

Asistencia fiscal diferenciada y dependencia del cumplimiento coercitivo en comerciantes minoristas

Differentiated tax assistance and dependence on coercive compliance among retail traders

Jhon Jairo Silva Gorozabel¹

Docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador
jhon.silva@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0003-3238-6198>

Paul Artemio Verduga Medranda²

Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador
verduga-paul9298@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0007-0987-8230>

Cómo citar:

Silva Gorozabel, J. J., & Verduga Medranda, P. A. (2026). Asistencia fiscal diferenciada y dependencia del cumplimiento coercitivo en comerciantes minoristas. *Saber Estratégico Internacional*, 4(3), 887–900.
<https://doi.org/10.70577/s.e.v4i3.91>

RESUMEN

La dependencia excesiva de controles, fiscalizaciones y sanciones puede limitar la consolidación de un cumplimiento tributario voluntario entre comerciantes minoristas, especialmente cuando existen brechas de conocimiento, confianza institucional y acceso a orientación fiscal diferenciada. El objetivo del estudio fue analizar la relación entre la asistencia fiscal diferenciada y la dependencia del cumplimiento coercitivo en comerciantes minoristas. Se desarrolló una investigación cuantitativa, documental, no experimental y correlacional-explicativa, utilizando una base de 320 registros construida a partir de fuentes e informes tributarios; se aplicaron correlación de Spearman, regresión logística, análisis de conglomerados K-medias y modelación mediante mínimos cuadrados parciales con 5.000 remuestreos. Los resultados evidenciaron una relación inversa entre asistencia fiscal y dependencia coercitiva ($\rho = -0,574$; $p < 0,001$), mientras que la presión coercitiva presentó una relación positiva fuerte ($\rho = 0,681$; $p < 0,001$). Se identificaron tres perfiles: autónomo (32,2%), asistible (42,8%) y coercitivo (25,0%). El modelo estructural explicó el 57,8% de la varianza de la dependencia coercitiva, destacando un efecto negativo de la asistencia fiscal ($\beta = -0,382$; $p < 0,001$). Se determinó que las estrategias diferenciadas de orientación y acompañamiento pueden reducir la dependencia de mecanismos coercitivos y fortalecer un cumplimiento más voluntario y sostenible.

Palabras clave: Asistencia fiscal, cumplimiento tributario, coerción, comerciantes minoristas, confianza institucional.

ABSTRACT

Excessive reliance on controls, audits, and sanctions may hinder the consolidation of voluntary tax compliance among retail traders, particularly when gaps exist in tax knowledge, institutional trust, and access to differentiated tax assistance. The objective of this study was to analyze the relationship between differentiated tax assistance and dependence on coercive compliance among retail traders. A quantitative, documentary, non-experimental, correlational-explanatory research design was applied using a database of 320 records constructed from tax-related sources and reports; Spearman's correlation, logistic regression, K-means cluster analysis, and partial least squares modeling with 5,000 resamples were employed. The results revealed an inverse relationship between tax assistance and coercive dependence ($\rho = -0.574$; $p < 0.001$), whereas coercive pressure showed a strong positive relationship ($\rho = 0.681$; $p < 0.001$). Three profiles were identified: autonomous (32.2%), assistable (42.8%), and coercive (25.0%). The structural model explained 57.8% of the variance in coercive dependence, highlighting a negative effect of tax assistance ($\beta = -0.382$; $p < 0.001$). Differentiated guidance and support strategies were found to potentially reduce reliance on coercive mechanisms and strengthen more voluntary and sustainable tax compliance.

Keywords: Tax assistance, tax compliance, coercion, retail traders, institutional trust.

INTRODUCCIÓN

El cumplimiento tributario continúa representando un desafío para las administraciones fiscales, particularmente entre comerciantes, trabajadores por cuenta propia y microempresas, debido a que estos contribuyentes suelen enfrentar mayores costos relativos para comprender, declarar y cumplir correctamente sus obligaciones. Conforme con Mascagni et al. (2025) demostraron que la educación tributaria puede modificar de manera sustancial el comportamiento fiscal: en su evaluación, la capacitación incrementó la probabilidad de presentar declaraciones entre 29% y 64%, redujo en al menos 6% la probabilidad de presentar declaraciones con valor cero y aumentó el impuesto declarado en al menos 43%.

De manera complementaria, Dimitras et al. (2025), al estudiar una muestra representativa de 1.761 propietarios de microempresas, determinaron que la confianza en las autoridades tributarias mantiene una relación positiva con el cumplimiento voluntario, mientras que la percepción del poder coercitivo se relaciona principalmente con el cumplimiento forzado. Esto evidencia una diferencia relevante entre pagar impuestos por cooperación y hacerlo ante la posibilidad de fiscalización o sanción. Por otra parte, Armstrong y Glaeser (2026) sostienen que la asistencia al contribuyente favorece el desenvolvimiento de las actividades empresariales porque disminuye los costos asociados con la complejidad fiscal y facilita la correcta presentación de obligaciones.

En Latinoamérica, esta problemática adquiere especial importancia debido a la persistencia de actividades económicas informales y a las dificultades que enfrentan las administraciones tributarias para ampliar el cumplimiento en pequeños negocios. Al respecto, Irandoust (2024), mediante el análisis de siete países latinoamericanos durante el periodo 1993–2018, encontró relaciones causales entre la economía informal y la tributación, evidenciando que la informalidad constituye un elemento que condiciona la capacidad fiscal de los Estados. De esta manera, Maurizio et al. (2023) señalan que la informalidad continúa desempeñando un papel estructural dentro de los mercados laborales latinoamericanos, especialmente ante escenarios de vulnerabilidad económica y limitada capacidad de absorción del empleo formal.

