

## INTELIGENCIA ARTIFICIAL CHATBOTS Y SU IMPACTO EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA VENEZOLANA

(ARTIFICIAL INTELLIGENCE CHATBOTS AND ITS IMPACT ON THE  
VENEZUELAN TAX ADMINISTRATION)

**Rashel Geraldine Acosta Carmona**

[rgac3009@gmail.com](mailto:rgac3009@gmail.com)

 <https://orcid.org/0000-0002-3146-2692>

**Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria  
(SENIAT). Maracaibo. Venezuela**

**Marialyz Carolina Amaya Castillo**

[amayamarialyz@gmail.com](mailto:amayamarialyz@gmail.com)

 <https://orcid.org/0009-0006-8344-9795>

**Papel Club Resort, C.A. Maracaibo. Venezuela**

**Dailibeth Marie Galindo Briceño**

[dailibethgalindo@gmail.com](mailto:dailibethgalindo@gmail.com)

 <https://orcid.org/0009-0000-6752-4202>

**Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC). Maracaibo. Venezuela**

**RECIDIDO:** julio 2024/**ACEPTADO:** agosto 2024/**PUBLICADO:** septiembre 2024

Como citar: Acosta, R., Amaya, M. y Galindo, D. (2024). La inteligencia artificial chatbots y su impacto en la administración tributaria venezolana. CICAG: Revista Electrónica Arbitrada del Centro de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 22(1), Venezuela. (Pp. 239-254)

### RESUMEN

La presente investigación se realizó con el propósito de analizar la inteligencia artificial ChatBots y su impacto en la Administración Tributaria Venezolana. La metodología aplicada fue el estudio observacional descriptivo de tipo documental bajo el paradigma cualitativo. Para esta investigación se elaboró una revisión exhaustiva de literatura académica utilizando diversos buscadores electrónicos y repositorios de revistas indexadas, con la finalidad de recopilar y analizar la evidencia científica disponible sobre el uso de los ChatBots en el campo de la

Administración Tributaria, identificando los avances, desafíos y oportunidades que presenta esta tecnología en este contexto. Se obtuvo como resultado que, los ChatBots impulsados por IA ofrecen una oportunidad prometedora para la Administración Tributaria Venezolana, ya que pueden mejorar la experiencia de los contribuyentes, responsables y terceros interesados con un servicio de asistencia eficiente y personalizado las 24 horas, reducir los costos operativos al automatizar tareas repetitivas, y desempeñar un papel clave en promover el cumplimiento tributario al proporcionar orientación sobre requisitos, plazos y procedimientos.

**Palabras claves:** Inteligencia Artificial, ChatBots, Administración Tributaria

## ABSTRACT

This research was carried out with the purpose of analyzing ChatBots artificial intelligence and its impact on the Venezuelan Tax Administration. The methodology applied was the descriptive observational study of documentary type under the qualitative paradigm. For this research, an exhaustive review of academic literature was carried out using various electronic search engines and repositories of indexed journals, with the purpose of collecting and analyzing the scientific evidence available on the use of ChatBots in the field of Tax Administration, identifying the advances, challenges and opportunities that this technology presents in this context. The result was that ChatBots powered by AI offer a promising opportunity for the Venezuelan Tax Administration, since they can improve the experience of taxpayers, responsible parties and interested third parties with an efficient and personalized 24-hour assistance service, reduce costs operational by automating repetitive tasks, and playing a key role in promoting tax compliance by providing guidance on requirements, deadlines and procedures.

**Keywords:** Artificial Intelligence, ChatBots, Tax Administration

## INTRODUCCIÓN

La inteligencia artificial (IA) ha experimentado un avance significativo en los últimos años, convirtiéndose en una herramienta fundamental para mejorar los procesos y servicios en diversos sectores. Particularmente, en el ámbito de la Administración Tributaria, la IA ha abierto nuevas posibilidades para optimizar las operaciones y la interacción con los contribuyentes.

