



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**SEDE QUITO**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**“ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROCESOS DEL SRI EN LÍNEA Y SU EFECTO EN EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO DE LAS PYMES DEDICADAS AL COMERCIO AL POR MAYOR Y MENOR EN EL SECTOR SUR DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, AÑO 2023”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del  
Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoria

**AUTOR:** Gissella Mariuxi Lalangui Calderón

**TUTOR:** Josefina Mercedes Zapata Sánchez

**QUITO- ECUADOR**

**2025**

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Gissella Mariuxi Lalangui Calderón con documento de identificación N°0302515143 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 27 de febrero del año 2025

Atentamente,



---

Lalangui Calderón Gissella Mariuxi

0302515143

## **CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Gissella Mariuxi Lalangui Calderón con documento de identificación No. 0302515143, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del artículo académico: "ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROCESOS DEL SRI EN LÍNEA Y SU EFECTO EN EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO DE LAS PYMES DEDICADAS AL COMERCIO AL POR MAYOR Y MENOR EN EL SECTOR SUR DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, AÑO 2023", el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: , en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 27 de febrero del año 2025

Atentamente,



---

Lalangui Calderón Gissella Mariuxi

0302515143

## **CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Josefina Mercedes Zapata Sánchez con documento de identificación N°1708732365, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: "ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROCESOS DEL SRI EN LÍNEA Y SU EFECTO EN EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO DE LAS PYMES DEDICADAS AL COMERCIO AL POR MAYOR Y MENOR EN EL SECTOR SUR DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, AÑO 2023", realizado por Gissella Mariuxi Lalangui Calderón con documento de identificación N°0302515143, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción artículo académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana

Quito, 27 de febrero del año 2025

Atentamente,



Josefina Mercedes Zapata Sánchez

1708732365

## **DEDICATORIA.**

Este proyecto dedico a la memoria de mi amado padre, mi Angelito. Estos nueve años sin él han sido desafiantes, pero su espíritu ha sido mi refugio, guiando cada uno de mis pasos con el mismo amor y sabiduría que transmitía sus consejos los cuales los guardo en mi corazón como el más preciado tesoro.

A mi madre, pilar fundamental de mi vida por ser mi confidente, fortaleza y ejemplo de perseverancia, pues juntas hemos transformado cada desafío en una oportunidad, celebrando alegrías y superando adversidades.

A mi querida tía Carmen, quien con su cariño ha hecho que la distancia física no sea un obstáculo, para convertirse en mi segunda madre, su fe en mis capacidades y su apoyo constante han sido la luz de mi camino, su presencia en mi vida es un regalo que agradezco profundamente.

## **RESUMEN.**

La Administración Tributaria digital, representada por el Servicio de Rentas Internas (SRI) en línea ha revolucionado la forma en que las pequeñas y medianas empresas (PYMES) como uno de los principales sectores económico del país, cumplan con sus obligaciones tributarias gracias a las implementaciones de servicios digitales que más utilizan como son la facturación electrónica y la declaración de impuestos en línea, este proceso se ha vuelto más eficiente y transparente en el sistema tributario. Este sistema busca simplificar y agilizar los procesos tributarios reduciendo costos operativos adicionales. Las encuestas que se realizaron dan cuenta de que la mayoría de los contribuyentes se sienten satisfechos con esta plataforma, destacando que se ha reducido tiempo para las tareas recurrentes. Sin embargo, el estudio realizado a las PYMES dedicadas al por mayor y menor del sector sur del Distrito Metropolitano de Quito, se detectaron pequeños problemas que a la larga se han convertido en verdaderos desafíos, como la lentitud o caída del sistema lo que ha dificultado el uso de la plataforma en momentos críticos; como el atraso o incumplimiento involuntario de sus obligaciones tributarias, que por lo general se debe priorizar la optimización técnica de la plataforma, mejorando su velocidad, actualización y estabilidad del sistema. Existe un reconocimiento público de que la capacitación y el soporte proporcionados al contribuyente ha aumentado la confianza en el uso del SRI en línea. La capacitación continua de los funcionarios del SRI y la implementación de medidas de calidad resultan importantes para elevar el nivel de servicio hacia los contribuyentes, de igual forma los canales de comunicación como las redes sociales, o las llamadas telefónicas, permitiendo a los contribuyentes mantenerse informados y actualizados. Esta investigación tiene un impacto significativo en la identificación de beneficios, desafíos y estrategias que la Administración Tributaria debe implementar para la satisfacción del contribuyente.

### ***Palabras Claves***

SRI en línea, Cumplimiento tributario, PYMES, Servicios digitales, Obligaciones Tributarias.

## **ABSTRACT.**

The digital Tax Administration, represented by the Internal Revenue Service (SRI) online, has revolutionized the way in which small and medium-sized enterprises (SMEs), as one of the main economic sectors of the country, comply with their tax obligations thanks to the implementation of digital services that they use the most, such as electronic invoicing and online tax filing. This process has become more efficient and transparent in the tax system. This system seeks to simplify and streamline tax processes by reducing additional operating costs. The surveys that were carried out show that most taxpayers are satisfied with this platform, highlighting that time has been reduced for recurring tasks. However, the study carried out on SMEs dedicated to wholesale and retail in the southern sector of the Metropolitan District of Quito, detected small problems that in the long run have become real challenges, such as the slowness or failure of the system, which has made it difficult to use the platform at critical times; such as the delay or involuntary non-compliance of their tax obligations, which generally requires prioritizing the technical optimization of the platform, improving its speed, updating and system stability. There is public recognition that the training and support provided to the taxpayer has increased confidence in the use of the SRI online. The continuous training of SRI officials and the implementation of quality measures are important to raise the level of service to taxpayers, as well as communication channels such as social networks or telephone calls, allowing taxpayers to stay informed and updated. This research has a significant impact on the identification of benefits, challenges and strategies that the Tax Administration must implement for taxpayer satisfaction.

## **Keywords**

SRI online, Tax compliance, SMEs, Digital services, Tax Obligations.

## ÍNDICE

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.- TEMA .....                                                           | 1  |
| 2.- INTRODUCCIÓN.....                                                    | 1  |
| 3.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                                     | 1  |
| 4.- FORMULACIÓN DE LOS PROBLEMAS .....                                   | 2  |
| General:.....                                                            | 2  |
| Específicos: .....                                                       | 2  |
| 5.- JUSTIFICACIÓN .....                                                  | 3  |
| 6.- OBJETIVOS.....                                                       | 3  |
| General:.....                                                            | 3  |
| Específicos .....                                                        | 3  |
| 7.- MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....                                     | 4  |
| 7.1.- MARCO TEORICO.....                                                 | 4  |
| 7.1.1 Administración Tributaria .....                                    | 4  |
| 7.1.2- Modernización Tecnológica.....                                    | 5  |
| 7.1.3 Plan de Automatización del Servicio de Rentas Internas - SRI ..... | 5  |
| 7.1.4- Servicios en línea del Servicio de Rentas Internas - SRI.....     | 6  |
| 7.1.5 Descripción de los procesos .....                                  | 7  |
| 7.1.6 Ventajas y desventajas de los servicios en línea .....             | 8  |
| 7.1.7 Las PYMES en la Economía Nacional .....                            | 9  |
| 7.1.8 Obligaciones tributarias de las PYMES .....                        | 10 |
| 7.2.- MARCO CONCEPTUAL.....                                              | 11 |
| 8.- MARCO METODOLÓGICO .....                                             | 12 |
| 8.1-DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....                                     | 12 |
| 8.2- TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....                                         | 12 |
| 8.3- MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....                                      | 12 |
| 8.4.- DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA.....                       | 13 |
| 8.4.1 – Población.....                                                   | 13 |
| 8.4.2 - Muestra.....                                                     | 13 |
| 9.- INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....                                    | 14 |
| 10.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS. - .....                                    | 35 |
| 11.- CONCLUSIONES. ....                                                  | 37 |
| 12.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....                                     | 38 |
| 13. – ANEXOS.....                                                        | 41 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tabla 1. Servicios Digitales .....</b>                                                                          | <b>6</b>  |
| <b>Tabla 2. Activades Económicas .....</b>                                                                         | <b>9</b>  |
| <b>Tabla 3. Clasificación de las empresas .....</b>                                                                | <b>9</b>  |
| <b>Tabla 4. Listado de Empresas Pymes.....</b>                                                                     | <b>14</b> |
| <b>Tabla 5. Frecuencia del uso del SRI EN línea.....</b>                                                           | <b>14</b> |
| <b>Tabla 6. Procesos del SRI en Línea más usados. ....</b>                                                         | <b>15</b> |
| <b>Tabla 7. Nivel de satisfacción del soporte técnico del SRI en Línea .....</b>                                   | <b>16</b> |
| <b>Tabla 8. Capacitación SRI en Línea.....</b>                                                                     | <b>17</b> |
| <b>Tabla 9. Herramientas del SRI en Línea para el cumplimiento tributario. ....</b>                                | <b>18</b> |
| <b>Tabla 10. Mecanismos de comunicación utilizados con el SRI .....</b>                                            | <b>19</b> |
| <b>Tabla 11. Necesidades para cumplir las obligaciones tributarias .....</b>                                       | <b>20</b> |
| <b>Tabla 12. Dificultades al usar el portal del SRI.....</b>                                                       | <b>21</b> |
| <b>Tabla 13. Proceso del SRI en Línea más demoroso .....</b>                                                       | <b>22</b> |
| <b>Tabla 14. Problemas de acceso y la caída del Sistema en línea .....</b>                                         | <b>23</b> |
| <b>Tabla 15. Información desactualizada o errada del SRI en línea .....</b>                                        | <b>24</b> |
| <b>Tabla 16. Consecuencia de la caída o demoras del sistema del SRI en línea.....</b>                              | <b>25</b> |
| <b>Tabla 17. Dificultades para resolver consultas relacionas con el cumplimiento tributario. ....</b>              | <b>26</b> |
| <b>Tabla 18. Multas o sanciones en los tramites por fallas en el uso de la plataforma del SRI en línea. ....</b>   | <b>27</b> |
| <b>Tabla 19. Medio más eficaz para mantenerse actualizado. ....</b>                                                | <b>28</b> |
| <b>Tabla 20. Información para mejorar la medición del cumplimiento tributario. ....</b>                            | <b>29</b> |
| <b>Tabla 21. Estrategias para mejorar el uso de la plataforma del SRI en línea. ....</b>                           | <b>30</b> |
| <b>Tabla 22. Estrategias efectivas para resolver un problema o duda tributaria.....</b>                            | <b>31</b> |
| <b>Tabla 23. Mejoras que se deben realizar en el sistema SRI en línea para una gestión más eficiente. ....</b>     | <b>32</b> |
| <b>Tabla 24. Aspectos que el SRI debe fortalecer para mejorar la atención al contribuyente. ....</b>               | <b>33</b> |
| <b>Tabla 25. Aspectos que el SRI debe fortalecer para contribuir a la solución de problemas más efectiva. ....</b> | <b>34</b> |

## ÍNDICE DE FIGURAS.

|                                                                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Figura 1. Número de empresas activas 2021-2023 .....</b>                                                         | <b>10</b> |
| <b>Figura 2. Frecuencia del uso del SRI EN línea .....</b>                                                          | <b>15</b> |
| <b>Figura 3. Procesos del SRI en Línea más usados. ....</b>                                                         | <b>16</b> |
| <b>Figura 4. Nivel de satisfacción del soporte técnico del SRI en Línea .....</b>                                   | <b>17</b> |
| <b>Figura 5. Capacitación SRI en Línea.....</b>                                                                     | <b>18</b> |
| <b>Figura 6. Herramientas del SRI en Línea para el cumplimiento tributario. ....</b>                                | <b>19</b> |
| <b>Figura 7. Mecanismos de comunicación utilizados con el SRI.....</b>                                              | <b>20</b> |
| <b>Figura 8. Necesidades para cumplir las obligaciones tributarias .....</b>                                        | <b>21</b> |
| <b>Figura 9. Dificultades al usar el portal del SRI.....</b>                                                        | <b>22</b> |
| <b>Figura 10. Proceso del SRI en Línea más demoroso.....</b>                                                        | <b>23</b> |
| <b>Figura 11. Problemas de acceso y la caída del Sistema en línea .....</b>                                         | <b>24</b> |
| <b>Figura 12. Información desactualizada o errada del SRI en línea.....</b>                                         | <b>25</b> |
| <b>Figura 13. Consecuencia de la caída o demoras del sistema del SRI en línea. ....</b>                             | <b>26</b> |
| <b>Figura 14. Dificultades para resolver consultas relacionas con el cumplimiento tributario. ....</b>              | <b>27</b> |
| <b>Figura 15. Multas o sanciones en los tramites por fallas en el uso de la plataforma del SRI en línea. ....</b>   | <b>28</b> |
| <b>Figura 16. Medio más eficaz para mantenerse actualizado. ....</b>                                                | <b>29</b> |
| <b>Figura 17. Información para mejorar la medición del cumplimiento tributario.....</b>                             | <b>30</b> |
| <b>Figura 18. Estrategias para mejorar el uso de la plataforma del SRI en línea. ....</b>                           | <b>31</b> |
| <b>Figura 19. Estrategias efectivas para resolver un problema o duda tributaria.....</b>                            | <b>32</b> |
| <b>Figura 20. Mejoras que se deben realizar en el sistema SRI en línea para una gestión más eficiente. ....</b>     | <b>33</b> |
| <b>Figura 21. Aspectos que el SRI debe fortalecer para mejorar la atención al contribuyente. ....</b>               | <b>34</b> |
| <b>Figura 22. Aspectos que el SRI debe fortalecer para contribuir a la solución de problemas más efectiva. ....</b> | <b>35</b> |

## **1.- TEMA**

“Análisis de los principales procesos del SRI en Línea y su efecto en el cumplimiento tributario de las PYMES dedicadas al comercio al por mayor y menor en el sector Sur del Distrito Metropolitano de Quito, año 2023”

## **2.- INTRODUCCIÓN.**

En el contexto actual la transformación digital, la modernización de los sistemas se ha convertido en un pilar fundamental para la eficiencia administrativa y el desarrollo económico. El servicio de Rentas Internas ha dado un paso significativo hacia la digitalización completa de sus servicios a través de la plataforma SRI en línea, el cual busca revolucionar la manera en que las pequeñas y mediana empresas cumplan con sus obligaciones tributarias.

La presente investigación se centró en analizar el efecto de los servicios en línea en las operaciones diarias de las PYMES del sur de Quito, objetivo que se logró a través de un estudio se combinan métodos cualitativos y cuantitativos, mediante análisis documental y encuestas realizadas en Google Forms y de forma presencial, a través del análisis de los resultados se ha logrado obtener una visión del uso actual de la administración tributaria digital.

Los hallazgos de esta investigación han permitido identificar los procesos digitales más utilizados por las PYMES en la plataforma SRI en línea, destacando procesos como la declaración de impuestos, la emisión y recepción de facturas electrónicas y las consultas de obligaciones pendientes, entre otras; esto revela patrones de uso que demuestran cómo las empresas, en la actualidad dependen de los servicios digitales para el cumplimiento de sus obligaciones.

Sin embargo, el estudio también ha puesto de manifiesto desafíos críticos que enfrenta la Administración Tributaria con el servicio la plataforma, surgiendo una problemática significativa relacionada con la lentitud y caídas del sistema, más aún en periodos de mucha demanda, como son los días cercanos a fechas límites de declaraciones.

Para enfrentar estos desafíos este estudio ha identificado estrategias adaptativas vistas desde la óptica de los contribuyentes que parten desde una capacitación continua hasta la adopción y creación de nuevos servicios y sobre todo futuras actualizaciones del sistema, todo en pro de facilitar su cumplimiento tributario.

Los resultados obtenidos demuestran que, a pesar de los obstáculos identificados, la digitalización de los servicios tributarios ha logrado avances significativos en la simplificación de procesos y la accesibilidad para las PYMES a la información fiscal, y proporciona una mirada del estado actual del SRI en línea, lo que puede ser la pauta para futuras investigaciones y mejoras en la implementación de servicios digitales.

## **3.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

Actualmente las administraciones tributarias a nivel mundial están migrando hacia sistemas automáticos o en línea para mejorar la eficiencia y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Esta tendencia se ha precipitado en los últimos años, siendo impulsada por avances tecnológicos y la necesidad de modernizar los procesos fiscales.

La digitalización tiene el potencial de influir de manera positiva en las administraciones tributarias al mejorar la recopilación y utilización de la información, lo que contribuye a una mayor eficiencia, transparencia y equidad en los sistemas. Para los contribuyentes, la digitalización puede convertir el cumplimiento tributario en una experiencia más directa y menos complicada, integrándolo en la vida diaria y actividades comerciales. La digitalización y seguridad informática, como

herramientas, como firmas digitales y códigos de verificación, hacen más difícil cometer fraudes. (Suarez et al., 2024) Esta transformación trae consigo una serie de beneficios y retos.