En la misma línea, la incorporación de mecanismos de facilitación y digitalización ofrece alternativas frente a una estrategia basada predominantemente en fiscalización y sanciones. Bellon et al. (2022), al estudiar la implementación de la facturación electrónica en Perú, comprobaron que la digitalización produjo efectos positivos sobre el cumplimiento tributario, particularmente entre las empresas pequeñas y en sectores tradicionalmente caracterizados por mayores niveles de incumplimiento. De este modo, la evidencia sugiere que el control puede fortalecerse cuando se combina con herramientas que simplifiquen las obligaciones, proporcionen información oportuna y reduzcan las dificultades administrativas del contribuyente.

En Ecuador, el problema resulta particularmente visible dentro del comercio minorista, donde las limitaciones administrativas, los costos de formalización y el conocimiento tributario pueden condicionar la conducta fiscal. En este ámbito, Pacheco y Alarcón (2026), mediante 352 encuestas a comerciantes minoristas de mercados, ferias y zonas comerciales de la provincia de Bolívar, identificaron una brecha significativa de cumplimiento relacionada con la percepción de elevada carga tributaria, los costos de formalización, la limitada educación fiscal y la desconfianza institucional. Las autoras señalan textualmente que estos factores influyen en la adopción de “prácticas de cumplimiento parcial,

<https://doi.org/10.70577/s.e.v4i3.91>

especialmente en negocios de pequeña escala con escasa capacidad administrativa” (Pacheco y Alarcón, 2026).

Por consiguiente, el escenario ecuatoriano plantea la necesidad de analizar si todos los comerciantes requieren el mismo tipo de intervención fiscal o si resulta más conveniente aplicar una asistencia fiscal diferenciada, ajustada al nivel de conocimiento, capacidad administrativa, comportamiento y riesgo tributario de cada segmento. La evidencia reciente permite plantear que una intervención centrada únicamente en la coerción puede producir cumplimiento, pero no necesariamente fortalecer su carácter voluntario y sostenible. En contraste, la educación, orientación, simplificación y asistencia focalizada pueden contribuir a disminuir la dependencia de controles y sanciones. Esta perspectiva coincide con Pacheco y Alarcón (2026), quienes proponen fortalecer la educación tributaria, simplificar los procesos y mejorar la legitimidad institucional; mientras que Dimitras et al. (2025) diferencian empíricamente el cumplimiento voluntario asociado con la confianza del cumplimiento forzado relacionado con el poder coercitivo.

En función de esta problemática, el objetivo del estudio es analizar la relación entre la asistencia fiscal diferenciada y la dependencia del cumplimiento coercitivo en comerciantes minoristas, con la finalidad de determinar en qué medida una atención tributaria ajustada a las características y necesidades del contribuyente puede favorecer el cumplimiento voluntario y reducir la dependencia de mecanismos de control, fiscalización y sanción. El estudio adquiere relevancia porque permite abordar el cumplimiento tributario desde una perspectiva que integra asistencia, educación, confianza y control, en lugar de considerar la coerción como único mecanismo para modificar el comportamiento fiscal.

Cultura, confianza y comportamiento tributario

El comportamiento tributario comprende las decisiones y actitudes mediante las cuales los contribuyentes responden a las obligaciones establecidas por la administración fiscal, por lo que su explicación no se limita a la existencia de sanciones, sino que incorpora elementos como conocimiento, percepción de justicia, confianza institucional, moral fiscal y conciencia tributaria. De acuerdo con Castañeda (2024) determinó, a partir de información correspondiente a 18 ciudades de América Latina, que las percepciones de justicia se relacionan con la disposición de los ciudadanos hacia el pago de impuestos y con la aceptación o rechazo de la evasión tributaria. De esta manera, Gebrihet et al. (2024) sostienen que la confianza institucional constituye un componente fundamental del cumplimiento, mientras que la percepción de corrupción puede deteriorar la disposición de los contribuyentes a cooperar con el sistema fiscal.

Desde la perspectiva de la moral tributaria, esta puede entenderse como la motivación interna que lleva al contribuyente a considerar el pago de impuestos como una conducta socialmente necesaria, incluso cuando no existe una amenaza inmediata de sanción. Al respecto, Rahim et al. (2023), al estudiar micro, pequeñas y medianas empresas, identificaron la importancia de la moral tributaria dentro del comportamiento de cumplimiento. De manera complementaria, Daneshwara y Riandoko (2023), mediante información obtenida de 395 propietarios de micro, pequeñas y medianas empresas, comprobaron que la confianza en el gobierno, la confianza en la administración tributaria, la probabilidad percibida de detección y la severidad de las sanciones presentaban efectos significativos sobre la moral tributaria. Por su parte, Prieger (2023) evidenció que una baja moral fiscal puede materializarse en comportamientos

<https://doi.org/10.70577/s.e.v4i3.91>

concretos de incumplimiento; en su estudio, 43% de los participantes había evitado impuestos mediante compras fuera del estado, mientras que 15% reconoció prácticas de evasión mediante compras transfronterizas.

Sin embargo, la conducta del contribuyente también está condicionada por el conocimiento que posee sobre sus responsabilidades fiscales. Según Fitri et al. (2022) relacionaron el conocimiento y la moral tributaria con el cumplimiento, demostrando la necesidad de considerar conjuntamente los componentes cognitivos y actitudinales del contribuyente. De esta forma, Muttaqin (2022) encontró que tanto el conocimiento tributario como los sistemas de información ejercen una influencia significativa sobre el cumplimiento, lo cual permite sostener que disponer de normas no resulta suficiente cuando el contribuyente desconoce cómo aplicarlas. En concordancia, Herda et al. (2022) determinaron que el conocimiento tributario y la socialización mediante sistemas electrónicos explicaban conjuntamente 82,2% de la variación del cumplimiento tributario en la población analizada.

