



fecha de presentación: 27/07/2025, fecha de aceptación: 18/08/2025, fecha de publicación: 01/09/2025

Juleysi Estefanía Villalta-Espinosa

E-mail: jvillalta4@utmachala.edu.ec

Orcid: <https://orcid.org/0009-0002-5444-2464>

Katiuska Estefanny Calero-Aguilar

E-mail: Kecalero_est@utmachala.edu.ec

Orcid: <https://orcid.org/0009-0000-4509-8070>

Gonzalo Junior Chávez-Cruz

E-mail: gchavez@utmachala.edu.ec

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6264-8871>

Universidad Técnica de Machala, carrera de Contabilidad. Machala, Ecuador

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Villalta-Espinosa, J. E., Calero-Aguilar, K. E., & Chávez-Cruz, G. J. (2025). Rol del Núcleo de Apoyo Fiscal (NAF) como herramienta de inclusión tributaria en Ecuador: Experiencia desde la UTMACH, 2023–2024. *Revista Sociedad & Tecnología*, 8(S2), 356-379. DOI: <https://doi.org/10.51247/st.v8iS2.13>.

==== o =====

Rol del Núcleo de Apoyo Fiscal (NAF) como herramienta de inclusión tributaria en Ecuador: Experiencia desde la UTMACH, 2023–2024.

RESUMEN

El proyecto Núcleo de Apoyo Contable Fiscal (NAF-SRI) de la Universidad Técnica de Machala (UTMACH) emerge como una respuesta importante a la disparidad fiscal en Ecuador, donde la falta de acceso a asesorías contables y tributarias frena el crecimiento de pequeños emprendimientos y acentúa la brecha económica. Esta iniciativa, una alianza estratégica entre la academia y el Servicio de Rentas Internas (SRI), no solo fortalece la función social de la universidad, sino que ataca el problema de raíz: la ausencia de conocimiento fiscal. El objetivo de esta investigación fue evaluar el rol del proyecto NAF como herramienta de inclusión tributaria en los periodos 2023-2024. Para lograrlo, se utilizó una metodología mixta, encuestando a 309 de un universo de 1557 beneficiarios para el análisis los datos cuali-cuantitativos. Los resultados revelaron que el Núcleo de Apoyo Fiscal ha sido fundamental para elevar el conocimiento tributario y facilitar el acceso a servicios clave del SRI, impulsando la formalización y la inclusión fiscal. A pesar de estos logros, persisten retos en cuanto a la sostenibilidad, la extensión de su cobertura y una mayor difusión. En conclusión, el estudio confirma que el proyecto NAF-SRI es una herramienta efectiva para la cohesión social y el desarrollo económico a nivel local, beneficiando directamente a pequeños negocios y emprendimientos.

Palabras Claves: Núcleo de Apoyo Fiscal NAF, inclusión fiscal, vinculación.

==== o =====

Role of the Fiscal Support Center (NAF) as a tool for tax inclusion in Ecuador: Experience from the UTMACH, 2023–2024

ABSTRACT

The Accounting and Tax Support Core Project (NAF-SRI) of the Technical University of Machala (UTMACH) emerges as an important response to fiscal disparity in Ecuador, where the lack of access to accounting and tax advisory services hinders the growth of

small businesses and exacerbates the economic gap. This initiative, a strategic alliance between academia and the Internal Revenue Service (SRI), not only strengthens the social function of the university but also tackles the problem at its root: the absence of tax knowledge. The objective of this research was to evaluate the role of the NAF project as a tool for tax inclusion in the periods 2023-2024. To achieve this, a mixed methodology was used, surveying 309 out of a total of 1557 beneficiaries for the qualitative-quantitative data analysis. The results revealed that the Tax Support Core has been fundamental in raising tax knowledge and facilitating access to key services of the SRI, driving the formalization and fiscal inclusion. Despite these achievements, challenges remain regarding sustainability, the extension of its coverage, and greater dissemination. In conclusion, the study confirms that the NAF-SRI project is an effective tool for social cohesion and local economic development, directly benefiting small businesses and ventures.

Keywords: NAF Fiscal Support Core, fiscal inclusion, linkage.

==== o =====

O Papel do Centro de Apoio Fiscal (NAF) como Ferramenta para a Inclusão Fiscal no Equador: Experiência da UTMACH, 2023-2024

RESUMO

O projecto do Centro de Apoio à Contabilidade Fiscal (NAF-SRI) da Universidade Técnica de Machala (UTMACH) surge como uma importante resposta à disparidade fiscal no Equador, onde a falta de acesso à assessoria contabilística e fiscal dificulta o crescimento das pequenas empresas e acentua o fosso económico. Esta iniciativa, uma aliança estratégica entre a academia e a Receita Federal (SRI), não só fortalece a função social da universidade, como também aborda a raiz do problema: a falta de conhecimento fiscal. O objetivo desta investigação foi avaliar o papel do projeto NAF como ferramenta para a inclusão fiscal no período de 2023-2024. Para tal, recorreu-se a uma metodologia mista, com 309 participantes de uma população de 1.557 beneficiários para análise qualitativa e quantitativa de dados. Os resultados revelaram que o Núcleo de Apoio Fiscal (NAF-SRI) tem sido fundamental para aumentar o conhecimento fiscal e facilitar o acesso aos principais serviços de ISR, promovendo a formalização e a inclusão fiscal. Apesar destas conquistas, persistem desafios em relação à sustentabilidade, à expansão da cobertura e à maior disseminação. Em conclusão, o estudo confirma que o projecto NAF-SRI é uma ferramenta eficaz para a coesão social e o desenvolvimento económico a nível local, beneficiando directamente as pequenas empresas e os empresários.

Palavras-chave: Núcleo de Apoio Fiscal do NAF, inclusão fiscal, envolvimento.

==== o =====

INTRODUCCIÓN

Los Núcleos de Apoyo Fiscal fue financiado al inicio por el programa Euro social de la Unión Europea para su implementación en América Latina, con el único objetivo de fortalecer y buscar un acercamiento entre los ciudadanos y las administraciones tributarias de los países especialmente a los sectores que tienen menos ingresos y una vez que se ha logrado su consolidación, estos programas son apoyados por las universidades públicas y privadas quienes destinan espacios físicos, personal docente y equipos para que sus estudiantes realicen sus prácticas preprofesionales o mediante los proyectos de vinculación brinden los servicios de asesoría gratuita facilitado activamente el intercambio de conocimientos y experiencias entre instituciones similares de Europa y América Latina. En Colombia se logró implementarlo en la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia. Allí, el proyecto buscó vincular al ámbito académico con el sector público para fomentar en la ciudadanía una cultura tributaria que resaltara la comprensión de sus derechos y responsabilidades. Las acciones del programa se

estructuran en tres áreas temáticas clave que engloban todas sus iniciativas. Políticas de: gobernanza, género y social (Flores Morán, 2021).

Si bien los NAF son una propuesta que nació en la República de Brasil y luego se difundió por toda América Latina, su ambiente no es la de un modelo estandarizado. Por el contrario, cada país, universidad y cada gestión tributaria lo configura de acuerdo con su realidad y entorno (Bolaños Rojas et al., 2023)

La notable el crecimiento de los NAF en Latinoamérica, de tal manera que ahora 671 universidades en 12 países como: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, México, Perú, Paraguay y Honduras tienen este programa lo que subraya su creciente relevancia en nuestra región. Esta amplia cobertura evidencia el compromiso de las instituciones de educación superior con la educación fiscal y el servicio a la comunidad que no puede pagar los servicios de un contador. Con la utilización de herramientas tecnológicas para el acceso a la información de los contribuyentes representa una ventaja estratégica considerable lo que minimiza la inversión económica para la puesta en marcha los NAF, requiriendo únicamente recursos básicos como acceso a internet, una computadora y un espacio de trabajo adecuado. Dicha metodología elimina la necesidad de desplazamientos, el alquiler de espacios físicos para oficinas y los gastos asociados para impresiones, optimizando así los recursos disponibles de las universidades y de las administraciones tributarias (Rivadeneira Moncada y Conrado Armas, 2021).

La participación de los estudiantes en los NAF les permite adquirir ingresar a la praxis con conocimiento actualizado, gratuito, útil e importante para su futuro como profesional. Estos ofrecen una gama de servicios gratuitos importantes similares al del Servicio de Rentas Internas (SRI) y además asesoría general en contabilidad, cumplimiento de obligaciones fiscales y los diversos trámites tributarios como: actualizaciones del Registro Único de Contribuyentes (RUC), facturación, declaraciones, anexos de gastos personales, matriculación vehicular. Además, información sobre deudas tributarias pendientes, el Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE), las distintas modalidades para pago de impuestos y deudas, y los procedimientos para la devolución de impuestos a adultos mayores y personas con discapacidad (Flores Morán, 2021)

Las reformas fiscales implementadas en Ecuador han demostrado ser efectivas en el incremento de la recaudatoria vía impuesto, es fundamental reconocer la permanencia de desafíos estructurales que limitan la formalidad. Dos de los obstáculos más significativos son: la informalidad de los emprendimientos y una cultura tributaria aún naciente de los pequeños comerciantes. La fragilidad en Ecuador ante las fluctuaciones económicas globales resalta la necesidad de ir más allá de las mejoras superficiales. Esta estrategia no solo mitigará los riesgos inherentes a la dependencia de sectores específicos, sino que también sentará las bases para una mayor estabilidad económica. La sostenibilidad fiscal a largo plazo en el Ecuador requiere una visión sostenida para mejorar las recaudaciones. (Rodríguez Flores et al., 2024)

Justificación

La educación fiscal en los ciudadanos es esencial para el desarrollo nacional sostenido. En la provincia de El Oro, los NAF se han consolidado como plataformas de asesorías para crear conciencia en el pago de impuestos, estableciendo un vínculo directo entre los pequeños emprendedores registrados con RUC en el SRI. A pesar de esto, la falta de comprensión sobre las responsabilidades fiscales y la persistente brecha digital entre los contribuyentes presentan algunos obstáculos y, a la vez, abren nuevas oportunidades para que estos centros de servicio ciudadano alcancen sus objetivos propuestos.