Por consiguiente, los ChatBots es una forma de (IA) conversacional con especial relevancia en este contexto, tales sistemas permiten establecer un fluido diálogo y personalizado con los contribuyentes, atendiendo de manera ágil y eficiente sus

consultas, dudas y requerimientos relacionados con los tributos. Es a través de algoritmos avanzados de procesamiento de lenguaje natural (PLN), pueden comprender las necesidades específicas de cada usuario y proporcionar respuestas adaptadas a su perfil y situación tributaria.

En este estudio, se analiza la (IA) ChatBots y su impacto en la Administración Tributaria Venezolana, donde su incorporación en los procesos de recaudación y atención al contribuyente, puede representar una importante mejora en la eficiencia y eficacia de sus operaciones, al agilizar los trámites, reducir los tiempos de respuesta y mejorar la calidad del servicio prestado a los ciudadanos.

Además, pueden contribuir a fomentar una mayor transparencia y cercana interacción entre la Administración Tributaria y los gestionados, facilitando la comprensión de sus obligaciones promoviendo el cumplimiento voluntario de las mismas, lo que, a su vez, puede tener un impacto positivo en la recaudación de ingresos y en la percepción de la ciudadanía sobre la gestión tributaria.

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### Inteligencia Artificial

Según Ossandón (2020), es un campo fascinante y en constante evolución de la informática centrada en crear sistemas capaces de realizar tareas que tradicionalmente han requerido la inteligencia y las habilidades cognitivas de los seres humanos, este campo abarca una amplia gama de tecnologías, desde el aprendizaje automático y el procesamiento del lenguaje natural hasta la visión artificial y la robótica.

Por su parte, Oliver (2021) señala que estos sistemas pueden procesar grandes volúmenes de datos, identificando patrones, tendencias para tomar decisiones basadas en la información recopilada, lo que les permite llevar a cabo una variedad de tareas, como el reconocimiento de imágenes, la traducción de idiomas, la toma de decisiones estratégicas y la automatización de procesos.

Para Urdaneta y González (2024) les permite llevar a cabo una variedad de tareas, como el reconocimiento de imágenes, la traducción de idiomas, la toma de decisiones estratégicas y automatización de procesos. Así mismo, uno de los aspectos clave es el aprendizaje automático para mejorar su desempeño a través de la experiencia y el procesamiento de datos.

Según se ha visto, mediante técnicas como el aprendizaje supervisado o no, así como por refuerzo, los sistemas de IA pueden adaptarse y evolucionar continuamente, ampliando sus capacidades y logrando resultados cada vez más precisos y eficientes, lo cual tiene un impacto significativo en diversos campos, desde la medicina hasta la industria, este sistema puede ayudar a optimizar procesos, predecir tendencias y tomar decisiones más informadas.

Sin embargo, el desarrollo e implementación plantean importantes desafíos y consideraciones éticas, temas como la transparencia, la privacidad, la responsabilidad, el impacto social de estas tecnologías deben ser cuidadosamente abordados a medida que se integra cada vez más a nuestra vida cotidiana, por lo tanto, es crucial garantizar que estos sistemas no perpetúen discriminación, que respeten el derecho a las personas y a la toma de decisiones autónoma. Además, la cuestión de la responsabilidad legal en caso de daños causados es un tema complejo que requiere un marco regulatorio adecuado.

### **ChatBots**

Según Maldonado (2023), son programas informáticos que simulan una conversación natural con usuarios humanos a través de mensajes de texto o voz. Estos se utilizan en muchas aplicaciones, como servicio al cliente, marketing, educación y atención médica. Para el caso de ChatBots de atención al cliente pueden ayudar a los usuarios a resolver problemas, brindar información y derivar solicitudes automatizada a los departamentos correspondientes. En el ámbito tributario, pueden interactuar con contribuyentes, responder preguntas, ofrecer asesoría personalizada y describir procedimientos de declaración de impuestos.

Para Merlo (2022), funciona utilizando una combinación de técnicas de (IA) como el procesamiento del lenguaje natural (PLN), aprendizaje automático y la robótica conversacional, partiendo de lo anterior, el PLN permite a los ChatBots comprender el significado y la intención del lenguaje humano, interpretando no solo las palabras, sino también los matices, el contexto y las emociones subyacentes, para entablar diálogos más naturales y coherentes.

