



**DIGITALIZACIÓN EN LA TRANSPARENCIA FISCAL: PRÁCTICAS DE  
REPORTE Y CUMPLIMIENTO DEL IMPUESTO A LA RENTA 2024,  
RIOBAMBA ECUADOR**

**DIGITALIZATION IN FISCAL TRANSPARENCY: REPORTING AND  
COMPLIANCE PRACTICES OF THE 2024 INCOME TAX, RIOBAMBA  
ECUADOR**

# DIGITALIZACIÓN EN LA TRANSPARENCIA FISCAL: PRÁCTICAS DE REPORTE Y CUMPLIMIENTO DEL IMPUESTO A LA RENTA 2024, RIOBAMBA ECUADOR

## ***DIGITALIZATION IN FISCAL TRANSPARENCY: REPORTING AND COMPLIANCE PRACTICES OF THE 2024 INCOME TAX, RIOBAMBA ECUADOR***

### **RESUMEN**

El estudio aborda el impacto de la digitalización en la transparencia fiscal y el cumplimiento del impuesto a la renta en Riobamba, Ecuador, en un tenor de creciente adopción de tecnologías en la gestión tributaria. El objetivo principal fue analizar cómo el uso de plataformas digitales afecta la precisión en la declaración de impuestos y la accesibilidad de la información fiscal. Se empleó una metodología mixta, enfoque cuantitativo y descriptivo, diseño no experimental y transversal, utilizando encuestas estructuradas a contribuyentes y entrevistas semiestructuradas con funcionarios del Servicio de Rentas Internas (SRI) y expertos en tributación digital. Los resultados muestran que un alto porcentaje de los contribuyentes utiliza plataformas digitales para la declaración de impuestos, y que la facturación electrónica ha reducido de forma sustancial los errores en las declaraciones fiscales. Además, se observó una mejora en la transparencia de la información fiscal, aunque aún existen desafíos relacionados con la accesibilidad y la usabilidad de las plataformas. En conclusión, la digitalización ha contribuido de manera positiva a la eficiencia y transparencia en la gestión tributaria en Riobamba, aunque se requieren mejoras en la capacitación de los contribuyentes y en la integración de sistemas para optimizar su impacto en el cumplimiento fiscal.

**Palabras clave:** digitalización, transparencia fiscal, cumplimiento tributario, facturación electrónica, plataformas digitales.

### **ABSTRACT**

This study addresses the impact of digitalization on tax transparency and income tax compliance in Riobamba, Ecuador, amidst the growing adoption of technologies in tax management. The main objective was to analyze how the use of digital platforms affects the accuracy of tax filing and the accessibility of tax information. A mixed methodology was employed, with a quantitative and descriptive approach, non-experimental and cross-sectional design, utilizing structured surveys of taxpayers and semi-structured interviews with officials from the Internal Revenue Service (SRI) and digital taxation experts. The results show that a high percentage of taxpayers use digital platforms for tax filing, and that electronic invoicing has substantially reduced errors in tax returns. Furthermore, an improvement in the transparency of tax information was observed, although challenges related to the accessibility and usability of the platforms remain. In conclusion, digitalization has positively contributed to the efficiency and transparency of tax management in Riobamba, although improvements in taxpayer training and systems integration are needed to optimize its impact on tax compliance.

**Keywords:** *digitalization, tax transparency, tax compliance, electronic invoicing, digital platforms.*

Recibido: Agosto 2025      Aceptado: Diciembre 2025  
Received: August 2025      Accepted: December 2025



## 1. INTRODUCCIÓN

La digitalización en la gestión tributaria ha experimentado un progreso significativo en las últimas décadas, transformando los procesos administrativos fiscales y fomentando una mayor transparencia fiscal. Desde principios del siglo XXI, la incorporación de tecnologías ha permitido una mayor eficiencia en la recaudación de impuestos y ha promovido una mayor equidad en el sistema tributario. Según [1] la digitalización de la administración tributaria ha sido un proceso gradual que comenzó con la automatización de las operaciones fiscales, pero que ha cobrado una relevancia fundamental en años recientes con la implementación de plataformas en línea, la facturación electrónica y el uso de tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial (IA) y el big data.

Una de las áreas clave en la evolución de la digitalización tributaria ha sido la implementación de la facturación electrónica y la creación de plataformas digitales para la declaración y pago de impuestos. Países como México, Brasil y Colombia han liderado la adopción de estas tecnologías, permitiendo no solo la automatización de procesos fiscales, sino también el incremento en la transparencia fiscal. De acuerdo con un informe de la [2] la facturación electrónica ha demostrado ser una herramienta eficaz para reducir la evasión fiscal, al permitir un seguimiento más preciso de las transacciones comerciales. Además, plataformas como el Sistema de Administración Tributaria (SAT) en México han mejorado la precisión de las declaraciones y el cumplimiento de los plazos establecidos.

La digitalización no solo mejora la eficiencia de los procesos tributarios, sino que también promueve una mayor confianza pública en la gestión fiscal, reduciendo los márgenes para el fraude y aumentando la transparencia fiscal. Como afirman [3], la digitalización ha permitido una mayor accesibilidad a la información tributaria, lo que mejora la relación entre los contribuyentes y las autoridades fiscales, fomentando un sistema más justo y equitativo.

