



Universidad **Mariana**

Incidencia de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial sobre el recaudo del impuesto de industria y comercio en el municipio de Mocoa durante el periodo 2020-2022

Fredy Sebastián Coral Vargas

Universidad Mariana
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas
Maestría en Gerencia y Auditoría Tributaria
San Juan de Pasto
2024

Incidencia de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial sobre el recaudo del impuesto de industria y comercio en el municipio de Mocoa durante el periodo 2020-2022

Fredy Sebastián Coral Vargas

Informe de investigación para optar al título de Magíster en gerencia y auditoria tributaria

Mg. Liliana Revelo Córdoba

Asesora

Universidad Mariana

Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Maestría en Gerencia y Auditoria Tributaria

San Juan de Pasto

2024

Artículo 71: los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en el Trabajo de Grado son responsabilidad única y exclusiva del (los) Educando (s)

Reglamento de Investigaciones y Publicaciones, 2007

Universidad Mariana

Agradecimientos

Agradecimientos a la Secretaría de Hacienda municipal de Mocoa, especialmente a, Dolly Yaneth Diaz Lasso, Profesional Universitario Gestión Tributaria, quienes concedieron el permiso para acceder a la información para llevar a cabo el trabajo de grado, logrando forjar un plan de acción de estrategias que ayuden al fortalecimiento y crecimiento de la misma.

También un agradecimiento al asesor(a) Liliana del Carmen Revelo Córdoba, por la dedicación y atención al momento de entregar las observaciones y por las dudas que surgieron en el desarrollo del trabajo. Además, por las instrucciones impartidas, que permitieron un éxito en la labor investigativa.

Finalmente, a mi familia quien desde un principio depositaron todo el apoyo y confianza para concluir esta etapa tan importante de la carrera profesional.

Fredy Sebastián Coral Vargas

Dedicatoria

El presente trabajo de grado,

Primero que todo está dedicada a nuestro padre DIOS, a mis padres por su apoyo incondicional, a mis hermanos por sus palabras de aliento, a mi pareja por estar en las buenas y en las malas y por último a toda mi familia Coral Vargas por ser ese pilar importante en la vida.

Fredy Sebastián Coral Vargas

Contenido

Introducción	12
1. Resumen del proyecto	14
1.1. Tema.....	14
1.2. Título	14
1.3. Línea y Sublínea de investigación.....	14
1.4. Planteamiento del problema	14
1.4.1. Descripción de la situación actual	14
1.4.2. Formulación del problema	16
1.5. Objetivos	16
1.5.1. Objetivo general	16
1.5.2. Objetivos específicos.....	16
1.6. Justificación.....	17
1.7. Delimitación	18
1.8. Marco referencias o fundamentos teóricos.....	20
1.8.1. Antecedentes	20
1.8.1.1. Internacionales	21
1.8.1.2. Nacionales	23
1.8.1.3. Regionales	24
1.8.2. Marco teórico	25
1.8.2.1. Impuestos	25
1.8.2.2. Impuesto de industria y comercio –ICA.	26
1.8.2.3. Recaudo tributario..	29
1.8.2.4. Cultura tributaria y comportamiento tributario.	29
1.8.2.5. Elementos de la cultura tributaria.....	32
1.8.2.6. Estrategias conducentes al fortalecimiento de la cultura tributaria.....	33
1.8.3. Marco conceptual	33
1.8.4. Marco contextual.....	35
1.8.5. Marco legal.....	37
1.9. Metodología	39

1.9.1. Paradigma de investigación.....	39
1.9.2. Enfoque de investigación	40
1.9.3. Tipo de investigación	41
1.9.4. Método de investigación	42
1.9.5. Población y muestra / Unidad de trabajo y unidad de análisis.....	42
1.9.6. Técnica e instrumentos de recolección de información	43
1.9.6.1. Las técnicas de investigación.	43
1.9.6.1.1. La técnica de observación	43
1.9.6.2. Instrumentos de investigación.....	44
1.9.6.2.1. Entrevista.....	44
1.9.6.2.2. Encuesta.	45
2. Presentación de resultados	46
2.1. Procesamiento de la información	46
2.2. Análisis e interpretación de la información.....	47
2.2.1. Diagnóstico de los elementos de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial del impuesto de industria y comercio en el municipio de Mocoa	47
2.2.2. Factores que influyen en el recaudo del impuesto de industria y comercio en los contribuyentes del sector comercial del Municipio de Mocoa.....	71
2.2.3. Estrategias conducentes al fortalecimiento de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial frente al impuesto de industria y comercio en el municipio de Mocoa	81
2.3. Discusión.....	93
3. Conclusiones	96
4. Recomendaciones.....	98
Referencias bibliográficas	99
Anexos.....	110

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables	19
Tabla 2. Elementos del impuesto de industria y comercio en el Municipio de Mocoa	26
Tabla 3. Datos del municipio de Mocoa	37
Tabla 4. Tipo de personería de los contribuyentes.....	48
Tabla 5. Tipo de régimen tributario de los contribuyentes en cuanto a IVA	49
Tabla 6. Nivel de conocimiento de los contribuyentes frente a algunos aspectos del impuesto de industria y comercio ICA	51
Tabla 7. Nivel de conocimiento acerca de cuáles son las obligaciones tributarias del ICA de los contribuyentes en Mocoa	53
Tabla 8. Nivel de conocimiento frente a qué personas/empresas que deben declarar el ICA.....	54
Tabla 9. Nivel de conocimiento sobre por qué se debe declarar el impuesto de industria y comercio	55
Tabla 10. Nivel de conocimiento frente a la periodicidad para declarar el impuesto de industria y comercio	56
Tabla 11. Nivel de conocimiento acerca de dónde realizar el trámite de la declaración del impuesto de industria y comercio	57
Tabla 12. Frecuencias de la familiarización con el concepto cultura tributaria.....	58
Tabla 13. Percepción del contribuyente frente a su aprobación en realizar el trámite de declaración del impuesto aun cuando el valor sea 0 pesos.....	66
Tabla 14. Hallazgos positivos y negativos relacionados con los elementos de la cultura tributaria en el municipio de Mocoa	70
Tabla 15 Percepción de los contribuyentes con respecto a la correcta y transparente gestión y administración de los recaudos tributarios en Mocoa	73
Tabla 16. Percepción del contribuyente frente a la eficacia del modelo actual de declaración y pago del impuesto	77
Tabla 17. Opinión del contribuyente frente al impacto de la implementación de un canal virtual para declaración y recaudo del impuesto	78
Tabla 18. Empresas en las que la declaración del impuesto es realizada por un contador público	80
Tabla 19. Matriz DOFA	83

Tabla 20. Plan de acción 87

Índice de Figuras

Figura 1. Promedio de conocimiento de los contribuyentes frente al ICA	52
Figura 2. Distribución porcentual de familiarización con el concepto cultura tributaria.....	59
Figura 3. Percepción de los contribuyentes frente a la claridad de las normas tributarias.....	60
Figura 4. Opinión frente a la influencia de programas de capacitación en temas tributarios	61
Figura 5. Calificación de contribuyentes sobre las estrategias pedagógicas y publicitarias implementadas.....	63
Figura 6. Percepción sobre el impacto del pago del impuesto sobre las finanzas de la empresa...64	
Figura 7. Opinión de los contribuyentes sobre declaración voluntaria de impuesto.....	67
Figura 8. Distribución porcentual de la percepción que tienen los contribuyentes frente a gravar con impuesto ICA las actividades del sector comercial.....	68
Figura 9. Opinión frente a la utilización que le da el municipio a los dineros recaudados por impuestos.....	74

Índice de Anexos

Anexo A. Entrevista a la secretaria de Hacienda del municipio de Mocoa	110
Anexo B. Encuesta a contribuyentes del sector comercial del municipio de Mocoa.....	113
Anexo C. Matriz de resultado de la entrevista a secretaria de Hacienda Municipal	122

Introducción

La presente investigación gira en torno a la importancia de la cultura tributaria, definida por Neira (2019) como la manifestación del cumplimiento constante de los deberes tributarios a partir de criterios de la conciencia, confianza y afirmación de valores de ética personal, temor a la legislatura y responsabilidad social.

El propósito principal de este trabajo fue el de determinar la incidencia de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial sobre el recaudo del impuesto de industria y comercio en el municipio de Mocoa durante el periodo 2020-2022; a su vez, tuvo en cuenta los elementos de la cultura tributaria, los factores que influyen en el recaudo y finalmente el diseño de estrategias conducentes al fortalecimiento de la cultura tributaria en dicha población de contribuyentes.

En el municipio de Mocoa, existen registrados 1954 contribuyentes del impuesto de industria y comercio pertenecientes a los sectores: comercial, servicios e industrial; para el caso del sector comercial, está conformado por 761 contribuyentes. La actividad primaria de los contribuyentes del sector comercial de Mocoa se clasifica en: cacharrerías, papelerías misceláneas; almacenes de repuestos; telefonía celular; almacén de ropa y zapatos; venta de carnes en canal; tiendas naturistas y esotéricas; venta de artículos básicos de la canasta familiar; supermercados y autoservicios; panaderías; almacenes de artículos eléctricos; perfumería; peluquería; bares; jugueterías; venta de licores; droguería; productos de belleza; venta de insumos agrícolas; venta de medicamentos veterinarios.

La metodología empleada para el cumplimiento de los objetivos estuvo enmarcada bajo el paradigma mixto, enfoque empírico analítico e histórico hermenéutico y de tipo descriptiva. Las técnicas incluyeron la observación, entrevista a la Secretaría de Hacienda Municipal y encuesta dirigida a los contribuyentes del sector comercial del municipio de Mocoa.

Dentro de los resultados se logró identificar que la cultura tributaria está influenciada por un conjunto de elementos donde sobresalen el conocimiento de las normas tributarias, la familiarización con el término cultura tributaria, así como, las estrategias de publicidad y

pedagógicas en la materia. En efecto el comportamiento que asume el contribuyente siempre va a tener un impacto directo en el recaudo de los tributos, siendo vital considerar y trabajar en factores claves como la evasión fiscal, la corrupción, los canales y la simplificación de los trámites, baja capacitación y la destinación de los impuestos. Sin embargo, de los hallazgos positivos y negativos procedentes de la presente investigación se deriva un conjunto de estrategias que están enfocadas a mejorar el componente de cultura tributaria en Mocoa, el cual viene acompañado de un plan de acción con el que se tiene una visión más completa de las actividades planteadas.

1. Resumen del proyecto

1.1. Tema

Gerencia tributaria.

1.2. Título

Incidencia de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial sobre el recaudo del impuesto de industria y comercio en el municipio de Mocoa durante el periodo 2020-2022.

1.3. Línea y Sublínea de investigación

Gerencia y desarrollo financiero y contable.

1.4. Planteamiento del problema

1.4.1. Descripción de la situación actual

Según Pinto y Tibambre (2019) el estado funciona bajo tres objetivos prioritarios que son la provisión de bienes sociales, recursos y servicios; la redistribución de la riqueza; y garantizar la estabilidad económica. Para el cumplimiento de estos, debe gestionar los recursos económicos necesarios provenientes en su mayoría de recaudo tributario, contribuciones, las utilidades de las empresas del sector público y los ingresos por la deuda interna y/o externa.

Con la descentralización de los municipios, se generó cierta autonomía y manejos económicos por parte de los entes territoriales, esto significa, que no todos los impuestos recaudados llegan a las finanzas municipales, debido a que algunos tributos son del orden nacional y otros de orden territorial (Hernández y Marín, 2020). Para el caso de estos últimos, el impuesto predial unificado y el impuesto de industria y comercio son los más representativos para los entes territoriales, pues

generan alrededor del 40% de los ingresos de libre destinación de los municipios (Niño et al., 2021). No obstante, Hurtado et al. (2018) asegura que

La población de contribuyentes son reticentes con el cumplimiento de sus responsabilidades en materia de impuestos, lo cual ocasiona que la administración disminuya sus ingresos por concepto de recaudo que naturalmente es utilizado para definir el presupuesto anual y financiación del gasto público. (p. 2)

Cardoso y Pérez (2022) afirma que “la evasión tributaria es un flagelo que afecta a todos los países, disminuyendo el ingreso disponible por parte de los Estados para ser invertido socialmente” (p. 111), por lo tanto, para el caso de Colombia, se requieren medidas urgentes para mitigar dicha situación. A pesar que la evasión carece de causas únicas y su origen puede ser de diversa índole en los diferentes países, en Colombia, se cree que este flagelo tributario está asociado a la complejidad del sistema, diversidad de tributos, mecanismos de recaudo agresivos, altas tarifas e inestabilidad jurídica y ausencia de cultura tributaria (Pinto y Tibambre, 2019).

Por su parte, la deficiente cultura tributaria está asociada al desconocimiento de las normas, procedimientos y asistencia por parte del contribuyente los cuales emiten los entes recaudadores: acciones que son de cumplimiento voluntario de la administración, pero que se debe fortalecer con estrategias pedagógicas empleando diferentes medios en los que se culturice a la comunidad y en especial a los contribuyentes a cerca de sus respectivas obligaciones.

Es necesario mencionar que una deficiente cultura tributaria y lo asociado a esta: evasión, elusión, déficit de recaudo tributario, trae consigo importantes efectos negativos al municipio, pues según Cifuentes (2023) los impuestos municipales son aquellos que se utilizan para auspiciar los gastos de funcionamiento del municipio, sus servicios públicos, mantenimiento de la infraestructura, entre otros. Por ende, puede afirmarse que el Impuesto de Industria y Comercio (principal tributo recaudado por los municipios) se configura como la principal fuente de financiación para el municipio Mocoa, entonces, todo aquello que interfiera en su declaración y recaudo genera un detrimento en el desarrollo social, económico y de infraestructura en la capital putumayense.

Bajo esta perspectiva, resultó indispensable implementar estrategias o acciones relacionadas con la cultura tributaria en los municipios. Para el caso de Mocoa, un municipio en aras de crecimiento y expansión y afectado en 2017 por la avenida fluviotorrencial, es fundamental que se mantenga el recaudo de los impuestos, por tal razón, las investigaciones relacionadas con la cultura tributaria en las que se pueda conocer qué piensa o qué opina la gente al respecto de la declaración y pago de Impuesto de Industria y Comercio, son cruciales para poder predecir y prevenir futuras alteraciones en el equilibrio del recaudo por parte del municipio de Mocoa.

1.4.2. Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial sobre el recaudo del impuesto de industria y comercio en el municipio de Mocoa durante el periodo 2020-2022?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial sobre el recaudo del impuesto de industria y comercio en el municipio de Mocoa durante el periodo 2020-2022.

1.5.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar los elementos de cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial del impuesto de industria y comercio en el municipio de Mocoa.
- Establecer los factores que influyen en el recaudo del impuesto de industria y comercio en los contribuyentes del sector comercial del Municipio de Mocoa.
- Diseñar estrategias conducentes al fortalecimiento de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial frente al impuesto de industria y comercio en el municipio de Mocoa.

1.6. Justificación

Mocoa, capital del departamento del Putumayo, es un municipio de la región amazónica colombiana que durante muchos años estuvo fuertemente afectado por actividades ilícitas de organizaciones armadas al margen de la ley que mantuvieron a la capital putumayense en un periodo de atraso socioeconómico (Mongua, 2018). Su ubicación es estratégica, pues es un punto de conexión con otros departamentos e incluso con el país vecino de Ecuador.

Teniendo en cuenta que los recaudos tributarios de los entes territoriales son destinados para los gastos administrativos y de inversión municipal, resultó necesario y pertinente determinar la incidencia de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial sobre el recaudo del impuesto de industria y comercio en Mocoa para que las autoridades municipales tengan una referencia confiable para la toma de decisiones encaminadas a la optimización del recaudo y reducción de la evasión, lo cual se traduce en estabilidad financiera y mayor disposición de recursos para inversión en obras que propendan por el desarrollo municipal.

Para ello, fue necesario e indispensable trazar una ruta coherente que permitió conocer el estado actual de la tributación del impuesto de industria y comercio, comenzando por elaborar un diagnóstico en el que se identifique y establezca cuál es el comportamiento y los factores que influyen en el recaudo del impuesto, de esta manera, se pudo conocer la percepción de los contribuyentes de Mocoa frente al impuesto y cuáles son las principales causas asociadas a la evasión tributaria. De esta manera, se pudo diseñar estrategias conducentes a sopesar y/o mitigar los comportamientos tributarios identificados en los contribuyentes del sector comercial y de esta manera favorecer la normalización del recaudo de impuesto de industria y comercio en Mocoa.

Si bien es cierto con la presente investigación no se generó un aumento directo e inmediato en el recaudo del impuesto, si ofreció respuestas a cerca de la percepción del contribuyente del sector comercial frente a la tributación, de esta manera, las autoridades municipales podrán analizar y prever futuras acciones encaminadas al mejoramiento de la cultura tributaria y la consecuente mejora del recaudo del impuesto de industria y comercio, totalmente necesario para el equilibrio económico, mantenimiento y desarrollo municipal.

Hay que destacar que Mocoa es un municipio con una abundante riqueza ambiental, cultural y étnica. No obstante, el conflicto armado y los hechos ocurridos en marzo de 2017 con la avenida fluviotorrencial han opacado la historia del municipio a la vez que se ha visto afectado su desarrollo. Por ser un municipio perteneciente al proyecto PDET (Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial), Mocoa es objeto de observación e interés por parte del Gobierno Nacional y de entidades gubernamentales y no gubernamentales de índole internacional.

En ese orden de ideas, el municipio se ha trazado importantes objetivos con los que pretende solucionar el flagelo de desigualdad social y hacer de Mocoa una capital pionera en infraestructura y tecnología de la región amazónica (Estatuto Tributario Municipal de Mocoa, 2016). En ese sentido, el recaudo tributario del Impuesto de Industria y Comercio juega un papel trascendental. La presente investigación pretendió determinar la incidencia de la cultura tributaria en el recaudo del impuesto, es decir, con la información recopilada se pudo predecir y establecer un patrón de comportamiento de los contribuyentes para que el municipio pueda, en caso de ser necesario, ajustar sus políticas de recaudo y así garantizar la homogeneidad del impuesto en mención.

Todas las acciones y estrategias conducentes al equilibrio en el recaudo de impuesto de industria y comercio en Mocoa favorecerán el mantenimiento y construcción de nuevas vías municipales, parques bien ambientados, calles adecuadamente iluminadas, entre otros, lo cual se traduce en igualdad social al permitir que los habitantes de los barrios más alejados con acceso precario puedan tener vías de acceso dignas y seguras, que los niños puedan tener lugares de esparcimiento sanos y, no menos importante, que los habitantes perciban de buena manera la utilización de los rubros recaudados en impuestos y se favorezca la cultura tributaria. Finalmente, la investigación fue pertinente toda vez que en el municipio no se han hecho pesquisas relacionadas con el tema en cuestión. Por ende, este trabajo se convirtió en el punto de partida para futuras investigaciones en el contexto municipal e incluso departamental.

1.7. Delimitación

La investigación se realizó en el Municipio de Mocoa departamento del Putumayo con información de los periodos 2020 a 2022 y la población fueron los contribuyentes del sector comercial, con lo

cual se determinó la incidencia de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial sobre el recaudo del impuesto de industria y comercio.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

Objetivos específicos	Variable	Subvariable	Fuente	Instrumentos
Diagnosticar los elementos de cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial del impuesto de industria y comercio en el municipio de Mocoa	Elementos de cultura tributaria	de Responsabilidad en el pago y declaración de tributos Cumplimiento de las normas tributarias Conocimiento tributario Cultura tributaria	Contribuyentes del sector comercial persona jurídica y persona natural, registradas en la Secretaría de Hacienda	Encuesta y entrevista
Establecer los factores que influyen en el recaudo del impuesto de industria y comercio en los contribuyentes del sector comercial del	Factores que inciden en el recaudo; sistema tributario	que Evasión Elusión Desconocimiento inversión recursos Públicos.	Contribuyentes del sector comercial persona jurídica y persona natural registradas en la Secretaría de Hacienda Información del objetivo específico uno	Encuesta y entrevista

Objetivos específicos	Variable	Subvariable	Fuente	Instrumentos
Municipio de Mocoa. Diseñar estrategias conducentes al fortalecimiento de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial frente al impuesto de industria y comercio en el municipio de Mocoa.	Estrategias	Educación fiscal Conducta al cumplimiento fiscal Institucionalidad	Información obtenida en las encuestas	Plan de acción de estrategias de mejora

1.8. Marco referencias o fundamentos teóricos

1.8.1. Antecedentes

Dentro de la revisión adelantada en el ámbito internacional, nacional y regional se logró apreciar una gran cantidad de investigaciones que apuntaron a analizar la cultura tributaria desde varios enfoques; identificándose las siguientes:

1.8.1.1. Internacionales. Cultura tributaria y el cumplimiento de declaración y pago de impuestos, en el sector comercio en una provincia en Perú. Autoría de Ramírez y González (2021). El interés en el estudio de la cultura tributaria, en el país, se ha incrementado; son muchos los índices de evasión tributaria e informalidad en el sector comercio; en un estudio de enfoque cuantitativo, correlacional, de corte transversal; en una población de 184 comerciantes; se utilizó un cuestionario con los requisitos de validez de contenido y confiabilidad (alfa de Crombach = 0.920). Los resultados muestran que existe una relación significativa (≤ 0.05) de tipo positiva fuerte ($r=0.785$) entre la cultura tributaria y el cumplimiento de las obligaciones tributarias; es decir, a mayor nivel de cultura tributaria, se producirá un mejor cumplimiento de las obligaciones tributarias; en conclusión, ambas variables tienen un relación significativa, positiva y fuerte.

Cultura tributaria y su relación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas comercio del distrito de Chaupimarca - 2018. Autoría de Avalos y Loyola (2019). La investigación se refiere a identificar la incidencia de la cultura tributaria en el pago y cumplimiento de los impuestos de las empresas del sector comercio en una municipalidad de Perú.

Cultura tributaria de los comerciantes del cantón Eloy Alfaro de la Provincia de Esmeraldas. Autoría de Ortiz (2020), documento para optar por el título de Magíster en Contabilidad y Auditoría, Pontificia Universidad del Ecuador – Sede Esmeraldas, 2020. El fomento de la cultura tributaria genera impacto en el crecimiento económico, generación de empleo y erradicación de la pobreza, es por esto que la presente investigación es importante porque permitió obtener información actualizada sobre el nivel de cultura tributaria que poseen los comerciantes y por medio de los resultados obtenidos determinar planes de acción enfocados en brindar capacitaciones en el ámbito antes mencionado.

Además, esta exploración permitió brindar información a todos los comerciantes de los beneficios que ganarían al dar cumplimiento a sus obligaciones tributarias, pues esto los conllevaría a la obtención de créditos en instituciones financieras, correcta administración de los negocios y por ende en la toma de decisiones trascendentales (Ortiz, 2020).

Desde luego, investigaciones como ésta permitieron resaltar la importancia de trabajar en equipo por fortalecer la cultura tributaria en cada país, ya que a través de ella es posible reducir las brechas en materia de recaudación de los impuestos, mientras se materializan los diferentes proyectos de inversión social. Todo ello, es posible siempre y cuando cada gobierno actúe con transparencia y equidad, procurando que los contribuyentes tengan claro el origen y la destinación de cada uno de los recursos aportados, así como garantizando la correcta administración de los tributos.

Por otro lado, la educación y la formación ciudadana que cada país pueda inculcar a sus habitantes resultó ser una pieza clave a la hora de mostrar los resultados en el ámbito tributario, pues está demostrado que el crecimiento y desarrollo de un país van de la mano de la cultura y del nivel de preparación que los contribuyentes posean.

Cultura tributaria y su relación con conductas evasoras en Perú. Autoría de Cabrera et al. (2021). La cultura tributaria, es el fiel reflejo de un sistema tributario eficiente y consolidado. Se ha evidenciado que el nivel que predomina en la variable Cultura Tributaria, es el nivel bajo con un 72%, mientras que el 20% se encuentran en el nivel medio, y en el nivel alto solo un 8%. Lo mismo sucede con la variable Evasión Tributaria o Fiscal, en la que predomina el nivel alto con un 65,57%, en tanto que el 22,95% se encuentran en el nivel medio y en el nivel bajo un 11,48% de los usuarios.

Por otra parte, se evidencia en los resultados de la investigación que, de los niveles de la dimensión Factores Económicos, predomina el nivel alto con un 54,10%. Asimismo, en la dimensión Factores Culturales prevalece también el nivel alto con un 72,13% de usuarios. De igual manera, de los niveles de la dimensión Factores Tributarios, se evidencia que impera el nivel regular con un 67,21% de los casos (Cabrera et al., 2021). Gracias a este trabajo se logró dimensionar las diferentes variables que se anidan en torno a la cultura tributaria, con lo que los autores de la presente investigación pudieron esbozar un panorama general del fenómeno estudiado, ya que muchos de los factores mencionados tuvieron cabida en el sistema de tributación elegido, los cuales demandan ser considerados y profundizados con la pertinencia y rigurosidad científica que se requieren.