Por su parte, Rouhiainen (2018) explica que el aprendizaje automático, por su parte, les permite mejorar continuamente su capacidad de interacción a través del análisis de sus conversaciones anteriores, aprendiendo de las respuestas y reacciones de los usuarios. Gracias a estos avances tecnológicos, los mismos se

han convertido en herramientas cada vez más sofisticadas y versátiles, capaces de brindar asistencia personalizada, resolver problemas y ofrecer recomendaciones de manera eficiente.

En este sentido, su evolución ha sido significativa en los últimos años, promovida por el creciente interés de las empresas en mejorar la experiencia en usuarios, estos programas virtuales pueden adaptarse a diversos contextos, desde el servicio al cliente hasta la educación. Además, están diseñados para aprender y mejorar constantemente a través de la interacción con los beneficiarios, permitiendo brindar respuestas cada vez más precisas.

En síntesis, representan una revolución en la interacción entre las empresas y clientes, al ofrecer asistencia personalizada, eficiente y accesible. A medida que la tecnología siga avanzando, es de esperar que estos sistemas conversacionales se vuelvan aún más sofisticados y capaces de adaptarse a una amplia gama de necesidades y expectativas de los usuarios.

### **Administración Tributaria**

Tal como señala Belisario (2013), es uno de los sujetos de la relación jurídico-tributaria, lo que le otorga ciertos derechos y potestades, como la facultad de revisión, fiscalización y determinación de las obligaciones tributarias. Por tanto, es una institución fundamental en la estructura del Estado moderno, encargada de la correcta recaudación de tributos establecidos por la ley. Como lo define Fraga (2021), esta entidad desempeña un papel crucial en el sostenimiento financiero del país, al garantizar que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones de manera oportuna y adecuada.

Para Díaz (2017), es responsabilidad de la Administración Tributaria actuar con total transparencia, eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones, esto implica no solo respetar los derechos de los contribuyentes, sino también cumplir cabalmente con su mandato legal, a fin de lograr una relación equilibrada y justa entre ambas partes. Así mismo, es importante destacar que estas facultades no son ilimitadas, sino que se encuentran sujetas al principio de legalidad, lo cual significa que debe actuar de acuerdo con los procedimientos y límites establecidos en la legislación vigente, respetando los derechos y garantías de los contribuyentes.

Además, de sus facultades de fiscalización, la Administración Tributaria tiene el deber de proveer a los contribuyentes la asistencia e información necesaria sobre las normas tributarias aplicables, lo cual implica que la Administración debe adoptar medidas proactivas para orientar y apoyar a los declarantes en el cumplimiento de sus obligaciones, a fin de facilitar el desarrollo de sus actividades económicas y la recaudación de los tributos de manera eficiente y equitativa.

En este sentido, esta juega un papel primordial en el sostenimiento del sistema fiscal y en la construcción de una relación de confianza entre el Estado y los administrados. Su labor debe estar guiada por principios de legalidad, transparencia y eficiencia, con el objetivo de garantizar el adecuado financiamiento de los servicios públicos y el desarrollo económico y social del país.

### **Aplicación de inteligencia artificial en la Administración Tributaria a nivel mundial**

Su aplicación en la Administración Tributaria está revolucionando la forma en que se gestionan los tributos a nivel mundial, en consecuencia, están utilizando la IA para automatizar tareas, mejorar la eficiencia, detectar el fraude y aumentar el cumplimiento tributario. Partiendo de lo anterior, se presenta un cuadro comparativo de las IA utilizadas en la Administración Tributaria de cada país:

