



**Universidad
Israel**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del artículo
Avances tecnológicos en la plataforma del SRI y su relación en la Cultura tributaria de los contribuyentes
Línea de Investigación:
Gestión integrada de organizaciones y competitividad sostenible
Campo amplio de conocimiento:
Administración
Autor/a:
Karina Gallardo Gaybor
Tutor/a:
Mg. Lorena Muquis

Quito – Ecuador

2023

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Mg. Lorena Elizabeth Muquis Tituaña con C.I: 1721078507 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: Avances tecnológicos en la plataforma del SRI y su relación en la Cultura tributaria de los contribuyentes

Elaborado por: Karina Elizabeth Gallardo Gaybor, de C.I: 1725433351, estudiante de la Maestría: Administración Tributaria de la, **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 04 de septiembre de 2023



Firmado electrónicamente por:
LORENA ELIZABETH
MUQUIS TITUANA

Firma

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Karina Gallardo Gaybor con C.I: 172543331, autor/a del proyecto de titulación denominado: _ Avances tecnológicos en la plataforma del SRI y su relación en la Cultura tributaria de los contribuyentes. Previo a la obtención del título de Magister en Administración Tributaria.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., 04 de septiembre de 2023



Firma

Índice

APROBACIÓN DEL TUTOR	I
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	II
INFORMACIÓN GENERAL	5
Contextualización del tema	5
Problema de investigación.....	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos.....	7
CAPÍTULO I: DESCRICIÓN DEL ARTÍCULO PROFESIONAL	8
1.1. Contextualización general del estado del arte	8
Revolución tecnológica	8
Cultura tributaria en Ecuador	9
Sistema Tributario en Ecuador.....	11
1.2. Proceso investigativo metodológico	16
Tipo de Investigación:	16
Alcance de la investigación:.....	16
Diseño de la investigación:	17
Población y muestra	17
Métodos, técnicas e instrumentos	18
1.3. Análisis de resultados.....	19
CAPÍTULO II: ARTÍCULO PROFESIONAL	30
2.1. Resumen	30
2.2. Abstract.....	30
2.3. Introducción.....	31
Cultura tributaria	31
Importancia del Sistema Tributario	33
TIC´s y globalización en el SRI	34
2.4 Metodología.....	35
2.6. Resultados-Discusión	36

Percepción de los avances tecnológicos.....	37
Capacitación.....	41
Recaudación tributaria en Ecuador	44
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES.....	48
BIBLIOGRAFÍA.....	49
ANEXOS.....	51

Índice de tablas

Tabla 1 Pregunta 1	19
Tabla 2 Pregunta 2	20
Tabla 3 Pregunta 3	21
Tabla 4 Pregunta 4	22
Tabla 5 Pregunta 5	23
Tabla 6 Pregunta 6	24
Tabla 7 Pregunta 7	25
Tabla 8 Pregunta 9	27
Tabla 9 Pregunta 10	28
Tabla 10 Datos sobre página de Facebook SRI	43

Índice de figuras

Figura 1 Pregunta 1.....	19
Figura 2 Pregunta 2.....	21
Figura 3 Pregunta 3.....	22
Figura 4 Pregunta 4.....	23
Figura 5 Pregunta 5.....	24
Figura 6 Pregunta 6.....	25
Figura 7 Pregunta 7.....	26
Figura 8 Pregunta 8.....	27
Figura 9 Pregunta 9.....	28
Figura 10 Pregunta 10.....	29
Figura 11 Pregunta 1 de la encuesta aplicada	39
Figura 12 Pregunta 3 de la encuesta realizada	40
Figura 13 Videos más virales SRI.....	41
Figura 14 Datos sobre seguidores en Facebook	¡Error! Marcador no definido.
Figura 15 Recaudación de Tributos SRI.....	44

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

El surgimiento del Internet ha tenido un impacto significativo en la sociedad, la economía y la cultura. La tecnología ha avanzado a un ritmo acelerado en las últimas décadas, y el surgimiento de Internet ha revolucionado la forma en que las personas se comunican, trabajan, consumen información y se relacionan con el mundo.

Una de las principales contribuciones de la revolución tecnológica y de Internet ha sido la democratización del conocimiento. Gracias a la facilidad de acceso a la información en línea, las personas tienen ahora paso a una cantidad amplia de información y conocimiento que antes estaba reservado solo para expertos o académicos. Además, el acceso a Internet ha permitido la creación de comunidades en línea donde las personas pueden compartir información, ideas y recursos.

Otro impacto importante de la revolución tecnológica y de Internet ha sido en la economía. Las empresas han tenido que adaptarse a los nuevos cambios y adoptar tecnologías innovadoras para ser competitivas. Igualmente, la introducción de plataformas digitales innovadoras ha posibilitado el surgimiento de novedosos esquemas comerciales, como la economía colaborativa, la cual ha transformado la manera en que individuos intercambian, comercializan y utilizan productos y servicios. El Internet también ha transformado la forma en que las personas se comunican. Las redes sociales y las aplicaciones de mensajería han creado nuevas formas de interactuar, y la globalización ha permitido que las personas se conecten con otros en todo el mundo de manera más fácil y rápida.

A nivel gubernamental en Ecuador una de las plataformas que mejor funciona es la del Servicio de Rentas Internas, y esto ha tenido un impacto positivo en los contribuyentes, que pueden realizar sus trámites de manera más simple y ágil con instrucciones claras y lo más importante es que esta plataforma está en constante actualización y brinda capacitación continua lo que mejora la cultura tributaria de los contribuyentes.

La revolución tecnológica ha generado un profundo cambio en la manera en que los individuos y las empresas realizan sus operaciones y transacciones, incluyendo el cumplimiento de sus responsabilidades fiscales. En el caso del Organismo encargado de la recaudación tributaria (SRI) en Ecuador, la tecnología ha permitido la modernización y automatización de sus procedimientos, lo que ha tenido un efecto significativo en la cultura tributaria del país.

Una de las formas en que la revolución tecnológica ha influido en la plataforma del SRI es a través de la puesta en marcha de sistemas electrónicos de facturación y declaraciones en línea. Estos sistemas permiten que las empresas y los individuos puedan cumplir con sus obligaciones tributarias de manera

más efectiva y conveniente, esto ha ayudado a mejorar la cultura tributaria del país al reducir la evasión y el incumplimiento.

Además, la tecnología también ha permitido al SRI mejorar el control de su base de datos y el monitoreo de las transacciones tributarias. Esto ha mejorado la eficiencia en la detección de fraudes y la implementación de controles tributarios, lo que ha generado una cultura tributaria más sólida y transparente.

Otro impacto importante de la revolución tecnológica en la plataforma del SRI es la creación de vías de comunicación en línea para los contribuyentes. Mediante las redes sociales y otros canales digitales, el SRI puede informar y educar a los contribuyentes sobre sus obligaciones tributarias, proporcionar asesoramiento y resolver preguntas e inquietudes. Esto ha ayudado a mejorar la cultura tributaria del país al aumentar la claridad y la confianza en el proceso tributario.

En resumen, la revolución tecnológica ha tenido un efecto considerable en la plataforma del SRI en Ecuador y en la cultura tributaria del país. La incorporación de medios de facturación electrónica y declaraciones en línea, mejor manejo de la base de datos tributaria, la creación de canales de comunicación virtuales con los contribuyentes y la mejora en la eficiencia en la detección de fraudes y la implementación de controles tributarios, son algunas de las formas en que la tecnología ha elevado la cultura tributaria del país al reducir la evasión y el incumplimiento, aumentar la transparencia en procesos y la confianza en el sistema tributario.

Problema de investigación

¿Cómo los procesos de mejora en la plataforma del SRI influyen en la cultura tributaria de los contribuyentes?

Objetivo general

Analizar el impacto en los procesos de mejora que ha tenido la plataforma del SRI, mediante la herramientas tecnológicas y administrativas, para incentivar la cultura tributaria de sus usuarios.

Objetivos específicos

- Contextualizar los aspectos fundamentales relacionados en la aplicación de las tecnologías de la información y el manejo de la Cultura Tributaria
- Identificar los procesos de mejora que ha tenido la plataforma del SRI durante los últimos 3 años.
- Describir los avances tecnológicos en la plataforma del SRI y su relación en la Cultura tributaria de los contribuyentes

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos

1. Educación Tributaria Avanzada: - El artículo proporcionaría información valiosa sobre cómo la tecnología está transformando la administración tributaria y cómo los contribuyentes pueden dañar estos avances.

2. Mayor Cumplimiento Tributario: - Al resaltar cómo los avances tecnológicos simplifican y hacen más accesible la presentación de declaraciones y pagos tributarios, los contribuyentes podrían sentirse más inclinados a cumplir con sus obligaciones tributarias. Esto podría llevar a un aumento en la recaudación.

3. Reducción de la Evasión Fiscal: Al mostrar cómo la tecnología puede mejorar la precisión y la transparencia en los procesos tributarios, el artículo podría contribuir a la reducción de la evasión fiscal. - Menos evasión fiscal significa más recursos disponibles para financiar servicios públicos esenciales, como educación, salud e infraestructura.

4. Modernización de la Administración Pública: Al analizar cómo el SRI ha adoptado tecnologías avanzadas, el artículo podría fomentar una mayor modernización en otras áreas de la administración pública. - Esto podría inspirar a otras agencias gubernamentales a adoptar soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios que brindan a los ciudadanos.

Los beneficiarios directos son los ciudadanos que tendrán la oportunidad de comprender mejor los tributarios y cómo la tecnología puede facilitar sus interacciones con el SRI, esto podría fomentar la confianza en estas instituciones, podrían ver que los esfuerzos se están realizando para simplificar y hacer más transparentes los procesos tributarios teniendo un impacto significativo en la reducción de la evasión fiscal, también beneficiando con la realización de este artículo a la administración tributaria.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO PROFESIONAL

1.1. Contextualización general del estado del arte

Con respecto a las Normas de acción, el Código Tributario (2008) en su artículo 73 señala que “la actuación de la administración tributaria se desarrollará con arreglo a los principios de simplificación, celeridad y eficacia”. El SRI, mediante el uso de la tecnología, se apega a estos principios desde que el portal del SRI simplifica los procesos y hace eficaces los tramites que realizan los contribuyentes.

El SRI ha demostrado su compromiso con la simplificación y eficacia al desarrollar un portal en línea que centraliza una variedad de servicios y trámites tributarios. Este portal se erige como un ejemplo tangible de cómo la tecnología puede ser empleada para simplificar los procedimientos y agilizar los procesos que los contribuyentes deben llevar a cabo. Mediante la implementación de sistemas digitales, el SRI ha logrado reducir la carga administrativa y los obstáculos burocráticos que antes podrían haber dificultado el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

La celeridad en los trámites también ha sido una prioridad para el SRI. A través del uso de la tecnología, el SRI ha acelerado significativamente la velocidad con la que se pueden presentar declaraciones, obtener información sobre obligaciones fiscales y llevar a cabo diversas gestiones tributarias. Esto no solo beneficia a los contribuyentes al reducir el tiempo necesario para completar trámites, sino que también fomenta la recaudación oportuna y eficiente de los impuestos.

En última instancia, el SRI ha logrado un equilibrio entre la aplicación rigurosa de las leyes fiscales y la implementación de medidas que hacen que el proceso tributario sea más accesible y fluido para los ciudadanos y las empresas. La utilización de la tecnología como herramienta para cumplir con los principios de simplificación, celeridad y eficacia es un testimonio del compromiso del SRI con la modernización de la administración tributaria y el mejoramiento de la experiencia de los contribuyentes en Ecuador.

Revolución tecnológica

La cuarta revolución tecnológica está transformando la manera en que vivimos y trabajamos alrededor del mundo. Las tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, la robótica y la automatización de vehículos, están cambiando la forma en que se producen los bienes y servicios, y están afectando a la economía y a la sociedad en su conjunto.

Uno de los mayores desafíos para la política pública es garantizar que estos cambios tecnológicos no dejen a nadie atrás. La inclusión digital es esencial para asegurar que todos los ciudadanos tengan acceso a las oportunidades que se presentan en la era digital. Esto implica no sólo el acceso a la tecnología,

sino también el desarrollo de habilidades digitales y la habituación de la educación y la instrucción profesional a las nuevas demandas del mercado laboral (Martínez et al. 2020).

La transformación digital también está teniendo un impacto en la salud, la vivienda, el transporte y otros aspectos de la vida cotidiana. La telemedicina, la realidad virtual y aumentada, y la inteligencia artificial aplicada a la medicina están transformando la atención médica y la forma en que se trata a los pacientes. La vivienda inteligente y la automatización del hogar están cambiando la forma en que se vive en casa, mientras que los vehículos autónomos están transformando el transporte.

La revolución tecnológica es un término que se refiere al rápido avance y desarrollo de tecnologías en diversos campos, incluyendo la informática, las comunicaciones, la medicina, la energía y la industria en general. Este proceso de cambio ha transformado la forma en que vivimos y trabajamos, y ha creado nuevas oportunidades y desafíos en todo el mundo.

La revolución tecnológica comenzó en el siglo XX con la invención de la computadora, y desde entonces ha avanzado a una velocidad sin precedentes. En las últimas décadas, la tecnología se ha vuelto cada vez más móvil y conectada, lo que ha dado lugar a una serie de nuevas innovaciones, como los teléfonos inteligentes, la inteligencia artificial, la robótica, el Internet de las cosas y la computación en la nube.

Estos avances tecnológicos han tenido un impacto significativo en la economía mundial, la industria y la sociedad en general, y han cambiado la forma en que las empresas y las personas interactúan y se comunican. También han llevado a nuevos desafíos, como la seguridad cibernética y la privacidad de los datos.

En resumen, la revolución tecnológica es un proceso continuo de innovación y cambio que está transformando la forma en que vivimos, trabajamos y nos relacionamos con el mundo que nos rodea.

Cultura tributaria en Ecuador

La cultura tributaria puede ser definida como el conjunto de valores, actitudes y percepciones que los individuos y empresas poseen en relación con el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y tributarias. Según Torgler (2003), la cultura tributaria es una representación de las normas sociales que rigen el comportamiento tributario de los ciudadanos. Además, sostiene que esta cultura es crucial para la efectividad de las políticas fiscales y la recaudación de impuestos.