Entre los retos de la transformación digital en los países varían según su nivel de desarrollo tecnológico. Aquellos en fases tempranas enfrentan dificultades en la implementación de la infraestructura necesaria, mientras que los países más avanzados deben abordar problemas relacionados con la seguridad de datos, privacidad, cuestiones éticas y legales, acceso equitativo a servicios digitales y la capacitación de la fuerza laboral. Por lo tanto, cada administración tributaria debe crear soluciones a medida para superar sus retos específicos, asegurando una implementación de la digitalización que sea tanto exitosa como sostenible, y respondiendo proactivamente a las necesidades particulares de su contexto. (*Transformación Digital de Las Administraciones Tributarias*, 2023)

Ecuador ha implementado diversas actividades de recolección de información mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC). El uso de las TIC en la administración tributaria ha generado un impacto verdaderamente significativo, optimizando en sí los procesos internos y mejorando la interacción con los usuarios, siendo que esta transformación ha permitido una gestión más eficiente en los datos tributarios. (Alvia Del Castillo & Mendoza Fernández, 2021) Sin embargo, para las Pequeñas y Medianas empresas dedicadas al comercio al por mayor y menor en el sector Sur del Distrito Metropolitano de Quito, la adaptación de estos procesos digitales puede representar un desafío significativo, como establece (Sánchez et al., 2023) que la falta de adopción de tecnología puede restringir la competencia de las PYMES en un entorno cada vez más digital, por lo que puede obstaculizar la eficiencia operativa y reducir la capacidad de las empresas para ajustarse a las modificaciones del mercado. Por otro lado, la brecha digital representa un importante obstáculo para el desarrollo económico y empresarial, pues el acceso limitado de las TIC restringe el acceso a información relevante lo cual podría mejorar el crecimiento de las empresas, puesto que las Pymes suelen enfrentar dificultades para emprender proyectos como el desarrollo de su propia página web, lo cual sería una ventaja para expandir su negocio. (Pasquel Cajas et al., 2021) Debido a que, de no ser bien sociales, aceptadas y utilizadas pueden llevar al incumplimiento tributario del contribuyente.

#### **4.- FORMULACIÓN DE LOS PROBLEMAS**

##### **General:**

¿Cuáles son los efectos de los principales procesos del SRI en línea en el cumplimiento tributario de las PYMES dedicadas al comercio al por mayor y menor en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito durante el año 2023?

##### **Específicos:**

¿Cuáles son los procesos en línea que el SRI ha puesto a disposición de las PYMES dedicadas al comercio al por mayor y menor en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito?

¿De qué manera la digitalización de los procesos en el SRI ha afectado el cumplimiento tributario de las PYMES dedicadas al comercio por mayor y menor en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito?

¿Cuáles son las estrategias y beneficios que el SRI en línea ha implementado para simplificar y facilitar de manera significativa el cumplimiento de las obligaciones tributarias para las PYMES dedicadas al comercio al por mayor y menor en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito?

## **5.- JUSTIFICACIÓN**

El presente artículo de investigación se justifica en razón de que el cumplimiento tributario por parte de los contribuyentes es vital para el desarrollo de cualquier país; en el Ecuador el Servicio de Rentas Internas (SRI) como administrador tributario, ha venido implementando varias estrategias y mejoras, entre ellas, los servicios y procesos en línea que faciliten la recaudación de impuestos y el cumplimiento de las obligaciones fiscales, por otro lado las PYMES dedicadas al comercio al por mayor y menor que representan un sector importante de la economía ecuatoriana, y el pago de sus impuestos es esencial para la sostenibilidad fiscal del país, deben sumarse al grupo de usuarios de estos servicios, bajo circunstancias distintas y a veces menos favorables que otros sectores de la economía.

Este artículo permite comprender cómo estas pequeñas y medianas empresas se adaptan a los procesos tributarios digitales, ya que el Internet ha transformado la sociedad, la economía y la cultura, democratizando el conocimiento y facilitando la creación de comunidades en línea. (Gallardo Gaybor, 2023) aclara que las empresas han tenido que adaptarse a nuevas tecnologías, ya que la economía colaborativa ha surgido como un nuevo modelo de negocio gracias a las plataformas digitales innovadoras.

De igual manera se enfoca en un aspecto de la modernización de la administración tributaria es decir la digitalización de los procesos tributarios; ya que (Serrano Antón, 2021) menciona que esto abarca todas las acciones gubernamentales puesto que están vinculadas a los impuestos, incluyendo en si la orientación a los contribuyentes, la fiscalización y la recaudación tributaria. Tanto los contribuyentes como administraciones tributarias se benefician de una comunicación más rápida y eficiente; ya que, los ciudadanos pueden acceder a la información que necesitan de manera inmediata, mientras que las autoridades cuentan con datos más detallados y actualizados, siendo así que las TIC se vuelven más indispensables para cumplir con la obligación de notificar y ayudar a los contribuyentes. (Navarro Egea, 2021)

Al analizar los principales procesos del SRI en línea y su efecto en las PYMES se proporcionó información importante sobre el avance de la transformación y sus efectos en los contribuyentes. Al explorar dificultades que enfrenta las PYMES en la utilización de los servicios en línea del SRI, se contribuyó a identificar obstáculos específicos en la adopción de las tecnologías, lo cual está enfocada en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito donde se proporciona información que sirve como modelo para un análisis en otras regiones del país y en otros sectores de la economía nacional, debido a que se centró en el año 2023 brindando una visión actualizada reflejando en si la digitalización tributaria y su efecto en las PYMES.

## **6.- OBJETIVOS.**

### **General:**

Identificar los efectos de los principales procesos en línea del SRI en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las PYMES dedicadas al comercio al por mayor y menor en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito año 2023, mediante la recopilación de datos y análisis documental actualizado, para proponer estrategias que optimicen el uso de los servicios digitales por parte de los contribuyentes.

### **Específicos**

1. Describir los principales procesos del SRI en línea utilizados por las PYMES en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la información proporcionada en la página de la institución, determinando su frecuencia de uso.
2. Determinar las principales dificultades y problemas que enfrentan las PYMES al utilizar los servicios en línea del SRI, para medir los efectos en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en forma justa y oportuna.

3. Identificar estrategias efectivas para optimizar el uso del servicio en línea del SRI, basada en las necesidades de los contribuyentes mediante la aplicación de una encuesta y el análisis de los resultados.

## **7.- MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

### **7.1.- MARCO TEORICO.**

#### **7.1.1 Administración Tributaria**

La Resolución Nro.183 Art. 277 de la Constitución de la República del Ecuador nos habla que la administración pública “constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (Erazo Andrade, 2022) Esto da a entender que esos principios mencionados son particulares enfocándose en el valor que los servicios aportan al administrador, no solo en los procesos internos de la administración, siendo estos conceptos los cuales priorizan los resultados para el usuario sobre los mecanismos organizacionales, evaluando en sí el éxito del servicio por su impacto en los ciudadanos y contribuyentes. (Valle Franco et al., 2020)

La administración tributaria se ha transformado en las últimas décadas. Es decir, en el Servicio de Rentas Internas el cual fue creado en 1997, marcó un hito en la modernización del sistema fiscal. Desde sus inicios se ha caracterizado por su formulación de políticas y estrategias de gestión, lo que ha permitido operar con imparcialidad, transparencia y determinación en la toma de decisiones.

A lo largo de su trayectoria, el Servicio de Rentas Internas - SRI ha logrado avances. En 2020, se convirtió en la primera entidad en obtener el Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Público, siendo un modelo nacional en términos de calidad, eficiencia y liderazgo. Los resultados de su gestión se reflejan en un aumento sustancial de la recaudación tributaria. Entre 2000 y 2021, el SRI logró recaudar más de 189mil millones de dólares. Este éxito se atribuye a la automatización de servicios para facilitar el cumplimiento tributario voluntario, y las iniciativas para fortalecer la transparencia fiscal. Servicio de Rentas Internas (2023c)

La administración tributaria ecuatoriana ha implementado estrategias de digitalización progresiva desde el 2013, iniciando con la obligación de la factura electrónica para determinados sectores. (Ramírez-Álvarez et al., 2022) De igual manera, según la investigación de (Collosa, 2021) busca aprovechar las potencialidades de las TIC para incrementar niveles de cumplimiento tributario. El Servicio de Rentas Internas ha avanzado en la mejora de sus sistemas tecnológicos, lo cual ahorra tanto recursos económicos como tiempo en el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Es decir, actualmente las declaraciones de impuestos se realizan de manera digital, eliminando en sí la necesidad de obtener formularios físicos para declarar. El gobierno debe implantar políticas para que los contribuyentes tengan un acceso claro y factible de tal manera que puedan cumplir con sus obligaciones, también el de proporcionar los medios necesarios para hacerlo, puesto que en los últimos años los servicios en línea ofrecidos por las entidades tributarias se han vuelto importantes.

La digitalización de los servicios no solo ha simplificado el proceso para los contribuyentes, sino que también ha incrementado la transparencia y eficiencia en la administración tributaria. Por lo que, el acceso a las plataformas electrónicas permite mayor confiabilidad en los datos que se reporte, siendo así que el estado al continuar desarrollando sus políticas este le está invirtiendo en educación digital; pues, es un pilar fundamental para los contribuyentes y así puedan beneficiarse de una administración moderna y accesible. (Gallardo Gaybor, 2023)

Las bases fundamentales para la creación de la plataforma digital del SRI según (Alvia Del Castillo & Mendoza Fernández, 2021) se plantea en:

- La Ley del comercio Electrónico donde regula los menajes de datos, firmas electrónicas.
- La resolución No1065 del 20 de diciembre del 2012, la cual establece las normas para la declaración y el pago a través de internet.
- La resolución NAC-0010 del 14 de enero del 2003 donde indica el uso de medios electrónicos para la declaración y pago de obligaciones tributaria por internet.

### **7.1.2- Modernización Tecnológica**

De acuerdo con (Reyes-Tagle et al., 2021) menciona que el aumento en la capacidad para almacenar y procesar grandes cantidades de datos mediante tecnologías de información y comunicación está revolucionando la manera en que las administraciones tributarias en los países de América Latina y el Caribe estén haciendo esfuerzos para utilizar la tecnología digital emitiendo ofrecer mejores servicios, y aumentar la eficacia.

El cambio digital hacia el Gobierno agiliza los sistemas automatizados, progresando la cultura tributaria, facilitando a los contribuyentes el cumplimiento con sus obligaciones fiscales y apoya la fiscalización y hechos impositivos lo cual este proceso promueve la equidad y cooperación. El cambio digital puede asegurar el cumplimiento tributario si se defienden y logran objetivos claros de recaudación fiscal. Las TIC desempeñan un papel importante en el proceso de cambio digital, resaltando la importancia en la actualidad. Este cambio implica un cambio respecto al enfoque tradicional lo cual puede resultar desafiante para algunos contribuyentes, el uso de las TIC para lograr productos y servicios a dado lugar a una variedad de técnicas y metodologías de desarrollo de software, lo cual abarcan desde enfoques amplios que cubren todo el ciclo de vida del desarrollo hasta métodos más centrados en el proceso de desarrollo. (Proaño Ponce & Moreira Cañarte, 2021)

La digitalización en la administración tributaria facilita el cumplimiento de las obligaciones fiscales, siendo así las TIC necesarias en este proceso, permitiendo el desarrollo de soluciones tecnológicas avanzadas, por lo tanto, es importante que las administraciones definan objetivos claros para superar los desafíos que algunos contribuyentes enfrentan.

Según lo anterior el estar impulsado por la innovación tecnológica, el SRI ha experimentado un cambio transformativo en los últimos años; dando un paso grande a un plan de automatización el cual no solo optimizara procesos internos, sino que también ayudara a los contribuyentes a que su trámite sea más fácil y rápido, fortaleciendo en si la fiscalización ya que el SRI actualmente es una institución transparente al servicio de todos los ecuatorianos.

### **7.1.3 Plan de Automatización del Servicio de Rentas Internas - SRI**

El objetivo en este caso es lograr la automatización completa de los servicios dispuestos por el SRI, asegurando la conectividad y promoviendo la identificación digital. Proponiendo desarrollar un chat Bot que responda a consultas sobre impuestos vehiculares e implementar una Agencia Virtual a nivel nacional que permita a los contribuyentes realizar trámites mediante herramientas digitales, eliminando la necesidad de ir presencialmente a las oficinas del SRI. (Maino et al., 2022)

De igual manera Karina Gallardo (2023) establece que la evolución tecnológica del SRI ha sido importante para la modernización del sistema tributario ecuatoriano, la implementación de la facturación electrónica, las aplicaciones móviles y la inteligencia artificial ha permitido al SRI ofrecer servicios más rápidos y eficientes a los contribuyentes.

El sistema tributario modernizado a través de un plan de automatización del SRI ha sido un avance significativo hacia una administración tributaria más accesible debido a que no solo fortalece la confiabilidad y transparencia en las operaciones tributarias, ya que también beneficia a los

contribuyentes al agilizar procesos que antes se realizaban de manera presencial, con varios servicios que esta plataforma ofrece como facturación electrónica, obtención y gestión de RUC entre otras, demostrando compromiso y priorizando la comodidad del usuario, promoviendo un cumplimiento tributario más transparente, consolidando la relación entre el Estado y los contribuyentes.

**7.1.4- Servicios en línea del Servicio de Rentas Internas - SRI**

De acuerdo con el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2022) elaboro la Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025 donde establece impulsar el cambio digital del país, aclarando que se debe establecer un marco de trabajo multisectorial que coordine las acciones, gobernanza e institucionalidad necesarias, reconociendo la importancia transversal de las TIC. Incluyendo promover la infraestructura tecnológica en todo territorio, el fomentar una cultura digital a través de la adopción y uso productivo de las TIC por parte de la ciudadanía desarrollando competencias digitales, enfocados más en lo económico esto se debe incentivar en los sectores productivos para fortalecer la economía digital.

Según una investigación realizada por (Dahik Solis, 2023) en la agencia de Babahoyo afirma que, desde la perspectiva de los contribuyentes, aunque algunos mantenían una postura neutral respecto a la creación de una plataforma digital para el Servicio de Rentas Internas, reconocen que los instructivos que este ofrece facilitan el uso de la página web, mejorado la atención recibida. Siendo un buen resultado en el nivel de atención, puesto que el Servicio de Rentas Internas ha mostrado avances significativos en la calidad de los servicios en línea con la tecnología.

El Servicio de Rentas Internas cuenta en su plataforma digital las siguientes herramientas: SRI en línea, el facturador SRI, el programa “Quiero capacitarme” SRI Servicio y Trámites, aplicaciones móviles y pagos en línea; de igual manera ha considerado la brecha tecnológica centrándose más en las personas que no tienen acceso a dichas plataformas o de la tercera edad en la cual ofrece capacitaciones y tutoriales detallados en su canal de YouTube. (Gallardo Gaybor, 2023)

Esta entidad es responsable de la administración tributaria en Ecuador, por lo que los servicios que proporciona a través de internet mediante el SRI EN LÍNEA ayudan a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones, puesto que les ayuda ahorrar tiempo y recursos.

El Servicio de Rentas Internas ha fortalecido su relación con los contribuyentes a través de plataformas digitales eficientes por lo que este ofrece servicios automáticos a los cuales se puede acceder con su usuario y clave, los cuales se plantean en la siguiente tabla.

**Tabla 1. Servicios Digitales**

| SERVICIO                | PROCESO AUTOMATIZADO QUE EJECUTA EL CONTRIBUYENTE        |
|-------------------------|----------------------------------------------------------|
| CLAVES                  | Gestión de claves de acceso para servicios en línea      |
| RUC                     | Registro Único de Contribuyentes                         |
| FACTURACIÓN             | Generación y control de facturas electrónicas            |
| FACILIDADES DE PAGO     | Pagos ya sea a cuotas o diferidos                        |
| DEVOLUCIÓN DE IMPUESTOS | Solicitud de devoluciones de impuestos pagados en exceso |

|                                   |                                                                        |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>ENDOSO DE NOTAS DE CRÉDITO</b> | Transferencia de créditos fiscales a terceros                          |
| <b>CERTIFICADOS</b>               | Emisión de certificados                                                |
| <b>PAGOS EN LINEA</b>             | Sistema para realizar pagos de obligaciones fiscales de manera digital |
| <b>DECLARACIONES</b>              | Presentación de declaraciones tributarias de manera digital            |

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Elaborado por: Autor

### 7.1.5 Descripción de los procesos

#### Claves.

La clave personal es esencial tanto para personas naturales como jurídicas para que puedan acceder a sus servicios y realicen trámites tributarios. El cual se puede obtener por medio de dos métodos, de manera presencial es decir deben presentar su documento de identificación y comprobante de sufragios. La según opción es de manera digital es decir requiere que el usuario posea una firma electrónica en el proceso de obtención. (Serrano, 2022)

#### RUC

El RUC trasciende su función como requisito legal para emprendedores, debido a que es una herramienta para el control tributario estatal y un facilitador para todo tipo de contribuyente. Este aparte de permitir el inicio formal de actividades económicas también habilita el acceso a oportunidades como crédito, formalización de relaciones públicas. Para obtener el RUC se ha implementado un proceso simplificado el cual distingue a personas naturales el cual pueden realizarlo en línea y jurídicas quiere requieren una documentación adicional. (Martínez, 2024)

#### Facturación electrónica

La facturación electrónica representa una innovación que optimiza los procesos empresariales, el cual ofrece ventajas en eficiencia y almacenamiento, permitiendo la conservación digital de documentos y facilitando la emisión instantánea de facturas. (Magaña et al., 2021)

#### Facilidades de pago

La gestión de facilidades de pago se ha simplificado a través del SRI en línea. Este inicia con la obtención del usuario el cual requiere una firma del Acuerdo de Responsabilidad de Uso de Medios Electrónicos, al tener eso el usuario ya puede ingresar y utilizar el menú de deuda para solicitar las facilidades del pago el cual es necesario que tenga registrada una cuenta bancaria y mantener actualizado los datos. (SRI En Línea, 2024)

#### Devolución de impuestos

El servicio de rentas internas contempla la posibilidad de que las empresas soliciten la devolución de varios impuestos pagados entre ellos están; el Impuesto al Valor Agregado, Impuesto a la renta, impuesto a la Salida de Divisas y otros que correspondan a importaciones. La devolución es una herramienta importante, ya que permite a toda empresa recuperar recursos, mejorar la liquidez y estar en una mejor posición en el mercado. (Russell Bedford EC, 2023)

#### Endonoso de notas de crédito

Según el Art 7 de la Resolución Nac-DGERCGC21-0000051 establece que las normas para transferir notas de crédito desmaterializadas. Señala que pueden ser transferida a otras personas o entidades a través de dos métodos

- 1- Endoso electrónico a través del SRI: Debe ingresar a la plataforma digital y realizar el trámite de manera electrónica.