**Cuadro N° 1**  
**Funciones de la IA en la Administración Tributaria por País**

AT – PAÍS	PRINCIPALES FUNCIONES
CRA -Canadá	“CHARLIE” se lanzó en marzo 2020 para responder preguntas de los obligados tributarios, en especial para realizar declaraciones de impuestos. Durante el primer año respondió 5 millones de preguntas.
ATO- Australia	“ALEX” se lanzó en 2016 para tratar consultas relacionadas con impuestos, derechos de propiedad, ingresos y deducciones y presentación de declaraciones e impuestos. Tuvo 1,4 millones de conversaciones entre el 1 de julio de 2020 y el 23 de marzo de 2021.
HMRC – Reino Unido	“RUTH” responde preguntas simples y proporciona enlaces a sitios web de la AT.
VERO – Finlandia	“VEROBOT” brinda toda la información relativa a los impuestos empresariales y sobre las rentas del trabajo del país.
STA – Suecia	“SKATTI” responde preguntas sobre el registro de la población e impuestos personales las 24 horas del día, todo el año. Es capaz de comprender preguntas dentro de otras áreas de experiencia y con

AT – PAÍS	PRINCIPALES FUNCIONES
	enlace a la página web. A partir de octubre de 2019 ha tenido más de 320.000 conversaciones, incluidas unas 800.000 preguntas.
REVENUE – Irlanda	El AV virtual responde preguntas relativas a impuestos y también se puede operar por voz.
FTS- Rusia	“TAXIK” está integrado con los siguientes servicios en línea: citas con inspección; calculadora de impuestos sobre el transporte; calculadora de primas de seguros; y calculadora de impuestos prediales y territoriales.
STA- China	“ROBOTCHAT” brinda respuestas sobre impuestos y permite dirigir preguntas más complicadas a expertos humanos.
IRAS – Singapur	“ASK JAMIE” ayuda con la presentación de declaración de renta a los taxistas y a los empresarios dedicados al alquiler de automóviles privados. Está disponible en todas las agencias gubernamentales. En 5 años de lanzamiento ya ha respondido a más de 15 millones de preguntas de ciudadanos.
OSS – Letonia	“TOM” desde enero 2020 responde sobre horarios de atención y ubicaciones de dependencias, inscripción de una empresa, cómo utilizar el sistema de declaración electrónica, presentación anual de declaraciones de impuestos y gastos deducibles.
EMTA- Estonia	El AV lanzado en 2020 ayuda a promover Estonia a nivel mundial. Brinda información desde la ubicación hasta la población, la naturaleza, los impuestos, etc. en múltiples idiomas.
SAT – México	“ORIENTASAT” lanzado en 2020, está dirigido especialmente para las personas físicas para ayudar fundamentalmente a la confección de la declaración jurada de renta. Utiliza una base de conocimientos que consta de 1.149 respuestas estándar y 17.776 variantes de preguntas.
AEAT – España	AV IVA para ejecución del SII, IVA comercio exterior, calculadora de plazos, declaración censal, Realización de la autoliquidación modelo 303 (IVA) para los arrendadores de inmuebles y otras funcionalidades, por ejemplo, recientemente, el acceso a subastas de inmuebles. En el año 2020, ha habido más de 1.100.000 consultas resueltas por el AV.
SAT – Guatemala	“RITA”, implementado en 2019, responde preguntas del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos, el Registro Tributario Unificado, Factura Electrónica en Línea, Solvencia Fiscal, Recepción de Denuncias, conceptos aduaneros y los horarios de atención de las agencias. En 2020 recibió 798 mil consultas, con un 75 % de comentarios satisfactorios.
Ministerio de Hacienda – Costa Rica	“TRAVI” se lanzó en 2020. Responde sobre uso del Portal, autogestión de claves, facturador electrónico, llave criptográfica, firma digital, Catálogo de Bienes y Servicios, Inscripción en el Registro Único Tributario, desinscripción y modificación en el RUT, medios de pago, baja temporal, consulta omisos y morosos

AT – PAÍS	PRINCIPALES FUNCIONES
SUNAT – Perú	“SOFIA” se lanzó en 2018. Trata temas de lotería de recibos de impuestos, devoluciones de impuesto sobre la renta, otros temas de ingresos laborales. En el año 2021 SOFIA ha respondido a 248.125 mensajes con un 97% de efectividad.
DIAN – Colombia	“DIANA” permite consultas sobre factura electrónica, firma electrónica, Renta Personas Naturales, Régimen Simple de Tributación, información relacionada con el RUT, el calendario tributario, los puntos de contacto y sus sedes.
SRF – Brasil	“LEON” se lanzó en 2021 sobre temas aduaneros y otro AV se desarrolló en 2021 acerca de cuestiones relacionadas con el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas
SII – Chile	“SOFIA” se creó en 2021 y asiste en diversos temas del impuesto a la renta