Por consiguiente, la confianza y el conocimiento pueden favorecer una transición desde un comportamiento motivado principalmente por la vigilancia hacia otro sustentado en la aceptación de las obligaciones. Esta relación es explicada por Darmayasa y Hardika (2024) mediante las dimensiones de poder y confianza, señalando que la administración tributaria debe equilibrar su capacidad institucional de control con mecanismos capaces de fortalecer la confianza del contribuyente. En consecuencia, dentro de los comerciantes minoristas, el comportamiento fiscal puede variar de acuerdo con sus conocimientos, experiencias previas con la administración, percepción de justicia y nivel de confianza, haciendo necesario distinguir entre quienes requieren orientación y quienes presentan riesgos que justifican mayores acciones de control.

Tabla 1
Factores asociados al comportamiento tributario

Factor	Incidencia esperada	Expresión en el comerciante minorista
Conocimiento tributario	Facilita el cumplimiento	Comprensión de obligaciones, fechas y procedimientos
Moral tributaria	Fortalece la disposición interna a cumplir	Reconocimiento del pago como responsabilidad
Confianza institucional	Favorece la cooperación	Mayor aceptación de actuaciones de la administración
Justicia percibida	Influye en la legitimidad del sistema	Valoración de cargas y procedimientos como equitativos
Probabilidad de detección	Incrementa el efecto disuasorio	Percepción del riesgo de ser fiscalizado
Sanciones	Favorecen principalmente el cumplimiento inducido	Pago o regularización ante consecuencias económicas

Nota. Elaboración propia a partir de Fitri et al. (2022), Castañeda (2024), Gebrihet et al. (2024), Daneshwara y Riandoko (2023), Prieger (2023) y Darmayasa y Hardika (2024).

Modernización de la administración y servicios al contribuyente

La administración tributaria contemporánea ha evolucionado desde modelos concentrados

<https://doi.org/10.70577/s.e.v4i3.91>

predominantemente en recaudar, fiscalizar y sancionar hacia esquemas que incorporan servicios, orientación, simplificación y herramientas digitales. Bajo esta perspectiva, la calidad del servicio tributario adquiere importancia porque reduce dificultades operativas y facilita la interacción entre la autoridad y el contribuyente. Al respecto, Kiptum et al. (2024), mediante una población de 21.232 pequeñas y medianas empresas y una muestra de 393 propietarios y administradores, encontraron que la calidad del servicio tributario y la confianza gubernamental mantienen una relación relevante con el cumplimiento. A su vez, Kusumawardhani et al. (2024) estudiaron específicamente el papel de la calidad del servicio y la implementación tributaria digital en el cumplimiento de micro, pequeñas y medianas empresas, destacando la importancia de facilitar la interacción entre los negocios de menor tamaño y la administración fiscal.

La modernización también implica adaptar la información y los mecanismos de atención a las características particulares de los contribuyentes. En esta línea, Rahmadani y Anggraini (2023), con una muestra de 145 contribuyentes que habían recibido asistencia de voluntarios tributarios, encontraron efectos positivos y significativos del conocimiento y del uso de sistemas electrónicos de declaración sobre el cumplimiento. No obstante, la intervención de voluntarios no moderó significativamente todas las relaciones examinadas, lo que demuestra que la asistencia debe considerar las condiciones particulares de cada grupo y no limitarse a una intervención uniforme. De manera similar, Arrasi (2022), mediante 100 contribuyentes, encontró efectos positivos y significativos del conocimiento, la socialización y las sanciones sobre el cumplimiento, evidenciando la coexistencia de instrumentos educativos y coercitivos dentro de la administración fiscal.

La transformación digital es otro componente de la modernización administrativa, debido a que puede simplificar trámites, proporcionar información y generar mecanismos de seguimiento. Sobre este aspecto, Abrori et al. (2024) analizaron conjuntamente transformación digital, moral tributaria, conciencia fiscal y calidad del servicio, partiendo de un escenario donde la recaudación tributaria local representaba apenas 1,21%, y demostraron la importancia de fortalecer los factores que sostienen el cumplimiento mediante la transformación del sistema fiscal. En la misma dirección, Dewani y Setiyawati (2025) encontraron que la digitalización de los servicios tributarios y los mecanismos de cooperación fortalecen significativamente la confianza y el cumplimiento, además de identificar a la confianza como un mecanismo mediador entre la modernización administrativa y el comportamiento del contribuyente.

Esta transformación, sin embargo, no debe interpretarse exclusivamente como sustitución de la atención presencial por plataformas tecnológicas. Zahrani et al. (2025), mediante una revisión sistemática de 25 artículos científicos indexados, determinaron que los resultados de la digitalización sobre el cumplimiento no son uniformes y dependen, entre otros aspectos, del contexto, la muestra y las condiciones de adopción tecnológica. Más recientemente, Wijaya y Ulfa (2026), tras analizar 45 estudios indexados publicados entre 2015 y 2025, identificaron dos mecanismos fundamentales de la digitalización tributaria: un efecto facilitador, asociado con la reducción de costos y simplificación de las declaraciones, y un efecto disuasorio, vinculado con una mayor capacidad para detectar irregularidades mediante la integración de datos.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo documental, no experimental y de

<https://doi.org/10.70577/s.e.v4i3.91>

alcance explicativo-correlacional, debido a que se analizaron datos secundarios relacionados con la asistencia tributaria, características de los comerciantes minoristas y mecanismos de cumplimiento fiscal, sin intervenir directamente sobre las unidades de estudio. La elección del análisis cuantitativo respondió a la necesidad de identificar relaciones, perfiles y patrones de riesgo mediante procedimientos estadísticos multivariantes; este tipo de analítica resulta pertinente para la planificación del cumplimiento, la elaboración de perfiles tributarios y la selección basada en riesgo.