En ese orden de ideas, fue determinante revisar la incidencia de cada variable, especialmente en lo relacionado con el recaudo del impuesto de industria y comercio; puesto que la evasión fiscal y

el impacto que la corrupción genera en la percepción y en la responsabilidad tributaria de cada contribuyente, son aspectos que no pueden dejarse de lado en el desarrollo de este estudio.

1.8.1.2. Nacionales. Aspectos de cultura tributaria que afectan el recaudo del impuesto de industria y comercio en Neiva Colombia. Autoría de Zambrano (2019). Esta investigación permitió efectuar un acercamiento interesante donde se da protagonismo al perfil del contribuyente y se profundizó en algunas estrategias que se pueden implementar partiendo de las diferentes variables que intervienen o inciden en el comportamiento y cumplimiento de las obligaciones tributarias. Lo anterior, teniendo en cuenta que, para lograr analizar la cultura tributaria propiamente dicha, es importante remontarse al actuar del ser humano para luego fusionar sus valores y principios al concepto de tributación y a su responsabilidad social en pro del crecimiento económico y cultural de un país.

De igual modo, este trabajo enfatizó sobre la manera como la evasión y la elusión han sido los principales pioneros de un comportamiento irresponsable y de acciones poco acertadas con las que miles y miles de contribuyentes intentan justificar el no pago de sus obligaciones tributarias; mientras que no se ponen a pensar en los altos riesgos que corren y en el costo moral que esto conlleva.

Cultura tributaria en Santiago de Cali (2008-2015): ¿Un problema de comportamiento ciudadano? Autoría de González (2019). A través de este referente teórico se logró vincular la cultura tributaria al concepto de comportamiento ciudadano, donde se adjudicó gran responsabilidad al Estado en su labor como ente formador y garante de transparencia y confianza fiscal. Asimismo, la capacidad de informar y de educar al contribuyente son elementos esenciales en cualquier sistema tributario pues gracias a éste se logra generar mayores beneficios sociales, culturales y económicos que elevan la calidad de vida y el crecimiento de una nación, mientras se consolida el contrato social y moral y se mejora la relación entre Gobierno y Contribuyente.

En consecuencia, el Estado está llamado a ampliar su visión generando mecanismos renovados y eficientes que hagan posible consolidar y fomentar una verdadera cultura tributaria, donde el

contribuyente tenga acceso a la información y reciba la orientación necesaria para dar pleno cumplimiento con sus responsabilidades.

Fortalecimiento de la cultura tributaria a través de una propuesta de formación ciudadana apoyada en un ambiente virtual de aprendizaje. Autoría de Asprilla (2022). Más allá de asociar la cultura tributaria a un comportamiento ciudadano, esta investigación la concibe como un instrumento de transformación social que permite cambiar un entorno o construir una nueva realidad. De igual modo, resaltan la ética, la conciencia y el cumplimiento voluntario como elementos que se suman al tema que es objeto de estudio. Aunado a lo anterior, este trabajo se orientó a definir premisas sobre un modelo de formación a través de medios digitales que aprovechando los cambios generados en el entorno se perfila como una oportunidad interesante con la cual la administración de impuestos puede garantizar mayor cercanía y apoyo al contribuyente.

1.8.1.3. Regionales. Con base en la labor de consulta se pudo identificar que, aunque no se cuenta con premisas que permitan reconocer dentro del epicentro geográfica de la investigación el desarrollo de trabajos similares, es evidente que hoy por hoy son más los entes económicos que adjudican un grado de relevancia merecido a la cultura tributaria, por ser esta considerada una herramienta importante para completar un sistema tributario orientado a velar por el bienestar social, cultural y económico.

Estrategias Gubernamentales para la Gestión y Optimización del Recaudo de Impuestos en el Municipio de Puerto Caicedo, Putumayo. Autoría de Paz (2022). Es importante conocer que la cultura tributaria en los ciudadanos es indispensable porque es un punto de partida que abarca diferentes aspectos relacionando a los contribuyentes y administración de manera directa; donde se le debe garantizar confianza al momento que cancelen los tributos de manera voluntaria, demostrando que los dineros recibidos por recaudos son utilizados de manera correcta y por ende contribuyen al desarrollo del municipio.

La construcción de la confianza hacia la institucionalidad local: la experiencia del presupuesto participativo y los convenios solidarios en el municipio Valle del Guamuez - Putumayo, durante el

periodo 2016-2019. Autoría de Palacios (2020). La evasión de impuesto en la actualidad se ha convertido en una problemática para las diferentes administraciones; por lo tanto, fue importante investigar la incidencia de la cultura tributaria en los contribuyentes para establecer estrategias eficaces que permitan consolidar la cultura tributaria.

Implementar estrategias de gobierno permitiendo de manera consecutiva y sistemática llenar los vacíos de desconfianza ciudadana hacia las instituciones locales, posibilitando una transición del modelo tradicional de los últimos años de administración a un modelo más inclusivo que considere a todos los grupos de interés del municipio, sin importar su filiación política, nivel socio-económico e identidad religiosa a través del modelo de participación ciudadana.

1.8.2. Marco teórico

1.8.2.1. Impuestos. Cifuentes (2023) informa que las evidencias históricas del país, indican que Pedro Gual fue el precursor de la legislación tributaria, pues propuso el impuesto predial, de renta, industria y comercio, entre otros, durante su mandato de Ministro de Hacienda de La Gran Colombia en 1821.

Es así que con el pasar de los años, los países han perfeccionado los sistemas de recaudo y legislación tributaria con el objetivo de aprovechar los impuestos de los contribuyentes en pro de las mejoras y el desarrollo de la nación.

Bajo esta premisa, Hernández y Marín (2020) aseguran que en Colombia, en materia tributaria, existen dos tipos: impuestos de orden nacional y de orden territorial. En los primeros se incluyen el impuesto a la renta y complementarios, a las ganancias ocasionales, sobre el valor agregado (IVA), al consumo, consumo de bolsas plásticas, consumo de Cannabis, timbre nacional, a la gasolina y al ACPM, al carbono, patrimonio y el gravamen a los movimientos financieros (GMF). Con respecto a los tributos de orden territorial se encuentran el impuesto a las ventas por el sistema de clubes, espectáculos públicos con destino al deporte, consumo de cerveza, sifones y refajos, cigarrillos y tabaco elaborado, al Ganador, alumbrado público, circulación y tránsito de vehículos de servicio público, degüello de ganado Menor, delineación urbana, vehículos automotores, predial

unificado, impuesto de industria y comercio y el complementario de avisos y tableros, entre otros. Por tal razón, es imperativo recalcar en los contribuyentes los tipos de impuestos que existen, pues estos son utilizados o invertidos de maneras distinta según sea su orden, además, el recaudo también obedece a procedimientos totalmente distintos.

1.8.2.2. Impuesto de industria y comercio –ICA. El impuesto de industria y comercio, conocido también como ICA, es un compromiso tributario que tienen las personas naturales o jurídicas del sector de servicios, comercio o industrial que desarrollen actividades dentro de un municipio (W Radio, 2021). Para el caso de Mocoa, el Estatuto Tributario Municipal –aprobado mediante Acuerdo 029 de diciembre 30 de 2016, define el ICA como un impuesto de carácter obligatorio que recae sobre las actividades industriales, comerciales, de servicios y financieras que se lleven a cabo en la jurisdicción del municipio de Mocoa directa o indirectamente por sociedades de hecho, personería jurídica y/o natural entes del sector solidario (Consejo Municipal de Mocoa, 2016).

A continuación, en la tabla 2, se describen los elementos principales del impuesto de industria y comercio.

Tabla 2

Elementos del impuesto de industria y comercio en el Municipio de Mocoa

Elemento	Artículo dentro del Estatuto Tributario de Mocoa	Definición
Sujeto activo	Artículo 91	Mocoa se configura como el sujeto activo del impuesto ICA que se cause en su jurisdicción, y en él radican las potestades tributarias de administración, control, fiscalización, liquidación, discusión, recaudo, devolución, cobro del impuesto e imposición de sanciones.

Elemento	Artículo dentro del Estatuto Tributario de Mocoa	Definición
Sujeto pasivo	Artículo 92	Es la persona natural o jurídica o sociedad de hecho, que realice el hecho generador de la obligación tributaria, incluidas las sociedades de economía mixta y las empresas industriales y comerciales del Estado del orden Nacional, Departamental y Municipal. Para caso de consorcios y uniones temporales deberán pagar independientemente el impuesto
Hecho generador	Artículo 86	Genera obligación tributaria la realización de actividades industriales, comerciales de servicios y financieras directa o indirectamente en el municipio
Periodo y base gravable ordinaria	Artículo 93	Este es igual al año calendario inmediatamente anterior a aquel en que se debe presentar la declaración. Puede existir un periodo inferior en los casos de iniciación o terminación de actividades, se causará al inicio de la misma. Se liquidará y se pagará en el periodo o al finalizar la misma. Conformada por la totalidad de los ingresos brutos ordinarios y extraordinarios obtenidos en el periodo gravable en el ejercicio de las actividades gravadas, con exclusión de los correspondientes a devoluciones, actividades exentas, excluidas o no

Elemento	Artículo dentro del Estatuto Tributario de Mocoa	Definición
Actividades económicas y tarifas	Artículo 108	sujetas, ventas de activos fijos, exportaciones, recaudo de aquellos productos cuyo precio esté regulado por el Estado y percepción de subsidios La Ley.14 de 1983 establece que la tasa a determinar oscilará entre el dos al siete por mil para actividades industriales; y dos a diez por mil para comercio y servicios.

Nota. Adaptado del Estatuto Tributario, Régimen Procedimental y Sancionatorio del municipio de Mocoa (Acuerdo No. 029 de 2016) del Concejo Municipal de Mocoa (2016).

El impuesto de industria y comercio se configura como una fuente importante de ingresos para los entes territoriales, pues la descentralización de los municipios del nivel central de Colombia conlleva a una asignación limitada de recursos que conduce a problemas de financiamiento y la dificultad para cumplir con las obligaciones y las responsabilidades sociales (Pinillos et al., 2019). Por esta razón, todos los municipios cobran el impuesto de industria y comercio como una estrategia para financiación de su funcionamiento y ejecución de obras sociales y de inversión, es decir, que de manera indirecta el ICA puede ser responsable del desarrollo socioeconómico de los municipios.

Al ser uno de los impuestos más importantes que posee un municipio o ente territorial, la administración tributaria está llamada a ejercer un mayor control y fiscalización en aras de propender por un recaudo efectivo y eficaz durante la vigencia fiscal, ya que de ello depende que sus ingresos corrientes indirectos no se vean afectados junto con los diferentes proyectos de inversión social que se tenga contemplados.

1.8.2.3. Recaudo tributario. Se define como la recaudación de impuestos por parte del Estado o quien haga las veces de administración tributaria. El recaudo tributario es el valor total de impuestos pagados por los contribuyentes (Bermúdez, 2018). El recaudo tributario puede llevarse a cabo mediante diversos mecanismos. Según el impuesto a recaudar y la administración tributaria, será el método a implementar; por ejemplo, en el municipio de Mocoa el recaudo del impuesto de industria y comercio se lleva a cabo exclusivamente de manera presencial, por el contrario, otros municipios del país han puesto a disposición canales virtuales para el pago y recaudo del tributo.

De esta manera, se puede definir que las acciones relacionadas con los pagos y contribuciones de todo tipo de impuestos se configuran como recaudo tributario, entonces, estas últimas son determinantes para un país y/o municipio, pues según sea el recaudo tributario así mismo sería el desarrollo y funcionamiento de los entes territoriales o la Nación. Precisamente, el recaudo tributario ha sido materia de estudio por muchos investigadores en el país, pues su cumplimiento se ha visto afectado por diversos factores que generan cuantiosas pérdidas económicas para los territorios, no solamente por la disminución en el recaudo del impuesto, también por los gastos adicionales en los que se incurre para combatir el incumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

1.8.2.4. Cultura tributaria y comportamiento tributario. Al hablar de incumplimiento de obligaciones tributarias, es necesario identificar y definir el comportamiento tributario. Para ello, se alude a la definición entregada por Obregón y Tamez (2020) quienes mencionan que “el comportamiento tributario es la manera en que se lleva a cabo el cumplimiento de las obligaciones tributarias, como son: declaraciones, facturación, pagos y entrega de información de manera oportuna, de reportes financieros, declaraciones y anexos por parte de los contribuyentes” (p. 289).

Hay que destacar que comportamiento tributario no es igual a cultura tributaria, pues el primero es el acto o hecho de declarar y/o pagar y el segundo es un conjunto de “valores” o conocimientos que influyen en el comportamiento. En ese orden de ideas, se conoce que el comportamiento tributario puede estar influenciado por tres factores que son: credibilidad, complejidad y capacidad económica. Según Obregón y Tamez (2020), la credibilidad está determinada por la confianza que se tiene en el sistema tributario y del buen destino que las contribuciones tendrán; la complejidad

está relacionada con la comprensión que los contribuyentes tienen de los sistemas o normas tributarias; y la capacidad económica se produce cuando los contribuyentes interpretan que la tributación falta de liquidez en sus finanzas. Así como es necesario identificar los factores que inciden sobre el comportamiento tributario, también es fundamental conocer los tipos de comportamiento. A continuación, se definen la evasión, elusión, reactividad y responsabilidad, principales tipos de comportamiento tributario.

Pinto y Tibambre (2019) manifiesta que la evasión alude al hecho de no declarar y no pagar un impuesto en contravía de la orientación legal, cuyo propósito es gravar una actividad. Por su parte, Mitre (2021) asegura que la elusión se define como la acción individual en procesos lícitos, tendiente a alejar, reducir o postergar la realización del hecho generador del tributo, en esta, el contribuyente elude el pago de los impuestos utilizando a su favor algún vacío legal de la normatividad tributaria. Por su parte, Sebá (2018) menciona que el reactivo paga los impuestos de una manera resignada, solamente por evitar implicaciones sancionatorias o legales, es decir, no está de acuerdo con pagar, pero lo hace y el responsable es aquel que tiene es consciente de la problemática de los recaudos tributarios y del destino social y de desarrollo que tendrán los impuestos.

Bajo esta óptica, puede afirmarse que el comportamiento tributario tiene diversas clasificaciones, y que no en todos los casos se actúa de manera voluntaria; esto demuestra la importancia de estudiar a fondo y distinguir los diferentes comportamientos de los contribuyentes. La evasión y elusión trae consigo efectos negativos que no solo afectan las finanzas del Estado, sino también a sectores vulnerables de la sociedad, ya que, compromete al gasto público, provocando recortes en los recursos destinados a la inversión en educación, salud, servicios básicos, entre otros (Miranda, 2021).

El incumplimiento de las obligaciones tributarias, bien sea por mecanismo de evasión o elusión, ha sido ampliamente estudiada en Colombia y el mundo, puesto que los perjuicios económicos que acarrea son sumamente importantes. En ese sentido, Camacho y Patarroyo (2018) aseguran que el principal responsable de este flagelo es la cultura tributaria, definida como el conjunto de acciones implementadas por un contribuyente para cumplir voluntariamente su deber de aportar los

impuestos a que haya lugar. De esta manera, se puede inferir que la cultura tributaria es trascendental en el desarrollo de las naciones, por medio del cumplimiento tributario, pues ya se ha informado que las cifras de evasión de impuestos son de miles de millones de pesos, valores que dejan de invertirse en desarrollo de los territorios; por tal razón, debe replantearse incluso como una formación obligatoria en planteles educativos o instituciones de educación superior para que no sean solamente los contadores públicos o profesionales de áreas afines quienes conozcan de estas estrategias.

Se distinguen tres clases de cultura tributaria, la que se hace por una legislación obligatoria; a una intención o proceder voluntario y; a la obtención de un beneficio. Los factores más importantes son: los obligatorios (el hecho de pensar que es un delito el incumplimiento tributario); y los de beneficio (porque afecta a los ingresos de la empresa) (Quispe, et al 2020).

La cultura tributaria ha llamado la atención de diversos sectores del país, y no es para menos, pues de esta depende, en gran medida, el desarrollo de la Nación. Por tal razón, se han realizado investigaciones para identificar los factores que inciden sobre la cultura tributaria y por ende en la evasión/elusión de impuestos. Como un ejemplo de esto, se cita la investigación de Montiel et al. (2020) quien encontró que la percepción de las personas con relación a la baja cultura tributaria está asociada a: falta de formación básica en deberes ciudadanos y tributación (50% de las personas encuestadas), el mal ejemplo de la clase dirigente en el uso de los recursos y del poder públicos (22,2%), la falta de confianza en las instituciones (15,6%) y la corrupción (12,2%).

En este sentido, es importante destacar la definición que algunos autores asignan a cultura tributaria. Vásquez (2018) la define como el nivel de conocimientos que en un país se tiene sobre los impuestos, al igual que las percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la población tiene frente a la tributación. A su vez, cabe resaltar que milenariamente, casi en todos los países de América del Sur ha predominado una conducta de rechazo al cumplimiento tributario, y esto se manifiesta por actitudes de rehúso, elusión y evasión. Estas conductas de incumplimiento tributario son justificadas por las personas por inconformidad con la corrupción y la negligente gestión de los recursos públicos.

A partir de las definiciones y conceptos anteriores relacionados con cultura tributaria, puede afirmarse que la cultura depende en gran medida de los valores ciudadanos, de igual manera, se debe reconocer que la cultura tributaria es trascendental para los territorios, pues con esta se consigue que los ciudadanos o contribuyentes acepten voluntariamente la tributación, evitando de esta manera los comportamientos que afectan los recaudos. A su vez, Sebá (2018) afirma que un factor que afecta la cultura tributaria y la tributación por parte de los contribuyentes es la manera en la que la sociedad percibe las políticas de gestión públicas.

1.8.2.5. Elementos de la cultura tributaria. Los elementos de cultura tributaria son aquellos aspectos que influyen o determinan el desarrollo o adopción de la misma, en ese sentido, Cabrera y Reyes (2018) aseguran que los valores, normas legales y sanciones, símbolos, tecnología son los principales elementos de la cultura tributaria.

Los valores como la honestidad, integridad y solidaridad aportan sentido de responsabilidad ante el cumplimiento de las obligaciones, también están relacionados con los principios éticos y morales que como ciudadanos y miembros de una sociedad tienen los contribuyentes (Cabrera y Reyes, 2018). Las normas legales y sanciones hacen referencia a las disposiciones estatutarias y normativas establecidas por el Estado o una administración en función de garantizar y salvaguardar los recaudos tributarios.

Por su parte, los símbolos se refieren a la percepción que tienen los contribuyentes y la sociedad en general frente a las imágenes y representaciones gráficas de las entidades encargadas de la administración tributaria (Cabrera y Reyes, 2018). En ese orden de ideas, se considera que los mensajes o conceptos que las representaciones gráficas puedan transmitir hacia la población, o los contribuyentes, inciden en la cultura tributaria.

Finalmente, la tecnología como elemento de la cultura tributaria, involucra los mecanismos que implemente la administración tributaria para facilitar el proceso de pagos y recaudos y de esta manera reducir las tasas de evasión y/o elusión asociadas a procesos de pagos engorrosos. A su vez, la tecnología está relacionada con las estrategias de difusión publicitaria y actividades pedagógicas que se apliquen para fomentar la conciencia y cultura tributaria en los contribuyentes.

1.8.2.6. Estrategias conducentes al fortalecimiento de la cultura tributaria. Debido a las tasas de elusión y evasión de impuestos que enfrentan todos los países del mundo, incluido Colombia y sus respectivas regiones, resulta necesario conocer las conductas de los contribuyentes, y, sobre todo, se convierte en algo obligatorio el diseño e implementación de estrategias conducentes al fortalecimiento de la cultura tributaria y con ello el recaudo (Chía et al., 2018).

En la literatura se han reportado numerosas experiencias de implementación de estrategias. Principalmente, dichas estrategias están enfocadas hacia el componente pedagógico de sensibilización de los contribuyentes frente a sus obligaciones tributarias, alicientes o estímulos para los contribuyentes que cumplen cabalmente con las declaraciones y pagos y el funcionamiento de unidades de apoyo y/o asesorías contables financiadas por las administraciones municipales para brindar acompañamiento a toda la comunidad y en especial a los contribuyentes que no tienen claro el proceso de tributación (Yaguache et al., 2018).

Chía et al., (2018) reportó una estrategia de fomento de la cultura tributaria desde la primera infancia, en la que implementó actividades pedagógicas en niños y niñas de colegio, buscado con esto la sensibilización desde los hogares y colegios, motivando a los infantes desde edades tempranas acerca de sus responsabilidades como integrante de una sociedad. Por su parte, Yaguache et al. (2018) menciona que los estímulos fiscales, como las bonificaciones o descuentos, se convierten en una estrategia loable para fortalecer la cultura tributaria de los contribuyentes; de igual manera, este autor informa que los Núcleos de Apoyo Contable Fiscal (N.A.F) son quizá la estrategia mas antigua y difundida en el mundo, y la de mayor alcance, por ende, se debe procurar siempre por fortalecerla desde las instituciones de educación superior y cada municipio. De esta manera, los autores coinciden al asegurar que las estrategias conducentes al fortalecimiento de la cultura tributaria contribuyen a la construcción de justicia y equidad social.

1.8.3. Marco conceptual

Recaudo tributario: Se define como la recaudación de impuestos por parte del Estado o quien haga las veces de administración tributaria. El recaudo tributario es el valor total de impuestos pagados por los contribuyentes (Bermúdez, 2018).

Cultura tributaria: cumplimiento constante de las obligaciones a partir de la honestidad y el sentido de pertenencia de los contribuyentes (Andrade y Cevallos, 2020).

Elementos de la cultura tributaria: Los elementos de cultura tributaria son aquellos aspectos que influyen o determinan el desarrollo o adopción de la misma. Los elementos son: valores, normas legales y sanciones, símbolos, tecnología (Cabrera y Reyes, 2018).

Evasión: es la omisión consciente por medio del cual, el contribuyente vulnera las normas tributarias evitando el impuesto (Hurtado et al., 2018).

Impuestos: Son dineros que pagan los contribuyentes y por los que la administración no debe dar retribución. El propósito de los impuestos es atender las obligaciones públicas de inversión, tal es el caso del impuesto sobre la renta y complementario. Es preciso tener en cuenta que los impuestos pueden ser clasificados en directos (recaen directamente sobre las personas naturales y jurídicas, midiendo su capacidad económica) y en indirectos (son aquellos que se imponen sobre bienes y servicios, motivo por el cual las personas los pagan indirectamente cuando realizan compras) (Guevara, 2021).

Obligación tributaria: es el vínculo que se establece por ley entre el acreedor (el Estado) y el deudor tributario (las personas físicas o jurídicas) y cuyo objetivo es el cumplimiento de la prestación tributaria (Pinillos et al., 2019).

Contribuyente. Persona natural y jurídica responsable de un hecho generador, con relación a aquel que genera la obligación tributaria (Alfaro et al., 2019).

Cumplimiento voluntario. Es la oportunidad permanente o temporal que la Ley ofrece a los contribuyentes incumplidores para que regularicen su situación tributaria (Soto, 2020).

Educación tributaria. Es el conjunto de normas y actitudes que el individuo adopta interiormente, y que hacen parte de su personalidad formando el sentido del deber y de la conducta fiscal o tributaria (Ortiz y Ardila, 2022).

Fraude fiscal. Hace referencia al comportamiento contrario a la ley que causa un daño patrimonial a la Hacienda Pública, bien evitando el pago de tributos, bien obteniendo indebidamente devoluciones o disfrutando de beneficios fiscales sin derecho a ello. De este modo, constituirían fraude fiscal tanto las conductas elusivas como las evasivas (Palacio, 2019).

Principios tributarios. Son normas o parámetros sobre los que se fundamenta un sistema tributario. En Colombia sobresalen los siguientes: justicia, legalidad, igualdad o equidad, progresividad, proporcionalidad, irretroactividad de ley fiscal, no confiscatoriedad, eficiencia, generalidad, eficacia, economía y certeza (Palacio, 2019).

Tributos Municipales. Son los recursos económicos que por distintos conceptos tributarios recibe el municipio con relación a los impuestos, las tasas, multas y las contribuciones (Consejo Municipal de Mocoa, 2016).

