

Factores motivacionales del cumplimiento tributario en los contribuyentes que residen en zonas rurales del Ecuador

Motivational factors of tax compliance in taxpayers residing in rural areas of Ecuador

MÁRQUEZ, Pinoargote C.¹

TELLO, Caicedo G.²

LEGARDA, Arreaga C.³

HENRÍQUEZ, Basurto V.⁴

BURGOS, Yambay J.⁵

Resumen

Esta investigación propone analizar los factores explicativos del comportamiento del contribuyente en el cumplimiento fiscal. Se encuestó a 71 líderes/lideresas de cada recinto perteneciente al Cantón Valencia-Ecuador, por su cercanía con las autoridades públicas. Se decidió analizar desde la Teoría de la acción humana e Institucional. Se obtuvo resultados como una relación positiva entre la moral tributaria y los pilares institucionales sobre cumplimiento tributario a excepción de la percepción del servicio público.

Palabras clave: cumplimiento tributario, moral tributaria, percepción de la calidad del servicio público, pilares institucionales.

Abstract

The purpose of this study was to analyze the explanatory factors of the taxpayer's behavior within the scope of tax compliance, 71 leaders of each campus belonging to Valencia County-Ecuador were surveyed, due to their closeness to public officials. It was decided to perform the analysis from the standpoint of the Theory of Human and Institutional Action. Among the obtained results, we could observe a positive relationship between tax morale and institutional pillars on tax compliance, except for the perception of public service.

Key words: tax compliance, tax morale, perception of the quality of public service, institutional pillars.

1. Introducción

El Estado para cubrir sus obligaciones financieras y deberes con la ciudadanía, debe elaborar su presupuesto general, que está en función de los ingresos y egresos. Dentro de los ingresos se dividen en: tributarios y

¹ Licenciada en Ciencias mención Marketing y Administración de Recursos Humanos, Master of Arts with major Communication, Docente de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas, Escuela Superior Politécnica del Litoral, ESPOL. Correo-e: mcmarquez@espol.edu.ec

² Ingeniera Comercial, Magíster en Administración de Empresas con mención en Recursos Humanos, Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Guayaquil. Correo-e: grace.tello@ug.edu.ec

³ Ingeniera Comercial, Magíster en Tributación y Finanzas, Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Guayaquil. Correo-e: cynthia.legardaa@ug.edu.ec

⁴ Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional, Máster en Internacionalización Económica Integración y Comercio Internacional, Docente de la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Guayaquil. Correo-e: valeria.henriquezb@ug.edu.ec

⁵ Ingeniero Comercial, Magíster en Administración de Empresas, Doctorando en Administración de Empresas Universidad Católica Argentina. Correo-e: jmburgosy@gmail.com

financieros. Los ingresos que son provenientes de la recaudación tributaria están bajo la imposición directa e indirecta. Como ejemplo: el Impuesto a la Renta e Impuesto al Valor Agregado. A nivel mundial estos dos impuestos son los más comunes en los sistemas tributarios. Existen otros tipos de impuestos, pero dependen de las leyes tributarias de cada país. De esta manera, los impuestos son considerados un rubro económico relevante para el cumplimiento de las obligaciones contraídas para la prestación de bienes y servicios públicos.

En los países de América Latina, según datos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe aproximadamente el 90% de los presupuestos dependen de los ingresos tributarios. Por lo tanto, se evidencia la importancia y esfuerzo de los entes de recaudación por prestar servicios públicos, reducir la desigualdad y pobreza (OCDE, 2013).

Uno de los objetivos de las administraciones tributarias es garantizar el pago de los tributos, aplicando como estrategia la incorporación y motivación de la voluntad del ciudadano en el cumplimiento tributario (Olsen, 2015). Y no solo considerando la manera tradicional con el uso del poder coercitivo a través de sanciones, procesos de control y reformas a la norma tributaria, como lo propuso en una primera instancia Gary Becker con la teoría "Economía del Crimen". Su enfoque parte del principio de que el ser humano es un ente racional, en la que su decisión de cumplir o no con el pago de los impuestos está relacionado con la percepción de riesgo que infunde la administración tributaria en el contribuyente.

Sin embargo, existe un gran número de individuos que desarrollan sus actividades en el sector informal y no contribuyen con sus impuestos al Estado (Véliz & Díaz, 2014). Por otra parte, se encuentran aquellos individuos que desarrollan sus actividades de manera formal pero algunos practican la elusión e incluso la evasión pero en una menor medida al valor correspondiente de pago de sus impuestos (Bornman & Wessels, 2017).

La evasión fiscal es un fenómeno que adolecen todos los Estados, y ha sido estudiada por varios años por las administraciones tributarias, con el objetivo de formular estrategias eficientes y eficaces en el cobro de los impuestos. En consecuencia, es conveniente para los hacedores de políticas identificar las causas que están presentes en la evasión. (Hichem, 2015). Siendo así, la evasión gira en torno a una problemática económica a nivel global, generando bajos ingresos públicos debido al incumplimiento tributario (Picur & Riahi-Belkaoui, 2006). La evasión se podría definir como la reducción voluntaria en la presión fiscal usando medios no legales (Elffers y otros, 1987), es decir, la evasión es la ocultación de ingresos o información generándose disparidad en el cumplimiento.

Desde hace unas décadas atrás se ha visto como la evasión fiscal ha aumentado y se han evidenciado casos de grandes compañías como: Amazon, Fiat, Google, Starbucks, entre otros. En años recientes como el 2016 apareció la noticia de los Papeles de Panamá y en el año 2017 los Papeles del Paraíso que han generado gran controversia en los países. En este listado se encuentran personas y empresas que han obtenido ventajas fiscales.

En el Ecuador, según datos el Servicio de Rentas Internas (SRI) en el año 2017 pudo detectar a 868 contribuyentes que simularon y registraron transacciones inexistentes ocasionando un perjuicio al Estado por un valor cercano a USD. 132 millones. El proceso de control y la gestión tributaria permitió el hallazgo de este tipo de anomalía en el sistema tributario ecuatoriano. De acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) a marzo del 2019, Ecuador reportó en el área urbana un 46,7% de informalidad. La misma que impacta negativamente en la cuantía esperada tanto en la producción como en el crecimiento de un país (Véliz & Díaz, 2014) afectando a las personas y empresas que desarrollan sus actividades comerciales de manera formal (Schneider, 2010).