Los NAF se encuentran estructurados por cuatro pilares fundamentales: Educación Fiscal, empodera a sus beneficiarios sobre derechos y obligaciones como sujetos pasivos. Accesibilidad, buscan derribar barreras para acceder a servicios tributarios y contables. Prácticas Académicas, aplicando conocimientos en un contexto real. Responsabilidad Social, promoviendo desarrollo económico mediante la vinculación con la sociedad (Carmona, 2021).

Este trabajo de investigación se centra en determinar el efecto de la integración tributaria en pequeños negocios y en los emprendimientos no obligados a llevar contabilidad, específicamente aquellos asistidos por la iniciativa NAF-SRI de la UTMACH, así como en su nivel de sus conocimientos tributarios como sujetos pasivos. Se aplica una metodología para el análisis cuantitativo y cualitativo de encuestas a contribuyentes, se busca identificar los principales avances y las lecciones aprendidas de esta colaboración entre ambas entidades públicas, con miras a futuras articulaciones.

En el contexto de las Finanzas Públicas en Ecuador, Eurosocial desempeña un rol de respaldo estratégico al SRI. Este apoyo se materializa mediante los NAF, una iniciativa que integra activamente a varias universidades y se formalizan a través de la suscripción de convenios de cooperación interinstitucional entre estas y el SRI, sentando las bases para una colaboración efectiva (Flores Morán, 2021)

Se busca en los contribuyentes un entendimiento de sus deberes tributarios, para ello recibirán orientación y servicios personalizados en contabilidad y tributación, fomentando empatía entre los contribuyentes y los estudiantes que atienden sus consultas. Por su parte, los proyectos de vinculación NAF podrán identificar y abordar áreas de mejora, resultando en una asistencia más eficaz y eficiente. Además, al disponer de información actualizada, el Estado ecuatoriano estará en posición de tomar decisiones más fundamentadas para optimizar la gestión de la recaudación fiscal y reforzar la inclusión tributaria. En última instancia, esta investigación servirá para afianzar la posición de los NAF como una herramienta estratégica para fortalecer la conexión entre el Estado y los ciudadanos, promoviendo así una mayor inclusión fiscal y un sistema tributario más equitativo y eficiente.

Para ello me realizó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo contribuye el Núcleo de Apoyo Fiscal (NAF) de la UTMACH a la inclusión tributaria en Ecuador durante el periodo 2023–2024?

REVISIÓN DEL ESTUDIO DEL ARTE

• Origen y Evolución de los NAF a Nivel Internacional

Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) fueron iniciados por la Receita Federal de Brasil para fortalecer la cultura tributaria. Este modelo se extendió a otros países de Latinoamérica, donde las administraciones fiscales como la DIAN en Colombia, el SRI en Ecuador, la SUNAT en Perú y el SAT en Guatemala lo adoptaron mediante convenios con universidades. El objetivo principal es ofrecer a estudiantes una formación práctica en temas fiscales, mientras brindan asesoría gratuita a la comunidad, incluyendo emprendedores pequeños. Las universidades proporcionan los recursos humanos (docentes y estudiantes) y el espacio físico para la operación. Los estudiantes, después de una capacitación especializada, ofrecen orientación en temas de tributación. De esta manera, el modelo NAF se consolida como una herramienta para la educación tributaria y el servicio social (Eurosocial, 2021).

Los NAF surgen como solución innovadora y eficaz para apoyar a sectores vulnerables, a través de asesoramiento contable y fiscal gratuito, los NAF no solo facilitan el cumplimiento tributario y la formalización económica, sino que pro mueven la educación financiera y fortalecen la confianza hacia las instituciones públicas. Los resultados reflejan el impacto positivo de los NAF en el fortalecimiento de la cultura tributaria, conocimiento fiscal y la promoción e inclusión tributaria en sectores vulnerables.

La cultura organizacional de la SUNAT (equivalente al SRI en Ecuador), su impacto en la atención al contribuyente, bajo los principios de la Nueva Gestión Pública, son cruciales. Su rol en la administración tributaria peruana y la provisión de servicios directos muestra cómo los modelos y estructuras impulsados por instituciones influyen en la calidad pública, evidenciado en capacitaciones, cursos aduaneros, charlas, seminarios y los NAF para formar profesionales y promover la cultura tributaria. mediante los NAF se capacita a estudiantes en temas de tributos y aduanas promoviendo la cultura tributaria (Sobriño Vidal, 2025)

Los NAF proporcionan a la comunidad asesoramiento contable y fiscal, bajo supervisión de docentes universitarios. Esto permite a los estudiantes aplicar teoría en situaciones reales, desarrollar habilidades clave como la: comunicación, trabajo en equipo, resolución de problemas fomentando una actitud de servicio y responsabilidad social por parte de los estudiantes. Los usuarios de los proyectos NAF son la comunidad en general, quienes buscan en estos proyectos la asistencia contable y tributaria personalizada (Viteri y Maza, 2024)

- **Marco Normativo y Legal de los NAF.**

Regulaciones internacionales de los NAF

El programa EURO social, desde 2014, ha sido clave en la promoción del intercambio de experiencias en materia tributaria y contable entre administraciones fiscales y las universidades de Latinoamérica. En colaboración con la Receita Federal de Brasil y la Red Regional NAF, han implementado diversas estrategias como talleres hasta guías. Esto ha permitido a los participantes compartir lecciones aprendidas y adaptar buenas prácticas a sus contextos, fortaleciendo así la cooperación y el desarrollo regional en estos campos potenciando la adaptación e implementación de modelos exitosos en toda la región. (Eurosocial, 2021), en la actualidad se han sido implementados en 130 centros universitarios en los países de: México, Bolivia, Ecuador, Perú, Costa Rica, Colombia, Honduras, Guatemala y Chile (CUC Universidad de la Costa, s.f)

Regulaciones del SRI y acuerdos con universidades para la operación de los NAF.

“Las Instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras y servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución” (Constitución de la República del Ecuador. Art. 226, 2008). También “El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo” (Constitución de la República del Ecuador. Art. 350, 2008).

En este mismo sentido la LOES: “...Las instituciones del Sistema de Educación Superior realizarán programas y cursos de vinculación con la sociedad guiados por el personal académico...” (Ley Organica de Educación Superior. Art. 125, 2010). “(...). La vinculación con la sociedad, como función sustantiva, genera capacidades e intercambio de conocimientos acorde a los dominios académicos de las IES para garantizar la construcción de respuestas efectivas a las necesidades y desafíos de su entorno...” (Reglamento de Regimen Académico. Art. 4. Lit.c, 2019)

Implementado en Ecuador y los convenios con el SRI y las normativas universitarias.

Desde 2015, el SRI ha implementado una iniciativa clave para fortalecer la cultura tributaria y contable en Ecuador: los NAF. Son centros de atención que, mediante convenios de cooperación con instituciones de educación superior a nivel nacional, se convierten en estrategia innovadora para fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, operan como laboratorios de conocimiento, donde estudiantes de carreras contables y afines ofrecen asesoría gratuita a personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y emprendimientos naciescentes, segmentos clave para la formalización y el desarrollo económico del país. Estos servicios se brindan con la supervisión de docentes universitarios, garantizando el rigor académico y práctico. La formación continua de estudiantes y docentes por parte de expertos del SRI asegura la pertinencia y calidad de la información proporcionada a los contribuyentes, convirtiéndose en una

simbiosis que genera un doble impacto positivo: para la academia y la sociedad (Servicio de Rentas Internas SRI., s.f).

Sus beneficiarios directos es la comunidad y pequeños emprendimientos porque les permite el cumplimiento puntual como sujetos pasivos de los tributos. Esto contribuye a la construcción de un ecosistema económico transparente y equitativo. Para la academia, los NAF constituyen un espacio para la vinculación de los estudiantes con la sociedad, en la que aplican sus conocimientos in situ. Fomentando las habilidades blandas y preparando a los futuros profesionales con una visión integral y socialmente responsable.

Servicios Ofrecidos por los NAF en el contexto de inclusión:

Asesoría y servicios que brindan los NAF.

Presentación de Obligaciones y Trámites Tributarios: Asistencia detallada para la correcta y oportuna tramitación de registros como el RUC, procesos de facturación, y la elaboración de declaraciones y anexos fiscales, optimizando el uso de los canales digitales del SRI. (Servicio de Rentas Internas SRI., s.f).

Consulta y Gestión de Obligaciones Pendientes: Provisión de información clara sobre obligaciones tributarias aún por cumplir y los diversos medios de pago disponibles para saldarlas (Servicio de Rentas Internas SRI., s.f).

Procesos de Devolución de Impuestos: Guía especializada para facilitar los trámites de devolución de impuestos dirigidos a adultos mayores y personas con discapacidad, asegurando el acceso a sus beneficios (Servicio de Rentas Internas SRI., s.f).

Optimización de Servicios en Línea: Instrucción para la utilización plena y efectiva de todos los servicios digitales ofrecidos por el SRI, maximizando la autonomía del contribuyente (Servicio de Rentas Internas SRI., s.f).