Por otro lado, Bird (2008) sostiene que la cultura tributaria es un factor determinante en la forma en que los individuos y empresas perciben la importancia de pagar impuestos para el funcionamiento de los servicios públicos y el bienestar general de la sociedad. Además una cultura tributaria sólida puede contribuir a la sostenibilidad fiscal y al fortalecimiento de la gobernanza.

En palabras de Alm et al. (2010), la cultura tributaria se relaciona con la disposición de los ciudadanos para cumplir voluntariamente con sus obligaciones tributarias, incluso cuando no hay una amenaza inmediata de sanción. Estos autores enfatizan cómo las actitudes y percepciones culturales influyen en la decisión de los individuos de pagar impuestos de manera honesta y oportuna.

La cultura tributaria en Ecuador abarca un conjunto de valores arraigados, normativas vigentes y actitudes que tanto los ciudadanos como las empresas mantienen en relación con el cumplimiento de sus deberes fiscales y tributarios de carácter formal. Esta cultura adquiere una relevancia fundamental en el contexto del desarrollo del país, dado que los tributos asumen un papel esencial como fuente sustancial de recursos para el gobierno, permitiendo la financiación de servicios estatales y programas sociales que repercuten directamente en la sociedad.

Dentro del territorio ecuatoriano, se han implementado una serie de estrategias con el fin de estimular y fortalecer la cultura tributaria, generando un incremento en la adhesión a las obligaciones fiscales. Entre estas iniciativas se incluyen campañas de sensibilización y programas educativos enfocados en el ámbito tributario, así como la simplificación de los procesos tributarios y la reducción de las cargas impositivas para las pequeñas y medianas empresas (pymes) y microempresas (mipymes).

La cultura tributaria en Ecuador evoca las actitudes y percepciones que los ciudadanos mantienen respecto a sus responsabilidades fiscales. A lo largo de los años, ha tenido lugar una evolución en la concienciación tributaria, aunque desafíos latentes continúan manifestándose. El país ha movilizó esfuerzos para consolidar una cultura tributaria sólida a través de la difusión del conocimiento y la información, aspirando a que los ciudadanos internalicen la importancia de los tributos como recursos vitales para el financiamiento de servicios públicos esenciales.

En Ecuador, el comportamiento fiscal se ve fuertemente influido por factores socioeconómicos y elementos culturales. Un fenómeno de evasión tributaria se revela en ciertos segmentos de la sociedad, siendo en parte alimentado por la falta de confianza en la administración eficiente de los recursos públicos. Esta desconfianza histórica hacia las entidades gubernamentales ha influido en la reticencia de ciertos ciudadanos a cumplir con sus obligaciones tributarias.

El gobierno ecuatoriano ha desplegado esfuerzos notables en la mejora de la cultura tributaria, a través de enfoques como la simplificación de procedimientos y la implementación de tecnologías que simplifican la presentación y el pago de impuestos. De manera adicional, se han establecido incentivos fiscales con el propósito de estimular la formalización económica y reducir los niveles de evasión. A pesar de estos avances, subsisten desafíos relativos a la percepción de la justicia tributaria y la eficacia de las estrategias de recaudación.

El componente educativo desempeña un rol esencial en la construcción de la cultura tributaria ecuatoriana. Iniciativas que promueven la conciencia y la capacitación tributaria buscan profundizar la comprensión en torno a la manera en que los impuestos impactan en el bienestar social. No obstante, a pesar de los avances logrados, es imperativo continuar robusteciendo la educación tributaria a través de todos los niveles de la sociedad.

El forjamiento de la cultura tributaria también está influenciado por la transparencia y la rendición de cuentas en el uso de los recursos fiscales. La percepción de que los fondos tributarios se gestionan de manera eficiente y en beneficio de la sociedad puede contribuir a fomentar una mayor disposición en los ciudadanos para cumplir con sus obligaciones fiscales.

Resumiendo, la cultura tributaria en Ecuador es un proceso en constante evolución. A pesar de las medidas implantadas para fomentar una concienciación tributaria más sólida, persisten desafíos profundos que necesitan ser abordados a fin de promover una cultura tributaria más sólida y comprometida en el país.

En adición a ello, el Servicio de Rentas Internas (SRI) en Ecuador ha puesto en marcha sistemas de supervisión y control con el objetivo de asegurar la adhesión a las obligaciones fiscales y sancionar a los infractores tributarios. Asimismo, se ha impulsado la transparencia y el acceso a información tributaria a través de la implementación de plataformas en línea y la difusión de informes sobre la gestión fiscal.

A pesar de estos esfuerzos, la informalidad y la evasión fiscal siguen siendo relevantes en Ecuador. Según cifras proporcionadas por el SRI, durante el año 2020 se registró una tasa de incumplimiento del 49% en el Impuesto a la Renta y del 75% en el Impuesto al Valor Agregado (IVA). Estos indicadores subrayan la urgencia de continuar intensificando los esfuerzos dirigidos a promover la cultura tributaria y robustecer la capacidad de fiscalización del Estado.

Sistema Tributario en Ecuador

El sistema tributario ecuatoriano es un grupo de normas que establecen las obligaciones fiscales de los ciudadanos y empresas en el país, así como los mecanismos para recaudar y gestionar los ingresos fiscales. Este sistema está respaldado por la Constitución ecuatoriana y los principios de la tributación, que buscan asegurar los derechos de los contribuyentes y la justicia fiscal (Patiño, 2013).

El nuevo ordenamiento constitucional ecuatoriano, aprobado en 2008, establece que la tributación es un medio para financiar el gasto público y para redistribuir la riqueza en el país. Los principios de la tributación incluyen la legalidad, la igualdad, la proporcionalidad, la capacidad contributiva, la progresividad, la eficiencia, la simplicidad y la transparencia.

El derecho financiero y tributario ecuatoriano se basa en la Ley Tributaria, que establece las normas y procedimientos para la exacción y gestión de los impuestos en el Estado Ecuatoriano. La legislación tributaria también establece las categorías de impuestos vigentes en Ecuador, englobando el Impuesto a la Renta, el Impuesto al Valor Agregado, el Impuesto a los Consumos Especiales (ICE), el Impuesto a los Vehículos Motorizados, los tributos medioambientales, el Impuesto a la Salida de Divisas y el Impuesto al Comercio Exterior.

Los organismos descentralizados en Ecuador tienen la capacidad de instituir impuestos, gozando de autonomía financiera para administrar sus recursos fiscales. Esto implica la imposición de gravámenes sobre la propiedad privada y rural, así como sobre las actividades económicas.

Un elemento tributario de gran relevancia en Ecuador es el Impuesto a la Renta, que afecta a individuos y entidades legales que generan ingresos en el país. El cálculo de dicho impuesto se fundamenta en los ingresos netos del contribuyente y permite deducciones por gastos y reducciones fiscales específicas.

En cuanto al Impuesto al Valor Agregado se trata de un tributo indirecto aplicado a la comercialización de bienes y servicios internos. Su cuantía se basa en el valor añadido en cada transacción y se rige por una tasa general del 12%.

El Impuesto a los Consumos Especiales (ICE), por su parte, grava productos concretos, como el tabaco, las bebidas alcohólicas y los vehículos de alta gama. Su monto se calcula a partir del precio de venta al público de cada artículo.

Los actos administrativos tributarios son aquellos emitidos por la autoridad fiscal para establecer obligaciones fiscales, sanciones y otras medidas relacionadas con la tributación. La administración tributaria también cuenta con facultades para fiscalizar y auditar a los contribuyentes, y para imponer sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones fiscales.

En cuanto a los procedimientos administrativos, estos se establecen en la Ley Tributaria y buscan dar garantía los derechos de los contribuyentes durante las auditorías y otros procesos fiscales. Los contribuyentes tienen derecho a ser notificados de cualquier acción de la administración tributaria, a presentar pruebas y a ser escuchados durante las auditorías.

El sistema tributario en Ecuador está conformado por un conjunto de leyes y normativas que regulan la forma en que se recaudan los impuestos en el país. Estos impuestos son una fuente importante de financiamiento para el Estado y se utilizan para financiar programas y servicios públicos.

Los principales impuestos en Ecuador son el Impuesto al Valor Agregado (IVA), el Impuesto a la Renta, el Impuesto a la Salida de Divisas (ISD) y el Impuesto a los Consumos Especiales (ICE). Además,

existen otros impuestos como el Impuesto a la Propiedad de Vehículos Motorizados, el Impuesto a la Propiedad Predial y el Impuesto a los Juegos de Azar.

El Impuesto al Valor Agregado (IVA) es un impuesto indirecto que se aplica a la venta de bienes y servicios en Ecuador y tiene una tasa del 12%. El Impuesto a la Renta se aplica a las personas naturales y jurídicas que generan ingresos en el país y tiene una tasa que varía según el nivel de ingresos.

El Impuesto a la Salida de Divisas (ISD) se aplica a las transferencias de divisas fuera del territorio ecuatoriano y tiene una tasa del 5%. El Impuesto a los Consumos Especiales (ICE) se aplica a los productos considerados de lujo y tiene una tasa que varía según el tipo de producto.

El Servicio de Rentas Internas (SRI) es el organismo que se encarga de administrar y recaudar los impuestos en Ecuador. Los contribuyentes están obligados a cumplir con las obligaciones tributarias establecidas por la ley y a presentar las declaraciones y pagos correspondientes dentro de los plazos establecidos.

En resumen, el sistema tributario en Ecuador es un conjunto de leyes y normativas que regulan la recaudación de impuestos en el país. Los principales impuestos son el IVA, el Impuesto a la Renta, el ISD y el ICE, y la entidad encargada de administrarlos es el Servicio de Rentas Internas (SRI).

* Tributos en Ecuador

En Ecuador existen varios tipos de tributos que son cobrados por el Estado para financiar el gasto público y el desarrollo del país. Los principales tributos en Ecuador son:

- 1) Impuesto sobre la Renta (IR): Se trata de un tributo que grava los ingresos obtenidos por personas naturales y jurídicas. La tasa de impuesto varía según el monto de ingresos
- 2) Impuesto al Valor Agregado (IVA): Este gravamen es aplicado sobre el incremento de valor en cada fase de producción y comercialización de bienes y servicios. Aunque la tarifa estándar es del 12%, se establecen tasas disminuidas para productos y servicios específicos.
- 3) Impuesto a la Salida de Divisas (ISD): Es un tributo que se impone a las transacciones de divisas al exterior. El valor que grava es el 5% sobre el monto total de la transacción.
- 4) Impuesto a los Consumos Especiales (ICE): Es un impuesto que se aplica a los productos considerados como de consumo no básico, como los licores, tabaco, combustibles, entre otros. Las tasas varían según el producto.
- 5) Impuesto a la Propiedad de Vehículos (IPV): Es un impuesto que se aplica a la propiedad de vehículos motorizados. La tasa varía según el tipo y año del vehículo (Galarza y Jami, 2023).

Además de estos impuestos, existen otros tributos como el impuesto a la renta de no residentes, impuesto predial, impuesto de patente municipal, entre otros. Cabe mencionar que la normativa

tributaria en Ecuador se encuentra en constante actualización y cambios, por lo que es importante estar actualizado en cuanto a las obligaciones tributarias y sus respectivas normativas.

* Servicio de Rentas Internas

La Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas (1997) establece lo siguiente: Créase el Servicio de Rentas Internas (SRI) como una entidad técnica y autónoma, con personería jurídica, de derecho público, patrimonio y fondos propios, jurisdicción nacional y sede principal en la ciudad de Quito. Su gestión estará sujeta a las disposiciones de esta Ley, del Código Tributario, de la Ley de Régimen Tributario Interno y de las demás leyes y reglamentos que fueren aplicables y su autonomía concierne a los órdenes administrativo, financiero y operativo. (Art. 1)

El Servicio de Rentas Internas (SRI) es la entidad encargada de la recaudación de impuestos en Ecuador, y ha desarrollado una plataforma tecnológica para facilitar los procesos tributarios a los contribuyentes. En este sentido, el objetivo de este análisis es examinar el impacto que han tenido los procesos de mejora en la plataforma del SRI en la cultura tributaria de los contribuyentes, y cómo han incentivado el uso de los servicios tecnológicos que ofrece la misma.

Para comprender mejor el impacto de estos procesos de mejora en la cultura tributaria de los contribuyentes, es necesario primero entender qué se entiende por cultura tributaria. La cultura tributaria es el conjunto de valores, actitudes y comportamientos que tienen los contribuyentes respecto al pago de impuestos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Una cultura tributaria positiva se caracteriza por la responsabilidad y el compromiso de los contribuyentes con el pago de impuestos, mientras que una cultura tributaria negativa se caracteriza por la evasión y la elusión de impuestos.

En este contexto, la plataforma del SRI se ha convertido en un instrumento importante para fomentar una cultura tributaria positiva. Los procesos de mejora de la plataforma, como la simplificación de los procedimientos tributarios, la digitalización de los trámites, y la mejora en la calidad del servicio al cliente, han contribuido a mejorar la percepción de los contribuyentes hacia la entidad tributaria y a incentivar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

La mejora en la calidad de los servicios tecnológicos que ofrece la plataforma del SRI ha sido clave para lograr este impacto. La plataforma del SRI ofrece servicios tecnológicos como la presentación de declaraciones y pagos de impuestos en línea, la emisión de comprobantes electrónicos y la consulta de información tributaria, entre otros. Estos servicios tecnológicos han mejorado la eficiencia y la transparencia en los procesos tributarios, lo que ha generado una mayor confianza de los contribuyentes

en la entidad tributaria y una mayor disposición a utilizar los servicios tecnológicos que ofrece la plataforma.