De esta manera se ha motivado el estudio de la evasión fiscal y cumplimiento tributario y sea abordado desde los siguientes enfoques: psicológico, económico, sociológico, administrativo. Pero los investigadores lo han trabajado de manera aislada considerando una visión específica en su disciplina produciendo una relativa paradoja en el resultado de esta labor investigadora. Sin embargo, es evidente los resultados obtenidos por la

diversidad de investigaciones en el estudio del comportamiento del individuo que han llevado a la conclusión que es “complejo”. Por esta razón debe estudiarse desde sus diferentes componentes, y sobre todo para entender el comportamiento fiscal (Timaná & Pazo, 2014). Así mismo, en la bibliografía preliminar revisada se pudo constatar que escasas investigaciones han usado teorías (Marandu y otros, 2014). Además, se pudo analizar que, en varias investigaciones el objeto de estudio utilizado fueron estudiantes para identificar los factores determinantes de la evasión y cumplimiento tributario.

Sin duda, conocer los factores determinantes del cumplimiento tributario y evasión fiscal ha sido materia de estudio. En la literatura fiscal reciente se está destacando la moral tributaria, considerada como la fuerza intrínseca por parte del contribuyente para el cumplimiento y compromiso de sus deberes fiscales (Torgler (1), 2003). En estudios previos se encuentra que la moral tributaria de los ciudadanos está correlacionada de manera positiva con los beneficios percibidos por los bienes y servicios públicos (Alm & Gomez, 2008).

Con este antecedente y vacío observado en la literatura, se plantea como objetivo de este trabajo: Detectar los principales factores explicativos, considerando la moral tributaria, percepción de la calidad del servicio público y los pilares institucionales y si inciden en el comportamiento de los contribuyentes en su cumplimiento tributario. Se espera aportar a la bibliografía tributaria con esta investigación, aplicando un enfoque interdisciplinario y fundamentado en la aplicación de teorías como: la acción humana e institucional, además se considera como objeto de estudio a los contribuyentes.

1.1. Cumplimiento tributario

En la bibliografía acerca de la evasión y cumplimiento tributario, desde el enfoque tradicional. Se pueden destacar tres tipos de perspectivas: (i) individuales, (ii) contextuales y (iii) sistemáticas. Algunos autores han estudiado los factores individuales e inherentes al contribuyente o sujeto pasivo del tributo, otros autores han estudiado los factores externos (contextual) que influyen en el cumplimiento tributario, y finalmente un último grupo de investigadores han integrado los factores internos y externos para realizar sus modelos propuestos desde la perspectiva sistemática.

En este estudio, se adopta una perspectiva sistémica y aplicando la teoría de la Acción Humana de Pérez (1985), relacionada a los factores que motivan a una persona a la acción. En relación a esta teoría se detallan los diferentes tipos de: motivación intrínseca, motivación extrínseca y motivación trascendente.

Para cada uno de ellos se pueden destacar investigaciones como, por ejemplo: Clotfelter (1983) menciona que el grado de evasión aumenta en relación a un mayor nivel de ingresos y que los casados y jóvenes tienen una mayor probabilidad de evadir. Por su parte, Witte & Woodbury (1985) empleó un modelo econométrico y logró evidenciar que el poder coercitivo por medio de las sanciones tiene una relación negativa con la evasión. En igual forma, Martínez-Vásquez y Rider (2003) sostienen que las acciones disuasorias tienen un efecto negativo en la evasión, es decir, en ambos casos si la Administración Tributaria ejerce regulación, controles, capacitación y aplicación de la normativa, entonces se incrementa el nivel de cumplimiento tributario.

En el contexto de América Latina, Feldmann y Perala (2004), en su investigación encontraron que existe una correlación negativa y significativa entre la debilidad de las instituciones y la violencia. Siendo así, que el Estado por medio de sus entidades gubernamentales establecen el comportamiento aceptable y, si la sociedad percibe la evasión como aceptable, entonces se generará la evasión o cumplimiento fiscal (McCoon, 2011). Otra investigación realizada en Venezuela en el año 2015, como reflexión, de la situación política, económica, social y cultural, son las casusas que inciden en un aumento de hechos delictivos, incremento en el sector informal y por ende en la evasión fiscal (Valderrama y Barrios, 2015).

En relación a la moral tributaria del contribuyente, Feld y Frey (2007) plantea que cuando el Estado impulsa en los contribuyentes valores fiscales y los percibe, entonces se da el cumplimiento tributario.

Otro punto es la percepción de la calidad en el servicio público, y si esta es positiva entonces incidirá en su comportamiento fiscal Esper (2008).

En el tabla 1 se presenta otros estudios revisados acerca del cumplimiento fiscal:

Tabla 1
Estudios realizados sobre el cumplimiento fiscal

Autor	Año	Objeto de estudio	Factores considerados	Resultados
Damayanti	2012	Cumplimiento fiscal	Actitud hacia el cumplimiento fiscal, las normas subjetivas, y el control del comportamiento percibido afectan a la intención por cumplir	La intención de cumplir está influenciada por la actitud hacia el cumplimiento fiscal, las normas subjetivas, y el control del comportamiento percibido
Benk, Cakmak y Budak	2011	Cumplimiento fiscal	Equidad tributaria, expectativas normativas y las sanciones legales afectan a las intenciones de cumplimiento fiscal	Las expectativas normativas de cumplimiento y la magnitud de la pena son efectos más significativos sobre las intenciones de cumplimiento fiscal. Y que no existe una relación estadísticamente significativa entre las percepciones de patrimonio de los contribuyentes y la intención de cumplimiento
Trivedi, Shehata y Mestelman	2005	Cumplimiento fiscal	Actitudes, normas subjetivas, control del comportamiento percibido, y la ética influyen en la intención actitudes, normas subjetivas, control del comportamiento percibido, y la ética influyen en la intención	Los participantes fueron más proclives a evadir impuestos cuando no parecía haber una verdadera razón para tal evasión de impuestos. El control del comportamiento (informes de terceros, sanciones, y las tasas de auditoría) no fueron estadísticamente significativos como factores psicológicos tales como la ética.

