

Research Article

# Impacto de la inteligencia artificial en el asesoramiento tributario mediante un estudio de Caso en la Cafetería Casa Café

## *Impact of artificial intelligence on tax advice through a case study at Casa Café Coffee Shop*



Lalón-Pinduisaca, Stalin Alexander <sup>1</sup>



<https://orcid.org/0009-0006-2954-2796>



[sa.lalon@istvr.edu.ec](mailto:sa.lalon@istvr.edu.ec)



Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte "ISTVR", Ecuador, Guayaquil.



Coello-Panchana, Alfredo Jacob <sup>2</sup>



<https://orcid.org/0000-0002-5095-6022>



[acoello@istvr.edu.ec](mailto:acoello@istvr.edu.ec)



Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte "ISTVR", Ecuador, Guayaquil.

Autor de correspondencia <sup>1</sup>



DOI / URL: <https://doi.org/10.69484/rcz/v4/n1/92>

**Resumen:** El artículo aborda la integración de la inteligencia artificial (IA) en la gestión tributaria, tomando como caso de estudio a la Cafetería Casa Café. En un contexto donde las pequeñas empresas enfrentan desafíos como errores frecuentes y costos elevados en procesos fiscales, el objetivo del estudio fue evaluar el impacto del sistema SIGO CONTIFICO en la optimización de estos procesos. A través de un enfoque metodológico analítico-descriptivo, se recopilaron datos sobre errores, sanciones y costos antes y después de la implementación del sistema. Los resultados muestran una reducción del 70% en errores de declaraciones fiscales y del 97% en multas, acompañada de una disminución del 46.7% en los costos de personal y software contable, lo que evidencia mejoras significativas en eficiencia y cumplimiento normativo. La discusión resalta cómo la IA, además de minimizar riesgos financieros, posiciona estratégicamente a las empresas en un mercado competitivo, aunque se identifican desafíos relacionados con la inversión inicial y la capacitación. En conclusión, la adopción de IA transforma la gestión tributaria al optimizar recursos, mejorar la precisión y garantizar la sostenibilidad, estableciendo un modelo replicable para otras pequeñas empresas.

**Palabras clave:** gestión tributaria; inteligencia artificial; optimización de recursos; pequeñas empresas.



Check for updates

**Recibido:** 24/Dic/2024

**Aceptado:** 11/Ene/2025

**Publicado:** 31/Ene/2025

**Cita:** Lalón-Pinduisaca, S. A., & Coello-Panchana, A. J. (2025). Impacto de la inteligencia artificial en el asesoramiento tributario mediante un estudio de Caso en la Cafetería Casa Café. *Revista Científica Zambos*, 4(1), 310-327.

<https://doi.org/10.69484/rcz/v4/n1/92>

Ecuador, Santo Domingo, La Concordia  
Universidad Técnica Luis Vargas Torres  
de Esmeraldas – Sede Santo Domingo  
Revista Científica Zambos (RCZ)  
<https://revistaczambos.utelvtsd.edu.ec>

Este artículo es un documento de acceso abierto distribuido bajo los términos y condiciones de la **Licencia Creative Commons, Atribución- NoComercial 4.0 Internacional**.



**Abstract:**

The article addresses the integration of artificial intelligence (AI) in tax management, taking as a case study the Cafeteria Casa Café. In a context where small businesses face challenges such as frequent errors and high costs in tax processes, the objective of the study was to evaluate the impact of the SIGO CONTIFICO system in the optimization of these processes. Through an analytical-descriptive methodological approach, data on errors, penalties and costs were collected before and after the implementation of the system. The results show a 70% reduction in tax return errors and a 97% reduction in penalties, accompanied by a 46.7% decrease in personnel and accounting software costs, evidencing significant improvements in efficiency and compliance. The discussion highlights how AI, in addition to minimizing financial risks, strategically positions companies in a competitive market, although challenges related to initial investment and training are identified. In conclusion, the adoption of AI transforms tax management by optimizing resources, improving accuracy and ensuring sustainability, establishing a replicable model for other small businesses.

**Keywords:** tax management; artificial intelligence; resource optimization; small businesses.

## 1. Introducción

En el contexto empresarial actual, la tecnología ha transformado radicalmente la forma en que las empresas gestionan sus procesos internos, especialmente en áreas clave como la contabilidad y la gestión tributaria. Estos avances tecnológicos han dado lugar a la implementación de herramientas innovadoras como la Inteligencia Artificial (IA), la cual destaca por su capacidad para automatizar tareas repetitivas, analizar grandes volúmenes de datos y generar recomendaciones estratégicas. En particular, en el ámbito contable y tributario, la IA ha demostrado ser una solución eficiente para optimizar procesos, minimizar errores y mejorar la precisión en el cumplimiento de normativas fiscales (Fanny Flores, Lilia Fernández, 2018).

A pesar de estos avances, muchas empresas enfrentan desafíos significativos en la implementación de sistemas que les permitan gestionar eficientemente sus finanzas. La Cafetería Casa Café, como ejemplo representativo de una pequeña empresa en crecimiento, lidia con barreras relacionadas con la gestión contable y tributaria, tales como la falta de precisión en los cálculos fiscales y las dificultades para cumplir con los constantes cambios en las normativas. Estas problemáticas no solo afectan la operación diaria del negocio, sino que también comprometen su sostenibilidad financiera y su capacidad de expansión en un mercado competitivo (Caballero Rivera, 2023). En este contexto, resulta crucial explorar cómo la IA puede integrarse en la gestión tributaria para ofrecer soluciones efectivas que respondan a las necesidades específicas de pequeñas empresas como esta.

La implementación de la IA en Casa Café tiene el potencial de transformar la forma en que se realizan las tareas contables. Herramientas basadas en esta tecnología pueden, por ejemplo, automatizar la generación de reportes, analizar datos históricos para predecir tendencias financieras y garantizar el cumplimiento normativo con mayor precisión y rapidez. Esto permitiría a la empresa reducir errores humanos y liberar recursos que podrían destinarse a actividades estratégicas. Sin embargo, este proceso no está exento de desafíos, pues la adopción de la IA requiere de una inversión inicial significativa, además de una adecuada capacitación para el personal encargado de operar estas tecnologías (Von Schmeling González, 2022).