**Fuente:** Collosa y Carbajo (2023)

Partiendo de lo anterior, se observa que las Administraciones Tributarias están utilizando cada vez más la (IA) para automatizar una amplia gama de tareas, desde el procesamiento de declaraciones de impuestos hasta el análisis de tendencias de cumplimiento tributario. En este sentido, gracias a la capacidad de la IA para procesar grandes volúmenes de datos a gran velocidad, la Administración Tributaria puede mejorar significativamente la eficiencia de sus operaciones. V.G., identificando automáticamente errores o inconsistencias en las declaraciones de impuestos, lo que permite a los funcionarios públicos enfocar sus esfuerzos en casos más complejos que requieren una revisión más exhaustiva.

Además, la (IA) está demostrando ser una herramienta poderosa en la lucha contra el fraude fiscal, mediante el análisis de patrones y comportamientos sospechosos, los algoritmos pueden detectar actividades fraudulentas con una precisión y velocidad mucho mayor que los métodos tradicionales, permitiendo que la Administración Tributaria intervenga de manera más oportuna y efectiva en la recuperación de ingresos perdidos por evasión de impuestos.

Finalmente, la implementación de la IA en la Administración Tributaria también tiene el potencial de aumentar el cumplimiento voluntario entre los contribuyentes, ya que, al ofrecer herramientas de asesoramiento y orientación automatizadas, se facilita que los administrados cumplan correctamente con sus obligaciones tributarias, lo que a su vez reduce la carga administrativa para las Administraciones Tributarias. En resumen, la adopción de la inteligencia artificial está transformando profundamente la forma en que las Administraciones Tributarias de todo el mundo

gestionan y recaudan los impuestos, con importantes beneficios en términos de eficiencia, detección del fraude y cumplimiento fiscal.

### **Encaje normativo para la aplicación de la Inteligencia Artificial ChatBots en la Administración Tributaria Venezolana**

Actualmente, si bien no existe una regulación específica sobre el uso de ChatBots en la Administración Tributaria venezolana, el marco legal vigente ofrece las bases jurídicas para justificar y promover la implementación de estas tecnologías, en aras de mejorar la calidad y eficiencia de los servicios prestados a los contribuyentes.

#### **Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

El artículo 141 establece que la administración pública "está al servicio de todos los ciudadanos y ciudadanas", es decir, la administración pública tiene la obligación de atender a las necesidades y demandas de toda la población, sin discriminación ni exclusión. Así mismo, el artículo 58 de nuestra Carta Magna señala que "toda persona tiene derecho a la información oportuna, veraz e imparcial, sin censura, de acuerdo con los principios de esta Constitución". Este artículo garantiza el derecho fundamental de acceso a la información, lo cual representa una base sólida para el uso de ChatBots y otras tecnologías de atención al ciudadano.

De lo antes planteado, los ChatBots como agentes de conversación automatizados, pueden desempeñar un papel crucial en la materialización de estos derechos constitucionales, ya que al estar disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Además, pueden brindar a los ciudadanos acceso oportuno a información relevante y precisa, sin restricciones de horario o barreras geográficas. Además, al utilizar algoritmos imparciales y transparentes, los ChatBots pueden garantizar que la información proporcionada sea veraz y objetiva, sin sesgos ni censura.

De esta manera, el uso adecuado de la inteligencia artificial ChatBots en la Administración Tributaria permiten brindar una atención más rápida y personalizada a los administrados, respondiendo a sus consultas y guiándolos a través de los trámites, lo que puede contribuir a fortalecer la transparencia, celeridad, eficacia, eficiencia, así como la cercanía entre el Estado y los

ciudadanos, en línea con los principios fundamentales consagrados en la Constitución Nacional.