1.2. Moral tributaria

Para explicar el grado de evasión fiscal y cumplimiento tributario aparece la “moral fiscal”. Su concepto es definido por Alm y Torgler (2004) como la motivación intrínseca que tienen los contribuyentes al pagar sus impuestos, y está relacionada con los valores morales del sujeto al realizar su contribución con la sociedad (Alm y Gómez, 2008; Alm y Torgler 2006; Torgler, 2005; Frey y Lars, 2002). En esta línea, Luttmer y Singhal (2014) afirman que la moral tributaria influye en el cumplimiento tributario y Cummings y otros (2009) mencionan que la moral de los contribuyentes está relacionada positivamente con el pago de los tributos.

En términos generales, la moral tributaria ha permitido integrar a factores determinantes, que han sido abordados, pero de manera particular y específica quedando como variables residuales las que se detallan en la tabla 2.

Tabla 2
Factores determinantes de la Moral Tributaria

Autor	Año	Objeto de estudio	de	Variables consideradas	Resultados
Frey y Lars	2002	Moral Tributaria	de	Respeto	Relación positiva
				Formas disuasorias	Relación negativa
Torgler	2005	Moral Tributaria	de	Educación	Relación positiva
				Percepción que el gobierno es eficiente	Relación positiva
				Religiosidad	Relación positiva
Alm y Torgler	2006	Moral Tributaria	de	Edad	Relación positiva
				Religiosidad	Relación positiva
				Femenino	Relación positiva
				Casado	Relación positiva
Alm y Gómez	2008	Moral Tributaria	de	Percepción de los beneficios derivados de la sociedad	Relación positiva
				El tamaño percibido del fraude fiscal	Relación positiva

Ante esta situación enunciamos la siguiente hipótesis:

H1: La moral tributaria tiene un efecto positivo en el cumplimiento tributario del contribuyente

1.3. Percepción de la calidad del servicio público

Dentro de la calidad, se dan varias definiciones con respecto a esta temática, existen las que se estructuran en base a la percepción del usuario/cliente o proveedor/empresa del producto o servicio.

Organizaciones como las de alto rendimiento realizan procesos de retroalimentación con sus clientes, con la finalidad de conocer sus experiencias en la adquisición de bienes o servicios. Esta estrategia ha sido imitada por organizaciones pertenecientes al sector privado y sector público. En el contexto de esta investigación, es enfocar esta variable desde la percepción del usuario/contribuyente.

Para Kirchler y otros (2008) afirman que la percepción del servicio público es una estrategia competente para que la Administración Tributaria puede aumentar el cumplimiento fiscal, es decir una experiencia positiva en el cliente o un buen trato de las autoridades fiscales provoca un alza en el cumplimiento tributario Esper (2008).

Por último, la entidad fiscal debe reflejar vocación de servicio y ser percibida por los contribuyentes como una entidad preocupada en la educación fiscal de sus contribuyentes, accesibilidad de información, simplicidad en el sistema tributario (Braithwaite, 2009).

Con base a estos planteamientos, se formula siguiente hipótesis:

H2: La percepción en la calidad del servicio público tiene un efecto positivo en el en el cumplimiento tributario del contribuyente

1.4. Contexto Institucional

Para representar la motivación extrínseca del contribuyente en su cumplimiento tributario, se utilizó el enfoque de la Teoría institucional por su nivel de aplicabilidad a todo tipo de organizaciones, sea en el sector público o privado. Es por eso, que este enfoque unifica la perspectiva económica (Hennings, 2007; North, 1990) y la

perspectiva sociológica (Scott, 1995; DiMaggio y Powell, 1991) de las instituciones para argumentar que el contribuyente cumple con sus obligaciones tributarias por las presiones institucionales.

Sobre esta base, existen tres pilares institucionales que defienden este enfoque: reguladora cognitiva y normativa (DiMaggio y Powell, 1983; Scott, 1995). Estos pilares institucionales influyen de manera significativa en el comportamiento del contribuyente por medio de la aplicación de la presión institucional (Llamas, 2005).

En relación al pilar de regulación, la Administración Tributaria ejerce el poder coercitivo en los contribuyentes. Por ser un ente público todo su accionar está previsto por normas y leyes (Kostova y Roth, 2002; Scott, 1995). De esta manera propone el marco legal para los contribuyentes.

Con respecto pilar normativo, se practica la presión normativa en los contribuyentes, por medio de valores y normas sociales (Kostova y Roth, 2002; Scott, 1995).

En cuanto al pilar cognitivo, Lavandovski y otros (2016) mencionan que son “los elementos culturales (reglas sociales y significados abstractos) que rigen el comportamiento organizacional” (p.269).

Por otra parte, integrando los pilares institucionales, confirman evidencia que indica que existe una influencia significativa directa de los pilares institucionales sobre cumplimiento tributario del contribuyente (Kasper, 2016; Gobena y Van Dijke, 2016; Spicer y Lundstedt, 1976; Allingham y Sandmo, 1972).

Basándose en estos argumentos, se plantea la siguiente hipótesis:

H3: Los pilares institucionales tienen un efecto positivo en el cumplimiento tributario del contribuyente.

2. Metodología

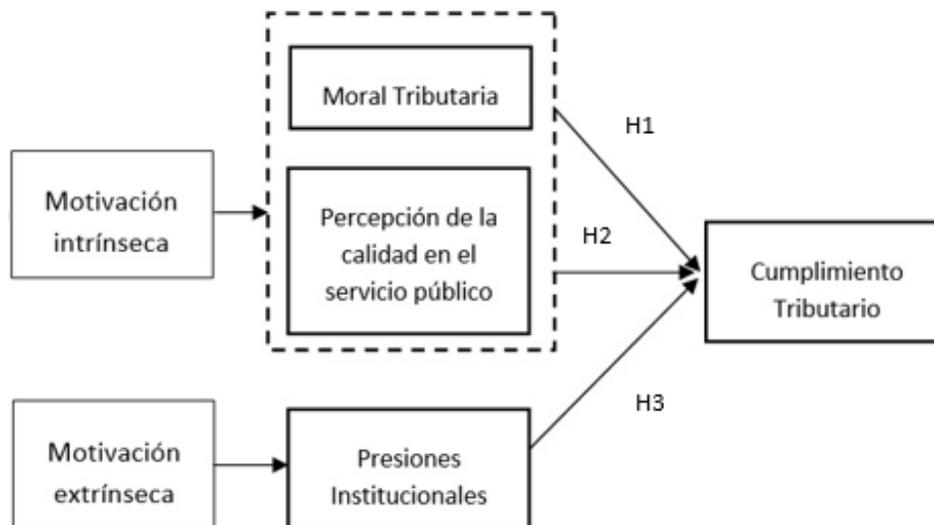
Para llevar a cabo este estudio se lo realizó en las comunas pertenecientes al cantón Valencia en Ecuador. El motivo principal que llevó a limitarse en esta zona geográfica fue el tratar de reducir la incidencia de las variables no controlables. De esta manera, se sugiere seleccionar una muestra localizada en el mismo espacio geográfico y donde variables como la cultura, política y legal sean congruentes (Llamas, 2005). Así como, se seleccionó como unidad de análisis a los líderes o lideresas comunitarias. Sujetos que representan los intereses colectivos y permiten una orientación a una perspectiva más acertada y real en su contexto rural (Toro, 2013). Investigaciones como las de Pisani y Franceschetti (2009) y Saballos (2016), defienden la metodología de emplear a los líderes de las comunidades, validando como una metodología confiable.