- 2- Negociación en bolsa de valores: Es decir la nota puede ser vendida en una bolsa de valores. ("RESOLUCIÓN Nro. NAC-DGERCGC21-00000051," 2021)

### **Certificados**

Los certificados que se puede obtener a través de los servicios en línea del SRI son:

- Certificado de cumplimiento tributario
- Historial de autorizaciones de comprobantes preimpresos
- Declaratoria de herencias y legados
- Autorización a terceros (Servicio de Rentas Internas, 2024b)

### **Pagos en línea**

El SRI ofrece diversas opciones de pago en línea para facilitar que el contribuyente cumpla con sus obligaciones tributarias; entre las opciones de pago se tiene: Tarjetas de Crédito, Notas de crédito desmaterializadas y títulos del Banco Central. El registro de convenido de débito bancario este ayuda más en el proceso de pago puesto que el contribuyente autoriza al SRI a debitar directamente de la cuenta. (Servicio de Rentas Internas, 2024b)

### **Declaraciones**

La declaración de impuestos es un documento que se presenta al Servicio de Rentas Internas (SRI) donde se informan los ingresos y gastos del contribuyente o empresa durante un año fiscal; este informe ayuda a determinar si debe pagar impuestos o no, en caso de ser así informa el monto a cancelar. (Mamian, 2024)

El SRI permite que los contribuyentes realicen sus declaraciones de manera online, con la ventaja de que el sistema esté disponible las 24 horas del día, también tiene la posibilidad de consultar declaraciones enviadas. Para declarar se sigue los siguientes pasos:

- Tener la clave de accesos
- Ingresas al portal del SRI
- Seleccionar el formulario
- Llenar
- Enviar la declaración (Servicio de Rentas Internas, 2024a)

Basándose en la información anterior los servicios en línea que ofrece el SRI es de gran ayuda para las PYMES debido a que se benefician ya que, al poder realizar trámites como la declaración de impuestos, las facilidades de pago, el consultar sus certificados tributarios entre otros tramites más, les ahorra tiempo, permitiéndoles dedicar más tiempo en sus actividades principales.

#### **7.1.6 Ventajas y desventajas de los servicios en línea**

Ventajas.

- Eficiencia, es decir la agilización de trámites lo cual permite realizar preinscripciones y varias gestiones de forma rápida y sencilla.
- El ya estar modernizado debido a que facilita la comunicación ente las instituciones del estado y los ciudadanos.
- Fomenta el uso de las TIC en todos los sectores.
- Los ciudadanos pueden acceder a información relevante sobre las obligaciones tributarias.

Desventajas.

- Información utilizada de manera incorrecta para cometer fraudes como la falsificación de documentos
- La brecha digital, ya que hay personas que no tienen accesos a internet.
- La falta de conocimiento ya que no todos los usuarios están familiarizados con los servicios en línea.

- El depender de la tecnología debido a que este puede tener fallas técnicas o ciberataques. (FDHEspanol, 2021)

### 7.1.7 Las PYMES en la Economía Nacional

El término PYMES engloba a las pequeñas y medianas empresas caracterizadas con su escala de operaciones el cual incluye su volumen de ventas, capital social, número de empleados, nivel de producción y valor de activos. Las PYMES, se clasifican en personas naturales y sociedades según su tipo de RUC.

Las PYMES juegan un papel fundamental en la resolución de problemas sociales al aportar de manera económica a las familias y comunidades locales; ya que su contribución estimula el desarrollo económico y social generando empleos, contribuye a dinamizar la economía y gestionar productos en función de la demanda en el mercado. (Rodríguez-Mendoza & Aviles-Sotomayor, 2020)

En Ecuador las PYMES abarcan varias actividades económicas demostrando adaptabilidad en diversos sectores del mercado como:

**Tabla 2. Activades Económicas**

| SECTOR                                 | DESCRIPCIÓN                                             |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <b>Comercio al por mayor y menor</b>   | Venta de productos al por mayor y menor                 |
| <b>Agricultura y pesca</b>             | Productos pesqueros y de alimentos                      |
| <b>Industria manufacturera</b>         | Transformación de la materia prima                      |
| <b>Construcción</b>                    | Edificación de infraestructuras                         |
| <b>Transporte</b>                      | Movimiento de productos o usuarios de un lugar a otro.  |
| <b>Almacenamiento y Comunicaciones</b> | Fortalecen la logística y la información de la economía |
| <b>Prestación de Servicios</b>         | Ofrecer servicios técnicos o profesionales.             |

Fuente: REGISTRO ESTADÍSTICO DE EMPRESAS - REEM 2023

Elaborado por: Autor

La clasificación de las empresas se establece según parámetros definidos por la Superintendencia de compañías, registradas en la siguiente tabla.

**Tabla 3. Clasificación de las empresas**

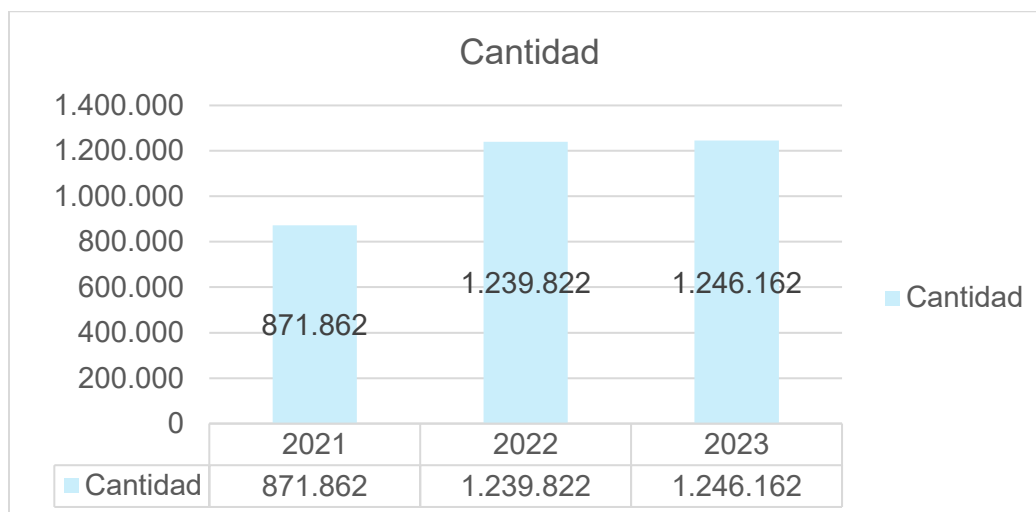
| EMPRESA          | VALOR                     | N.º EMPLEADOS |
|------------------|---------------------------|---------------|
| <b>GRANDE</b>    | \$ 5` 000.001 o más       | Más de 200    |
| <b>MEDIANA B</b> | \$2`000.001 a \$5`000.000 | 50 a 199      |
| <b>MEDIANA A</b> | \$1`000.001 a \$2`000.000 | 50 a 199      |
| <b>PEQUEÑA</b>   | \$100.001 a \$ 1`000.000  | 10 a 49       |

Fuente: REGISTRO ESTADÍSTICO DE EMPRESAS – REEM 2023

Elaborado por: Autor

Según datos del REEM se registra un total de 1'246.162 empresas activas, 6340 más que el 2022, con una variación del 0,5%. Siguiendo la tendencia del año 2022 donde hubo un aumento de empresas en 42,2%. (Imbaquingo, 2024)

**Figura 1. Número de empresas activas 2021-2023**



Fuente: REGISTRO ESTADÍSTICO DE EMPRESAS – REEM 2023

Elaborado por: Autor

### 7.1.8 Obligaciones tributarias de las PYMES

Las obligaciones tributarias son importantes para la recaudación de fondos en el país. La relación entre contribuyentes y el Estado establece que las PYMES deben cumplir con sus obligaciones tributarias como: el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y el Impuesto a la Renta (IR) siendo estas sus principales contribuciones. Este sector es mayoritario en el país, dado que su aporte es esencial y significativo, permitiendo financiar servicios públicos. El cumplimiento de estas obligaciones no solo evita sanciones, también contribuyen al crecimiento económico del país. Para las Pymes este cumplimiento va más allá de una obligación ya que también representa una oportunidad para acceder a beneficios gubernamentales y contribuir al país positivamente.

#### Impuesto a la renta

De acuerdo con el Art. 1 de la Ley de Régimen Tributario Interno – LRTI se establece el impuesto sobre las personas naturales, sucesiones indivisas y sociedades ya sean nacionales o extranjeras. De igual manera el Art. 2 habla de que se considera renta a los ingresos de fuente ecuatoriana, onerosos como gratuitos, también los ingresos obtenidos en el exterior por personas que estén en el país. El Art. 3 establece que el sujeto activo es el Estado, el cual es administrado por el SRI mientras que el sujeto pasivo son las personas naturales, sucesiones indivisas y sociedades. (Servicio de Rentas Internas, 2023b)

Para el cálculo del Impuesto a la renta, se deben considerar los ingresos gravados, de los cuales se restan las devoluciones, costos, deducciones y gastos atribuibles a los ingresos gravados, resultando una base imponible.

Para sociedades, la tarifa general es del 25% sobre la base imponible, se aplica un incremento de tres puntos porcentuales en caso de incumplimiento informativo sobre la composición societaria o en paraísos fiscales. (Servicio de Rentas Internas, 2023)

### **Impuesto al Valor Agregado - IVA**

Según el Art. 52 de la Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI), el IVA se aplica al valor de la transferencia de propiedad, es decir este impuesto abarca los derechos de autor, de propiedad industrial entre otros, como también el costo de los servicios que prestan todo esto de acuerdo con la ley establecida. La base imponible según el Art. 58, se establece sobre el valor de las transferencias de bienes muebles corporales o servicios prestados. El cual establece deducciones específicas como descuentos normales el cual estén documentados en facturas, la devolución de bienes y envases. En el Art. 61 determina que el hecho generador del IVA se verifica en varias instancias como la entrega de bienes, prestación efectiva de servicios, o el pago total o parcial, el hecho generado para servicios digitales que ocurre cuando un residente ecuatoriano realiza un pago a un proveedor no residente. (Servicio de Rentas Internas, 2023b)

## **7.2.- MARCO CONCEPTUAL.**

### **Cumplimiento tributario**

El cumplimiento tributario se basa desde la perspectiva de tres conceptos interconectados: la ética fiscal, la conciencia fiscal y la moral tributaria, estos términos reflejan la disposición voluntaria del contribuyente para cumplir con sus obligaciones fiscales, por lo que el cumplimiento tributario se define como un comportamiento que va más allá de la obligación legal, englobando una actitud favorable, el cual sugiere que el acto de pagar impuestos no solo es una obligación también es una decisión consiente y ética del contribuyente, ya que es voluntario y su comprensión en el aporte que brinda. (Daza Mercado, 2022)

### **Facturación Electrónica**

La facturación electrónica es una forma de emitir comprobantes de venta, retenciones que cumplen con los requisitos legales y reglamentarios proporcionados por el Servicio de Rentas Internas, garantizando la autenticidad de su origen e integridad de su contenido, para que este tenga validez debe contener una firma electrónica. Facturación Electrónica

(Bladimir et al., 2023) En su investigación aclaran que la facturación digital se considera una herramienta de mayor aporte para las diversas empresas puesto que les permite obtener varios beneficios como la reducción de papel ya que las facturas pueden almacenarse digitalmente así como realizarse en cuestión de minutos; establecen también que la facturación electrónica ha surgido como una solución eficaz para combatir la evasión fiscal; al digitalizar los comprobantes de pago, se facilita la verificación de las transacciones y se reduce el riesgo de fraudes, esto ha sido adoptado por grandes corporaciones como por pequeñas y medianas empresas.

### **Obligación tributaria.**

Según el Código Tributario, capítulo 1 Art. 15, la obligación tributaria es el vínculo legal entre el gobierno o las entidades receptoras de impuestos y los contribuyentes o responsables de estos tributos, puesto que, al ocurrir el hecho generado definido por la ley, se debe cumplir con una prestación en dinero bienes o servicio. (Codigo\_Tributario, 2023)

### **Servicio digitales o electrónicos**

Los servicios digitales son prestaciones que se ofrecen mediante plataformas en línea o dispositivos electrónicos, sin necesidad de presencia física; su surgimiento ha provocado una transformación significativa en la economía mundial, impulsando a los gobiernos a desarrollar

marcos regulatorios, estos servicios adaptados a esta nueva realidad digital. (Preciado Ramírez et al., 2023)

## **SRI en línea**

El SRI en línea es una plataforma digital que permite a los contribuyentes acceder a diversos servicios tributarios, sin la necesidad de acudir a las oficinas físicas del SRI. Donde los contribuyentes pueden realizar o consultar diferentes gestiones como lo muestra la siguiente tabla. (EcuadorLegalOnline, 2024)

## **8.- MARCO METODOLÓGICO**

### **8.1-DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de investigación que se consideró en este artículo es no experimental, es decir descriptivo - correlacional caracterizándose por la ausencia de manipulación directa de alguna variable, por lo que observa las variables tal y como se prestan, sin alterar su estado. (Bastis Consultores, 2021)

Es aplicable a la presente investigación debido a que se analizaron cómo o cuáles son los efectos de los procesos del SRI en Línea, y se muestra como estos sistemas influyen en el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de las PYMES en su entorno natural.

### **8.2- TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación mixto consiste en una serie de procedimientos, el cual incluyen la recolección y el análisis tanto de datos cuantitativos como cualitativos en un mismo estudio, permitiendo generar inferencias a partir de toda la información permitiendo una comprensión más profunda pues se combinan y se emplean de forma complementaria para responder preguntas y lograr una visión más integral. (Muñoz Vilchez, 2024)

La presente investigación es mixta debido a que se combinaron métodos cuantitativos y cualitativos. Donde con el método cuantitativo se centró en los análisis de datos numéricos sobre el cumplimiento tributario de las PYMES, en cambio con el método cualitativo se identificó las ventajas, los perjuicios de la digitalización, así como para conocer los desafíos que enfrenta las PYMES en el uso de los servicios en línea del SRI.

### **8.3- MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **Encuesta**

Una encuesta es una técnica de recolección de datos utilizada en investigaciones para obtener información de una población o muestra, el cual consiste en formular preguntas estandarizadas que pueden ser presentadas a través de diversos medios, como cuestionarios en papel o en línea. Estas pueden ser cuantitativas con preguntas cerradas o cualitativas con preguntas abiertas. (Gallardo Gaybor, 2023)

Para obtener la información de la fuente directa, se empleó una encuesta a una muestra representativa de PYMES del sector Sur del Distrito Metropolitano de Quito, donde se incluyeron preguntas cerradas para recolectar datos sobre el uso de los procesos del SRI en línea y que procesos son los más usados y su percepción sobre el cumplimiento tributario.

#### **Análisis Documental**

Según (Martínez Corona et al., 2023) el análisis es fundamental para profundizar y explorar el tema de investigación debido a que esta metodología permite que el estudio se desarrolle con calidad cumpliendo con los objetivos planteados.

Durante la investigación se realizó un análisis documental para revisar la normativa, los manuales, guías de los procesos del SRI en Línea, así como las regulaciones tributarias de las PYMES para comprender su funcionamiento y las características de los servicios que este ofrece.

#### **8.4.- DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### **8.4.1 – Población**

La población se refiere al grupo completo de elementos que se estudiará en una investigación, ya que es necesario identificar esos elementos para llevar a cabo la investigación si la unidad de observación son individuos y debe determinar el lugar para poder describir las características de estudio. (Mucha-Hospinal et al., 2021)

La población para esta investigación se centró en las pequeñas y medianas empresas que se ubican en la zona sur del Distrito metropolitano de Quito, dedicadas al comercio por mayor y menor. Según la Superintendencia de compañías se evidencia un total de 45 PYMES en ese sector, estos datos se consideraron para obtener la muestra con la que se desarrollará la presente investigación.

##### **8.4.2 - Muestra.**

La muestra es una parte más pequeña de una población más grande seleccionada para realizar una investigación, debido que, a partir de los datos recopilados en la muestra, se puede hacer generalizaciones sobre la población completa (Gallardo Gaybor, 2023)

Se desarrolló un muestreo probabilístico, en el cual se calculó el tamaño de la muestra con un margen de error del 9% y un nivel de confianza del 80%, aplicando la siguiente fórmula.

$$\eta = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

N= Tamaño de la población 45

Z= Nivel de confianza 1,28

P= Probabilidad de éxito 0,5

Q= 1-p

E= error 11%

$$\eta = \frac{1,28^2 * 0,5 * 0,5 * 45}{0,11^2 (45 - 1) + 1,28^2 0,5 * 0,5}$$

n= 19,56

Al remplazar los datos en la formula se obtuvo un tamaño de muestra de 20 empresas PYMES dedicadas al comercio al por mayor y menor en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito.