### **Ley Orgánica de la Administración Pública (2014)**

El artículo 5 de la Ley Orgánica de la Administración Pública (LOAP-2014) establece que, la misma está al servicio de las personas, y su actuación estará dirigida a la atención de sus requerimientos y la satisfacción de sus necesidades, brindando especial atención a las de carácter social. Así mismo, el artículo 10 expresa que, la actividad de la Administración Pública se desarrollará con base en los principios de celeridad, simplicidad, eficacia, eficiencia, accesibilidad, modernidad, transparencia, entre otros.

El artículo 11 señala que los órganos y entes de la Administración Pública deberán utilizar las tecnologías que desarrolle la ciencia, tales como los medios electrónicos o informáticos y telemáticos, para su organización, funcionamiento y relación con las personas, para ello cada órgano y ente de la Administración Pública deberá mantener una página en internet, que contenga toda la información que se considere relevante de lo antes planteado, es fundamental que la Administración Pública se enfoque en las personas y en satisfacer sus demandas de manera oportuna y eficiente. Esto requiere una profunda comprensión de las necesidades de la ciudadanía y el diseño de servicios y trámites que se adapten a sus requerimientos.

Por otro lado, los principios mencionados en el artículo 10 de la LOAP (2014), son cruciales para garantizar que la Administración Pública responda de manera ágil y simplificada a las solicitudes de la ciudadanía, haciendo un uso óptimo de los recursos y brindando servicios de calidad. La simplificación de los trámites administrativos, en particular, es fundamental para facilitar la interacción entre la Administración y las personas, mejorando la experiencia del usuario, en consecuencia, estos principios constituyen una base sólida para el uso de herramientas tecnológicas como los ChatBots en la Administración Tributaria.

En síntesis, la incorporación de tecnologías innovadoras en la Administración Tributaria es crucial para modernizar y mejorar la prestación de servicios, facilitando la interacción con los ciudadanos y aumentando la eficiencia y la transparencia en la gestión pública. Estas herramientas tecnológicas, como los ChatBots, permiten una atención personalizada, una mayor accesibilidad y una

respuesta ágil a las consultas y solicitudes de los contribuyentes, aportando así a la mejora continua de la Administración Tributaria venezolana.

### **Código Orgánico Tributario (2020)**

El Código Orgánico Tributario (COT-2020), en su artículo 131, numerales 8 y 9, otorga facultades a la Administración Tributaria para establecer y desarrollar sistemas de información, análisis estadístico, económico y tributario. Esto le permite recopilar, procesar y analizar datos relevantes sobre la actividad económica y el comportamiento de los contribuyentes, con el fin de obtener información valiosa para verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Además, el citado código en su artículo 147 faculta a la Administración Tributaria para divulgar las normas y regulaciones en el ámbito tributario, así como brindar asistencia a los contribuyentes y demás partes interesadas.

En este contexto, el COT (2020) establece el deber de la Administración Tributaria de proporcionar a los sujetos pasivos la información y asistencia necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, en consecuencia, para cumplir con este mandato, la Administración puede utilizar diversas herramientas tecnológicas, como la inteligencia artificial ChatBots, que permiten brindar información y orientación a los contribuyentes de manera ágil y eficiente sobre temas relacionados a los tributos, tales como fechas de vencimiento, procedimientos para declaraciones y pagos, así como asistencia virtual entorno a información general y de uso común entre los contribuyentes.

### **Ley de Infogobierno (2013)**

La Ley de Gobierno Electrónico (2013) tiene como objetivo fundamental impulsar la adopción y el uso eficaz de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) dentro de la administración pública, esta ley establece claramente que los organismos gubernamentales deben promover activamente la utilización de estas herramientas tecnológicas con el fin de mejorar la calidad y la eficiencia de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos.