Las prácticas de reporte y cumplimiento del Impuesto a la Renta, hace referencia a la forma en que los contribuyentes reportan sus ingresos, deducciones y el monto a pagar en relación con el

impuesto a la renta, así como su adherencia a los plazos establecidos por la normativa fiscal. Las prácticas de reporte incluyen la precisión en la declaración de los impuestos, la puntualidad en el cumplimiento de las fechas límite para la presentación de las declaraciones, y la correcta utilización de las herramientas digitales disponibles para este proceso [4]. El cumplimiento tributario, por otro lado, refleja el grado en el cual los contribuyentes efectúan sus pagos de impuestos de acuerdo con las leyes fiscales del país, sin incurrir en evasión o errores [6]. Un cumplimiento adecuado no solo implica la correcta declaración de los impuestos, sino también la reducción de errores en los reportes, el uso de plataformas digitales que minimicen inconsistencias y la optimización de los procesos fiscales mediante el acceso a información clara y actualizada. Este comportamiento, influenciado por la digitalización, es fundamental para asegurar una gestión tributaria efectiva y una transparencia fiscal, contribuyendo a la equidad y sostenibilidad del sistema fiscal en el país [7].

En Ecuador, de manera específica en la ciudad de Riobamba, la digitalización de los procesos fiscales ha comenzado a jugar un papel crucial en la mejora de las prácticas de reporte y cumplimiento del Impuesto a la Renta. En este contenido el Servicio de Rentas Internas (SRI) ha implementado diversas plataformas digitales que facilitan la presentación de declaraciones y el pago de impuestos, buscando simplificar la gestión tributaria tanto para personas naturales como jurídicas [8]. Sin embargo, a pesar de los avances tecnológicos, estudios recientes han señalado que en ciudades fuera de los principales centros urbanos, como Riobamba, persisten desafíos relacionados con la accesibilidad a internet y la capacitación digital de los contribuyentes [8]. En este sentido, algunos autores sugieren que la digitalización aún no ha logrado una inclusión total en ciertos sectores de la población, lo que podría generar desigualdades en el cumplimiento tributario [10]. A nivel local, se ha evidenciado que la adopción de facturación electrónica y otras herramientas digitales, aunque en aumento, aún enfrenta resistencia entre los contribuyentes de menor capacidad económica o tecnológica, lo cual afecta la transparencia fiscal y el cumplimiento efectivo de las obligaciones tributarias [11]. Este escenario resalta la importancia de abordar la digitalización de manera integral y adaptada a las características de cada región, como Riobamba, para garantizar una gestión tributaria más inclusiva y eficiente.



Diversos estudios han analizado el impacto de la digitalización en la gestión tributaria y la transparencia fiscal. [12] en su *investigación "Costo-beneficio del uso de la facturación electrónica en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba, período 2020-2022"*, evaluó cómo la implementación de la facturación electrónica ha influido en la reducción de costos y en la eficiencia de las operaciones comerciales. Sus hallazgos indican que esta herramienta optimiza procesos, minimiza errores y mejora la transparencia en las transacciones. Por otro lado, [13] en su estudio "*Optimización fiscal a través de la digitalización para el cumplimiento tributario en Ecuador*", analizaron la modernización de la infraestructura tributaria y su impacto en la eficiencia recaudatoria. Destacan que la digitalización mejora la interacción entre el fisco y los contribuyentes, facilitando la gestión de datos fiscales y contribuyendo a una recaudación más efectiva. Ambos estudios refuerzan la relevancia de la digitalización en la gestión tributaria, evidenciando sus beneficios tanto en la optimización de procesos como en la transparencia fiscal.

La recaudación del impuesto a la renta es fundamental para el financiamiento de los servicios públicos y el desarrollo económico de un país. Contribuye a la redistribución de la riqueza y permite al gobierno invertir en infraestructura, salud, educación y programas sociales. Además, una correcta recaudación fiscal fomenta la equidad y la justicia social, promoviendo un sistema económico más inclusivo. Su adecuada gestión es crucial para la estabilidad fiscal y el progreso de la nación [4].

El de porcentaje de variación en la recaudación tributaria entre los años 2023 y 2024 permite identificar tendencias relevantes en el comportamiento fiscal del país. El Impuesto al Valor Agregado (IVA) presenta el mayor incremento relativo con un 48,78 %, lo cual puede interpretarse como un indicio de reactivación económica, aumento en el consumo interno o una mejora en los mecanismos de control y fiscalización del Servicio de Rentas Internas. El Impuesto a la Renta también refleja un alza significativa del 30,27 %, se considera atribuible a un mayor nivel de ingresos personales y corporativos, así como a una mayor formalización de la economía. Por otro lado, el Impuesto a los Consumos Especiales (ICE) es el único que experimenta una disminución, con una variación negativa del -2,65 %, lo cual podría deberse a una reducción en la demanda de productos gravados

como tabaco, alcohol o bebidas azucaradas, o incluso a cambios normativos que reduzcan su base impositiva. El Impuesto a la Salida de Divisas (ISD) y el rubro de "Otros" muestran incrementos del 6,78 % y 16,81 %, lo que podría estar relacionado con la evolución del comercio exterior y la diversificación de fuentes de ingresos fiscales. En conjunto, estas variaciones porcentuales reflejan una tendencia positiva en la recaudación, que podría estar motivada tanto por una recuperación económica como por un fortalecimiento de la administración tributaria [5], como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1: Recaudación 2024 vs 2023