Impuesto de industria y comercio. Es un impuesto aplicado sobre todas las actividades industriales, comerciales, de servicios y financieras que ejerzan o realicen en la jurisdicción de un municipio por personas naturales, jurídicas, sociedades de hecho y entidades del sector solidario (Consejo Municipal de Mocoa, 2016).

1.8.4. Marco contextual

Considerando que la investigación se desarrolló en el municipio de Mocoa fue oportuno analizar la información general de esta región junto con la información tributaria que permita entender el fenómeno de estudio:

Contexto institucional - Mocoa, Putumayo. El municipio se encuentra ubicado en el extremo noroccidental del departamento del Putumayo, en las coordenadas 1°08' Latitud Norte, y 76°38' Longitud Oeste. Posee alturas entre los 350 y 3.200 msnm. El cuarenta y siete por ciento del municipio se encuentra a una altura entre los 800 y 2.000 msnm (Erin et al., 2019).

Según las estimaciones poblacionales del DANE (como se citó en Asociación Colombiana de Ciudades Capitales, 2023), Mocoa cuenta con un total de 58.938 habitantes, de los cuales 40.689 residen en la cabecera municipal y 18.249 residen en el territorio restante. En Mocoa se encuentra el 16,41% de la población total del Departamento del Putumayo.

Por otro lado, la economía de Mocoa se sustenta en actividades comerciales y del sector agrícola, en menor proporción la explotación petrolífera y de algunos minerales como el cobre). Sumado a esto, la industria es una actividad relativamente nueva en el municipio, de la cual no hay datos oficiales. El comercio, es una de las actividades más importantes del municipio y de las que generan mayores ingresos a través de impuesto de Industria y Comercio (Asociación Colombiana de Ciudades Capitales, 2023).

Según información oficial de la Secretaría de Hacienda del municipio de Mocoa, existen registrados 1954 contribuyentes, responsables y no responsables de IVA, de los sectores comercial, servicios e industrial. El sector comercial, cuenta con 761 contribuyentes que se distribuyen de la siguiente manera: 446 responsables de IVA (régimen común) y 315 no responsables de IVA (régimen simplificado). La actividad primaria de los contribuyentes del sector comercial de Mocoa se clasifica en: cacharrerías, papelerías misceláneas; almacenes de repuestos; telefonía celular; almacén de ropa y zapatos; venta de carnes en canal; tiendas naturistas y esotéricas; venta de artículos básicos de la canasta familiar; supermercados y autoservicios; panaderías; almacenes de artículos eléctricos; perfumería; peluquería; bares; jugueterías; venta de licores; droguería; productos de belleza; venta de insumos agrícolas; venta de medicamentos veterinarios.

La ciudad de Mocoa, en la actualidad, se localiza entre ríos y su crecimiento en las últimas décadas aumentó el área de ocupación en zonas de descargue de estas cuencas hidrográficas que son propicias a la remoción y las avenidas fluvio torrenciales. Crecimiento promovido por población desplazada siendo el municipio con mayor impacto en la región amazónica por este fenómeno (Palomo, 2021).

A continuación, en la tabla 3 se describen algunos datos socioeconómicos a destacar del municipio de Mocoa.

Tabla 3

Datos del municipio de Mocoa

Criterio	Denominación
Nombre del municipio	Mocoa
NIT	8000102891-6
Código DANE	86001
Gentilicio	Mocoano
Otros nombres que ha recibido el municipio	San Miguel de Agreda de Mocoa
Extensión total	1.263 Km ²
Extensión área urbana	580 Km ²
Extensión área rural	740 Km ²
Altitud cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar)	2000 y 3000
Temperatura media	24.8°C

Nota. Adaptado de Alcaldía de Mocoa (2023).

1.8.5. Marco legal

En cuanto al ámbito legal la investigación se fundamentó en un conjunto de normas, reglamentos y postulados que se describen a continuación:

Constitución Política de Colombia (1991): Dentro de la carta magna del país prevalece una serie de deberes que como ciudadanos se tienen que cumplir en materia tributaria en pro del beneficio general y que se encuentran reglamentados específicamente en artículos como el 95 (literal 9) y 287.

Art. 95. La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades. Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes. (Constitución Política de Colombia, 1991, art. 95)

Las entidades territoriales tienen autonomía para la gestión de sus intereses, y dentro de los límites de la Constitución. En ese sentido tendrán los siguientes derechos: Gobernarse por autoridades propias; Ejercer las competencias que les correspondan; Administrar recursos y establecer los tributos necesarios para el cumplimiento de sus funciones; Participar en las rentas nacionales. (Constitución Política de Colombia, 1991, art. 287)

Ley 14 de 1983: Se fortalecen los fiscos de las entidades territoriales, esta norma fue fundamental para esta investigación dado que a partir del capítulo II se describe y aborda de forma taxativa el impuesto de industria y comercio que es el tributo con el que se trabajó.

Decreto Ley 1333 (1986): Código de Régimen Municipal. Este decreto comprende las “normas constitucionales relacionadas a la organización y el funcionamiento de la administración municipal y se codifican las disposiciones legales vigentes sobre las mismas materias.” (p. 1). En el marco de esta investigación este referente legal jugó un papel crucial ya que desde el Título X se empiezan a impartir directrices en cuanto a los bienes y rentas municipales, reconociéndose que su administración y disposición están sujetas a las normas dictadas por el Consejo Municipal de cada ente territorial.

De igual modo, este decreto da vía libre a los municipios para que establezcan sus propias rentas municipales entre las que se nombran, el impuesto de predial y el impuesto de industria y comercio.

Decreto 624 (1989): Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección Nacional de Impuestos Nacionales. Su objetivo es definir los principios y conceptos esenciales del sistema tributario del país, generando así valiosos aportes a la presente investigación ya que gracias a esta normativa fue posible comprender todo lo relacionado con las obligaciones tributarias tanto de manera general como en el caso puntual del impuesto sobre la renta y complementarios, impuesto al patrimonio, impuesto sobre las ventas (IVA), entre otros.

Ley 788 (2002): Mediante esta ley se establece que la administración de sus impuestos por medio del art. 59, el cual determina que “los departamentos y municipios, aplicarán los procedimientos contemplados por el Estatuto Tributario Nacional, para la administración,

determinación, discusión, cobro, devoluciones, régimen sancionatorio, incluida su imposición, a los impuestos por ellos administrados” (p. 1).

Acuerdo No. 029 del 30 de diciembre de 2016: Estatuto tributario de Mocoa. Esta norma sirvió para entender los impuestos que el ente territorial ha establecido en aras de obtener recursos que están destinados a financiar el gasto público y al desarrollo de proyectos estratégicos de inversión social. Así mismo ofreció una visión completa para que el contribuyente comprenda todo lo relacionado con los ingresos tributarios directos e indirectos, su manera de liquidarlos, deducciones aplicables y exenciones a lugar (Concejo Municipal de Mocoa, 2016).

Acuerdo No. 042 del diciembre de 29 de 2017: Por el cual se modifica parcialmente el Estatuto Tributario, régimen procedimental y sancionatorio del municipio de Mocoa Acuerdo No, 029 del 30 de diciembre de 2016. Uno de los cambios principales que se incorporó al estatuto tributario municipal tuvo lugar en el artículo 330 del anterior acuerdo que trata sobre los derechos de tránsito y transporte .

Decreto 678 (2020): Por medio del cual se establecen medidas para la gestión tributaria, financiera y presupuestal de las entidades territoriales, en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada mediante el Decreto 637 de 2020.

Acuerdo No. 006 del 31 de mayo de 2020: Plan de desarrollo territorial para el municipio de Mocoa, departamento del Putumayo denominado “Alma, corazón y vida” para el periodo 2020 - 2023 (Alcaldía de Mocoa, 2020).

1.9. Metodología

1.9.1. Paradigma de investigación

El paradigma predominante en esta investigación fue el mixto. Benítez et al. (2019) sostienen que la investigación mixta involucra aspectos de las investigaciones cualitativa y cuantitativa, debido

a que parte del hecho que la recopilación de información desde diferentes puntos de vista puede facilitar la comprensión del objeto a estudiar.

González y Ricalde (2021) aseguran que la investigación mixta induce a pesquisas desde múltiples disciplinas, además posee características que le permite reconocer los elementos y características más representativos el fenómeno u objeto a estudiar. Esto se sustenta en que la investigación mixta también ofrece información cuantitativa para obtener tener una perspectiva más amplia acerca del comportamiento del objeto de estudio. Así mismo, Hernández et al. (2014) sostienen que los estudios mixtos se fundamentan en el pragmatismo, puesto que las investigaciones de esta naturaleza están en la búsqueda de soluciones prácticas y trabajables para efectuar investigación, utilizando los criterios y diseños que son más apropiados al contexto de cada estudio.

A partir de las consideraciones anteriores, el paradigma representativo en la investigación mixta es el de tipo cualitativo debido a que los objetivos propuestos inicialmente disponen de una descripción diagnóstica, en el que los instrumentos del abordaje cualitativo cobran mayor protagonismo dado que permiten análisis y entender con precisión las características del fenómeno abordado y poder diagnosticar los elementos de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial frente al recaudo del impuesto de industria y comercio. Así mismo, el componente de investigación cuantitativa está determinado porque la información obtenida mediante las encuestas será tabulada, codificada y analizada de manera cuantitativa para determinar la proporción de los contribuyentes que declaran y/o pagan el impuesto de industria comercio, así como su comportamiento.

1.9.2. Enfoque de investigación

Según Hernández et al. (2014):

El método empírico-analítico es un modelo de estudio científico basado en la experimentación directa y la lógica empírica. Este método analiza el fenómeno que estudia, es decir, lo descompone en sus elementos básicos. Consiste en la aplicación de la experiencia

directa a la obtención de pruebas para verificar o validar un razonamiento, a través de mecanismos verificables como estadísticas, la observación de fenómenos o la replicación experimental. El método analítico es sumamente útil en campos de estudio novedosos e inexplorados, o en estudios de tipo descriptivo, dado que emplea herramientas que revelan relaciones esenciales y características fundamentales de su objeto de estudio. (p. 344)

La investigación también tuvo un enfoque histórico hermenéutico, definida por Hernández et al. (2014) como un enfoque que tiende a la interpretación cualitativa que se aplicó inicialmente al estudio de textos pero posteriormente a lo largo del tiempo se ha aplicado en diferentes contextos; este enfoque reconoce en todo texto, objeto, palabra y acción un sentido doble: el literal, y un sentido pragmático. El método empírico-analítico se justificó en la presente investigación en la medida que se pretende identificar el fenómeno de los elementos de la cultura tributaria de los contribuyentes y las posibles variables distintivas relacionadas con este. Por su parte, el método histórico-hermenéutico sirvió para conocer la dinámica del fenómeno (elementos de la cultura tributaria), es decir si ha existido algún tipo de variación.

A partir de la identificación del fenómeno de la cultura tributaria, se procedió a la etapa del diseño de las estrategias conducentes al fortalecimiento de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial frente al impuesto de industria y comercio en el municipio de Mocoa, para ello, se recurrió al análisis de los datos recolectados en la encuesta, se identificaron los aspectos o elementos de la cultura tributaria en los que se encuentra mayor debilidad y sobre ellos se elaboraron las estrategias para su fortalecimiento.

1.9.3. Tipo de investigación

En el mismo orden de ideas, la investigación fue de tipo descriptiva, es decir, se explicaron las causas de la cultura tributaria sobre el recaudo del impuesto de industria y comercio en el municipio. En primer lugar, la investigación utilizó la metodología descriptiva porque con esta se generaron observaciones minuciosas sobre los fenómenos u objetos de estudio y se reconocieron las características predominantes y diferenciadoras de este. La investigación de este tipo resultó

útil para esta metodología dado que facilitó la descripción diagnóstica de los factores que influyen en el recaudo del Impuesto de Industria y Comercio.

1.9.4. Método de investigación

El método empleado para la presente investigación fue el deductivo e inductivo, definidos por Newman (2019) como herramientas de razonamiento a partir de la lógica. En el método inductivo, se utilizan principios particulares para alcanzar una conclusión general, mientras que el deductivo toma premisas generales para concluir en algo específico (Hernández et al. 2014). El método inductivo se justificó en la presente investigación, toda vez que al aplicar las encuestas a los contribuyentes se analizaron cada “caso en particular”, es decir, se examinó la percepción de cada uno de los contribuyentes, y con esto, se pudo inferir u obtener conclusiones que condujeron a la respuesta de la hipótesis o pregunta problemática. Entonces, con las encuestas de cada contribuyente (principio particular), se pudo concluir el fenómeno de la cultura tributaria, inferir si la cultura de los contribuyentes incide sobre el recaudo del impuesto de industria y comercio.

Por su parte, el método deductivo fue pertinente para alcanzar los objetivos de este trabajo, dado que se conoció si las premisas o principios generales como la legislación o estatutos tributarios, mecanismos de declaración y pago dispuestos por la Alcaldía y plan de inversión de los impuestos recaudados por la administración municipal de Mocoa (en adelante Secretaría de Hacienda Municipal) inciden sobre el comportamiento de cada contribuyente (principio o premisa específica).

1.9.5. Población y muestra / Unidad de trabajo y unidad de análisis

La población de estudio estuvo conformada por los contribuyentes del sector comercial, persona natural y jurídica, responsables y no responsables de IVA, que se encuentran registrados en el Registro de Información Tributaria -RIT- del municipio de Mocoa. La información de la base de datos de contribuyentes del municipio fue facilitada por la Oficina de Rentas Municipal. Con relación a la población de estudio, la información facilitada por la Oficina de Rentas del municipio de Mocoa indicó que existen un total de 761 contribuyentes del sector comercial, persona natural

y jurídica, responsables y no responsables de IVA. La definición de la muestra se realizó teniendo en cuenta la metodología sugerida por Bustamante y Moncayo (2019) quienes recomiendan que para definir la muestra con la que se realizará la investigación se debe seguir la siguiente fórmula:

$$n = \frac{1}{\frac{N-1}{N n_0} + \frac{1}{N}}$$
$$n_0 = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

Donde:

N es el tamaño de la población.

P es la estimación a priori del porcentaje que se quiere estimar. Cuando no se tiene estimaciones previas se recomienda utilizar $p=0,5$ ya que da el tamaño de muestra más grande posible, dado un conjunto de parámetros determinados.

D es el error de diseño aceptado. Generalmente se usa 0,05, es decir, el porcentaje real estaría 5 puntos porcentuales por debajo o por encima de la estimación obtenida.

Z es el valor de una variable distribuida normal estándar tal que la función de probabilidad acumulada en ese punto es $F(z)=1-\alpha/2$. Usando un nivel de confianza de 90%, $\alpha=0,1$ y z sería 1,64.

Al aplicar la fórmula para la definición de muestra se encuentra que $n_0=268,96$, por tal razón, $n=198,9178977$, aproximándolo a 199. Finalmente, de la población de 761 contribuyentes del sector comercial, la muestra seleccionada será de 199 contribuyentes seleccionados de forma aleatoria de la base de datos de la secretaria de Hacienda municipal de Mocoa.

1.9.6. Técnica e instrumentos de recolección de información

1.9.6.1. Las técnicas de investigación.

1.9.6.1.1. La técnica de observación. La observación es una técnica de recolección y análisis de información ampliamente utilizada en las investigaciones con enfoques mixtos y cualitativos. Particularmente Reyes y Carmona (2020) la definen como:

Una de las técnicas de la investigación cualitativa que recolecta, recopila y selecciona información de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos resultados de investigaciones, memorias de eventos, entre otros; en esta, la observación está presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el fenómeno de estudio. Su objetivo principal es dirigir la investigación desde dos aspectos, primeramente, asociando información previamente existente derivada de diferentes fuentes y luego proporcionar una visión holística de una determinada situación elaborada en múltiples fuentes dispersas. (p. 1)

Para la presente investigación, la observación fue la técnica de elección para efectuar el seguimiento del recaudo del impuesto de industria y comercio en el municipio de Mocoa durante el periodo 2020-2022. Para ello, se realizó solicitud formal por escrito a la Secretaría de Hacienda Municipal para acceder a la información de base de datos de pagos efectuados por contribuyentes del sector comercial por concepto de impuesto de industria y comercio en dicho periodo. Como resultado de la implementación de esta técnica, se pudo conocer la cantidad de contribuyentes de dicho sector que realizaron este tributo en dicho periodo. A partir de esta información se pudo seleccionar la población y tamaño de muestra sobre la cual se trabajó en los objetivos específicos 1 y 2.

1.9.6.2. Instrumentos de investigación.

1.9.6.2.1. Entrevista. Para facilitar el entendimiento del fenómeno de la cultura tributaria en los contribuyentes del sector comercial del municipio de Moca, se realizó también una entrevista estructurada dirigida a la Secretaría de Hacienda del municipio.

Según Hernández et al. (2014) la entrevista estructurada es una herramienta o instrumento de investigación en el que se elabora un cuestionario cuyas preguntas fueron previamente elaboradas y estandarizadas sobre un tema en particular. En la entrevista estructurada intervienen dos actores, el entrevistador y el entrevistado, y tiene por objetivo conocer los puntos de vistas y conceptos de la persona entrevistada sobre un tema de estudio.

El formato de entrevista se encuentra en el Anexo A, también se puede acceder por el link: <https://forms.gle/UuHxXXPDW8BoiaHg9>

1.9.6.2.2. Encuesta. Una encuesta recopila datos para describir un tema que es objeto de estudio. Utiliza el cuestionario como su principal instrumento.

Un cuestionario, que puede estar elaborado con preguntas abiertas o cerradas, es un conjunto de interrogantes respecto de una o más variables a medir y debe estar directamente relacionado con el problema y preguntas problemáticas (Hernández et al., 2014).

Según Hernández et al. (2014) las preguntas cerradas son aquellas que ofrecen opciones de respuesta previamente delimitadas y resultan más fáciles de codificar y analizar, y las preguntas abiertas no delimitan las alternativas de respuesta y son útiles cuando no hay información sobre las posibles respuestas de las personas. El cuestionario se diseñó conforme a los propósitos de los objetivos, por ende, la encuesta se estructuró con preguntas abiertas y cerradas que abarcaron temas globales como el nivel de educación, conocimiento de las funciones de Secretaría de hacienda, conocimiento de sus obligaciones tributarias, indagar si paga a tiempo sus obligaciones tributarias, conocer los motivos que influyen a cumplir con sus obligaciones tributarias, conocer si ha recibido alguna vez educación en cultura tributaria durante los años de escolaridad, saber si considera que son efectivas las estrategia del gobierno para la divulgación de cultura tributaria y conocer si considera que la cultura tributaria es una medida indicada y/o efectiva para incrementar los niveles de recaudación.

2. Presentación de resultados

2.1. Procesamiento de la información

recolección de información: una entrevista y una encuesta. En primer lugar, la entrevista fue aplicada de manera verbal a la Secretaría de Hacienda del municipio de Mocoa, Putumayo cuyas respuestas se encuentran plasmadas en el anexo C denominado Matriz de resultado de la entrevista a secretaria de Hacienda Municipal.

De igual modo, la encuesta se aplicó a 199 contribuyentes del impuesto de industria y comercio del sector comercial. La información detallada de población y muestra se relaciona en el acápite 1.4 Población y muestra / Unidad de trabajo y unidad de análisis. El formato de encuesta incluyó un cuestionario de 23 preguntas configuradas en la herramienta de Formulario de Google. Del total de preguntas, una se elaboró bajo el tipo de pregunta dicotómica y las otras catorce fueron elaboradas teniendo en cuenta la escala de Likert.

El formato de encuesta se encuentra en el Anexo B denominado Encuesta a contribuyentes del sector comercial del municipio de Mocoa, también se puede acceder por el link: <https://forms.gle/tZrEYPFxsFH84qcN9> Este instrumento se elaboró con la herramienta y las respuestas fueron almacenadas automáticamente en una hoja Excel que facilitó su procesamiento. Una vez diligenciada la totalidad de encuestas, se procedió a agrupar y exportar la información, organizando una tabla de frecuencias por cada pregunta del formulario.

En cuanto a la encuesta que se aplicó a los contribuyentes es oportuno mencionar que, de acuerdo con la proyección de población y muestra, este instrumento se debía aplicar a 199 contribuyentes del impuesto de industria y comercio del sector comercial, sin embargo, se obtuvieron un total de 215 respuestas. Ante esta situación, se extrajeron aleatoriamente las respuestas sobrantes para no interferir con la precisión de la muestra calculada mediante fórmula estadística detallada en el capítulo 1.9.5 Población y muestra / Unidad de trabajo y unidad de análisis. Las encuestas fueron enviadas mediante correo electrónico para su diligenciamiento virtual por parte de los contribuyentes; así mismo, y pensando en las limitaciones de acceso a

internet por parte de algunos encuestados, se realizaron visitas presenciales a las instalaciones de algunas empresas para aplicar la encuesta *in situ*.

Finalmente, la información recolectada mediante la encuesta se presenta a lo largo del análisis de los resultados. El formulario estuvo compuesto por 23 preguntas y las respuestas que se relacionan están organizadas mediante tablas para desagregar las frecuencias absolutas y relativas y en figuras para detallar la distribución porcentual de cada respuesta o codificación.

2.2. Análisis e interpretación de la información

2.2.1. Diagnóstico de los elementos de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial del impuesto de industria y comercio en el municipio de Mocoa

Para el desarrollo del diagnóstico se parte de la información obtenida de las fuentes primarias mediante la encuesta aplicada a la población objeto de estudio, con lo que fue posible tener una visión más nítida de la situación actual e identificar los elementos de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial del impuesto de industria y comercio. La información recolectada mediante la encuesta se presenta a continuación mediante tablas, donde se desagregan las frecuencias absolutas y relativas, y figuras para detallar la distribución porcentual de las diferentes respuestas o codificaciones.

Adicional a la encuesta que fue aplicada a los contribuyentes, se realizó una entrevista a la secretaria de Hacienda Municipal para determinar las variables que impactan la cultura tributaria y el recaudo de este impuesto, donde se realizaron preguntas de contextualización y disciplinares propias del objeto de estudio, como se detalla en el Anexo C Matriz de resultado de la entrevista a secretaria de Hacienda Municipal.

En ese sentido, el diagnóstico estuvo enfocado inicialmente en ahondar sobre algunas características más relevantes de los contribuyentes encuestados en aras de conocer su perfil tributario y, por ende, tener mayor noción sobre su comportamiento y cultura fiscal. Adicionalmente, se abordó interrogantes con los que se buscó profundizar sobre la manera cómo

perciben la gestión de la administración tributaria, su conocimiento sobre sus obligaciones y las premisas básicas del impuesto de industria y comercio, así como sobre las estrategias pedagógicas y de capacitación que se han implementado en el municipio.

Bajo esa premisa y de acuerdo con las cifras presentadas en la tabla 4 Tipo de personería de los contribuyentes, se puede observar que el 59.8% de las empresas objeto de estudio se encuentran representadas bajo la figura de persona natural, guardando similitud con la tendencia registrada a nivel nacional ya que según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2024) del “total de empresas activas en el país al cierre de 2023, las personas naturales representaron cerca del 68%” (párr. 2). Eso significa que, en el tejido empresarial de Mocoa predomina este tipo de personería donde la responsabilidad recae únicamente en un solo individuo, mientras que en una menor proporción están las empresas que están constituidas como sociedades donde existen varios socios y/o accionistas.

Tabla 4

Tipo de personería de los contribuyentes

Tipo de personería	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Natural	119	59,8
Jurídica	80	40,2
Total	199	100%

Cabe anotar que, la cultura tributaria independientemente de la personería jurídica debe existir, lo que se debe tener en cuenta es que, para el caso de las personas jurídicas, quienes administran o dirigen este tipo de organizaciones deben definir y procurar fortalecer la cultura tributaria al interior de este tipo de sociedades; esto también debe aplicar para los socios ya que en muchos casos, existen gerentes que si desean pagar los impuestos con base en la ley pero los socios no lo permiten, generando así un escenario bastante complejo y delicado. En ese sentido, para evitar ese tipo de situaciones, tanto la persona natural como la persona jurídica debe tener definido unos principios éticos donde sobresalga la cultura tributaria como un elemento fundamental de la filosofía empresarial y propender por hacer una aplicación permanente dentro de actuar empresarial.

Desde esta perspectiva, también resulta evidente que la población objeto de estudio al ser entes económicos debidamente formalizados, poseen una carga impositiva importante con la que deben cumplir siempre en apego de las normas y leyes a lugar. De igual modo, cuentan con una serie de responsabilidades, calidades y atributos como la inscripción al RUT (Art. 507 E.T.), expedición de documentos electrónicos (Art. 617 E.T.), recaudo, presentación y pago de sus impuestos (IVA, industria y comercio, impuesto al consumo, impuesto predial unificado, entre otros), expedición de certificados tributarios, en caso de haber practicado retenciones a título de IVA, ICA o renta; cumplimiento de las normas de contabilidad (Art. 19 del Código de Comercio) y suministro de información (Art. 631 E.T.) siempre y cuando sean catalogados como informantes de exógena.

