

# Tecnologías disruptivas para fortalecer la cultura tributaria y la declaración de tributos en ASOTOURS, Machalilla

## Disruptive technologies to strengthen the tax culture and tax declaration in ASOTOURS, Machalilla

Odalys Yelisbeth Pachay Anchundia<sup>1</sup>, Jhon Jairo Silva Gorozabel<sup>2</sup>, y Erick Raúl Baque Sánchez<sup>3</sup>

### RESUMEN

**Contexto:** Este artículo busca implementar tecnologías disruptivas para fortalecer la cultura tributaria y la declaración de tributos en ASOTOURS, Machalilla, reconociendo la necesidad de innovación en las prácticas fiscales. **Metodología:** Se utilizó un enfoque mixto, aplicando encuestas y entrevistas para diagnosticar la situación actual de ASOTOURS, Machalilla respecto a la tributación y cultura tributaria, identificando carencias y oportunidades de mejora. **Resultados:** El diagnóstico reveló falta de disposición en el cumplimiento fiscal y deficiencias en capacitación sobre cultura tributaria en ASOTOURS. Se evidenció carencia de competencias para usar tecnología en contextos tributarios, aunque los empleados siguen continuamente el estado de fiscalización de tributos. También se observó mejora de habilidades al usar tecnología para la entrega de impuestos. **Conclusiones:** Con base en los hallazgos, se propone el uso de tecnologías innovadoras en las prácticas fiscales para impulsar la transformación digital que requiere Ecuador y específicamente la región de Machalilla.

**Palabras clave:** Tecnologías disruptivas, cultura tributaria, declaración de tributos, capacitación, cumplimiento fiscal.

### ABSTRACT

**Context:** This article aims to implement disruptive technologies to strengthen tax culture and tax declaration in ASOTOURS, Machalilla, recognizing the need for innovation in fiscal practices. **Methodology:** A mixed approach was used, applying surveys and interviews to diagnose the current situation of ASOTOURS, Machalilla regarding taxation and tax culture, identifying deficiencies and opportunities for improvement. **Results:** The diagnosis revealed a lack of willingness in tax compliance and deficiencies in training on tax culture in ASOTOURS. There was evidence of lack of skills to use technology in tax contexts, although employees continuously monitor the status of tax auditing. Improvement of skills when using technology for tax submission was also observed. **Conclusions:** Based on the findings, the use of innovative technologies in fiscal practices is proposed to drive the digital transformation required by Ecuador and specifically the Machalilla region.

**Keywords:** Disruptive technologies, tax culture, tax declaration, training, tax compliance.

**Fecha de recepción:** Diciembre 2, 2024,

**Fecha de aceptación:** Enero 27, 2025.

### Introducción

ASOTOURS, es una organización dedicada a promover el turismo en Machalilla, la aplicación de tecnologías disruptivas en esta organización es fundamental para el fortalecimiento de la cultura tributaria, así como para la mejora del proceso de declaración de impuestos. Esto es posible no solo porque la reingeniería de procesos es uno de los componentes clave en la gestión empresarial efectiva y eficiente, sino también a la necesidad de cumplimiento de la tributación, misma que está en correlación directa con los cambios precisos relativos a los niveles de transparencia (Bennett et al., 2020; García & Martínez, 2021).

Por lo anterior, en primer lugar, se requiere entender lo relacionado con la cultura tributaria, la cual se define como el conjunto

de actitudes y comportamientos que las personas dentro de una sociedad exhiben con respecto al pago de impuestos. Algunos comportamientos específicos que son relevantes y en los que se enfocan incluyen el fomento de la apreciación de la sociedad civil hacia el sistema tributario y la sobredependencia de las subvenciones de servicios sociales.