Impuesto	Ene-Dic 2023	Ene-Dic 2024	diferencia en \$	Porcentaje variación
RENTA	5818	6639	821	30,27
IVA	8444	9767	1323	48,78
ICE	827	755	-72	-2,65
ISD	1088	1272	184	6,78
OTROS	1243	1699	456	16,81
	17420	20132	2712	100,00%

Para el año 2024 en relación al año anterior el total general en millones de dólares tenemos en diversos impuestos, como se observa en la Fig.1

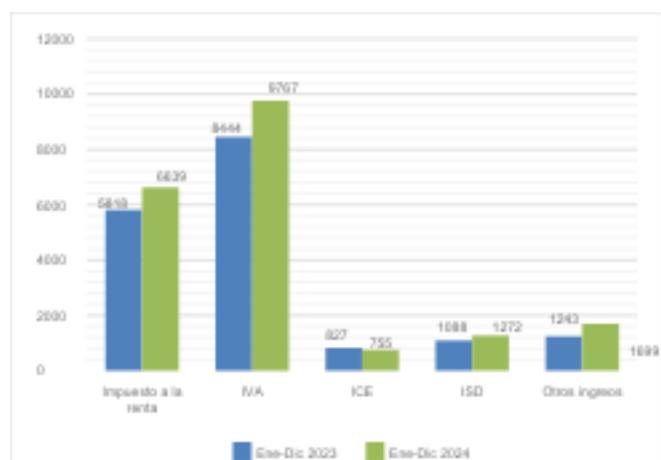


Fig. 1: Variación principales impuestos

En lo que respecta a los rubros por impuesto a la renta, como se observa en la Fig.2.



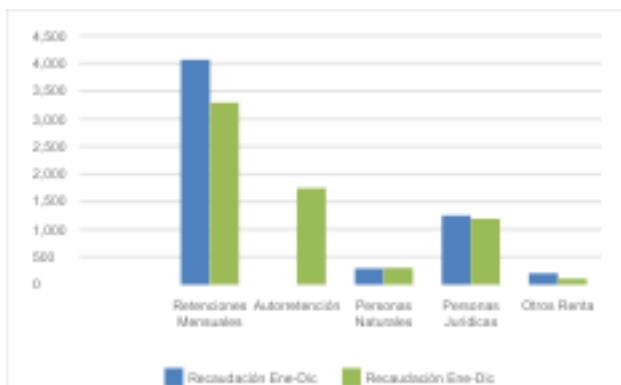


Fig. 2: Rubros impuestos a la renta

El motivo principal de esta investigación radica en la creciente necesidad de evaluar cómo la digitalización en la gestión tributaria puede influir en la transparencia fiscal y en las prácticas de reporte y cumplimiento del Impuesto a la Renta en Ecuador, de marea específica en la ciudad de Riobamba. En un tenor donde las autoridades fiscales han implementado plataformas digitales y mecanismos como la facturación electrónica para mejorar la eficiencia del sistema tributario, persisten desafíos significativos en términos de accesibilidad, capacitación y adaptación de los contribuyentes a estas tecnologías, de manera particular en áreas fuera de los grandes centros urbanos. Este estudio busca abordar la brecha digital que afecta el cumplimiento de las obligaciones fiscales y, a su vez, contribuir a la discusión sobre cómo las herramientas digitales pueden optimizar los procesos tributarios y reducir la evasión fiscal. A través de esta investigación, se pretende resolver el problema relacionado con el bajo nivel de adopción tecnológica y la desigualdad en el acceso a los recursos digitales entre los contribuyentes de Riobamba, con el fin de promover una mayor eficacia en el cumplimiento tributario y una mayor transparencia fiscal.

El objetivo general de esta investigación fue analizar el impacto de la digitalización en la transparencia fiscal y el cumplimiento del impuesto a la renta en Riobamba, identificando los beneficios y desafíos que enfrentan los contribuyentes en la adopción de herramientas digitales. Para ello, se plantearon objetivos específicos como evaluar el nivel de uso de plataformas digitales en la gestión tributaria, determinar la relación entre la digitalización y la reducción de errores en las declaraciones fiscales, y examinar la percepción de los contribuyentes sobre

la efectividad de las herramientas digitales en la transparencia fiscal. En esta trama, la pregunta de investigación que guió el estudio fue: ¿De qué manera la digitalización influye en la transparencia fiscal y el cumplimiento del impuesto a la renta en Riobamba?

## 2. METODOLOGÍA Y MATERIALES

Para el desarrollo de esta investigación, se adoptó un enfoque cuantitativo y descriptivo, con el objetivo de analizar cómo la digitalización en la gestión tributaria afectó las prácticas de reporte y cumplimiento del Impuesto a la Renta en la ciudad de Riobamba, Ecuador. Este enfoque permitió obtener datos numéricos sobre la adopción de tecnologías fiscales y su relación con el comportamiento de los contribuyentes respecto al cumplimiento tributario.