Población objetivo de los NAF

Los NAF brindan un soporte contable y tributario a: emprendedores y pequeños contribuyentes, ofreciendo servicios para optimizar el uso de página Web del SRI. Además, asesora a personas con discapacidad y tercera edad en devoluciones del IVA, también asesora a los pequeños emprendedores en la gestión contable básica como preparación de estados financieros y control de inventarios, empoderando a la población para una mejor gestión de sus derechos y obligaciones.

- **Experiencias Exitosas y Lecciones Aprendidas de NAF en Otros Contextos:**

El NAF y la universidad UPDS de Bolivia, ofrece asesoramiento en el llenado de formularios y manejo de la plataforma SIAT. Proporciona a los estudiantes de Ciencias Empresariales una experiencia práctica real, incluso con pasantías en oficinas de Impuestos, lo que ha facilitado su inserción laboral en el sector tributario tras la certificación. Los 9 estudiantes de la versión 2024 demostraron sus competencias profesionales y habilidades interpersonales, manejando eficazmente la plataforma SIAT en Línea y la normativa vigente. Este programa, que ya ha certificado a más de 50 universitarios, refuerza su formación y empleabilidad, evidenciando el éxito del modelo educativo por competencias (Universidad Privada Santo Domingo Sabio, sf).

El Proyecto NAF en el Perú, fortalece la cultura tributaria entre sus beneficiarios, logrando mejorar sus conocimientos en el pago de impuestos y el acceso a beneficios fiscales. Su impacto se extiende a la reducción de multas y sanciones, ya que las asesorías brindadas fomentan el cumplimiento cabal de las obligaciones fiscales frente a la SUNAT organismo administrador de los tributos. Adicionalmente, se evidencia que las Universidades tienen una responsabilidad social inherente de actuar como agentes proactivos en el ámbito fiscal, ejecutando proyectos de vinculación que ratifiquen su papel fundamental en la difusión del conocimiento fiscal (Mendieta-Andrade et al., 2020)

Resultados de estudios sobre otros NAF en Ecuador.

La ejecución del NAF, en las universidades ecuatorianas: Universidad Central del Ecuador, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Universidad UTE, Universidad Estatal Península de Santa Elena y la Universidad Católica de Cuenca sedes Macas, Azogues y Cuenca, revela beneficios significativos. Destaca que las consultas más frecuentes en los NAF giran en torno a declaraciones y devoluciones de impuestos, tareas que exigen acceso a internet y el manejo de la plataforma del SRI. Estos recursos y conocimientos son limitados para muchos contribuyentes con RUC, no todos los contribuyentes están plenamente conscientes de las obligaciones que implica tener un RUC. Una proporción considerable busca asistencia en los NAF al recibir una notificación de incumplimiento. Esta situación perpetúa la percepción negativa del SRI como una entidad penal, en vez de ser vista como un facilitador del cumplimiento tributario. (Rivadeneira Moncada y Conrado Armas, 2021).

El proyecto SRI-NAF/UPS, implementado desde 2016, ha sido un motor clave de vinculación con la sociedad, desarrollando diez ediciones sucesivas beneficiando a numerosos contribuyentes no obligados a llevar contabilidad y a microempresarios del área de influencia universitaria. Su labor ha logrado descongestionar la agencia sur del SRI, ofreciendo atención directa y especializada. Los servicios más demandados incluyen la asistencia en declaraciones, anexos tributarios y trámites del RUC, lo que demuestra la efectividad de la iniciativa en apoyar el cumplimiento fiscal y la formalización Flores Morán (2022).

Inclusión Tributaria

Definición y dimensión de Inclusión tributaria, dimensiones, beneficios y barreras.

Qué es inclusión tributaria: El proceso mediante el cual un sistema fiscal se vuelve accesible, equitativo y comprensible para todos los contribuyentes. Su objetivo es asegurar que cada individuo y entidad pueda cumplir sus obligaciones fiscales de forma sencilla y justa, fomentando así la participación plena y consciente en la financiación del presupuesto público. La inclusión tributaria reduce la informalidad y fortalece la confianza en la administración fiscal (Rituay Martínez y Baylon Salvador, 2025):

Dimensión de inclusión tributaria. Considera diferentes aspectos que deben considerarse para asegurar que el Sistema Tributario sea accesible, justo y equitativo para todos los ciudadanos y sectores económicos, fomentando su participación activa y voluntaria en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Países como El Salvador y Brasil, la educación fiscal de las futuras utiliza plataformas digitales para asegurar el cumplimiento de las obligaciones impositivas. Este enfoque no solo se alinea con la evolución social contemporánea, sino que también es una estrategia preventiva y actual para mejorar la enseñanza de las normativas tributarias. Cita las siguientes dimensiones: accesibilidad y simplicidad, equidad y progresividad, educación y cultura tributaria, confianza y transparencia (Buestán Barrera y Narváez Zurita, 2024).

Dimensión de la accesibilidad y simplicidad

Facilidad de cumplimiento: Los cambios hacia una administración tributaria más sencilla han fomentado una mejor cultura fiscal en los contribuyentes, ayudando a disminuir la informalidad. Esto destaca la urgencia de adoptar sistemas más tecnológicos y de consolidar una cultura de formalidad para que las empresas cumplan adecuadamente con sus obligaciones tributarias (Altamirano Pérez et al., 2024).

Uso de herramientas digitales: Es esencial para fomentar la inclusión tributaria. La implementación de servicios tributarios digitalizados, como las declaraciones en línea, los pagos electrónicos, reclamos de impuestos por pagos indebidos y en excesos y las plataformas de información, no solo simplifica el cumplimiento de las obligaciones fiscales, sino que también elimina obstáculos geográficos y temporales. Sin embargo, para que estos avances sean verdaderamente inclusivos, es indispensable asegurar un acceso equitativo a la tecnología y proporcionar la capacitación necesaria a todos los contribuyentes. (Altamirano Pérez et al., 2024)

Dimensión de la equidad y progresividad

Capacidad contributiva: La capacidad contributiva del sujeto pasivo debe ser el criterio principal para limitar razonablemente el porcentaje de su riqueza afectado por los tributos. Esta restricción, para ser válida y legítima, debe estar explícitamente definida en la normativa legal. En este contexto, se refuerza la aplicación de los principios de razonabilidad y proporcionalidad, asegurando que la carga fiscal sea justa y a la realidad económica del contribuyente, evitando imposiciones excesivas que comprometan su patrimonio (Villanueva Andrade, 2025).

Tratamiento equitativo: Asegurar que personas en circunstancias similares sean tratadas de la misma manera. Esto implica eliminar exenciones o beneficios fiscales que favorezcan a grupos de manera injustificada. Es imperativo, la implementación de políticas tributarias equitativa. Esto implica, la necesidad de gravar de forma más efectiva a los sectores económicos con mayor participación en el PIB, aquellos que generan mayor riqueza mientras se reducen las cargas tributarias a los sectores sociales más vulnerables. (Ojeda Pérez et al., 2021)

Dimensión de la educación y cultura tributaria

Conocimiento y concienciación: El conocimiento y la concienciación tributaria de los contribuyentes son pilares fundamentales para la solidez de cualquier sistema tributario. Es importante fomentar una sólida cultura tributaria a las nuevas generaciones, educándolos sobre la importancia vital de los impuestos en el desarrollo social y la financiación de los servicios públicos. Para fortalecer la comprensión de los contribuyentes respecto a sus derechos y obligaciones fiscales, se debe promover una actitud proactiva y responsable hacia el cumplimiento (Encalada Medranda y Diez Farhat, 2023).

Comprensión de derechos y deberes: es esencial para una participación cívica informada y responsable de los contribuyentes. Esta se nutre de una robusta cultura tributaria, que incluye el conjunto de valores, conocimientos y actitudes compartidos por la sociedad en relación con la tributación y su marco legal. Cuando los ciudadanos internalizan estos principios, cumplen sus obligaciones fiscales impulsados por la razón, la confianza en el sistema y un profundo sentido de responsabilidad cívica como contribuyentes. (Encalada Medranda y Diez Farhat, 2023).

Dimensión de la confianza y transparencia

Transparencia en la gestión. El rol de las TIC y las plataformas gubernamentales buscan optimizar la gestión tributaria. Estas no solo minimizan los costos operativos y elevan la transparencia de la gestión fiscal, sino que también impulsan la eficiencia del sistema. Es importante que los contribuyentes conozcan cómo se colectan y se invierten sus impuestos, para generar confianza en el manejo de los recursos públicos (Arango Acevedo y Tejada Ocampo, 2025).

Rendición de cuentas. Las administraciones tributarias además de ser responsables y eficientes en su gestión, combatiendo activamente la evasión y elusión fiscal para asegurar una contribución justa de los contribuyentes. También deben realizar la rendición de cuentas a la sociedad. Para conocer el uso de los recursos públicos, que es una obligación gubernamental que empodera a la ciudadanía. Esta transparencia permite a los ciudadanos exigir directamente a la administración tributaria que rinda cuentas sobre su gestión y el destino de los recursos recaudados (Salazar Ortega, 2025).

La dimensión de la inclusión tributaria abarca todos aquellos elementos que buscan hacer que el sistema fiscal sea accesible, justo, comprensible y participativo para todos, contribuyendo a una mayor legitimidad y eficacia en la recaudación y el gasto público.

Beneficios y barreras de la inclusión Fiscal. Integrar herramientas digitales en la formación sobre impuestos no es solo una actualización, sino una adaptación necesaria a un mundo donde la tecnología es omnipresente. Esto subraya la importancia de la alfabetización digital tributaria para asegurar que más personas puedan participar de

manera efectiva en el sistema fiscal de manera virtual (Buestán Barrera y Narváez Zurita, 2024).