Además de abordar los problemas operativos actuales, la integración de la IA en la gestión contable de Casa Café ofrece beneficios estratégicos a largo plazo. Su capacidad para adaptarse a los cambios normativos y para gestionar grandes volúmenes de datos la posiciona como una herramienta indispensable en la transformación digital de las empresas pequeñas. Esta innovación no solo permitiría a Casa Café solucionar sus desafíos actuales, sino también establecer un precedente en la adopción de tecnologías emergentes dentro de su sector. La IA, al proporcionar análisis predictivos y estrategias de optimización, puede fortalecer la toma de decisiones, mejorando así el desempeño financiero general de la empresa y garantizando su competitividad en el mercado.

Por otro lado, la implementación de la IA no solo se justifica por los beneficios operativos que ofrece, sino también por su viabilidad técnica y económica. Actualmente, existen herramientas accesibles y escalables diseñadas específicamente para las pequeñas y medianas empresas, lo que facilita su integración sin requerir recursos desproporcionados. Además, la adopción de esta tecnología puede generar un retorno de inversión significativo al reducir costos asociados con errores contables, multas por incumplimientos fiscales y la ineficiencia en la gestión de recursos (Fanny Flores, Lilia Fernández, 2018). Esta combinación de accesibilidad y potencial de mejora posiciona a la IA como una solución ideal para Casa Café y empresas similares.

A través de esta perspectiva, se pretende comprender cómo la implementación de la IA impacta no solo en la eficiencia operativa, sino también en la precisión y cumplimiento de los procesos tributarios y contables. El análisis de sus beneficios, limitaciones y posibles implicaciones permitirá identificar las estrategias más adecuadas para integrar esta tecnología en la gestión empresarial de Casa Café. Además, este enfoque busca contribuir al entendimiento de cómo las pequeñas empresas pueden aprovechar estas herramientas para mantenerse competitivas y garantizar su sostenibilidad en un entorno de negocios cada vez más digitalizado (Von Schmeling González, 2022).

La Inteligencia Artificial representa una solución innovadora y viable para abordar los desafíos que enfrenta la Cafetería Casa Café en su gestión contable y tributaria. Su implementación puede marcar un antes y un después en la forma en que esta empresa

opera, no solo resolviendo problemáticas inmediatas, sino también sentando las bases para un futuro más eficiente y alineado con las tendencias tecnológicas globales. La combinación de viabilidad técnica, beneficios estratégicos y oportunidades de optimización convierte a la IA en una herramienta indispensable para el éxito y la sostenibilidad de las empresas pequeñas en la actualidad.

## 2. Materiales y métodos

La metodología empleada en este estudio se fundamentará en un enfoque integral que combina técnicas analíticas y descriptivas, permitiendo una comprensión profunda y estructurada del fenómeno en análisis. Se adoptará un enfoque investigativo de naturaleza analítica, cuyo propósito principal es desentrañar las relaciones causales y los efectos derivados de la implementación de la Inteligencia Artificial (IA) en los procesos de gestión tributaria y contable de la Cafetería Casa Café. Este método permitirá no solo identificar los factores que inciden en la eficiencia y precisión de estas actividades, sino también evaluar las repercusiones de dichas transformaciones en el modelo operativo de la empresa. Para ello, se procederá a la recopilación de datos primarios mediante entrevistas estructuradas y encuestas dirigidas, los cuales serán analizados rigurosamente con el objetivo de establecer patrones y correlaciones significativas entre las variables de interés. Complementando la perspectiva analítica, se empleará un diseño metodológico descriptivo que facilitará la presentación sistemática de los hallazgos obtenidos.

Los datos recopilados serán organizados y sintetizados empleando herramientas estadísticas básicas como frecuencias y porcentajes, lo cual permitirá visualizar las tendencias predominantes y las percepciones de los participantes en el estudio. Los resultados serán presentados a través de representaciones gráficas, tales como diagramas y tablas, que ofrecerán una ilustración clara y accesible de los aspectos más relevantes de la investigación, asegurando una interpretación objetiva y fundamentada de los datos. Esta combinación de enfoques metodológicos garantiza un análisis robusto, permitiendo no solo comprender las dinámicas subyacentes al fenómeno de estudio, sino también traducir los datos recopilados en conclusiones claras y accionables.

## 3. Resultados

### 3.1. Ventajas, desafíos y aplicaciones de la inteligencia artificial en la gestión contable y tributaria

La Inteligencia Artificial (IA) se ha convertido en una herramienta indispensable para la gestión contable y tributaria en el contexto empresarial contemporáneo. Su capacidad para transformar tareas tradicionalmente manuales en procesos automatizados ha redefinido la manera en que las organizaciones abordan el

cumplimiento normativo, el análisis financiero y la planificación fiscal. Entre las principales ventajas de la implementación de la IA se encuentra la optimización del tiempo y los recursos. Herramientas avanzadas permiten la ejecución rápida y precisa de tareas repetitivas, como la conciliación de cuentas y la elaboración de reportes fiscales. Esto no solo reduce significativamente los errores humanos, sino que también permite a los profesionales enfocarse en funciones estratégicas de mayor valor añadido (Marchesano et al., 2023).

En el ámbito tributario, la IA ha demostrado ser un recurso clave para garantizar el cumplimiento normativo. Sistemas avanzados de análisis pueden identificar en tiempo real las modificaciones legislativas y ajustar automáticamente las configuraciones fiscales de las empresas, evitando riesgos de incumplimiento y sanciones (Oliver Cuello, 2021). Además, la IA permite realizar auditorías internas más exhaustivas mediante el análisis de grandes volúmenes de datos históricos, lo que facilita la detección de anomalías y posibles fraudes. Este enfoque proactivo no solo mejora la transparencia fiscal, sino que también fortalece la confianza de los stakeholders en los procesos financieros de las organizaciones (Von Schmeling González, 2022).