Teniendo en cuenta que, de acuerdo con las normas vigentes del impuesto de ICA en el municipio de Mocoa para clasificar los contribuyentes dentro del impuesto del impuesto de industria y comercio se toma como referente la clasificación a nivel nacional del IVA. Por lo tanto, es preciso analizar quienes son responsables de IVA y quienes no lo son, ya que de esto depende la periodicidad con la que presentan y pagan el impuesto de ICA, es decir, los responsables de IVA cumplen con esta obligación de forma anual y los no responsables de IVA lo hacen de forma mensual.

Así las cosas, centrándose en el tipo de régimen tributario nacional es claro que en la población seleccionada predomina los contribuyentes que son responsables de IVA sobre los que no lo son, llevando a inferir que la mayoría (73.9%) además de tener la obligación de pagar el impuesto de industria y comercio, tiene una carga fiscal adicional, la cual deben presentar y pagar de manera bimestral, cuatrimestral o anual, según sea el caso.

Tabla 5

Tipo de régimen tributario de los contribuyentes en cuanto a IVA

Régimen tributario	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Responsable de IVA (Régimen común)	147	73,9
No responsable de IVA (Régimen simple)	52	26,1
Total	199	100%

Ahora bien, considerando que el impuesto de industria y comercio en el municipio de Mocoa grava específicamente las actividades industriales, comerciales y de servicios, se tiene que, de acuerdo con la base de datos suministrada por la Secretaría de Hacienda Municipal, durante la vigencia 2023 se contaba con 447 contribuyentes activos, de los cuales 341 desarrollan actividades comerciales, 100 se dedican a la prestación de servicios y 6 a la industria. A partir de estos datos, se puede denotar que la región objeto de estudio carece de industria, por cuanto sobresalen dentro de sus principales actividades el comercio y los servicios como base fundamental sobre la que se cimenta y se soporta la economía local.

Del número de contribuyentes que cuentan con la responsabilidad tributaria de presentar y pagar el impuesto de industria y comercio, no ha sido posible determinar si todos han dado estricto cumplimiento a la misma, ya que tal como lo expresó la Secretaría de Hacienda Municipal en la entrevista aplicada, “Mocoa es el único municipio que no tenemos oficina de auditoría tributaria y entonces es un trabajo dispendioso para detectar omisos, les ha tocado un tema arduo para recaudar los recursos que le corresponden al municipio.”, de ahí que, la calificación que la administración tributaria le asigna a los contribuyentes se ubica en 4, dentro de una escala del 1 al 10, lo cual es un aspecto que llama la atención convirtiéndose en un tema que se debe revisar de manera prioritaria, empezando por analizar cómo está la cultura tributaria en esta región, junto con todos los elementos que la conforman. Precisamente, por ese motivo a continuación se procede a profundizar sobre uno de los elementos más importantes de la cultura tributaria: El conocimiento.

En cuanto al nivel de conocimiento de los contribuyentes respecto al impuesto de industria y comercio, durante el trabajo de campo se ofreció al contribuyente encuestado una escala del 1 al 10 para que evaluaran el nivel de conocimiento que tenían frente a algunos elementos claves de la cultura tributaria en relación al Impuesto de Industria y Comercio – ICA, tales como las obligaciones adscritas al contribuyente, los tipos de contribuyentes que deben declarar, finalidad del impuesto, periodicidad y medios o canales mediante los que se pueden adelantar las declaraciones tributarias, por mencionar algunos.

Tabla 6

Nivel de conocimiento de los contribuyentes frente a algunos aspectos del impuesto de industria y comercio ICA

Nivel de conocimiento	Aspectos del impuesto ICA				
	Obligaciones contribuyente	Personas/empresas que deben declarar	Por qué declarar	En qué periodos declarar	Dónde declarar
	(P8)	(P9)	(P10)	(P11)	(P12)
1	1	2	7	7	3
2	2	1	0	1	1
3	0	5	3	4	3
4	2	7	6	2	2
5	15	12	12	14	8
6	14	6	16	9	7
7	49	27	36	37	35
8	96	113	100	94	98
9	6	12	7	11	15
10	14	14	12	20	27
Total	199	199	199	199	199

A primera vista, se puede inferir que, el nivel del conocimiento de los contribuyentes en materia del impuesto ICA es alto porque se ubica de forma representativa en las categorías 8 y 7, con lo que es posible deducir que existe un discernimiento aceptable sobre las bases fundamentales que giran en torno al impuesto de industria y comercio, siendo éste un dato que aporta información valiosa a la investigación, puesto que esto conlleva a reflexionar, entre otras cosas, sobre la efectividad y eficacia de las actuaciones que vienen adelantando la administración de impuestos municipal a la hora de comunicar e informar.

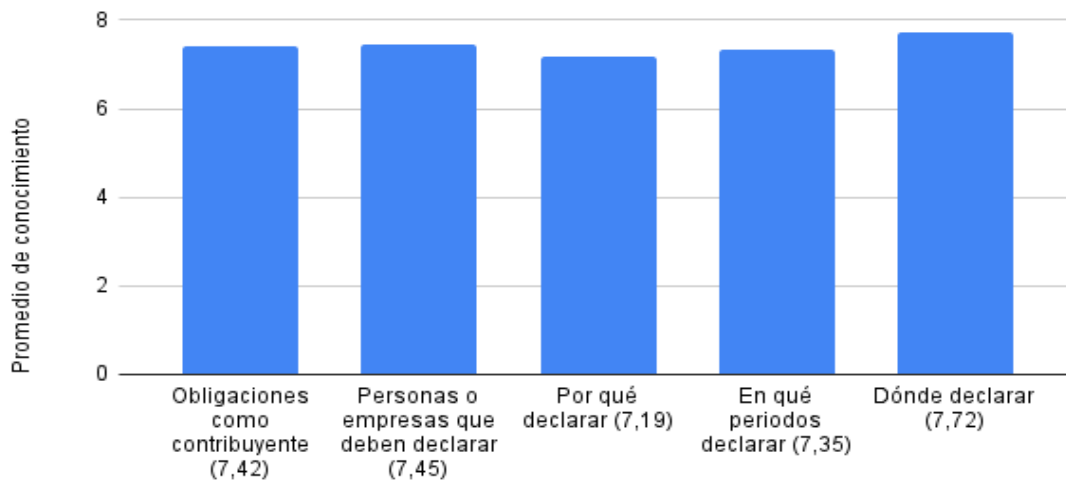
Lo anterior, desde luego adquiere un mayor peso considerando que, “El contribuyente tiene derecho a ser informado y asistido por la autoridad tributaria en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, proporcionándole la información suficiente respecto de su

situación fiscal en los diferentes supuestos o etapas de su relación con la autoridad” (Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, 2015, p. 108) Precisamente, en este sentido, tal como lo mencionan Newman et al. (2021) en Colombia, éste es “ un derecho fundamental que se encuentra protegido por el artículo 20 de la Constitución política y garantizado por el bloque de constitucionalidad” (p. 8), que no solo ayuda a la formación del contribuyente, sino que también le permite construir una base donde forjar una transparencia tributaria frente a la información de índole público.

En definitiva y en aras de analizar de mejor manera sobre el nivel de conocimiento de los contribuyentes frente a algunos aspectos del impuesto de industria y comercio ICA, en la siguiente figura se presenta el promedio del nivel de conocimiento de los contribuyentes encuestados donde se observa que, aunque dicho valor no llegó al límite superior (escala de 1 a 10); los contribuyentes mostraron mayor conocimiento sobre: dónde declarar (7,72), qué personas o empresas deben declarar (7,45), obligaciones como contribuyentes (7,42), en qué periodos declarar (7,35) y por qué declarar (7,19).

Figura 1

Promedio de conocimiento de los contribuyentes frente al ICA



Al respecto, se puede inferir que los contribuyentes al poseer un buen conocimiento sobre el impuesto de industria y comercio denotan una enorme fortaleza que debe aprovecharse al máximo

para lograr trabajar sobre temas tan indispensables dentro de la cultura tributaria. De igual manera, el comportamiento y el conocimiento identificado en la población se puede adjudicar hoy en día a un posible mayor acceso a la información que se ha visto masificado gracias a los diferentes medios de comunicación y a la era tecnológica que ha generado quizá nuevas oportunidades para que el contribuyente por su cuenta se informe y se auto eduque en la materia; y así mismo, para que la administración tributaria combata la evasión y el incumplimiento fiscal, mientras simplifica y formaliza sus procesos (Quiñonez, 2021).

Deteniéndose un momento en cada uno de los aspectos abordados en la tabla 7 Nivel de conocimiento acerca de cuáles son las obligaciones tributarias del ICA de los contribuyentes en Mocoa, se puede analizar que el 48.2% y el 24.6% de la población objeto de estudio conoce cuáles son las obligaciones tributarias del ICA que tiene como contribuyentes en Mocoa.

Tabla 7

Nivel de conocimiento acerca de cuáles son las obligaciones tributarias del ICA de los contribuyentes en Mocoa

Nivel de conocimiento	Frecuencia	%
1	1	0,5%
2	2	1,0%
3	0	0,0%
4	2	1,0%
5	15	7,5%
6	14	7,0%
7	49	24,6%
8	96	48,2%
9	6	3,0%
10	14	7,0%
Total	199	100%

Bajo ese supuesto y siendo el impuesto de industria y comercio una de las fuentes de ingresos indirectas de mayor envergadura dentro del esquema tributario de Mocoa, resulta positivo que prevalezca en los contribuyentes dicho conocimiento (ver tabla 7 Nivel de conocimiento acerca de cuáles son las obligaciones tributarias del ICA de los contribuyentes en Mocoa), pues de ese modo, la Secretaría de Hacienda Municipal puede aprovechar para continuar cerrando las brechas que pueden existir en torno a la cultura tributaria mediante la generación de espacios de aprendizaje, información y de acercamiento entre la autoridad y el contribuyente, dado que de esta manera es posible que la población se sensibilice y culturice respecto a los deberes tanto formales como sustanciales que poseen en su rol de ciudadanos y miembros activos dentro de un Estado social y de derecho.

Tabla 8

Nivel de conocimiento frente a qué personas/empresas que deben declarar el ICA

Nivel de conocimiento	Frecuencia	%
1	2	1,0%
2	1	0,5%
3	5	2,5%
4	7	3,5%
5	12	6,0%
6	6	3,0%
7	27	13,6%
8	113	56,8%
9	12	6,0%
10	14	7,0%
Total	199	100%

De igual manera como se presenta en la tabla anterior, el 56.8% de los contribuyentes manifiestan conocer quiénes son los sujetos pasivos del impuesto de industria y comercio sobre los cuales recae la obligación de presentarlo y pagarlo, sean estas personas naturales o jurídicas. Sobre el particular, vale la pena mencionar, que según el artículo 86 del Estatuto Tributario Municipal de

Mocoa (Concejo Municipal de Mocoa, 2016), todas las personas que desarrollen “actividades industriales, comerciales de servicios y financieras directa o indirectamente en la jurisdicción del municipio” (p. 34) deben dar estricto cumplimiento con este impuesto para evitar caer en sanciones, multas o procesos jurídicos.

Ante ese hecho, es válido pensar que cuando el contribuyente decide incumplir con esta obligación, quizá no lo hace tanto por desconocimiento, sino que dicho comportamiento puede estar influenciado por otras razones que pueden ser de tipo financiero, cultural o por ciertos rasgos que son innatos e inherentes en la persona.

Tabla 9

Nivel de conocimiento sobre por qué se debe declarar el impuesto de industria y comercio

Nivel de conocimiento	Frecuencia	%
1	7	3,5%
2	0	0,0%
3	3	1,5%
4	6	3,0%
5	12	6,0%
6	16	8,0%
7	36	18,1%
8	100	50,3%
9	7	3,5%
10	12	6,0%
Total	199	100%

Por otra parte, el conocimiento identificado en cuanto al por qué declarar el impuesto de industria y comercio resulta favorable, pues el 50.3% de la población asegura saber la finalidad de esta obligación como se contempla en la tabla 9 denominada Nivel de conocimiento sobre por qué se debe declarar el impuesto de industria y comercio.

Desde luego, esta es una premisa que articula un panorama positivo dentro de la investigación, ya que es vital que el contribuyente tenga claro el propósito de pagar oportunamente sus impuestos y más allá de eso, es vital que entienda lo significativo que resulta su contribución en el crecimiento social y económico del municipio, pues de esta manera, es posible que la administración consiga dar los primeros pasos para garantizar una transformación en el comportamiento fiscal y en la cultura de los ciudadanos.

Tabla 10

Nivel de conocimiento frente a periodicidad para declarar el impuesto de industria y comercio

Nivel de conocimiento	Frecuencia	%
1	7	3,5%
2	1	0,5%
3	4	2,0%
4	2	1,0%
5	14	7,0%
6	9	4,5%
7	37	18,6%
8	94	47,2%
9	11	5,5%
10	20	10,1%
Total	199	100%

En cuanto al período definido para presentar la declaración del impuesto de industria y comercio, el 47,2% y el 18.6% de los contribuyentes expresan tener conocimiento al respecto. En este punto, los artículos 96 y 121 del Estatuto Tributario Municipal de Mocoa (Concejo Municipal de Mocoa, 2016) rezan que los contribuyentes deberán declarar el impuesto de forma anual por aquellas actividades gravadas realizadas durante “el año calendario inmediatamente anterior a aquel en que se debe presentar la declaración” (p.37); así mismo, sentencia que toda declaración privada realizada fuera de los plazos generará sanciones e intereses de mora.

Eso quiere decir que, la ley es clara al definir que esta obligación se debe presentar y pagar de manera oportuna dentro de los plazos establecidos en el calendario tributario por la Secretaría de Hacienda Municipal, los cuales por lo general están contemplados en los meses de febrero, marzo y abril de cada año, junto con un plan de incentivos por pronto pago al cual pueden acceder todos los contribuyentes que se encuentren al día y que deseen aprovechar dichos beneficios (Alcaldía de Mocoa, 2020).

Continuando con la medición de conocimiento adelantada en el trabajo de campo, se observa que el 49.2% y el 17.6% de los contribuyentes también saben dónde y cómo realizar el trámite de la declaración privada del impuesto de industria y comercio, tal como queda evidenciado en la siguiente tabla:

Tabla 11

Nivel de conocimiento acerca de dónde realizar el trámite de la declaración del impuesto de industria y comercio

Nivel de conocimiento	Frecuencia	%
1	3	1,5%
2	1	0,5%
3	3	1,5%
4	2	1,0%
5	8	4,0%
6	7	3,5%
7	35	17,6%
8	98	49,2%
9	15	7,5%
10	27	13,6%
Total	199	100%

En primer lugar, las declaraciones de este impuesto se deben realizar en los formularios oficiales señalados por la Secretaría Financiera y Oficina de Rentas Municipal tal como se menciona en el

artículo 120 del Estatuto Tributario Municipal (Concejo Municipal de Mocoa, 2016); cuidando siempre que los mismos sean diligenciados en su totalidad y de forma adecuada, pues el no hacerlo correctamente, también es una causal de no presentación que da pie a sanciones e incumplimientos por parte del contribuyente.

Aunado a ello, se pudo confirmar con la Secretaría de Hacienda Municipal de Mocoa, que las declaraciones de los diferentes impuestos aún se efectúan y pagan de forma presencial, lo cual exterioriza una profunda deficiencia que requiere ser atendida de manera rápida puesto que urge modernizar este proceso en aras de garantizar un mayor recaudo y de poner a disposición del contribuyente las herramientas adecuadas para cumplir con sus obligaciones tributarias, así como facilitar su pago. Ahora bien, luego de abordar el nivel de conocimiento que los contribuyentes tienen frente al impuesto de industria y comercio, es de vital importancia proceder a revisar cómo está la cultura tributaria en el municipio de Mocoa, ya que, de esta manera, se podrá avanzar el logro de la presente investigación.

En lo referente a la familiarización con el concepto de cultura tributaria se puede apreciar que los contribuyentes del sector comercial del impuesto de industria y comercio en el municipio de Mocoa, en su mayoría si están familiarizados con el concepto lo cual supone a primera vista que éste quizá, no es un tema totalmente desconocido o poco común. Por su parte, existe un bajo porcentaje de contribuyentes que manifiestan no estar definitivamente habituados con el término y otros que expresan no estar seguros. No obstante, vale la pena mencionar que, el hecho que los contribuyentes en su mayoría estén familiarizados con el concepto, no asegura que tengan suficiente cultura tributaria, pues ello deberá contrastarse con los comportamientos de pago e indagación en temas puntuales que se abordan en los siguientes párrafos.

Tabla 12

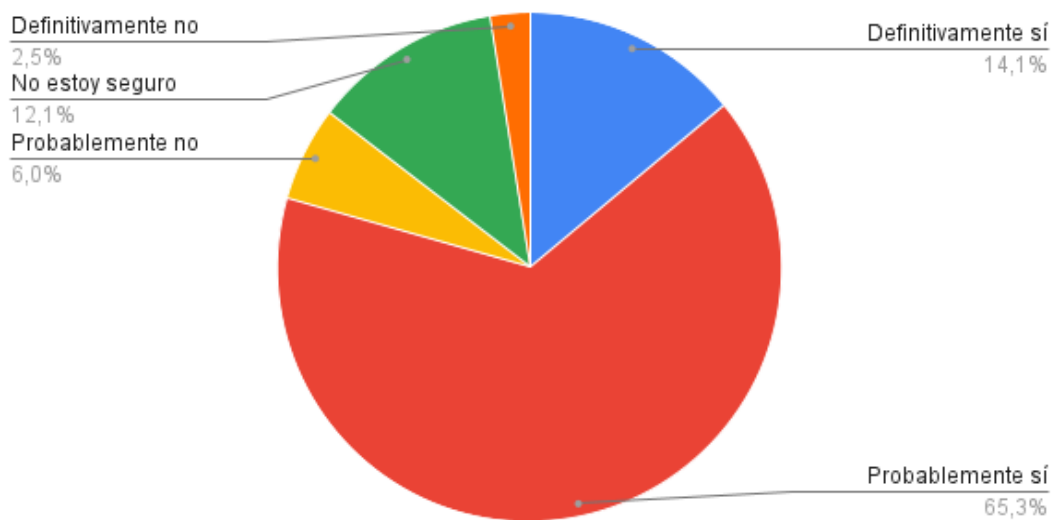
Frecuencias de la familiarización con el concepto cultura tributaria

Codificación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Definitivamente sí	28	14,1
Probablemente sí	130	65,3

Codificación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
No estoy seguro	24	12,1
Probablemente no	12	6
Definitivamente no	5	2,5
Total	199	100%

Figura 2

Distribución porcentual de familiarización con el concepto cultura tributaria



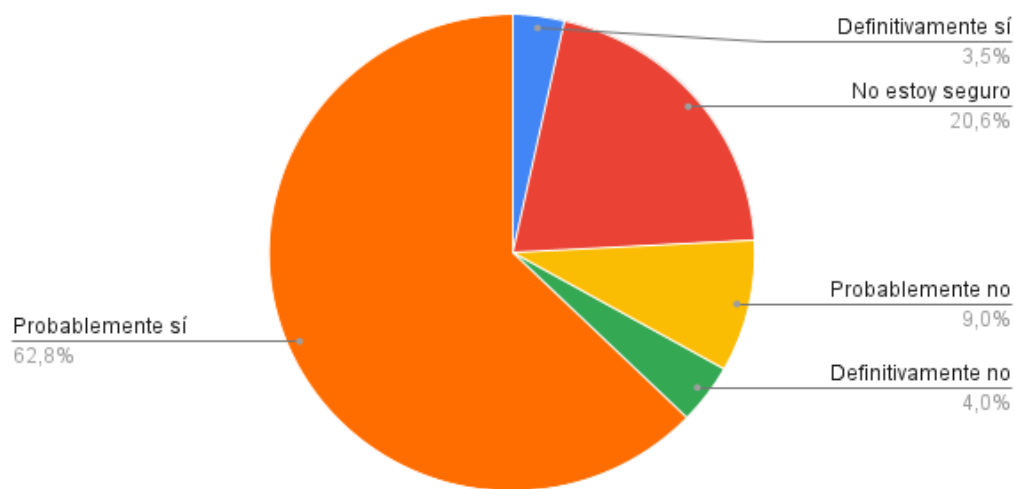
Desde luego, el camino para poder fortalecer un conocimiento más sólido y unos hábitos tendientes a un comportamiento más lícito aún debe seguirse construyendo, dado que el gran ideal dentro de todo esquema tributario es que todos apliquen la cultura tributaria, de ahí que las entidades gubernamentales deben aunar sus esfuerzos para que sean más los contribuyentes que a partir de un proceso de formación y capacitación logren articular un acercamiento efectivo donde se gesten hábitos y costumbres propias de un ambiente más ético, transparente y comprometido con el bienestar social.

Ahora bien, en el marco de la presente investigación, también es importante conocer la percepción de los contribuyentes respecto a que tan claras son las normas tributarias en Mocoa, ya que esto permite identificar rasgos y factores que pueden incidir en la cultura tributaria de la

población seleccionada. En ese orden de ideas, se tiene que el 66.3% de los contribuyentes considera que las normas tributarias en el municipio son claras, lo cual también debe sopesarse con el porcentaje – aunque en menor proporción – de contribuyentes que manifiestan no estar seguros al respecto, tal como se indica en la siguiente figura.

Figura 3

Percepción de los contribuyentes frente a la claridad de las normas tributarias



En esa misma tónica, es oportuno mencionar que, “todas las sociedades están regidas por normas para garantizar la buena convivencia entre sus individuos, y para que no se vulneren las libertades y derechos de los mismos” (Institución Educativa Cristo Obrero, 2021, p. 1); de ahí que, tener conocimiento y claridad sobre éstas contribuyen a garantizar su cumplimiento mediante la “adopción de procedimientos y buenas prácticas que permitan identificar y clasificar los riesgos legales” (Bancoldex, 2024, p. 1), mientras se ayuda en la construcción de un entorno donde todos salen ganando.

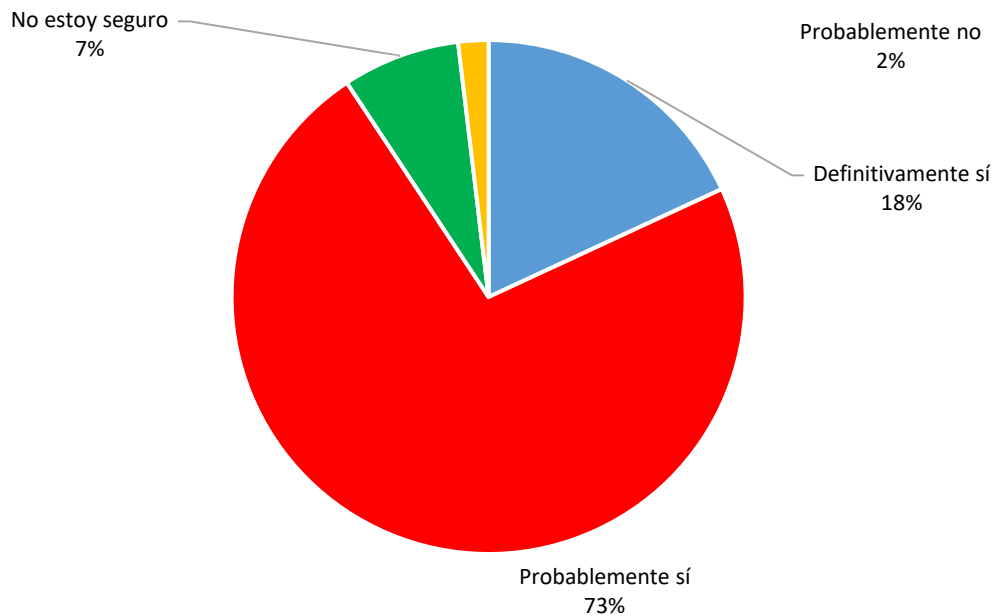
Sin duda, esto cobra mayor relevancia en el ámbito tributario, dado que resulta evidente que en gran medida el cumplimiento voluntario y la cultura tributaria están influenciadas por el conocimiento que los contribuyentes tengan de las reglas y normas dictadas en la materia, pues

esto sin duda, tiene un impacto directo en el fortalecimiento de una verdadera “conducta positiva fiscal” y una conciencia y moral tributaria. (Centro Interamericano de Administraciones Tributarias [CIAT], 2020, p. 1)

Adicionalmente y siendo un factor trascendental el componente pedagógico y publicitario al interior del ámbito tributario se decidió enfatizar en este tema dado que es un elemento de gran envergadura en la cultura tributaria, donde quedó al descubierto que el 90,5% de los encuestados consideran que una adecuada y permanente capacitación orientada desde la Secretaría de Hacienda Municipal mejoraría notoriamente la cultura tributaria y con ello el recaudo fiscal y por ende la cultura tributaria, como se exhibe en la siguiente figura.