Los procesos de mejora que ha tenido la plataforma del SRI han tenido un impacto positivo en la cultura tributaria de los contribuyentes, incentivando el uso de los servicios tecnológicos que ofrece la plataforma y fomentando una cultura tributaria más responsable y comprometida con el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

* Portal SRI

El SRI (Servicio de Rentas Internas) de Ecuador es el órgano encargado de la administración tributaria en el país. El sitio web del Servicio de Rentas Internas (SRI) es la plataforma en línea que brinda servicios y herramientas para los contribuyentes ecuatorianos.

A través del portal del SRI, los contribuyentes pueden realizar diversas gestiones y trámites en línea, como declaración y pago de impuestos, la obtención de certificados, solicitud de devolución de impuestos, inscribirse de forma online en el RUC (Registro Único de Contribuyentes), entre otros.

El portal del SRI también ofrece información y herramientas útiles para los contribuyentes, como guías y manuales tributarios, preguntas frecuentes, calculadoras tributarias y simuladores de impuestos.

También el Servicio de Rentas Internas (SRI) con el fin de conectarse de mejor manera con los contribuyentes fomentado la Cultura Tributaria de los mismos, pone a disposición paginas como Facebook, YouTube, para tener un contacto más cercano, donde contribuyentes pueden enterarse de las ultimas reformas o acontecimientos importantes, pero también capacitarse y solventar dudas que les vayan surgiendo respecto a cualquier actualización.

* Evasión Tributaria

La evasión tributaria, entendida como la elusión intencionada y deliberada de obligaciones fiscales mediante la manipulación o la omisión de información, ha sido objeto de estudio en la literatura académica. Varios autores han abordado este tema desde diversas perspectivas, aportando análisis críticos y enfoques teóricos.

Según Slemrod y Yitzhaki (2002), la evasión tributaria es un fenómeno complejo que involucra factores como la tasa impositiva, la probabilidad de ser detectado y sancionado, y las normas sociales en torno al cumplimiento tributario. Estos autores sugieren que la interacción entre estos elementos influye en la decisión de los contribuyentes de evadir impuestos.

Piketty y Saez (2013) analizan la relación entre desigualdad y evasión tributaria. Argumentan que los grupos de ingresos más altos tienen más recursos para eludir impuestos y que la falta de progresividad

en el sistema tributario puede fomentar la evasión. Su trabajo resalta cómo la evasión puede exacerbar las disparidades de ingresos y socavar la equidad fiscal.

La evasión tributaria es una práctica ilegal en la que los contribuyentes intentan evitar pagar impuestos al gobierno. Esta práctica puede tomar muchas formas, incluyendo declarar ingresos más bajos de los reales, omitir ciertos ingresos o gastos en la declaración de impuestos, utilizar paraísos fiscales para ocultar activos, falsificar facturas o documentos contables, entre otros.

La evasión tributaria tiene consecuencias negativas tanto para el gobierno como para la sociedad en general. En primer lugar, reduce la cantidad de recursos disponibles para costear servicios estatales básicos. Además, la evasión tributaria puede generar desigualdades económicas y sociales, ya que aquellos que no pagan impuestos tienen una ventaja competitiva sobre aquellos que sí lo hacen.

Por esta razón, la mayoría de los países tienen leyes y sistemas para prevenir y castigar la evasión tributaria. Estos incluyen auditorías fiscales, multas y sanciones penales para los infractores. Además, muchas autoridades fiscales promueven la educación tributaria y la transparencia para fomentar la cultura de cumplimiento fiscal en la sociedad.

1.2. Proceso investigativo metodológico

Tipo de Investigación:

- * Mixta:

Este trabajo se desarrollará una metodología de investigación mixta que combine métodos empíricos y metódicos para recolectar información y analizar datos. Esta metodología se basa en las fortalezas tanto del enfoque cualitativo como cuantitativo (Hernández et al., 2014).

Según Cresswell (como se citó en Hernández et al. 2010), “la investigación hoy en día necesita de un trabajo multidisciplinario...refuerza la necesidad de usar diseños multimodales” (p. 549).

Se ha optado por utilizar una metodología mixta en la elaboración de este artículo, ya que se pretende abordar tanto datos cuantitativos, relacionados con los avances tecnológicos, la cantidad de visitas a la plataforma del SRI, y analizar el comportamiento de la recaudación tributaria; como un enfoque cualitativo para examinar la opinión de los contribuyentes que hacen uso de dicha plataforma y la percepción de como ha influido las mejoras tecnológicas sobre la Cultura Tributaria.

Alcance de la investigación:

- * Investigación descriptiva

De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2006), La investigación de carácter descriptivo se concentra en proporcionar una descripción minuciosa, registrar, analizar e interpretar tanto la configuración actual

como la naturaleza de los fenómenos, así como su composición y procesos subyacentes. Se centra en las conclusiones dominantes o en cómo un individuo, grupo o cosa funciona en el presente. Este tipo de investigación se basa en la realidad actual y tiene como objetivo presentar una interpretación precisa y objetiva de los hechos observados.

Esta investigación nos ayudara a explicar de manera clara como los avances tecnológicos en la plataforma del Servicio de Rentas Internas han sido percibidos en relación a la Cultura Tributaria de los contribuyentes, podremos tomar datos descriptivos de como los mismo usan esta plataforma y como ha ido variando la recaudación tributaria desde estas implementaciones.

Diseño de la investigación:

- * Investigación no experimental

El diseño de investigación no experimental, ampliamente conocido como diseño observacional o correlacional, ha sido abordado por diversos autores en la literatura académica. Autores como Robert Yin han destacado la importancia de este enfoque en la comprensión profunda de fenómenos en su contexto natural, sin manipulaciones artificiales. Por otro lado, Maxwell (2005) ha subrayado cómo este diseño permite explorar relaciones complejas entre variables sin la necesidad de establecer causalidad, siendo especialmente valioso en estudios cualitativos y en campos donde la manipulación experimental resulta impracticable o poco ética.

Este tipo de investigación es la seleccionada para abordar este tema porque realizará la revisión de registros y documentos, análisis de datos históricos, encuestas, análisis de contenido de documentos públicos relacionados con los avances tecnológicos de la plataforma del SRI y la Cultura tributaria; es especialmente útil porque para obtener resultados correctos no es posible o ético manipular variables en un entorno controlado

Población y muestra

Población: La definición de población en el contexto de una investigación se refiere a la totalidad de unidades de análisis que conforman el fenómeno en estudio. Para cuantificar la población en un estudio, se debe integrar un conjunto N de entidades que comparten una determinada característica. En otras palabras, la población es el conjunto completo de individuos, objetos, eventos o fenómenos que se desean estudiar en una investigación. Se utiliza este término ya que representa la totalidad del fenómeno que se desea analizar y se le considera como la base para la selección de la muestra en el diseño de investigación (Tamayo, 2012).

La población para esta investigación serán los contribuyentes inscritos en el Servicio de Rentas Internas hasta el mes de junio del año 2023; entre los contribuyentes inscritos se encuentran 5753448 personas naturales y 470500 sociedades, según datos tomados de las estadísticas multidimensionales publicadas en la plataforma virtual de este Organismo.

Muestra: Una muestra no consiste en un conjunto de acciones, sino en una porción más pequeña de una población más amplia que se elige con el propósito de llevar a cabo un estudio o una investigación. La muestra se utiliza para hacer inferencias o generalizaciones sobre la población completa a partir de la información obtenida en la muestra.

La selección adecuada de una muestra es importante para garantizar la representatividad de la población y la precisión de las conclusiones obtenidas a partir de la muestra. La elección del tamaño de la muestra también es un factor crítico, ya que una muestra demasiado pequeña puede no ser representativa, mientras que una muestra demasiado grande puede ser costosa y no proporcionar información adicional significativa (Tamayo y Tamayo,1998).

La selección de la muestra para este artículo se llevará a cabo de manera no probabilística mediante un enfoque discrecional, en el cual participarán 50 contribuyentes. Esta muestra incluirá tanto individuos particulares como responsables que utilizan la plataforma del Sistema de Rentas Internas (SRI), representando a personas naturales y entidades jurídicas por igual.

Métodos, técnicas e instrumentos

*** Encuesta**

Una encuesta es una técnica de recopilación de datos utilizada en investigación y estudios de mercado para recopilar información sobre una población o muestra específica. Se realiza mediante la formulación de preguntas estandarizadas, ya sea a través de cuestionarios en papel, por teléfono, en línea o en persona. Las encuestas se utilizan para obtener información sobre las opiniones, actitudes, comportamientos y características demográficas de un grupo de personas.

Las encuestas pueden ser cuantitativas o cualitativas. Las encuestas cuantitativas generalmente se basan en preguntas cerradas con opciones de respuesta predefinidas, que se utilizan para obtener datos numéricos y estadísticos. Las encuestas cualitativas, por otro lado, se basan en preguntas abiertas y pueden utilizarse para obtener información más detallada y descriptiva sobre un tema específico.

Las encuestas se utilizan en muchos campos, incluyendo la investigación de mercado, la opinión pública, la investigación social, la política y la salud pública, entre otros.

Utilizando la encuesta se busca obtener resultados tabulados de como la tecnología ha influido en la Cultura Tributaria de los contribuyentes, si la agilización de procesos y si la administración tributaria tiene un mejor control.

* Enfoque de análisis documental

Este método implica la exploración y evaluación de documentos históricos, registros, informes y otros recursos escritos con el propósito de adquirir conocimiento y comprender sucesos previos o patrones. Este enfoque se alinea con la perspectiva de autores como Creswell (2013) y Silverman (2016), quienes enfatizan la importancia de la investigación documental para examinar y extraer discernimientos de fuentes escritas en investigaciones históricas y contemporáneas. La esencia de este método reside en su capacidad para desentrañar el contexto y ofrecer una visión esclarecedora de las tendencias y acontecimientos que moldearon una época particular.

En la elaboración de este trabajo profesional se aplicará el análisis documental, ya que, se recabarán documentos sobre recaudación desde el 2019 al 2022, también se observará datos respecto a visitas en plataformas digitales y como los contribuyentes usan las mismas.

1.3. Análisis de resultados

A continuación, se detalla la encuesta realizada para la obtención de resultados.

1. ¿Está usted familiarizado con las mejoras realizadas en la plataforma tecnológica del SRI en los últimos años?

Tabla 1

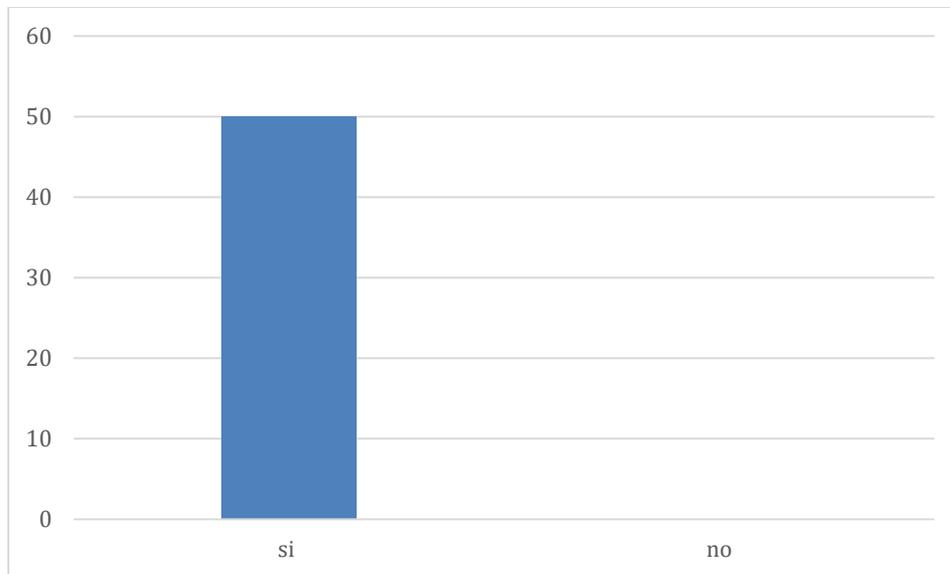
Pregunta 1

Resultados Preg. 1	
Sí	50
No	0

Nota: Información tomada de la encuesta

Figura 1

Pregunta 1



Nota: Datos obtenidos a partir de la pregunta 1 de la encuesta realizada.

Análisis: estos resultados sugieren que la apreciación de las mejoras en la plataforma del SRI ha llegado a todos los encuestados, y todos ellos afirman estar familiarizados con estas mejoras. Sin embargo, es importante considerar la calidad y la profundidad de su conocimiento sobre estas mejoras en futuros análisis para obtener una imagen más precisa de su percepción.

2. ¿Ha utilizado la plataforma tecnológica del SRI para realizar algún trámite tributario en los últimos 12 meses?

Tabla 2

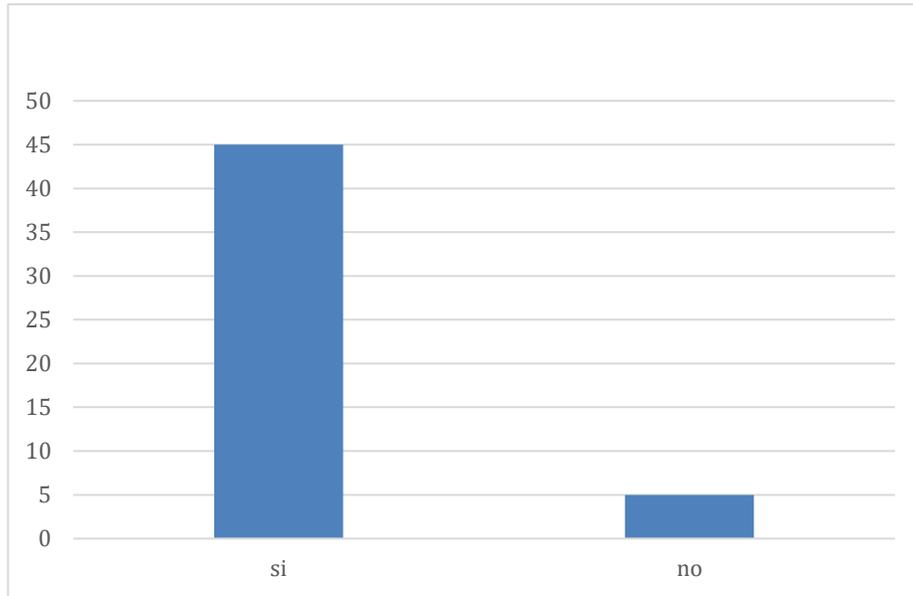
Pregunta 2

Resultados Preg. 2	
Sí	45
No	5

Nota: Información tomada de la encuesta

Figura 2

Pregunta 2



Análisis: Estos resultados reflejan una tendencia hacia la adopción de la tecnología para llevar a cabo trámites tributarios, lo que podría ser un indicador de la eficacia y la comodidad percibida de la plataforma tecnológica del SRI. Sin embargo, es importante seguir evaluando y mejorando la accesibilidad y la usabilidad de la plataforma para atender a las necesidades de todos los contribuyentes, independientemente de sus preferencias tecnológicas.