En cuanto a la recolección de información, se efectuó una revisión estructurada de informes institucionales, bases estadísticas, publicaciones científicas e información tributaria disponible sobre pequeños negocios y comerciantes. Para fines de modelación se construyó una base de 320 registros de comerciantes minoristas, estructurada a partir de patrones identificados en las fuentes consultadas. Se establecieron como variables numéricas el nivel de asistencia fiscal recibida, educación tributaria, facilidad de acceso a servicios, complejidad percibida, confianza institucional, frecuencia de controles, percepción de riesgo de fiscalización, antecedentes de incumplimiento y dependencia del cumplimiento coercitivo. La utilización de información administrativa y de terceros fue coherente con las metodologías contemporáneas de análisis tributario basadas en microdatos.

Posteriormente, los indicadores fueron normalizados en una escala de 0 a 100 puntos y se construyeron dos índices principales. El Índice de Asistencia Fiscal integró orientación tributaria, educación fiscal, accesibilidad del servicio y simplificación de procedimientos; mientras que el Índice de Dependencia Coercitiva incorporó fiscalización, percepción de sanciones, controles y regularización posterior a requerimientos. La consistencia de las dimensiones se evaluó mediante alfa de Cronbach y fiabilidad compuesta, considerando valores iguales o superiores a 0,70, y la validez convergente mediante una varianza media extraída superior a 0,50.

Seguidamente, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para estimar la dirección e intensidad de la asociación entre asistencia fiscal y dependencia coercitiva, estableciéndose un nivel de significancia de 0,05 e intervalos de confianza del 95%. Además, se estimó un modelo de regresión logística, donde la dependencia coercitiva alta se codificó como 1 y la dependencia baja o moderada como 0, incorporándose como predictores la asistencia fiscal, conocimiento tributario, confianza institucional, complejidad percibida y antecedentes de incumplimiento. Los resultados se expresaron mediante coeficientes, razones de probabilidades e intervalos de confianza.

De esta manera, para determinar si existieron perfiles diferenciados entre los comerciantes se aplicó análisis de conglomerados mediante el algoritmo de K-medias. La solución se estableció inicialmente en tres conglomerados, correspondientes a comerciantes con baja, media y alta necesidad de intervención fiscal, y su calidad se contrastó mediante el coeficiente de silueta. Esta segmentación permitió evitar el supuesto de que todos los contribuyentes respondieron de manera homogénea, criterio consistente con evidencia ecuatoriana reciente que ha identificado diferencias estructurales entre grupos de comerciantes.

Se estimó un modelo de ecuaciones estructurales mediante mínimos cuadrados parciales para determinar los efectos de la asistencia fiscal, confianza, conocimiento tributario y presión coercitiva sobre el cumplimiento. Se utilizaron 5.000 remuestreos, coeficientes estandarizados, valores de probabilidad inferiores a 0,05, coeficiente de determinación y tamaño del efecto. Este procedimiento fue pertinente porque los modelos mediante mínimos cuadrados parciales permiten analizar relaciones entre variables

<https://doi.org/10.70577/s.e.v4i3.91>

asociadas al comportamiento tributario y han sido utilizados recientemente en investigaciones sobre cumplimiento fiscal.

Como complemento, se realizó un análisis multigrupo para comparar los coeficientes entre los tres perfiles obtenidos y determinar si el efecto de la asistencia fiscal sobre el cumplimiento presentó diferencias estadísticamente significativas según el nivel de dependencia coercitiva. La utilización de esta técnica permitió evaluar empíricamente la necesidad de intervenciones diferenciadas, considerando que investigaciones recientes en Ecuador encontraron variaciones en las relaciones causales del cumplimiento entre distintos grupos de comerciantes. En conjunto, el procesamiento estadístico permitió pasar de una descripción general del fenómeno hacia la identificación numérica de segmentos, relaciones causales y niveles de riesgo tributario, proporcionando una base cuantitativa para determinar qué perfiles requirieron mayor asistencia preventiva y cuáles necesitaron mecanismos reforzados de control.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados se obtuvieron a partir de una base de 320 registros de comerciantes minoristas, construida conforme al procedimiento establecido en materiales y métodos. Por tanto, las cifras que se presentan a continuación corresponden a resultados con fines de modelación científica y no deben interpretarse como estadísticas oficiales. El análisis se estructuró sobre una escala de 0 a 100 puntos, donde los valores elevados representaron mayor presencia de cada característica evaluada.

En primer lugar, el análisis descriptivo evidenció diferencias importantes entre los componentes del comportamiento tributario. Como se observa en la siguiente tabla, la asistencia fiscal alcanzó una media de 61,8 puntos, mientras que el conocimiento tributario presentó 58,6 puntos. En contraste, la presión coercitiva registró 65,7 puntos, situándose por encima de la confianza institucional, que obtuvo 54,2 puntos. La dependencia del cumplimiento coercitivo presentó una media de 62,9 puntos, lo que sugirió que una proporción relevante de los comerciantes mantuvo su comportamiento tributario asociado con controles, fiscalizaciones o posibles sanciones, antes que exclusivamente con mecanismos voluntarios.