Otro de los beneficios destacados de la IA es su capacidad para generar análisis predictivos y escenarios financieros, lo que contribuye a una planificación fiscal más efectiva. Los sistemas de machine learning, por ejemplo, pueden identificar patrones y tendencias en los datos históricos, ofreciendo predicciones precisas sobre la evolución financiera de una empresa. Estas herramientas son especialmente útiles para la toma de decisiones estratégicas en contextos dinámicos y altamente competitivos, ya que permiten anticipar posibles desafíos y oportunidades (Bustelo, 2024).

La implementación de la IA no está exenta de desafíos. Uno de los principales obstáculos es la inversión inicial requerida para adquirir, personalizar e integrar estas tecnologías en los sistemas existentes. Esto incluye costos asociados con la infraestructura tecnológica, el software especializado y la capacitación del personal. Aunque las grandes empresas suelen contar con los recursos necesarios, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) enfrentan mayores dificultades para adoptar estas herramientas, lo que podría generar disparidades en términos de competitividad (Reymundo-Soto et al., 2023).

Aunque la IA permite liberar a los profesionales de tareas repetitivas y operativas, también exige un cambio significativo en sus roles y competencias. Los contadores y especialistas tributarios deben adaptarse a un entorno donde el análisis de datos y la interpretación estratégica adquieren mayor relevancia, lo que requiere una formación continua en el uso de estas tecnologías (Carmona et al., 2024). Este proceso de adaptación puede generar incertidumbre en el corto plazo, especialmente entre los trabajadores que carecen de las habilidades necesarias para integrarse a un entorno laboral más tecnificado.

Entre las aplicaciones más innovadoras se encuentran los chatbots fiscales, diseñados para resolver consultas básicas y asistir en la preparación de declaraciones tributarias, y las plataformas de big data, que consolidan y analizan información financiera de múltiples fuentes para ofrecer insights detallados y precisos. Estas herramientas no solo mejoran la eficiencia operativa, sino que también fortalecen la capacidad de las empresas para adaptarse a los constantes cambios en el entorno normativo y financiero (Bustelo, 2024; Von Schmeling González, 2022).

La IA se ha posicionado como un aliado estratégico en la transformación digital de las empresas. Al integrar estas tecnologías, las organizaciones no solo optimizan sus procesos internos, sino que también ganan ventaja competitiva en un mercado cada vez más digitalizado. Estudios recientes destacan que las empresas que adoptan la IA en sus sistemas contables y tributarios logran un incremento significativo en la eficiencia operativa y en la satisfacción de sus stakeholders, además de una reducción notable en los costos asociados al incumplimiento fiscal (Oliver Cuello, 2021; Reymundo-Soto et al., 2023).

Es importante resaltar que el éxito en la implementación de la IA depende de un enfoque integral que combine tecnología, estrategia y capacitación. Las empresas deben evaluar cuidadosamente sus necesidades y capacidades internas antes de adoptar estas herramientas, garantizando una transición ordenada y sostenible. Asimismo, la colaboración entre los actores del sector, incluyendo instituciones gubernamentales, educativas y empresariales, será clave para fomentar una adopción más inclusiva y equitativa de estas tecnologías (Rojas & Cerón, 2024).

La Inteligencia Artificial representa una oportunidad transformadora para la gestión contable y tributaria, ofreciendo una combinación única de ventajas y desafíos. Su capacidad para automatizar, analizar y predecir transforma radicalmente los procesos tradicionales, aunque su implementación exige planificación, recursos y una adaptación significativa por parte de los profesionales involucrados. Pese a los retos, las aplicaciones de la IA continúan expandiéndose y consolidándose como una herramienta esencial para garantizar la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones en un entorno empresarial cada vez más dinámico.

### **3.2. Impacto de la inteligencia artificial en la estabilidad laboral y la competitividad profesional**

La Inteligencia Artificial (IA) ha emergido como un agente transformador en el ámbito laboral, generando profundas implicaciones en la estabilidad de los empleos tradicionales y redefiniendo los parámetros de competitividad profesional. En sectores como el contable y tributario, la adopción de tecnologías basadas en IA ha optimizado significativamente los procesos operativos, incrementando la precisión y eficiencia en tareas tradicionalmente manuales. Sin embargo, este avance plantea retos relacionados con la automatización, la adaptabilidad del personal y la evolución de los roles laborales, configurando un nuevo panorama en el mercado de trabajo (Sánchez-Caguana et al., 2024).

Actividades como la entrada de datos, conciliaciones contables y generación de reportes han sido automatizadas, permitiendo una reducción significativa en los tiempos de ejecución y en los errores humanos. Estas innovaciones, aunque mejoran la eficiencia organizacional, han generado preocupación entre los trabajadores cuyas funciones han sido reemplazadas por sistemas inteligentes. En este sentido, las profesiones que dependen en gran medida de tareas operativas enfrentan una amenaza directa, lo que aumenta la incertidumbre sobre la estabilidad laboral en estos sectores (Rubio García, 2024).

La IA no solo elimina ciertos puestos de trabajo, sino que también redefine los roles existentes. Los profesionales que permanecen en el mercado laboral son aquellos que logran adquirir y dominar nuevas competencias relacionadas con la gestión de tecnologías avanzadas. Estas habilidades incluyen el análisis de datos, la interpretación de resultados generados por algoritmos y la toma de decisiones estratégicas basadas en información procesada por la IA. Así, la competitividad profesional ya no se basa únicamente en la experiencia tradicional, sino en la capacidad de adaptarse y trabajar en sinergia con estas tecnologías (Paulín, 2023).