El diseño de la investigación fue no experimental y transversal, ya que se realizó una observación y análisis de las prácticas actuales sin manipular las variables. Se llevó a cabo un estudio descriptivo, recopilando información sobre los procesos de digitalización y su impacto en la transparencia fiscal y el cumplimiento tributario, con un enfoque particular en el Impuesto a la Renta. Además, se utilizó un diseño correlacional para determinar si existía una relación entre el uso de plataformas digitales y la mejora en las prácticas de reporte y cumplimiento fiscal.

La población objetivo estuvo compuesta por contribuyentes (personas naturales y jurídicas) registrados ante el Servicio de Rentas Internas (SRI) en la ciudad de Riobamba, que habían utilizado las plataformas digitales del SRI, incluyendo la facturación electrónica y el sistema de declaración en línea. Se seleccionó una muestra por conveniencia de 50 contribuyentes que interactuaron con las plataformas digitales en el último año, utilizando un muestreo estratificado para garantizar la representación de diferentes tipos de contribuyentes, como pequeñas empresas, trabajadores independientes y grandes corporaciones.

Los instrumentos en la recolección de datos se llevaron a cabo mediante encuestas estructuradas y entrevistas semiestructuradas. Las encuestas, diseñadas con preguntas cerradas, permitieron recopilar información sobre la adopción de plataformas digitales, el uso de herramientas fiscales electrónicas y el cumplimiento tributario por parte de



los contribuyentes seleccionados en la muestra. Por otro lado, las entrevistas semiestructuradas se realizaron con funcionarios del SRI y expertos en tributación digital, con el propósito de obtener una visión cualitativa sobre la implementación de la digitalización en Riobamba, las barreras enfrentadas por los contribuyentes y su impacto en la transparencia fiscal.

### 3. RESULTADOS

Antes de presentar los resultados, es importante destacar que la digitalización ha transformado de manera significativa la gestión tributaria en Ecuador, con énfasis en ciudades como Riobamba. La implementación de plataformas digitales para la declaración de impuestos, el uso de la facturación electrónica y la automatización de procesos fiscales han generado un impacto en la transparencia y el cumplimiento tributario. Sin embargo, persisten desafíos relacionados con la accesibilidad, la facilidad de uso de las herramientas digitales y la percepción de los contribuyentes sobre su efectividad. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la encuesta realizada por fases los cuales reflejan la experiencia de los contribuyentes con la digitalización fiscal y su influencia en la declaración y pago del Impuesto a la Renta.

#### Tipo de contribuyente

En la encuesta participaron 50 contribuyentes de Riobamba, Ecuador, se realizaron dos preguntas como datos generales, primero tipo de contribuyente, la mayoría de los encuestados pertenecen a la categoría de persona natural obligada a llevar contabilidad (56%), seguida por pequeñas y medianas empresas (32%). En contraste, la participación de microempresas fue del 2% y no se registró ninguna gran empresa, como se muestra en Tabla 2.

Tabla 2. Tipo de Contribuyente

OPCION	VARI ABLE	PORCEN TAJE
Persona natural	5	10
Persona natural obligada a llevar contabilidad	28	56
Microempresa	1	2
Pequeña o medianas empresa	16	32
Gran empresa	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Con respecto al tipo de contribuyente revela que la mayoría de los encuestados pertenecen al segmento de personas naturales obligadas a llevar contabilidad, representando un 56 % del total. Este grupo está conformado por contribuyentes con ingresos regulares o actividades económicas formales, lo que implica una mayor carga administrativa y un uso más frecuente de los servicios digitales del Servicio de Rentas Internas (SRI). Su presencia mayoritaria en la muestra es relevante, ya que sus opiniones reflejan la experiencia de usuarios que interactúan de forma constante con las plataformas tributarias.

En segundo lugar, un 32 % corresponde a pequeñas o medianas empresas (PYMES), sector que juega un papel fundamental en la economía del país. Las PYMES, aunque con estructuras administrativas más limitadas que las grandes empresas, también requieren herramientas tributarias claras, eficientes e integradas con sus sistemas contables, lo que hace de este grupo un referente importante para medir la funcionalidad de los servicios en línea.

Las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad representan el 10 % de los encuestados, lo que sugiere una participación más ocasional o limitada en los procesos tributarios, es probable que con declaraciones simplificadas. Solo un 2 % corresponde a microempresas, y no se registra participación de grandes empresas en la muestra. Esta ausencia puede indicar una concentración del estudio en actores con menor escala económica, cuya experiencia con el sistema tributario suele estar mediada por recursos digitales básicos y requerimientos más accesibles. En conjunto, los datos permiten interpretar que la muestra está centrada en contribuyentes que, aunque no representan a las grandes corporaciones, enfrentan desafíos significativos en la gestión de sus obligaciones tributarias y son usuarios clave de las plataformas digitales del SRI.



Respecto al tiempo que llevan declarando el Impuesto a la Renta, la mayoría (54%) tiene entre 4 y 6 años de experiencia tributaria, mientras que 22% lleva entre 1 y 3 años, 18% más de 6 años, y un 6% menos de 1 año.