Figura 4

Opinión frente a la influencia de programas de capacitación en temas tributarios



A lo largo de la investigación, se ha reiterado sobre la importancia de la formación y educación tributaria que se debe proporcionar al contribuyente, ya que este es un factor que, sin duda, traza un precedente a la hora de determinar ciertos comportamientos, sea positivos o negativos en las personas. Lo anterior, teniendo en cuenta que, es fundamental que la educación tributaria se

implemente “incluso desde los niveles iniciales, puesto que la escuela es el órgano encargado de formar a los sujetos que componen la sociedad, la cual debe forjar la conciencia que requieren para asumir sus obligaciones con el Estado y reforzar su compromiso” (Espinosa et al., 2023, p. 1).

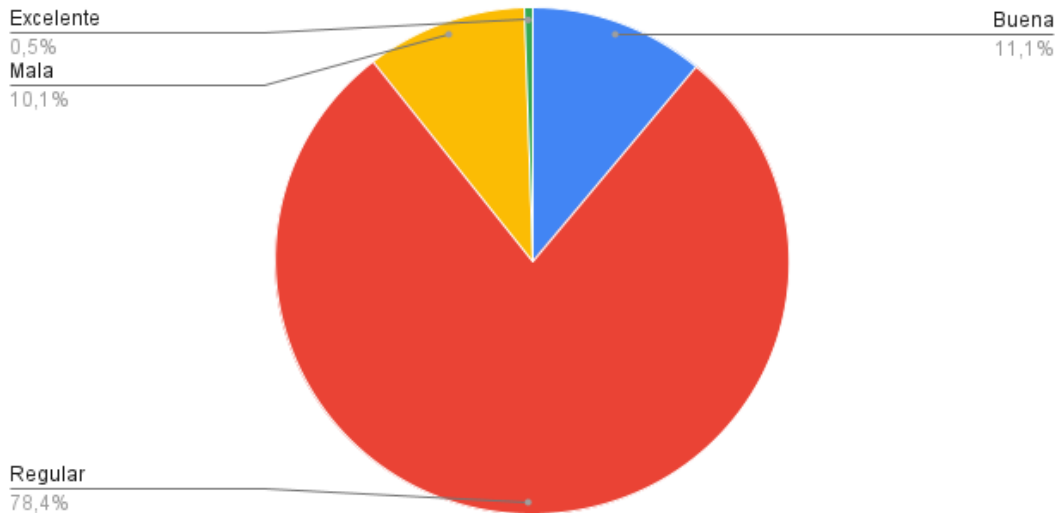
En ese orden de ideas, el componente educativo y formativo debe ser uno de los proyectos bandera que se deben instaurar en las administraciones tributarias para fomentar la cultura tributaria y el cumplimiento de las obligaciones bajo los principios rectores del esquema tributario, tanto en los futuros contribuyentes (niños y adolescentes) como en los contribuyentes actuales (empresas) (Montoya y Parra, 2021).

Precisamente, la Secretaría de Hacienda Municipal de Mocoa ha realizado algunas capacitaciones en pro de impartir conocimiento y despejar dudas e inquietudes, especialmente con los empresarios que pertenecen al sector comercio y de servicios, dado que como se pudo confirmar con esta oficina durante la entrevista realizada en el marco de esta investigación, estos son los dos sectores de mayor participación en la región. Vale la pena, mencionar que, aunque se solicitó información sobre el número de capacitaciones que se dictaron en el año 2023 y en lo corrido del 2024, no fue posible acceder a la misma porque la administración tributaria municipal no cuenta con una estadística oficial al respecto.

Sin embargo, es oportuno que estas acciones se complementen con jornadas de sensibilización y asesoría al tejido empresarial y que también se implementen programas de formación para toda la comunidad, involucrando de forma activo a los niños y adolescentes. De igual manera, dentro del diagnóstico realizado se decidió profundizar sobre la calificación que dan los contribuyentes a las estrategias pedagógicas y publicitarias implementadas por la Secretaría de Hacienda Municipal para fomentar la declaración del impuesto, considerando que éste es un elemento de vasta relevancia a la hora de fortalecer la cultura tributaria.

Figura 5

Calificación de contribuyentes sobre las estrategias pedagógicas y publicitarias implementadas



Enfatizando en este tema, se puede observar que el 88,5% de los contribuyentes otorga una mala calificación a las estrategias pedagógicas y publicitarias implementadas por la Secretaría de Hacienda Municipal lo cual no garantiza el fomento de la presentación y pago oportuno de las declaraciones; por su parte, existe un 11,6% de contribuyentes que entrega una calificación buena o excelente, siendo un porcentaje relativamente bajo.

Ante esta situación, los gobiernos locales están en la obligación de crear un plan de trabajo enfocado a incrementar la cultura tributaria en sus poblaciones, donde se le dé mayor protagonismo al “marketing informativo” y se aproveche al máximo el uso de canales de comunicación tradicionales y digitales para llevar información clara y veraz. Lo anterior Macea (2022) en aras de aumentar la conciencia ciudadana frente al pago de los impuestos, mejorar la percepción que los contribuyentes tienen de la gestión administrativa, incrementar el cumplimiento voluntario y resaltar la importancia del recaudo para el bienestar común.

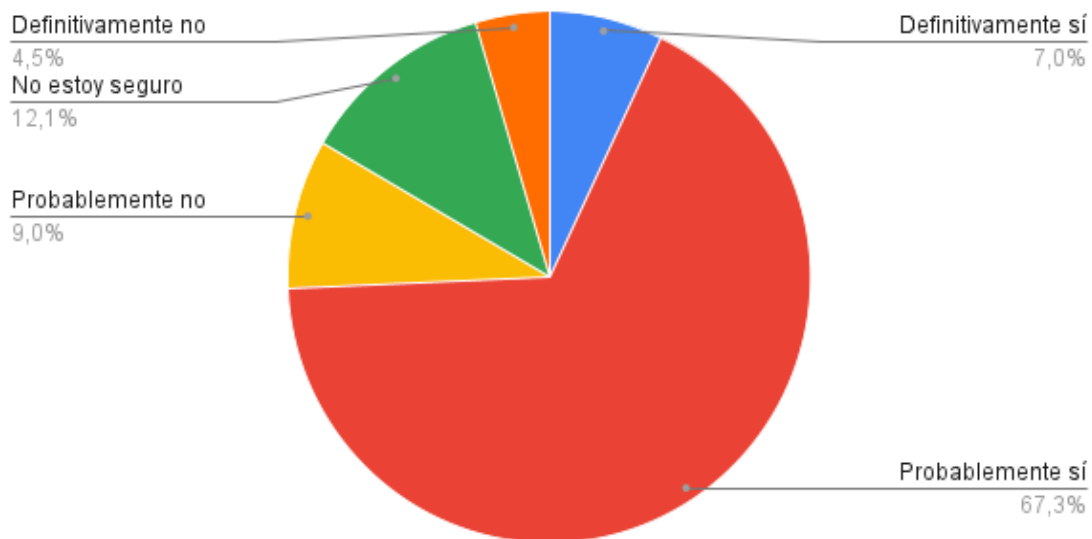
De otra parte y ahondando sobre otro elemento clave de la cultura tributaria, se procede a revisar la responsabilidad que tiene el contribuyente de cara al pago del impuesto de ICA, pues si bien, el Estado está en la obligación de cubrir las diferentes necesidades básicas del ciudadano tales como

vivienda, recreación, salud, educación, entre otros; el contribuyente debe entender que así como posee derechos también tiene que acatar y dar cumplimiento con los deberes ciudadanos que marca la ley. No obstante, es oportuno anotar que, la responsabilidad del pago del impuesto de ICA puede verse afectada por la capacidad y los hábitos que el contribuyente tenga, pues en algunos casos, se ha presentado que, aunque las personas tengan los recursos para cancelar los impuestos, simplemente se abstienen de hacerlo por una u otra razón.

Justamente por esa razón, en la labor de campo se decidió profundizar sobre la percepción que los contribuyentes tenían sobre el impacto del impuesto de ICA sobre las finanzas de la empresa, donde se pudo corroborar que la mayoría de la población encuestada considera que el pecunio de una organización puede verse afectado con el pago de impuestos, específicamente cuando se trata del impuesto de industria y comercio por ser un gravamen que se aplica directamente sobre el valor de los ingresos generados en un período.

Figura 6

Percepción sobre el impacto del pago del impuesto sobre las finanzas de la empresa



Sobre este tema, se evidenció que el 74,3% de los contribuyentes de Mocoa consideran que el pago del impuesto de industria y comercio afecta las finanzas de una empresa; desde luego, esto puede conllevar en un futuro a diferentes conductas de evasión o elusión porque los contribuyentes

están percibiendo este impuesto como una carga elevada sobre la economía de la empresa. Precisamente, esto se presenta en mayor proporción en países como Colombia ya que cuenta con uno de los esquemas tributarios más complejos e inequitativos (Revista Portafolio, 2024) donde la carga impositiva termina generando un impacto negativo importante en el PIB, en los dividendos, en la estabilidad financiera de las empresas y en la calidad de vida de los ciudadanos (Hurtado y Posada, 2021).

Así las cosas, según Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (Ocde), las empresas enfrentan un panorama complicado, ya que en términos reales, las compañías podrían estar pagando mucho más que esa tasa de 35%, ya que además del pago a la renta, este sector debe pagar otros impuestos como el 4X1000, el industria y comercio, las contribuciones parafiscales y de seguridad social y cargas a la nómina. (Revista Portafolio, 2024, párr. 1)

“Tan serio es el problema que genera la carga impositiva sobre la economía nacional que la misma administración tributaria nacional reconoce que los impuestos están afectando de forma negativa el desarrollo económico del país” (Contreras y Pinillos, 2023, p. 8). Por esa razón, el gobierno colombiano, debe considerar que, “para obtener una buena cultura de pagos de impuestos se debe transformar el sistema tributario actual, cambiando algunas leyes y aprobando otras” (Romero et al., 2021, p. 129), pues todos los esfuerzos se deben orientar a generar un cambio significativo sobre la percepción y confianza que los contribuyentes tienen del sistema fiscal.

Ahora bien, en cuanto a la percepción del contribuyente frente a su aprobación en realizar el trámite de declaración del impuesto aun cuando el valor sea 0 pesos, se pudo observar que el 64,3% de los contribuyentes aseguran estar totalmente de acuerdo o de acuerdo con declarar aun cuando el valor sea 0 pesos; por su parte, el 35,6% difieren y piensan algo contrario.

Tabla 13

Percepción del contribuyente frente a su aprobación en realizar el trámite de declaración del impuesto aun cuando el valor sea 0 pesos

Codificación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Totalmente de acuerdo	13	6,5
De acuerdo	115	57,8
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	46	23,1
En desacuerdo	16	8
Totalmente en desacuerdo	9	4,5
Total	199	100%

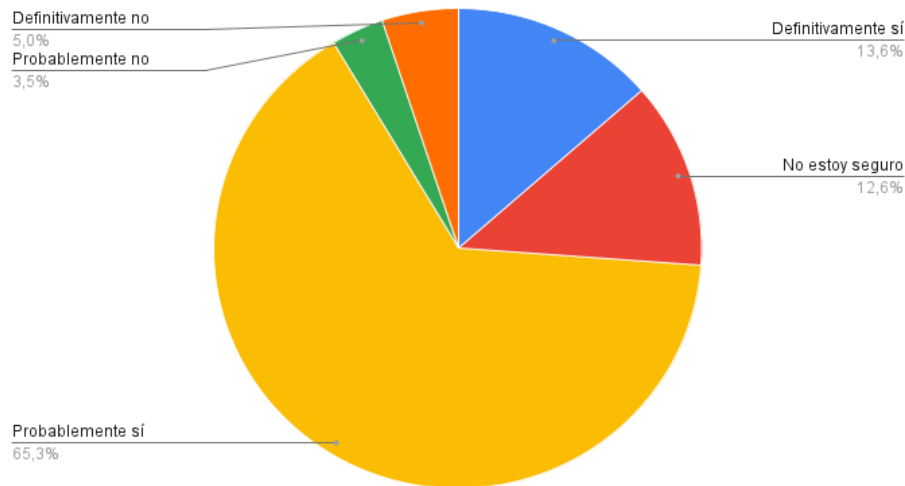
Con los resultados expuestos en la tabla 13 Percepción del contribuyente frente a su aprobación en realizar el trámite de declaración del impuesto aun cuando el valor sea 0 pesos, se puede destacar que el 64.3% de los contribuyentes están de acuerdo con realizar todo el trámite de declaración presencial aun cuando no les corresponda realizar pago alguno. Esto puede ser un indicativo de la cultura tributaria de los contribuyentes aludiendo a elementos como la responsabilidad en el pago y declaración de tributos, así como en el cumplimiento de las normas tributarias y la conciencia tributaria. En consecuencia, se entiende que no les resulta indiferente el impuesto y que de una u otra manera tienen buena percepción frente al impuesto; no obstante, en la figura 6 Percepción sobre el impacto del pago del impuesto sobre las finanzas de la empresa, los mismos contribuyentes aseguraron creer que el pago del impuesto trae consecuencias negativas a las finanzas de las empresas, lo cual si no se trabaja o se analiza con cuidado es un atenuante para que los contribuyentes, en un momento dado, puedan tratar de minimizar los impuestos mediante prácticas poco licitas o de evasión que van a impactar de forma directa la cultura tributaria.

En contraste y profundizando sobre la opinión de los contribuyentes acerca de la declaración voluntaria de impuesto, plasmada en la figura 7 denominada Opinión de los contribuyentes sobre declaración voluntaria de impuesto, las personas encuestadas respondieron mayoritariamente (78,9%) que si pudieran elegir y su elección no trajera consigo repercusiones y/o sanciones continuarían declarando el impuesto de industria y comercio -ICA- como lo han hecho hasta el

momento. Para efectos del presente estudio estos datos arrojan información valiosa pues se logra apreciar una cultura tributaria adecuada por parte de los contribuyentes que está muy aterrizado y va de la mano con algunas premisas y nociones del fenómeno de estudio.

Figura 7

Opinión de los contribuyentes sobre declaración voluntaria de impuesto



“El ingreso por tributos genera en un estado estabilidad social y económica, para ello la administración busca fomentar el cumplimiento voluntario para la presentación y pago” (García et al., 2022, p. 12). De ahí que, tener un nivel alto de conciencia tributaria por parte de los contribuyentes sobre sus responsabilidades se convierte en un gran avance hoy en día puesto que el cumplimiento voluntario o espontaneo adquiere un protagonismo formidable en todos los esquemas de tributación, toda vez, que contribuye a mejorar la relación entre administración y contribuyente y combate fenómenos como la evasión, elusión o fraude fiscal (Mora y Enríquez, 2017).

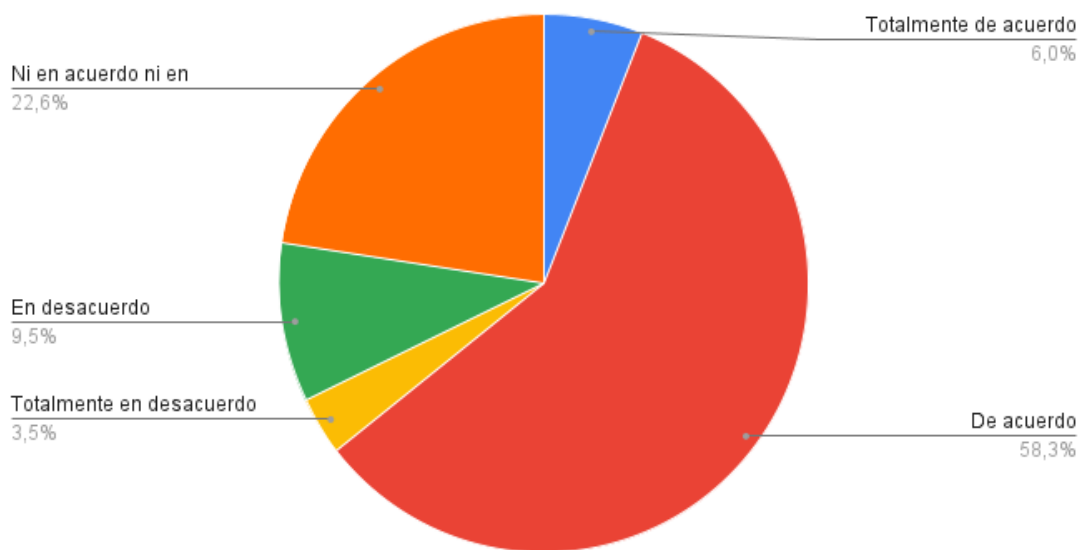
Bajo esa premisa, el cumplimiento voluntario guarda una relación directa con la cultura tributaria, dado que al existir dicho cumplimiento se puede “indicar que los esfuerzos de culturización tributaria están generando conciencia y motivando a los contribuyentes a cumplir con sus responsabilidades fiscales” (Vásquez, como se citó en López et al., 2022, p. 10). No obstante, también es fundamental que, la administración de impuestos municipal entienda que para

garantizar que exista un cumplimiento voluntario de la carga fiscal debe consideren una serie de aspectos para propiciar un ambiente favorable para el contribuyente tales como (Pita, 1993): 1) esquema de tributación “equitativo y racional”; 2) vigencia efectiva de las normas; 3) mecanismos normativos de incentivos al cumplimiento; 4) régimen sancionatorio ante incumplimientos, por mencionar algunos. Desde luego, todo esto en su conjunto va a tener una repercusión positiva en la cultura tributaria pues solo de esta manera se logrará obtener frutos en el corto, mediano y largo plazo.

De otra parte, según los resultados obtenidos fue posible determinar que un porcentaje interesante se mostró totalmente de acuerdo (6%) y de acuerdo (58,3%) en cuanto al hecho de gravar las actividades comerciales con este impuesto; mientras que, aproximadamente una cuarta parte de la población encuestada no se encontró ni en acuerdo ni en desacuerdo (22,6%), y el 13% estuvieron en desacuerdo y/o totalmente en desacuerdo como se observa en la figura 8 Distribución porcentual de la percepción que tienen los contribuyentes frente a gravar con impuesto ICA las actividades del sector comercial.

Figura 8

Distribución porcentual de la percepción que tienen los contribuyentes frente a gravar con impuesto ICA las actividades del sector comercial



Así las cosas, queda al descubierto que el 64,3% de los contribuyentes sí están de acuerdo con que las actividades del sector comercial estén gravadas con el impuesto de industria y comercio, lo cual, en primera instancia, se podría adjudicar a un mayor grado de concientización y de sensibilización sobre la obligación que tienen de “contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones” tal como lo reza literal 9 del Artículo 95 de la Constitución Política de Colombia (1991). En un segundo plano, la interpretación de este resultado también conduce a reflexionar sobre una aparente desinformación o incoherencia por parte de los contribuyentes, lo cual es un atenuante negativo para la cultura tributaria, pues en la figura 6 Percepción sobre el impacto del pago del impuesto sobre las finanzas de la empresa, se reflejaba que la mayoría de contribuyentes pensaba que pagar el impuesto afectaba la economía de la empresa, pero en la figura 7 Opinión de los contribuyentes sobre declaración voluntaria de impuesto, el 74,3% está de acuerdo con que las actividades de este sector estén gravadas.

Adicionalmente, los hallazgos de la tabla 13 Percepción del contribuyente frente a su aprobación en realizar el trámite de declaración del impuesto aun cuando el valor sea 0 pesos, difieren de los datos obtenidos ante este interrogante, en la que los contribuyentes manifestaron que estarían de acuerdo en declarar el impuesto aun cuando el valor sea \$0. Sobre el particular y:

Como es de conocimiento normativo, todas las empresas en Colombia que adelanten una actividad comercial están obligadas a realizar el respectivo pago del tributo, toda vez que esto contribuye, en parte, a sufragar los costos y los gastos que demanda el Estado. (Amaya, 2024, p. 1)

Ante este panorama, es fundamental que se analice la naturaleza del impuesto de industria y comercio, ya que, a diferencia de otros impuestos que se aplican sobre las ganancias obtenidas, éste grava los ingresos de las diferentes actividades económicas, sin tener en cuenta los costos, gastos o inclusive las pérdidas generadas durante la vigencia fiscal, por cuanto, se convierte en un gravamen bastante agresivo e impactante para la economía empresarial.

Ahora bien, considerando lo dictado por el artículo octavo del Acuerdo No. 042 de diciembre 29 de 2017 decretado por el Consejo Municipal de Mocoa, se puede identificar que las actividades

comerciales se encuentran gravadas con la tarifa del 5 por mil, independiente del tamaño de la empresa o de su volumen de ventas, por lo que es apremiante que se piense en una futura reorganización donde se dicte una excepción o limitación al monto de ingresos, como sucede en otros municipios como Pasto, donde la tarifa del impuesto cambia cuando los ingresos exceden o están por debajo de un monto de SMLV (Alcaldía Municipal de Pasto, 2019); caso puntual, para actividades relacionadas con comercio de alimentos la tarifa es del 3 por mil, siempre y cuando los ingresos brutos no excedan los 5.800 salarios mínimos mensuales legales vigentes; en el evento de superar dicho tope, el comerciante debe gravar sus ingresos con la tarifa del 5 por mil.

Cabe destacar que, aunque lo anterior ya está dado por norma, es interesante para el estudio evidenciar que la población demuestra ciertos rasgos y comportamientos que dejan entrever que se ha ido avanzando hacia la construcción de una cultura tributaria, no obstante, los esfuerzos por hacer de esto una realidad deben continuar procurando que se materialicen en el diseño e implementación de estrategias e iniciativas que involucren a todos los actores del esquema tributario. La labor de campo permitió conocer los hallazgos positivos y negativos relacionados con los elementos de la cultura tributaria respecto al impuesto de industria y comercio por parte del municipio de Mocoa, destacándose principalmente los siguientes:

Tabla 14

Hallazgos positivos y negativos relacionados con los elementos de la cultura tributaria en el municipio de Mocoa

Hallazgos positivos	Hallazgos negativos
Familiarización con el concepto	Evasión, desigualdad y corrupción
Claridad de las normas tributarias	Baja asesoría e información por parte de la Secretaría de Hacienda Municipal.
Nivel de conocimiento básico sobre algunos aspectos del ICA	Baja inversión en plataformas digitales para simplificar los procesos de la declaración.
Mayor acceso a la información gracias a la era tecnológica.	Escasas estrategias de promoción y divulgación sobre cultura tributaria

Responsabilidad en la declaración del impuesto con pago cero.	Ausencia de un sistema tributario justo, confiable y transparente
Avances en cuanto al cumplimiento voluntario	Falta de mecanismos normativos de incentivos al cumplimiento
Conocimiento general sobre el destino de los tributos	Falta de planeación tributaria de los contribuyentes
Existencia de un régimen sancionatorio ante incumplimientos	Débil componente educativo y formativo
	Falta de estrategias pedagógicas y publicitarias

Con base en ello, resulta positivo que la población se encuentre familiarizada con el término cultura tributaria, debido -probablemente- a su formación académica y profesional o también como fruto de las acciones que la administración tributaria municipal ha venido adelantando. Sin embargo, es una realidad que la cultura tributaria en el municipio de Mocoa frente al impuesto de industria y comercio está en proceso de construcción, como lo confirmó la Secretaría de Hacienda Municipal de esta municipalidad, por cuanto se deben seguir trabajando arduamente en generar conciencia tributaria a través de programas educativos y de divulgación que sean atractivos, efectivos y que arrojen resultados tendientes a mejorar los indicadores fiscales.

Frente a esto, la cultura tributaria en el municipio atraviesa retos cruciales sobre todo por la omisión y evasión de impuestos, dado que los contribuyentes jóvenes son los más reticentes frente al tema de los impuestos y los más tendientes a la evasión, considera que la población de adultos de más de 60 años son mucho más conscientes de la importancia de los pagos, afirmando que esta condición está relacionada con la formación y principios de esta población, quienes tienen por premisa el cumplimiento de la palabra y de responder siempre por todas las obligaciones.