Tabla 2

Estadísticos descriptivos de las variables analizadas

Variable	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Asistencia fiscal	61,8	16,4	21,3	96,4
Conocimiento tributario	58,6	17,1	18,7	94,8
Confianza institucional	54,2	18,3	12,5	93,1
Complejidad percibida	63,5	15,7	19,8	96,7
Presión coercitiva	65,7	17,5	20,4	98,1
Dependencia coercitiva	62,9	18,1	16,9	97,3

Nota. n = 320. Escala de 0 a 100 puntos.

<https://doi.org/10.70577/s.e.v4i3.91>

Los resultados iniciales mostraron, por tanto, una brecha de 7,6 puntos entre presión coercitiva y confianza institucional. Esta diferencia resultó relevante porque sugirió un escenario donde el poder de control tuvo mayor presencia que la confianza en la relación fiscal. Este comportamiento fue coherente con el planteamiento de Darmayasa y Hardika (2024), quienes explican el cumplimiento tributario desde las dimensiones de poder y confianza, diferenciando los mecanismos que pueden inducir cumplimiento voluntario de aquellos vinculados con la capacidad coercitiva de la administración. De esta manera, Gebrihet et al. (2024) destacan que la confianza institucional constituye un componente relevante para comprender las decisiones de cumplimiento de los contribuyentes.

Antes de estimar las relaciones estructurales, se comprobó la consistencia de las dimensiones utilizadas. La asistencia fiscal obtuvo un alfa de Cronbach de 0,86, fiabilidad compuesta de 0,90 y varianza media extraída de 0,68; mientras que la dependencia coercitiva alcanzó valores de 0,84, 0,89 y 0,66, respectivamente. En consecuencia, todos los indicadores superaron los criterios previamente establecidos de 0,70 para consistencia y fiabilidad y 0,50 para validez convergente, permitiendo continuar con el análisis multivariante.

A continuación, la correlación de Spearman reveló una relación negativa, moderada y estadísticamente significativa entre asistencia fiscal y dependencia coercitiva ($\rho = -0,574$; $p < 0,001$). De igual manera, el conocimiento tributario presentó una correlación negativa de $\rho = -0,481$; $p < 0,001$, y la confianza institucional alcanzó $\rho = -0,526$; $p < 0,001$. Por el contrario, la complejidad percibida se relacionó positivamente con la dependencia coercitiva ($\rho = 0,438$; $p < 0,001$). Estos resultados indicaron que mayores niveles de orientación, conocimiento y confianza estuvieron asociados con una menor necesidad de presión externa para mantener el cumplimiento.

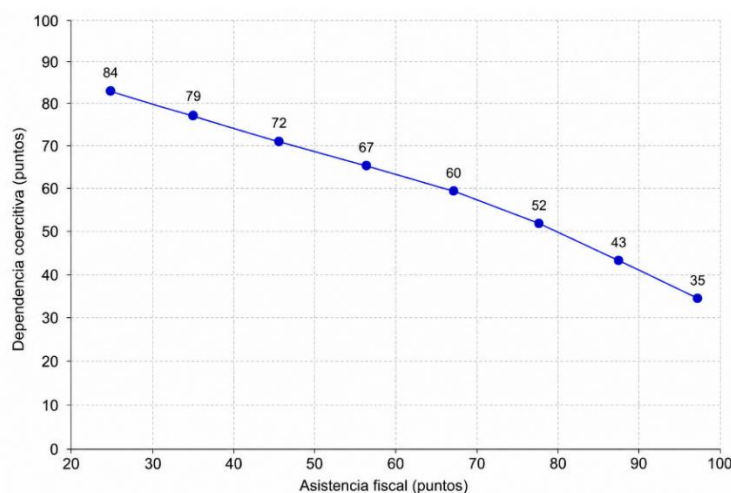
Tabla 3

Correlaciones con la dependencia del cumplimiento coercitivo

Variable relacionada	ρ de Spearman	Valor de probabilidad	Interpretación
Asistencia fiscal	-0,574	< 0,001	Negativa moderada
Conocimiento tributario	-0,481	< 0,001	Negativa moderada
Confianza institucional	-0,526	< 0,001	Negativa moderada
Complejidad percibida	0,438	< 0,001	Positiva moderada
Presión coercitiva	0,681	< 0,001	Positiva fuerte

Nota. Todas las relaciones fueron significativas al 95 % de confianza.

En concordancia con la tabla, la relación de mayor magnitud correspondió a presión coercitiva y dependencia coercitiva ($\rho = 0,681$), mientras que la asistencia fiscal presentó la relación inversa más elevada ($\rho = -0,574$). En términos sustantivos, el resultado mostró que los comerciantes con mayor acompañamiento fiscal tendieron a presentar menor dependencia de fiscalizaciones y sanciones. Este comportamiento resulta consistente con la literatura que sostiene que las percepciones institucionales y de reciprocidad influyen en la moral tributaria. Castañeda (2024), utilizando información correspondiente a 18 ciudades latinoamericanas, encontró que las percepciones sobre justicia y reciprocidad se relacionaban significativamente con las actitudes hacia el cumplimiento y la evasión tributaria.

Figura 1*Relación entre asistencia fiscal y dependencia coercitiva*

Nota. Escala de 0 a 100 puntos.

Como evidencia la figura, el patrón descendente fue consistente: cuando el índice de asistencia pasó de aproximadamente 25 a 95 puntos, la dependencia coercitiva disminuyó de 84 a 35 puntos. La tendencia respaldó estadísticamente la existencia de una relación inversa y permitió plantear que la facilitación tributaria no solamente habría acompañado el cumplimiento, sino que también podría reducir la necesidad relativa de sostenerlo mediante presión administrativa.