Es importante detallar que el cantón Valencia está conformado por 96 comunas y cada una de ellas está dirigida por un líder/lideresa. No obstante, el cuestionario se realizó a 71 líderes/lideresas, a su vez son los sujetos que cumplían los criterios de selección: ser la máxima autoridad de la comuna y tener un negocio formal. El primer atributo fue escogido por la interacción y relación que tienen los líderes/lideresas con las instituciones públicas y en la segunda característica la razón es que el sujeto al tener un negocio registrado formalmente debe seguir un comportamiento en el pago de sus tributos.

2.1. Modelo de investigación

Se propone un modelo estructural que relaciona la moral tributaria, percepción de la calidad en el servicio público y las presiones institucionales con el cumplimiento tributario. Las hipótesis que se han formulado relacionan los constructos del modelo de investigación propuesto, como detalla la figura 1.

Figura 1
Modelo Propuesto



2.2. Planteamiento del problema

Se estimó el modelo de regresión por mínimos cuadrados para darle mayor robustez, y así probar la hipótesis de la investigación. Con el propósito de medir el comportamiento del contribuyente en el cumplimiento tributario, en la tabla 3 se detalla la nomenclatura para cada de una de las variables.

Regresión modelo I

$$CT = \beta_0 + \beta_1 * MTI + \beta_2 * PCSP + \beta_3 * PI$$

Tabla 3
Nomenclatura de las variables

Nomenclatura	Variables explicada y explicativas
CT	Cumplimiento Tributario
MTI	Moral Tributaria
PCSP	Percepción de la Calidad del Servicio Público
PI	Pilares Institucionales

2.2.1. Variable dependiente

La variable dependiente utilizada en este estudio es el cumplimiento tributario. El cumplimiento tributario es un deber formal del contribuyente en concordancia con las leyes fiscales (Alm, 1991), con la finalidad de recaudar tributos para obtener una economía del país en equilibrio (Andreoni, Erard y Feinstein, 1998). Se utilizó la escala propuesta por (Assfaw y Sebhat, 2019) y está conformado por 3 ítems. Los cuales se detallan a continuación: (i) realizó el llenado de declaraciones de impuestos a tiempo, (ii) informo las obligaciones tributarias con exactitud, (iii) pago del monto total que es reportado como obligación tributaria a tiempo.

2.2.2. Variables independientes

En este estudio para explicar los factores que determinan el comportamiento del contribuyente en el cumplimiento tributario, están divididos en dos grupos concernientes a las fuerzas de motivación del contribuyente que son: intrínseca y extrínseca.

2.2.2.1 Motivación intrínseca

Para evaluar la motivación intrínseca del contribuyente en el cumplimiento tributario se utilizaron dos factores: moral tributaria y percepción de la calidad en el servicio público.

Moral Tributaria

Donde, la moral tributaria está compuesta por 4 (items o preguntas), la cual se acogió de la escala propuesta por (Timaná y Pazo, 2014), la misma que fue adaptada de la investigación realizada por Alm y Torgler (2004), en la cual se utilizó una pregunta de la Encuesta Mundial de Valores aplicada de 1990 a 1997. Sin embargo, Timaná y Pazo proponen los siguientes items que se detallan a continuación: Evadir impuestos es malo, pagar impuestos es un deber ciudadano, yo sería capaz de denunciar a una persona que no paga impuestos o que no emite comprobantes de pago, la evasión de impuestos es un delito.

Percepción de la calidad en servicios públicos

Existen dos modelos muy utilizados en las investigaciones para medir la calidad de servicios: (i) modelo Serqual el cual está compuesto de 22 preguntas y mide las percepciones y expectativas, en sus trabajos seminales Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) validaron el Servqual (Service Quality) como un modelo muy utilizado para la medición de la calidad de los servicios Banahene, Ahudey, Asamoah (2017), Yousapronpaiboon (2014), Buttle (1996), Kong y Mayo (1993), Carman (1990). No obstante, Cronin y Taylor (1994) propusieron el (ii) modelo Servperf (Service Performance) por medio de investigaciones empíricas en diversas entidades de servicios Torres y Luna (2017), Duque y Canas (2014), el mismo no considera el concepto de expectativa, por lo que disminuye el número de ítems a evaluar.

Partiendo de este punto, se optó por el modelo Servperf como el adecuado porque considera la percepción como un acercamiento a la satisfacción del usuario (Ramírez, 2017). Para Ibarra y Casas (2014) afirman: “El modelo presenta valoraciones más reales en la percepción del servicio prestado” (p.236).

De esta manera, el instrumento de medición está conformado por 4 dimensiones (tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad), de acuerdo con el modelo Servperf y distribuido en 7 ítems.

2.2.2.2 Motivación extrínseca

Pilares institucionales

Por otra parte, para explicar la motivación extrínseca del contribuyente en el cumplimiento tributario, se optó por aplicar la teoría Institucional, considerando las presiones institucionales que está conformada por tres dimensiones: coercitiva, normativa y cognitiva (DiMaggio y Powell, 1991) y cada una posee 4 ítems. La escala utilizada para determinar la presión de las instituciones sobre los contribuyentes fue del trabajo propuesto por Kostova y Roth (2002), adaptándola a nuestro objeto de estudio. Existen otros autores que han aplicado la escala en sus investigaciones empíricas (Lavandoski, Pinto, Albiño y Vargas 2016; Sánchez, 2014; Riquel y Vargas, 2013; Llamas 2005).

En esta investigación se utilizó el método de la encuesta para recolección de la información, el instrumento fue un cuestionario estructurado previamente validado y la técnica de muestreo empleada fue un muestreo no probabilístico; con enfoque cuantitativo de tipo no experimental, descriptivo, de campo y transversal.