2.2.2. Factores que influyen en el recaudo del impuesto de industria y comercio en los contribuyentes del sector comercial del Municipio de Mocoa

Para dar cumplimiento con el segundo objetivo específico de la investigación, se procede a resumir los factores más representativos que influyen en el recaudo del impuesto de industria y comercio

en los contribuyentes del sector comercial del Municipio de Mocoa, teniendo en cuenta la información obtenida mediante la entrevista aplicada a los contribuyentes y la entrevista realizada a la secretaria de Hacienda de Mocoa, encontrándose:

Evasión fiscal: Es inminente, y lo confirma la secretaria de Hacienda Municipal, que en Mocoa se presenta evasión y omisión en la declaración y pago de impuestos, hecho que se atribuye principalmente a la cultura tributaria; pues la dirigente aseguró que los contribuyentes oriundos de otros departamentos, que realizan actividades comerciales en este municipio, tienen más consciencia frente a la responsabilidad tributaria, hecho que lo atribuye a que en esos otros lugares, municipios o departamentos son más rigurosas las estrategias pedagógicas al respecto. Cabe anotar que, aunque se solicitó información sobre la evasión que se registra en Mocoa frente al pago del impuesto ICA, la Secretaría de Hacienda Municipal asegura que, si bien se han intentado hacer varios estudios al respecto, no se cuenta con información oficial que proporcionen datos precisos sobre este tema.

En ese sentido, aunque no se logró acceder a cifras oficiales por parte de la administración de impuestos municipal, que permitan articular un paisaje más claro sobre la gravedad de la evasión, mediante el trabajo de campo fue posible visualizar un panorama de atención, dado que el 20,6% de los encuestados aseguró que, si no hubiera ningún tipo de repercusiones o sanciones, no declararían el impuesto como se mostró en la figura 7 Opinión de los contribuyentes sobre declaración voluntaria de impuesto. Esto significa que existen personas o contribuyentes que muestran una conducta de declaración/pago por obligación, mas no por compromiso social, es decir, al parecer lo que motiva la intención de pago por parte de los comerciantes es evitar incurrir en sanciones o multas o que les abran procesos de fiscalización por parte de las autoridades competentes (Barberan et al., 2020), sin embargo esto afecta de forma directa el recaudo del impuesto, ya que al percibir que las cargas positivas están incrementado, se puede orillar al contribuyente a asumir un comportamiento antiético y evasivo.

Corrupción y mala utilización de los recursos: En escenarios como el colombiano en donde este comportamiento es muy habitual y controversial, se puede asegurar que el recaudo y la cultura tributaria se ven afectados de sobremanera considerando que el contribuyente en muchos casos

percibe que la gestión de la administración de los recaudos tributarios no es la correcta y transparente, dando pie a que exista mal interpretaciones y conductas poco adecuadas al momento de dar cumplimiento con sus obligaciones fiscales.

Frente a este razonamiento, el 60,3% (incluye 58.8% probablemente sí más 1.5% Definitivamente sí) de los contribuyentes consideran que la gestión de la administración tributaria de Mocoa si ha sido adecuada y clara; mientras que el 18.1% no está seguro y el 21.6% considera que no lo ha sido (11.6% Probablemente no más 10.1% Definitivamente no), como se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla 15

Percepción de los contribuyentes con respecto a la correcta y transparente gestión y administración de los recaudos tributarios en Mocoa

Codificación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Definitivamente sí	3	1,5
Probablemente sí	117	58,8
No estoy seguro	36	18,1
Probablemente no	23	11,6
Definitivamente no	20	10,1
Total	199	100%

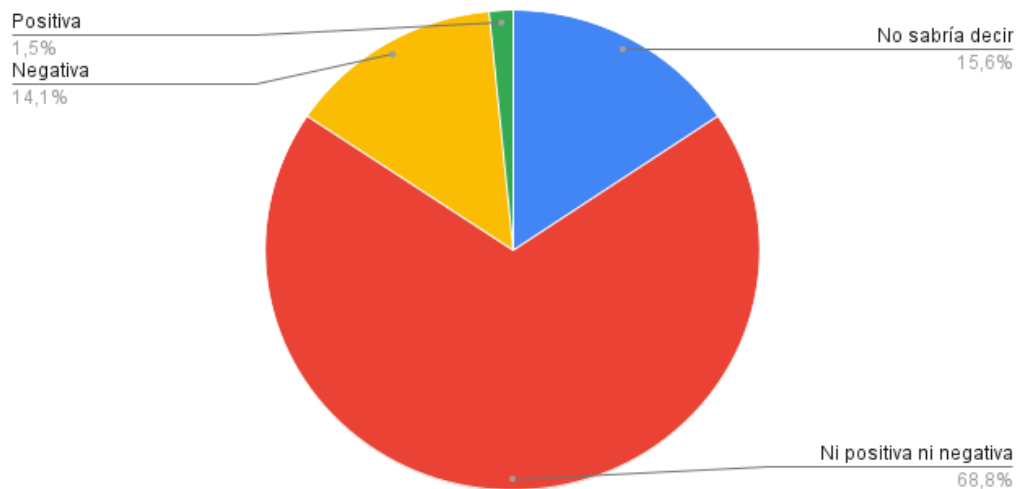
A pesar de que hay una cierta satisfacción o aprobación por parte del total de contribuyentes encuestados, resulta necesario que la Secretaría de Hacienda Municipal de Mocoa considere el porcentaje de comerciantes que poseen una percepción negativa en cuanto a la actuación de la administración de los tributos, pues está demostrado que,

Uno de los principales factores que incitan al impago es el desconocimiento de los individuos sobre el destino de sus pagos, se necesita valer de las plataformas sistematizadas donde se le haga llegar la información a cada uno de manera rápida y efectiva. (Romero et al., 2021, p. 132)

Ahora bien, en cuanto a la utilización que le da el municipio de Mocoa a los dineros recaudados por concepto de impuestos se puede evidenciar que el 68.8% de la población asume una posición intermedia, que puede atribuirse a desconocimiento, desinformación o poco interés frente a la destinación o uso de los impuestos en el municipio. De igual manera, también prevalece un porcentaje de contribuyentes que tienen una percepción negativa al respecto, lo cual debe ser contemplado en el desarrollo de la presente investigación para la formulación de estrategias.

Figura 9

Opinión frente a la utilización que le da el municipio a los dineros recaudados por impuestos



En términos generales, se puede argüir que la ciudadanía, o por lo menos las personas encuestadas, no tienen credibilidad sobre el proceder de la administración con los recursos provenientes del impuesto de industria y comercio, y desde luego, este puede ser un factor decisivo que impacta sobre el recaudo del impuesto de industria y comercio, ya que, si bien los contribuyentes manifiestan que conocen sus obligaciones frente al impuesto ICA, como se observó al momento de identificar los elementos de la cultura tributaria, es claro que prevalece un deterioro de la confianza del contribuyente hacia la administración tributaria que puede estar generando cierta renuencia u oposición al momento de contribuir al Estado.

Con base en ello, es oportuno mencionar que, la percepción que los contribuyentes tienen frente al destino que el Estado o las administraciones dan a los recaudos tributarios, ha sido quizá el principal factor que interfiere negativamente y favorece a la evasión y elusión (CIAT, 2019).

Así entonces, los contribuyentes al apreciar que sus impuestos no se destinan al bienestar general, piensan que como individuos tampoco obtienen favor alguno y en ese sentido, se puede afirmar que la finalidad planteada en la teoría de la función tributaria y establecida formalmente en el ordenamiento tributario del país en la realidad de estos contribuyentes no se percibe. (Mora y Villareal, 2020, p. 310)

Es decir que, los contribuyentes al no tener “claridad del destino de los recursos que se pagan por impuestos (...), consideran que la mayoría de los recursos son para financiar grandes empresas y corruptos, lo cual no es honesto ni equitativo para ellos.” (Reyes y Suarez, 2020, p. 41) A partir de esas premisas, en contextos como el de Mocoa, se observa que la cultura tributaria y el recaudo de impuestos son temas de gran controversia que están influenciados de una u otra manera, por varios factores como la corrupción, la desinformación, la baja inversión en mecanismos digitales, la evasión y la desigualdad.

Es por este motivo, que hoy en día el compromiso de los entes territoriales y gubernamentales debe estar orientado hacia la reconstrucción constante de la confianza con todos los ciudadanos pues solo así es posible generar nuevas oportunidades de crecimiento a través del recaudo efectivo de los tributos y de la inversión social equitativa, justa y alejada de prácticas corruptas.

Desinformación y vacíos de la norma: Los resultados mostraron que, aunque la mayoría de contribuyentes encuestados mencionan que las normas tributarias son claras, existe un porcentaje de la muestra (33,6%) que ratifican lo contrario como se indicó en la figura 3 Percepción de los contribuyentes frente a la claridad de las normas tributarias, lo cual de cara al recaudo del impuesto puede constituir una variable que está influyendo, pues como ya se ha mencionado el no tener un buen discernimiento sobre un tema en particular, eleva la probabilidad de caer en incumplimientos y en conductas poco apropiadas.

De otra parte, el conocimiento sobre los aspectos generales del impuesto de industria y comercio a pesar de estar por encima de la media son de alguna manera cuestionables, porque en este tipo de escenarios tributarios, cualquier mal procedimiento o práctica orientada a la elusión fiscal puede acarrear problemas legales, por lo tanto, no se puede permitir que existan vacíos de información y/o conocimiento que afecten tanto al contribuyente como a la administración de impuestos.

Por otra parte, según la secretaria de Hacienda Municipal, cuya entrevista puede apreciarse en el anexo C Matriz de resultado de la entrevista a secretaria de Hacienda Municipal, los principales retos que enfrenta Mocoa respecto a la declaración y pago del Impuesto de Industria y Comercio son la falta de automatización y la ambigüedad en la normativa tributaria. Sobre el particular, se tiene que la ambigüedad del Estatuto Tributario es considerada como un factor crucial en el recaudo tributario, pues se reconoce que existen vacíos en la norma que han generado que los contribuyentes presenten confusiones afectando el proceso de declaración y pago.

De la misma manera, el Estatuto Tributario de Mocoa, fechado en el año 2016, no contempla la utilización de la información exógena para realizar el cruce con las declaraciones, hecho que de acuerdo con lo expuesto por la Secretaría de Hacienda Municipal “es otro tema que lo tenemos para el estatuto tributario, porque se hace necesario para temas de auditoría y de poder revisar. En el momento no está establecido pero el proyecto es que en este año se actualice y se compile toda la norma del estatuto tributario, porque eso si es una herramienta importante para nosotros poder hacer los procesos de auditoría”. Desde luego, esto constituye otro atenuante a la serie de limitantes que giran en torno al proceso de presentación y pago de impuestos tan importantes como lo es el impuesto de industria y comercio.

Trámites presenciales y ausencia de canales digitales. Los datos obtenidos conducen a asegurar que los trámites presenciales a los que en la actualidad está sujeta la declaración y pago de dicho impuesto son quizá otro limitante para obtener un mayor recaudo, pues esta condición supone trámites largos con una dedicación de tiempo obligatoria por parte de la persona que se apodera de dicho trámite, además, luego de la declaración (que se realiza de manera presencial) el

pago debe realizarse también en la sede de una entidad bancaria; esto considerando que en Mocoa no hay disponibilidad de canales virtuales para otros medios de pago diferentes al efectivo.

Sobre el particular, la Secretaría de Hacienda Municipal asegura tajantemente que, “el reto más importante es de que la presentación de las declaraciones se modernice, que sea pago en línea, que sea ágil, que la persona pueda llenar en la plataforma hacer el pago, eso ayudaría mucho al tema del recaudo.”, de ahí que, “la principal queja es la forma de presentación del impuesto, porque en este momento la presentación y pago se hace físicamente, los contribuyentes de afuera de Mocoa lo hacen por transferencia, no tenemos PSE, y también los dueños de los locales deben acercarse a una entidad financiera, es la continua queja de los responsables de IVA.”

Este hecho ocurrido en Mocoa, es determinante en el recaudo del impuesto ICA, pues partiendo de la investigación realizada por Pinto, et al (2019), se encontró que una de las principales razones por la que los contribuyentes presentaban retrasos en las declaraciones o pagos de impuestos era porque no existían canales electrónicos que sustituyeran o fueran alternativos al trámite presencial. Analizando este tema, se tiene que la mayoría de contribuyentes considera que el mecanismo presencial que existe en el municipio de Mocoa favorece la declaración y recaudo; sin embargo, una menor proporción considera lo contrario, representando el 26% de los contribuyentes (acumulado de las tres últimas categorías).

Tabla 16

Percepción del contribuyente frente a la eficacia del modelo actual de declaración y pago del impuesto

Codificación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Definitivamente sí	17	8,5
Probablemente sí	130	65,3
No estoy seguro	15	7,5
Probablemente no	19	9,5
Definitivamente no	18	9
Total	199	100%

Centrándose en este último punto, se observa en la tabla anterior que el 18.5% de los contribuyentes (resultante del 9.5% Probablemente no más el 9% Definitivamente no), no creen que el actual mecanismo que implementa la Secretaría de Hacienda Municipal para el impuesto de industria y comercio sea ágil y permita celeridad, esto quiere decir que existen contribuyentes que declaran o pagan sus impuestos, pero se sienten inconformes con los medios, procedimientos y/o plataformas actuales.

Esto, indudablemente, es un agravante y puede fácilmente convertirse en un factor influyente en la cultura tributaria y por ende, a la hora de realizar la declaración y cumplir a cabalidad con esta obligación tributaria, pues está demostrado que (Cárdenas et al., 2023), la transformación digital en el recaudo de los impuestos es un desafío urgente que debe asumir todas las administraciones tributarias en aras de mejorar la experiencia del contribuyente, simplificar los procesos y garantizar el logro de las metas de recaudo.

Aunado a ello, en cuanto a la ausencia de un canal virtual para la declaración y recaudo del impuesto de industria y comercio, los encuestados fueron enfáticos y mayoritarios al afirmar que definitivamente sí (22,1%) y probablemente sí (64,8%) se tendría grandes ventajas al poder acceder a una plataforma digital al momento de realizar sus declaraciones tributarias. Tan solo el 3,5% definitivamente no cree en este enunciado tal como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 17

Opinión del contribuyente frente al impacto de la implementación de un canal virtual para declaración y recaudo del impuesto

Codificación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Definitivamente sí	44	22,1
Probablemente sí	129	64,8
No estoy seguro	19	9,5
Probablemente no	0	0
Definitivamente no	7	3,5
Total	199	100%

La información contenida en este punto, se puede complementar con la opinión apreciada en la tabla 6 Nivel de conocimiento de los contribuyentes frente a algunos aspectos del impuesto de industria y comercio ICA, donde se reflejó que el 86,9% de los contribuyentes estaban de acuerdo en que, si el municipio implementara un canal virtual, el proceso de declaración y pago de este impuesto mejoraría. Por tal razón, los medios o canales actuales también son un factor que influye de manera negativa en el recaudo del impuesto ICA y a su vez, en la cultura tributaria; más considerando que, la era de la digitalización es una realidad cada vez más palpable y como entes de este medio, se debe estar a la vanguardia de los cambios y las nuevas tendencias del entorno.

Tal como lo expresa Ruíz y Siota (2021), la economía digital ha propiciado grandes cambios en la manera como las personas se comunican y realizan sus actividades diarias, de ahí que el uso de las plataformas virtuales son un gran aliado a la hora de la prestación de servicios o la venta de bienes. En ese contexto, la Secretaría de Hacienda Municipal de Mocoa debe analizar las bondades que una transformación digital anida, en primer lugar, de cara al cumplimiento de las diferentes obligaciones sustanciales y formales, y en segunda instancia, como una estrategia para generar un acercamiento directo con los contribuyentes donde se puede trabajar en varios temas mediante procesos de formación, comunicación, educación y acompañamiento empresarial y fiscal.

Baja capacitación en materia tributaria. La investigación dejó percibir, entre otras cosas, que la ausencia de estrategias de pedagogía y educación son cruciales para la cultura tributaria, lo anterior, teniendo en cuenta que muchas acciones de omisión y/o evasión se han presentado porque el contribuyente desconocía de sus responsabilidades. Tal es el caso del cruce de información con la Cámara de Comercio, pues a pesar que el municipio comparte información con ellos, la Secretaría de Hacienda ha identificado que algunos contribuyentes creen que por el hecho de haber hecho un registro ante Cámara y/o renovar anualmente su matrícula mercantil se encuentran al día, pero ignoran también los trámites y procedimientos propios a realizar en las respectivas dependencias de la municipalidad.

De igual manera, algo fundamental en las empresas, es que los procesos contables y tributarios sean llevados a cabo por profesionales en el área, ya que, en el caso puntual de las declaraciones tributarias, el no tener conocimiento al respecto puede conllevar a errores y mal diligenciamiento

de este tipo de documentos. En esa tónica, se preguntó a los contribuyentes si la declaración del impuesto de industria y comercio -ICA- de su empresa es realizada por un contador público, ante lo cual el 81,4% aseguró que sí, mientras que el 18,6% indicó que no contratan los servicios de un profesional para presentar y pagar el impuesto de industria y comercio.

Tabla 18

Empresas en las que la declaración del impuesto es realizada por un contador público

Codificación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Si	162	81,4
No	37	18,6
Total	199	100

Sin duda, resulta un aspecto de vasta importancia que la gran mayoría de las empresas comerciales bajo estudio, entiendan que “contar con la asesoría de un contador público en la presentación de la declaración (...) es fundamental para garantizar una correcta interpretación de las leyes tributarias, evitar errores costosos y optimizar los beneficios fiscales” (Instituto Nacional de Contadores Públicos [INCP], 2024, p. 1). Siempre es acertado que los empresarios se tomen el tiempo necesario para analizar la relación beneficio costo de contratar los servicios profesionales de un contador, así mismo, resulta prioritario que evalúen los riesgos que existen cuando se hacen las declaraciones por cuenta propia, dado que, en muchos de los casos,

La falta de desconocimiento tributario y no aplicación de la planeación estratégica de la carga tributaria, les dificulta a las empresas estar preparadas desde el punto de vista tributario para medir sus oportunidades o riesgos a los que se encuentran expuestas, pues cuando la aplicación de la normatividad tributaria es inadecuada conlleva a que se generen mayores erogaciones en impuestos, sanciones y la falta de percepción en los costos u oportunidades que se presentan en torno a lo tributario. (Echavarría, 2022, p. 15)

En ese orden de ideas, también se debe cuestionar sobre el 18,6% de los contribuyentes encuestados (ver tabla 18 Empresas en las que la declaración del impuesto es realizada por un

contador público), que manifiestan no haber recurrido a servicios de un contador para que realicen su declaración del impuesto de industria y comercio, puesto que esto puede estar influenciado por desconocimiento de la cultura tributaria, y de igual manera, se asocia con los hallazgos de la figura 1 Promedio de conocimiento de los contribuyentes frente al ICA, pues si todos los contribuyentes apelaran a un contador público para este tipo de servicios, su nivel de conocimiento en diferentes aspectos clave del impuesto mejoraría.

En consecuencia, vale la pena recordar que la mejor alternativa en la presentación de declaraciones siempre será optar por el conocimiento especializado, la experticia y eficiencia que un buen contador puede proporcionar al contribuyente, pues esto garantiza no solo una adecuada mitigación de riesgos de sanciones y multas, sino también se traduce en un ahorro fiscal importante a corto, mediano y largo plazo. Bajo ese entendimiento, se hace más urgente que la administración de impuestos en el municipio de Mocoa se concentre en el fortalecimiento del componente tributario mediante el diseño e implementación de un plan de acción que incluyan estrategias tendientes a mejorar el cumplimiento voluntario, la formación tributaria y el recaudo fiscal.

2.2.3. Estrategias conducentes al fortalecimiento de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial frente al impuesto de industria y comercio en el municipio de Mocoa

Para el diseño de las estrategias que a continuación se describen se tuvo en cuenta los elementos de la cultura tributaria abordados en el literal 2.2.1, denominado Diagnóstico de los elementos de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial del impuesto de industria y comercio en el municipio de Mocoa, de igual manera, los factores que influyen en el recaudo del impuesto de industria y comercio en los contribuyentes del sector comercial del Municipio de Mocoa, analizados en el literal 2.2.2, nombrado Factores que influyen en el recaudo del impuesto de industria y comercio en los contribuyentes del sector comercial del Municipio de Mocoa.

En ese orden de ideas, y a partir del diagnóstico se considera que es sumamente importante que en Mocoa se lleven a cabo estrategias efectivas que puedan sopesar este flagelo y que ayuden a fortalecer la cultura tributaria en la región, dado que como se evidenció en los hallazgos del literal 2.1, existen muchos elementos de la cultura tributaria que se deben mejorar y otros, que si bien,

tiene un cierto avance, es necesario continuar trabajando para alcanzar con éxito la sensibilización y concientización por parte del contribuyente frente al cumplimiento y pago de sus impuestos. En esa tónica, sobresalen como factores por perfeccionar los siguientes: evasión, desigualdad y corrupción, la carga tributaria excesiva, la inestabilidad en la norma tributaria, escasas estrategias de promoción y divulgación, ausencia de un sistema tributario justo, confiable y transparente, falta de mecanismos normativos orientados a brindar incentivos al cumplimiento, débil componente educativo y formativo, deterioro de la confianza del contribuyente hacia la administración tributaria, por mencionar algunos.

Indiscutiblemente, la pedagogía es trascendental en este caso, y así lo dejaron ver los contribuyentes encuestados quienes aseguran que estas medidas pueden mejorar el proceso de declaración y recaudo como quedó evidenciado en la figura 4 Opinión frente a la influencia de programas de capacitación en temas tributarios. De igual manera, en la figura 5 Calificación de los contribuyentes sobre a las estrategias pedagógicas y publicitarias implementadas los encuestados expresaron su inconformidad con las estrategias pedagógicas que en la actualidad está implementando el municipio.

Sin embargo, no todo es negativo, pues, dentro de los aspectos que sobresalen como fortalezas se tienen: claridad de las normas tributarias por parte del contribuyente, conocimiento básicos del impuesto de industria y comercio, mayor acceso a la información gracias a la era tecnológica, responsabilidad en la declaración del impuesto con pago cero, avances en cuanto al cumplimiento voluntario, conocimiento general sobre el destino de los impuestos, asesoría de un contador público en la presentación de los tributos, entre otros.

Aunado a esto, la investigación permitió identificar que el recaudo se encuentra influenciado por una serie de factores que lo impactan directa o indirectamente, donde prevalecen la evasión fiscal, corrupción y mala utilización de los recursos, desinformación y vacíos en la norma, trámites presenciales y ausencia de canales digitales. Desde luego, los resultados obtenidos en el literal 2.2.2, denominado Factores que influyen en el recaudo del impuesto de industria y comercio en los contribuyentes del sector comercial del Municipio de Mocoa; resaltan aún más, la necesidad de que se establezcan acciones por parte de la Secretaría de Hacienda Municipal que vayan acorde

con los objetivos misionales perseguidos, siendo crucial una transformación digital que permita modernizar el sistema de declaración y recaudo, pues de acuerdo con el trabajo de campo, se evidenció que ésta es uno de los requerimientos más comunes y reiterativos que han realizado los contribuyentes. De igual modo, es urgente que el contribuyente asuma su responsabilidad como actor fundamental en la construcción, crecimiento y progreso de la sociedad, dado que, es un deber ciudadano contribuir con sus impuestos al bienestar común y por esa razón, éste tendría que asumir un comportamiento voluntario y legítimo, y no, lo que sucede en muchos casos, que el pago de los tributos se efectúa por imposición o por orden oficial de la administración tributaria.

Ante ese panorama y de acuerdo con los hallazgos registrados en la fase de diagnóstico se procede a plantear un conjunto de acciones o estrategias, entendidas éstas como un procedimiento o una serie de pasos que se diseñan y trazan para alcanzar un objetivo en específico (Westreicher, 2024); para este caso, en particular, las estrategias están orientadas a atacar las debilidades y plantear posibles soluciones a las falencias detectadas en torno a la cultura tributaria. Cabe mencionar, que las estrategias que se enuncian en seguida, resultan de un análisis situacional efectuado a partir de los elementos de la cultura tributaria y la percepción de los contribuyentes frente al recaudo del impuesto de industria y comercio; esto desde luego, basados en la metodología DOFA dado que permite abordar el fenómeno de estudio desde el ámbito interno y externo y analizar los factores más decisivos clasificados en Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas –DOFA.