También (Robalino Muñiz y Alves Junior, 2025) La inclusión fiscal depende de un marco institucional sólido, con administraciones eficientes y normativas claras. Es fundamental que las políticas tributarias sean transparentes y que la información sea accesible para generar confianza, permitiendo que los ciudadanos, especialmente los más vulnerables, cumplan sus obligaciones. Sin estas condiciones, los sistemas fiscales se vuelven ineficaces y crean barreras para la participación social justa.

Acceso al sistema tributario, barreras y soluciones propuestas. Esta limitación se agrava por una insuficiente integración de los temas tributarios en los programas educativos formales en escuela, colegios y universidades y la persistencia de concepciones erróneas sobre los impuestos a la sociedad. Adicionalmente, el dominio de las plataformas digitales del SRI, más la limitada disponibilidad de recursos tecnológicos para la población, representan obstáculos significativos. Estas observaciones subrayan la urgencia de potenciar las iniciativas de difusión y capacitación en materia tributaria, buscando así facilitar un acceso más equitativo y eficiente al sistema tributario (García-Revelo, 2025)

Comprensión de las obligaciones fiscales de los sujetos pasivos. Los contribuyentes se ven directamente influenciados por la disponibilidad de herramientas tecnológicas y los tutoriales proporcionados por el SRI, que tienen el potencial de simplificar el proceso de cumplimiento tributario. No obstante, esta ventaja se ve contrarrestada por la brecha digital y la falta de familiaridad con estas herramientas, lo que limita significativamente el acceso a dichos recursos, afectando la capacidad de los contribuyentes para entender y cumplir adecuadamente con sus deberes como sujetos pasivos (García-Revelo, 2025)

- **Importancia de la Inclusión Tributaria para el Desarrollo.**

La inclusión tributaria y la sostenibilidad fiscal. La inclusión tributaria se ha convertido en un pilar fundamental para la sostenibilidad fiscal. La permanencia de la evasión fiscal, mediante el uso de empresas fantasmas por parte de personas naturales y jurídicas, deteriora la capacidad del Estado para financiar políticas públicas esenciales. Esta práctica no solo compromete la recaudación, sino que también desequilibra la equidad fiscal y fomenta un entorno donde la economía informal crece sin control, haciendo imperativa una mayor inclusión tributaria para contrarrestar estos desafíos (Estacio-Larcos y Concha-Ramírez, 2025).

La equidad social y la formalización económica. Las empresas fantasmas detectadas y que se encuentran visualizadas en la página del SRI, representan un desafío para la recaudación fiscal, la administración tributaria tiene que optimizar los mecanismos para el control. Abordar estas deficiencias para mejorar la formalización de los negocios, restaurar la competencia leal y reforzar la integridad del sistema fiscal buscando reducir las desigualdades que estas entidades perpetúan, se puede fomentar una mayor confianza pública en la equidad y justicia del sistema tributario (Estacio-Larcos y Concha-Ramírez, 2025)

La inclusión tributaria con la disminución de la informalidad. El crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) se correlaciona con una disminución de la informalidad y no se resuelve únicamente con la expansión económica. Un elemento importante es la diversificación de la producción, orientada a generar más empresas con altos ingresos que generen nuevos empleos bien remunerados, lo cual contribuirá de manera más efectiva a la formalización de los negocios (Kamichi Miyashiro, 2023)

- **Barreras y Desafíos para la Inclusión Tributaria**

Los elementos que impulsan el incumplimiento de las obligaciones tributarias abarcan la falta de conocimiento específico en esta materia, la propia complejidad de las leyes fiscales, y la desconfianza hacia las instituciones gubernamentales encargadas de la recaudación. A esto se suman la presión fiscal, la ineficacia de los procesos de

fiscalización, una arraigada cultura de evasión, y las dificultades económicas que enfrentan los contribuyentes por los costos asociados para el cumplimiento fiscal. (Villasmil-Molero et al., 2024)

- **Estrategias y Herramientas para Fomentar la Inclusión Tributaria:**

Para fortalecer la cultura tributaria y promover la inclusión fiscal, los gobiernos deben implementar estrategias integrales. Es importante incluir la educación fiscal en todos los niveles educativos, desde la educación inicial hasta la superior. También se deben realizar campañas de concientización masiva a través de medios de comunicación para difundir información clara. Adicionalmente, es vital capacitar a docentes y profesionales en temas fiscales para asegurar una correcta transmisión del conocimiento y fomentar la integración de los ciudadanos en el sistema tributario (Urquiza Armas et al., 2024)

Para impulsar una mayor inclusión fiscal, los gobiernos deben integrar la educación sobre impuestos en los currículos educativos en todos los niveles y publicidad agresiva en todos los medios de comunicación. En este entramado de acciones, los NAF nacen como una herramienta concreta para fomentar la inclusión tributaria, al proveer asesoría directa y gratuita que simplifica el cumplimiento de las obligaciones ciudadanas y estimula una participación más activa en el sistema.

Medición y Evaluación de la Inclusión Tributaria:

Para medir y evaluar la inclusión tributaria es importante entender el impacto de las políticas fiscales que promulgan los estados. Esto va más allá de solo tener contribuyentes, implica también analizar la participación ciudadana en el sistema tributario. Es importante usar indicadores claros que cuantifiquen no solo el número de personas que cumplen, sino también la calidad de su interacción con la administración, su percepción de equidad y la facilidad de acceso a información y servicios. Al evaluar esto, los gobiernos pueden identificar fallas, mejorar programas y, así, fortalecer la cultura tributaria para una inclusión más efectiva.

- **Tributos en Ecuador**

La tributación es importante para la recaudación de impuestos en los países, esto les permite financiar políticas públicas para financiar programas sociales como: educación, vivienda, salud, seguridad entre otros. En el Ecuador el sistema tributario ha sufrido reformas constantes en los últimos años para mejorar los ingresos tributarios y mejorar la recaudación para reducir la dependencia externa (Rodríguez Flores et al., 2024).

Metodología

La presente investigación se desarrolló aplicando método cuantitativo, una orientación ampliamente examinada en revisiones sistemáticas que busca realizar una evaluación rigurosa de manera científica (Bonilla Sánchez y Cabral Martínez, 2025). El proceso de exploración sistemática tuvo varias etapas que incluye la búsqueda rigurosa del estudio del arte en revistas indexadas en la web y en bases de datos con alto rigor científico lo que permitió identificar hallazgos significativos con respecto a la inclusión fiscal.

El registro de beneficiarios atendidos en el proyecto de vinculación NAF-SRI en los periodos académicos 2023 D1, 2023 D2, 2024 D1 y 2024 D2 ascienden a 1557, aplicando la fórmula del tamaño muestral se aplicó la encuesta a 309. Finalmente, se realizó una evaluación exhaustiva de los hallazgos, destacando los principales aspectos como: conocimiento previo, percepción del servicio, impacto en la asesoría y visión general del proyecto; para conocer las dificultades que experimentan los pequeños comerciantes en su proceso de integración al sistema tributario.

RESULTADOS

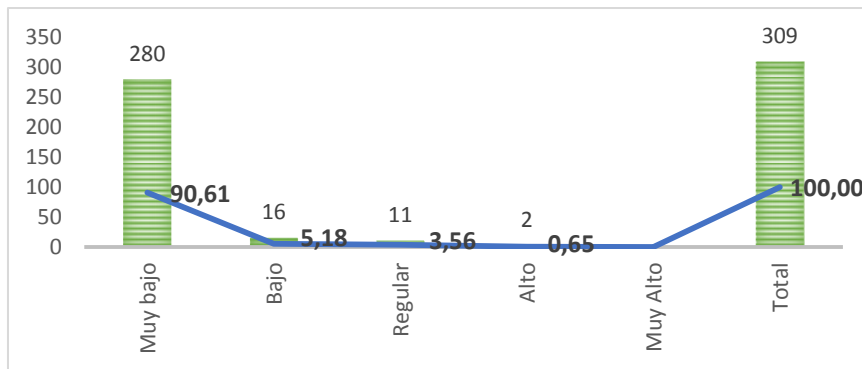


Gráfico 1. Nivel de conocimientos antes proyecto NAF-SRI
Fuente: Base de datos de los resultados obtenidos de la encuesta

El 90.61% de los beneficiarios del NAF-SRI, carecía de conocimientos sobre sus obligaciones fiscales antes de recibir asistencia. Esto evidencia una gran necesidad de educación tributaria y subraya la importancia de programas como el NAF para cerrar esa brecha.

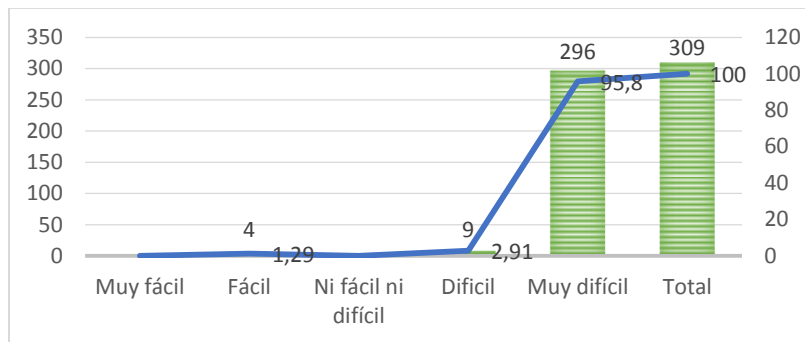


Gráfico 2. Dificultades de trámites fiscales
Fuente: Base de datos de los resultados obtenidos de la encuesta

Casi la totalidad de los encuestados (95.8%) encontraron que era extremadamente difícil conseguir información fiable sobre trámites fiscales antes de acudir al NAF-SRI. Este dato resalta la ineficacia de las fuentes de información existentes y subraya la importancia del proyecto de vinculación para facilitar el acceso a datos tributarios precisos y comprensibles.