**Tabla 4. Listado de Empresas Pymes**

| N.º | RUC           | EMPRESA                                             |
|-----|---------------|-----------------------------------------------------|
| 1   | 1792710391001 | IMPORTADORA COSERTEX MAQUINARIA TEXTIL CTX S.A.     |
| 2   | 1793117694001 | S&S TEXTOS SS TEXTOS CIA LTDA                       |
| 3   | 1793203337001 | BANCO DE ARROZ Y AZÚCAR S.A.S.                      |
| 4   | 1793214522001 | VESTINE S.A.S                                       |
| 5   | 1793211302001 | TEO ECUADOR S.AS.                                   |
| 6   | 1793195135001 | JJH EL REY PLAZA S.A.                               |
| 7   | 1792804418001 | JAMSA JM Servicios Y Alimentos                      |
| 8   | 1793189610001 | IMPORTADORA BALCÁZAR NOBAL CIA.LTDA.                |
| 9   | 1793211152001 | BURVALL IMPORT S.A.S.                               |
| 10  | 1793212177001 | ECOFAAS S.AS.                                       |
| 11  | 1792919681001 | EL ROBLE MARKET ROBLEHYC CIA.LTDA.                  |
| 12  | 1793194176001 | JAR-DIST S.A.S.                                     |
| 13  | 1792796652001 | IMPORTADORA DE MAQUINARIA IMPORTMACHINERY CIA.LTDA. |
| 14  | 1793154409001 | QINTI LAND S.A. S                                   |
| 15  | 1793203161001 | DTTECH S.A.S.                                       |
| 16  | 1792649633001 | ELECTRONICA CECOMIN ELECTROCECOMIN CIA.LTDA.        |
| 17  | 1792181232001 | RECTIFIGUEROA CIA. LTDA.                            |
| 18  | 1792497426001 | IRSAMOTOR S.A.                                      |
| 19  | 1793206829001 | AIN SOPH S.A. S                                     |
| 20  | 1793035949001 | VINUEZA-VINUEZA LUBRICANTES CIA.LTDA.               |

Fuente: Superintendencia De Compañías, Valores Y Seguros –SuperCias 2023

Elaborado por: Autor

## 9.- INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Después de haber realizado la encuesta, a continuación, se reflejan los resultados de PYMES dedicadas al comercio del por mayor y menor del Distrito Metropolitano de Quito sector sur, sobre el uso del SRI en línea y su cumplimiento tributario.

Es importante resaltar que, en algunas preguntas se observan variaciones tanto en la frecuencia como en los porcentajes el cual no coinciden al 100% debido a que están relacionados con las diferentes opciones presentadas en las preguntas de opción múltiple, estas han sido cuidadosamente tabuladas para cada una de las alternativas, teniendo en cuenta varias opiniones que permiten un análisis más profundo.

**Pregunta 1:** ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios del SRI en línea?

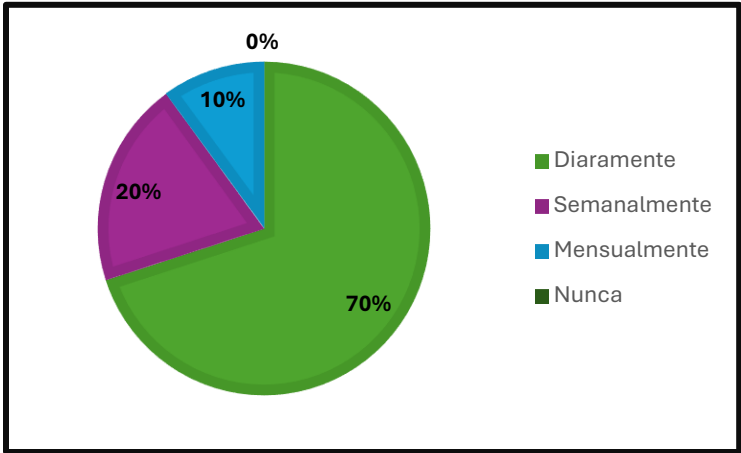
**Tabla 5. Frecuencia del uso del SRI EN línea**

| RESPUESTA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Diariamente  | 14         | 70%        |
| Semanalmente | 4          | 20%        |
| Mensualmente | 2          | 10%        |
| Nunca        | 0          | 0%         |
| TOTAL        | 20         | 100%       |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor

**Figura 2. Frecuencia del uso del SRI EN línea**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación:** El 70% de los encuestados utilizan el SRI en línea diariamente mientras que el 20% semanalmente y tan solo el 10% mensualmente.

**Análisis.** De acuerdo con estos resultados, se puede identificar que la mayoría de las PYMES comerciales tanto minoristas como mayoristas, utilizan diariamente el SRI en línea, sea para la facturación o para cumplir con sus obligaciones tributarias; un grupo menor equivalente al 20% de los encuestados lo hacen en forma semanal debido posiblemente a un volumen de ventas limitado. Esto refleja que normalmente la facturación frecuente y el control de obligaciones tributarias son esenciales para las operaciones diarias del negocio. Dando a entender que el uso diario de la plataforma es fundamental para las PYMES.

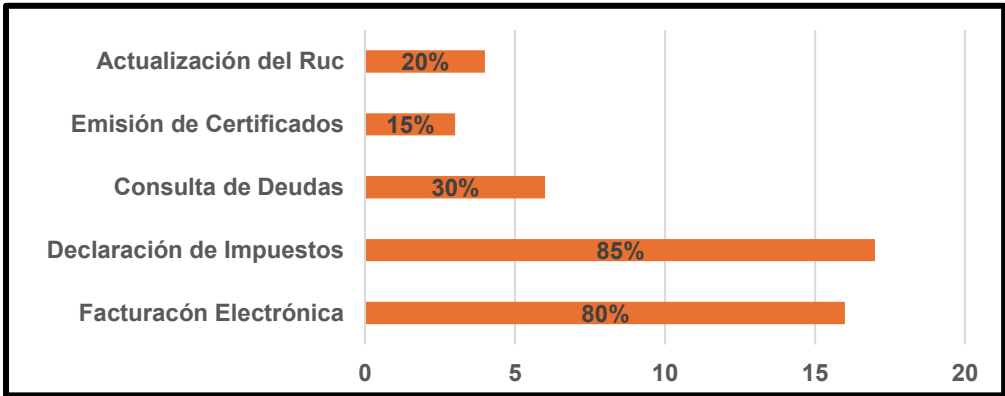
**Pregunta 2:** ¿Qué procesos del SRI en línea son los que más utiliza su empresa? Seleccione uno o varios.

**Tabla 6. Procesos del SRI en Línea más usados.**

| RESPUESTA                | ENCUESTADOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------|-------------|------------|------------|
| Facturación Electrónica  | 20          | 16         | 80%        |
| Declaración de Impuestos | 20          | 17         | 85%        |
| Consulta de Deudas       | 20          | 6          | 30%        |
| Emisión de Certificados  | 20          | 3          | 15%        |
| Actualización del Ruc    | 20          | 4          | 20%        |
| TOTAL                    |             | 46         |            |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Figura 3. Procesos del SRI en Línea más usados.**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación:** Se determina que el 85% de encuestados usa los servicios en línea referentes al proceso de Declaración de Impuestos y de Facturación electrónica, el 30% también indicó que usan el proceso de consulta de deudas, se refleja de igual manera que un 20% utiliza el proceso de actualización de RUC y finalmente el 15% usa el proceso de emisión de certificados.

**Análisis.** Los procesos o servicios del SRI en línea reflejan un uso definido entre las PYMES comerciales, siendo los más esenciales, la declaración de impuestos y la facturación electrónica debido a que muestran los niveles más altos, mientras tanto la consulta de deudas como uso de monitoreo indica que es una gestión preventiva, en cambio los servicios como la actualización de RUC muestran de menos uso debido a su naturaleza ya que no es muy rutinario. Esto da a conocer un comportamiento de la PYMES, donde priorizan la gestión tributaria regular y la facturación sobre los tramites que realice, demostrando que estos servicios digitales son relevantes para el cumplimiento de sus obligaciones.

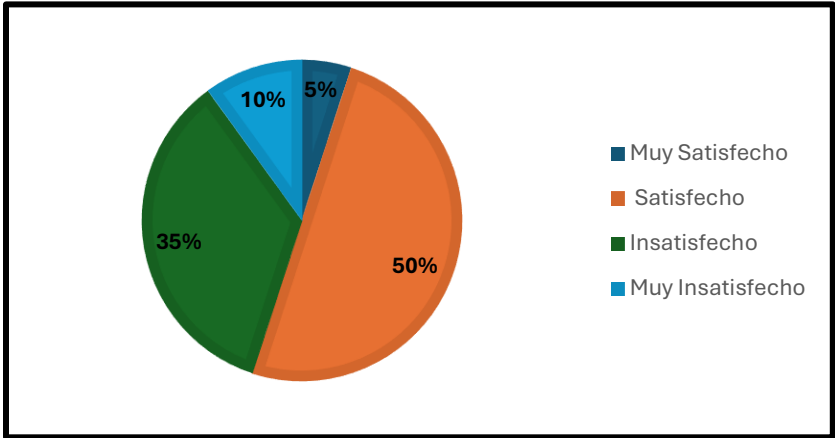
**Pregunta 3:** ¿Qué nivel de satisfacción le daría al soporte técnico que ofrece el SRI en línea?

**Tabla 7. Nivel de satisfacción del soporte técnico del SRI en Línea**

| RESPUESTA        | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------|------------|------------|
| Muy Satisfecho   | 1          | 5%         |
| Satisfecho       | 10         | 50%        |
| Insatisfecho     | 7          | 35%        |
| Muy Insatisfecho | 2          | 10%        |
| TOTAL            | 20         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Figura 4. Nivel de satisfacción del soporte técnico del SRI en Línea**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados están satisfechos con un 50%, sin embargo, un porcentaje del 35% y el 10% señalan que están insatisfechos y muy insatisfechos, mientras que solo el 5% se siente muy satisfecho.

**Análisis.** En cuanto al nivel de satisfacción general se muestra que la mayoría está satisfecha, pero existe un nivel de insatisfacción de un 45% siendo significativo y con una brecha del 5% entre el 50% de satisfacción, lo cual indica que el SRI debe abordar estas preocupaciones de los contribuyentes, ya sea realizando una investigación cualitativa para identificar causas de este.

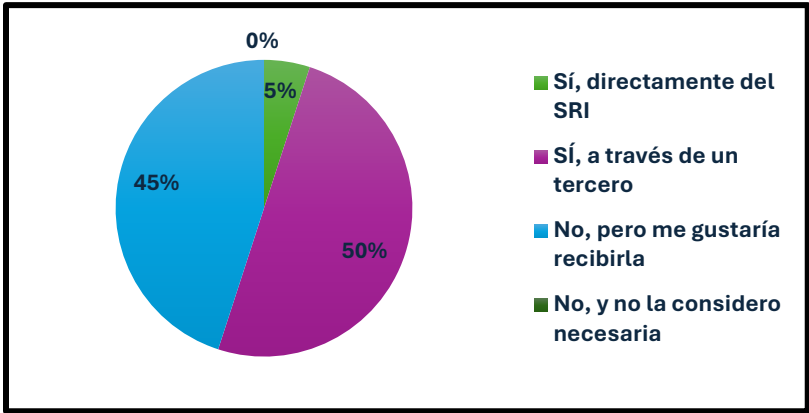
**Pregunta 4:** ¿Ha recibido capacitación sobre el uso de los servicios en línea del SRI?

**Tabla 8. Capacitación SRI en Línea**

| RESPUESTA                       | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|------------|------------|
| Sí, directamente del SRI        | 1          | 5%         |
| Sí, a través de un tercero      | 10         | 50%        |
| No, pero me gustaría recibirla  | 9          | 45%        |
| No, y no la considero necesaria | 0          | 0%         |
| TOTAL                           | 20         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Figura 5. Capacitación SRI en Línea**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación:** El 50% de los encuestados ha recibido capacitación a través de un tercero, el 45% no ha recibido capacitación y un 5% ha recibido capacitación de forma directa del SRI.

**Análisis:** De acuerdo con la encuesta realizada a las PYMES, existe una buena demanda de capacitación sobre el uso del SRI, lo que indica que hay un interés significativo en capacitarse; por otro lado, la falta de capacitación de un 45%, sugiere una necesidad de formación adicional es decir el SRI podría considerar implementar programas de capacitación de forma directa.

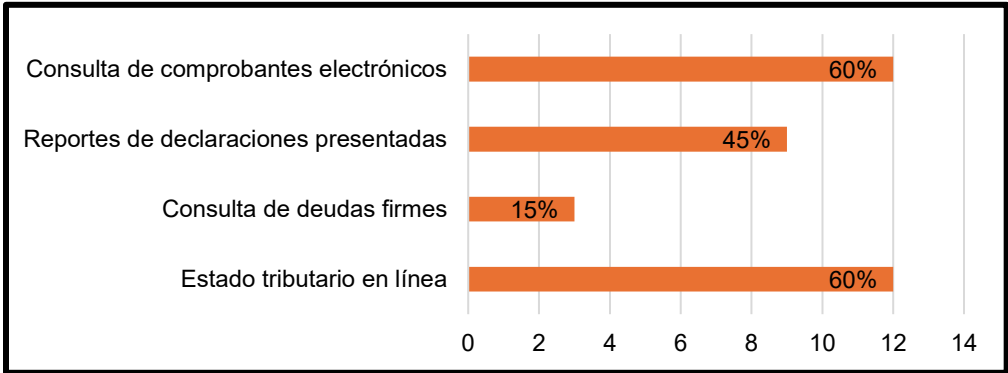
**Pregunta 5:** ¿Qué herramientas del SRI en línea utiliza para monitorear su cumplimiento tributario?

**Tabla 9. Herramientas del SRI en Línea para el cumplimiento tributario.**

| RESPUESTA                             | ENCUESTADOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------------|-------------|------------|------------|
| Estado tributario en línea            | 20          | 12         | 60%        |
| Consulta de deudas firmes             | 20          | 3          | 15%        |
| Reportes de declaraciones presentadas | 20          | 9          | 45%        |
| Consulta de comprobantes electrónicos | 20          | 12         | 60%        |
| Total                                 |             | 36         |            |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Figura 6. Herramientas del SRI en Línea para el cumplimiento tributario.**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación.** Tanto el Estado tributario como la consulta de comprobantes electrónicos son las opciones más utilizadas por las PYMES con un 60% mientras que los reportes de declaraciones presentadas también tienen un buen porcentaje el 45% y un 15% de la consulta de deudas firmes.

**Análisis:** Los servicios relacionados con el estado tributario y los comprobantes electrónicos son utilizados por los encuestados lo que indica que valoran estos servicios dando a entender que son buenas herramientas en la interacción con el SRI en línea, de igual manera en los reportes de declaraciones presentadas indica que los encuestados están informados sobre sus declaraciones; sin embargo hay una oportunidad para mejorar la visibilidad y el uso de la consulta de deudas firmes puesto que parece ser una herramienta no tan conocida, se reflejó también que ninguno de los encuestados indicaron que las herramientas no son necesarias.

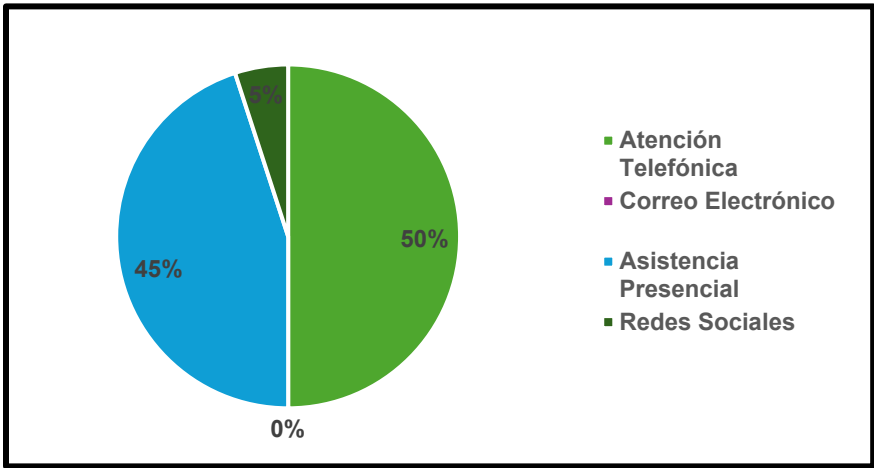
**Pregunta 6:** ¿Para consultas tributarias, qué mecanismos de comunicación utilizados con el SRI le ha resultado más efectivo en la solución de problemas?

**Tabla 10. Mecanismos de comunicación utilizados con el SRI**

| RESPUESTA             | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------|------------|------------|
| Atención Telefónica   | 10         | 50%        |
| Correo Electrónico    | 0          | 0%         |
| Asistencia Presencial | 9          | 45%        |
| Redes Sociales        | 1          | 5%         |
| TOTAL                 | 20         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Figura 7. Mecanismos de comunicación utilizados con el SRI**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación:** En este caso el método más utilizado con un 50% es de Atención telefónica, la asistencia presencial también es popular con 45% de preferencia por parte de los encuestados, un 5% con redes sociales y 0% con el correo electrónico pues este no lo utilizan en lo absoluto.

**Análisis.** La atención telefónica y la asistencia presencial son los métodos más populares para comunicarse con el SRI y realizar consultas tributarias, lo que puede reflejar respuesta claras, concisas y rápidas, es decir solventar sus dudas, también el uso de redes sociales aunque menos utilizadas por los encuestados da a entender que puede ser una oportunidad para solventar dudas del contribuyente ahora la falta de uso del correo electrónico interpreta que existe una desconexión entre los servicios ofrecidos y las preferencias de usuarios.