3. En caso de haber utilizado la plataforma tecnológica del SRI, ¿considera que estas mejoras han facilitado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?

Tabla 3

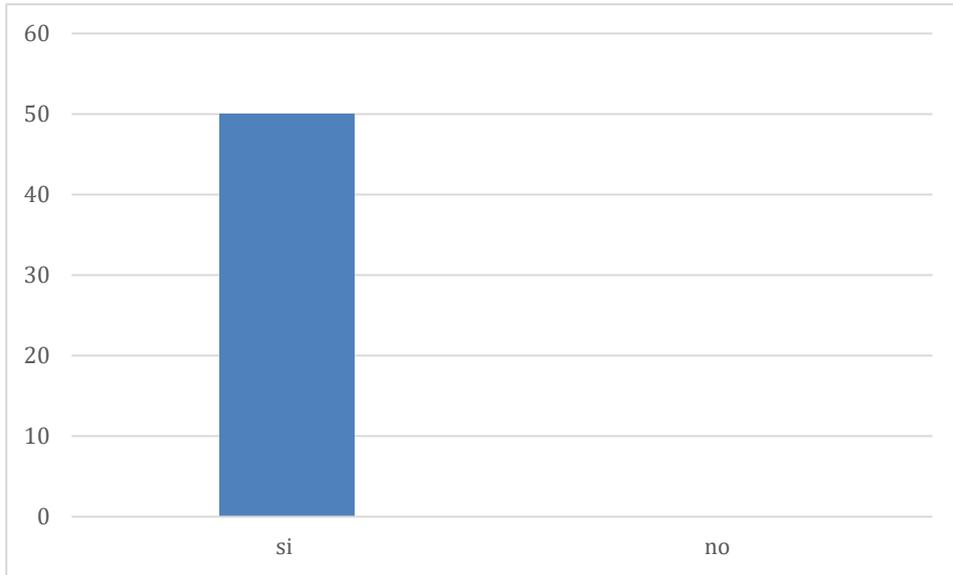
Pregunta 3

Resultados Preg. 3	
Sí	50
No	0

Nota: Información tomada de la encuesta

Figura 3

Pregunta 3



Análisis: estos resultados reflejan una percepción altamente positiva por parte de los usuarios de la plataforma tecnológica del SRI con respecto a las mejoras implementadas. Esto indica que las actualizaciones tecnológicas han tenido un impacto efectivo en la facilitación del cumplimiento de las obligaciones tributarias, lo que podría contribuir a un mayor cumplimiento fiscal y a una experiencia más eficiente para los contribuyentes.

4. ¿Cree que la modernización de la plataforma tecnológica del SRI ha aumentado la transparencia en el proceso de declaración y pago de impuestos?

Tabla 4

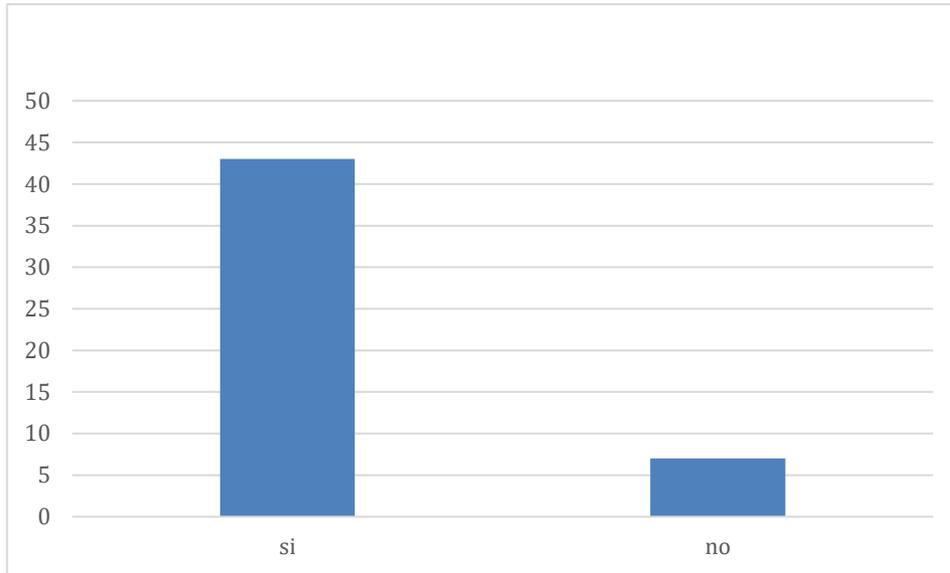
Pregunta 4

Resultados Preg. 4	
Sí	34
No	16

Nota: Información tomada de la encuesta

Figura 4

Pregunta 4



Análisis: estos resultados reflejan una mezcla de opiniones en cuanto a si la modernización de la plataforma tecnológica del SRI ha aumentado la transparencia en el proceso de declaración y pago de impuestos. Esta diversidad de opiniones subraya la importancia de seguir evaluando y mejorando la plataforma y la comunicación para abordar las preocupaciones y mantener la confianza de los contribuyentes en el proceso tributario.

5. ¿Ha experimentado una reducción en los tiempos de espera para recibir respuestas o soluciones a sus consultas tributarias desde la implementación de las mejoras tecnológicas?

Tabla 5

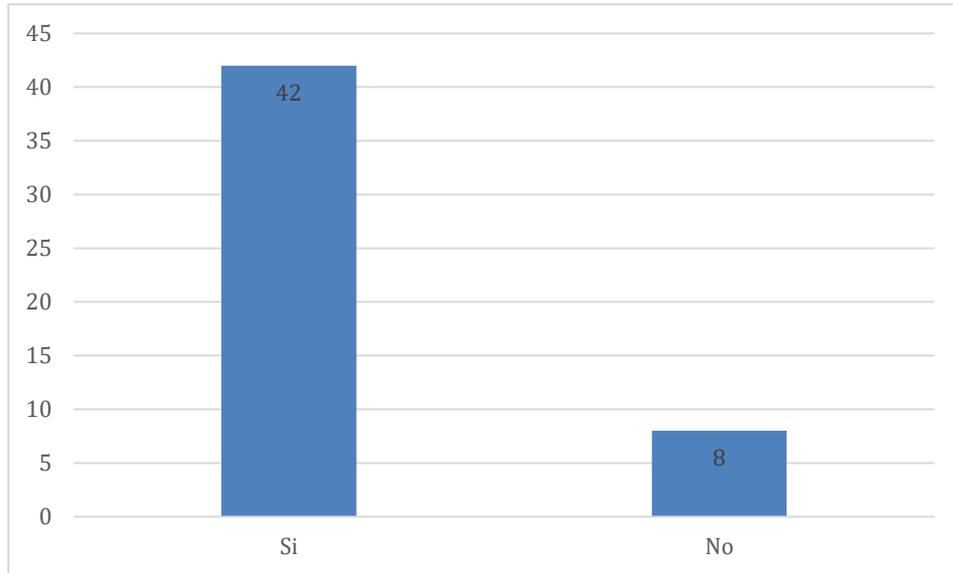
Pregunta 5

Resultados Preg. 5	
Sí	42
No	8

Nota: Información tomada de la encuesta

Figura 5

Pregunta 5



Análisis: resultados indican que 42 de los 50 encuestados perciben una mejora en los tiempos de espera para recibir respuestas o soluciones a sus consultas tributarias desde la implementación de las mejoras tecnológicas. Sin embargo, es importante seguir monitoreando y mejorando el proceso de respuesta a consultas para asegurarse de que todas las necesidades de los contribuyentes se estén atendiendo de manera eficiente.

6. Desde su perspectiva, ¿las mejoras tecnológicas del SRI han contribuido a fomentar una mayor cultura tributaria en la población ecuatoriana?

Tabla 6

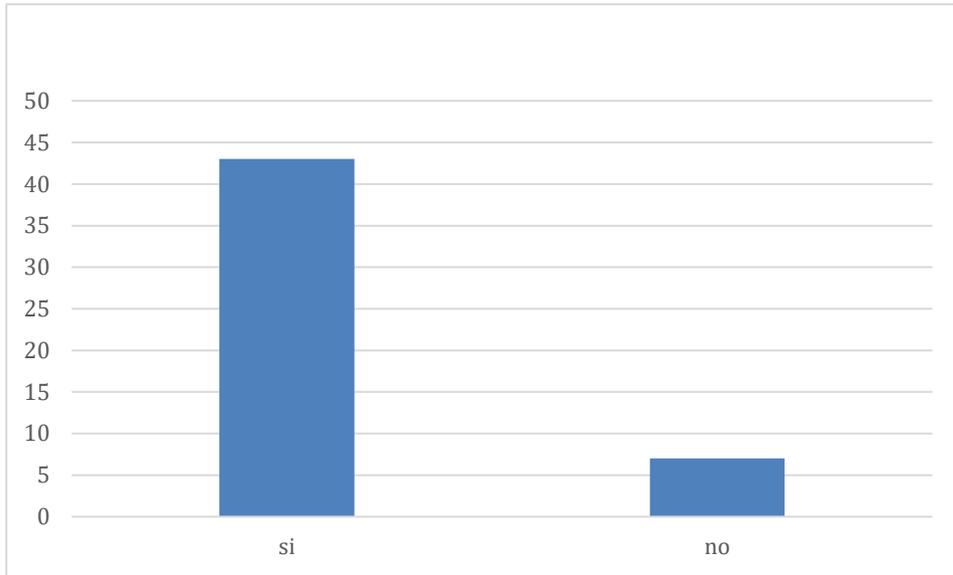
Pregunta 6

Resultados Preg. 6	
Sí	43
No	7

Nota: Información tomada de la encuesta

Figura 6

Pregunta 6



Análisis: 43 de los 50 encuestados percibe que las mejoras tecnológicas del SRI han contribuido a fomentar una mayor cultura tributaria en la población ecuatoriana. Sin embargo, es importante seguir monitoreando y mejorando los esfuerzos de educación y concienciación tributaria para garantizar que todos los contribuyentes estén informados y motivados para cumplir con sus obligaciones tributarias.

7. ¿Considera que la plataforma tecnológica del SRI es lo suficientemente accesible para todas las personas, incluyendo a aquellas que no están familiarizadas con la tecnología?

Tabla 7

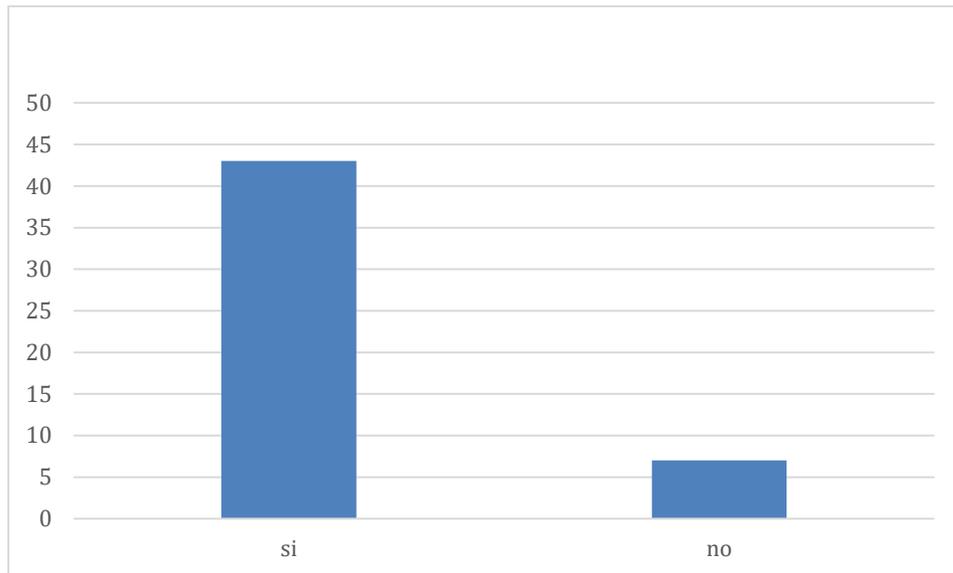
Pregunta 7

Resultados Preg. 7	
Sí	39
No	11

Nota: Información tomada de la encuesta

Figura 7

Pregunta 7



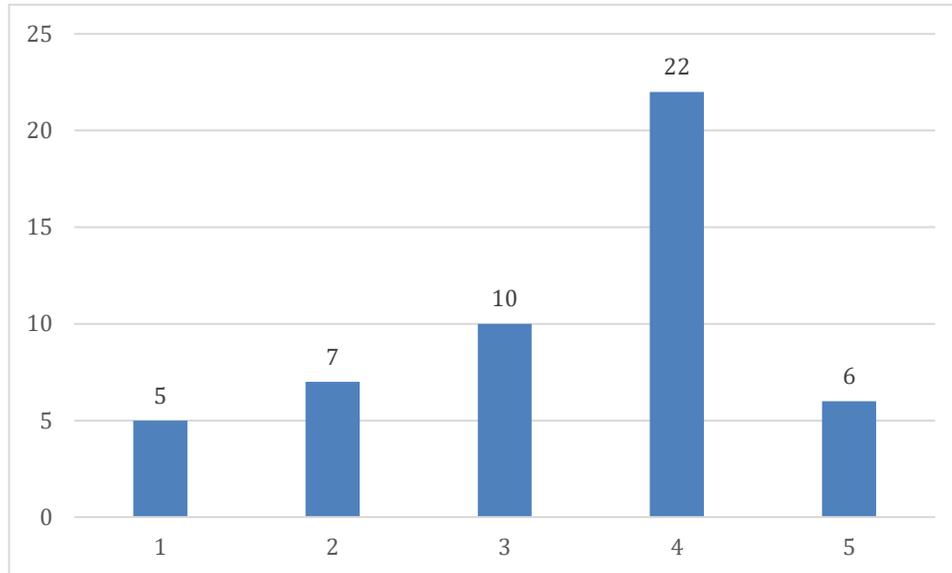
Análisis: mientras que la mayoría de los encuestados considera que la plataforma tecnológica del SRI es accesible para todas las personas, existe una minoría que aún tiene preocupaciones sobre la accesibilidad, especialmente para aquellos que no están familiarizados con la tecnología. Estas preocupaciones resaltan la importancia de continuar mejorando la accesibilidad y la usabilidad de la plataforma para atender a una amplia gama de usuarios.