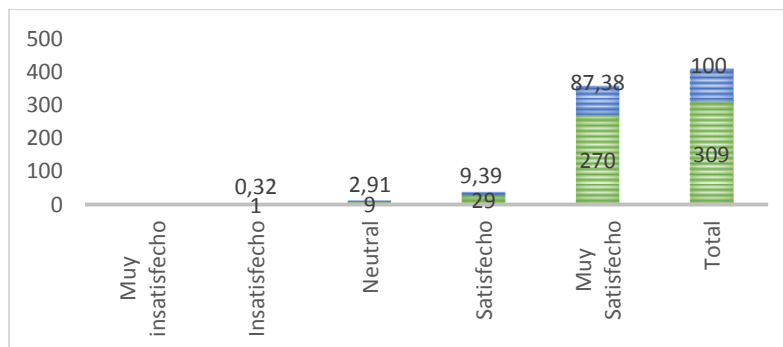


Gráfico 3. Calificación de la atención recibida por el proyecto NAF-SRI
Fuente: Base de datos de los resultados obtenidos de la encuesta

El 87.38% de los beneficiarios se mostró muy satisfecho con la atención recibida, y un 9.39% adicional se declaró satisfecho. Esto suma un impresionante 96.77% de satisfacción total. Este resultado valida la calidad del servicio, la preparación de los estudiantes y la efectividad del modelo de vinculación.

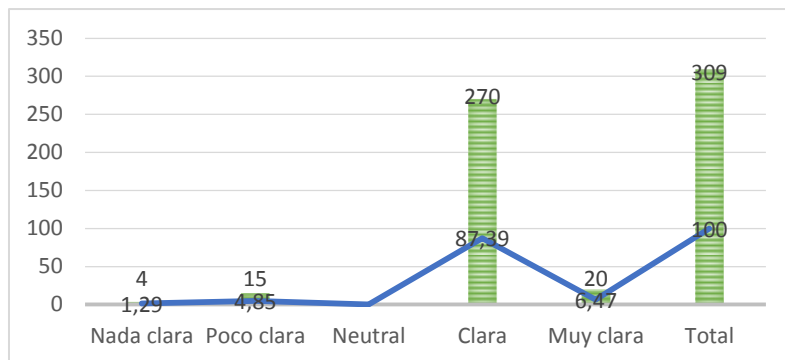


Gráfico 4. Fue claro el servicio brindado por el persona del NAF-SRI
Fuente: Base de datos de los resultados obtenidos de la encuesta

El 93.86%, calificó la asesoría como clara o muy clara. Este alto nivel de aprobación confirma que el programa logra comunicar información tributaria compleja de manera efectiva, lo cual es fundamental para el empoderamiento fiscal de la ciudadanía.

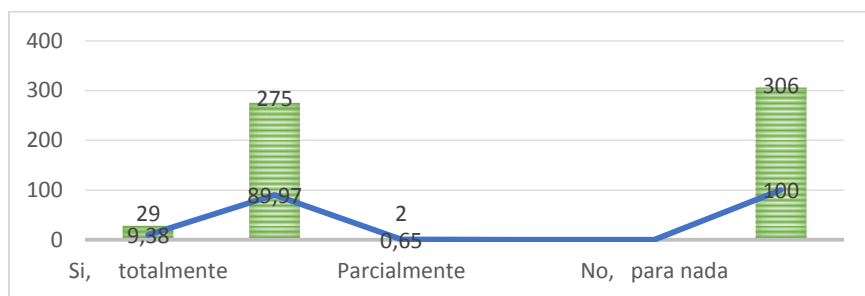


Gráfico 5. El proyecto NAF-sri resolvió su necesidad tributaria
Fuente: Base de datos de los resultados obtenidos de la encuesta

El NAF-SRI demostró una efectividad excepcional, resolviendo las necesidades tributarias del 99.35% de los usuarios. Este resultado subraya su rol no solo como fuente de información, sino como una solución práctica y altamente eficaz para los problemas fiscales de la comunidad.

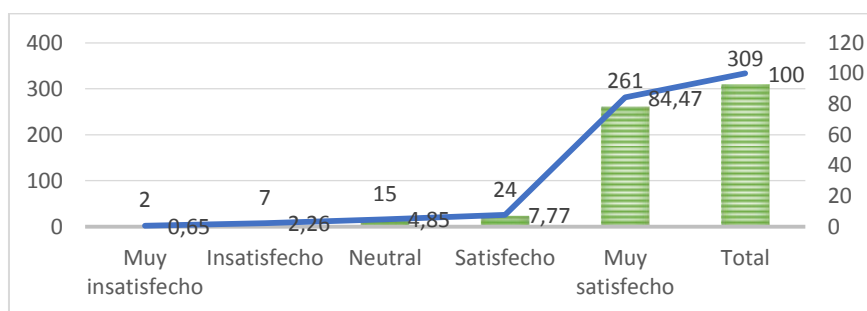


Gráfico 6. Nivel de satisfacción del proyecto NAF-SRI
Fuente: Base de datos de los resultados obtenidos de la encuesta

El 92.24% de los beneficiarios del NAF-SRI, se declaró satisfecha o muy satisfecha con el servicio. Este alto nivel de aprobación destaca el éxito del programa en brindar una experiencia positiva y valiosa a los usuarios.

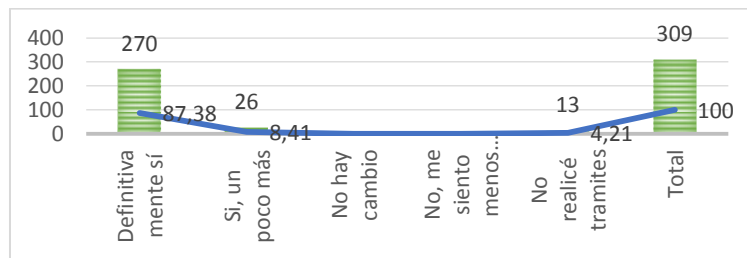


Gráfico 7. Seguridad en el cumplimiento fiscal

Fuente: Base de datos de los resultados obtenidos de la encuesta

El NAF-SRI logró un impacto significativo en el empoderamiento de los usuarios: el 95.79% de los beneficiarios reportó un aumento en su seguridad y confianza para manejar sus obligaciones tributarias. Esto demuestra el papel crucial del programa en la inclusión fiscal.

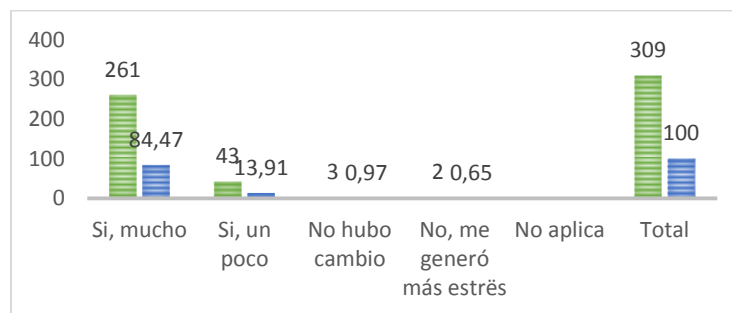


Gráfico 8. La asesoría del NAF redució sus preocupaciones fiscales

Fuente: Base de datos de los resultados obtenidos de la encuesta

El 98.38% de los beneficiarios del NAF-SRI experimentaron una reducción en sus preocupaciones fiscales. Este resultado demuestra la gran capacidad del programa para aliviar el estrés relacionado con las obligaciones tributarias, promoviendo una relación más positiva y menos intimidante con el sistema fiscal.

9. Gracias a la asesoría del proyecto NAF-SRI ¿ha realizado alguna acción tributaria (declaración de IVA, reclamo de IVA, actualización del RUC, subir anexo de gastos en la página de rentas, consulta de estado tributario y pago de matrícula vehicular) que antes no hacía o le resultaba muy difícil hacer?

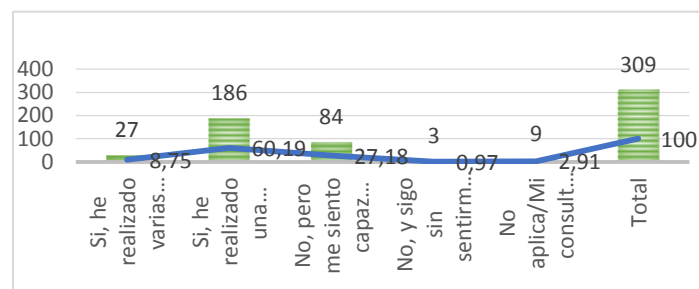


Gráfico 9. Acciones tributarias

Fuente: Base de datos de los resultados obtenidos de la encuesta

El 96.12% de los beneficiarios del NAF-SRI o bien ya han tomado nuevas acciones para cumplir con sus obligaciones fiscales, o se sienten capacitados para hacerlo. Este dato demuestra el impacto directo del programa en el fomento de la formalización tributaria y la autonomía del contribuyente.