A la luz de lo subrayado, el uso de las tecnologías como la Inteligencia Artificial, los datos masivos e incluso las redes sociales ayudan a facilitar la educación tributaria y la conciencia del contribuyente (Lopez & Fernandez, 2022; Morales et al., 2023). En este contexto, cabe destacar que, los avances tecnológicos ofrecen la posibilidad de crear programas digitales que permiten a sus

<sup>1</sup> Estudiante de la Carrera Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. E-mail: [pachay-odalys7273@unesum.edu.ec](mailto:pachay-odalys7273@unesum.edu.ec), Orcid <https://orcid.org/0009-0000-5275-0039>

<sup>2</sup> Docente de la Carrera Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. E-mail: [jhon.silva@unesum.edu.ec](mailto:jhon.silva@unesum.edu.ec), Orcid <https://orcid.org/0009-0003-3238-6198>

<sup>3</sup> Docente de la Carrera Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. E-mail: [erik.baque@unesum.edu.ec](mailto:erik.baque@unesum.edu.ec), Orcid <https://orcid.org/0000-0002-5223-2474>

**Como citar:** Pachay Anchundia, O. Y., Silva Gorozabel, J. J., & Baque Sánchez, E. R. (2025). Tecnologías disruptivas para fortalecer la cultura tributaria y la declaración de tributos en ASOTOURS, Machalilla. *Ecuadorian Science Journal*, 9(1), 1-5. <https://doi.org/10.46480/esj.9.1.195>

usuarios gestionar mejor el impuesto a la renta y ayudar al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Por su parte, las aplicaciones móviles para autoliquidar el impuesto a la renta son útiles para incrementar el cumplimiento voluntario (Cruz & Rojas, 2021). En este caso, se debe tener en cuenta lo que se subraya en ASOTOURS. Concretamente es necesario que los contribuyentes, como pequeños emprendedores, requieran soluciones rápidas y eficaces, del mismo modo, necesitan la implementación de sistemas de gestión fiscal en la nube para aumentar la eficacia administrativa y disminuir los costos operacionales.

En este contexto, cabe destacar que las plataformas para fortalecer la Cultura Tributaria y la Declaración de Tributos optimizan la gestión de la información fiscal y permiten un acceso efectivo a la información, misma que se requiere para la toma de decisiones (Gonzalez et al., 2022). En el caso de ASOTOURS en Machalilla, esto significa una mayor recaudación de los impuestos y, por lo tanto, el financiamiento de proyectos de desarrollo turístico sostenible se vuelve viable.

La capacitación y educación sobre estas tecnologías es otro elemento importante. Los contribuyentes deben saber cómo utilizar las herramientas digitales que tienen disponibles para sus obligaciones fiscales. En torno a ello es necesario desarrollar programas de capacitación estructurados y talleres para garantizar que todos los miembros de ASOTOURS reconozcan la necesidad de educación fiscal y cómo la tecnología ayuda en ello (Ramírez & Soto, 2020).

Evaluar continuamente el impacto de las tecnologías útiles en la cultura fiscal, también juega un importante papel. Para ello es necesario elaborar indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento fiscal, así como la satisfacción de los contribuyentes con los instrumentos proporcionados. Esta actividad admitirá hacer ajustes y mejoras a las estrategias de planes de intervención para garantizar el cumplimiento de las metas debatidas (Martínez et al., 2023; Sánchez & Pérez, 2021).

Basado en los estudios antes señalados de diferentes autores, se destaca que las tecnologías disruptivas al ser utilizadas para reforzar la cultura tributaria y mejorar la presentación de impuestos en ASOTOURS, Machalilla, fortalecerá el cumplimiento fiscal, optimizará los procesos administrativos para lograr el objetivo de construir un desarrollo sostenible en el sector turístico del país.

## Materiales y Métodos

La investigación se centra en ASOTOURS, Machalilla, con el objetivo de establecer cómo el uso de tecnologías disruptivas mejora la cultura tributaria y las declaraciones de impuestos. Este estudio busca identificar las realidades existentes y los desafíos que enfrentan los contribuyentes en relación con la tecnología y el cumplimiento tributario.

Se adoptó una metodología mixta que combina enfoques cuantitativos y cualitativos. Este enfoque permite no solo la recolección de datos numéricos, sino también la obtención de una comprensión más profunda de las actitudes y percepciones de los contribuyentes hacia los impuestos y el uso de tecnologías disruptivas.

El alcance de la investigación incluye la evaluación del conocimiento y la actitud de los contribuyentes de ASOTOURS respecto a la tecnología y su impacto en la cultura tributaria. Se busca establecer una relación entre el uso de tecnologías disruptivas y la mejora en el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

La población objeto de estudio está formada por los contribuyentes de ASOTOURS. Se seleccionará una muestra representativa que permita captar las diversas opiniones y experiencias de los contribuyentes en relación con la tecnología y la tributación.