En consecuencia, la Administración Tributaria se encuentra en posición para aprovechar los beneficios que ofrecen las TIC, por lo tanto, la implementación de ChatBots o asistentes virtuales interactivos puede representar una oportunidad invaluable para optimizar la atención y el soporte brindado a los ciudadanos. Estos

sistemas de Inteligencia Artificial, debidamente diseñados y configurados, pueden atender de manera ágil y personalizada las diversas consultas y trámites relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias, sin la necesidad de que los usuarios tengan que trasladarse a la institución o realizar llamadas telefónicas, lo que a su vez permitiría aumentar la eficacia del trabajo de los funcionarios atendiendo contribuyentes con situaciones complejas que requieran una atención directa.

De este modo, la adopción de ChatBots en los servicios de la administración tributaria no solo mejora sustancialmente la experiencia del contribuyente, haciéndola más conveniente y satisfactoria, sino que también libera a los funcionarios públicos de tareas rutinarias, permitiéndoles concentrarse en actividades de mayor valor estratégico y complejidad. Todo esto conduce a una administración más eficiente, ágil y orientada a las necesidades reales de la ciudadanía, en línea con los principios y objetivos establecidos en la Ley de Infogobierno.

En general, existe una base legal sólida para el uso de ChatBots en la Administración Tributaria venezolana, las leyes y regulaciones existentes pueden usarse para justificar el uso de inteligencia artificial ChatBots para mejorar la atención al contribuyente, aumentar la eficiencia, y cumplir con los principios constitucionales y del derecho administrativo.

## **METODOLOGÍA**

La presente investigación se realizó bajo un estudio observacional descriptivo de tipo documental, con la finalidad de profundizar en la temática relacionada con la inteligencia artificial ChatBots y su impacto en la Administración Tributaria Venezolana. Razón por la cual, se permite examinar de manera detallada y contextualizada las variables principales sobre Inteligencia artificial, ChatBots, Administración Tributaria y el encaje normativo para la aplicación de esta tecnología en dicho ámbito.

Para ello, se llevó a cabo una revisión exhaustiva de la literatura académica utilizando diversos buscadores electrónicos y repositorios de revistas indexadas, con la finalidad de recopilar y analizar la evidencia científica disponible sobre el uso de los ChatBots en el campo de la Administración Tributaria, identificando los avances, desafíos y oportunidades que presenta esta tecnología en este contexto.

Además, se realizó un análisis del marco legal y normativo vigente en Venezuela, con el fin de comprender el encaje y las implicaciones jurídicas de la implementación de los ChatBots en los procesos y servicios de la Administración Tributaria. Esto resulta fundamental para explorar las posibles adaptaciones o modificaciones que podrían ser necesarias en la legislación para facilitar y regular el uso de esta innovadora tecnología en el ámbito fiscal.

En resumen, esta investigación documental busca generar un conocimiento sobre el impacto de los ChatBots en la Administración Tributaria Venezolana, analizando sus aspectos técnicos, normativos y sus repercusiones en la gestión y atención tributaria. Los hallazgos obtenidos contribuirán a la comprensión de esta temática emergente y proporcionarán insumos relevantes para orientar futuras iniciativas y políticas públicas en torno a la adopción de la inteligencia artificial en los sistemas tributarios.

## RESULTADOS

La investigación encontró que los ChatBots impulsados por inteligencia artificial (IA) tienen un gran potencial para ofrecer una serie de beneficios significativos a la Administración Tributaria Venezolana. En primer lugar, pueden mejorar sustancialmente la experiencia de los contribuyentes al proporcionar una atención al contribuyente más eficiente, personalizada y disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Además de mejorar la atención al contribuyente, los ChatBots también tienen el potencial de reducir significativamente los costos operativos de la Administración Tributaria al automatizar tareas repetitivas y rutinarias, como responder preguntas frecuentes, procesar solicitudes básicas y brindar información general, lo que permite liberar a los funcionarios públicos para que se concentren en tareas más complejas y de mayor valor, logrando una mayor eficiencia y productividad general de la organización. Asimismo, la automatización de dichas tareas a través de ChatBots reduce los riesgos de errores humanos, mejora la consistencia y calidad de la información proporcionada a los ciudadanos.