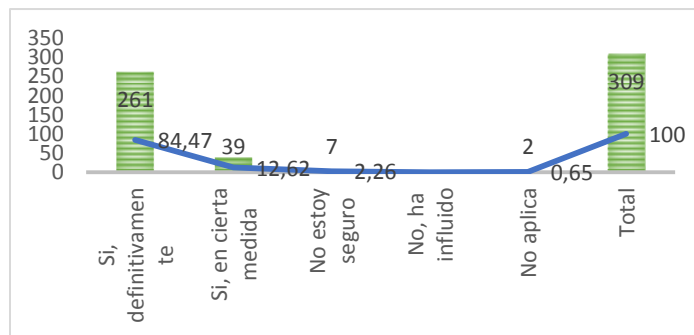


Gráfico 10. La asesoría le permitió cumplimiento fiscal

Fuente: Base de datos de los resultados obtenidos de la encuesta

El 97.09% de los beneficiarios del NAF-SRI afirma que el programa ha mejorado su capacidad para cumplir con sus obligaciones fiscales de manera oportuna y correcta. Este dato clave confirma que el NAF no solo informa, sino que actúa como una herramienta efectiva para facilitar el cumplimiento tributario y fomentar la inclusión fiscal.

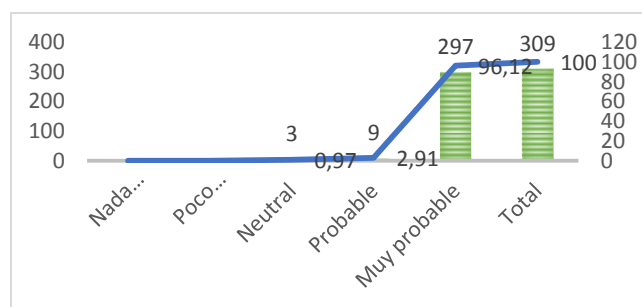


Gráfico 11. Recomendaría el NAF-SRI a otros

Fuente: Base de datos de los resultados obtenidos de la encuesta

El 99.03% de los beneficiarios del NAF-SRI se mostraron dispuestos a recomendar el servicio, lo que subraya la gran confianza y satisfacción generadas por el programa. Esta alta tasa de recomendación es un fuerte indicativo de la calidad y el valor percibido del proyecto.

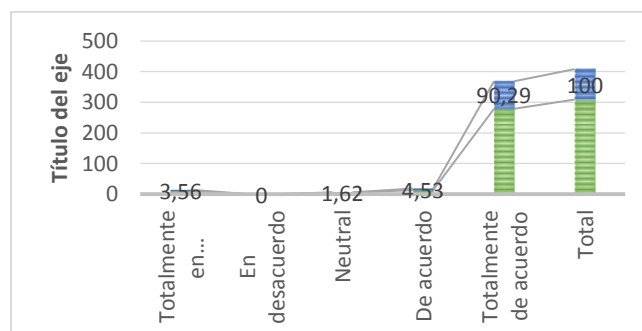


Gráfico 12. Inclusión tributaria

Fuente: Base de datos de los resultados obtenidos de la encuesta

El 94.82% de los beneficiarios del NAF-SRI está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el programa es una herramienta crucial para la inclusión tributaria en Ecuador. Este resultado valida la hipótesis central del proyecto y confirma el impacto positivo del NAF en la población.

DISCUSION

1. El NAF como Puente ante la Brecha de Conocimiento y Acceso a la Información Tributaria

Los resultados de la encuesta revelan la falta de conocimiento tributario, el 90.61% con nivel muy bajo y una marcada dificultad para acceder a información confiable. El 95.8% indica como muy difícil antes de la intervención del NAF-SRI. Esta situación valida la necesidad primordial de iniciativas como los Núcleos de Apoyo Fiscal. Como lo indica (Flores Morán, 2021; Carmona, 2021), los NAF nacen precisamente para fortalecer el acercamiento entre ciudadanos y las administraciones tributarias, especialmente en sectores de menores ingresos, y para derribar barreras en el acceso a servicios tributarios y contables. El NAF no es solo un centro de asesoría, sino un agente activo en la democratización del conocimiento fiscal.

La educación y cultura tributaria es una dimensión clave para la inclusión tributaria de los contribuyentes (Buestán Barrera y Narváez Zurita, 2024), y los hallazgos del NAF-UTMACH confirman que, a través de sus estrategias de asesoramiento personalizado y comprensible, está subsanando una deficiencia estructural en la formación tributaria de la población, tal como lo señalan García-Revelo (2025) sobre la limitada integración de temas tributarios en la educación formal. La recomendación de documentar y estandarizar las metodologías didácticas se vuelve crucial en este contexto para replicar este éxito y escalar el impacto en la construcción de una sólida cultura fiscal.

2. El NAF-SRI como herramienta de gestión para Reducir la Informalidad

La encuesta revela un impacto significativo: el 95.79% de los usuarios se siente más seguro y confiado después de recibir la asesoría del NAF-SRI, y el 98.38% experimentó una reducción en sus preocupaciones fiscales. Este hallazgo es fundamental para la confianza, otra dimensión esencial de la inclusión tributaria (Buestán Barrera y Narváez Zurita, 2024; Arango Acevedo y Tejada Ocampo, 2025). La informalidad de los emprendimientos y una cultura tributaria naciente son obstáculos estructurales en Ecuador (Rodríguez Flores et al., 2024). La percepción negativa del SRI como una entidad penal y sancionatoria (Rivadeneira Moncada y Conrado Armas, 2021) puede ser atenuada por la experiencia positiva del proyecto NAF-SRI.

La discusión radica en cómo la empatía generada por la atención de estudiantes y docentes del proyecto NAF-SRI y la resolución efectiva de problemas transforman la percepción del contribuyente, fomentando la confianza en el sistema. Al reducir el estrés y aumentar la seguridad, el NAF contribuye directamente a desmontar las barreras de desconfianza y complejidad que impulsan el incumplimiento (Villasmil-Molero, M. 2021). Esta confianza es un prerequisite para la formalización y la disminución de la informalidad, tal como lo proponen Kamichi Miyashiro (2023) y Estacio-Larcos y Concha-Ramírez (2025) al vincular la inclusión tributaria con la reducción de la evasión.

3. Del Conocimiento a la Acción: El NAF como Impulsor del Cumplimiento Tributario Activo

Uno de los resultados más potentes es que el 68.94% de los beneficiarios del NAF realizó acciones tributarias nuevas, y un 27.18% adicional se siente capaz de hacerlo. Este es un salto cualitativo desde el desconocimiento inicial hacia el cumplimiento activo y empoderado. La educación tributaria no solo debe informar, sino capacitar para la acción, como pilar de la cultura tributaria (Encalada Medranda y Diez Farhat, 2023). El NAF-UTMACH, al ofrecer una gama de servicios similares a los del SRI y asesoría práctica (Flores Morán, 2021; Servicio de Rentas Internas SRI., s.f.), está convirtiendo la teoría en praxis.

Se destaca que el NAF-SRI ES un laboratorio de conocimientos donde la teoría académica se aplica a situaciones reales, desarrollando habilidades clave en los estudiantes (Viteri y Maza, 2024) y, al mismo tiempo, capacitando a la ciudadanía para el auto-cumplimiento. La notable estadística de que el 97.09% de los usuarios piensa que el NAF les ha permitido cumplir de manera oportuna y correcta con sus obligaciones fiscales es una evidencia irrefutable de este impacto transformador.

4. Sostenibilidad y Replicabilidad del proyecto de vinculación NAF-SRI: Un Compromiso Multi-Actor para la Inclusión Tributaria

El 96.12% de los encuestados recomendaría como: "muy probable" o "probable" el servicio del NAF-UTMACH es un testimonio de su éxito y del valor percibido por la comunidad. Este alto índice de satisfacción y recomendación subraya la viabilidad y sostenibilidad del modelo como una iniciativa de alto impacto social, que además optimiza recursos al eliminar la necesidad de grandes inversiones (Rivadeneira Moncada & Conrado Armas, 2021). La expansión de los NAF a 671 universidades en 12 países de Latinoamérica (Bolaños Rojas et al., 2023) ya indica su éxito a nivel regional.

El NAF es un claro ejemplo de cómo la articulación entre el SRI y las universidades (Constitución de la República del Ecuador. Art. 226, 2008; LOES Art. 125, 2010; Flores Morán, 2021) puede generar beneficios mutuos: formación práctica para estudiantes y servicios esenciales para la comunidad. La recomendación de consolidar y expandir el modelo NAF a nivel nacional es una consecuencia lógica de estos hallazgos, posicionando al NAF no solo como una herramienta local, sino como una política pública efectiva para avanzar hacia un sistema fiscal más inclusivo, equitativo y comprensible en todo Ecuador.

CONCLUSION

El Núcleo de Apoyo Fiscal NAF-SRI de la UTMACH es una herramienta importante para la inclusión tributaria en Ecuador, según la encuesta, el 90.61% de los beneficiarios carecían de conocimiento fiscal, y el 95.8% tenía dificultades para encontrar información fiable antes de recibir la asesoría. El NAF-SRI demostró ser altamente eficaz, con un 92.24% de satisfacción general y un 99.35% de resolución de problemas. El proyecto de vinculación no solo brinda información clara, sino que también empodera a los ciudadanos, el 95.79% se siente más seguro y el 98.38% ha reducido sus preocupaciones. Esto se traduce en acciones concretas de cumplimiento por parte del 96.12% de los usuarios. En definitiva, los resultados validan al NAF-SRI como una herramienta indispensable para la inclusión fiscal, el conocimiento tributario y fomentar el cumplimiento voluntario.

Las estrategias del NAF-SRI de la UTMACH son altamente efectivas para promover la educación y la inclusión fiscal. Antes de la intervención, la mayoría de los beneficiarios (90.61%) tenían un bajo conocimiento tributario y el 95.8% tenía dificultades para encontrar información fiable. El proyecto abordó esta necesidad ofreciendo asesoría clara (93.86%) y resolviendo casi todas las dudas (99.35%). La clave de su éxito radica en proporcionar información comprensible y personalizada con un alto nivel de satisfacción (87.38%), la metodología del NAF logra simplificar conceptos fiscales complejos. Esto es importante para empoderar a los contribuyentes.