Para la recolección de datos, se diseñarán instrumentos que incluyeron encuestas y entrevistas. Los datos recolectados se procesarán utilizando software estadístico, lo que permitirá establecer normas y tendencias en el cumplimiento tributario. Este análisis permitirá identificar áreas de mejora y oportunidades para implementar tecnologías disruptivas que optimicen la gestión tributaria.

Para asegurar la validez y confiabilidad de los datos, se llevarán a cabo las siguientes acciones:

1. Los cuestionarios y entrevistas serán revisados por expertos para garantizar su pertinencia y claridad.
2. Se utilizarán múltiples fuentes de información para corroborar los hallazgos, aumentando así la robustez de los resultados.

Para lograr el objetivo general de establecer cómo el uso de tecnologías disruptivas mejora la cultura tributaria y las declaraciones de impuestos en ASOTOURS, Machalilla, se ha establecido una metodología mixta con enfoque cuantitativo y cualitativo, de manera que se diseñarán instrumentos para recopilar información sobre el conocimiento y la actitud de los contribuyentes hacia los impuestos y la tecnología. Asimismo, se obtiene una comprensión profunda de las realidades existentes y que presentan desafíos necesarios a resolver. Los datos que se obtengan tras aplicar los instrumentos se analizaron aplicando software estadístico con el fin de establecer normas y tendencias en el cumplimiento tributario.

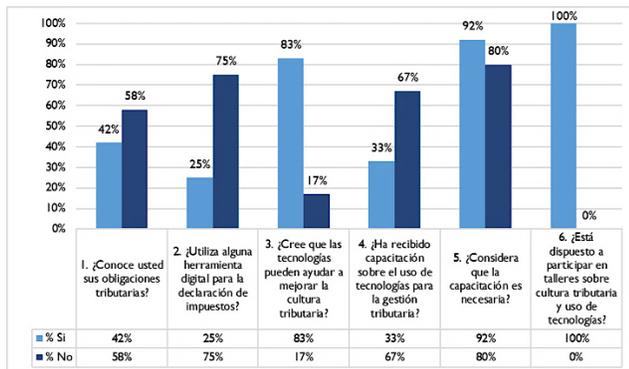
## Resultados y Discusiones

A través de la entrevista aplicada a los empleados de ASOTOURS, se constataron aspectos relacionados con los siguientes indicadores:

1. Conocimiento de la cultura tributaria
  - Nivel muy bajo de conocimiento respecto a los impuestos entre los miembros. Muchos de ellos no entienden bien sus responsabilidades.
  - La mayoría de las personas son conscientes de que tienen que pagar impuestos, pero no saben cómo hacerlo bien.
  - La información disponible sobre los beneficios de cumplir con las obligaciones tributarias claramente es insuficiente y no es lo suficientemente accesible.
2. Uso de Tecnología Disruptiva
  - Las herramientas digitales simplifican el proceso de declaración, pero se necesita capacitación a través de este proceso
  - Existen sistemas de software de gestión fiscal, aunque existe seguridad de que se sepa utilizar de forma correcta.
3. Desafíos Identificados
  - La renuencia de las personas a confiar en los sistemas digitales es una de las barreras a las que se enfrentan

- No existe suficiente tiempo o recursos disponibles para aprender sobre las nuevas tecnologías constituyendo esto un problema
  - Poca aceptación hacia la adopción de enfoques nuevos e innovadores; las personas prefieren las viejas formas probadas y verdaderas.
4. Sugerencias para la Mejora
- Excluir seminarios sobre tecnología y cultura fiscal por razones que se proporcionan durante el taller
  - Desarrollar carteles y otros materiales con texto simplificado sobre el proceso

Los resultados de la encuesta aplicada a los contribuyentes para el cumplimiento de los impuestos utilizando tecnología, se muestran en la Figura 1.



**Figura 1.** Resultados de la encuesta realizada a los colaboradores.  
**Fuente:** Autores

Los resultados muestran conocimiento sobre las obligaciones Fiscales, donde la mayoría de los empleados (58%) no tiene una comprensión clara de sus obligaciones fiscales, lo que muestra una necesidad inmediata de educación fiscal. Con respecto al uso de herramientas de trabajo digitales, se constató que solo el 25% de los encuestados afirma utilizar herramientas de trabajo digitales para declaraciones de impuestos, lo que indica que hay un bajo uso de la tecnología en esta área.