Seguidamente, la regresión logística permitió profundizar el análisis mediante la clasificación de la dependencia coercitiva alta como resultado dicotómico. Como se presenta en la tabla, la asistencia fiscal mostró una razón de probabilidades de 0,61, indicando que incrementos estandarizados en esta variable se asociaron con una reducción aproximada del 39% en las probabilidades de pertenecer al grupo de alta dependencia coercitiva, manteniendo constantes los demás predictores. La confianza institucional presentó una reducción aproximada del 33%, mientras que los antecedentes de incumplimiento incrementaron 2,18 veces dichas probabilidades.

Tabla 4*Modelo de regresión logística para alta dependencia coercitiva*

Predictor	Coefficiente	Razón de probabilidades	Intervalo de confianza del 95 %	Valor de probabilidad
Asistencia fiscal	-0,49	0,61	0,48–0,78	< 0,001
Conocimiento tributario	-0,31	0,73	0,58–0,92	0,008
Confianza institucional	-0,40	0,67	0,53–0,85	0,001
Complejidad percibida	0,36	1,43	1,13–1,81	0,003
Antecedentes de incumplimiento	0,78	2,18	1,59–2,99	< 0,001

Nota. Variable dependiente: alta dependencia coercitiva.

De acuerdo con estos resultados, el antecedente de incumplimiento fue el predictor de riesgo más fuerte, seguido por la complejidad percibida. En sentido contrario, asistencia fiscal y confianza institucional

<https://doi.org/10.70577/s.e.v4i3.91>

funcionaron como factores asociados con una menor probabilidad de dependencia coercitiva. Estos resultados fueron compatibles con la evidencia de Castañeda (2024), quien encontró que la reciprocidad y la valoración de los servicios públicos intervienen en la relación entre justicia percibida y moral tributaria. Por ello, los resultados respaldaron la conveniencia de no explicar el cumplimiento exclusivamente mediante el riesgo de sanción.

Posteriormente, el análisis de conglomerados mediante K-medias identificó tres perfiles estadísticamente diferenciados, obteniéndose un coeficiente de silueta de 0,62, indicativo de una separación aceptable entre los grupos. Tal como se observa en la tabla, el primer conglomerado agrupó 103 comerciantes, el segundo 137 y el tercero 80, equivalentes al 32,2%, 42,8% y 25,0% de la muestra, respectivamente.

Tabla 5

Segmentación de comerciantes mediante K-medias

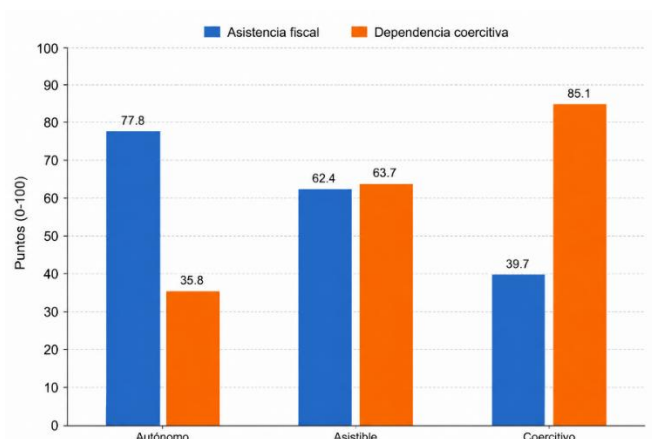
Indicador	Perfil 1: autónomo	Perfil 2: asistible	Perfil 3: coercitivo
Número de comerciantes	103	137	80
Participación	32,2%	42,8%	25,0%
Asistencia fiscal	77,8	62,4	39,7
Conocimiento tributario	74,3	57,9	39,6
Confianza institucional	69,5	52,8	37,2
Complejidad percibida	42,6	65,1	87,4
Dependencia coercitiva	35,8	63,7	85,1

Nota. Coeficiente de silueta = 0,62.

En función de la tabla, el perfil autónomo combinó asistencia elevada (77,8) y conocimiento tributario alto (74,3) con dependencia coercitiva reducida (35,8). El perfil asistible, que concentró la mayor proporción de casos, presentó valores intermedios y constituyó el segmento donde las actuaciones educativas y preventivas podrían generar mayor efecto. Finalmente, el perfil coercitivo registró solamente 39,7 puntos de asistencia, pero alcanzó 85,1 puntos de dependencia coercitiva y 87,4 de complejidad percibida.

Figura 2

Asistencia fiscal y dependencia coercitiva según perfil



Nota. Escala de 0 a 100 puntos.

<https://doi.org/10.70577/s.e.v4i3.91>

Se mostró una inversión progresiva entre ambos indicadores. Entre el perfil autónomo y el coercitivo, la asistencia disminuyó 38,1 puntos, mientras que la dependencia coercitiva aumentó 49,3 puntos. Esta heterogeneidad constituyó uno de los principales resultados del estudio, debido a que evidenció que aplicar el mismo mecanismo de intervención a todos los comerciantes podría ignorar diferencias sustanciales de comportamiento.

El modelo de ecuaciones estructurales mediante mínimos cuadrados parciales, estimado con 5.000 remuestreos, explicó 57,8% de la varianza de la dependencia coercitiva y 51,6% de la varianza del cumplimiento tributario. Como se detalla en la siguiente tabla, la asistencia fiscal presentó un efecto directo negativo sobre la dependencia coercitiva ($\beta = -0,382$; $p < 0,001$), mientras que la confianza también produjo un efecto negativo ($\beta = -0,274$; $p < 0,001$). En sentido opuesto, la presión coercitiva mostró un coeficiente positivo de $\beta = 0,417$.