### **Uso de plataformas digitales en la gestión tributaria**

Un 70% de los encuestados manifestó que siempre utiliza plataformas digitales para la declaración y pago de impuestos, mientras que un 14% lo hace en ciertos casos. No obstante, aún existe un 10% que desconoce estas herramientas y un 6% que prefiere realizar sus trámites de manera presencial.

En cuanto a la facturación electrónica, un 90% de los contribuyentes señaló que la utiliza de manera constante, mientras que el 10% lo hace de forma puntual. Ningún encuestado indicó de manera ocasional o nunca utilizar este servicio.

Sobre la usabilidad de las plataformas digitales del SRI, el 58% de los encuestados considera que son algo fáciles de usar, mientras que un 8% las califica como muy fáciles. Sin embargo, un 24% las encuentra difíciles y un 10% las considera muy difíciles, lo que indica que aún existen desafíos en términos de accesibilidad y facilidad de uso.

### **Transparencia y acceso a la información tributaria para los contribuyentes**

Al analizar los resultados de la encuesta sobre ¿Cree que la digitalización ha mejorado la transparencia en la información fiscal disponible para los contribuyentes? se observa que el 28 % de los encuestados considera que la digitalización ha mejorado de manera sustancial la transparencia en la información fiscal, lo cual evidencia una percepción positiva respecto al acceso y claridad de los datos tributarios en medios digitales. No obstante, la mayoría, un 48 %, manifiesta que si bien existen avances, aún persisten deficiencias, lo que sugiere que el proceso de modernización tecnológica no ha logrado resolver por completo los vacíos de comprensión, actualización o usabilidad en los portales fiscales. Por otro lado, un 20 % indica que no ha habido un cambio sustancial, lo que podría asociarse con una falta de capacitación o comunicación efectiva por parte de las autoridades tributarias. Por último, un 4 % sostiene que continúa habiendo falta de transparencia, lo cual alerta sobre la necesidad de fortalecer mecanismos de

fiscalización abiertos, accesibles y comprensibles. En conjunto, los datos reflejan un avance importante, pero también evidencian que la percepción de los contribuyentes aún demanda mejoras estructurales en los sistemas digitales fiscales para lograr una verdadera transparencia., como se observa en la Fig.3.

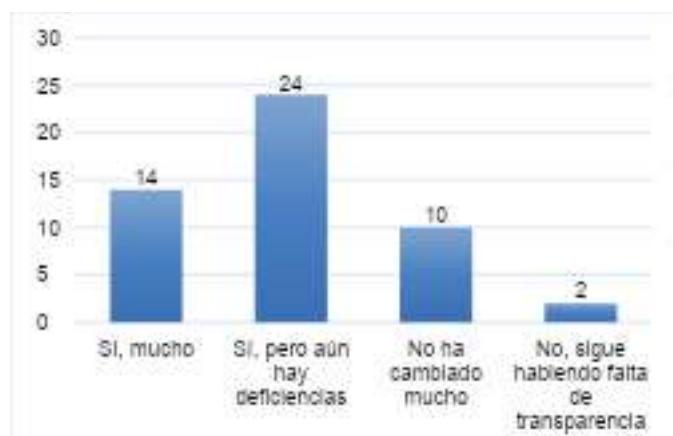


Fig. 3: Transparencia y acceso a la información tributaria

### **Normativas y procedimientos tributarios en línea**

En relación con la consulta de normativas y procedimientos tributarios en línea, los resultados reflejan un bajo nivel de interacción constante por parte de los contribuyentes con los canales digitales informativos. Un 42 % de los encuestados manifestó que realiza estas consultas de manera esporádica, lo cual sugiere una utilización limitada de los recursos digitales puestos a disposición por la administración tributaria. Asimismo, un 36 % señaló que accede con poca frecuencia a esta información, lo que indica cierto interés, aunque sin una práctica regular. Solo un 14 % afirmó revisar con frecuencia dichas normativas, lo que representa un segmento reducido con hábitos consolidados de actualización fiscal. Por otro lado, un 8 % nunca consulta estos contenidos, revelando posibles barreras como la falta de conocimiento sobre las plataformas, escasa alfabetización digital o desconfianza en los sistemas electrónicos. Este comportamiento evidencia la necesidad de fortalecer estrategias de difusión, capacitación y simplificación de la información tributaria, con el fin de promover una cultura fiscal más proactiva y accesible en el entorno digital..



### Cumplimiento y precisión en la declaración tributaria

Revela una percepción con predominio positivo respecto al impacto de las herramientas digitales implementadas por el Servicio de Rentas Internas (SRI). El 74 % de los encuestados afirmó que, gracias a estas herramientas, ha logrado reducir los errores en sus declaraciones, lo que sugiere una mejora significativa en la calidad del proceso declarativo, atribuible a funcionalidades como formularios prellenados, validaciones automáticas y guías interactivas. Este resultado también puede estar relacionado con una mayor accesibilidad a la información y la disponibilidad de asistencia virtual en tiempo real.