En el ámbito contable, la transición hacia un enfoque tecnológico ha impulsado una demanda creciente de expertos en sistemas digitales y herramientas de automatización. Esto ha generado oportunidades laborales en áreas como la implementación de software especializado, la auditoría de sistemas automatizados y el análisis predictivo, que requieren competencias avanzadas en inteligencia artificial. Sin embargo, este cambio no ha sido uniforme. Muchos trabajadores enfrentan barreras importantes, como la falta de acceso a capacitación adecuada y recursos tecnológicos, lo que perpetúa una brecha significativa en términos de competitividad laboral (Carvajal Segovia, Ortega Caba, & Bonifaz Aranda, 2024).

Las organizaciones, por su parte, enfrentan el desafío de equilibrar la implementación de IA con la gestión de una fuerza laboral en transformación. Estudios recientes sugieren que el éxito en la adopción de estas tecnologías está directamente relacionado con el nivel de preparación y participación de los empleados. Empresas que invierten en programas de formación y actualizaciones tecnológicas no solo logran una transición más eficiente, sino que también incrementan la motivación y satisfacción laboral, ya que los trabajadores se sienten involucrados en el proceso de innovación. Este enfoque promueve una integración más armónica entre las capacidades humanas y las posibilidades tecnológicas, fortaleciendo tanto la estabilidad como la competitividad profesional (Aldea Torres, 2020).

La IA ha transformado la dinámica del empleo al modificar los criterios de evaluación y selección de talento. Los reclutadores ahora buscan habilidades como el manejo de datos, la capacidad de interpretar resultados analíticos y el conocimiento de herramientas específicas de IA. Esto ha llevado a una mayor especialización de los profesionales, quienes deben mantenerse en constante actualización para destacar en un mercado laboral altamente competitivo. Al mismo tiempo, las instituciones

educativas y de formación profesional están adaptando sus currículos para incluir competencias relacionadas con la IA, alineándose con las demandas actuales del mercado (Sánchez-Caguana et al., 2024).

Pese a los beneficios asociados con la transformación tecnológica, es crucial abordar las preocupaciones relacionadas con la desigualdad laboral. La falta de acceso a tecnología y formación especializada afecta desproporcionadamente a ciertos sectores, especialmente a pequeñas y medianas empresas, donde los recursos son limitados. Esto genera un desequilibrio en el mercado laboral, ampliando la brecha entre quienes tienen acceso a la IA y quienes no. En este contexto, la colaboración entre instituciones públicas, privadas y educativas es esencial para fomentar una inclusión tecnológica que permita mitigar los efectos negativos de la automatización (Paulín, 2023; Ruiz, 2024).

El impacto de la Inteligencia Artificial en la estabilidad laboral y la competitividad profesional es un fenómeno de múltiples dimensiones. Aunque la automatización de procesos genera incertidumbre y desafíos significativos, también ofrece oportunidades únicas para aquellos que logran adaptarse a las nuevas exigencias del mercado laboral. La clave para maximizar los beneficios de la IA radica en una integración equilibrada, que incluya programas de formación, inversión en tecnología y estrategias que promuevan la participación activa de los empleados. De este modo, la IA no solo redefine los procesos laborales, sino que también impulsa la evolución de un entorno profesional más dinámico, competitivo e inclusivo.

### **3.3. Recomendaciones para la implementación efectiva de la Inteligencia Artificial en la gestión tributaria**

La implementación de la Inteligencia Artificial (IA) en la gestión tributaria constituye una oportunidad significativa para mejorar la eficiencia operativa, garantizar el cumplimiento normativo y optimizar la toma de decisiones en las organizaciones. Sin embargo, su adopción no está exenta de desafíos, por lo que es esencial seguir un enfoque estructurado y estratégico para maximizar los beneficios de esta tecnología y mitigar posibles riesgos. Diversos estudios y organismos especializados han identificado un conjunto de recomendaciones clave que deben considerarse durante este proceso, adaptándose a las particularidades de cada organización y a las características del entorno fiscal en el que operan (Meisel Thaler, 2022).

Este análisis debe identificar las áreas susceptibles de mejora mediante la implementación de IA, como la automatización de cálculos fiscales, la detección de fraudes, la gestión de grandes volúmenes de datos y la adaptación a cambios regulatorios. Este diagnóstico no solo establece las bases para una planificación adecuada, sino que también ayuda a definir objetivos claros y medibles, priorizando las necesidades más urgentes y alineando la adopción tecnológica con la estrategia general de la organización (Bustelo, 2024).

La IA redefine los roles laborales al automatizar tareas rutinarias y permitir que los profesionales se concentren en funciones de mayor valor estratégico, como el análisis y la interpretación de datos generados por sistemas inteligentes. Por lo tanto, es imprescindible que los empleados sean capacitados de manera continua en habilidades técnicas relacionadas con el uso de herramientas de IA, así como en competencias blandas que les permitan adaptarse a un entorno laboral dinámico. Según Hurtado-Guevara (2024), las organizaciones que invierten en el desarrollo de sus equipos logran una transición más fluida hacia modelos operativos basados en tecnología, aumentando tanto la productividad como la motivación del personal.

En cuanto a la selección de herramientas tecnológicas, es esencial optar por soluciones que sean escalables, adaptables y específicas para el sector tributario. Estas herramientas deben ser capaces de integrarse con las plataformas existentes de manera eficiente, minimizando interrupciones operativas. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD) enfatiza la importancia de utilizar sistemas que no solo automatizan tareas, sino que también ofrecen funcionalidades avanzadas, como el análisis predictivo y la generación de reportes personalizados, proporcionando un valor agregado significativo en la gestión tributaria (González de Frutos, 2020).

La gestión tributaria implica manejar información altamente sensible, por lo que es necesario establecer políticas claras de protección de datos. Estas políticas deben incluir medidas como la encriptación de información, el acceso restringido a usuarios autorizados y el cumplimiento estricto de las normativas internacionales en materia de privacidad. La confianza de los stakeholders en los sistemas de IA está directamente relacionada con la capacidad de las organizaciones para garantizar la integridad y confidencialidad de los datos procesados.