8. En una escala del 1 al 5, siendo 1 "Nada Satisfactorio" y 5 "Muy Satisfactorio", ¿qué tan satisfecho se encuentra con las mejoras en la plataforma tecnológica del SRI?

- 1 --- 5 Encuestados
- 2 --- 7 Encuestados
- 3 --- 10 Encuestados
- 4 --- 22 Encuestados
- 5 --- 6 Encuestados

Figura 8

Pregunta 8



Análisis: 22 de 50 contribuyentes encuestados se encuentra satisfecho con el servicio, pero hay 5 contribuyentes que se encuentran nada satisfechos, sin embargo, aún hay un número importante de encuestados que esta nada satisfecho y esto se puede dar ya sea porque ha tenido algún inconveniente o no maneja la tecnología.

9. ¿Usted cree que los avances tecnológicos en la plataforma del SRI han aumentado la brecha tecnológica?

Tabla 8

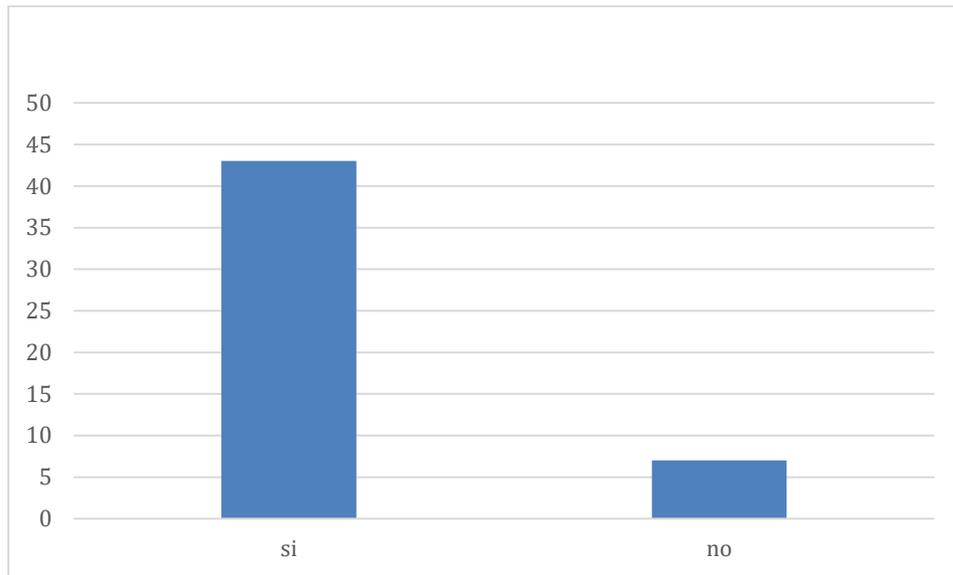
Pregunta 9

Resultados Preg. 9	
Sí	43
No	7

Nota: Información tomada de la encuesta

Figura 9

Pregunta 9



Análisis: el 86% de los encuestados percibe que los avances tecnológicos en la plataforma del Servicio de Rentas Internas han aumentado la brecha tecnológica, lo que indica la necesidad de considerar estrategias para asegurar que estas mejoras no dejen atrás a aquellos que no están tan familiarizados con la tecnología

10. ¿Cuándo surge algún inconveniente en la plataforma del SRI es atendido oportunamente?

Tabla 9

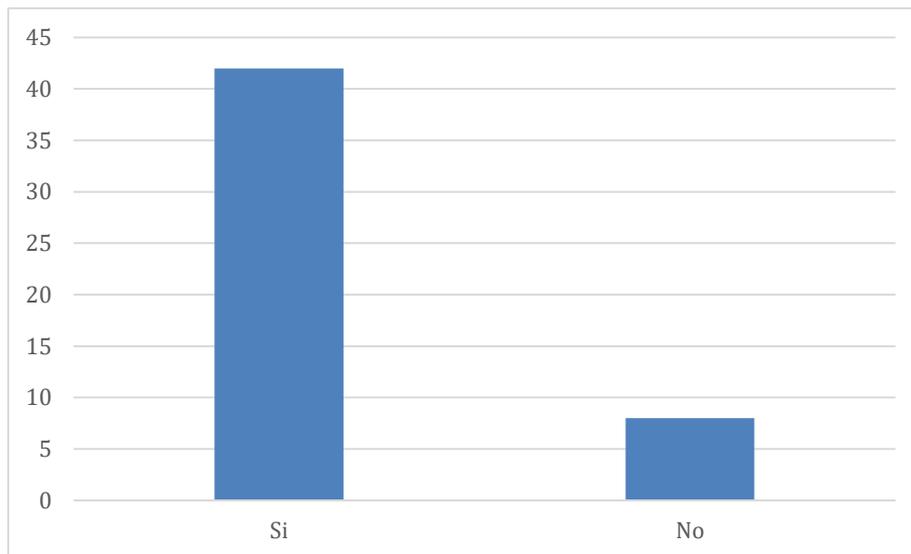
Pregunta 10

Resultados Preg. 10	
Sí	42
No	8

Nota: Información tomada de la encuesta

Figura 10

Pregunta 10



Análisis: el 84% de los encuestados parecen estar satisfechos con la atención a los inconvenientes en la plataforma del SRI. Sin embargo, la presencia de algunas respuestas negativas sugiere que puede haber margen para mejorar la eficiencia en la atención al cliente o el soporte técnico para abordar las preocupaciones de aquellos que han experimentado demoras o dificultades en la resolución de problemas en la plataforma.

Los resultados de la encuesta revelan una sólida familiaridad de los encuestados con las mejoras implementadas en la plataforma tecnológica del SRI en los últimos años, con una mayoría considerable utilizando la plataforma para trámites tributarios. Las opiniones sobre la simplificación de las obligaciones tributarias debido a estas mejoras son positivas y uniformes, aunque las perspectivas sobre el aumento de la transparencia están divididas. Aunque muchos encuestados han experimentado una disminución en los tiempos de espera para consultas tributarias, un grupo significativo aún no ha notado esta mejora. Las mejoras se consideran en general satisfactorias, pero algunas voces expresan insatisfacción. Los avances tecnológicos en la plataforma del SRI son vistos como un factor que amplía la brecha tecnológica en la sociedad, a pesar de que la mayoría cree que los problemas en la plataforma son atendidos oportunamente. En resumen, la encuesta evidencia una amplia adopción de las mejoras tecnológicas, percepciones positivas sobre su influencia en la cultura tributaria, pero también preocupaciones en relación a la accesibilidad y satisfacción. La transparencia y la brecha tecnológica también generan opiniones diversas entre los encuestados.

CAPÍTULO II: ARTÍCULO PROFESIONAL

2.1. Resumen

El artículo explora los avances tecnológicos en la plataforma del Sistema de Rentas Internas (SRI) y su impacto en la cultura tributaria de los contribuyentes. Estos avances, como sistemas en línea, automatización y acceso a información en tiempo real, han mejorado la eficiencia y transparencia en el proceso de impuestos. La accesibilidad y simplicidad de la plataforma han aumentado la disposición de los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones fiscales, la presentación de trámites en línea ha fomentado la conciencia tributaria y la participación. Los avances también han permitido al SRI supervisar mejor y reducir la evasión fiscal. Las herramientas de análisis de datos y la trazabilidad de transacciones han mejorado la detección de inconsistencias en declaraciones, fortaleciendo la cultura de cumplimiento tributario. No obstante, se señalan desafíos, como la resistencia de algunos contribuyentes a la tecnología y preocupaciones sobre la seguridad de los datos. Por lo tanto, los avances tecnológicos en la plataforma del SRI han transformado la cultura tributaria, han agilizado el cumplimiento fiscal, aumentado la conciencia tributaria y reducido la evasión mediante una supervisión más eficaz. Superar desafíos relacionados con la comprensión y seguridad de los datos será crucial para una adopción exitosa y equitativa de estas tecnologías.

a. Palabras clave:

Avances tecnológicos, plataforma del SRI, evasión fiscal, cultura tributaria, impuestos.

2.2. Abstract

The article explores the technological advances in the Internal Revenue System (SRI) platform and its impact on the tax culture of taxpayers. These advances, such as online systems, automation, and access to information in real time, have improved the efficiency and transparency of the tax process. The accessibility and simplicity of the platform have increased the willingness of taxpayers to comply with their tax obligations, the presentation of procedures online has fostered tax awareness and participation. Advances have also allowed SRI to better monitor and reduce tax evasion. Data analysis tools and transaction traceability have improved the detection of inconsistencies in returns, strengthening the culture of tax compliance. However, challenges are noted, such as resistance from some contributors to the technology and concerns about data security. Therefore, technological advances in the SRI platform have transformed the tax culture, expedited tax compliance, increased tax awareness, and reduced evasion through more effective supervision. Overcoming challenges related to data understanding and security will be crucial to successful and equitable adoption of these technologies.

a. Keywords

Technological advances, IRS platform, tax evasion, tax culture, taxes

2.3. Introducción

Este artículo describe los avances tecnológicos en la plataforma del Sistema de Rentas Internas (SRI) y su impacto en la cultura tributaria de los contribuyentes. A medida que la tecnología ha evolucionado, el SRI ha implementado diversas innovaciones en su plataforma para mejorar la eficiencia y la transparencia en el proceso de declaración y pago de impuestos. Estos avances incluyen sistemas en línea, herramientas de automatización, y acceso a información en tiempo real.

Se analizan avances tecnológicos han influido en la cultura tributaria de los contribuyentes. Se observa que la accesibilidad y la simplicidad de la plataforma tecnológica del SRI han aumentado la disposición de los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones fiscales. La comodidad de presentar declaraciones en línea, recibir notificaciones automáticas y acceder a registros financieros digitales ha fomentado una mayor conciencia tributaria y una mayor participación en el proceso.

Además, se discute cómo los avances tecnológicos han permitido una supervisión más efectiva por parte del SRI, reduciendo la evasión fiscal. Así como las herramientas de análisis de datos y la trazabilidad de las transacciones han mejorado la capacidad del SRI para detectar inconsistencias y anomalías en las declaraciones, lo que a su vez ha contribuido a fortalecer la cultura de cumplimiento tributario.

No obstante, también se destacan desafíos en este proceso. Algunos contribuyentes pueden enfrentar dificultades en la adaptación a la tecnología, lo que podría generar resistencia y aumentar la brecha digital. Asimismo, la credulidad en la seguridad de los datos personales y financieros es crucial para fomentar la adopción masiva de estas plataformas.

Estos avances han simplificado y agilizado el proceso de cumplimiento fiscal, promoviendo una mayor conciencia tributaria y reduciendo la evasión a través de una supervisión más efectiva. Sin embargo, es necesario abordar los desafíos relacionados con la inteligibilidad y la certidumbre de los datos para garantizar una adopción inclusiva y exitosa de estas tecnologías.

Cultura tributaria

La cultura tributaria de un país desempeña un papel fundamental en su desarrollo económico social. La cultura ha experimentado diversas transformaciones a lo largo de su historia, influenciada por factores socioeconómicos, políticos y culturales. Hay que analizar la evolución de la cultura tributaria en Ecuador, desde sus raíces hasta los desafíos actuales que enfrenta el país en materia de recaudación fiscal y conciencia ciudadana.

Encuentra sus raíces en la época precolombina, donde diferentes sociedades indígenas desarrollan sistemas de tributación basados en la producción agrícola y la redistribución de bienes. Sin embargo, con la llegada de la colonización española en el siglo XVI, se impusieron sistemas tributarios opresivos que contribuyeron a la explotación de los recursos y poblaciones locales. Esta dinámica tuvo un profundo impacto en la percepción de los impuestos como una carga económica y social.

Con la independencia de Ecuador en el siglo XIX, se siguieron los primeros sistemas tributarios modernos, pero la cultura tributaria siguió siendo ambivalente. Durante gran parte del siglo XX, el país experimentó inestabilidad política y económica, lo que presentó una resistencia generalizada hacia el pago de impuestos. El contrabando y la evasión fiscal se perfeccionaron en prácticas comunes, lo que a su vez limitó los medios disponibles para el avance.

A principios del siglo XXI, Ecuador implementó una serie de reformas tributarias destinadas a fortalecer la recaudación fiscal y mejorar la equidad. La adopción del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en 2000 marcó un punto de inflexión en la cultura tributaria, ya que introdujo un sistema más transparente y amplio de recaudación. Además, la implementación de políticas de redistribución de la riqueza buscó cambiar la percepción de los impuestos como una herramienta para el desarrollo social.

A pesar de los avances, Ecuador enfrenta desafíos significativos en su cultura tributaria. La evasión y elusión fiscal resultaron ser obstáculos importantes para una recaudación efectiva. La deficiente educación financiera y la falta de confianza en el uso adecuado de los recursos públicos también afecta la percepción de los impuestos. Además, la economía informal y la creciente digitalización de transacciones presentan desafíos en términos de fiscalización y recaudación.