Tabla 19

Matriz DOFA

Oportunidades	Amenazas
O1: Mayor interés de la Secretaría de Hacienda Municipal por fortalecer la cultura tributaria en las empresas.	A1: Baja inversión de la Secretaría de Hacienda Municipal en plataformas digitales para simplificar los

		procesos de la declaración por cuenta de la alcaldía
O2: Posibilidad de crear alianzas estratégicas entre empresas, instituciones educativas y demás entes gubernamentales	A2: Carga tributaria excesiva para los contribuyentes	
O3: Beneficios de los contribuyentes para ponerse al día con las obligaciones tributarias	A3: Baja asesoría e información por parte de la Secretaría de Hacienda Municipal	
O4: Mayor número de investigaciones enfocadas a estudiar la cultura tributaria.	A4: Desigualdad y corrupción política	
O5: Marcado interés de las instituciones educativas por la formación en impuestos.	A5: Inestabilidad de las normas tributarias.	
		A6: Ausencia de un sistema tributario justo, confiable y transparente en el país

Fortalezas	Estrategias FO	Estrategias FA
F1: Conocimiento sobre el impuesto de industria y comercio de los contribuyentes	Desarrollar un programa de incentivos y de reconocimientos para aquellos contribuyentes que registran buenos hábitos de pago.	Adelantar una transformación digital en la Secretaría de Hacienda Municipal con miras a simplificar y optimizar los trámites y procesos de
F2: Claridad de las normas tributarias de los contribuyentes		
F3: Avances en cuanto al cumplimiento voluntario de los contribuyentes		

F4: Conocimiento general sobre el destino de los tributos por parte de los contribuyentes	presentación y pago de impuestos.
F5: Asesoría de un contador público en la presentación de los tributos del contribuyente	
F6: Mayor uso de internet y redes sociales por parte del contribuyente para estar informado.	

Debilidades	Estrategias DO	Estrategias DA
D1: Evasión tributaria del contribuyente	Mejorar la comunicación entre la administración y el contribuyente, mediante el uso de herramientas convencionales y digitales que permitan transmitir información de forma efectiva y oportuna.	Generar programas de formación y capacitación fiscal que involucren a los contribuyentes tanto actuales como futuros.
D2: Escasas estrategias de la Secretaría de Hacienda Municipal de promoción y divulgación sobre cultura tributaria		
D3: Falta de mecanismos normativos de incentivos al cumplimiento de la Secretaría de Hacienda Municipal		
D4: Deterioro de la confianza del contribuyente hacia la administración tributaria de Mocoa	Crear una red de aliados estratégicos a nivel municipal y departamental para contribuir en el fortalecimiento de la cultura tributaria mediante la participación e integración.	
D5: Débil componente educativo y formativo de los contribuyentes		
D6: Falta de estrategias pedagógicas y publicitarias implementadas por la Secretaría de Hacienda Municipal		

Por las razones anteriormente expuestas, para diseñar estrategias que fortalezcan la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial respecto al impuesto de industria y comercio,

fue fundamental que la Secretaría de Hacienda Municipal se enfoque en cinco (5) ejes fundamentales: educación, comunicación, incentivos, tecnología y colaboración y participación.

Para ello, a continuación, se presenta un plan de acción para en el que se traza la ruta a seguir y se definen aspectos trascendentales como estrategias, objetivos, actividades, indicadores, metas, responsables, tiempo y presupuesto estimado que permitan tener una visión más nítida de la propuesta sobre la cultura tributaria en los contribuyentes. No obstante, aunque el siguiente plan de acción está diseñado para que sea la Secretaría de Hacienda Municipal quien lo ejecute, es conveniente mencionar, que para que realmente se gesticione un mejoramiento y perfeccionamiento de la cultura tributaria en este territorio, se debe contar con el compromiso y la participación activa de todos los contribuyentes donde se garantice:

- Asistencia masiva a los diferentes programas de capacitación
- Aplicación de los conocimientos adquiridos sobre cultura tributaria
- Mayor cumplimiento voluntario en el pago de sus impuestos
- Estar conectados con la administración tributaria mediante redes sociales y medios de comunicación tradicionales en aras de estar informados y actualizados sobre las novedades presentadas en la materia.
- Contribuir a fortalecer el vínculo entre Estado – Contribuyente
- Postularse a los incentivos o alivios fiscales definidos por la administración tributaria.

Tabla 20

Plan de acción

Eje	Estrategia	Objetivo	Actividad	Metas	Responsable	Tiempo (meses)	Presupuesto
E1	Educación tributaria		Organizar talleres y seminarios dirigidos a comerciantes donde se				
		Brindar espacios de aprendizaje donde pueda conocer cuál es su rol dentro de la sociedad y en qué se invierten los impuestos.	al expliquen las leyes tributarias, de importancia del pago de impuestos y cómo se calcula el impuesto de industria y comercio.	Aumento del 10% el nivel de conocimiento sobre el impuesto de industria y comercio en la vigencia 2025	Secretaría de Hacienda Municipal e instituciones educativas	6	\$10.000.000
	Generar programas de formación y capacitación fiscal que involucren a los contribuyentes tanto actuales como futuros		Ofrecer cursos en línea gratuitos o a bajo costo que permitan a los comerciantes aprender a su propio ritmo.				

Eje	Estrategia	Objetivo	Actividad	Metas	Responsable	Tiempo (meses)	Presupuesto
			Distribuir folletos, guías y videos informativos que expliquen de manera clara y sencilla las obligaciones tributarias				
			Realizar convenios con entidades educativas para incluir dentro del plan de estudios una asignatura orientada a impuestos y cultura tributaria.				
E2	Mejorar la comunicación entre administración y el contribuyente,	Fortalecer la comunicación con los contribuyentes procurando	la Lanza campañas de sensibilización de los medios de comunicación (radio, televisión,	Aumento del 20% en la interacción con el contribuyente	Secretaría de Hacienda Municipal y contribuyentes	10	\$8.000.000

Eje	Estrategia	Objetivo	Actividad	Metas	Responsable	Tiempo (meses)	Presupuesto
	mediante el uso de herramientas convencionales y digitales que permitan transmitir información de forma efectiva y oportuna.	aumentar presencia y internet que generando proyección de electrónica con fines tributarios, publicitarios e institucionales.	la redes sociales) que en destaquen y importancia de una cumplir con las obligaciones tributarias. <hr/> Implementar un servicio de asesoría tributaria gratuita para resolver dudas y orientar a los comerciantes en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. <hr/> Enviar boletines periódicos con actualizaciones sobre cambios en la legislación tributaria y				

Eje	Estrategia	Objetivo	Actividad	Metas	Responsable	Tiempo (meses)	Presupuesto
			recordatorios de fechas importantes.				
E3	Incentivos		Establecer planes de pago a plazos para aquellos comerciantes que tengan dificultades para pagar el impuesto en una sola exhibición	Incremento del 10% en el cumplimiento voluntario	Secretaría de Hacienda Municipal y contribuyentes	2	\$1.000.000
		Desarrollar un programa de incentivos y de reconocimientos para aquellos contribuyentes que registran buenos hábitos de pago.	Motivar a los contribuyentes para que sigan reportando un cumplimiento voluntario en sus impuestos.	Implementar programas de reconocimiento público para aquellos comerciantes que cumplen puntualmente con sus obligaciones tributarias.			
E4	Tecnología	Adelantar una transformación digital en la	Facilitar los trámites que deben realizar los	Desarrollar una plataforma en línea donde	1 plataforma interactiva y funcional	6	\$20.000.000

Eje	Estrategia	Objetivo	Actividad	Metas	Responsable	Tiempo (meses)	Presupuesto	
	Secretaría de Hacienda Municipal	de contribuyentes y comerciantes puedan así lograr mejorar el recaudo fiscal en el municipio.	comerciantes puedan calcular, declarar y pagar sus impuestos de manera sencilla y segura.		Municipal y contribuyentes			
		miras a simplificar y optimizar los trámites y procesos de presentación y pago de impuestos.	Simplificar los trámites burocráticos mediante la automatización de procesos administrativos y la reducción de requisitos innecesarios.					
E5	Colaboración y participación	Crear una red de aliados estratégicos a nivel municipal y departamental	Realizar diferentes reuniones con actores buscando	Colaborar en conjunto con cámaras de comercio y asociaciones de comerciantes para	Lograr un 10% de participación de las	Secretaría de Hacienda Municipal y contribuyentes	6	\$1.000.000

Eje	Estrategia	Objetivo	Actividad	Metas	Responsable	Tiempo (meses)	Presupuesto
		integración y participación en la red de aliados.	<p>y promover una cultura tributaria positiva.</p> <hr/> <p>Establecer mesas de trabajo con representantes del sector comercial para discutir y resolver problemáticas específicas con el impuesto de industria y comercio.</p> <hr/> <p>Realizar auditorías selectivas y transparentes para asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y evitar la evasión fiscal.</p>	empresas asistentes			
Total							\$40.000.000

2.3. Discusión

La cultura tributaria se refiere a la percepción, conocimientos, actitudes y comportamientos de los ciudadanos frente al sistema tributario. En el contexto de Mocoa, un municipio con características particulares tanto socioeconómicas como culturales, estos factores desempeñan un papel crucial en la efectividad del sistema de recaudo del impuesto de industria y comercio – ICA y por ende, en la forma como se comportan los contribuyentes de cara al cumplimiento de sus impuestos, pues como era de esperarse, el comportamiento de los contribuyentes de Mocoa no es ajeno al registrado a nivel nacional.

En primera instancia, la percepción de los contribuyentes respecto a la transparencia y la eficiencia en el uso de los tributos recaudados es un aspecto fundamental, dado que los contribuyentes en Mocoa, como en muchas otras regiones, tienden a mostrar una mayor disposición a cumplir con sus obligaciones tributarias si perciben que los fondos son administrados de manera adecuada y que los beneficios del recaudo se traducen en mejoras tangibles para la comunidad, tales como infraestructura, servicios públicos y programas sociales. La desconfianza en la gestión pública puede llevar a una menor disposición a pagar impuestos, lo que afecta directamente la cultura tributaria en este territorio.

Además, el conocimiento y comprensión del sistema tributario por parte de los contribuyentes son esenciales para el cumplimiento voluntario. En Mocoa, la falta de educación tributaria y la complejidad del sistema pueden convertirse en barreras significativas. Muchos pequeños comerciantes y empresarios pueden no estar plenamente informados sobre sus obligaciones tributarias, lo que puede resultar en incumplimientos no intencionales, de ahí que, implementar programas de educación tributaria que expliquen de manera clara y accesible las responsabilidades fiscales y los procedimientos para cumplir con ellas podría aumentar la recaudación del impuesto ICA al reducir el número de errores y omisiones, generando un impacto positivo en cuanto a la cultura tributaria se refiere .

Las actitudes de los contribuyentes hacia los impuestos también juegan un papel determinante, pues también se debe tener en cuenta que la cultura tributaria está influenciada por los principios

éticos del contribuyente, en ese caso, hay aspectos que son propios o innatos en la persona, pero hay otros que se van aprendiendo a lo largo de la vida y que datan de la experiencia, de los procesos de formación y capacitación en los cuales se esté inmerso, así como del contexto sociocultural.

En ese sentido, cabe anotar que, en Mocoa, es posible que existan actitudes negativas hacia el pago de impuestos debido a una percepción de corrupción o ineficiencia gubernamental. Estas actitudes pueden llevar a una resistencia activa o pasiva al cumplimiento tributario, por cuanto cambiar estas percepciones requiere esfuerzos sostenidos de las autoridades para demostrar una gestión fiscal y tributaria transparente y responsable. Además, la creación de canales de comunicación efectivos entre la administración tributaria y los contribuyentes puede ayudar a construir confianza y cambiar actitudes negativas.

De igual manera, el comportamiento de los contribuyentes está ligado a factores tanto individuales como por aquellos dados en el entorno social y económico, pues en una economía local como la del municipio, donde predomina el comercio informal, muchos negocios pueden operar fuera del sistema tributario formal, lo que dificulta el control, la recaudación de impuestos, así como la percepción y el conocimiento que los contribuyentes puedan tener frente al pago de sus impuestos. La informalidad económica es una realidad compleja que requiere abordajes integrales, de modo que, buscando regularizar a estos negocios y fomentar su inclusión en la economía formal se podría ampliar la base tributaria y mejorar el recaudo del impuesto en cuestión. Sin embargo, esto debe ir acompañado de incentivos y facilidades para que los comerciantes vean beneficios tangibles al formalizarse, pues no todo se trata de mejorar el recaudo, sino que debe ser un trabajo en equipo donde se procure que el contribuyente comprenda que gracias al aporte que realiza a través de sus tributos está aportando al desarrollo de la esfera social.

En esta misma tónica, la administración tributaria del municipio de Mocoa está llamada a entender que para que el contribuyente actúe con transparencia y de forma voluntaria, es indispensable que se le suministre las herramientas para poder hacer una contribución efectiva y acorde a las normas, empezando por proporcionarle a los contribuyentes procesos que le ayuden a realizar su declaración y pago de forma ágil y segura mediante los canales o plataformas definidos para ese fin.

Aunado a esto, el nivel de cumplimiento tributario también puede estar influenciado por la capacidad de fiscalización y control de las autoridades locales. En Mocoa, como en muchos municipios o ciudades intermedias y pequeñas de Colombia, los recursos para la fiscalización pueden ser limitados. Una mayor inversión en tecnología y capacitación para el personal de la administración tributaria puede mejorar la capacidad de identificar y sancionar a los evasores, lo cual tiene un efecto disuasivo y fomenta el cumplimiento voluntario.

Es importante destacar el papel de la normativa y las políticas públicas en la configuración de la cultura tributaria. Políticas tributarias claras, justas y equitativas, junto con un sistema de sanciones efectivo son fundamentales para promover una cultura de cumplimiento. Por esta razón, se requiere revisar y ajustar las políticas de cumplimiento voluntario frente al impuesto de industria y comercio para hacerlas más comprensibles y manejables para los contribuyentes de manera que, podría contribuir a mejorar la cultura tributaria.

3. Conclusiones

La cultura tributaria de los contribuyentes de Mocoa está influenciada por una serie de elementos donde la educación y comprensión del sistema tributario también son esenciales; pues la falta de conocimiento puede llevar a incumplimientos no intencionales. Las actitudes hacia los impuestos, moldeadas por experiencias pasadas y la percepción de equidad, afectan la disposición a pagar. Además, la informalidad económica que prevalece en Mocoa reduce la base tributaria formal. De ahí que, mejorar la capacidad de fiscalización y control, junto con la implementación de políticas tributarias claras y equitativas, puede fomentar una cultura de cumplimiento. Entonces, la transparencia, la educación tributaria, las actitudes positivas y la formalización de la economía son claves para fortalecer la cultura tributaria y por ende, mejorar el recaudo del impuesto de industria y comercio.

Dentro de los factores que impactan de forma significativa el recaudo del impuesto de industria y comercio se lograron identificar la evasión fiscal, corrupción y mala utilización de los recursos, desinformación y vacíos en la norma, trámites presenciales y ausencia de canales digitales, baja capacitación en materia tributaria, por mencionar algunos. Desde luego, abordar estos aspectos a través de la educación tributaria, la mejora de la gestión pública, la inclusión de la economía informal y el fortalecimiento de la fiscalización, sin duda, puede optimizar significativamente el recaudo de este tributo, lo cual se traducirá en un mejoramiento de la calidad de vida de todos los ciudadanos del municipio de Mocoa.

El recaudo del impuesto de industria y comercio en el sector comercial del Municipio de Mocoa está influenciado por varios factores identificados mediante los instrumentos de recolección de información. La percepción de transparencia y eficiencia en la gestión pública es crucial, ya que una mayor confianza en las autoridades puede incentivar el cumplimiento tributario.

Resulta fundamental, que tanto los contribuyentes como la Secretaría de Hacienda Municipal de Mocoa comprendan que para fortalecer la cultura tributaria en el territorio se requiere implementar en conjunto una serie de estrategias que permitan mejorar todos los hallazgos negativos identificados a partir de la presente investigación, ya que sólo de esa manera, se logrará

gestar un cambio y una transformación efectiva en la materia. En ese orden de ideas, los sistemas tecnificados mejorarían significativamente la percepción del contribuyente y el recaudo del impuesto de industria y comercio al facilitar la administración tributaria y el cumplimiento por parte de los obligados a tributar. Es hora de comprender que, la digitalización permite un seguimiento más preciso y eficiente de las obligaciones tributarias, reduce errores y minimiza la evasión. Además, estos sistemas ofrecen mayor transparencia y accesibilidad, lo que aumenta la confianza de los contribuyentes y fomenta una cultura de cumplimiento voluntario, mejorando así la eficiencia en la recaudación del impuesto.

4. Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, se recomienda a la Secretaría de Hacienda Municipal de Mocoa que mediante mesas de trabajo que involucre a los actores de los diferentes sectores económicos se lleve a cabo una revisión exhaustiva del estatuto tributario, con el fin de identificar ambigüedades, malas interpretaciones, falencias y demás, que estén ocasionando conductas evasivas en torno al impuesto de industria y comercio.

A su vez, se recomienda a la Secretaría de Hacienda Municipal de Mocoa que se implementen las estrategias diseñadas en la presente investigación conducentes al fortalecimiento de la cultura tributaria de los contribuyentes, prestando especial interés en las estrategias pedagógicas y académicas, pues cabe resaltar que los resultados indicaron que los encuestados consideran que el municipio está fallando en este aspecto formativo.

Por último, resultaría interesante que, desde la academia, nuevos grupos de investigadores puedan evaluar en futuras investigaciones cuál fue el impacto de la ejecución de las estrategias sugeridas en el presente documento, en el caso que la Secretaría de Hacienda Municipal de Mocoa decidiera implementarlas.

Referencias bibliográficas

- Alcaldía de Mocoa (2023). *Información del Municipio*. <https://www.mocoa-putumayo.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-Municipio.aspx>
- Alcaldía de Mocoa. (2020). *Acuerdo No. 006 del 31 de mayo de 2020*. https://foncolombia.org.co/wp-content/uploads/2024/09/OBR-SCC-007-2022_Designacion.pdf
- Alcaldía Municipal de Pasto (2019). *Estatuto Tributario del municipio de Pasto 2019: Acuerdo 046 de 2017, modificado por los Acuerdos No 059 de 2018, 022 de 2019 y 054 de 2019*. https://www.pasto.gov.co/index.php/component/phocadownload/category/614-documentos-2020/624-hacienda-2020?download=16331:estatuto_tributario_compilado_hasta_acuerdo_054_2019&Itemid=101
- Alfaro, A., Beltrán, L., Rozo, J., y Mateus, M. (2019). Análisis del comportamiento del impuesto de industria y comercio en el período 2012—2015 en el distrito capital. *Criterio Libre*, 17(30), 301-324. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2019v17n30.5826>
- Amaya, O. (2024). *El impuesto de industria, comercio y avisos en las empresas de la industria deportiva en Colombia*. <https://www.ambitojuridico.com/noticias/analisis/tributario-y-contable/el-impuesto-de-industria-comercio-y-avisos-en-las-empresas>
- Andrade, M., y Cevallos, K. (2020). Cultura tributaria en el Ecuador y la sostenibilidad fiscal. *Revista eruditus*, 1(1), 49–62. <https://doi.org/10.35290/re.v1n1.2020.290>
- Asociación Colombiana de Ciudades Capitales (2023). *Historia Mocoa*. <https://www.asocapitales.co/nueva/mocoa-2/>

- Asprilla, M. (2022). Fortalecimiento de la cultura tributaria a través de una propuesta de formación ciudadana apoyada en un ambiente virtual de aprendizaje. [Tesis de maestría, Universidad de Medellín] Repositorio UDEM. <https://repository.udem.edu.co/handle/11407/7641>
- Avalos, K., y Loyola, J. A. (2019). *Cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del distrito de Chaupimarca—2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio UNDAC. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1740>
- Bancoldex. (2024). *Cumplimiento normativo*. https://www.bancoldex.com/sites/default/files/documento_cumplimiento_normativo_para_capacitacion_sector_minero.pdf
- Barberan, N., Bastidas, T., Romero, M., y Peña, M. (2020). Poder y compromiso: intención de cumplimiento tributario. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89), 278-293. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062641019/29062641019.pdf>
- Benítez, M., Fernández, G., y Cuervo, A. (2019). Metodología mixta. Estudio de caso. En R. Barberet Havican, R. Bartolomé Casado, y E. Fernández Molina (Eds.), *Metodología de investigación en criminología* (pp. 249–266). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9315013>
- Bermúdez, L. (2018). *Facturación Electrónica: Una alternativa para el aumento del recaudo tributario* [Tesis de pregrado, Universidad del Rosario]. Repositorio Urosario. <https://repository.urosario.edu.co/items/7db499cb-dc23-4108-9f74-a7b2bdad20e3>
- Bustamante, W., y Moncayo, C. (2019). *Diseño e implementación de estrategias para la consolidación de una efectiva cultura tributaria en el sector comercial de la bahía de Guayaquil “cooperativa 4 de agosto”* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador]. Repositorio UPS. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1777>

- Cabrera, M., Sánchez, M., Cachay, L., y Rosas, C. (2021). Cultura tributaria y su relación con la evasión fiscal en Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27. 204-218. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.36503>
- Cabrera, Y., y Reyes, R. (2018). Carencia de una cultura tributaria en Guantánamo. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 2(3), 1-10. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/cultura-tributaria-cuba.html>
- Camacho, A., y Patarroyo, D. (2018). *Cultura tributaria en Colombia* [Tesis de pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio Uniminuto. <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/5404/1/cultura%20tributaria%20en%20colombia.pdf>
- Cárdenas, Y., Díaz, P., y Pava, A. (2023) *Transformación digital y recaudación de impuestos: Análisis de las tecnologías de información y comunicación en la Administración Tributaria de Colombia (DIAN) 2020- 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Piloto de Colombia. Repositorio Unipiloto. <https://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/13101>
- Cardoso, D., y Pérez, P. (2022). Influencias de los factores conductuales en la evasión de impuestos en Colombia. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 80. 109–133. <https://doi.org/10.17533/udea.rc.n80a05>
- Centro Interamericano de Administraciones Tributarias [CIAT]. (2020). La conciencia, la moral y la disciplina fiscal: su rol en el cumplimiento tributario. Disponible en <https://www.ciat.org/la-conciencia-la-moral-y-la-disciplina-fiscal-su-rol-en-el-cumplimiento-tributario/>
- Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. (2019). *¿Cuáles son las causas de la evasión tributaria?* <https://www.ciat.org/cuales-son-las-causas-de-la-evasion-tributaria/>
- Chía, M., Gómez, J., López, C., y Porras, S. (2018). Hacia el fomento de la cultura tributaria desde la primera infancia. *Revista Activos*, 16(30), 19-54. <https://doi.org/10.15332/25005278.5059>

Cifuentes, C. (2023). La diplomacia continental de la República de Colombia (1819-1826). *Ciencia Nueva, Revista de Historia y Política*, 7(1), 45-68. <https://doi.org/10.22517/25392662.25071>

Concejo Municipal de Mocoa. (2016). *Estatuto tributario municipal de Mocoa. Acuerdo N° 029 de diciembre 30 de 2016.* <https://www.mocoa-putumayo.gov.co/Transparencia/Normatividad/ACUERDO%20N%C2%B0%20029%20DIC%2030%20-2016.pdf>

Concejo Municipal de Mocoa. *Acuerdo No. 042 del diciembre de 29 de 2017.* <https://www.ceta.org.co/html/archivos/ACUERDO%20N%C2%B0%20042%20DE%202017%20Mod.%20parci%20al%20Acuerdo%20029%20ETM.pdf>

Constitución Política de Colombia [Const]. (1991, 4 de julio). *Artículo 95 y 287.* Legis.