No obstante, un 14 % considera que el uso de herramientas digitales no ha generado un cambio sustancial, lo cual podría estar asociado a limitaciones en la apropiación tecnológica, falta de capacitación o escaso uso de los recursos disponibles. Por otra parte, un 12 % manifiesta haber cometido más errores al utilizar medios digitales, lo que pone en evidencia que, aunque los sistemas sean eficientes, su eficacia también depende del nivel de alfabetización digital del usuario y del grado de personalización de la plataforma frente a distintos perfiles de contribuyentes.

En relación con las notificaciones y recordatorios enviados por el SRI, un 84 % de los encuestados señaló que los ha recibido y que han sido útiles, lo que confirma que estas alertas cumplen un rol importante como herramientas de prevención, cumplimiento oportuno y reducción de sanciones. Sin embargo, un 16 % mencionó que no siempre revisa estas comunicaciones, lo que indica que aún existe una brecha en cuanto a hábitos de seguimiento, percepción de relevancia o saturación informativa. Es relevante destacar que ningún encuestado indicó no haber recibido notificaciones o no tener acceso a estas, lo cual muestra una cobertura digital efectiva, aunque con oportunidades de mejora en cuanto a la interacción y aprovechamiento del sistema.

### Percepción del impacto de la digitalización en el cumplimiento tributario

En cuanto a la pregunta ¿Cree que la digitalización ha contribuido a reducir la evasión fiscal en Riobamba?, refleja una opinión fragmentada entre los encuestados, lo que sugiere que, si bien se

reconocen ciertos avances, aún existen desafíos importantes por superar en la lucha contra la evasión fiscal. Solo un 8 % de los participantes considera que la digitalización ha contribuido de manera significativa a reducir la evasión, lo cual evidencia que los esfuerzos tecnológicos implementados por el Servicio de Rentas Internas (SRI) aún no son percibidos en su totalidad efectivos por la mayoría de los contribuyentes.

El 42 % opina que la digitalización sí ha ayudado, pero aclara que la evasión aún persiste. Esta respuesta, que representa la mayor proporción, indica que aunque las herramientas digitales han facilitado el control y la trazabilidad de las operaciones tributarias, todavía existen vacíos normativos, debilidades institucionales o prácticas informales que permiten la elusión de obligaciones fiscales. Este grupo de encuestados reconoce un progreso parcial, pero también advierte sobre la necesidad de un fortalecimiento adicional en los mecanismos de fiscalización, interoperabilidad de sistemas y acceso a datos en tiempo real.

Por otra parte, un 38 % considera que la digitalización no ha tenido mucho impacto, lo que sugiere una percepción de ineficacia de las herramientas actuales o una escasa visibilidad de los resultados de las acciones digitales por parte de la administración tributaria. Por último, un 12 % sostiene que la evasión sigue igual, lo que refleja una visión crítica sobre la efectividad de las políticas fiscales tecnológicas y una posible desconfianza en el sistema institucional.

En conjunto, estos datos muestran que aunque la digitalización ha sido una estrategia relevante para mejorar el cumplimiento tributario, su impacto todavía es percibido como limitado. Para lograr una reducción real y sostenible de la evasión, es necesario complementar la tecnología con acciones de educación fiscal, fortalecimiento institucional, sanciones efectivas y políticas que incentiven la formalización, como se observa en la Fig.4.



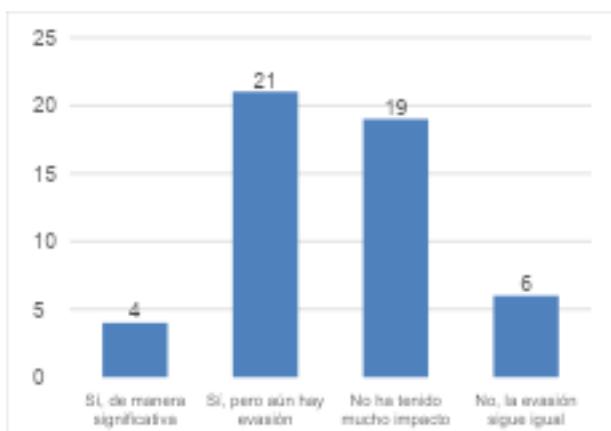


Fig. 4: Contribución de la digitalización en la reducción de la evasión fiscal en Riobamba

#### Mejoras necesarias en las plataformas digitales del SRI

El análisis de las respuestas respecto a las mejoras necesarias en las plataformas digitales del Servicio de Rentas Internas (SRI) revela una demanda clara por parte de los contribuyentes en cuanto al fortalecimiento de los servicios de apoyo y orientación digital. El 50 % de los encuestados señaló como prioridad la mayor disponibilidad de asistencia y capacitación en línea, lo cual refleja una percepción generalizada de que las herramientas actuales, aunque útiles, requieren de acompañamiento técnico para su uso efectivo. Esta necesidad puede interpretarse como una consecuencia de la complejidad normativa y operativa del sistema tributario, que exige al usuario no solo acceso a la plataforma, sino también una comprensión adecuada de su funcionamiento.