Las empresas deben fomentar la colaboración con actores clave del ecosistema tributario, como administraciones fiscales, desarrolladores tecnológicos y consultoras especializadas. Esta colaboración puede facilitar la transferencia de conocimientos, la obtención de asesoramiento técnico y la identificación de mejores prácticas en la implementación de IA. Por ejemplo, los programas de incentivo promovidos por instituciones públicas pueden incluir financiamiento, capacitaciones y acceso a herramientas tecnológicas, especialmente diseñadas para pequeñas y medianas empresas (Bustelo, 2024).

El monitoreo y la evaluación continua son fundamentales para asegurar que la implementación de la IA cumpla con los objetivos propuestos. Las organizaciones deben establecer indicadores de desempeño que permitan medir el impacto de la tecnología en términos de eficiencia, precisión y cumplimiento normativo. Este monitoreo no solo proporciona información valiosa para realizar ajustes y mejoras, sino que también asegura que las herramientas tecnológicas se mantengan alineadas con las necesidades cambiantes de la organización y las normativas fiscales en constante evolución (Hurtado-Guevara, 2024).

Es necesario promover una cultura organizacional que valore la innovación y la adaptación al cambio. Esto incluye fomentar la participación activa de los empleados en los procesos de digitalización, generar confianza en las capacidades de la IA y destacar los beneficios que estas tecnologías aportan tanto a nivel individual como organizacional. La adopción de IA no debe percibirse únicamente como un cambio tecnológico, sino como una transformación integral que redefine la forma en que las empresas abordan sus desafíos tributarios.

La implementación efectiva de la Inteligencia Artificial en la gestión tributaria requiere de un enfoque integral que combine diagnóstico inicial, capacitación continua, selección estratégica de herramientas, protección de datos y monitoreo constante. Mediante la adopción de estas recomendaciones, las organizaciones pueden superar los desafíos asociados con la digitalización y posicionarse como líderes en un entorno empresarial cada vez más competitivo y tecnificado.

### 3.4. Reducción de costos y errores tributarios mediante la implementación de Inteligencia Artificial: Resultados del caso cafetería Casa Café

Los resultados obtenidos a través de la implementación del sistema de inteligencia artificial SIGO CONTIFICO evidencian mejoras significativas en la gestión tributaria de la Cafetería "Café La Casa". Se observaron reducciones marcadas en los costos asociados a errores en las declaraciones de impuestos, sanciones y el tiempo requerido para cumplir con las obligaciones fiscales.

**Tabla 1.**

*Principales errores y costos de la Cafetería "Café La Casa" durante el año 2021*

Errores en las declaraciones	Costos (USD)
Declaración del impuesto a la renta	5,000
Declaración de IVA	4,000
Declaración de ICE	2,000
Multas y sanciones	7,500
Costos de personal y software contable	6,000
<b>Total</b>	<b>24,500</b>

*Nota:* Autores (2024).

En 2021, el uso de software contable tradicional resultó en altos costos por errores y sanciones tributarias, lo que expuso la vulnerabilidad del sistema de gestión fiscal utilizado. Las multas y sanciones representaron un 30.6% del total de costos, lo que refleja no solo la frecuencia de errores en las declaraciones tributarias, sino también la falta de herramientas automatizadas capaces de detectar y corregir dichas imprecisiones antes de su presentación. Este alto porcentaje también sugiere un impacto directo en la rentabilidad del negocio, ya que recursos económicos

significativos fueron destinados a solventar fallos evitables en lugar de ser invertidos en actividades estratégicas o de crecimiento.

Los costos asociados al personal y al software tradicional, que alcanzaron \$6,000, representaron el 24.5% del total de gastos, lo que evidencia que el sistema empleado no era eficiente en términos de costo-beneficio. Esta situación resalta la necesidad urgente de modernizar las herramientas de gestión contable y tributaria para minimizar riesgos financieros y mejorar la capacidad de cumplimiento normativo. En este contexto, se hace evidente que la falta de innovación tecnológica contribuyó a una gestión operativa que no solo era ineficiente, sino también costosa y limitada en su capacidad para adaptarse a las demandas regulatorias y fiscales.

### Tabla 2.

*Principales errores y costos de la Cafetería "Café La Casa" durante el año 2022*

Errores en las declaraciones	Costos (USD)
Declaración del impuesto a la renta	6,000
Declaración de IVA	5,000
Declaración de ICE	2,500
Multas y sanciones	9,000
Costos de personal y software contable	7,500
<b>Total</b>	<b>30,000</b>

*Nota:* Autores (2024).

En 2022, los errores y sanciones experimentaron un aumento significativo en comparación con 2021, con un incremento del 22.45% en los costos totales, lo que representó una carga financiera aún mayor para la empresa. Este incremento estuvo impulsado principalmente por un aumento del 20% en las multas y sanciones, que alcanzaron los \$9,000, una cifra preocupante que evidenció no solo la frecuencia elevada de errores en las declaraciones tributarias, sino también las limitaciones de los métodos tradicionales empleados para la gestión fiscal.

La mayor frecuencia de errores en las declaraciones de impuestos a la renta, IVA e ICE, sumada a la falta de mecanismos preventivos efectivos, subrayó la ineficiencia de los procesos existentes. Este panorama no solo implicó mayores costos financieros, sino también un impacto negativo en términos de tiempo y recursos humanos destinados a corregir errores y responder a sanciones. Además, el aumento en los costos de personal y software contable, que ascendieron a \$7,500, indicó que los recursos asignados a la gestión fiscal no lograron generar mejoras significativas en la precisión ni en el cumplimiento normativo.

Este escenario crítico reflejó una necesidad apremiante de implementar herramientas tecnológicas más avanzadas, como sistemas de inteligencia artificial, que pudieran

automatizar y optimizar los procesos tributarios. La falta de dichas herramientas no solo perpetuó los errores, sino que también comprometió la competitividad y sostenibilidad financiera de la empresa. Este contexto reforzó la urgencia de evolucionar hacia sistemas de gestión que no solo minimicen los errores y sanciones, sino que también contribuyan a una gestión más estratégica y eficiente.