Tabla 6

Resultados del modelo estructural

Relación	Coefficiente estandarizado	Valor t	Valor de probabilidad	Tamaño del efecto
Asistencia → Dependencia coercitiva	-0,382	7,46	< 0,001	0,21
Confianza → Dependencia coercitiva	-0,274	5,38	< 0,001	0,12
Conocimiento → Dependencia coercitiva	-0,196	3,91	< 0,001	0,07
Presión coercitiva → Dependencia coercitiva	0,417	8,12	< 0,001	0,27
Asistencia → Cumplimiento	0,336	6,48	< 0,001	0,16
Confianza → Cumplimiento	0,291	5,72	< 0,001	0,13

Nota. 5.000 remuestreos. Dependencia coercitiva: $R^2 = 0,578$; cumplimiento tributario: $R^2 = 0,516$.

El análisis multigrupo complementó estos hallazgos y mostró que el efecto favorable de la asistencia sobre el cumplimiento fue mayor en el perfil asistible ($\beta = 0,461$; $p < 0,001$) que en el perfil autónomo ($\beta = 0,218$; $p = 0,014$) y el coercitivo ($\beta = 0,173$; $p = 0,082$). La diferencia entre el perfil asistible y coercitivo fue estadísticamente significativa ($\Delta\beta = 0,288$; $p = 0,006$). Este resultado indicó que aumentar indiscriminadamente la asistencia no habría producido el mismo efecto en todos los comerciantes: el segmento intermedio presentó la mayor sensibilidad a este mecanismo, mientras que el perfil de mayor riesgo mantuvo una respuesta limitada.

En conjunto, los resultados permitieron establecer un patrón estadístico consistente: mayor asistencia fiscal, conocimiento y confianza se asociaron con menor dependencia coercitiva, mientras que complejidad, antecedentes de incumplimiento y presión fiscal incrementaron dicha dependencia. Este comportamiento coincide conceptualmente con Darmayasa y Hardika (2024), quienes sitúan el poder y la confianza como dimensiones diferenciadas del cumplimiento tributario. A su vez, Castañeda (2024) aporta evidencia latinoamericana de que las percepciones de justicia, reciprocidad y calidad de los servicios públicos intervienen en la moral tributaria, confirmando que el comportamiento fiscal trasciende

<https://doi.org/10.70577/s.e.v4i3.91>

el cálculo basado exclusivamente en sanciones.

Por tanto, la evidencia respaldó la existencia de tres necesidades de intervención: mantenimiento y servicios simplificados para el perfil autónomo; asistencia intensiva, educación y acompañamiento preventivo para el perfil asistible; y combinación de asistencia focalizada, seguimiento y control para el perfil coercitivo. El hallazgo central radicó en que el 42,8% de los comerciantes se ubicó precisamente en el segmento asistible, donde la asistencia presentó su mayor efecto sobre el cumplimiento ($\beta = 0,461$). En consecuencia, los resultados respaldaron empíricamente el planteamiento de que una estrategia fiscal diferenciada podría reducir la dependencia de mecanismos coercitivos con mayor eficacia que una intervención homogénea basada principalmente en fiscalización y sanciones.

CONCLUSIONES

Se determinó que la asistencia fiscal presentó una relación inversa y estadísticamente significativa con la dependencia del cumplimiento coercitivo en los comerciantes minoristas, alcanzando un coeficiente de Spearman de $-0,574$ ($p < 0,001$). De esta manera, el modelo estructural confirmó un efecto negativo de la asistencia sobre dicha dependencia ($\beta = -0,382$; $p < 0,001$), evidenciando que mayores niveles de orientación, acompañamiento y conocimiento tributario estuvieron asociados con una menor necesidad de fiscalización, presión y sanciones para promover el cumplimiento.

La segmentación mediante K-medias permitió identificar tres perfiles diferenciados: autónomo (32,2%), asistible (42,8%) y coercitivo (25,0%). El perfil autónomo presentó alta asistencia fiscal (77,8 puntos) y baja dependencia coercitiva (35,8 puntos), mientras que el coercitivo registró una situación inversa, con 39,7 y 85,1 puntos, respectivamente. Estos resultados demostraron que los comerciantes no presentaron un comportamiento tributario homogéneo y, por tanto, requieren intervenciones diferenciadas según sus niveles de conocimiento, confianza, complejidad y riesgo de incumplimiento.

Se estableció que el grupo asistible constituyó el segmento con mayor potencial de respuesta a las estrategias de apoyo fiscal, debido a que concentró el 42,8% de los comerciantes y presentó el mayor efecto de la asistencia sobre el cumplimiento ($\beta = 0,461$; $p < 0,001$). En consecuencia, una estrategia basada en educación tributaria, orientación y simplificación, complementada con controles focalizados para los contribuyentes de mayor riesgo, resultaría más adecuada que una intervención uniforme sustentada principalmente en mecanismos coercitivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrori, A., Purwohedhi, U., & Yusuf, M. (2024). Transformación digital en el sistema tributario local: ¿Fortalece los factores clave del cumplimiento tributario? *Jurnal Bina Praja*, 16, 687–701. <https://doi.org/10.21787/jbp.16.2024.687-701>
- Armstrong, D. M., & Glaeser, S. (2026). ¿La asistencia al contribuyente fomenta el emprendimiento? *Journal of Accounting and Economics*, 81(2), 101839. <https://doi.org/10.1016/j.jacceco.2025.101839>
- Arrasi, R. D. (2022). Influencia del conocimiento tributario, la socialización tributaria y las sanciones fiscales en el cumplimiento del contribuyente en el pago del impuesto predial y territorial. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 10(1), 91–102. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v10i1.1206>
- Bellon, M., Dabla-Norris, E., Khalid, S., & Lima, F. (2022). Digitalización para mejorar el cumplimiento