Asimismo, un 20 % de los encuestados indicó que es fundamental mejorar la facilidad de uso y la interfaz, lo que evidencia problemas de usabilidad y diseño que dificultan una navegación eficiente, con especial énfasis para contribuyentes con menor experiencia digital. En tercer lugar, con un 18 %, se plantea la necesidad de implementar recordatorios automáticos sobre vencimientos y obligaciones, lo que sugiere que una mayor automatización de notificaciones podría mejorar el cumplimiento tributario y reducir sanciones por omisión involuntaria.

Otras sugerencias, aunque menos frecuentes, también son relevantes: el 8 % solicitó mayor

seguridad y protección de datos, lo que pone en evidencia la creciente preocupación por la privacidad y la integridad de la información fiscal; y un 4 % destacó la importancia de una mejor integración con sistemas contables y bancarios, lo cual podría facilitar los procesos de declaración, conciliación y pago. Es significativo que ningún encuestado consideró que las plataformas actuales sean por completo adecuadas, lo que confirma la percepción de que aún existen importantes brechas funcionales y operativas. En conjunto, los datos reflejan la necesidad urgente de optimizar el entorno digital tributario, no solo desde el punto de vista técnico, sino también formativo y comunicacional.

#### 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian que la digitalización ha tenido un impacto significativo en la gestión tributaria y la transparencia fiscal en Riobamba, Ecuador. Se observa que un alto porcentaje de los contribuyentes (70%) utiliza plataformas digitales para la declaración y pago de impuestos, lo que confirma una tendencia hacia la modernización de los procesos fiscales. Asimismo, el 90% de los encuestados reporta el uso constante de la facturación electrónica, lo que respalda los hallazgos de [12] quienes señalaron que esta herramienta contribuye a la reducción de costos, minimización de errores y mayor eficiencia en la gestión comercial y tributaria.

En términos de accesibilidad y facilidad de uso, el 66% de los contribuyentes considera que las plataformas digitales del Servicio de Rentas Internas (SRI) son "muy fáciles" o "algo fáciles" de utilizar, aunque un 34% aún las percibe como difíciles, lo que sugiere la necesidad de mejoras en la interfaz y usabilidad. Esta percepción se relaciona con los resultados de [13], quienes enfatizan que la modernización tributaria debe ir acompañada de estrategias que garanticen una mayor interacción entre el fisco y los contribuyentes, facilitando su uso y comprensión.

La transparencia fiscal también muestra avances, ya que el 76% de los encuestados considera que la digitalización ha mejorado el acceso a la información tributaria, aunque un 20% cree que los cambios no han sido sustanciales. Estos resultados refuerzan la idea de que, si bien la digitalización ha optimizado la disponibilidad de normativas y procedimientos fiscales en línea, aún persisten áreas de mejora para



garantizar una mayor confianza y acceso equitativo a la información tributaria.

En cuanto al cumplimiento tributario, el 74% de los contribuyentes encuestados afirma que el uso de herramientas digitales ha reducido errores en sus declaraciones, lo que concuerda con la investigación de [12], donde se destaca que la digitalización permite minimizar inconsistencias y mejorar la precisión de los reportes fiscales. Además, el 84% de los encuestados ha recibido notificaciones digitales del SRI sobre vencimientos de impuestos, lo que evidencia el papel de la tecnología en la optimización del control tributario.

Por último, sobre la percepción del impacto de la digitalización en la reducción de la evasión fiscal, el 50% de los encuestados cree que ha contribuido a disminuirla, aunque el 38% considera que su impacto aún es limitado. Esto sugiere que, si bien la digitalización ha fortalecido los mecanismos de control, aún se requieren estrategias complementarias para garantizar un mayor cumplimiento tributario y transparencia fiscal.

En conclusión, los hallazgos de esta investigación coinciden con estudios previos en que la digitalización representa un avance significativo en la gestión tributaria, optimizando procesos y mejorando la transparencia. Sin embargo, también se identifican desafíos en la accesibilidad y en la percepción de su impacto en la evasión fiscal, lo que resalta la necesidad de continuar fortaleciendo la infraestructura digital y las estrategias de educación fiscal para maximizar sus beneficios.

## 5. CONCLUSIÓN

La investigación sobre la digitalización en la gestión tributaria y el cumplimiento del Impuesto a la Renta en Riobamba ha revelado importantes hallazgos sobre el impacto de las plataformas digitales en la mejora de los procesos fiscales. Uno de los principales resultados es la alta adopción de las plataformas digitales para la declaración y pago de impuestos, con un 70% de los contribuyentes utilizando estas herramientas. Este dato resalta la tendencia hacia la modernización de la administración tributaria, lo que contribuye a una mayor eficiencia y transparencia en el sistema fiscal, alineándose con las conclusiones de estudios previos en Ecuador.

Además, el uso generalizado de la facturación electrónica (90%) muestra que esta herramienta ha tenido un impacto positivo en la optimización de los procesos comerciales, reduciendo errores y mejorando la transparencia en las transacciones. Este hallazgo coincide con los resultados de la investigación de [12], quien también destaca la importancia de la facturación electrónica en la mejora de la eficiencia y la transparencia tributaria.