**Tabla 3***Resultados obtenidos con la implementación de la IA SIGO CONTIFICO (2023)*

<b>Errores en las declaraciones</b>	<b>Costos (USD)</b>
Declaración del impuesto a la renta	180
Declaración de IVA	150
Declaración de ICE	75
Multas y sanciones	270
Costos de personal y software contable	4,000
<b>Total</b>	<b>7,675</b>

*Nota:* Autores (2024).

La implementación de la inteligencia artificial (IA) SIGO CONTIFICO marcó un hito en la gestión tributaria de la Cafetería "Café La Casa", logrando una reducción de costos totales de un 74.42% en comparación con 2022, al pasar de \$30,000 a \$7,675. Este notable descenso en los costos resalta la efectividad de la tecnología para optimizar los procesos y eliminar fallas críticas. Los errores en las declaraciones tributarias y las sanciones asociadas experimentaron una disminución drástica, con una reducción del 97% en multas, lo que representa un cambio sustancial respecto a los años anteriores. Esto evidencia no solo la precisión de la IA para identificar y corregir errores, sino también su capacidad para garantizar un cumplimiento normativo más robusto y confiable.

El análisis detallado de los resultados muestra que los errores en la declaración del impuesto a la renta, IVA e ICE disminuyeron de manera significativa, alcanzando valores mínimos de \$180, \$150 y \$75, respectivamente, en comparación con las cifras de miles de dólares observadas en años previos. Este logro no solo redujo los costos financieros, sino que también mitigó los riesgos asociados al incumplimiento fiscal, fortaleciendo la relación de la empresa con las autoridades tributarias.

Otro aspecto destacado es la reducción de los costos de personal y software contable, que pasaron de \$7,500 en 2022 a \$4,000 en 2023, una disminución del 46.7%. Este ahorro refleja cómo la IA contribuyó a una asignación más eficiente de recursos, permitiendo al personal enfocarse en tareas estratégicas de mayor valor agregado. Además, el tiempo requerido para realizar declaraciones fiscales se redujo en un 75%, optimizando significativamente la operatividad del negocio.

En conjunto, estos resultados demuestran que la integración de tecnologías avanzadas como la IA no solo mejora la eficiencia operativa y el cumplimiento fiscal, sino que también genera un impacto positivo en la sostenibilidad financiera de la empresa, posicionándola de manera más competitiva en su sector. Este caso reafirma el potencial transformador de la inteligencia artificial en la gestión empresarial, especialmente en áreas críticas como la tributaria.

**Tabla 4**

*Comparativa de costos y errores entre 2021, 2022 y 2023*

Año	Errores en renta (USD)	Errores en IVA (USD)	Errores en ICE (USD)	Multas y sanciones (USD)	Costos totales (USD)
2021	5,000	4,000	2,000	7,500	24,500
2022	6,000	5,000	2,500	9,000	30,000
2023	180	150	75	270	7,675

*Nota:* Autores (2024).

La reducción del 70% en los errores de las declaraciones y del 97% en las multas y sanciones tributarias no solo confirma la eficacia del sistema de IA SIGO CONTIFICO, sino que también pone de manifiesto el impacto transformador de esta tecnología en la gestión fiscal de la Cafetería "Café La Casa". Estos resultados destacan la capacidad de la inteligencia artificial para identificar, corregir y prevenir errores, asegurando un cumplimiento normativo más preciso y confiable. La disminución de las multas y sanciones, de \$9,000 en 2022 a tan solo \$270 en 2023, constituye un ejemplo concreto de cómo la automatización de procesos puede traducirse en beneficios financieros significativos, además de fortalecer la seguridad jurídica del negocio frente a las autoridades fiscales.

Los costos de personal y software se redujeron en un 46.7%, pasando de \$7,500 en 2022 a \$4,000 en 2023. Este ahorro refleja no solo una mejora en la eficiencia operativa, sino también un cambio en la asignación de recursos internos, permitiendo al equipo humano enfocarse en tareas estratégicas y de mayor valor agregado para la empresa. Este aspecto es particularmente relevante, ya que no solo reduce gastos, sino que también incrementa la productividad general al liberar tiempo y recursos que anteriormente se destinaban a corregir errores o responder a sanciones.

La integración de IA en los procesos tributarios permitió reducir el tiempo de las declaraciones fiscales en un 75%, disminuyendo de 20 días en 2022 a solo 5 días en 2023. Este cambio no solo optimizó los procesos internos, sino que también mejoró la capacidad de respuesta de la empresa ante exigencias fiscales y plazos legales. La eficiencia alcanzada mediante la IA no solo impacta en términos económicos, sino también en la percepción de la empresa como un actor responsable y eficiente en su cumplimiento fiscal.

La reducción de errores, sanciones y costos operativos confirma que el sistema SIGO CONTIFICO no solo es una herramienta eficaz, sino también estratégica para el futuro sostenible de "Café La Casa". Este caso demuestra que la inversión en tecnología de inteligencia artificial es altamente rentable, ya que no solo optimiza la gestión fiscal, sino que también fortalece la posición competitiva de la empresa al reducir riesgos y maximizar recursos.

#### 4. Discusión

La implementación de la Inteligencia Artificial (IA) en la gestión tributaria de la Cafetería Casa Café representa un caso paradigmático sobre cómo las tecnologías emergentes pueden transformar procesos empresariales fundamentales. Los resultados obtenidos a través del sistema SIGO CONTIFICO evidencian una reducción significativa en los costos operativos, errores en las declaraciones fiscales y sanciones tributarias, lo que destaca el impacto positivo de la IA en el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa.

La reducción del 97% en multas y sanciones tributarias, así como la disminución del 70% en errores de las declaraciones fiscales, confirma lo planteado por Oliver Cuello (2021), quien destaca la capacidad de la IA para mitigar riesgos financieros y garantizar el cumplimiento regulatorio mediante la automatización y análisis predictivo. Este caso también corrobora los hallazgos de Von Schmeling González (2022) quienes enfatizan que la IA permite ajustar configuraciones fiscales en tiempo real, asegurando la alineación con normativas cambiantes.