La cultura tributaria en el país está en constante evolución. Para fortalecerla en el futuro, se deben considerar las siguientes perspectivas:

1. Tecnología y Transparencia: La implementación de tecnologías digitales puede mejorar la eficiencia en la recaudación y fiscalización de impuestos.
2. Inclusión y Equidad: Promover la inclusión financiera y la equidad en la recaudación de impuestos será esencial para construir una cultura tributaria sólida y equitativa.
3. Educación Continua: Campañas de educación tributaria a largo plazo ayudan a sumar conciencia de los ciudadanos sobre los impuestos y su importancia en el desarrollo del país.

En conclusión, la cultura tributaria en Ecuador es un factor determinante en la recaudación de ingresos fiscales, la equidad y el desarrollo del país. A través de la conciencia, la educación y la simplificación del sistema, Ecuador tiene la oportunidad de fortalecer su cultura tributaria y edificar una sociedad más justa y próspera en el futuro.

Importancia del Sistema Tributario

El sistema tributario del Ecuador desempeña un papel crucial en su desarrollo económico y social. Juega un papel fundamental en la recaudación de ingresos para financiar programas y servicios públicos, así como en la promoción de la equidad y la estabilidad económica. Este artículo examina la importancia del sistema tributario en Ecuador, su estructura, impacto en la economía y sociedad, desafíos actuales y posibles medidas de mejora.

El sistema tributario de Ecuador es esencial en su política fiscal, a través de la recaudación de impuestos, el gobierno financia proyectos de infraestructura, educación, salud y otros servicios públicos vitales para el bienestar de los ciudadanos. Además, busca redistribuir la riqueza y promover la equidad económica en el país.

El sistema tributario ecuatoriano consta de varios impuestos, como el Impuesto al Valor Agregado (IVA), el Impuesto sobre la Renta (ISR), el Impuesto a la Salida de Divisas (ISD) y los impuestos específicos sobre combustibles y alcohol. Estos impuestos se aplican a individuos y empresas según sus ingresos y actividades económicas.

La recaudación tributaria es una fuente fundamental de ingresos para el gobierno ecuatoriano. Permite financiar proyectos de desarrollo, mejorar la infraestructura y ofrecer servicios esenciales a la población. Además, un sistema tributario eficiente y equitativo puede contribuir a reducir la desigualdad económica al redistribuir los recursos de manera más justa.

A pesar de los beneficios, el sistema tributario ecuatoriano enfrenta desafíos significativos. La evasión y elusión fiscal son problemas persistentes que reducen la recaudación efectiva. La economía informal también representa un obstáculo para la equidad fiscal y la justa distribución de la carga tributaria. Además, la complejidad de algunas regulaciones tributarias puede dificultar el cumplimiento por parte de los contribuyentes.

Para fortalecer el sistema tributario en Ecuador, se requieren medidas integrales. Estos podrían incluir una mayor transparencia en la recaudación y el gasto público, una simplificación de las regulaciones tributarias para facilitar el cumplimiento y la implementación de tecnologías de información para mejorar la eficiencia en la administración tributaria y reducir la evasión. Además, una educación fiscal sólida podría aumentar la conciencia entre los ciudadanos sobre la importancia de cumplir con sus obligaciones tributarias.

El sistema tributario en Ecuador desempeña un papel fundamental en la construcción de una sociedad más justa y equitativa. Su recaudación efectiva y equitativa es esencial para financiar el desarrollo del país y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos. Abordar los desafíos actuales y adoptar

medidas de mejora ayudaría a fortalecer el sistema tributario y maximizar su contribución al crecimiento económico y al bienestar social en Ecuador.

TIC's y globalización en el SRI

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han tenido un impacto significativo en la forma en que los gobiernos operan y se relacionan con los ciudadanos en un contexto de globalización. Las plataformas gubernamentales en línea, también conocidas como gobierno electrónico o e-gobierno, han surgido como una respuesta a los avances tecnológicos y la necesidad de mejorar la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad en la administración pública.

Peréz (2017) indica que “históricamente, las TIC han facilitado las tareas fundamentales en el procesamiento de declaraciones y pagos y en la recolección de la información pertinente” (p.67)

En el contexto de la creciente digitalización de los procesos gubernamentales y la transformación tecnológica a nivel global, la relación entre la tecnología y la cultura tributaria se ha convertido en un campo de estudio esencial. En el caso específico de Ecuador, los avances tecnológicos en la plataforma del Sistema de Rentas Internas (SRI) han desencadenado una serie de cambios significativos en la forma en que los contribuyentes interactúan con el sistema tributario.

*** Avances tecnológicos en la plataforma**

Los avances tecnológicos en la plataforma del SRI en Ecuador han revolucionado la forma en que los contribuyentes interactúan con el sistema tributario. El Servicio de Rentas Internas (SRI) ha implementado diversas mejoras tecnológicas que han simplificado y agilizado, reduciendo los tiempos en los procesos relacionados con los impuestos.

Una de las principales innovaciones en la plataforma del SRI es la implementación de la factura electrónica con su facturador gratuito. Esta iniciativa ha permitido la emisión y recepción de facturas de manera digital, eliminando la necesidad de utilizar papel y simplificando el proceso de declaración de impuestos para los contribuyentes, ya que, los valores facturados aparecen directamente en el formulario de declaración. Esto ayuda a combatir la evasión fiscal al generar un registro más preciso y transparente de las transacciones comerciales.

Otro avance tecnológico importante en la plataforma del SRI es el desarrollo de aplicaciones móviles. Estas aplicaciones permiten a los contribuyentes acceder a su información tributaria desde sus dispositivos móviles, facilitando la consulta de saldos, el pago de impuestos y la presentación de declaraciones. Además, estas aplicaciones ofrecen funcionalidades como recordatorios de fechas límite y notificaciones de novedades en la normativa tributaria.

Además de estos avances, la plataforma del SRI ha incorporado tecnologías como la inteligencia artificial y el análisis de datos para mejorar la eficiencia y la precisión de los procesos tributarios. Estas tecnologías permiten identificar patrones y anomalías en la información, facilitando la detección de posibles irregularidades y la toma de decisiones informadas por parte de las autoridades fiscales.

Los avances tecnológicos en la plataforma del SRI en Ecuador han transformado la forma en que los contribuyentes interactúan con el sistema tributario. Estas mejoras han simplificado los procesos, reducido costos y fomentado la transparencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Gracias a estas innovaciones, Ecuador se posiciona como un referente en la implementación de tecnología en el ámbito tributario.

2.4 Metodología

La elección de una metodología de investigación mixta con un enfoque descriptivo y un diseño no experimental es altamente justificable para abordar el tema de la evolución tecnológica en la plataforma del Servicio de Rentas Internas (SRI) y su relación con la cultura tributaria de los contribuyentes. Esta elección metodológica demuestra una comprensión profunda de la naturaleza compleja de la investigación y reconoce que los aspectos cuantitativos y cualitativos son fundamentales para obtener una visión completa y holística del fenómeno en estudio.

Para llevar a cabo esta investigación, se recolectaron datos cuantitativos a través de encuestas estructuradas dirigidas a una muestra representativa de contribuyentes. Estas encuestas se centraron en la utilización de la plataforma del SRI y la percepción de los contribuyentes sobre su eficacia y facilidad de uso. El enfoque cualitativo en las entrevistas permitió capturar perspectivas más subjetivas y ricas en detalles.

Una vez recabados los datos, se realiza un análisis. Los datos cuantitativos se analizaron utilizando técnicas estadísticas descriptivas, lo que permitió identificar tendencias y patrones en la relación entre el uso de la plataforma tecnológica del SRI y la cultura tributaria de los contribuyentes. Por otro lado, los datos cualitativos se sometieron a un análisis de contenido para identificar temas. La triangulación de datos cuantitativos y cualitativos ayudó a obtener una visión integral de la investigación.

Esta metodología de investigación mixta ha proporcionado una base sólida para analizar la relación entre los avances tecnológicos en la plataforma del SRI y la cultura tributaria de los contribuyentes. Los hallazgos obtenidos a partir de esta metodología arrojan luz sobre la manera en que la tecnología está moldeando las actitudes y comportamientos de los contribuyentes en el contexto tributario, lo que tiene implicaciones significativas para la administración fiscal y la toma de decisiones políticas relacionadas con los impuestos

2.6. Resultados-Discusión

En diciembre de 2020, la Administración Tributaria del Ecuador comenzó un proceso de transformación digital como parte de su Programa de Mejora. El programa se centra en la necesidad de fortalecer la integración entre los procesos y sistemas de información, con el objetivo de mejorar la cobertura y la eficiencia, en cumplimiento de los principios constitucionales que rigen el sistema tributario ecuatoriano.

Según lo informado en el sitio web del Servicio de Rentas Internas, se programó una etapa de transición y coexistencia entre el 24 y el 31 de diciembre de 2020 para implementar los nuevos sistemas. Esto se debió a la necesidad de transferir aproximadamente 170 millones de datos, representando la migración tecnológica más amplia y complicada que se haya llevado a cabo en la historia del SRI desde su creación.

Su desarrollo y ejecución abarcaron casi tres años, con una fase de puesta en producción que involucró aproximadamente 200 horas ininterrumpidas y la ejecución de 390 pasos, con la participación de al menos 50 personas que trabajaron en turnos de 8 horas

Esta migración de bases de datos hacia un sistema informático de última generación representa un hito histórico en la gestión de la institución y permitirá brindar un servicio más rápido tanto en la recepción como en el procesamiento de los trámites de los contribuyentes. Es la transformación digital más significativa en la historia de la institución y capacitará al país para enfrentar los desafíos relacionados con su participación en el Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información con Fines Fiscales.

A través de su cartera de proyectos, el programa de mejora busca optimizar los procesos y sistemas de información institucionales para la gestión, control y administración de los impuestos y beneficios fiscales. Esto se traducirá en una gestión más eficaz para el beneficio de los ciudadanos ecuatorianos y fomentará un mayor cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, lo que a su vez aumentará la recaudación.

El Portafolio de Proyectos de Mejora del SRI incluye la implementación de los sistemas Catastro y Gestor de Obligaciones y Beneficios, que se llevó a cabo el 31 de diciembre de 2020. Estos nuevos sistemas reemplazaron a cinco aplicativos esenciales utilizados por el Servicio de Rentas Internas: RUC, Mantenimiento Persona, Matriz Global, Vector Fiscal y Estado Tributario, que fueron desarrollados en 2001 con tecnología obsoleta. Los nuevos aplicativos se ajustan a la evolución de los procesos de la Administración Tributaria e incorporan nuevos conceptos y funciones.

El Servicio de Rentas Internas (SRI), ha implementado varias mejoras en su plataforma virtual, que buscan influir sobre la Cultura Tributaria, entre los sistemas que ofrece dicha plataforma se encuentran: SRI en línea, facturador SRI, quiero capacitarme, SRI servicios y trámites, aplicaciones móviles, pago en línea; todos estos sistemas buscan simplificar la manera de llegar al contribuyente desde el segundo semestre del 2021, se ha reemplazado la atención presencial por la atención virtual lo que reduce los tiempos y las complicaciones en la realización de trámites, el Servicio de Rentas Internas ha tomado en cuenta la brecha tecnológica que existe entre personas que no tienen acceso a estas plataformas o personas de la tercera edad y ofrece en su canal de YouTube, y de manera presencial capacitaciones y tutoriales paso a paso para realizar cualquier tipo de trámite.

Actualmente por noticias publicadas en la página de Facebook del Servicio de Rentas Internas (SRI, 2023), se dio un acuerdo con el BID recibió un financiamiento de 65 millones de dólares que serán invertidos en la campaña “Vivimos la transformación digital del SRI”, esta campaña busca generar procesos más ágiles y rápidos fortaleciendo el Principio de simplicidad administrativa.

Este plan de transformación digital se centra en tres ejes principales basados en la tecnología que son: Migración de Data Center, renovación tecnológica, y sistema integrado de gestión tributaria.

Todo esto en busca de cumplir a cabalidad el cierre de la brecha de infraestructura tecnológica es un imperativo para asegurar la continuidad y eficiencia de la operación actual, así como para respaldar la implementación exitosa del Sistema Integrado de Gestión Tributaria. La modernización de la infraestructura tecnológica es un paso fundamental en la transformación del Servicio de Rentas Internas (SRI) hacia una entidad ágil, eficiente y orientada al servicio.

La implementación exitosa del Sistema Integrado de Gestión Tributaria requerirá una infraestructura tecnológica robusta y escalable que pueda manejar grandes volúmenes de datos, garantizar la seguridad de la información confidencial de los contribuyentes y facilitar la interconexión de diferentes sistemas y plataformas. Esto no solo optimizará los procesos internos del SRI, sino que también mejorará la experiencia del contribuyente al ofrecer servicios más eficientes y accesibles.

Percepción de los avances tecnológicos

Para el desarrollo del presente artículo, se ha llevado a cabo una encuesta en la que participaron cincuenta contribuyentes, abarcando tanto a personas naturales como a quienes gestionan la plataforma del Servicio de Rentas Internas (SRI) en empresas. El propósito fundamental de esta encuesta es obtener un entendimiento más profundo de cómo las mejoras tecnológicas en la plataforma del SRI han influido en la percepción y el comportamiento tributario en el país.

Los resultados obtenidos de la encuesta arrojan una destacada familiaridad por parte de los encuestados, los participantes de la encuesta muestran una visión positiva en relación a cómo estas mejoras tecnológicas han simplificado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Todos consideran que dichas mejoras han facilitado este proceso. Sin embargo, en cuanto a si la modernización de la plataforma ha generado un aumento en la transparencia del proceso de declaración y pago de impuestos, las opiniones están divididas. Mientras 34 encuestados respondieron afirmativamente, 16 lo hicieron en sentido contrario.

Aunque la mayoría ha experimentado una disminución en los tiempos de espera para obtener respuestas o soluciones a sus consultas tributarias desde la implementación de las mejoras tecnológicas, es relevante destacar que un grupo significativo aún no ha experimentado esta mejora en los tiempos de respuesta.

La percepción predominante entre los 50 encuestados es que las mejoras tecnológicas del SRI han influido de manera positiva en la promoción de una cultura tributaria más arraigada en la población ecuatoriana. No obstante, existe una preocupación compartida en relación a si la plataforma es igualmente accesible para todas las personas, ya que once de los cincuenta encuestados opinan que no es lo suficientemente accesible, esto podría ser debido a la brecha tecnológica que aún existe entre los contribuyentes que no manejan la tecnología y se les complica realizar trámites de manera virtual.