En lo relativo a las percepciones sobre la Tecnología, se constató que un alto porcentaje de personas, el 83%, piensa que la tecnología puede mejorar la cultura fiscal en un país, lo que indica cierta esperanza de cambio. La capacitación necesaria, fue evaluada como mala, al respecto un 67% carece de formación y educación sobre el uso de la tecnología para la gestión fiscal. Por otro lado, el 92% piensa que es necesario.

Todos los entrevistados expresaron disposición para asistir a talleres, lo que enfatiza la voluntad de la fuerza laboral para aprender y promover una cultura fiscal positiva en ASOTOURS. A partir de dichos resultados, se demuestra la necesidad de mejorar el conocimiento sobre las obligaciones fiscales y la aplicación de tecnologías disruptivas. La preocupación de que los empleados tengan una actitud positiva hacia el aprendizaje de estas habilidades de gestión fiscal es algo ventajoso que ayuda en la formulación de estrategias efectivas.

## Propuesta de solución para fortalecer la cultura tributaria en ASOTOURS

**Objetivo General.** Implementar tecnologías disruptivas para fortalecer la Cultura Tributaria y la Declaración de Tributos en ASOTOURS Machalilla.

En la Figura 2, se muestran las etapas necesarias para implementar tecnologías disruptivas en aras de fortalecer la Cultura Tributaria y la declaración de tributos en ASOTOURS Machalilla.



**Figura 2.** Etapas para implementar tecnologías disruptivas en función del fortalecimiento de Cultura Tributaria y la declaración de tributos en ASOTOURS Machalilla

**Fuente:** Autores

### Descripción de las Etapas

1. Implementar una plataforma digital de gestión tributaria

**Descripción:** Construir una plataforma digital en la que se concentre en todo el proceso de gestión de obligaciones tributarias de ASOTOURS.

### Características

- Interfaz amigable: fácil de comprender el diseño.
- Recordatorios Automáticos: notificaciones del vencimiento de declaraciones y del pago tributario.
- Guías Interactivas: materiales de enseñanza sobre obligaciones tributarias y de la plataforma.

2. Capacitación y Talleres Presenciales/Virtuales

**Descripción:** Desarrollar talleres periódicos dirigidos a educar sobre la cultura tributaria y el uso de herramientas digitales para gestionar las obligaciones fiscales.

### Metodología

- **Sesiones Interactivas:** Talleres que consisten en estudios de caso con ejercicios prácticos adjuntos.
- **Materiales Didácticos:** Distribución de folletos y videos instructivos en línea.
- **Retroalimentación Continua:** Cuestionarios en línea diseñados para medir la efectividad de los talleres.

3. Uso de Aplicaciones Móviles

**Descripción:** un proceso para crear una aplicación móvil que permita a los empleados manejar sus obligaciones fiscales desde cualquier lugar.

## Funcionalidades

- **Declaraciones Simplificadas:** Capacidad de hacer declaraciones directamente desde la aplicación.
- **Asesoramiento Virtual:** Chatbots disponibles para preguntas en tiempo real.
- **Acceso a Recursos Educativos:** Videos y artículos sobre cultura tributaria y tecnología.

## 4. Combinación de Conocimientos

**Descripción:** Manejar las tecnologías en aras de garantizar mejoras en la fiscalización.

## Beneficios

- **Trazabilidad:** Se tiene un libro de registro que guarda de manera inalterable todas las transacciones tributarias.
- **Confianza:** El acceso a estos datos verificados entre colaboradores aumenta la confianza.

## 5. Campañas de Sensibilización

**Descripción:** Trazar acciones que apoyen la sensibilización sobre el uso de las tecnologías.

## Estrategias

- **Charlas Informativas:** Se puede invitar a expertos en tributación y tecnología para que se brinden charlas informativas.
- **Testimonios:** Contar como otras organizaciones han tenido éxitos gracias al uso de nuevas tecnologías en su administración tributaria.

En la Figura 3, se muestra el procedimiento a seguir para la implementación y evaluación del uso de las tecnologías disruptivas en el fortalecimiento de la cultura tributaria y la declaración de tributos en ASOTOURS Machalilla.



**Figura 3.** Implementación y evaluación del uso de las tecnologías disruptivas en el fortalecimiento de la Cultura Tributaria y la declaración de tributos en ASOTOURS Machalilla

**Fuente:** Autores

## Descripción de las fases de implementación y evaluación de la propuesta

### 1. Fase de Planificación:

- Desarrollar actividades para fortalecer la Cultura Tributaria y la Declaración de Tributos con el empleo de las tecnologías disruptivas
- Asignar roles y compromisos.