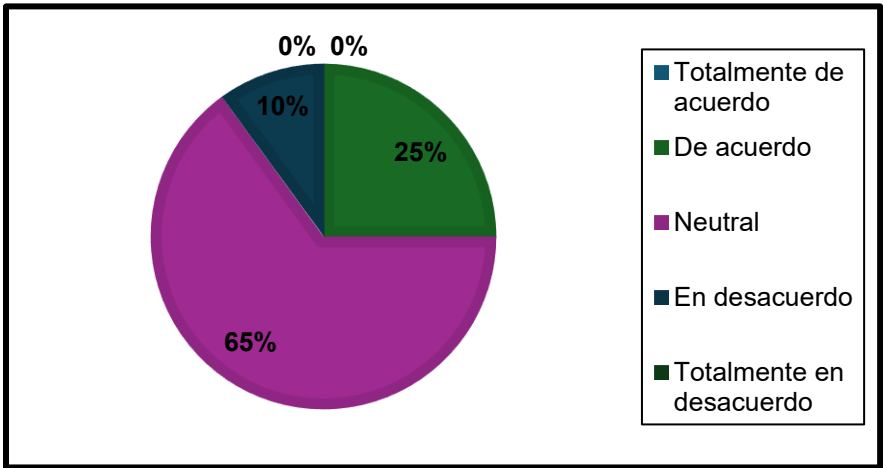
**Pregunta 7:** ¿Considera que el SRI en línea cubre todas las necesidades para cumplir con tus obligaciones tributarias?

**Tabla 11. Necesidades para cumplir las obligaciones tributarias**

| RESPUESTA                | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente de acuerdo    | 0          | 0%         |
| De acuerdo               | 5          | 25%        |
| Neutral                  | 13         | 65%        |
| En desacuerdo            | 2          | 10%        |
| Totalmente en desacuerdo | 0          | 0%         |
| TOTAL                    | 20         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Figura 8. Necesidades para cumplir las obligaciones tributarias**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación.** El 65% de encuestados indicaron que no tienen una opinión sobre si el SRI cumple con sus necesidades, mientras que el 25% está de acuerdo y un 10% en desacuerdo.

**Análisis.** El tener un 65% que se posicionan como neutral podría indicar que existe una insatisfacción sobre los servicios que este ofrece, es decir necesita más información, o servicios mejorados, mientras que un 25% si están satisfechos, pero no parece ser suficiente para que se considere que el SRI cumple con las necesidades de los contribuyentes, siendo así que la falta de respuestas positivas podría indicar que el SRI debe mejorar en sus servicios que este ofrece.

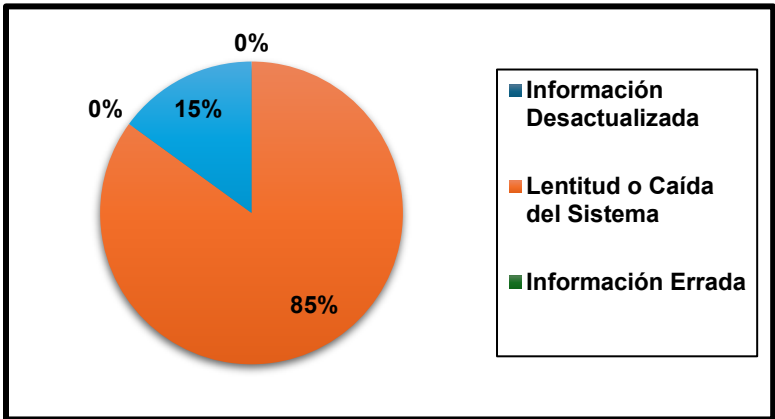
**Pregunta 8:** ¿Qué dificultades encuentra al usar el portal del SRI para verificar su cumplimiento tributario?

**Tabla 12. Dificultades al usar el portal del SRI**

| RESPUESTA                                       | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------------------------------------|------------|------------|
| Información Desactualizada                      | 0          | 0%         |
| Lentitud o Caída del Sistema                    | 17         | 85%        |
| Información Errada                              | 0          | 0%         |
| Demoras en el Ingreso a los distintos servicios | 3          | 15%        |
| TOTAL                                           | 20         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Figura 9. Dificultades al usar el portal del SRI**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación.** Hay un 85% de encuestados que respondieron que una de las dificultades para usar el portal del SRI en línea es la lentitud o caída del sistema, también existe un 15% que respondieron, demoras en el ingreso a los distintos servicios que el SRI en línea ofrece, y de información errada o desactualizada no hubo respuesta alguna 0%.

**Análisis.** La experiencia de los contribuyentes con la plataforma del SRI en línea está afectada de forma significativa por problemas técnicos lo que conlleva a la frustración de los contribuyentes, ya que también existe una gran preocupación para los mismos, siendo así una insatisfacción general. La falta de problemas relacionados con la información da a entender que el contenido es percibido como confiable y actualizado, pero el acceso es algo difícil, lo que se convierte en un desafío para la Administración Tributaria y para el contribuyente.

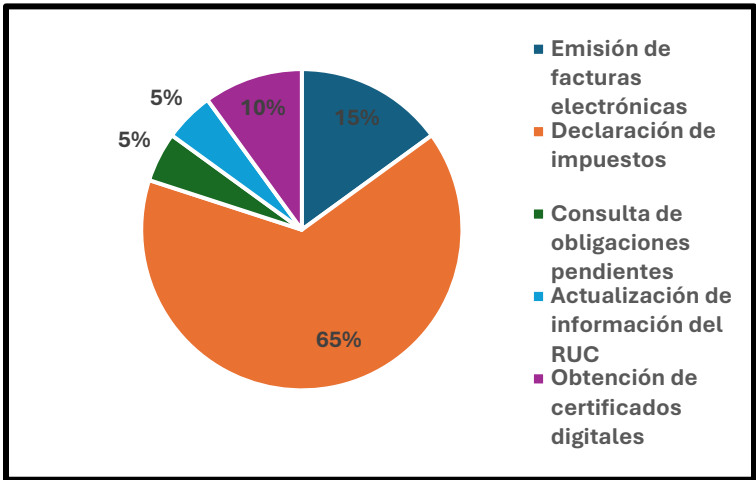
**Pregunta 9:** ¿Qué proceso del SRI en línea le es más demoroso?

**Tabla 13. Proceso del SRI en Línea más demoroso**

| RESPUESTA                            | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Emisión de facturas electrónicas     | 3          | 15%        |
| Declaración de impuestos             | 13         | 65%        |
| Consulta de obligaciones pendientes  | 1          | 5%         |
| Actualización de información del RUC | 1          | 5%         |
| Obtención de certificados digitales  | 2          | 10%        |
| TOTAL                                | 20         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

Figura 10. Proceso del SRI en Línea más demorado



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación.** De acuerdo con la encuesta realizada el proceso más demorado es la declaración de impuestos con un 65%, seguida por la emisión de facturas electrónicas con 15% mientras que la consulta de obligaciones pendientes y actualización de RUC tienen un 5% y la obtención de certificados digitales se encuentra con un 10% de los procesos del SRI en línea.

**Análisis.** La declaración de impuestos es claramente el proceso más demorado para los contribuyentes, puede ser de que se encuentran en un proceso complicado o que lleva mucho tiempo, es decir requiere esfuerzo, de igual manera el 15% de los que optaron por la emisión de facturas electrónicas señalaron que puede generar retrasos, pero en menor medida sugiriendo que el SRI en línea podría beneficiarse de simplificar este proceso para mejorar en sí la experiencia del contribuyente.

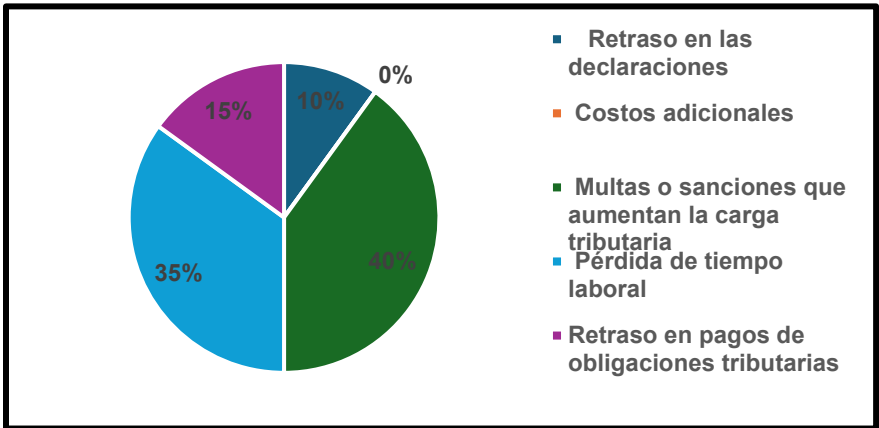
**Pregunta 10:** ¿Cómo afectan los problemas de acceso y la caída del sistema en línea en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?

Tabla 14. Problemas de acceso y la caída del Sistema en línea

| RESPUESTA                                           | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------------------------------------|------------|------------|
| Retraso en las declaraciones                        | 2          | 10%        |
| Costos adicionales                                  | 0          | 0%         |
| Multas o sanciones que aumentan la carga tributaria | 8          | 40%        |
| Pérdida de tiempo laboral                           | 7          | 35%        |
| Retraso en pagos de obligaciones tributarias        | 3          | 15%        |
| TOTAL                                               | 20         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

Figura 11. Problemas de acceso y la caída del Sistema en línea



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación.** El 40% de los encuestados mencionan que la caída del sistema genera multas o sanciones que aumenten la carga tributaria de igual manera un 35% respondieron a qué existe una pérdida de tiempo laboral, un 15% mencionaron los retrasos en los pagos y un 10% en retraso en las declaraciones.

**Análisis.** Las multas o sanciones son la mayor preocupación en los contribuyentes puesto que sugiere que los problemas de caída del sistema pueden llevar al incumplimiento que resultan en sanciones económicas por otro lado la pérdida de tiempo laboral también es significativa ya que no sólo afectan las obligaciones tributarias, sino que también impactan en el horario productivo de los contribuyentes. Los problemas de caída del sistema tienen un impacto significativo en la experiencia del contribuyente es decir no sólo crean inconvenientes, sino que pueden resultar en consecuencias financieras para estos por lo que él es SRI debería mejorar la plataforma es decir priorizar la estabilidad y el rendimiento del sistema para así reducir la lentitud y caída del sistema de igual manera informar a los usuarios sobre los problemas de este y cómo se están abordando.

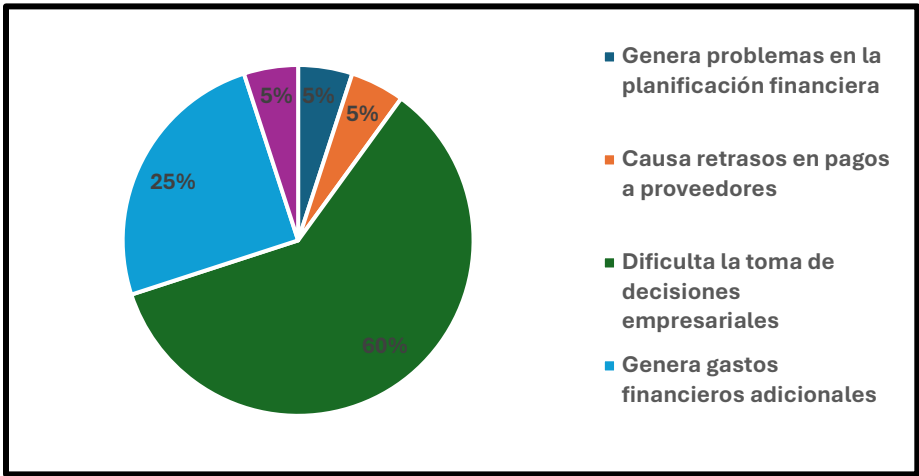
**Pregunta 11:** ¿Cómo afecta la información desactualizada o errada del SRI en línea en la economía de su empresa?

Tabla 15. Información desactualizada o errada del SRI en línea

| RESPUESTA                                       | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------------------------------------|------------|------------|
| Genera problemas en la planificación financiera | 1          | 5%         |
| Causa retrasos en pagos a proveedores           | 1          | 5%         |
| Dificulta la toma de decisiones empresariales   | 12         | 60%        |
| Genera gastos financieros adicionales           | 5          | 25%        |
| Dificulta las negociaciones                     | 1          | 5%         |
| TOTAL                                           | 20         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

Figura 12. Información desactualizada o errada del SRI en línea



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación.** Según la encuesta realizada un 60% indicaron que la información desactualizada dificulta en la toma de decisiones empresariales de igual manera un 25% mencionaron que esto genera gastos financieros adicionales y se tiene un 5% que genera problemas en la planificación financiera, causa retrasos en pagos a proveedores, y dificulta las negociaciones.

**Análisis.** La preocupación más significativa es la dificultad en la toma de decisiones empresariales debido a que existe información errada o desactualizada es decir que los contribuyentes dependen de que exista información precisa para realizar decisiones correctas también es preocupante que un 25% mencioné que genera gastos financieros adicionales lo que podría implicar a las PYMES costos inesperados debidos a decisiones tomadas con información desactualizada por lo que la calidad de la información que el SRI proporcione es crucial para los empresarios, debe asegurar que toda la información disponible en la plataforma del SRI esté actualizada y sea precisa.

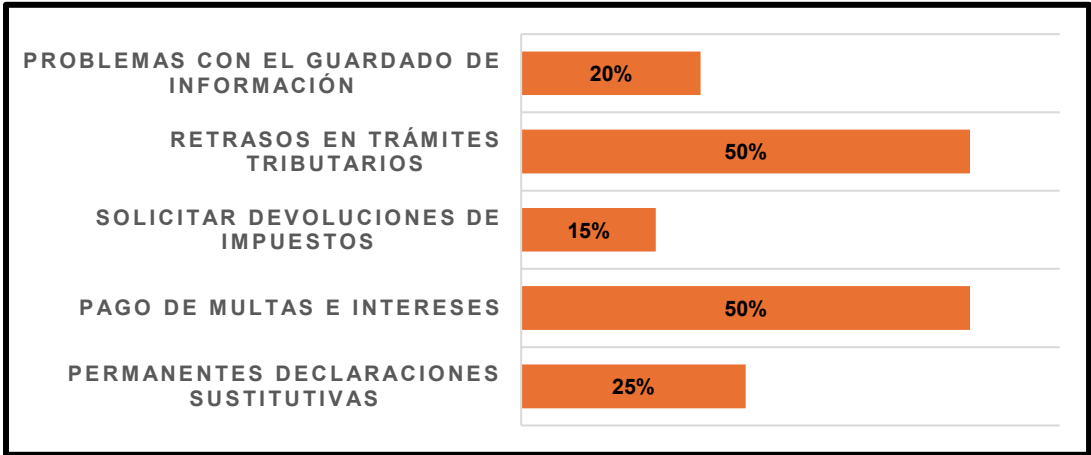
**Pregunta 12:** ¿Cuáles son las consecuencias que conlleva la caída o demoras del sistema del SRI en línea en la elaboración de declaraciones?

Tabla 16. Consecuencia de la caída o demoras del sistema del SRI en línea.

| RESPUESTA                                | ENCUESTADOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------------------------|-------------|------------|------------|
| Permanentes declaraciones sustitutivas   | 20          | 5          | 25%        |
| Pago de multas e intereses               | 20          | 10         | 50%        |
| Solicitar devoluciones de impuestos      | 20          | 3          | 15%        |
| Retrasos en trámites tributarios         | 20          | 10         | 50%        |
| Problemas con el guardado de información | 20          | 4          | 20%        |
| TOTAL                                    |             | 32         |            |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Figura 13. Consecuencia de la caída o demoras del sistema del SRI en línea.**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación.** Según la encuesta los pagos de multas e intereses y los retrasos en trámites tributarios se obtuvo un 50% de los encuestados señalando que la caída del sistema afecta su capacidad de cumplir las obligaciones mientras que el 25% mencionaron las declaraciones sustitutivas y un 20% los problemas con el guardado de información también la opción de solicitar devoluciones de impuesto con sólo un 15% sugiriendo que este proceso no se ve tan afectado por las caídas del sistema en comparación con los otros.

**Análisis.** La consecuencia más repetitiva son los pagos de multas e intereses puesto que la caída del sistema afecta al cumplimiento de sus obligaciones. Los retrasos en trámites tributarios indican que los contribuyentes se enfrentan a demoras significativas en la gestión de sus obligaciones tributarias. La caída del sistema tiene un impacto en la capacidad de los contribuyentes para cumplir con sus obligaciones tributarias, afectando la confianza de los contribuyentes en el sistema y en la administración tributaria por lo que se debería priorizar la estabilidad y el rendimiento del sistema para evitar estos acontecimientos y mantener informados sobre el estado del sistema y ofrecer soluciones a los problemas que se reporten.