En términos de satisfacción con las mejoras en la plataforma tecnológica del SRI, la mayoría de los encuestados le asigna una calificación de 4 (satisfactorio), seguida por diez encuestados que otorgan una calificación de 3 (neutral), y seis que califican con 5 (muy satisfactorio). Hay además siete encuestados que califican con 2 (poco satisfactorio) y cinco que otorgan una calificación de 1 (nada satisfactorio).

La mayoría de los 50 participantes cree que los avances tecnológicos en la plataforma del SRI han contribuido a un aumento en la brecha tecnológica dentro de la sociedad. Además, 42 de los 50 encuestados consideran que los problemas que puedan surgir en la plataforma son atendidos oportunamente, mientras que ocho creen que esto no ocurre.

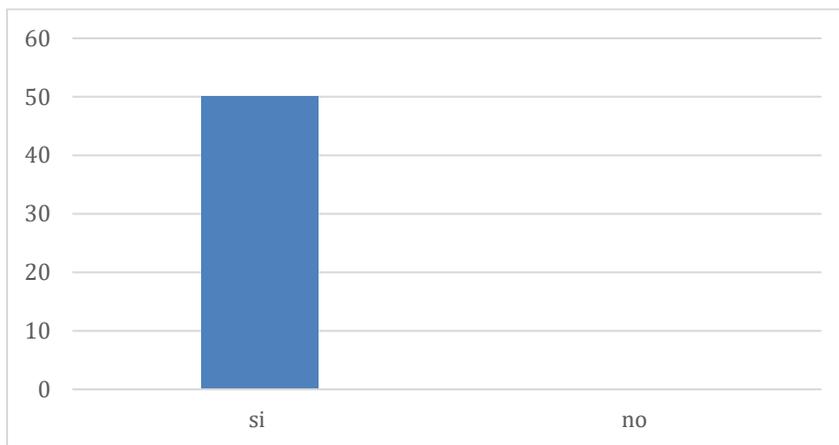
En resumen, los resultados de la encuesta revelan una alta aceptación de las mejoras tecnológicas implementadas en la plataforma del Servicio de Rentas Internas (SRI), acompañada de percepciones mayormente positivas sobre su influencia en la cultura tributaria. No obstante, también se destacan inquietudes en torno a la accesibilidad y al nivel de satisfacción con la plataforma. Además, surge una divergencia de opiniones en relación a la transparencia y a la efectividad en la reducción de la brecha tecnológica. Estos hallazgos subrayan la importancia de abordar de manera equitativa las preocupaciones

manifestadas por los usuarios y de seguir perfeccionando las iniciativas tecnológicas en línea con las necesidades y expectativas de los contribuyentes.

A continuación, profundizaré en el análisis de 2 de las 10 preguntas que han sido consideradas como las más relevantes:

Figura 11

Pregunta 1 ¿Está usted familiarizado con las mejoras realizadas en la plataforma tecnológica del SRI en los últimos años?



Nota: Gráfico realizado en base a resultados de la encuesta en la pregunta 1

Los resultados obtenidos de la encuesta arrojan una destacada familiaridad por parte de los encuestados con las mejoras implementadas en la plataforma tecnológica del SRI en los últimos años. Cada uno de los participantes manifestó estar consciente de estas mejoras. Además, una mayoría considerable ha hecho uso de la plataforma para llevar a cabo trámites tributarios durante los últimos doce meses, lo cual refleja una amplia adopción de estas herramientas tecnológicas.

El hecho de que el 100% de las personas encuestadas estén familiarizadas con estas mejoras indica una conciencia generalizada de las actualizaciones y avances tecnológicos realizados por el Servicio de Rentas Internas en su plataforma en los últimos años.

La unanimidad en las respuestas afirmativas demuestra que no solo los encuestados tienen conocimiento de estas mejoras, sino que también reconocen su existencia y relevancia en el contexto del SRI y su función tributaria.

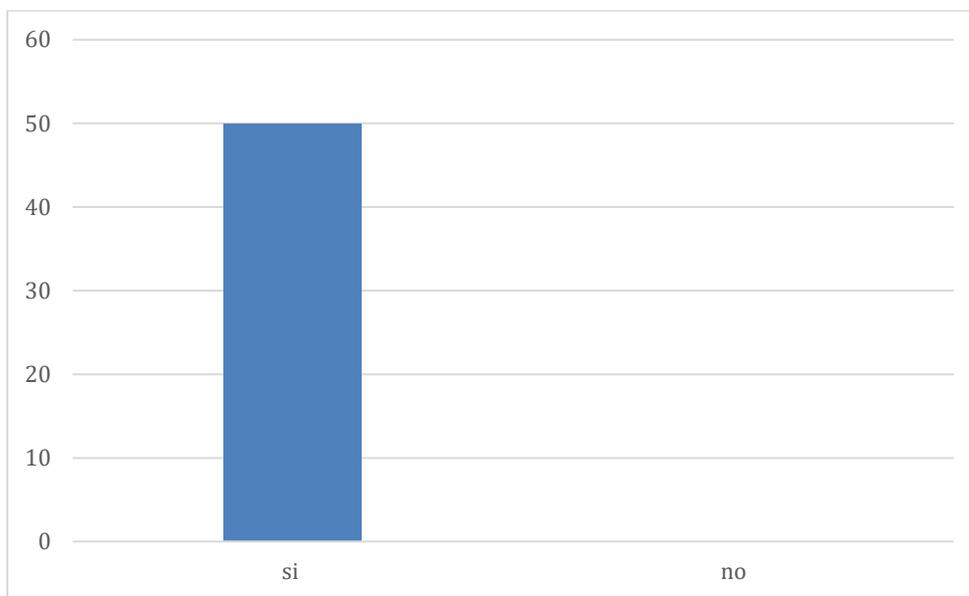
Este alto grado de conocimiento y conciencia sobre las mejoras tecnológicas puede atribuirse a una comunicación efectiva por parte del SRI sobre las actualizaciones realizadas en su plataforma. El hecho de que todos los encuestados estén al tanto de estas mejoras sugiere que el SRI ha logrado

transmitir de manera exitosa la información relevante a la población encuestada, ya sea a través de comunicaciones directas, campañas de concientización o difusión de información en diferentes medios.

Los resultados evidencian que el 100% de las personas encuestadas tienen una percepción clara de las mejoras implementadas en la plataforma tecnológica del SRI. Esta conciencia generalizada es indicativa de una comunicación exitosa por parte del SRI y refleja un alto nivel de conocimiento y comprensión entre los encuestados sobre los avances tecnológicos en el ámbito tributario.

Figura 12

Pregunta 3 En caso de haber utilizado la plataforma tecnológica del SRI, ¿considera que estas mejoras han facilitado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?



Nota: Gráfico realizado en base a resultados de la encuesta en la pregunta 3

El 100% de encuestados en esta pregunta indica que sí, este resultado es importante para la realización de este artículo, ya que, se demuestra que la Cultura Tributaria se ha visto afectada favorablemente por las mejoras que ha tenido la plataforma del Servicio de Rentas Internas.

El análisis de la encuesta muestra un resultado contundente en relación a la percepción de los encuestados sobre cómo las mejoras tecnológicas en la plataforma del SRI han afectado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. La pregunta específica en torno a si estas mejoras han facilitado dicho cumplimiento arrojó una respuesta unánime por parte de los encuestados, con un 100% indicando que sí. Este resultado es de suma relevancia para el artículo en cuestión, ya que proporciona una evidencia sólida y directa de cómo las mejoras tecnológicas han tenido un impacto positivo en la cultura tributaria.

El hecho de que la totalidad de los encuestados haya percibido que las mejoras tecnológicas han facilitado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias indica un cambio positivo en la percepción y el comportamiento tributario de la población encuestada. Esta respuesta unánime sugiere que las herramientas y características introducidas en la plataforma del SRI han simplificado de manera efectiva los procesos tributarios, lo que a su vez ha incentivado a los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones fiscales de manera más eficiente y efectiva.

Este resultado también respalda la afirmación de que la cultura tributaria se ha visto positivamente afectada por las mejoras implementadas en la plataforma del SRI. La facilidad y comodidad percibida por los encuestados al utilizar la plataforma para cumplir con sus obligaciones tributarias indica un aumento en la disposición y la participación activa de los contribuyentes en el proceso tributario. Esta respuesta unánime fortalece la narrativa de que las mejoras tecnológicas no solo han modernizado el sistema, sino que también han contribuido a fomentar una cultura tributaria más comprometida y proactiva.

En resumen, el resultado unánime de que el 100% de los encuestados considera que las mejoras tecnológicas han facilitado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias en la plataforma del SRI es un hallazgo importante que respalda la premisa del artículo sobre el impacto positivo de las mejoras tecnológicas en la cultura tributaria. Esta percepción generalizada refleja una adopción exitosa de las nuevas herramientas y procesos, lo que sugiere que la modernización tecnológica ha sido efectiva en promover una cultura tributaria más eficiente y comprometida en el Ecuador.

Capacitación

El Servicio de Rentas Internas para fomentar la Cultura Tributaria pone a disposición de los contribuyentes la capacitación ya sea esta virtual o presencial, de manera telemática se ha venido fortaleciendo la capacitación los últimos tres años donde el SRI ha ofrecido en canales como Facebook o YouTube capacitaciones de forma virtual.

Figura 13

Videos más virales SRI

Nombre del Video SRI ECUADOR	Número de vistas
VIDEO 2: IMPUESTO A LA RENTA - RIMPE NEGOCIO POPULAR	97 000
VIDEO 6: LLENADO DEL FORMULARIO	54 000
VIDEO 4: APRENDE A LLENAR EL FORMULARIO DE IMPUESTO A LA RENTA PARA RIMPE EMPRENDEDOR	54 000
VIDEO 3: IMPUESTO A LA RENTA – RIMPE EMPRENDEDOR	46 000
NUEVO : UTILIZA NUESTRO NUEVO FACTURADOR SRI	46 000

Nota. Datos basados en la página de YouTube del SRI 2023

El Servicio de Rentas Internas (SRI) en Ecuador ha adoptado una estrategia innovadora para fortalecer la educación tributaria en el país: la capacitación a través de su canal de YouTube. Esta iniciativa ha demostrado ser un recurso altamente efectivo para difundir conocimientos sobre impuestos y temas financieros entre la población ecuatoriana. Con una variedad de videos educativos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, el canal de YouTube del SRI brinda a los contribuyentes y ciudadanos en general la oportunidad de aprender sobre cuestiones tributarias de manera accesible y conveniente, sin las limitaciones de tiempo y ubicación que suelen estar presentes en los métodos de capacitación tradicionales.

La capacitación a través del canal de YouTube del SRI ofrece una experiencia de aprendizaje enriquecedora y dinámica. Los videos cubren diversos temas, desde la presentación adecuada de declaraciones de impuestos hasta explicaciones detalladas sobre regulaciones fiscales actuales. Además, estos recursos audiovisuales pueden aprovechar elementos visuales y ejemplos prácticos para hacer que conceptos aparentemente complejos sean comprensibles para una audiencia amplia y diversa. Al aprovechar las ventajas de la plataforma en línea, el SRI no solo está abriendo puertas a una educación tributaria más efectiva, sino que también está fomentando una cultura de transparencia y responsabilidad fiscal en Ecuador.

En YouTube cuenta actualmente con 49,6 mil personas suscritas al 27 de agosto 2023, su canal donde se encuentran videos y su escuela SRI en esta plataforma podemos encontrar 55 videos que dan una explicación paso a paso sobre como realizar diferentes tipos de trámites como declaraciones, devoluciones, deberes formales entre otros.

Cuenta con 912.490 de visualizaciones en sus videos según información tomada de su página de YouTube, entre los videos con más visitas están: Impuesto a la renta – RIMPE negocio popular que habla a los contribuyentes sobre este nuevo régimen y quienes, como debían adoptar este régimen este video resume todo lo relacionado, este video actualmente cuenta con 96 mil visualizaciones.

Entre los videos con mas visualizaciones se encuentran los tutoriales, como el que es sobre el llenado de formulario de impuesto a la Renta en régimen RIMPE que al 29 de agosto de 2023 cuenta con 54 mil visualizaciones este video explica paso a paso como llenar cada uno de los cuadros del formulario de declaración y que facturas se puede o no tomar en cuenta para estas declaraciones entre los comentarios con los que cuenta este video la gran mayoría son positivos, ya que, este al ser un nuevo régimen ocasiono cierta incertidumbre entre los mismos.

Otro video que se encuentra entre los mas vistos con 46 mil vistas al 29 de agosto de 2023 es uno que habla sobre el uso del facturador SRI, un sistema que como ya se ha hablado anteriormente fomenta

la transparencia en el proceso de declaración, ya que, los datos del facturador pasan directamente al cuadro de ventas del formulario de declaración de IVA por eso es importante que los contribuyentes aprendan a manejarlo de una correcta manera y eviten pagar valores adicionales por facturadores de empresas privadas.

Tabla 10
Datos sobre página de Facebook SRI

Datos sobre Facebook SRI	
Seguidores	86 mil
Publicaciones diarias	2 aprox.
Historias Destacadas	3

Nota: Los datos han sido generados a partir de la observación del comportamiento de la página de Facebook (SRI, 2023).

El Servicio de Rentas Internas (SRI) en Ecuador ha demostrado su compromiso con la educación tributaria y la promoción de una cultura fiscal consciente al aprovechar las redes sociales, en particular Facebook página donde cuenta hasta el mes de agosto de 2023 con 86 mil seguidores, como una herramienta poderosa para llegar a una audiencia más amplia. A través de su página oficial en esta plataforma, el SRI no solo comparte información relevante sobre regulaciones fiscales y novedades tributarias, sino que, también utiliza estrategias educativas innovadoras para fomentar la comprensión y la participación activa de los ciudadanos en asuntos relacionados con los impuestos.