En todas las variables se utilizó una escala de Likert de 5 puntos, tecnicada y codificada (1 es -totalmente en desacuerdo- y 5 es -totalmente de acuerdo-). Adaptando escalas que han sido ampliamente validadas en investigaciones anteriores. En la tabla 4 muestra la ficha técnica de esta investigación.

Tabla 4
Ficha técnica del estudio

Categoría	Descripción
Universo	Líder/Lideresas de las Comunas
Sector	Agricultura
Unidad muestral	Máximo representante de la comuna
Censo *	96
Población de estudio	71
Nivel de confianza	95%, Z=1,96
Instrumento	Encuesta
Modalidad	Presencial
Trabajo de campo	Enero 2020

3. Resultados

En este numeral se presentan y analizan los resultados conseguidos de este estudio.

3.1. Confiabilidad del instrumento Subcapítulo

Para Burgos y otros, (2019) afirman: “La confiabilidad o estabilidad de la escala de Likert se refiere a que, si se aplica el cuestionario de manera consecutiva al mismo individuo entonces reproducirá los mismos resultados” (pag. 5).

El coeficiente Alpha de Cronbach fue utilizado para valorar la fiabilidad de las escalas propuestas, mientras más cerca el valor esté de 1, será más confiable. En la tabla 2 se presenta la escala para interpretar el coeficiente de confiabilidad según su rango y magnitud (Ruiz 1998)

La tabla 5 presenta el resultado que se puede interpretar siguiendo la siguiente escala:

Tabla 5
Escala para interpretar el coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,40 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

En este caso, el resultado de confiabilidad de todo el cuestionario fue de 0,893, lo que indica una confiabilidad muy elevada (Hernández y otros, 2014; Ruiz, 1998). En la tabla 6 se puede verificar el coeficiente de Alfa de Cronbach para cada una de los constructos, moral Tributaria, pilares Institucionales y cumplimiento tributario poseen un coeficiente Alfa de Cronbach muy alto, a excepción de la percepción de la calidad del servicio público que posee una valoración alta. No obstante, se encuentra dentro de las exigencias de este estudio.

Tabla 6
Alfa de Cronbach de las variables de estudio

Constructos	Alfa de Cronbach
Moral Tributaria	0,878
Pilares Institucionales	0,943
Percepción de la calidad del Servicio Público	0,759
Cumplimiento Tributario	0,91

3.2. Análisis descriptivo

En la Tabla 7 se presenta los resultados obtenidos de los estadísticos descriptivos, valor máximo y mínimo, media y desviación estándar. La variable moral tributaria obtuvo un valor de 2,76 +/- 0,9564 sobre 5, pilares institucionales presenta un valor de 2,89 +/- 0,87 sobre 5 y percepción de la calidad del servicio público dio un valor de 2,27 +/- 0,54 sobre 5. Lo que indica que las personas encuestadas se encuentran en promedio en la escala de Likert entre el nivel desacuerdo y neutral.

Tabla 7
Estadísticos descriptivos

Variables	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Moral Tributaria	71	1	4,67	2,7606	0,95649
Pilares Institucionales	71	1,42	4,58	2,8908	0,87704
Percepción de la calidad del Servicio Público	71	1,43	3,71	2,273	0,54643
Cumplimiento Tributario	71	1,33	5	3,0469	0,96329
N válido (por lista)	71				

3.3. Análisis de correlación y prueba de colinealidad

En la tabla 8, se presenta los coeficientes de correlación entre la variable dependiente y las variables independientes, y entre ellas mismas; con la finalidad de detectar si existe multicolinealidad entre las variables independientes.

Se presenta una correlación positiva entre la variable dependiente cumplimiento tributario (CT) y las variables independientes moral tributaria (MTI) y pilares institucionales (PI), siendo significativa en el nivel 0,01 considerando (2 colas). Con respecto, a la correlación entre CT y perspectiva de la calidad del servicio público (PCSP) es de (-0,17) valor muy cercano a cero.

En base a la tabla 8 se puede identificar que no existe multicolinealidad entre las variables independientes, debido a que la significancia bilateral entre ellas es mayor a 0,05. Por lo que, no hay evidencia de algún tipo de dependencia lineal entre ellas.

Tabla 8
Correlaciones

		MT	PI	PCSP	CT
MTI	Correlación de Pearson	1	0,205	-0,174	,674**
	Sig. (bilateral)		0,087	0,147	0
	N	71	71	71	71
PI	Correlación de Pearson	0,205	1	0,084	,382**
	Sig. (bilateral)	0,087		0,487	0,001
	N	71	71	71	71
PCSP	Correlación de Pearson	-0,174	0,084	1	-0,17
	Sig. (bilateral)	0,147	0,487		0,155
	N	71	71	71	71
CT	Correlación de Pearson	,674**	,382**	-0,17	1
	Sig. (bilateral)	0	0,001	0,155	
	N	71	71	71	71

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Se presenta un segundo test para detectar la multicolinealidad entre las variables independientes. Se ha utilizado, la tolerancia y el factor de inflación de la varianza (VIF). En la tabla 9 se muestra que el índice de tolerancia para todas las variables es muy cercano a 1, si el valor hubiera sido menor a 0,10, se tendría problemas de colinealidad. Mientras que el VIF es un indicador recíproco de la tolerancia y debe ser menor que 10, para no tener inconvenientes de colinealidad, en este caso específico los valores oscilan entre 1,047 y 1,085 entre las variables independientes, demostrándose que no existe multicolinealidad.

Tabla 9
Estadísticos de colinealidad

Modelo	Estadísticas de colinealidad		
	Tolerancia	VIF	
1	(Constante)		
	MTI	0,921	1,085
	PI	0,943	1,06
	PCSP	0,955	1,047

3.4. Análisis evaluativo

La tabla 10 presenta un $R^2 = 0,523$, significa que el cumplimiento tributario queda explicado en un 52,3% por las variables explicativas según el modelo lineal propuesto. A su vez, el valor del Durbin Watson es 1,693, lo que indica que el modelo propuesto no presenta autocorrelación, es decir, existe independencia en los residuos.

Tabla 10
Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,723 ^a	0,523	0,502	0,67977	1,693

a. Predictores: (Constante), PCSP, PI, MTI

b. Variable dependiente: CT

Con respecto al análisis de la varianza (ANOVA) se muestra en la tabla 11 que reporta un valor de distribución F = 24,52 con una significación de p = 0,0%, estableciendo que el modelo es significativo.