En cuanto a la facilidad de uso de las plataformas digitales del SRI, aunque la mayoría de los contribuyentes considera que las herramientas son fáciles de utilizar, un porcentaje significativo aún encuentra dificultades. Esto indica que, aunque la digitalización ha facilitado muchos procesos, persisten barreras relacionadas con la accesibilidad y la comprensión de las plataformas. Estos resultados sugieren que es necesario realizar mejoras en la interfaz y la usabilidad para asegurar que todos los contribuyentes puedan aprovechar las herramientas digitales.

Otro hallazgo relevante es la mejora percibida en la transparencia fiscal, ya que el 76% de los encuestados considera que la digitalización ha incrementado la disponibilidad de información tributaria. No obstante, algunos participantes todavía perciben deficiencias, lo que subraya la necesidad de seguir trabajando en la accesibilidad y la claridad de la información disponible para los contribuyentes.

El uso de herramientas digitales también ha tenido un impacto positivo en la precisión de las declaraciones fiscales, con un 74% de los encuestados afirmando que han cometido menos errores desde que comenzaron a utilizar estas herramientas. Además, el 84% ha recibido notificaciones digitales sobre los vencimientos fiscales, lo que contribuye al cumplimiento oportuno y preciso de las obligaciones tributarias. Estos resultados refuerzan la importancia de la tecnología para mejorar el cumplimiento y la eficiencia en la gestión tributaria.

Por último, aunque la mayoría de los encuestados reconoce que la digitalización ha contribuido a reducir la evasión fiscal, el impacto percibido en la lucha contra la evasión sigue siendo limitado. Esto sugiere que, a pesar de los avances en la digitalización, aún se requieren medidas adicionales para combatir de manera más efectiva la evasión fiscal en Riobamba. En general, la digitalización ha



mostrado beneficios sustanciales en la gestión tributaria, pero se necesita continuar perfeccionando las herramientas y políticas para maximizar su impacto.

## 6. AGRADECIMIENTO

Agradecemos a todas las personas e instituciones que contribuyeron al desarrollo de esta investigación. En particular, expresamos nuestra gratitud a los contribuyentes que participaron en las encuestas y entrevistas, proporcionando información valiosa para el análisis. Asimismo, agradecemos a los funcionarios del Servicio de Rentas Internas (SRI) y a los expertos en tributación digital por compartir su conocimiento y experiencia. Su colaboración fue fundamental para comprender el impacto de la digitalización en la transparencia fiscal. Reconocemos el apoyo de la comunidad académica y de nuestras familias, cuyo respaldo fue esencial en todo el proceso.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] García, M. (2021). La transformación digital de la administración tributaria: Oportunidades y retos en América Latina. *Revista Latinoamericana de Derecho Fiscal*, 34(2), 45-63.
- [2] OCDE. (2020). Digitalización y administración tributaria: Efectividad de la facturación electrónica en la reducción de la evasión fiscal. Recuperado de <https://www.oecd.org>.
- [3] Rodríguez, M., & Pérez, J. (2021). La digitalización en la administración tributaria: Avances en la transparencia fiscal. *Journal of Tax Administration*, 15(1), 11-24.
- [4] Fernández, A., & López, M. (2021). Prácticas de reporte y cumplimiento del Impuesto a la Renta: Análisis y perspectivas.
- [5] Figueroa, J. A., & Cárdenas, L. M. (2022). Política fiscal y comportamiento tributario en América Latina: una mirada comparativa. *Revista de Economía Pública y Política Fiscal*, 18(2), 95–114. <https://doi.org/10.32719/25506641.2022.18.2.6>
- [6] Sánchez, M., & Pérez, A. (2020). Estrategias digitales para mejorar el cumplimiento tributario y la transparencia fiscal en economías emergentes. *International Journal of Taxation*, 18(4), 120-135.
- [7] Mendoza, R. (2022). Cumplimiento tributario en la era digital: Un análisis de la eficiencia de los sistemas electrónicos de reporte fiscal. *Journal of Tax Compliance*, 15(2), 45-59.
- [8] Rodríguez, C. (2021). La evolución del sistema tributario electrónico en Ecuador: Impacto en la eficiencia y cumplimiento del Impuesto a la Renta. *Journal of Taxation in Ecuador*, 14(2), 78-92.
- [9] Vásquez, M., & Fernández, J. (2022). Accesibilidad y uso de plataformas digitales en zonas rurales de Ecuador: Un estudio de caso en Riobamba. *Journal of Public Policy and Technology*, 7(1), 12-27
- [10] Gutiérrez, F., & López, A. (2021). Desafíos y oportunidades de la digitalización tributaria en regiones fuera de los centros urbanos en Ecuador. *Revista Ecuatoriana de Derecho Tributario*, 19(3), 56-72.
- [11] Salazar, L. (2020). Facturación electrónica y su impacto en el cumplimiento tributario en provincias ecuatorianas: El caso de Riobamba. *Revista de Investigación Fiscal*, 21(1), 34-47.
- [12] López, A., Chacha, C., Arias, I., & Negrete, O. (2022). Costo-beneficio del uso de la facturación electrónica en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba, período 2020-2022
- [13] Cedeño, P., García, L., & Pérez, S. (2021). Optimización fiscal a través de la digitalización para el cumplimiento tributario en Ecuador