En su esfuerzo por capacitar e incentivar la cultura tributaria en Ecuador, el SRI utiliza publicaciones en Facebook para abordar temas clave de manera accesible y atractiva. Estas publicaciones incluyen infografías, videos explicativos y casos prácticos que ilustran la importancia de cumplir con las obligaciones fiscales y cómo hacerlo correctamente. Además, se promueven campañas educativas que buscan desmitificar conceptos tributarios y empoderar a los ciudadanos a tomar decisiones financieras informadas. Esta plataforma ofrece la oportunidad de establecer una comunicación bidireccional, donde los usuarios pueden plantear preguntas y aclarar dudas, lo que promueve un ambiente interactivo de aprendizaje.

Revisando el comportamiento de la pagina de Facebook del Servicio de Rentas Internas se puede observar que cada que existe algún tipo de reforma, el señor Director del SRI da una entrevista explicando claramente lo que la misma conlleva y capacitadores realizan Facebook Live, donde han llegado a

conectarse según datos tomados de esta página 12 mil seguidores al mismo tiempo que pueden seguir paso a paso la aplicación de las nuevas reformas y solventar en vivo cualquier duda.

La estrategia del SRI en Facebook también se extiende a la creación de espacios de discusión y participación en línea, se organizan sesiones de preguntas y respuestas en vivo, webinars y foros temáticos donde los expertos en impuestos del SRI pueden interactuar directamente con los usuarios y proporcionar orientación personalizada. Además, se reconocen los logros de los contribuyentes cumplidos y se celebran los avances en la cultura tributaria, incentivando así la responsabilidad fiscal y el cumplimiento voluntario. En conjunto, la presencia activa del SRI en Facebook demuestra un enfoque proactivo y moderno para capacitar e incentivar la cultura tributaria en el Ecuador, transformando las redes sociales en un vehículo efectivo para la educación financiera y fiscal.

Recaudación tributaria en Ecuador

En los últimos años, Ecuador ha experimentado avances significativos en su plataforma tecnológica que han transformado la manera en que se lleva a cabo la recaudación tributaria. La implementación de sistemas electrónicos y plataformas en línea ha agilizado y simplificado el proceso de declaración y pago de impuestos tanto para los contribuyentes como para la administración tributaria. Esta modernización ha permitido una mayor transparencia y eficiencia en la gestión de los impuestos, reduciendo los márgenes de error y combatiendo la evasión fiscal de manera más efectiva. La interconexión de bases de datos y el uso de tecnologías avanzadas de análisis también han mejorado la capacidad de identificar patrones de incumplimiento y detectar posibles casos de fraude, fortaleciendo así la recaudación de ingresos cruciales para el desarrollo del país. Estos avances tecnológicos no solo han modernizado el sistema tributario, sino que también han sentado las bases para una relación más eficiente y colaborativa entre los contribuyentes y las autoridades fiscales.

A partir de la puesta en marcha del programa de reingeniería en el año 2020, según datos del SRI se han generado cerca de 1.800 nuevos registros en el RUC; se han detectado más de 8.600 actualizaciones; y, se han generado aproximadamente 59.000 certificados tributarios hasta el año 2022 según las últimas estadísticas publicadas por el Servicio de Rentas Internas.

Figura 14

Recaudación de Tributos SRI

Año	Recaudación Neta	Recaudación Bruta
2019	\$ 13.180.856,78	\$ 14.268.759,02
2020	\$ 11.526.941,17	\$ 12.381.844,58
2021	\$ 12.794.644,23	\$ 13.976.157,53
2022	\$ 14.635.162,09	\$ 17.161.898,09

Nota: Los datos han sido tomados a partir de lo publicado en las estadísticas de recaudación anual (SRI, 2023).

En el año 2019, se observó un aumento significativo en la recaudación, impulsado en gran medida por medidas de reforma tributaria implementadas por el gobierno. Este aumento reflejó un esfuerzo por fortalecer las finanzas públicas y mejorar la recaudación de impuestos. Ecuador recaudó un total de \$14.268.759,02 cabe mencionar que en el año 2019 inicio una pandemia mundial,

Para el año 2020, la recaudación tributaria se vio fuertemente impactada por la pandemia de COVID-19, que provocó una recesión económica global. Las restricciones a la movilidad y las medidas de emergencia económica tuvieron un impacto negativo en los ingresos fiscales, ya que muchas empresas se vieron obligadas a cerrar o reducir su actividad. En contraste con el año anterior, la recaudación tributaria disminuyó en el 2020, alcanzando un total de \$12.381.844,58. Esta disminución significativa se debió en gran medida al impacto económico de la pandemia de COVID-19, que afectó la actividad económica y, por lo tanto, la capacidad de las empresas y los individuos para pagar impuestos.

A medida que avanzaba el año 2021, se comenzaron a observar signos de recuperación económica, lo que se tradujo en un aumento gradual en la recaudación tributaria. Las políticas de estímulo económico y la adaptación a la nueva realidad donde la gran mayoría de trámites solo se realizaron de manera telemática y se inició más el uso de la plataforma tecnológica todo esto en términos de recaudación de impuestos contribuyeron a esta mejora. La recaudación tributaria mostró una recuperación con un total de \$13.976.157,53. A medida que el mundo se adaptaba a la nueva realidad impuesta por la pandemia, Las políticas gubernamentales de fomento económico y la incorporación de tecnología contribuyeron a un ligero aumento en los ingresos tributarios.

Finalmente, en el año 2022, la recaudación tributaria continuó su recuperación, aunque aún enfrentó desafíos persistentes relacionados con la pandemia y otros factores económicos. El gobierno implementó estrategias para fortalecer la base tributaria y mejorar la eficiencia fortaleciendo los medios tecnológicos en la recaudación, lo que contribuyó a estabilizar los ingresos fiscales y respaldar la recuperación económica en curso. El año 2022 registró un aumento significativo en la recaudación tributaria, alcanzando un total de \$17.161.898,09. Esto sugiere una recuperación más sólida de la

economía ecuatoriana, así como la efectividad de las políticas gubernamentales e implementaciones tecnológicas destinadas a fortalecer la base tributaria y mejorar la eficiencia en la recaudación.

En resumen, de 2019 a 2022 marcaron un período de volatilidad en la recaudación tributaria en Ecuador, influenciado por factores económicos y eventos excepcionales como la pandemia de COVID-19 lo que, llevo a las personas a migrar sus trámites presenciales a realizarlos de manera virtual, para esto el Servicio de Rentas Internas tuvo que implementar, mejorar procesos y sistemas en su plataforma virtual, esto se realiza con el fin de cumplir los principios de simplicidad administrativa y eficiencia. La capacidad de adaptación tanto de contribuyentes como del Servicio de Rentas Internas (SRI) y la salud económica del país jugaron un papel fundamental en la evolución de los ingresos fiscales en este período.

CONCLUSIONES

- Al contextualizar los aspectos fundamentales relacionados con la aplicación de las tecnologías de la información y el manejo de la Cultura Tributaria, hemos identificado la importancia crítica de la integración de la tecnología en el ámbito tributario. Este análisis nos ha permitido comprender cómo las herramientas digitales y la automatización están transformando la Cultura Tributaria contribuyentes y como interactúan con el Servicio de Rentas Internas.
- Al llevar a cabo la identificación de los procesos de mejora implementados en la plataforma del SRI durante los últimos 3 años, hemos obtenido una visión clara de la evolución y el compromiso de esta entidad con la eficiencia y la satisfacción del contribuyente, este análisis nos ha permitido apreciar cómo el SRI ha trabajado constantemente para adaptarse a las demandas cambiantes de la era digital y mejorar la experiencia de los usuarios.
- Esta investigación resalta la importancia de la tecnología en la interacción de los contribuyentes con sus responsabilidades fiscales. Comprender estos avances tecnológicos y su impacto en la Cultura Tributaria abre oportunidades para aumentar la concienciación y la participación ciudadana, se muestra que las mejoras en la plataforma del Servicio de Rentas Internas aportan al principio de simplicidad administrativa y mejoran la transparencia en la recaudación fiscal.

RECOMENDACIONES

- El uso de las TIC'S en el Servicio de Rentas Internas ha sido beneficioso, pero ha tenido varios errores, que han generado molestia entre los contribuyentes especialmente cuando las actualizaciones se realizan en fechas de presentación de declaraciones, se recomienda corregir estos errores de forma más eficaz para mejorar la percepción que tienen los contribuyentes ante esto.
- La brecha tecnológica existente entre contribuyentes que no usan las TIC's se debería solucionar ofreciendo capacitaciones focalizadas a contribuyentes a nivel de la ruralidad del Estado y adultos mayores, hay que considerar que estas capacitaciones serían ofertadas de forma presencial hasta que estos usuarios se adapten al uso de estas plataformas virtuales como YouTube, Facebook, SRI en línea.
- Es importante seguir fomentando la Cultura Tributaria en el país, para mejorar la recaudación que contribuye al desarrollo económico sostenible, se recomienda incluir capacitaciones en el sistema de educación público como colegios, para que tengan noción desde muy jóvenes el aporte de los tributos.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, P. (2022). *La transformación digital en la mejora de los procesos de tributación* [Tesis de maestría, Universidad Israel].
<https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2937/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMT-378.242-2022-001.pdf>
- Cedeño, N. (2012). La investigación mixta, estrategia andragógica fundamental para fortalecer las capacidades intelectuales superiores. *RES NON VERBA*, 2(2), 17-36.
https://biblio.ecotec.edu.ec/revista/Res_Non_Verba_2.pdf<https://biblio.ecotec.edu.ec/revista/edicion2/LA%20INVESTIGACION%20MIXTA%20ESTRATEGIA%20ANDRAG%20GICA%20FUNDAMENTAL.pdf>
- Código Tributario [CT]. 21 de agosto de 2008 (Ecuador).
- Galarza, A. y Jami, T. (2023). *La recaudación del impuesto IVA y sus variaciones en los regímenes aplicados al periodo 2019-2020-2021 en la provincia de Cotopaxi* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/10055/1/PI-002336.pdf>
- Ley de regimen tributario interno [LRTI]. Por la cual se establece el régimen de tributación. 21 de agosto de 2018. R.O. 463.
- Ley orgánica para la reactivación de la economía, fortalecimiento de la dolarización y modernización de la gestión financiera. Por la que se busca implementar estrategias para reactivar la economía. 29 de diciembre de 2017. R.O. 150.
- Martínez, R., Palma, A. y Velásquez, A. (2020). *Revolución tecnológica e inclusión social: reflexiones sobre desafíos y oportunidades para la política social en América Latina*. Naciones. CEPAL.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OECD]. (2023). *Estadísticas tributarias en América Latina y el Caribe 2023*. <https://doi.org/10.1787/5a7667d6-es>
- Pachecho, J. (2002). *Elementos Para Implantar La Profesionalización del Servicio Publico en la Administración Publica de Mexico* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México]. https://repositorio.unam.mx/contenidos/elementos-para-implantar-la-profesionalizacion-del-servicio-publico-en-la-administracion-publica-de-mexico-452102?c=VQrZNB&d=false&q=*&i=2&v=1&t=search_0&as=0
- Patiño, R. (2013). *Sistema tributario ecuatoriano*. Universidad del Azuay Cuenca.
- Quintanilla, J. (2012). La universidad en la cultura tributaria. *RETOS*, 2(3), 105-114.
<https://www.redalyc.org/pdf/5045/504550953007.pdf>

Saa, V. (2022). *Evasión fiscal y su afectación en los Niveles De Recaudación en el cantón Quito*
[Tesis de pregrado, Universidad Israel].

<https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/3153/3/UISRAEL-EC-MASTER-ADMT-378.242-2022-036.pdf>

ANEXOS

ANEXO A. FORMATO DE ENCUESTA

Gracias por participar en esta encuesta sobre el impacto de las mejoras en la plataforma tecnológica del Servicio de Rentas Internas (SRI) en la cultura tributaria de los ecuatorianos. Sus respuestas nos ayudarán a comprender mejor cómo estas mejoras han afectado la percepción y el comportamiento tributario en el país.

Por favor, responda las siguientes preguntas:

1. ¿Está usted familiarizado con las mejoras realizadas en la plataforma tecnológica del SRI en los últimos años?

a) Sí 50

b) No 0

2. ¿Ha utilizado la plataforma tecnológica del SRI para realizar algún trámite tributario en los últimos 12 meses?

a) Sí

b) No

3. En caso de haber utilizado la plataforma tecnológica del SRI, ¿considera que estas mejoras han facilitado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?

a) Sí

b) No

4. ¿Cree que la modernización de la plataforma tecnológica del SRI ha aumentado la transparencia en el proceso de declaración y pago de impuestos?

a) Sí 34

b) No 16

5. ¿Ha experimentado una reducción en los tiempos de espera para recibir respuestas o soluciones a sus consultas tributarias desde la implementación de las mejoras tecnológicas?

a) Sí 42

b) No 8

6. Desde su perspectiva, ¿las mejoras tecnológicas del SRI han contribuido a fomentar una mayor cultura tributaria en la población ecuatoriana?

a) Sí, ha fomentado una mayor cultura tributaria. 43

b) No, no ha tenido un impacto significativo en la cultura tributaria. 7

7. ¿Considera que la plataforma tecnológica del SRI es lo suficientemente accesible para todas las personas, incluyendo a aquellas que no están familiarizadas con la tecnología?

a) Sí 39

b) No 11

8. En una escala del 1 al 5, siendo 1 "Nada Satisfactorio" y 5 "Muy Satisfactorio", ¿qué tan satisfecho se encuentra con las mejoras en la plataforma tecnológica del SRI?

1

2

3

4

5

9. ¿Usted cree que los avances tecnológicos en la plataforma del SRI han aumentado la brecha tecnológica?

a) Si

b) No

10. ¿Cuándo surge algún inconveniente en la plataforma del SRI es atendido oportunamente?

a) Si

b) No

Agradecemos sinceramente su participación en esta encuesta. Sus respuestas son valiosas para comprender mejor el impacto de las mejoras tecnológicas del SRI en la cultura tributaria de los ecuatorianos.