Contreras, D., y Pinillos, E. (2023) Incidencias en el cumplimiento voluntario de las obligaciones formales y sustanciales derivadas por los cambios en las condiciones de firmeza establecidas por la Dian para las declaraciones tributarias. [Tesis de pregrado, Universidad Libre Seccional Cúcuta] Repositorio Unilibre. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/27949?locale-attribute=en>

Decreto 624 de 1989. (1989, 30 de marzo). Presidencia de Colombia. Diario Oficial No. 38.756: https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/tramites_servicios/pasaportes/decreto-624-1989.pdf

Decreto 678 de 2020. (2020, 20 de mayo). Presidencia de Colombia: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=124662>

Decreto Ley 1333 de 1986. (1986, 25 de abril). Congreso de Colombia: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1234>

- Echavarría, J. (2022) Informe final de práctica profesional. Institución Universitaria de Envigado. [Tesis de pregrado, Institución Universitaria de Envigado] Repositorio IUE. https://bibliotecadigital.iue.edu.co/bitstream/20.500.12717/3140/1/RI-IUE-PRE_PP.%20Mejorar%20los%20procesos%20para%20las%20declaraciones%20tributarias.pdf
- Erin, K., Desportes, I., y Hordijk, M. (2019). Of locals and insiders: A “localized” humanitarian response to the 2017 mudslide in Mocoa, Colombia? *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 29(3), 352-364. <https://doi.org/10.1108/DPM-12-2018-0384>
- Espinosa, Y., Rodríguez, G., Díaz, F., y Porras, E. (2023). Cultura tributaria como estrategia para prevenir el incumplimiento de los deberes formales del contribuyente. *Apuntes contable*, 31. 153–171. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/8322/13517>
- García, A., Martínez, A., y Niño, Y. (2022). Impacto del impuesto de industria y comercio en empresas con obligación tributaria en más de 50 municipios en Colombia. [Tesis de especialización, Corporación Universitaria Minuto de Dios] Repositorio Uniminuto. <https://repository.uniminuto.edu/items/be3fff30-2aa9-4800-a1ce-64b9dbdbcc71>
- González, L. (2019). *Cultura tributaria en Santiago de Cali 2008-2015: ¿un problema de comportamiento ciudadano?* [Tesis de maestría, Universidad del Valle] Repositorio Univalle. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/entities/publication/29cfaf96-7d3d-4a82-8b2c-23e27bc67a4a>
- González, R., y Ricalde, D. C. (2021). Aproximaciones a una metodología mixta. *NovaRUA*, 13(22), 65-84. <https://doi.org/10.20983/novarua.2021.22.4>
- Hernández, D., y Marin, S. (2020). *Recopilación de los principales elementos de algunos impuestos en Colombia* [Tesis de especialización, Universidad Piloto de Colombia]. Repositorio Unipiloto. <https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/9919/Recopilaci%c3%b3n%20de%20los%20principales%20elementos%20de%20algunos%20impuestos%20en%20Colombia.pdf>

20de%20los%20principales%20elementos%20de%20algunos%20impuestos%20en%20Colombia.pdf

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6a ed.). McGrawHill Education.

Hurtado, I., y Posada, C. (2021). *Informe Especial Análisis de Coyuntura: Los efectos de los impuestos a las empresas*. Universidad EAFIT. <https://www.eafit.edu.co/escuelas/economiayfinanzas/cief/Documents/informe-especial-agosto-2021.pdf>

Hurtado, S., Parra, E., Miranda, L., Rojas, A., y Martínez, L. (2018). La evasión de impuesto como variable económica negativa para Colombia. *Espacios*, 39(50), 1-12. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p02.pdf>

Institución Educativa Cristo Obrero (2021). *¿Qué son las normas y para qué sirven?* <https://www.webcolegios.com/file/26ec6c.pdf>

Instituto Nacional de Contadores Públicos [INCP]. (2024) *¿Por qué es importante que un contador público asesore a las personas naturales en la presentación de sus declaraciones de renta?* <https://incp.org.co/publicaciones/boletin-virtual/impuestos/nacionales/2024/07/por-que-es-importante-que-un-contador-publico-asesore-a-las-personas-naturales-en-la-presentacion-de-sus-declaraciones-de-renta/>

Ley 14 de 1983. (1983, 6 de julio). Congreso de la República. Diario Oficial No. 36.288: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=267>

Ley 788 de 2022. (2022, 27 de diciembre). Congreso de la República. Diario Oficial No. 45.046: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=7260>

- López, M., Martínez, K., y Mora, D. (2022). *Análisis de la cultura tributaria en Colombia*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio UCC. <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/2a7871c7-abb6-43a0-8e8d-0b1e4621a0f8>
- Macea, M. (2022). Diseño de un plan de marketing digital para la promoción de la cultura tributaria y el cumplimiento voluntario de los impuestos en el municipio de Chinú Córdoba. [Tesis de pregrado, Universidad de Córdoba]. Repositorio Unicordoba. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/entities/publication/ca898d50-67e1-4ff0-b2aa-4f453ef51f62>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2024). *Colombia cerró 2023 con número histórico de empresas activas*. <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/industria/colombia-cerro-2023-con-historico-empresas-activas>
- Miranda, M. (2021). Evasión fiscal en Panamá-una revisión teórica al contexto. *Revista Científica Orbis Cognitiona*, 5(1), 89–105. <https://doi.org/10.48204/j.orbis.v5n1a6>
- Mitre, J. (2021). Evasión o defraudación y la elusión fiscales en Panamá. *Revista Ratio Legis*, 1(2), 125–140. <https://doi.org/10.61311/2953-2965.38>
- Mongua, C. (2018). Caucho, frontera, indígenas e historia regional: Un análisis historiográfico de la época del caucho en el Putumayo–Aguarico. *Boletín de Antropología*, 33(55), 15-34. <https://doi.org/10.17533/udea.boan.v33n55a02>
- Montiel, S., Peña, A., y Martínez, C. (2020). *Cultura tributaria: Formas de mejorarla*. Editorial Universidad Libre.
- Montoya, X., y Parra, N. (2021). Estrategias para fomentar la cultura tributaria y el cumplimiento de obligaciones de las Pymes de Medellín. [Tesis de pregrado, Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria]. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/1802>

- Mora, M., y Enríquez, J. (2017). Cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. *Revista UNIMAR*, 35(1), 273–292. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/unimar/article/view/1454>.
- Mora, M., y Villareal, J. (2020). Percepciones fiscales de los contribuyentes a la luz de las Teorías de las Relaciones Tributarias. *Revista Academia y Derecho*, 11(20), 287-318. <https://doi.org/10.18041/2215-8944/academia.20.8052>
- Neira, M. (2019). La cultura tributaria en la recaudación de los tributos. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 4(8), 203-212. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1055>
- Newman, L. (2019). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12, 180-205. <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Newman, V., Reyes, L., Valdés, M., Henry, P., Lozano, E. (2021) *#Quierosaber: La ciudadanía a favor de la transparencia tributaria. Friedrich Ebert Stiftung. Colombia*. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/kolumbien/17377.pdf>
- Niño, L., Restrepo, L., y Zea, P. (2021). *Herramientas tributarias para la determinación del impuesto de industria y comercio en las empresas del sector de la construcción en los municipios de Medellín, Envigado e Itagüí* [Tesis de especialización, Universidad de Antioquia]. Repositorio UDEA. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/26816/1/Ni%c3%b1o%20Luisa_Zea%20Paola_Restrepo%20Liliana%202021%20-%20IndustriaComercioHerramientas.pdf
- Obregón, M., y Tamez, S. (2020). Factores del comportamiento tributario. *VinculaTégica*, 1(1), 286-297. <https://doi.org/10.29105/vtga6.1-570>

- Ortiz, S., y Ardila, M. (2022). *Estrategia de educación tributaria frente a la determinación de la periodicidad de las declaraciones de IVA para responsables del impuesto* [Tesis de pregrado, Unidades Tecnológicas de Santander]. Repositorio UTS. <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/8681>
- Palacio, C. (2019). *Análisis de la implementación de la factura electrónica en Colombia como mecanismo de control al fraude fiscal* [Tesis de pregrado, Universidad de La Salle]. Repositorio La Salle. https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/990
- Palacios, L. (2021). *La construcción de la confianza hacia la institucionalidad local : la experiencia del presupuesto participativo y los convenios solidarios en el municipio Valle del Guamuez - Putumayo, durante el periodo 2016-2019.* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Javeriana] Repositorio Javeriana. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/52683>
- Palomo, Y. (2021). Ordenamiento territorial en Mocoa. Una nueva configuración territorial Posdesastre. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia] Repositorio Unal. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/80315>
- Paz, I. (2022). *Estrategias Gubernamentales para la Gestión y Optimización del Recaudo de Impuestos en el Municipio de Puerto Caicedo, Putumayo.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia] Repositorio UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/52495?locale-attribute=fr>
- Pinillos, J., Ochoa, A., Nariño, G., y Arévalo, M. (2019). Características y análisis del recaudo del impuesto de industria y comercio vigencia 2017 en Cúcuta, Los Patios y Villa del Rosario, Norte de Santander, Colombia. *Academia y Derecho*, 19, 261-288. <https://doi.org/10.18041/2215-8944/academia.19.6016>
- Pinto, F., y Tibambre, K. (2019). *Determinantes de la evasión de impuestos en Colombia 2007—2017* [Tesis de pregrado, Universidad de La Salle]. Repositorio La Salle. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1971&context=contaduria_publica

- Pita, C. (1993). El cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. *Revista de Administración Tributaria*, 12, 1-2.
https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista_12/cumplimiento_tributario_voluntario_pita_ciat.pdf
- Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. (2015). *Contribuyente, ¿conoces tus derechos y obligaciones?* <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6497/8.pdf>
- Quiñonez, C. (2021). *Las TIC en los procesos tributarios*. Universidad Central.
<https://www.ucentral.edu.co/noticentral/tic-procesos-tributarios>
- Quispe, G., Arellano, O., Negrete, O., Rodríguez, E., y Vélez, K. (2020). La cultura tributaria y su efecto en la evasión fiscal en Ecuador. *Revista Espacios*, 41(29), 153-171.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n29/a20v41n29p12.pdf>
- Ramírez, M., y González, C. (2021). Cultura tributaria y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, en el sector comercio de Pucallpa, Perú. *Revista Hechos Contables*, 1(2).
<https://doi.org/10.52936/rhc.v1i2.76>
- Revista Portafolio (2024). *Impuestos para empresas colombianas: estos son los tres que más las afectan*. <https://www.portafolio.co/economia/impuestos/impacto-de-los-impuestos-en-las-empresas-top-3-mas-daninos-606282>
- Reyes, K., y Suarez, E. (2020). *Desconfianza de los contribuyentes en el pago de los impuestos*. [Tesis de pregrado, Universidad Jorge Tadeo Lozano] Repositorio Utadeo.
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/16809>
- Romero, R., Soria, M., del Castillo, W., y Colmenares, Y. (2021). El Estudio del impuesto predial en gobiernos locales del Perú. *ECA Sinergia*, 12(3), 124.
https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i3.3583r

- Ruíz, C., y Siota, M. (2021). La colaboración de las plataformas digitales en la aplicación y en la recaudación de los tributos. *Thēmis-Revista de Derecho*, 79. 175-192. <https://doi.org/10.18800/themis.202101.010>
- Sebá, E. (2018). La cultura tributaria como herramienta de política fiscal: La experiencia de Bogotá. *Revista ciudades, estados y política*, 1(1), 21–35. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revcep/article/view/44456>
- Soto, L. (2020). *Los programas de cumplimiento voluntario como estímulo a la regularización tributaria*. Editorial Tirant lo Blanch.
- Vásquez, J. (2018). La cultura tributaria y la gestión municipal. *Quipukamayoc*, 25(48), 49-60. <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>
- W Radio. (2021). *¿Qué es el impuesto de industria y comercio?* <https://www.wradio.com.co/noticias/actualidad/que-es-el-impuesto-de-industria-y-comercio/20210801/nota/4155275.aspx>
- Westreicher, G. (2024). *Gestión: Qué es, pasos a seguir y tipos*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/gestion>
- Yaguache, M., Pardo, M., y Espejo, L. (2018). Estrategias para fomentar la cultura tributaria desde la academia. Caso UTPL. *Killkana Social*, 2(3), 145-152. https://doi.org/10.26871/killkana_social.v2i3.341
- Zambrano, G. (2019). *Aspectos de cultura tributaria que afectan la gestión del impuesto de industria y comercio en el municipio de Neiva*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio Javeriana. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/47266>

Anexos

Anexo A. Entrevista a la secretaria de Hacienda del municipio de Mocoa

Incidencia de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial sobre el recaudo del impuesto de industria y comercio -ICA- en el municipio de Moco durante el periodo 2020-2022

La presente entrevista es un instrumento de recolección de información para una investigación realizada en la Maestría en Gerencia y Auditoría Tributaria de la Universidad Mariana.

Objetivo de la investigación: Determinar la incidencia de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial sobre el recaudo del impuesto de industria y comercio -ICA- en el municipio de Mocoa durante el periodo 2020-2022. Para ello, requerimos la colaboración de los contribuyentes del sector comercial en el diligenciamiento de este formulario.

Objetivo de la entrevista: conocer de primera mano aspectos y factores relacionados con la cultura tributaria y el recaudo tributario del impuesto de industria y comercio por parte del municipio de Mocoa.

Acuerdo de confidencialidad: La información personal diligenciada en la presente entrevista, como nombres, apellidos, números de identificación, números telefónicos, correos electrónicos y/o direcciones de residencia, no será divulgada públicamente y se manejará bajo Acuerdo de Confidencialidad.

Los resultados de esta entrevista serán utilizados exclusivamente con fines académicos.

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. ¿Cuál es su formación académica? *

2. ¿Cuántos años de experiencia tiene en el sector público? *

3. ¿Cuántos años de experiencia tiene en el sector privado? *

4. De los tres tipos de sectores: comercial, servicios, industrial ¿Cuál cree que es más influyente en la economía del municipio y por qué?

5. ¿Qué opinión tiene respecto a la cultura tributaria? *

6. ¿Qué opina de la cultura tributaria de los contribuyentes del municipio de Mocoa? *

7. ¿Cuáles son los principales retos que enfrenta el municipio frente al recaudo del impuesto de industria y comercio?

8. En caso de existir ¿Cuáles han sido las principales peticiones, quejas, reclamos, *observaciones que han hecho los contribuyentes del impuesto de industria y comercio?

Anexo B. Encuesta a contribuyentes del sector comercial del municipio de Mocoa

Incidencia de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial sobre el recaudo del impuesto de industria y comercio -ICA- en el municipio de Mocoa durante el periodo 2020-2022
La presente encuesta es un instrumento de recolección de información para una investigación realizada en la Maestría en Gerencia y Auditoría Tributaria de la Universidad Mariana.

Objetivo de la investigación: Determinar la incidencia de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial sobre el recaudo del impuesto de industria y comercio -ICA- en el municipio de Mocoa durante el periodo 2020-2022. Para ello, requerimos la colaboración de los contribuyentes del sector comercial en el diligenciamiento de este formulario.

Objetivo de la encuesta: Conocer de primera mano aspectos y factores relacionados con la cultura tributaria y el recaudo tributario del impuesto de industria y comercio por parte del municipio de Mocoa.

Acuerdo de confidencialidad: La información personal diligenciada en la presente encuesta, como nombres, apellidos, números de identificación, números telefónicos, correos electrónicos y/o direcciones de residencia, no será divulgada públicamente y se manejará bajo Acuerdo de Confidencialidad.

Los resultados de esta entrevista serán utilizados exclusivamente con fines académicos.

* Indica que la pregunta es obligatoria

—

Información básica

1. Tipo de personería *

Marca solo un óvalo.

- Persona natural
- Persona jurídica

2. ¿A qué régimen tributario pertenece? *

Marca solo un óvalo.

- No responsable de IVA (Régimen simplificado)
- Responsable de IVA (Régimen común)

3. Nombre del establecimiento/Razón social *

4. Representante legal *

5. NIT *

Encuesta: Incidencia de la cultura tributaria de los contribuyentes del sector comercial sobre el recaudo del ICA en Mocoa

6. ¿Se encuentra usted familiarizado con el concepto cultura tributaria? *

Marca solo un óvalo.

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- No estoy seguro
- Probablemente no
- Definitivamente no

7. ¿Cree que las normas tributarias en el municipio de Mocoa son claras? *

Marca solo un óvalo.

- Definitiva
- mente sí
- Probable
- mente sí
- No estoy
- seguro
- Probable
- mente no
- Definitiva
- mente no

8. ¿Cuál es el nivel de conocimiento acerca de cuáles son sus obligaciones como * contribuyente en el municipio de Mocoa?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nul Excelente conocimiento

9. ¿Cuál es su nivel de conocimiento a cerca de quienes son las personas o empresas que *

deben declarar el impuesto de industria y comercio -ICA?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nul Excelente conocimiento

10. ¿Cuál es su nivel de conocimiento a cerca de por qué se debe declarar el impuesto de *

industria y comercio -ICA?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nul Excelente conocimiento

11. ¿Cuál es su nivel de conocimiento a cerca de en qué periodos se debe declarar el impuesto *

de industria y comercio -ICA?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nul Excelente conocimiento

12. ¿Cuál es su nivel de conocimiento a cerca de dónde se realiza el trámite de declaración del * impuesto de industria y comercio -ICA?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nul Excelente conocimiento

13. En la actualidad, en Mocoa el trámite de declaración del impuesto de industria y comercio *se debe realizar de manera presencial. ¿Cree que este mecanismo facilita el proceso de declaración y/o recaudo de este impuesto?

Marca solo un óvalo.

- Definitivamente sí
 Probablemente sí
 No estoy seguro
 Probablemente no
 Definitivamente no

14. ¿La declaración del impuesto de industria y comercio -ICA- de su empresa es realizada * por un contador público?

Marca solo un óvalo.

- Si
 No

15. ¿Cree que el pago del impuesto de industria y comercio -ICA- puede afectar las finanzas *
de una empresa?

Marca solo un óvalo.

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- No estoy seguro
- Probablemente no
- Definitivamente no

16. ¿Está de acuerdo en declarar el impuesto de industria y comercio -ICA- aún cuando el valor a pagar sea \$0?

Marca solo un óvalo.

- Total de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Total en desacuerdo

17. ¿Cree que si el municipio implementara un canal virtual para el trámite de declaración y/o *
recaudo del impuesto de industria y comercio -ICA- se facilitaría este proceso?

Marca solo un óvalo.

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- No estoy seguro
- Probablemente no
- Definitivamente no

18. Si usted pudiera elegir y su elección no trajera consigo repercusiones y/o sanciones ¿continuaría declarando el impuesto de industria y comercio - ICA- como lo ha hecho hasta el momento?

Marca solo un óvalo.

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- No estoy seguro
- Probablemente no
- Definitivamente no

19. ¿Está usted de acuerdo con que las actividades del sector comercial estén gravadas con el impuesto de industria y comercio?

Marca solo un óvalo.

- Total de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Total en desacuerdo

20. ¿Cree que los recursos de impuestos en Mocoa son gestionados y administrados de

*

manera correcta y transparente?

Marca solo un óvalo.

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- No estoy seguro
- Probablemente no
- Definitivamente no

21. Qué opinión tiene acerca de la utilización que le da el municipio de Mocoa a los dineros

*

recaudados por concepto de impuestos?

Marca solo un óvalo.

- Positiva
- Ni positiva ni negativa
- Negativa
- No sabría decir

22. ¿Cree usted que una adecuada y permanente capacitación en temas tributarios realizada

*

desde la alcaldía y dirigida a los contribuyentes influye de manera positiva en la declaración y recaudo del impuesto de industria y comercio -ICA?

Marca solo un óvalo.

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- No estoy seguro
- Probablemente no
- Definitivamente no

23. ¿Cómo califica las estrategias pedagógicas y publicitarias implementadas por la alcaldía
*
municipal para fomentar la declaración del impuesto de industria y comercio -ICA?

Marca solo un óvalo.

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Google

Este contenido no ha sido creado ni
aprobado por Google. Formularios

Anexo C. Matriz de resultado de la entrevista a secretaria de Hacienda Municipal

Pregunta	Respuesta
¿Cuál es su formación académica?	Mi nombre es Dolly Díaz, profesional de gestión tributaria, contadora pública, administrador financiero y cuento con una especialización en revisoría fiscal y contraloría.
¿Cuántos años de experiencia tiene en el sector público?	Seis años de experiencia en otros municipios, en auditoria casi 5 años. Como Jefe de Unidad de Rentas 1 año y medio.
¿Cuántos años de experiencia tiene en el sector privado?	Actividades como asesora y/o contadora 10 años.
De los tres tipos de sectores: comercial, servicios, industrial ¿Cuál cree que es más influyente en la economía del municipio y por qué?	El comercial y de servicios. En Mocoa no hay representación de industrial. Comercial y de servicios tienen una proporción equitativa. El hecho de que en Mocoa haya presencia de las principales entidades contribuyen mucho, por la contratación y territorialidad del impuesto. La gobernación está acá entonces servicios y compras aporta más al impuesto.
¿Qué opinión tiene respecto a la cultura tributaria?	la cultura es generar una conciencia en las personas, en los contribuyentes, de esa necesidad de contribuir con sus impuestos al desarrollo de un municipio. Yo pongo siempre el ejemplo, la casa de nosotros, si todos los que vivimos ahí aportamos pues a todos nos va a ir bien, se va a mejorar la calidad de vida. Es generar esa conciencia en el contribuyente, de que si yo ejerzo una actividad, que si yo ejerzo una actividad industrial, comercial o de servicios tengo la obligatoriedad de generar esa conciencia y que ellos entiendan de que con esos recursos se puede generar desarrollo en el municipio.

Pregunta	Respuesta
¿Qué opina de la cultura tributaria de los contribuyentes del municipio de Mocoa?	Pienso que estamos en construcción de la cultura tributaria porque tenemos contribuyentes locales y de fuera de Mocoa. Los de afuera tienen una mayor cultura porque en otros departamentos se ha hecho inversión en divulgación, le han puesto mayor atención a este tema de generar cultura, ellos saben que si no pagan tienen sanciones, saben que si pagan a tiempo pueden tener unos descuentos. Pero en cuanto a los contribuyentes locales si es un poquito complicado en el tema de evasión, los no responsables de IVA evaden mucho, intentan cambiar de nombre, de sitio, hacen un sinnúmero de estrategias para evitar el cobro del impuesto, entonces ese es el reto de comenzar a generar conciencia, también hemos visto que la gente de mayor edad tiene mayor cultura, porque en los tiempos de antes decían que la palabra se cumple y hay que ser cumplidos y responsables con las obligaciones, entonces en el municipio también estamos en construcción con respecto a eso.
Del 1 al 10 ¿Cómo califica a los contribuyentes del municipio de Mocoa?	Diría que 4 porque ha sido un proceso complicado. Mocoa es el único municipio que tenemos oficina de auditoria tributaria y entonces es un trabajo dispendioso para detectar omisos, les ha tocado un tema arduo para recaudar los recursos que le corresponden al municipio.
¿Cuáles son los principales retos que enfrenta el municipio frente al recaudo del impuesto de industria y comercio?	El reto más importante, yo llevo año y medio en el cargo y el reto más importante es de que la presentación de las declaraciones se modernice, que sea pago en línea, que sea ágil, que la persona pueda llenar en la plataforma hacer el pago, eso ayudaría mucho al tema del recaudo.

Pregunta	Respuesta
	<p>El otro reto que tenemos es la actualización del estatuto tributario, hay muchas cosas que no están dentro de la norma, hay una norma muy dispersa, un estatuto del 2016 y con los modificatorios se causa confusión en el contribuyente, pero el mayor reto es la modernización. Esperamos que la administración nos apoye con ese proceso, incluso hay convenios con algunas entidades financieras que nos pueden facilitar ese software.</p>
<p>En caso de existir ¿Cuáles han sido las principales peticiones, quejas, reclamos, observaciones que han hecho los contribuyentes del impuesto de industria y comercio?</p>	<p>Esta se complementa con la anterior, la principal queja es la forma de presentación del impuesto, porque en este momento la presentación y pago se hace físicamente, los contribuyentes de afuera de Mocoa lo hacen por transferencia, no tenemos PSE, y también los dueños de los locales deben acercarse a una entidad financiera, es la continua queja de los responsables de IVA. Y la queja de los no responsables de IVA es que dicen que ellos pagan, pero hay otros que no pagan, por eso hicimos un censo el año pasado para detectar omisos. Esas son las quejas más representativas.</p>
<p>¿Qué relación tiene la Cámara de Comercio con la alcaldía?</p>	<p>Con Cámara de Comercio tenemos un convenio para hacer cruce de información porque hay una desinformación de los contribuyentes por un desconocimiento de que “si yo me registro ante cámara de comercio quedo ok legal de todo” y se olvidan del paso que hay que hacer acá (en la alcaldía) tanto para funcionamiento que se hace en la Secretaría de gobierno como para el tema de inscripción al RIT para el tema de impuestos con la oficina de rentas municipal. Tenemos acceso mediante el RUES para verificar información más detallada de auditoría y fiscalización.</p>

Pregunta	Respuesta
<p>¿Por qué la alcaldía de Mocoa no ha implementado la información exógena a favor, ya que otros municipios han implementado este mecanismo para evitar la omisión y evasión de impuestos?</p>	<p>Estamos pensando también en hacer un convenio con algunas entidades para acercarnos mucho más al contribuyente local, sobre todo capacitarlos, estamos en un proceso de que la nueva administración lleva por lema “Mocoa turística” entonces queremos que los comerciantes de sector hotelero, restaurantes sepan bien el tema del servicio, por eso ellos nos han pedido esas capacitaciones.</p> <p>Ese es otro tema que lo tenemos para el estatuto tributario, porque se hace necesario para temas de auditoría y de poder revisar. En el momento no está establecido pero el proyecto es que en este año se actualice y se compile toda la norma del estatuto tributario, porque eso si es una herramienta importante para nosotros poder hacer los procesos de auditoría.</p>