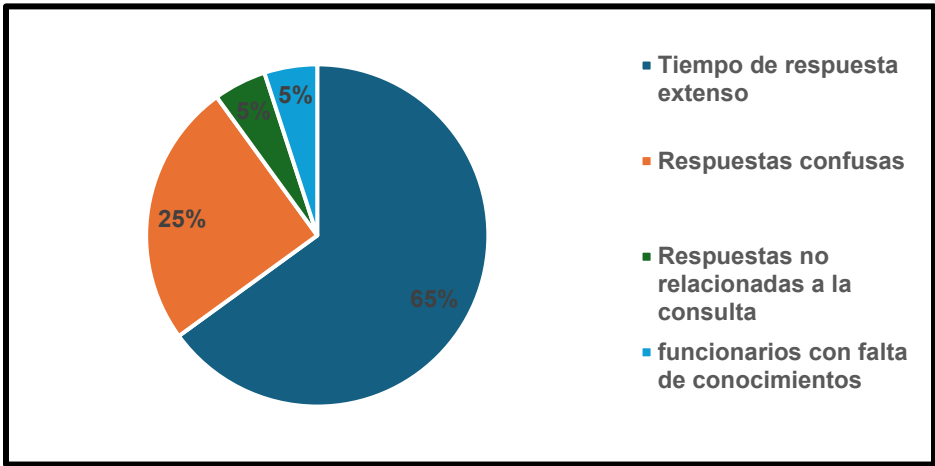
**Pregunta 13:** En relación con el soporte del SRI en línea, ¿qué dificultades enfrenta para resolver consultas relacionados con el cumplimiento tributario?

**Tabla 17. Dificultades para resolver consultas relacionadas con el cumplimiento tributario.**

| RESPUESTA                                | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------------------------|------------|------------|
| Tiempo de respuesta extenso              | 13         | 65%        |
| Respuestas confusas                      | 5          | 25%        |
| Respuestas no relacionadas a la consulta | 1          | 5%         |
| funcionarios con falta de conocimientos  | 1          | 5%         |
| TOTAL                                    | 20         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Figura 14. Dificultades para resolver consultas relacionadas con el cumplimiento tributario.**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación.** Con un 65% de los encuestados, indicaron que una de las dificultades para resolver consulta es un tiempo de respuesta extenso por parte del SRI, seguido por un 25% donde mencionaron que existían respuestas confusas y un 5% respuestas no relacionadas y funcionarios con falta de conocimiento.

**Análisis.** El tiempo de respuesta extenso es la principal dificultad para resolver consultas relacionadas con el cumplimiento tributario sugiriendo que los contribuyentes experimenten frustración al esperar respuesta, por otro lado, al recibir respuestas confusas puede llevar a malentendidos y errores en la gestión tributaria por lo que la calidad y la rapidez de la respuesta a las consultas son áreas críticas que requiere atención.

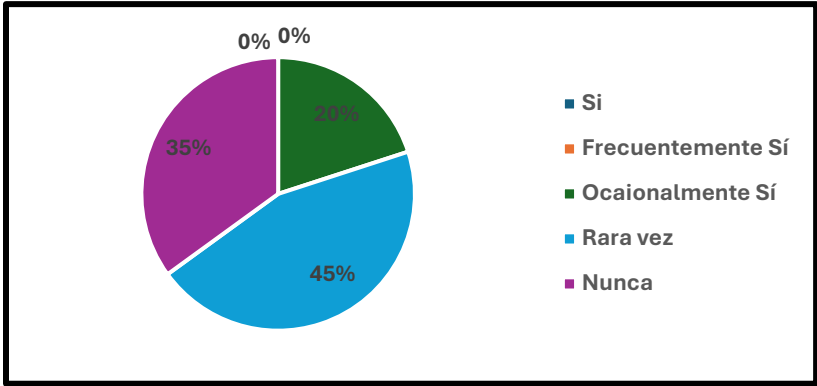
**Pregunta 14:** ¿Ha recibido multas o sanciones en sus trámites como consecuencia de fallas en el uso de la plataforma del SRI en línea?

**Tabla 18. Multas o sanciones en los tramites por fallas en el uso de la plataforma del SRI en línea.**

| RESPUESTA         | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 0          | 0%         |
| Frecuentemente Sí | 0          | 0%         |
| Ocasionalmente Sí | 4          | 20%        |
| Rara vez          | 9          | 45%        |
| Nunca             | 7          | 35%        |
| TOTAL             | 20         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Figura 15. Multas o sanciones en los tramites por fallas en el uso de la plataforma del SRI en línea.**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación.** Un 45% de los encuestados mencionaron que rara vez recibieron multas o sanciones en los trámites por fallas en el uso de la plataforma en línea mientras que un 35% afirma que nunca ha recibido sanciones sin embargo el 20% indica que han recibido sanciones o multas ocasionalmente.

**Análisis.** Según la encuesta la mayoría de los contribuyentes no parece enfrentar sanciones frecuentes lo que indica que el SRI en línea funciona de manera positiva, sin embargo, existen sanciones ocasionales y raras donde resalta la importancia de mejorar el uso del sistema para así evitar estos problemas.

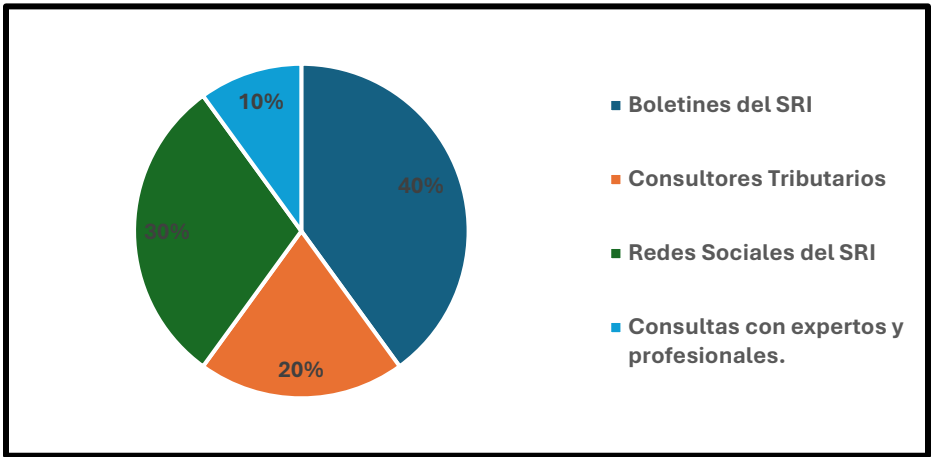
**Pregunta 15:** ¿Cuál es el medio más eficaz para mantenerse actualizado en los cambios tributarios?

**Tabla 19. Medio más eficaz para mantenerse actualizado.**

| RESPUESTA                               | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------------------------|------------|------------|
| Boletines del SRI                       | 8          | 40%        |
| Consultores Tributarios                 | 4          | 20%        |
| Redes Sociales del SRI                  | 6          | 30%        |
| Consultas con expertos y profesionales. | 2          | 10%        |
| Total                                   | 20         | 100%       |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Figura 16. Medio más eficaz para mantenerse actualizado.**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación.** El 40% de los encuestados consideraron que es mejor mantenerse actualizados con los boletines del SRI, de igual manera un 30% mencionaron las redes sociales del SRI, un 20% consultores tributarios y un 10% eligió consultas con expertos y profesionales.

**Análisis.** La mayoría de encuestados eligieron los boletines del SRI ya que es el medio más eficaz para mantenerse actualizado indicando que los contribuyentes valoran la información oficial y directa proporcionada por el SRI, muchos de ellos utilizan plataformas digitales para recibir actualizaciones y comunicarse con el SRI, y el mantenerse informados por las redes sociales. La combinación de boletines y redes sociales como medios de actualización es un indicativo de que los contribuyentes buscan información confiable y actualizada de fuentes oficiales.

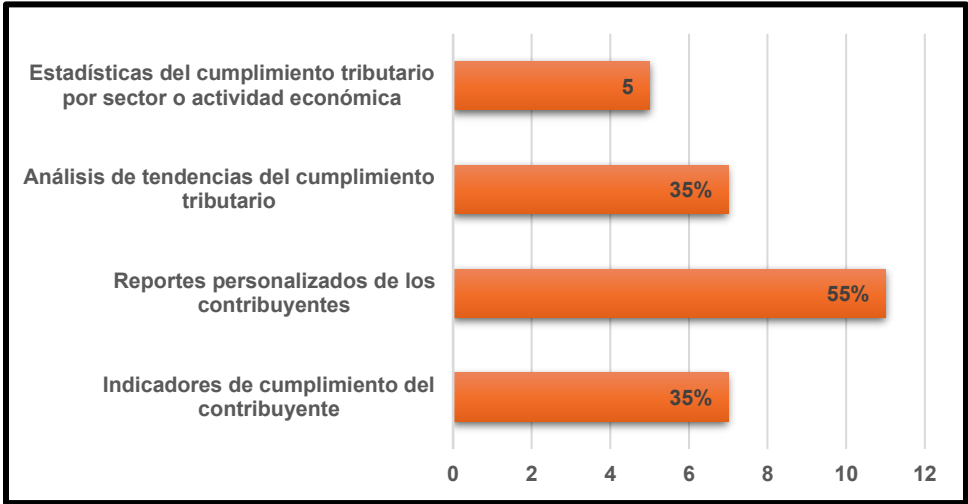
**Pregunta 16:** ¿Qué información adicional le gustaría que el portal del SRI en línea implementara para mejorar la medición de su cumplimiento tributario?

**Tabla 20. Información para mejorar la medición del cumplimiento tributario.**

| RESPUESTA                                                                 | ENCUESTADOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|------------|
| Indicadores de cumplimiento del contribuyente                             | 20          | 7          | 35%        |
| Reportes personalizados de los contribuyentes                             | 20          | 11         | 55%        |
| Análisis de tendencias del cumplimiento tributario                        | 20          | 7          | 35%        |
| Estadísticas del cumplimiento tributario por sector o actividad económica | 20          | 5          | 25%        |
| TOTAL                                                                     |             | 30         |            |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Figura 17. Información para mejorar la medición del cumplimiento tributario.**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación.** Un 55% de los encuestados mencionaron que les gustaría un reporte personalizado de los contribuyentes cómo información adicional, seguido por el 35% quienes mencionaron un análisis de la tendencia del cumplimiento tributario también los indicadores de cumplimiento del contribuyente y 25% estadísticas del cumplimiento tributario por sector o actividad económica.

**Análisis.** Como opción más solicitada fueron los reportes personalizados de los contribuyentes indicando que les gustaría tener acceso a esa información, las pymes desean herramientas que les permita entender mejor su situación tributaria de manera individual, sin embargo, también mencionaron los indicadores de cumplimiento del contribuyente y el análisis de tendencias del cumplimiento tributario ambos son considerados útiles para monitorear y mejorar el cumplimiento. Entonces buscan una mayor personalización en la información que reciben del SRI para tener más confiabilidad en la toma de decisiones por otro lado la implementación de indicadores y análisis de tendencias puede contribuir a una mejor comprensión del comportamiento tributario tanto a nivel individual y sectorial.

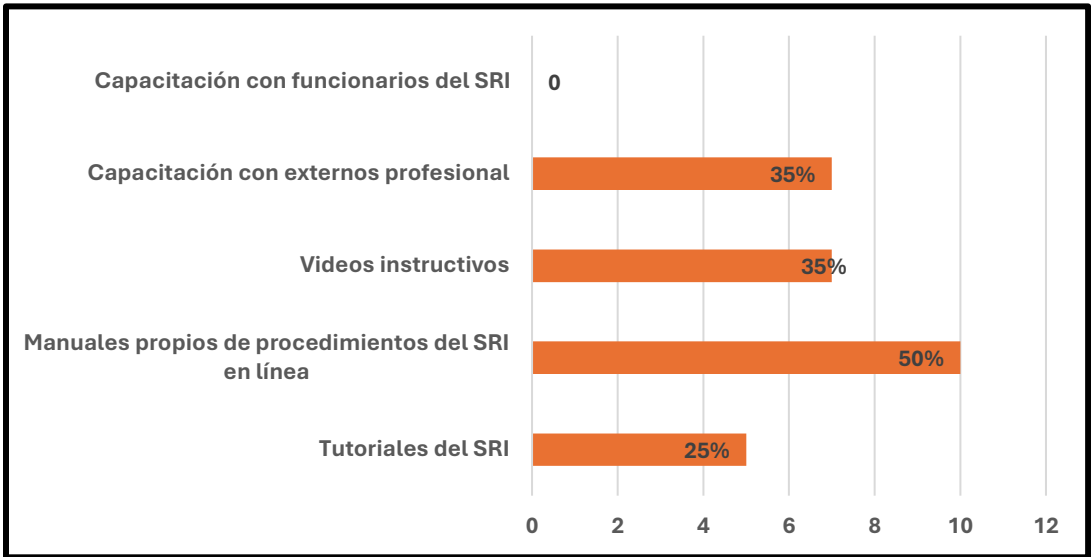
**Pregunta 17:** ¿Qué estrategias ha implementado su empresa para mejorar el uso de la plataforma?

**Tabla 21. Estrategias para mejorar el uso de la plataforma del SRI en línea.**

| RESPUESTA                                           | ENCUESTADOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------------------------------------|-------------|------------|------------|
| Tutoriales del SRI                                  | 20          | 5          | 25%        |
| Manuales propios de procedimientos del SRI en línea | 20          | 10         | 50%        |
| Videos instructivos                                 | 20          | 7          | 35%        |
| Capacitación con externos profesional               | 20          | 7          | 35%        |
| Capacitación con funcionarios del SRI               | 20          | 0          | 0%         |
| TOTAL                                               |             | 29         |            |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Figura 18. Estrategias para mejorar el uso de la plataforma del SRI en línea.**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación.** El 50% de los encuestados optaron por manuales propios de procedimientos del SRI en línea, mientras que el 35% optaron por capacitación con externos profesionales y vídeos instructivos, seguido por un 25% de tutoriales del SRI y nadie optó por capacitación con funcionarios del exterior por lo tanto se obtuvo un 0%.

**Análisis.** Los manuales propios de procedimientos del SRI en línea son la estrategia más implementada de los encuestados indicando como una herramienta significativa, ya que valoran tener acceso a documentación clara y detallada. Los videos instructivos y la capacitación con externos profesionales tienen una representación equitativa esto indica que los recursos visuales y la capacitación externa son útiles, aunque no tan utilizados como los manuales. Los tutoriales del SRI son menos elegidos ya que estos recursos no son tan conocidos o se necesita que el SRI los promocioe más.

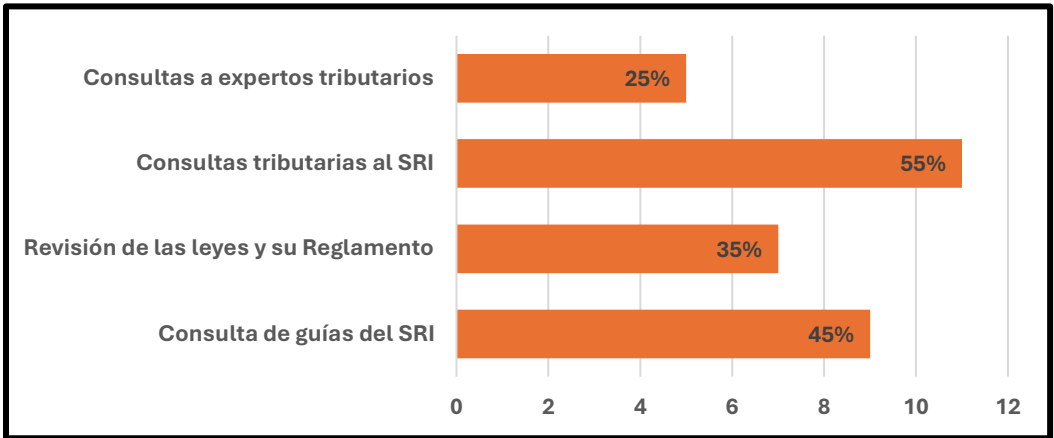
**Pregunta 18:** ¿Qué estrategias le han resultado más efectivas para resolver un problema o duda tributaria?

**Tabla 22. Estrategias efectivas para resolver un problema o duda tributaria.**

| RESPUESTA                             | ENCUESTADOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------------|-------------|------------|------------|
| Consulta de guías del SRI             | 20          | 9          | 45%        |
| Revisión de las leyes y su Reglamento | 20          | 7          | 35%        |
| Consultas tributarias al SRI          | 20          | 11         | 55%        |
| Consultas a expertos tributarios      | 20          | 5          | 25%        |
| TOTAL                                 |             | 32         |            |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Figura 19. Estrategias efectivas para resolver un problema o duda tributaria.**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación.** El 55% de los encuestados eligió consultas tributarias al SRI, seguido por el 45% quienes mencionaron consulta de guías del SRI un 35% eligieron revisión de las leyes y su reglamento y un 25% consultas a expertos tributarios.

**Análisis.** Las consultas tributarias al SRI son estrategias efectivas según los encuestados dónde se obtiene información directa de la administración tributaria, de igual manera la consulta de guías del SRI, la revisión de leyes y su reglamento donde se puede observar que son útiles para resolver problemas y solventar dudas, investigando la normativa y la consulta a expertos tributarios, esto podría reflejar a una preferencia por fuentes más accesibles o una falta de conocimiento sobre la disponibilidad de estos expertos. El SRI debe seguir mejorando y promoviendo sus guías y recursos informativos para que los consultores aclaren sus dudas y soluciones sus problemas tributarios.