Tabla 11
ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	33,995	3	11,332	24,522	,000 ^b
	Residuo	30,96	67	0,462		
	Total	64,955	70			

a. Variable dependiente: CT

b. Predictores: (Constante), PCSP, PI, MTI

3.5. Validación de hipótesis

En la tabla 11 se presentan el modelo de regresión con la validación de las hipótesis y las variables significativas y no significativas.

Hipótesis 1

El coeficiente (β_1) corresponde a la variable moral tributaria y obtuvo un valor de 0,609, lo que significa si se incrementa la MT en una unidad el cumplimiento tributario se incrementaría en 0,609, además la variable es significativa al 5% (p-value: 0,0%), por lo que no se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, la moral tributaria tiene un efecto positivo en el comportamiento del contribuyente en su cumplimiento tributario.

Hipótesis 2

El coeficiente (β_2) concierne a la variable perspectiva en la calidad del servicio público y alcanzó un valor de -0,154. No obstante, la variable no es significativa al 5% (p-value: 0,314), en ese sentido se rechaza la hipótesis nula. Que mencionaba que, la percepción de la calidad del servicio público tiene un efecto positivo en el comportamiento del contribuyente en su cumplimiento tributario.

Hipótesis 3

El coeficiente (β_3) pertenece a la variable pilares institucionales y presenta un valor de 0,291, lo que significa si se incrementa la PI en una unidad el cumplimiento tributario se incrementaría en 0,291, aparte la variable es significativa al 5% (p-value: 0,003), siendo así, no se rechaza la hipótesis nula. Por ello, los pilares institucionales tienen un efecto positivo en el comportamiento del contribuyente en su cumplimiento tributario.

Tabla 12
Modelo de Regresión

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.	
	B	Error estándar	Beta			
1	(Constante)	0,876	0,491		1,784	0,079
	MTI	0,609	0,088	0,604	6,878	0,000
	PCSP	-0,154	0,152	-0,088	-1,015	0,314
	PI	0,291	0,095	0,265	3,052	0,003

a. Variable dependiente: CT

4. Conclusiones

La presente investigación tuvo como objetivo demostrar la relación que existe entre la moral tributaria, percepción de la calidad del servicio público, pilares institucionales con el comportamiento del contribuyente del

cumplimiento tributario. Se realizó la encuesta a 71 líderes/lideresas de las comunas del cantón Valencia. Con referencia a los resultados alcanzados en el estudio, se puede indicar que se cumplió con el objetivo propuesto.

Con respecto a la moral tributaria fue una variable implícita a la motivación intrínseca del contribuyente, y es de hecho una variable importante en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, dando como resultado una fuerte relación entre las variables y un valor significativo en el modelo propuesto. Corroborándose con otras investigaciones (Luttmer y Singhal, 2014; Cummings y otros, 2009)

La segunda variable elegida en el modelo propuesto, fue la percepción que tiene el contribuyente en la calidad del servicio público, y si ésta actúa como una motivación interna del contribuyente para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Los resultados demostraron que no es significativa la variable en el modelo, por lo que el comportamiento del contribuyente no se ve influenciado por esta variable. Independiente de lo que perciba el pagará o no sus tributos.

La Administración Tributaria configurada en los pilares institucionales para este estudio, como son el uso de medidas coercitivas, regulaciones, cognitivas y normativas promueven y dan forma al comportamiento de los contribuyentes en el cumplimiento tributario en concordancia con otras investigaciones (Kasper, 2016; Gobena y Van Dijke, 2016; Spicer y Lundstedt, 1976; Allingham y Sandmo, 1972), de esta manera si el contribuyente percibe el riesgo entonces se podría reducir las altas tasas de evasión fiscal (Timaná y Pozo, 2014).

Referencias bibliográficas

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179–211.
- Ajzen, I. (2002). Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(4), 665-683.
- Allingham, M. G. & Sandmo, A. (1972). Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis. *Journal of Public Economics*, 3(4): 323-338.
- Alm, J. (1991). A perspective on the experimental analysis of taxpayer reporting. *The Accounting Review* 6: 577-593.
- Alm, J., & Gómez, J. (2008). Social Capital and Tax Morale in Spain. *Economic Analysis & Policy* , 38(1), 73-87.
- Alm, J., & Torgler, B. (2004). Culture Differences and Tax Morale in the United States and in Europe. *Center for research economics, management and the arts*, 1-21.
- Alm, J., & Torgler, B. (2006). Culture Differences and Tax Morale in the United States and Europe. *Journal of Economic Psychology*, 27 , 224-24.
- Andreoni, J., Erard B., & Feinstein, J., (1998), Tax Compliance, *Journal of Economic Literature*, Vol. 36, No. 2 (Jun., 1998), pp. 818-860
- Assfaw A. y Sebhat W., 2019 , Analysis of Tax Compliance and Its Determinants: Evidence from Kaffa, Bench Maji and Sheka Zones Category B Tax Payers, *SNNPR, Ethiopia, Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies* 5/1 (2019) 32-58
- Baldry, J. (1987). Income Tax Evasion and the Tax Schedule: Some Experimental Results. *Public Finance*, 42(3), 357-383.