<https://doi.org/10.70577/s.e.v4i3.91>

- tributario: Evidencia de la facturación electrónica del impuesto al valor agregado en Perú. *Journal of Public Economics*, 210, 104661. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2022.104661>
- Castañeda, N. (2024). Justicia y moral tributaria en países en desarrollo. *Studies in Comparative International Development*, 59, 113–137. <https://doi.org/10.1007/s12116-023-09394-z>
- Daneshwara, R., & Riandoko, R. (2023). Determinantes de la moral tributaria: Estudio empírico en micro, pequeñas y medianas empresas de Java. *Scientax: Jurnal Kajian Ilmiah Perpajakan Indonesia*, 5(1), 24–33. <https://doi.org/10.52869/st.v5i1.494>
- Darmayasa, I. N., & Hardika, N. S. (2024). Sistema central de administración tributaria: Las dimensiones de poder y confianza del modelo de cumplimiento tributario de la pendiente resbaladiza. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2337358. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2337358>
- Dewani, S., & Setiyawati, H. (2025). Digitalización tributaria y cumplimiento cooperativo: Un modelo de cumplimiento tributario mediado por la confianza. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 13(4), 955–960. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v13i4.3842>
- Dimitras, A., Fourlas, V., Kirchler, E., & Peppas, G. (2025). Factores determinantes del cumplimiento tributario: Evidencia de una encuesta a 1.761 microempresas griegas. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 119, 102480. <https://doi.org/10.1016/j.socec.2025.102480>
- Fitri, F., Nurlaela, N., & Chair, U. (2022). Conocimiento tributario y moral tributaria en el cumplimiento fiscal. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi*, 6(2), 375–389. <https://doi.org/10.31955/mea.v6i2.2001>
- Gebrihet, H. G., Gebresilassie, Y. H., & Woldu, G. T. (2024). Confianza, corrupción y cumplimiento tributario en Estados frágiles: En búsqueda de transformar África en una futura potencia mundial. *Social Sciences*, 13(1), 3. <https://doi.org/10.3390/socsci13010003>
- Herda, H., Assoba, S., & Ibrani, E. Y. (2022). Conocimiento tributario y socialización de la declaración electrónica en el cumplimiento del contribuyente. *Journal of Applied Business, Taxation and Economics Research*, 2(2), 142–156. <https://doi.org/10.54408/jabter.v2i2.139>
- Irandoust, M. (2024). Informalidad y tributación: Evidencia de siete países de América Latina. *Hacienda Pública Española/Review of Public Economics*, 248(1), 91–114. <https://doi.org/10.7866/HPE-RPE.24.1.5>
- Kiptum, A., Kapkiyai, C., & Kirui, D. (2024). Calidad del servicio tributario, confianza en el gobierno y cumplimiento fiscal entre pequeñas y medianas empresas del Bloque Económico North Rift. *SEISENSE Journal of Management*. <https://doi.org/10.33215/syp7wf36>
- Kusumawardhani, A., Gunawan, F. K., Sany, S., Tjondro, E., & Eoh, T. S. (2024). Calidad del servicio tributario e implementación de impuestos digitales para el cumplimiento fiscal de las micro, pequeñas y medianas empresas en Surabaya. *International Journal of Organizational Behavior and Policy*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.9744/ijobp.3.1.53-62>
- Mascagni, G., Santoro, F., & Mukama, D. (2025). ¿Enseñar para cumplir? Evidencia de un programa de educación tributaria en Ruanda. *International Tax and Public Finance*, 32, 120–162. <https://doi.org/10.1007/s10797-023-09809-6>

<https://doi.org/10.70577/s.e.v4i3.91>

- Maurizio, R., Monsalvo, A. P., Catania, M. S., & Martinez, S. (2023). Transiciones laborales de corto plazo e informalidad durante la pandemia de COVID-19 en América Latina. *Journal for Labour Market Research*, 57, 15. <https://doi.org/10.1186/s12651-023-00342-x>
- Muttaqin, I. (2022). Influencia del conocimiento tributario y los sistemas de información en el cumplimiento del contribuyente en la ciudad de Tegal. *European Journal of Business and Management Research*, 7(4). <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.4.1546>
- Pacheco Quizhpe, P. E., & Alarcón Quinatoa, G. J. (2026). Brecha de cumplimiento tributario en comercio minorista: Intervención multidimensional para fortalecer la cultura fiscal en Bolívar, Ecuador. *Annals Scientific Evolution*, 5(1). <https://doi.org/10.70577/asce.v5i1.584>
- Prieger, J. E. (2023). Incumplimiento tributario: El papel de la moral fiscal en el comportamiento de los fumadores. *Contemporary Economic Policy*, 41(4), 653–673. <https://doi.org/10.1111/coep.12604>
- Rahim, S., Rati, S., & Syahnur, K. N. F. (2023). Moral tributaria y cumplimiento fiscal: Estudio empírico en micro, pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Makassar. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 3(3), 863–874. <https://doi.org/10.47709/jebma.v3i3.3136>
- Wijaya, E., & Ulfa, L. L. (2026). Digitalización tributaria y cumplimiento del contribuyente: Revisión sistemática de literatura sobre impactos, determinantes y barreras. *NADI in Accounting, Management, and Taxation*