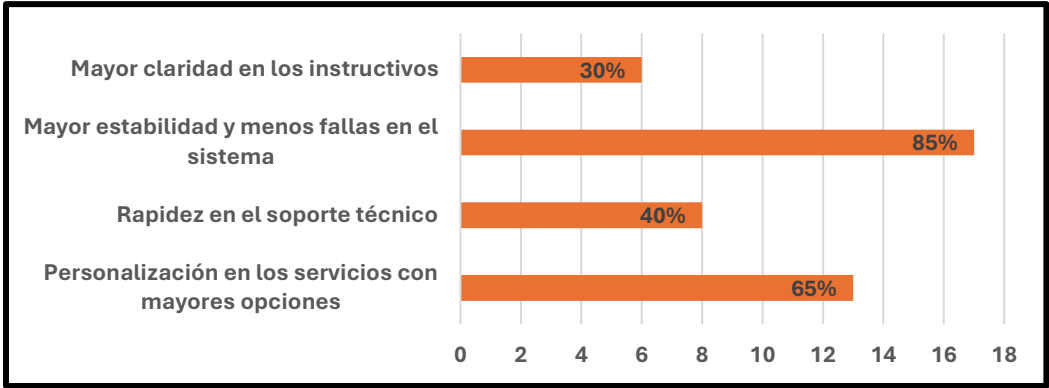
**Pregunta 19:** ¿Qué tipo de mejoras considera usted que deben realizarse en el sistema SRI en línea para una gestión más eficiente?

**Tabla 23. Mejoras que se deben realizar en el sistema SRI en línea para una gestión más eficiente.**

| RESPUESTA                                             | ENCUESTADOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------------------------------------------|-------------|------------|------------|
| Personalización en los servicios con mayores opciones | 20          | 13         | 65%        |
| Rapidez en el soporte técnico                         | 20          | 8          | 40%        |
| Mayor estabilidad y menos fallas en el sistema        | 20          | 17         | 85%        |
| Mayor claridad en los instructivos                    | 20          | 6          | 30%        |
|                                                       |             | 44         |            |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Figura 20. Mejoras que se deben realizar en el sistema SRI en línea para una gestión más eficiente.**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación.** Según la encuesta realizada un 85% señalaron que prefieren mayor estabilidad y menos fallas en el sistema seguida por una personalización en los servicios con mayores opciones con 65%, un 40% con rapidez en el soporte técnico y 30% mayor claridad en los instructivos.

**Análisis.** Las mejoras que el sistema del SRI en línea debe realizar según los encuestados es mayor estabilidad y menos fallas en el sistema, indicando que los contribuyentes están muy preocupados por la funcionalidad y fiabilidad de la plataforma, reconocen también la personalización en los servicios con mayores opciones es decir desean más flexibilidad y opciones adaptadas a sus necesidades.

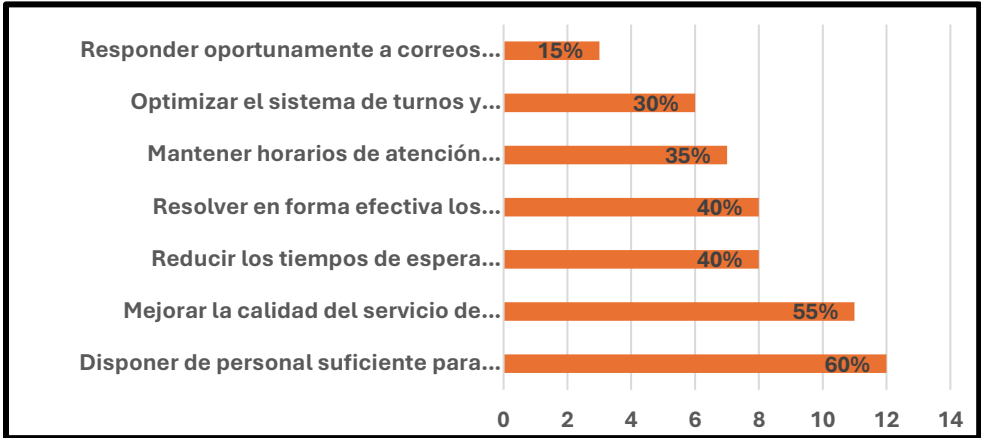
**Pregunta 20:** ¿Qué aspectos considera Usted que el SRI debe fortalecer para mejorar la atención al contribuyente?

**Tabla 24. Aspectos que el SRI debe fortalecer para mejorar la atención al contribuyente.**

| RESPUESTA                                                                     | ENCUESTADOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|------------|
| Disponer de personal suficiente para atención                                 | 20          | 12         | 60%        |
| Mejorar la calidad del servicio de atención al contribuyente                  | 20          | 11         | 55%        |
| Reducir los tiempos de espera (presencial, telefónico, respuestas por correo) | 20          | 8          | 40%        |
| Resolver en forma efectiva los problemas en primera atención                  | 20          | 8          | 40%        |
| Mantener horarios de atención permanentes en todos los canales                | 20          | 7          | 35%        |
| Optimizar el sistema de turnos y agendamiento de citas                        | 20          | 6          | 30%        |
| Responder oportunamente a correos electrónicos                                | 20          | 3          | 15%        |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Figura 21. Aspectos que el SRI debe fortalecer para mejorar la atención al contribuyente.**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación.** El 60% de los encuestados mencionaron que es mejor disponer de personal suficiente para la atención, de la misma forma el 55% eligió mejorar la calidad del servicio de atención al contribuyente, con el 40% el de resolver en forma efectiva los problemas en primera tensión y reducir los tiempos de espera ya sea presencial telefónico y respuestas por correo, el 35% de mantener horarios de atención permanentes en todos los canales, el 30% de optimizar el sistema de turnos y agendamiento de citas y el 15% el de responder oportunamente a correos electrónicos.

**Análisis.** Los aspectos que debe fortalecer para mejorar la atención al contribuyente según los encuestados es el de disponer de personal suficiente para atención, los usuarios sienten que hay una falta de recursos humanos para atender adecuadamente sus dudas y necesidades, los contribuyentes buscan que la atención sea más eficiente y amable por lo que la atención es un área crítica que necesita mejoras significativas especialmente en cuanto a la disponibilidad de personal y la calidad de servicio, el de reducir los tiempos de espera y resolver problemas en la primera atención son aspectos claves que pueden mejorar la satisfacción del contribuyente.

**Pregunta 21:** ¿Qué aspectos considera Usted que el SRI debe fortalecer para contribuir a la solución de problemas de forma más efectiva?

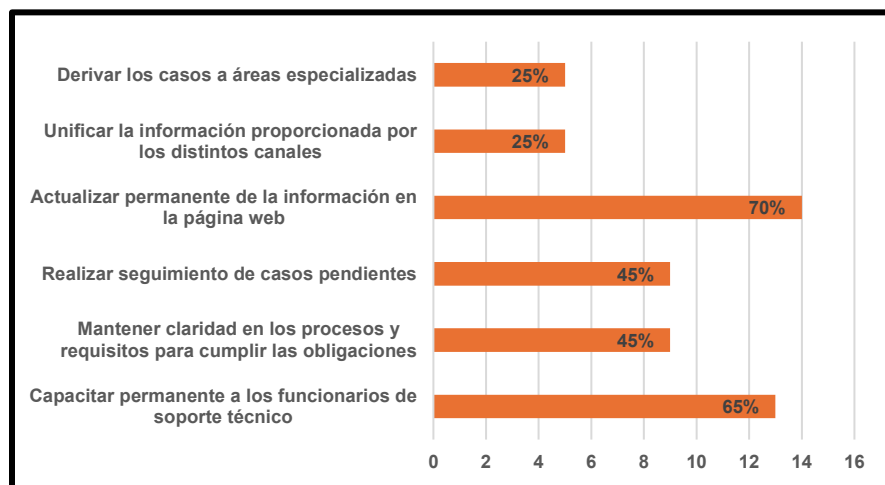
**Tabla 25. Aspectos que el SRI debe fortalecer para contribuir a la solución de problemas más efectiva.**

| RESPUESTA                                                                    | ENCUESTADOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|------------|
| Capacitar permanente a los funcionarios de soporte técnico                   | 20          | 13         | 65%        |
| Mantener claridad en los procesos y requisitos para cumplir las obligaciones | 20          | 9          | 45%        |
| Realizar seguimiento de casos pendientes                                     | 20          | 9          | 45%        |
| Actualizar permanente de la información en la página web                     | 20          | 14         | 70%        |

|                                                                 |    |   |     |
|-----------------------------------------------------------------|----|---|-----|
| Unificar la información proporcionada por los distintos canales | 20 | 5 | 25% |
| Derivar los casos a áreas especializadas                        | 20 | 5 | 25% |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Figura 22. Aspectos que el SRI debe fortalecer para contribuir a la solución de problemas más efectiva.**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor

**Interpretación.** La actualización permanente de la información en la página web es uno de los aspectos que el SRI debe fortalecer según el 70% de los encuestados, seguido por capacitar permanente a los funcionarios de soporte técnico con un 65%, un 45% el de realizar seguimiento de casos pendientes y mantener claridad en los procesos y requisitos para cumplir las obligaciones finalmente con un 25% el unificar la información proporcionada por los distintos canales y derivar los casos a áreas especializadas.

**Análisis.** Existe un enfoque Claro en la necesidad de que mejor en la actualización de la información y la capacitación del personal para que ésta pueda ayudar a resolver problemas de manera más eficiente la claridad de los procesos y el seguimiento de los casos también son cruciales para una experiencia más fluida siguiente. Por lo que el establecer un protocolo de actualización regular de contenido en la página web debe ser ahí debe ser crucial para asegurar que la información sea siempre actual y relevante.

## 10.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS. -

La encuesta realizada sobre el uso de la plataforma SRI en línea a PYMES dedicadas al comercio al por mayor y menor ha revelado varios aspectos importantes de esta herramienta a criterio de los informantes, en las PYMES comerciales los servicios principales como la declaración de impuestos y facturación electrónica, son los procesos más utilizados por las mismas, mientras que los otros procesos son de un nivel medio. Pero; la respuesta del nivel de satisfacción al soporte que el SRI en línea ofrece fue neutral, se entiende que el sistema cubre las necesidades fiscales es decir es funcional; pero no cumple con algunas expectativas de los contribuyentes, considerando que necesita mejorar la experiencia del contribuyente y la eficiencia del servicio.

Las Pymes comerciales optaron los servicios en línea para monitorear y controlar su estado tributario, como el revisar declaraciones y consultar comprobantes electrónicos esto indica que se adapta las herramientas digitales de manera positiva para un buen cumplimiento tributario ya que, (Becerra Fienco & Rizzo Anastacio, 2022) mencionan que el cumplimiento tributario en PYMES ecuatorianas implica pagar impuestos como IVA, Impuesto Renta, ISD e ICE, siguiendo las regulaciones del Servicio de Rentas Internas.

Las reformas buscan equilibrar el presupuesto estatal, evitar evasión y promover desarrollo económico. La Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI), establece tarifas progresivas según la capacidad adquisitiva de los contribuyentes. Como es de conocimiento general, el cumplimiento tributario es crucial para las PYMES, no solo para evitar sanciones, sino también para contribuir al desarrollo del país y acceder a beneficios gubernamentales, por lo cual la información actualizada del SRI en línea es de vital importancia.

La cultura tributaria en las Pymes comerciales muestra un cambio hacia la digitalización, es decir con el uso creciente de los servicios en línea. Pero, los usuarios prefieren la forma tradicional para consultas específicas como lo demuestran los resultados, en donde el 45% de los informantes prefieren la asistencia telefónica y presencial, también se reflejó que buscan capacitarse para mejorar sus habilidades en la plataforma, representando una oportunidad para fortalecer la cultura tributaria digital. Como menciona el sitio web titulado (Barton, 2023) que la evolución de la digitalización de los procesos tributarios, exige a las empresas una adaptación continua y la inversión de recursos para garantizar el cumplimiento normativo.

Un hallazgo significativo con el SRI en línea, muestra que el 85% de las Pymes comerciales encuestadas reportaron problemas de lentitud o caída del sistema, indicando una deficiencia afectando a realizar procesos como la declaración de impuestos con un 60% de los encuestado identificándole como el proceso más demoroso. De igual manera un 15% en la emisión de facturas afectando de forma directa las operaciones diarias, esto no solo aumenta la carga tributaria a multas y sanciones sino que genera costos adicionales por la pérdida de tiempo laboral, teniendo como consecuencia sanciones por fallas en el uso de la plataforma, donde un 45% afirma haber obtenido multas rara vez, un 35% de no haber recibido nunca y 20% ocasionalmente, por lo que encontramos que un 65% han recibido multas por problemas de la plataforma, siendo preocupante de como las deficiencias técnica se convierte en sanciones económicas para los contribuyentes.

Se reveló también que los usuarios prefieren los boletines del SRI y redes sociales para mantenerse actualizados, teniendo como expectativas en obtener reportes personalizados (55%) y un 35% de indicadores de cumplimiento tributario. En la capacitación un 50% recurre a manuales propios del SRI mientras que a vídeos instructivos y capacitación externa recurre un 35% es preocupante ya que ningún encuestado reporta capacitación directa de funcionarios del SRI.

Las prioridades de mejora son claras ya que un 85% enfatizó la necesidad de mayor estabilidad del sistema mientras que en atención al contribuyente un 60% tiene la necesidad de más de que exista más personal y un 55% de mejor calidad de servicio sin embargo para el fortalecimiento de soluciones un 70% requería actualización permanente de las informaciones en el sistema y un 65% indicaron la necesidad de mejorar la capacitación para el personal de soporte.

Estas respuestas apuntan a que se necesita fortalecer tres aspectos fundamentales, la infraestructura tecnológica, el capital humano y la gestión de la información la interrelación de estas áreas sugiere que el SRI necesita implementar un enfoque integral de mejora que aborde simultáneamente estos aspectos críticos para satisfacer las necesidades de los contribuyentes y mejorar la eficiencia del sistema tributario.

## 11.- CONCLUSIONES.

1. Se concluye que las PYMES del sur de Quito, demuestran competencia y conocimiento para cumplir con las obligaciones tributarias y enfrentar desafíos en el uso de los procesos del SRI en línea para cumplir oportuna y eficientemente con sus obligaciones y deberes tributarios. Entre los principales desafíos que han debido superar se encuentran la información desactualizada y la caída del sistema, lo que evidencia que gran parte de las causas del incumplimiento no reside en la capacidad de los contribuyentes sino en la Administración Tributaria Digital, lo que hace prever una intervención integral para mejorar la eficiencia y efectividad de estos servicios digitales para este sector comercial que es muy importante para la economía del Ecuador.
2. En la investigación se determinó que los contribuyentes están en la necesidad y obligación de utilizar los servicios en línea del SRI, sin embargo se pudo observar que aún persiste la preferencia por el uso de canales tradicionales para consultas tributarias, lo cual llevaría a pensar que en su mayoría no se sienten cómodos con las herramientas digitales, a pesar de esto, existen procesos de gran relevancia y de uso cotidiano como: la consulta de su estatus tributario y la declaración de impuestos, seguido de la facturación electrónica en línea, proceso que ha facilitado la emisión de comprobantes; con lo que se concluye que la digitalización en el SRI está transformando la cultura tributaria, por lo que con un enfoque a la capacitación continua se puede crear un vínculo de confianza entre herramientas digitales y contribuyentes.
3. El cambio hacia la digitalización en el SRI revela una cultura tributaria evolutiva, dentro de esta dinámica se encuentran las Pymes, un sector esencial para la economía del Ecuador, destacado por su capacidad de generar empleo y por su flexibilidad empresarial, este importante sector viene enfrentando varios desafíos para cumplir oportunamente con sus obligaciones fiscales, debido a que muchos contribuyentes no poseen las habilidades y conocimientos básicos requeridos para el uso de la plataforma del SRI, lo que unido a las dificultades propias del sistema que incluyen tiempos de inactividad frecuente, lentitud en el sistema, errores técnicos que causan interrupción al acceder a la plataforma, generan frustración entre los contribuyentes, y como consecuencia, el incumplimiento involuntario de los pagos tributarios.
4. Para superar los problemas y las barreras encontradas en la presente investigación, es esencial que el SRI priorice inversiones en mejoras tecnológicas ya que no solo facilitará el acceso a la plataforma, sino que también existirá mayor confianza y uso de herramienta digitales por parte de la PYMES. Como estrategias más efectivas los contribuyentes dan cuenta de que las consultas directas al SRI son las más efectivas para resolver dudas tributarias, de igual manera la consulta de guías tributarias y revisión de leyes, por lo que la Administración Tributaria debe fortalecer su emisión y permanente actualización. Para optimizar el uso de los servicios digitales, el SRI debe asegurar el acceso oportuno a los distintos servicios y mantener excelentes canales de comunicación, es importante resaltar que los resultados de la encuesta revelaron que existe gran disposición entre los encuestados para recibir una capacitación sobre el uso del SRI en línea, lo que constituye una oportunidad significativa que debe considerar la Administración Tributaria para fomentar el uso de sus tecnologías digitales.