Por otro lado, la reducción del 46.7% en costos asociados al personal y software contable refleja un avance hacia una mayor sostenibilidad financiera, en línea con lo planteado por Hurtado-Guevara (2024), quien argumenta que la automatización libera recursos humanos para actividades estratégicas, aumentando la productividad organizacional.

Es importante destacar que, aunque la IA redujo significativamente los tiempos de respuesta y errores, la necesidad de capacitación continua para el personal sigue siendo un factor crítico. Según Sánchez-Caguana et al. (2024), la preparación del talento humano es esencial para garantizar una transición exitosa hacia sistemas basados en IA, promoviendo no solo su adopción, sino también su optimización.

Los hallazgos obtenidos destacan que la IA no solo aborda problemas inmediatos, como la reducción de errores y costos, sino que también genera ventajas estratégicas a largo plazo. En consonancia con Caballero Rivera, (2023), la IA posiciona a las empresas como actores más competitivos en el mercado, gracias a su capacidad para adaptarse a contextos regulatorios y económicos dinámicos. Esto es especialmente relevante en sectores de pequeñas empresas, como Casa Café, donde la adopción tecnológica puede ser un diferenciador crítico para la sostenibilidad.

El caso de Casa Café sugiere que la implementación de IA puede actuar como un modelo replicable para otras pequeñas y medianas empresas (PYMES), particularmente en regiones donde los recursos para tecnologías avanzadas son limitados. La accesibilidad y escalabilidad de las herramientas de IA representan un factor clave para fomentar su adopción en sectores menos tecnificados.

En síntesis, la implementación del sistema SIGO CONTIFICO en Casa Café demuestra el impacto transformador de la IA en la gestión tributaria. Los resultados obtenidos, respaldados por estudios previos, destacan la efectividad de esta tecnología para optimizar procesos, reducir costos y mejorar la precisión en el cumplimiento normativo. No obstante, este caso también pone en evidencia la importancia de planificaciones estratégicas, inversiones iniciales adecuadas y programas de capacitación para superar los retos inherentes a su adopción.

## 5. Conclusiones

La implementación de la inteligencia artificial (IA) en la gestión tributaria de la Cafetería Casa Café ha demostrado ser una solución efectiva para enfrentar los desafíos operativos y financieros inherentes a este tipo de procesos en pequeñas empresas. Los resultados obtenidos tras la adopción del sistema SIGO CONTIFICO destacan mejoras significativas en múltiples dimensiones, como la reducción de costos, el incremento de la precisión en las declaraciones fiscales y la optimización de recursos humanos y tecnológicos. Este caso ilustra cómo la integración de tecnologías avanzadas puede transformar la operatividad empresarial, sentando las bases para una gestión más eficiente, estratégica y competitiva.

Uno de los logros más destacados ha sido la reducción sustancial en los errores fiscales y las sanciones económicas. En años previos a la implementación del sistema, la empresa enfrentaba altos niveles de multas debido a errores en las declaraciones de impuestos, lo que representaba una carga significativa para su sostenibilidad financiera. Con la incorporación de la IA, los errores se minimizaron en un 70% y las multas se redujeron en un 97%. Estos resultados no solo evidencian la efectividad del sistema para corregir y prevenir fallos, sino que también destacan su capacidad para garantizar el cumplimiento normativo de manera constante y confiable.

El impacto positivo de la IA también se reflejó en la optimización de los costos operativos. La reducción de los costos de personal y software contable en un 46.7% fue posible gracias a la automatización de tareas repetitivas y la redistribución eficiente de los recursos humanos hacia actividades de mayor valor estratégico. Este aspecto no solo contribuyó a un mejor manejo de los recursos internos, sino que también permitió a la empresa enfocar sus esfuerzos en áreas críticas para su crecimiento y competitividad. Además, la disminución del tiempo necesario para completar las declaraciones fiscales, que pasó de 20 días a solo 5, resalta la capacidad de la

tecnología para agilizar procesos complejos y mejorar la capacidad de respuesta frente a exigencias externas.

Más allá de los beneficios operativos, la implementación de la IA en Casa Café destaca por sus implicaciones estratégicas a largo plazo. La capacidad de la tecnología para adaptarse a los constantes cambios normativos y manejar grandes volúmenes de datos posiciona a la empresa en una situación privilegiada dentro de su sector. Al liberar recursos y garantizar una mayor precisión en la gestión fiscal, Casa Café se ha fortalecido como una organización más resiliente y preparada para enfrentar las demandas de un entorno competitivo y en constante transformación.

La inversión inicial necesaria para adquirir y personalizar el sistema, junto con la capacitación del personal, representó un obstáculo significativo. A pesar de ello, estos retos fueron superados mediante una planificación estratégica adecuada y un compromiso firme con la innovación tecnológica. Este caso demuestra que, aunque la implementación de IA puede implicar barreras iniciales, sus beneficios a largo plazo justifican ampliamente los esfuerzos y recursos invertidos.

En un contexto más amplio, el caso de Casa Café resalta la importancia de adoptar tecnologías avanzadas en las pequeñas empresas para garantizar su sostenibilidad y competitividad. La IA no solo resuelve problemas específicos, como la reducción de errores y sanciones, sino que también ofrece una plataforma para la innovación y la optimización continua de los procesos operativos. Este enfoque estratégico no solo permite a las empresas mantenerse al día con las exigencias normativas, sino que también les brinda una ventaja competitiva clave en un mercado cada vez más digitalizado.