El NAF-SRI de la UTMACH ha demostrado un impacto notable en la concientización y el cumplimiento tributario. Ha logrado que el 95.79% de los usuarios se sienta más seguro y que el 98.38% reduzca sus preocupaciones fiscales. Esta intervención ha resultado en acciones concretas de cumplimiento, con un 96.12% de los beneficiarios realizando nuevas acciones o sintiéndose capacitados para ello. Además, el 97.09% de los encuestados afirmó que el NAF les ayudó a cumplir de manera correcta y oportuna. Estos resultados confirman que el NAF es una herramienta de inclusión tributaria sumamente eficaz. Se recomienda su consolidación y expansión a nivel nacional para replicar este modelo exitoso. Las autoridades deberían reconocer al NAF como un referente estratégico para la educación y la formalización tributaria, invirtiendo para replicar este modelo en otras universidades del país.

RECOMENDACIONES

Estandarizar sus metodologías didácticas a través de un manual de buenas prácticas que podría replicarse a nivel nacional. Asimismo, es importante diversificar los canales de difusión, utilizando recursos digitales como videos, infografías y webinars para llegar a una audiencia más amplia. Por lo que se sugiere organizar talleres temáticos específicos sobre temas recurrentes como la declaración del IVA o el uso de herramientas del SRI, con el objetivo de maximizar el impacto educativo y responder a las necesidades comunes de manera más eficiente.

Para potenciar el impacto del NAF en la concientización y el cumplimiento, es importante implementar un seguimiento post-asesoría. Se recomienda realizar encuesta luego de doce meses para evaluar si la seguridad, la confianza y las acciones tributarias se mantienen en el tiempo, proporcionando datos longitudinales sobre el impacto a largo plazo. Además, se debe colaborar con el SRI, con la autorización y anonimato necesarios, para cuantificar el impacto en la formalización tributaria, correlacionando la asesoría del NAF con el aumento en la emisión de RUC, declaraciones y pagos.

Para ir más allá de los datos de cumplimiento, es necesario desarrollar indicadores de mejora en la cultura fiscal. Se deben diseñar métricas que evalúen cambios de actitud y comportamiento, como la disposición de los ciudadanos a buscar información proactivamente y a participar en debates sobre políticas fiscales. Este enfoque permitirá consolidar la inclusión tributaria como un concepto integral y no solo como un aumento en el cumplimiento de las obligaciones.

LIMITACIONES DEL ESTUDIO

El presente estudio, si bien arroja resultados concluyentes sobre el impacto del proyecto NAF, enfrenta ciertas limitaciones que es importante considerar. La principal es que la muestra de 309 beneficiarios, aunque representativa del universo de 1,557, se concentró únicamente en los usuarios de la UTMACH. Esto restringe la generalización de los hallazgos a nivel nacional, ya que las particularidades socioeconómicas y geográficas de otras regiones de Ecuador no fueron contempladas. Adicionalmente, la evaluación se limita a un período de dos años (2023-2024), por lo que no se pudo medir el impacto a largo plazo en la formalización y sostenibilidad de los emprendimientos. Finalmente, la investigación se centró en la percepción de los beneficiarios a través de encuestas, lo que podría introducir un sesgo de respuesta.

ESTUDIOS FUTUROS

A partir de las conclusiones de esta investigación, se sugieren varias líneas de trabajo para estudios futuros. Sería relevante replicar este análisis en otras universidades que cuenten con el proyecto NAF-SRI en diferentes provincias de Ecuador para obtener una visión más amplia y representativa del país. Se recomienda también realizar un seguimiento a largo plazo de los beneficiarios para evaluar de manera más precisa el impacto del proyecto en la sostenibilidad y crecimiento de sus negocios. Otra área de interés es la investigación cualitativa, utilizando entrevistas a profundidad con emprendedores y funcionarios del SRI para comprender mejor los desafíos y oportunidades del programa. Finalmente, se podría explorar el rol de la tecnología y las plataformas digitales para ampliar el alcance y la eficiencia del Núcleo de Apoyo Fiscal en áreas remotas o con difícil acceso.

RECONOCIMIENTO

Los autores expresan su más sincero agradecimiento a los docentes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la UTMACH, cuyo aporte académico, orientación y compromiso fueron fundamentales para el desarrollo de esta investigación. Su invaluable experiencia no solo enriqueció la metodología y el análisis, sino que también inspiró a los estudiantes a llevar adelante un proyecto con un impacto social significativo. De igual manera, se extiende un profundo reconocimiento a los beneficiarios del proyecto NAF-SRI

por su valiosa participación, ya que sin su colaboración, este estudio no habría sido posible. Su disposición a compartir sus experiencias confirma la necesidad y el éxito de iniciativas de vinculación con la sociedad como esta.

CONTRIBUCIÓN DE LOS COAUTORES

La realización de este manuscrito fue un esfuerzo colaborativo, y cada autor jugó un rol crucial en el desarrollo de la investigación:

- **Juleysi Estefanía Villalta Espinosa:** Participó activamente en el diseño inicial del esquema de la investigación, en colaboración con Katuska Calero. Fue responsable de la selección y determinación de las palabras clave y de la búsqueda exhaustiva de información en diversas bases de datos. Su contribución fue fundamental para la estructuración y fundamentación teórica del estudio.
- **Katuska Estefanny Calero Aguilar:** Junto a Juleysi Villalta, elaboró el guion esquemático de la investigación y colaboró en la búsqueda y recopilación de la información. Además, su aporte fue vital en la elaboración de las síntesis de los datos y en la redacción inicial del borrador del manuscrito, asegurando la cohesión del texto.
- **Gonzalo Junior Chávez Cruz:** Como tutor principal del proyecto, brindó una asesoría continua y estratégica a lo largo de todo el proceso de investigación. Su guía fue esencial para la planificación metodológica, el análisis de datos y la revisión crítica del manuscrito, garantizando la rigurosidad académica del estudio.

REFERENCIAS

- Altamirano Pérez, H. R., Ortega Galarza, M., Maldonado Sellán, W. D., & Altamirano Gallardo, A. D. (2024). Adaptación de las empresas a la transformación digital tributaria. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 29(126), 39-45. doi:<https://doi.org/10.47460/uct.v29i126.883>
- Arango Acevedo, S., & Tejada Ocampo, D. (2025). Transformación digital en la gestión fiscal colombiana impacto de las TIC en la eficiencia y transparencia tributaria. *Contaduría Universidad de Antioquia*(86), 231-248. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10185907>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2023, 20 de Junio). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Constitución de la República del Ecuador.
- Bolaños Rojas, E. A., Cortes Chala, O., Calderon Garzon, S., Bermudez Ahumada, O., & Guilombo Endo, L. (2023). Una nueva forma de relacionarse con la dian, los consultorios NAF a traves de medios virtuales. *Ciencia Latina*, 7(1), 9166-9179. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5043
- Bonilla Sánchez, F. d., & Cabral Martínez, A. (2025). Impacto de la inteligencia artificial en la gestión tributaria de las PYMES: avances, desafíos y oportunidades en México. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, Asunción, Paraguay*, VI(2), 2190-2208. doi:DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3761>
- Buestán Barrera, A. L., & Narváez Zurita, C. I. (2024). PROGRAMAS DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA PARA FOMENTAR LA COMPRENSIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO EN LA SOCIEDAD. *Revista Conrado*, 20(96), 32-45. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v20n96/1990-8644-rc-20-96-32.pdf>

- Constitución de la República del Ecuador. Art. 226. (20 de 10 de 2008). *cpccs.gob.ec*.
Obtenido de <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/Constitucion.pdf>
- Constitución de la Republica del Ecuador. Art. 350. (20 de 10 de 2008). *cpccs.gob.ec*.
Obtenido de <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/Constitucion.pdf>
- CUC Universidad de la Costa. (s.f). *Pregrado. Nucleo de apoyo contable y fiscal*. Obtenido de <https://www.cuc.edu.co/contaduria-publica/consultorio-contable/nucleo-de-apoyo-contable-y-fiscal>
- Encalada Medranda, L. K., & Diez Farhat, S. V. (2023). Análisis de la cultura tributaria de las organizaciones del sector agropecuario. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 27(120), 93-103. doi:<https://doi.org/10.47460/uct.v27i120.737>
- Estacio-Larcos, M. P., & Concha-Ramírez, J. A. (2025). Análisis de las empresas fantasmas y su impacto en a recaudación tributaria en el Caso Marin. *Journal of Economic and Social Science Research*, 5(1), 284-303. doi:<https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v5/n1/177>
- Eurosocial, P. (2021). *El potencial de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) como palanca de inclusión social*. Madrid - España: Cyan, Proyectos Editoriales, S.A. Obtenido de https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2021/03/2_18_EL-POTENCIAL_NAF_DOCUMENTO-FINAL-PARA-LA-WEB_compressed.pdf
- Flores Morán, J. F. (2021). Vinculación con la sociedad: impacto del núcleo de apoyo iscal, en la generación de cultura tributaria. *Journal of Cience and Research*, 16. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.4917361>
- Flores Morán, J. F. (2022). VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD: IMPACTO DEL NÚCLEO DE APOYO FISCAL EN LA GENERACIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 10(1), 9. Obtenido de <https://portal.amelica.org/ameli/journal/562/5623611003/5623611003.pdf>
- García-Revelo, L. R. (2025). La cultura tributaria y el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes de la provincia del Carchi. *Journal Scientific MQRInvestigar*, 9(2), 1-31. doi:<https://doi.org/10.56048/MQR20225.9.2.2025.e574>
- Kamichi Miyashiro, M. J. (2023). La realidad de la informalidad en el Perú previo a su bicentenario. *Desde el Sur*, 15(1), 1-20. doi:[10.21142/DES-1501-2023-0013](https://doi.org/10.21142/DES-1501-2023-0013)
- Ley Organica de Educación Superior. Art. 125. (12 de 10 de 2010). *ces.gob.ec*. Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf>
- Mendieta-Andrade, P., Vintimilla-Paredes, L., & Riera-Ceballos, C. (2020). Las universidades como agentes de fortalecimiento de la cultura tributaria: caso NAF de la UCACUE. *Revista ComHumanitas*, 11(3), 18. doi:<https://doi.org/10.31207/rch.v11i3.275>
- Ojeda Pérez, F., García Bueno, M. C., & Miranda López, R. (2021). El impuesto al salario en la política tributaria de México: iun éxito neoliberal! *Revista CIMEXUS*, XVI(I), 20. doi:<https://doi.org/10.33110/cimexus160104>
- Reglamento de Regimen Académico. Art. 4. Lit.c. (23 de 04 de 2019). *ces.gob.ec*. Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf>