## 12.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alvia Del Castillo, D. K., & Mendoza Fernandez, V. M. (2021). Virtualización del Servicio de Rentas Internas en Ecuador. Una mirada analítica retrospectiva. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, ISSN-e 2550-682X, Vol. 6, Nº. 4, 2021, Págs. 371-383, 6(4), 371–383. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2569>
- Barton, K. (2023). *Cumplimiento tributario*. EY – Ecuador. [https://www.ey.com/es\\_ec/tax-compliance](https://www.ey.com/es_ec/tax-compliance)
- Bastis Consultores. (2021, May 6). *La Investigación No Experimental* - . Online Tesis. <https://online-tesis.com/la-investigacion-no-experimental/>
- Becerra Fienco, B. N., & Rizzo Anastacio, R. E. (2022). Análisis del impacto del cumplimiento tributario en pymes de la Ciudad de Guayaquil periodo 2019 - 2020. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, ISSN-e 2550-682X, Vol. 7, Nº. 11 (Noviembre 2022), 2022, Págs. 171-185, 7(11), 171–185. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i11>
- Bladimir, C., Guerra, M., Mauricio, B., Aguilar, L., Eslavenska, T., Erazo, E., Giovanny, V., & Freire, M. (2023). La facturación electrónica ventajas y desventajas en las pequeñas empresas del Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 3315–3340. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V7I4.7176](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V7I4.7176)
- Codigo\_Tributario*. (2023). [https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/ecfc5e70-e0cf-4f52-b2ba-8c4fc8035f68/Codigo\\_Tributario\\_20\\_junio\\_2023.pdf](https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/ecfc5e70-e0cf-4f52-b2ba-8c4fc8035f68/Codigo_Tributario_20_junio_2023.pdf)
- Collosa, A. (2021, January 19). *La transformación digital de las Administraciones Tributarias ¿Surge un nuevo modelo de gestión?* Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. <https://www.ciat.org/ciatblog-la-transformacion-digital-de-las-administraciones-tributarias-surge-un-nuevo-modelo-de-gestion/>
- Dahik Solis, A. I. (2023). *Servicios en línea del SRI y su impacto en la resolución de los trámites tributarios en los contribuyentes en la agencia de Babahoyo, periodo 2021*. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/15636>
- Daza Mercado, M. A. (2022). Ética y actitudes hacia el cumplimiento tributario en el Estado de Jalisco, México. *Cimexus*, ISSN 1870-6479, ISSN-e 2007-9206, Vol. 17, Nº. 1, 2022, Págs. 39-64, 17(1), 39–64. <https://doi.org/10.33110/cimexus170105>
- EcuadorLegalOnline. (2024). *SRI en línea - Servicios por internet*. EcuadorLegalOnline. <https://www.ecuadorlegalonline.com/consultas/sri-consultas/sri-en-linea-servicio-de-rentas-internas/>
- Erazo Andrade, E. D. (2022). *La validez del acto administrativo expedido por medios electrónicos, dentro de la legislación ecuatoriana*. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/14762>
- Facturación Electrónica*. (n.d.). Servicio de Rentas Internas. Retrieved August 6, 2024, from <https://www.sri.gob.ec/facturacion-electronica>
- FDHEspanol. (2021, March 2). *Ventajas y Desventajas del Servicio de Contabilidad Virtual* | <https://frontdeskhelpers.com/es/insights/ventajas-e-inconvenientes-de-trabajar-con-un-servicio-de-contabilidad-virtual/>
- Gallardo Gaybor, K. E. (2023). *Avances tecnológicos en la plataforma del SRI y su relación en la cultura tributaria de los contribuyentes*. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/3899>

- Imbaquingo, J. (2024). Registro Estadístico de Empresas 2023. *Instituto Nacional de Estadística y Censos*.
- Magaña, S. T., De Jesús, F., Franco, M., & Prats, G. M. (2021). FACTURACIÓN ELECTRÓNICA COMO HERRAMIENTA PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA. *Investigación & Negocios*, 14(23), 6–16. <https://doi.org/10.38147/INVNEG.V14I23.124>
- Maino, I. V., Chang, C. F., Hurtado, D., & Palacios, V. (2022). AGENDA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ECUADOR 2022-2025. *Agencia de Regulación y Control de Las Telecomunicaciones*. <https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2022/08/Agenda-transformacion-digital-2022-2025.pdf>
- Mamian, M. (2024). ¿Qué es una declaración de impuestos? - Siigo|. Contífico. <https://contifico.com/declaraciones-de-impuestos/>
- Martínez, C. (2024). ▷ ¿Qué es el RUC? <https://taxo.co/es-ec/blog/que-es-el-ruc-ecuador>
- Martínez Corona, J. I., Palacios Almón, G. E., & Oliva Garza, D. B. (2023). Guía para la revisión y el análisis documental: propuesta desde el enfoque investigativo. *Ra Ximhai*, 19, 67–83. <https://raximhai.uaim.edu.mx/index.php/rx/article/view/219>
- Mucha-Hospinal, L. F., Chamorro-Mejía, R., Oseda-Lazo, M. E., & Alania-Contreras, R. D. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 50–57. <https://doi.org/10.37711/DESAFIOS.2021.12.1.253>
- Muñoz Vilchez, A. (2024, February 8). *Investigaciones mixtas: Los desafíos de combinar lo cuantitativo y lo cualitativo en la investigación*. Medium. <https://medium.com/@ajmv2000/investigaciones-mixtas-los-desaf%C3%ADos-de-combinar-lo-cuantitativo-y-lo-cualitativo-en-la-38b775a839cd>
- Navarro Egea, M. (2021). *Hacia un entorno digital más garantista: las relaciones tributarias electrónicas* (ARANZADI/CIVITAS).
- Pasquel Cajas, A. F., Pasquel Loarte, L., Cajas Bravo, T. V., Rojas Salazar, A. O., Mori Paredes, M. A., Pasquel Cajas, A. F., Pasquel Loarte, L., Cajas Bravo, T. V., Rojas Salazar, A. O., & Mori Paredes, M. A. (2021). Aplicación de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de las Micro y Pequeñas empresas. *Conrado*, 17(80), 41–47. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442021000300041&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300041&lng=es&nrm=iso&tlng=en)
- Preciado Ramírez, J. D., Gaspar Castro, M. F., Guerrero Freire, E. I., & Flores Abarca, L. I. (2023). Revisión de la tributación en los servicios digitales: Análisis de las normativas y experiencias en Latinoamérica y en el caso específico de Ecuador. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, ISSN-e 2550-682X, Vol. 8, Nº. 6 (JUNIO 2023), 2023, Págs. 811-824, 8(6), 811–824. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i6>
- Proaño Ponce, W. P., & Moreira Cañarte, M. K. (2021). Cultura tributaria y la transformación digital en el cantón Jipijapa. *Serie Científica de La Universidad de Las Ciencias Informáticas*, ISSN-e 2306-2495, Vol. 14, Nº. 12, 2021 (Ejemplar Dedicado a: :Diciembre), Págs. 105-130, 14(12), 105–130. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590589&info=resumen&idioma=ENG>

- Ramírez-Álvarez, J., Oliva, N., & Andino, M. (2022). Cumplimiento tributario y facturación electrónica en Ecuador: evaluación de impacto. *Problemas Del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía*, 53(208), 97–123. <https://doi.org/10.22201/IIEC.20078951E.2022.208.69712>
- RESOLUCIÓN Nro. NAC-DGERCGC21-00000051. (2021). In *Constitución de la República del Ecuador*.
- Reyes-Tagle, G., Calijuri, M., Santín, O., Roca, C., Fernando, L., Fernando, C., Luengo, B., & Febré, E. M. (2021). *Transformación digital en las administraciones tributarias de America Latina: Chile*. <https://doi.org/10.18235/0003871>
- Rodríguez-Mendoza, R., & Aviles-Sotomayor, V. (2020). Las PYMES en Ecuador. Un análisis necesario. *593 Digital Publisher CEIT*, 5–1(5). <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.337>
- Russell Bedford EC. (2023, June 27). *Devolución de impuestos en empresas de Ecuador* -. Russell Bedford EC. <https://russellbedford.com.ec/devolucion-de-impuestos-en-empresas-de-ecuador/>
- Sánchez, H., Jaqueline, M., Villalba, C., Iván, C., Salmon, S., Stephania, E., Bravo, B., & Fernanda, I. (2023). Obstáculos al desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en el cantón La Concordia. *Código Científico Revista de Investigación*, 4(E1), 270–295. <https://doi.org/10.55813/GAEA/CCRI/V4/NE1/97>
- Serrano Antón, F. (2021). *Inteligencia artificial y administración tributaria: Eficiencia administrativa y defensa de los derechos de los contribuyentes*. 1, 1–592. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=849661&info=resumen&idioma=SPA>
- Serrano, D. (2022, September 21). Clave del SRI se obtiene presencial o virtualmente - El Comercio. *El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/clave-sri-obtiene-presencial-virtualmente.html>
- Servicio de Rentas Internas. (2023a). *Impuesto a la Renta - intersri*. Servicio de Rentas Internas. <https://www.sri.gob.ec/impuesto-renta>
- Servicio de Rentas Internas. (2023b). LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LRTI. *Registro Oficial*.
- Servicio de Rentas Internas. (2023c). *Servicio de Rentas Internas del Ecuador - intersri* -. <https://www.sri.gob.ec/que-es-el-sri>
- Servicio de Rentas Internas. (2024a). *Cómo declaro mis impuestos* . Servicio de Rentas Internas. <https://www.sri.gob.ec/declaracion-de-impuestos-2017#%C2%BFqu%C3%A9-es>
- Servicio de Rentas Internas. (2024b). *Servicios automáticos - intersri* -. <https://www.sri.gob.ec/web/intersri/servicios-automaticos>
- SRI En Línea. (2024). *Guía para contribuyentes Solicitud de Facilidades de Pago*. [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)
- Suarez, M., Samantha, A., Cruz, R., & Nayeli, E. (2024). *La implementación de la facturación electrónica como mecanismo de control al fraude fiscal en la ciudad de Machala*. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/22736>
- Transformación digital de las administraciones tributarias*. (2023, July 19). Nto.Tax. <https://www.nto.tax/es/news/transformacion-digital-de-las-administraciones-tributarias>
- Valle Franco, A., Valenzuela Nazate, E., Escudero Soliz, J., Garcés Delgado, J. C., Ordóñez, M. del C., Narváez, M. J., Jadán-Heredia, D., Araujo Granda, M. P., & Mora Navarro, N. A. (2020). La

administración pública : un enfoque desde la teoría del estado y los derechos humanos. *Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN) Escuela de Derechos y Justicia*, 198.  
<https://editorial.iaen.edu.ec/libros/la-administracion-publica-un-enfoque-desde-la-teoria-del-estado-y-los-derechos-humanos/>

## 13. – ANEXOS

### ENCUESTA

La presente encuesta tiene la finalidad de analizar *los principales procesos del SRI en Línea y su efecto en el cumplimiento tributario de las PYMES dedicadas al comercio al por mayor y menor en el sector Sur del Distrito Metropolitano de Quito, año 2023*, como insumo necesario en el trabajo de investigación académica de pregrado en la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Politécnica Salesiana.

Su participación será fundamental para obtener datos relevantes de forma directa que contribuyan al conocimiento académico y empresarial por lo que solicito a Usted de la manera más comedida responda las siguientes preguntas, marcando con una X su respuesta.

#### INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

RUC: \_\_\_\_\_

RAZÓN SOCIAL: \_\_\_\_\_

REPRESENTANTE LEGAL: \_\_\_\_\_

#### PARTE 1: PROCESOS PRINCIPALES Y USO DEL SRI EN LÍNEA.

**1. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios del SRI en línea?**

- ☐ Diariamente
- ☐ Semanalmente
- ☐ Mensualmente
- ☐ Nunca

**2. ¿Qué procesos del SRI en línea son los que más utiliza su empresa? Seleccione uno o varios.**

- ☐ Facturación electrónica
- ☐ Declaración de impuestos
- ☐ Consulta de deudas
- ☐ Emisión de certificados
- ☐ Actualización del RUC

**3. ¿Qué nivel de satisfacción le daría al soporte técnico que ofrece el SRI en línea?**

- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Insatisfecho
- ☐ Muy insatisfecho

**4. ¿Ha recibido capacitación sobre el uso de los servicios en línea del SRI?**

- ☐ Sí, directamente del SRI
- ☐ Sí, a través de un tercero
- ☐ No, pero me gustaría recibirla
- ☐ No, y no la considero necesaria

**5. ¿Qué herramientas del SRI en línea utiliza para monitorear su cumplimiento tributario?**

- ☐ Estado tributario en línea
- ☐ Consulta de deudas firmes
- ☐ Reportes de declaraciones presentadas
- ☐ Consulta de comprobantes electrónica

**6. ¿Para consultas tributarias, qué mecanismos de comunicación utilizados con el SRI le ha resultado más efectivo en la solución de problemas?**

- ☐ Atención telefónica
- ☐ Correo electrónico
- ☐ Asistencia presencial
- ☐ Redes sociales

**7. ¿Considera que el SRI en línea cubre todas las necesidades para cumplir con tus obligaciones tributarias?**

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Neutral
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

**PARTE 2: EFECTOS Y DIFICULTADES QUE ENFRENTA LAS EMPRESAS EN EL USO DEL SRI EN LÍNEA**

**8. ¿Qué dificultades encuentra al usar el portal del SRI para verificar su cumplimiento tributario?**

- ☐ Información desactualizada
- ☐ Lentitud o caída del sistema
- ☐ Información errada
- ☐ Demoras en el ingreso a los distintos servicios

**9. ¿Qué proceso del SRI en línea le es más demoroso?**

- ☐ Emisión de facturas electrónicas
- ☐ Declaración de impuestos
- ☐ Consulta de obligaciones pendientes
- ☐ Actualización de información del RUC
- ☐ Obtención de certificados digitales

**10. ¿Cómo afectan los problemas de acceso y la caída del sistema en línea en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?**

- ☐ Retraso en las declaraciones
- ☐ Costos adicionales
- ☐ Multas o sanciones que aumentan la carga tributaria
- ☐ Pérdida de tiempo laboral
- ☐ Retraso en pagos de obligaciones tributarias

**11. ¿Cómo afecta la información desactualizada o errada del SRI en línea en la economía de su empresa?**

- ☐ Genera problemas en la planificación financiera
- ☐ Causa retrasos en pagos a proveedores
- ☐ Dificulta la toma de decisiones empresariales
- ☐ Genera gastos financieros adicionales
- ☐ Dificulta las negociaciones

**12. ¿Cuáles son las consecuencias que conlleva la caída o demoras del sistema del SRI en línea en la elaboración de declaraciones?**

- ☐ Permanentes declaraciones sustitutivas
- ☐ Pago de multas e intereses
- ☐ Solicitar devoluciones de impuestos
- ☐ Retrasos en trámites tributarios
- ☐ Problemas con el guardado de información

**13. En relación con el soporte del SRI en línea, ¿qué dificultades enfrenta para resolver consultas relacionados con el cumplimiento tributario?**

- ☐ Tiempo de respuesta extenso
- ☐ Respuestas confusas
- ☐ Respuestas no relacionadas a la consulta
- ☐ Funcionarios con falta de conocimientos

**14. ¿Ha recibido multas o sanciones en sus trámites como consecuencia de fallas en el uso de la plataforma del SRI en línea?**

- ☐ Sí, frecuentemente
- ☐ Sí, ocasionalmente
- ☐ Sí, rara vez
- ☐ Nunca

### **PARTE 3: ESTRATEGIAS Y MEJORAS DEL SRI EN LÍNEA**

**15. ¿Cuál es el medio más eficaz para mantenerse actualizado en los cambios tributarios?**

- ☐ Boletines del SRI
- ☐ Consultores tributarios
- ☐ Redes sociales del SRI
- ☐ Consultas con expertos y profesionales

**16. ¿Qué información adicional le gustaría que el portal del SRI en línea implementara para mejorar la medición de su cumplimiento tributario?**

- ☐ Indicadores de cumplimiento del contribuyente
- ☐ Reportes personalizados de los contribuyentes
- ☐ Análisis de tendencias del cumplimiento tributario
- ☐ Estadísticas del cumplimiento tributario por sector o actividad económica

**17. ¿Qué estrategias ha implementado su empresa para mejorar el uso de la plataforma?**

- ☐ Tutoriales del SRI
- ☐ Manuales propios de procedimientos del SRI en línea
- ☐ Videos instructivos
- ☐ Capacitación con funcionarios del SRI
- ☐ Capacitación con externos profesionales

**18. ¿Qué estrategias le han resultado más efectivas para resolver un problema o duda tributaria?**

- ☐ Consulta de guías del SRI
- ☐ Revisión de las leyes y su Reglamento
- ☐ Consultas tributarias al SRI
- ☐ Consultas a expertos tributarios

**19. ¿Qué tipo de mejoras considera Usted que deben realizarse en el sistema SRI en línea para una gestión más eficiente?**

- ☐ Personalización en los servicios con mayores opciones
- ☐ Rapidez en el soporte técnico
- ☐ Mayor estabilidad y menos fallas en el sistema
- ☐ Mayor claridad en los instructivos

**20. ¿Qué aspectos considera Usted que el SRI debe fortalecer para mejorar la atención al contribuyente?**

- ☐ Disponer de personal suficiente para atención
- ☐ Mejorar la calidad del servicio de atención al contribuyente
- ☐ Reducir los tiempos de espera (presencial, telefónico, respuestas por correo)
- ☐ Resolver en forma efectiva los problemas en primera atención
- ☐ Mantener horarios de atención permanentes en todos los canales
- ☐ Optimizar el sistema de turnos y agendamiento de citas
- ☐ Responder oportunamente a correos electrónicos

**21. ¿Qué aspectos considera Usted que el SRI debe fortalecer para contribuir a la solución de problemas de forma más efectiva?**

- ☐ Capacitar permanente a los funcionarios de soporte técnico
- ☐ Mantener claridad en los procesos y requisitos para cumplir las obligaciones
- ☐ Realizar seguimiento de casos pendientes
- ☐ Actualizar permanente de la información en la página web
- ☐ Unificar la información proporcionada por los distintos canales
- ☐ Derivar los casos a áreas especializadas

*Agradezco su tiempo y colaboración en esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales y serán utilizadas únicamente con fines de investigación.*