### 2. Fase de Ejecución:

- Programar apertura de la plataforma digital y la aplicación
- Realización de talleres y campañas.

### 3. Fase de Evaluación:

- Utilizar encuestas y análisis del uso de datos para medir como las soluciones aplicadas han resultado efectivas.
- Comprobar las estrategias formuladas sobre objetivos alcanzados y los indicadores obtenidos.

La implementación de tecnologías disruptivas para fortalecer la Cultura Tributaria y la Declaración de Tributos en ASOTOURS, Machalilla optimizará las declaraciones de impuestos, ayudando a que el cumplimiento tributario sea más sustentable. Con la ayuda de tecnologías disruptivas, ASOTOURS tendrá la ventaja de posicionarse en un alto puesto con respecto a la responsabilidad social y las prácticas tributarias en Machalilla.

## Conclusiones

- Se evidenció una considerable falta de conocimiento sobre las obligaciones tributarias entre los colaboradores de ASOTOURS, lo que prevalece la necesidad de fortalecer la educación fiscal.
- Existe insuficiente aceptación del uso de las tecnologías digitales para la declaración de impuestos, lo que incide en la promoción del uso de estas herramientas.
- Se constató alta disposición de los colaboradores para asistir a talleres de formación, lo que indica la probabilidad de mejorar la cultura tributaria mediante la capacitación adecuada y el apoyo de las tecnologías
- La implementación de plataformas digitales de gestión tributaria, el uso de aplicaciones móviles, junto con tecnologías disruptivas, optimizan la cultura tributaria y la declaración de tributos en ASOTOURS, Machalilla.
- El empleo de tecnologías disruptivas no solo mejora el cumplimiento fiscal, sino que también fortalece a los colaboradores, al crearse un entorno más responsable en el ámbito tributario.

## Agradecimientos

A la Universidad Estatal del Sur de Manabí y la organización dedicada a promover el turismo en Machalilla, Ecuador (ASOTOURS)

## Referencias Bibliográficas

- Alm, J., & Torgler, B. (2019). Culture and tax compliance: A review of the literature. *Journal of Economic Surveys*, 33 (3), 811-829.
- Bahl, R., & Martínez-Vázquez, J. (2020). The role of tax education in improving tax compliance. *International Tax and Public Finance*, 27 (3), 757-781.
- Bennett, A., Smith, J., & Johnson, L. (2020). Impact of disruptive technologies on tax compliance. *Journal of Taxation and Regulation*, 34 (2), 123-145.
- Comisión Europea. (2021). Digitalization of taxation: Opportunities and challenges. *European Commission Report*.
- Cruz, E., & Rojas, M. (2021). Mobile applications for tax declaration: A new era for small businesses. *Journal of Business Research*, 112 (5), 400-410.

- García, M., & Martínez, R. (2021). Digital tools for enhancing tax culture in tourism. *Tourism Management*, 45(1), 67-78.
- González, R., Pérez, D., & Ortega, J. (2022). Cloud-based tax management systems: Efficiency gains for small enterprises. *Journal of Accounting and Taxation*, 14 (2), 89-102.
- López, T., & Fernández, P. (2022). Artificial intelligence in tax education: A case study. *International Journal of Public Administration*, 39 (3), 245-258.
- Martínez, A., Pérez, S., & López, C. (2023). Measuring the impact of technology on tax culture. *Journal of Taxation Research*, 27 (1), 45-66.
- Morales, J., González, A., & Ruiz, F. (2023). Big data and its role in tax compliance. *Journal of Financial Compliance*, 18 (4), 301-312.
- OECD. (2020). *Tax administration 2020: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies*. OECD Publishing.
- Ramírez, L., & Soto, J. (2020). Training programs for tax compliance in the digital age. *Journal of Educational Technology*, 29 (6), 567-580.
- Sánchez, R., & Pérez, M. (2021). Evaluating tax compliance indicators in digital platforms. *International Journal of Tax Studies*, 22(3), 201-215.
- Slemrod, J., & Weber, C. (2019). Evidence of the effect of taxpayer education on compliance. *National Tax Journal*, 72(3), 421-442.