- Banahene S, Ahudey E, Asamoah A. (2017). Analysis of SERVQUAL Application to Service Quality Measurement and Its Impact on Loyalty in Ghanaian Private Universities. *Journal of Management and Strategy*. 8(4): 18-33. <https://doi.org/10.5430/jms.v8n4p18>
- Benk, S., Cakmak, A., & Budak, T. (2011). An Investigation of Tax Compliance Intention: A Theory of Planned Behavior Approach. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 28, 180-188.
- Bornman, M., & Wessels, J. (2017). The role and dimensions of taxpayer commitment in tax compliance behaviour. *eJournal of Tax Research*, 506-531.
- Braithwaite, V. (2009), *Defiance in Taxation and Governance. Resisting and Dismissing Authority in a Democracy*, Edward Elgar, Cheltenham, UK.
- Burgos, Y.J.; Burgos, Y.J.; Marquez, P.C. y Tello, C.G. (2019). La orientación al mercado y el desarrollo sustentable en los emprendimientos solidarios en el Ecuador. *Revista Espacios*. Volumen (40), página 5. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a19v40n37/19403705.html#iden6>
- Buttle, F. (1996), "SERVQUAL: review, critique, research agenda", *European Journal of Marketing*, Vol. 30 No. 1, pp. 8-32. <https://doi.org/10.1108/03090569610105762>
- Carman, J.M. (1990), "Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions", *Journal of Retailing*, Vol. 66 No. 1, Spring, pp. 33-5
- Clotfelter, C. (1983). Tax Evasion and Tax Rates: An Analysis of Individual returns. *Review of Economics Statistics*, 65, 363-373.
- Cowel, F. (2004). Carrots and Sticks in Enforcement. En H. Aaron , & J. Slemrod , *Crisis in Tax Administration* (págs. 230-275).
- Cronin y Taylor, S. (1994). Servperf vs. Servqual: reconciling performance based and perceptions minus expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing* 58 (1): 125-131.
- Cummings, R. G., J. Martinez-Vazquez, M. McKee, and B. Torgler: 2009, 'Tax Morale Affects Tax Compliance: Evidence from Survey and an Artefactual Field Experiment', *Journal of Economic Behavior and Organization* 70, 447-457.
- Damayanti, R. (2012). Changes on Indonesia tax culture, is there a way? studies through theory of planned behavior. *Journal of Arts, Science & Commerce*, 4(1), 1-15.
- Darmayasaa, N., & Rizka , Y. (2015). The ethical practice of tax consultant based on local culture. 2nd Global Conference on Business and Social Science-201 (págs. 142-148). Bali: Procedia - Social and Behavioral Sciences.
- DiMaggio, P. J., y Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality. *American Sociological Review*, 48, 147-160.
- DiMaggio, P. J., y Powell, W. W. (1991). *The new institutionalism in organizational analysis*. Chicago: University of Chicago Press.
- Duque E. y Canas J. (2014), Validación del modelo SERVPERF en el ámbito de internet: un caso colombiano, *Suma de Negocios*, Volume 5, Issue 12, 2014, Pages 115-123
- Elffers, H., Weigel, R., & Hessing , D. (1987). The consequences of different strategies for measuring tax evasion behaviour. *Journal of Economic Psychology*, 311-337.

- Erard, B. (1993). Taxation With Representation: An Analysis of the Role of Tax Practitioners in Tax Compliance. *Journal of Public Economy*, 52, 163-197.
- Esper, S. (2008). La relación entre el pacto social y el sistema tributario: la subjetividad del ciudadano fiscal argentino. Documento de Trabajo del Instituto. Buenos Aires, Argentina: AFIP.
- Fariz, H., & Bonnie, K. (2012). Tax avoidance, tax management and corporate social responsibility. *Journal of Corporate Finance*, 18, 804–827.
- Feld, L., & Frey, B. (2007). Tax compliance as the result of a psychological tax contract: The role of incentives and responsive regulation. *Law & Policy*, 102-120.
- Feldmann, A., & Perala, M. (2004). Reassessing the Causes of Nongovernmental Terrorism in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 46(2), 101-132.
- Frey, B., & Lars, P. (2002). Deterrence and Morale in Taxation: An Empirical Analysis. CESifo Working Paper No. 760.
- Gabor, R. (2012). Relation between tax evasion and Hofstede's model. *European Journal of Management*, 12(1).
- Gangl, Katharina & Muehlbacher, Stephan & Groot, Manon & Hofmann, Eva & Kogler, Christoph & Antonides, Gerrit. (2013). "How Can I Help You?" Perceived Service Orientation of Tax Authorities and Tax Compliance. *FinanzArchiv / Public Finance Analysis* vol.69 no.4
- Gobena L. and Van Dijke M. (2016), Power, justice, and trust: A moderated mediation analysis of tax compliance among Ethiopian business owners, *Journal of Economic Psychology*, 2016, vol. 52, issue C, 24-37
- Gobena, L., Van Dijke, M., (2016), Power, justice, and trust: A moderated mediation analysis of tax compliance among Ethiopian business owners, *Journal of Economic Psychology*, 52, 24-37
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tahan, R. (2010). *Multivariate data analysis* (Vol. 7). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hasseldine, H., & Bebbington, J. (1991). "Blending economic deterrence and fiscal psychology models in the design of responses to tax evasion: The New Zealand experience. *Journal of Economic Psychology*, 12, 299-324.
- Hennings, C. (2007) "Institution", en Ritzer, G. (ed) *Blackwell Encyclopedia of Sociology*, Blackwell. Blackwell Reference Online. http://www.blackwellreference.com/subscriber/tocnode?id=g9781405124331_chunk_g978140512433115_ss1-50
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6ta Ed.). México: McGRAW-HILL EDUCATION.
- Hichem, I. (2015). The determinants of tax evasion: a literature review. *International Journal of Law and Management*, 1-20.
- Ibarra, L. y Casas, E. (2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y administración* 60 (1), 229-260
- INEC. (2017). Informe de Economía laboral. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Informe_Economia_Laboral-Mar17.pdf