- https://www.ces.gob.ec/lotaip/Anexos%20Generales/a3_Reformas/r.r.academico.pdf
- Rituay Martínez, R. V., & Baylon Salvador, E. G. (2025). La cultura tributaria en la recepción del impuesto predial y arbitrios municipales en los gobiernos locales. *REVISTA INVECOM*, 5(2), 10. Obtenido de <https://ve.scielo.org/pdf/ric/v5n2/2739-0063-ric-5-02-e502014.pdf>
- Rivadeneira Moncada, A. P., & Conrado Armas, V. R. (2021). Análisis de la situación actual de los núcleos de apoyo contable y fiscal (NAF), durante la pandemia por covid-19, en la ciudad de Quito. *Ciencia Latina*, 5(6), 21. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1374
- Robalino Muñiz, R. C., & Alves Junior, J. A. (2025). POLÍTICA FISCAL Y COMPETITIVIDAD DEL SECTOR AGRÍCOLA EN ECUADOR: ANÁLISIS DE LOS INCENTIVOS TRIBUTARIOS. *Ciencia y Educación*, 6(3), 246-264. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.15089746>
- Rodríguez Flores , J. L., Ochoa Reyes , R. D., Díaz Rosado , J. R., & Aquino Onofre , C. d. (2024). Análisis de la Tributación en Ecuador y su Contribución al Presupuesto General del Estado (2021-2023). *X-Pedientes Económicos*, 8(20), 44-55. Obtenido de https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X-pedientes_Economicos/article/view/197/143
- Rodríguez Flores , J. L., Ochoa Reyes , R. D., Díaz Rosado , J. R., & Aquino Onofre , C. d. (2024). Análisis de la Tributación en Ecuador y su Contribución al Presupuesto General del Estado (2021-2023). *X-Pedientes Económicos*, 8(20), 44-55. Obtenido de https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X-pedientes_Economicos/article/view/197/143
- Salazar Ortega, J. E. (2025). Transparencia y rendición de cuentas en las contrataciones públicas: el caso de los sistemas electrónicos de contratación de México y Chile. *ENCRUCIJADA REVISTA ELECTRÓNICA DEL CENTRO DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*(50), 25. doi: <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2025.50.90756>
- Servicio de Rentas Internas SRI. (15 de 06 de s.f). *Nucleo de Apoyo Fiscal NAF-SRI*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/nucleos-de-apoyo-contable-y-fiscal-naf>
- Sobrino vidal, C. M. (2025). *La atención al ciudadano desde el enfoque de la cultura organizacional. Una aproximación al servicio público de la SUNAT*. Perú: Universidad. Obtenido de http://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/684600/SOBRINO_VC.pdf?sequence=1
- Universidad Privada Santo Domingo Sabio. (sf). *upds.edu.ec.bo*. Obtenido de <https://www.upds.edu.bo/nucleo-de-apoyo-fiscal-naf-reinicia-la-version-2024-con-9-estudiantes-upds/>
- Urquizo Armas, J. V., Narváez Zurita, C. I., & Jaramillo Calle, C. Y. (2024). CONCIENCIA TRIBUTARIA: ESTRATEGIAS EDUCATIVAS Y COLABORATIVAS EN AMÉRICA LATINA. *Universidad y Sociedad*, 16(2), 282-292. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v16n2/2218-3620-rus-16-02-282.pdf>
- Villanueva Andrade, M. W. (2025). *Análisis de la extrafiscalidad en el ordenamiento jurídico - tributario del Ecuador* (Primera ed.). Guayaquil: Editorial Grupo Compás. Obtenido de <https://estudiojuridicovillanueva.com/wp->

content/uploads/2025/02/Análisis-de-la-Extrafiscalidad-en-el-Ordenamiento-Juridico-Tributario-en-el-Ecuador.pdf

Villasmil-Molero, M., Maza Cabrera, C. A., Barros Padilla, J., & Torres Palacio, J. C. (2024). Cultura tributaria en Colombia: Un análisis del cumplimiento de obligaciones fiscales. *Revista*, XXX(9), 422-436. doi: <https://doi.org/10.31876/racs.v30i.42280>

Viteri, A., & Maza, J. (2024). Percepción estudiantil sobre influencia del Núcleo de Apoyo Fiscal en su formación. *Revista de investigación en Ciencias Administrativa y sociales*, 7(18), 302-315. doi: <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v7i18.143>

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES CONTABILIDAD Y AUDITORIA



Estamos realizando una investigación académica para comprender el Núcleo de Apoyo Fiscal (NAF) como herramienta de inclusión tributaria en Ecuador: Experiencia desde la UTMACH, 2023–2024- Con tus respuestas, podremos identificar qué tan útil ha sido la ejecución del proyecto y cómo podemos seguir mejorando nuestros servicios para beneficiar a más personas, te aseguramos la confidencialidad y serán utilizadas con fines académicos.

Instrucciones: Marque con una "X" la opción que mejor represente su experiencia o su opinión para cada pregunta. Sus respuestas son muy valiosas para mejorar nuestros servicios.

1. Antes de acudir al proyecto de vinculación NAF-SRI, ¿cómo describiría su nivel de conocimiento sobre sus obligaciones tributarias?

- () Muy bajo
- () Bajo
- () Regular
- () Alto
- () Muy alto

2. ¿Qué tan fácil o difícil le resultaba encontrar información confiable sobre trámites y obligaciones tributarias antes de venir al proyecto NAF-SRI?

- () Muy fácil
- () Fácil
- () Ni fácil ni difícil
- () Difícil
- () Muy difícil

3. ¿Cómo calificaría la atención recibida por parte de los estudiantes y docentes del proyecto de vinculación NAF-SRI?

- () Muy insatisfecho
- () Insatisfecho
- () Neutral
- () Satisfecho
- () Muy satisfecho

4. ¿Qué tan clara y comprensible fue la explicación brindada por el personal del proyecto NAF-SRI sobre su consulta o trámite?

- () Nada clara
- () Poco clara
- () Neutral
- () Clara
- () Muy clara

5. ¿Considera que la asesoría recibida en el proyecto NAF-SRI resolvió completamente su consulta o necesidad tributaria pendiente?

- () Sí, totalmente
- () Sí, en su mayoría
- () Parcialmente
- () No, muy poco
- () No, para nada

6.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio brindado por el proyecto de vinculación NAF-SRI?

- () Muy insatisfecho
- () Insatisfecho
- () Neutral
- () Satisfecho
- () Muy satisfecho

7.Después de la asesoría del proyecto de vinculación NAF-SRI ¿se siente más seguro y confiado al realizar sus trámites o cumplir con sus obligaciones tributarias?

- () Definitivamente sí
- () Sí, un poco más
- () No hay cambio
- () No, me siento menos seguro
- () No realicé trámites

8.¿Considera que la asesoría del proyecto NAF-SRI le ayudó a reducir las preocupaciones que le generaban sus obligaciones tributarias?

- () Sí, mucho
- () Sí, un poco
- () No hubo cambio
- () No, me generó más estrés
- () No aplica

9.Gracias a la asesoría del proyecto NAF-SRI ¿ha realizado alguna acción tributaria (declaración de IVA, reclamo de IVA, actualización del RUC, subir anexo de gastos en la página de rentas, consulta de estado tributario y pago de matrícula vehicular) que antes no hacía o le resultaba muy difícil hacer?

- () Sí, he realizado varias acciones nuevas
- () Sí, he realizado una acción nueva
- () No, pero me siento capaz de hacerlo ahora
- () No, y sigo sin sentirme capaz
- () No aplica / Mi consulta no era para realizar acciones

10.¿Cree que el servicio del proyecto de vinculación NAF-SRI le ha permitido cumplir de manera oportuna y correcta con sus obligaciones fiscales?

- () Sí, definitivamente
- () Sí, en cierta medida
- () No estoy seguro
- () No, no ha influido
- () No aplica

11.¿Usted recomienda el servicio prestado por el proyecto de vinculación NAF-SRI a amigos, familiares, profesionales o conocidos que necesiten ayuda por su trámites tributarios?

- () Nada probable
- () Poco probable
- () Neutral
- () Probable
- () Muy probable

12.¿considera usted que el proyecto de vinculación NAF-SRI es una herramienta importante para la inclusión tributaria en el Ecuador?

- () Totalmente en desacuerdo
- () En desacuerdo
- () Neutral
- () De acuerdo
- () Totalmente de acuerdo