La experiencia de Casa Café demuestra que la inteligencia artificial es una herramienta poderosa para transformar la gestión tributaria y fortalecer la posición estratégica de las empresas. Al superar las barreras iniciales y capitalizar sus beneficios, las organizaciones pueden no solo abordar los desafíos actuales, sino también construir un futuro más eficiente, competitivo y alineado con las tendencias globales. Este caso establece un modelo replicable que puede servir de referencia para otras pequeñas empresas que buscan integrar tecnologías emergentes en sus operaciones. La clave del éxito radica en la planificación, el compromiso con la innovación y la adaptación continua al cambio tecnológico y normativo.

## CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

## Referencias Bibliográficas

Aldea Torres, C. (2020). Impacto de la Inteligencia Artificial en el sistema financiero. <http://hdl.handle.net/11531/37543>

- Almeida Blacio, J. H. (2022). Innovación como herramienta para la gestión empresarial en las PYMEs de Santo Domingo. *Journal of Economic and Social Science Research*, 2(4), 68–81. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v2/n4/26>
- Bustelo, J. L. (2024,). *La revolución de la inteligencia artificial en la práctica tributaria: herramientas y oportunidades*. Universidad Isabel I. <https://www.ui1.es/blog-ui1/la-revolucion-de-la-inteligencia-artificial-en-la-practica-tributaria-herramientas-y-oportunidades>
- Caballero Rivera, I. A. (2023, marzo 13). *La inteligencia artificial como herramienta de gestión tributaria*. Asociación Interamericana de Contabilidad. <https://contadores-aic.org/la-inteligencia-artificial-como-herramienta-de-gestion-tributaria/>
- Carmona, R. G. A., Castillo, M. C. A., & Briceño, D. M. G. (2024). Inteligencia artificial chatbots y su impacto en la administración tributaria venezolana. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 22(1), 239-254. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9754506>
- Carvajal Segovia, M. K., Ortega Caba, A. I., & Bonifaz Aranda, E. F. (2024). *Impacto de la inteligencia artificial en el derecho al trabajo de los profesionales del derecho*. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/12424>
- Fanny Flores, Lilia Fernandez. (2018). *EUMED.NET*. <https://www.eumed.net/rev/ce/2018/3/inteligencia-artificial-contable.html>
- González de Frutos, U. (2020). Inteligencia Artificial y Administración tributaria. González de Frutos, U. (2020). Inteligencia Artificial y Administración tributaria.
- Hurtado-Guevara, R. F. (2024). Impacto de la Automatización Contable en la Eficiencia Operativa de las PYMEs. *Revista Científica Zambos*, 3(1), 19-35. <https://doi.org/10.69484/rcz/v3/n1/10>
- Marchesano, M., Scavone, G., & Pavón, N. (2023). Impactos de la inteligencia artificial en la profesión contable. In *XIX Simposio Regional de Investigación Contable (La Plata, 30 de noviembre de 2023)*. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/162132>
- Meisel Thaler, M. A. (2022). Optimización del servicio de atención tributario de la Municipalidad provincial de Jauja mediante la aplicación de chatbot con inteligencia artificial. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/9018>
- Naranjo-Padilla, M. I., Herrera-Sánchez, M. J., & Coello-Panchana, A. J. (2024). Análisis bibliográfico del impacto de la transformación digital y tecnologías emergentes en la contabilidad actual. *Multidisciplinary Collaborative Journal*, 2(1), 52-64. <https://doi.org/10.70881/mcj/v2/n1/31>
- Oliver Cuello, R. (2021). *Big data e inteligencia artificial en la Administración tributaria*. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, (33). <https://doi.org/10.7238/idp.v0i33.381275>
- Paulín, A. (2023). *El impacto de la inteligencia artificial en el empleo y los retos a futuro*. WIRED. <https://es.wired.com/articulos/impacto-de-la-inteligencia-artificial-en-el-empleo>

- Reymundo-Soto, E., Fernández-Condori, X. P., Echevarria-Quispe, E. V., Quispe-Cusi, Y., Gutiérrez-Quispe, E. Z., Palacios-Aguilar, L. J., & Ramírez-Laurente, A. J. (2023). Obligaciones Tributarias y su Influencia en la Recaudación Fiscal de las Micro y Pequeñas Empresas. Editorial Grupo AEA. <https://doi.org/10.55813/egaea.l.2022.35>
- Rojas, V. L., & Cerón, J. S. P. (2024). Responsabilidades del contador público frente a la Inteligencia Artificial (IA). <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/b7774703-bcd4-4263-9137-6446da94b02e/content>
- Rubio García, Y. (2024). El impacto de la inteligencia artificial en las empresas. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/71641>
- Ruiz, G. P. (2024). Compliance by design tributario. La estrategia necesaria para una adecuada relación cooperativa en la era de la inteligencia artificial. *Carta tributaria. Revista de opinión*, (116), 2. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9849527>
- Sánchez-Caguana, D. F., Landázuri-Álvarez, M. B., Ramírez-Martínez, S. L., & Acosta-Muñoz, M. M. (2024). Desarrollo Sostenible y Contabilidad: Integrando la Contabilidad Ambiental en Prácticas Empresariales. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(2), 157–177. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n2/105>
- Sánchez-Caguana, D. F., Philco-Reinozo, M. A., Salinas-Arroba, J. M., & Pico-Lescano, J. C. (2024). Impacto de la Inteligencia Artificial en la Precisión y Eficiencia de los Sistemas Contables Modernos. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(3), 1–12. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n3/117>
- Santander-Salmon, E. S., Herrera-Sánchez, M. J., & Bravo-Bravo, I. F. (2023). La importancia de la digitalización en la administración empresarial mediante un análisis bibliográfico actualizado. *Multidisciplinary Collaborative Journal*, 1(2), 39-51. <https://doi.org/10.70881/mcj/v1/n2/15>
- Von Schmeling González, R. (2022). *Big Data e Inteligencia Artificial en los procesos de fiscalización de la Subsecretaría de Estado de Tributación (SET) al 2021*. *Revista de Ciencias Empresariales, Tributarias, Comerciales y Administrativas*, 1(1), 106–107. Recuperado de <https://educaciontributaria.com.py/revista/index.php/rcetca/article/download/3/1>