- Itashiki, M. (2011). Explaining "everyday crime": a test of anomie and relative deprivation theory. Unpublished doctor of philosophy dissertation. University of North Texas.
- Kaplanoglou, G., & Rapanos, V. (2015). Why do people evade taxes? New experimental evidence from Greece. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 21-32.
- Kasper, M. (2016). 'How Do Institutional, Social, and Individual Factors Shape Tax Compliance Behavior? Evidence from 14 Eastern European Countries'. WU International Taxation Research Paper Series 2016-04. Available at: <http://ssrn.com/abstract=2825994>
- Kong, R. and Mayo, M.C. (1993), "Measuring service quality in the business-to-business context", *Journal of Business and Industrial Marketing*, Vol. 8 No. 2, pp. 5-15.
- Kostova, T., y Roth, K. (2002). Adoption of an organizational practice by subsidiaries of multinational corporations: Institutional and relational effects. *Academy of Management Journal*, 45, 215–243
- Lavandoski, J., Pinto P., Albiño, J., & Vargas-Sánchez, A. , (2016), "Causes and effects of wine tourism development in wineries", *International Journal of Wine Business Research*, Vol. 28 Iss 3 pp. 266 - 284
- Lavandoski, J., Pinto, P., Silva, J. A., & Vargas-Sánchez, A. 2016. Causes and effects of wine tourism development in wineries: The perspective of institutional theory. *International Journal of Wine Business Research*, 28(3), 266–284. <https://doi.org/10.1108/IJWBR-08-2015-0032>
- Llamas, R. (2005). Tesis doctoral Un análisis Institucional de la implantación de la Agenda local 21 por los ayuntamientos españoles
- Luttmer, E.F.P, Singhal, M., 2014. Tax Morale. *Journal of Economic Perspectives* 28(4): 149- 168.
- Marandu, E., Mbekomize, C., & Ifezue, A. (2014). Determinants of Tax Compliance: A Review of Factors and Conceptualizations. *Proceedings of the First Middle East Conference on Global Business, Economics, Finance and Banking* (págs. 1-18). Dubai: ME14 DUBAI Conference.
- Martinez, J., & Torgler, B. (2009). The Evolution of Tax Morale in Modern Spain. *Journal of Economic Issues*.
- Martínez. (2007). Decisiones de comportamiento irregular y evasión fiscal en la empresa. Un análisis causal de los factores organizativos. Tesis Doctoral.
- Martínez-Vazquez, J., & Rider, M. (2003). Multiple modes of tax evasion: Theory and evidence from the TCMP. Working Paper, Department of Economics, Georgia State University, 03-06.
- McCoon, M. (2011). Tax compliance in Latin America: a cross country analysis. *Journal of Finance and Accountancy*, 7, 1-16.
- Merton, R. (1938). Social Structure and Anomie. *American Sociological Review*, 3, 672-682.
- Nerré, B. (2008). Tax Culture: A Basic Concept for Tax Politics. *Economic Analysis & Policy*.
- North, D. (1990). *Institutions institutional change and economic performance*. Cambridge: Cambridge University Press.
- OCDE. (2013). *Building Tax Culture, Compliance and Citizenship: A Global Source Book on Taxpayer Education*. OCDE.

- Olsen, N. (2015). Procedural justice for all: A taxpayer rights analysis of IRS earned income credit compliance strategy. *Advances in Taxation*, 22, 1–35.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml y L. Berry (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 49: 41-50.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml y L. Berry (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64 (1): 12-40.
- Pérez López, J.A., 1991, *Teoría de la acción humana en las organizaciones*. Madrid, Rialp
- Picur, R., & Riahi-Belkaoui, A. (2006). The impact of bureaucracy, corruption and tax compliance. *Review of Accounting and Finance*, 174-180.
- Pisani E. y Giorgio Franceschetti (2009). Evolución del pensamiento económico agrario: de los agronegocios a la nueva ruralidad. *Revista de la Facultad de Ciencias Agrarias - Universidad Nacional de Cuyo (Mendoza)*, Tomo XLI, n. 2 p. 85-108
- Ramírez, A. (2017). Servqual o Servperf: ¿Otra alternativa? *Sinapsis* (9), 1, 59 - 63.
- Riahi-Belkaoui, A., & Picur, R. (2000). Understanding fraud in the accounting environment. *Manage Finance*, 26(11), 33–41.
- Richardson, G. (2006). *The Determinants of Tax Evasion: A Cross-Country Study*. Australia: School of Accounting and Finance, The University of Adelaide.
- Richardson, G. (2008). The relationship between culture and tax evasion across countries: Additional evidence and extensions. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 17, 67–78.
- Riquel-Ligero F. y Vargas-Sánchez A., 2013, Las presiones institucionales del entorno medioambiental: aplicación a los campos de golf, Volume 22, Issue 1, January–March 2013, Pages 29-38, <https://doi.org/10.1016/j.redee.2012.04.001>
- Saballos, J. (2016) Tesis doctoral. *Hacia un Modelo Integral de Promoción de la Apropiación Comunitaria en las Regiones Autónomas de Nicaragua*. Instituto de Estudios sobre Desarrollo y Cooperación Internacional
- Sánchez-Fernández, María Dolores, 2014, Gestión de la legitimidad en las prácticas de calidad de los hoteles, REDMARKA. *Revista Digital de Marketing Aplicado*, <https://doi.org/10.17979/redma.2014.01.013.4868>
- Schneider, F. (2010). Money Laundering and Financial Means of Organized Crime: Some Preliminary Empirical Findings. *Economics of Security Working Paper Series*, 1-29.
- Scott, W. R. (1995). *Institutions and organizations*. New York: Sage Publications.
- Spicer, Michael W. y Lundstedt, Sven B. (1976). «Understanding Tax Evasion». *Public Finance*, 31(2): 295-305.
- SRI. (2017). Página del Servicio de Rentas Internas. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/detalle-noticias?idnoticia=463&marquesina=1>
- Timaná, J., & Pazo, Y. (2014). *Pagar o no pagar es el dilema: las actitudes de los profesionales hacia el pago de impuestos en Lima Metropolitana*. Lima: Esan Ediciones.
- Torgler, B. (2003). *Tax morale: theory and empirical analysis of tax compliance*. PhD Thesis, University of Basel, Faculty of Business and Economics.

- Torgler, B. (2005). Tax Morale in Latin America. *Public Choice*, 122 , 133-157.
- Torgler, B. (2008). What Do We Know about Tax Fraud? An Overview of Recent Developments, *Social Research*, 1239-1270.
- Toro, I. (2013) Tesis doctoral. Formación del liderazgo rural en el Municipio de Guarne (Antioquia) como respuesta a las transformaciones presentes durante 2001 – 2011. Universidad Pontificia Bolivariana Escuela de Ciencias Sociales Medellín
- Torres J, Luna I. 2017, Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF, *Contaduría y Administración*, Volume 62, Issue 4, October–December 2017, Pages 1270-1293
- Trivedi, V., Shehata, M., & Mestelman, S. (2005). Attitudes, Incentives, and Tax Compliance. *canadian tax journal / revue fiscale canadienne*, 48(1), 29-61.
- Valderrama, Y., & Barrios, A. (2015). Evasión fiscal desde la teoría de la anomia. un análisis de este delito a la luz de la proliferación de la economía informal en Venezuela. *AGORA - Trujillo*, 36, 17-34.
- Véliz, J., & Díaz, S. (2014). El fenómeno de la informalidad y su contribución al crecimiento económico: el caso de la ciudad de Guayaquil. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 90-97.
- Witte, A., & Woodbury, D. (1985). The effect of tax laws and tax administration on tax compliance: The case of the US individual income tax. *National Tax Journal*, 38.
- Yousapronpaiboon K., 2014, SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116 (2014), pp. 1088-1095

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons
Atribución-NoCommercial 4.0 International