En este sentido, los ChatBots impulsados por IA pueden desempeñar un papel clave en promover el cumplimiento tributario entre los contribuyentes, ya que estos asistentes virtuales pueden proporcionar orientación personalizada sobre requisitos y plazos, recordar fechas de vencimiento importantes y guiar a los

contribuyentes a través de los procesos de presentación de declaraciones y pagos de impuestos. Esto resulta fundamental en un contexto de alta informalidad y baja cultura tributaria, donde muchos ciudadanos enfrentan dificultades para comprender y cumplir con sus obligaciones tributarias.

Adicionalmente, los ChatBots pueden funcionar como un canal de comunicación bidireccional, recopilando valiosa información sobre las necesidades, inquietudes y comportamiento de los contribuyentes, permitiendo a la Administración Tributaria identificar áreas de mejora, diseñar políticas más efectivas y seleccionar de manera más precisa sus campañas de comunicación y educación tributaria. En última instancia, la implementación de ChatBots impulsados por IA representa una oportunidad única para modernizar y mejorar la eficiencia de la administración tributaria, brindando un mejor servicio a los ciudadanos y fortaleciendo el sistema tributario.

## REFLEXIONES FINALES

Se puede concluir que, la implementación estratégica de ChatBots impulsados por IA en la Administración Tributaria Venezolana tiene el potencial de generar una serie de beneficios significativos, incluyendo una mejor atención al contribuyente, reducción de costos, aumento de la eficiencia y promoción del cumplimiento tributario. Estas mejoras pueden traducirse en una Administración Tributaria más eficaz y eficiente, lo cual es fundamental para fortalecer la recaudación de ingresos y contribuir al desarrollo económico del país.

Así mismo, los ChatBots pueden desempeñar un papel crucial en mejorar los niveles de cumplimiento y recaudación tributaria en Venezuela. Estos sistemas de inteligencia artificial pueden automatizar y simplificar muchos de los procesos y trámites relacionados con las obligaciones tributarias, haciéndolos más accesibles y eficientes para los contribuyentes.

En consecuencia, su aplicación sería crucial en la asistencia personalizada a los contribuyentes y terceros interesados, guiándolos paso a paso en el cumplimiento de sus deberes tributarios, como la presentación de declaraciones de impuestos, información general conceptos básicos como la base imponible y la alícuota correspondiente por tipo de impuesto, verificación de status de procedimientos, así como cualquier información que ayude a reducir los errores, las demoras y la

frustración que a menudo acompañan estos procesos, incrementando el nivel de cumplimiento voluntario.

Más aún, el análisis de los datos generados por las interacciones de los ChatBots podría brindar conocimientos a las autoridades tributarias, ayudándoles a identificar áreas de oportunidad, patrones de evasión, y segmentos de contribuyentes que requieren mayor atención o incentivos para cumplir, paralelamente, esta información podría utilizarse para diseñar políticas y estrategias más efectivas de recaudación y fiscalización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ley Orgánica de la Administración Pública (2014). República Bolivariana de Venezuela (Gaceta Oficial N° 6.147 Extraordinario del 17 de noviembre de 2014)

Maldonado, M. (2023). La regulación (necesaria) de la actuación administrativa automatizada: el uso de la robótica mediante ChatBots y asistentes virtuales en la administración pública peruana. *Revista Iberoamericana de Gobierno Local*. N° 23. Disponible en: [https://revista.cigob.net/ search/tags/chat-bots/](https://revista.cigob.net/search/tags/chat-bots/)

Merlo, N. (2022). Asistente conversacional virtual (ChatBots) para ser incluido en el portal de la Subsecretaría de Estado de Tributación como mecanismo de asistencia al contribuyente. *Revista de Ciencias Empresariales, Tributarias, Comerciales y Administrativas*. Vol. 1, N° 2. Disponible en: <https://doi.org/10.58287/rcfotriem-1-2-2022-22>

Oliver, R. (2021). Big data e inteligencia artificial en la Administración tributaria. IDP. *Revista de Internet, Derecho y Política*. N° 33, Disponible en: <https://doi.org/10.7238/idp.v0i33.381275>.

Ossandón, F. (2021). Inteligencia Artificial en las Administraciones Tributarias: Oportunidades y Desafíos. *Revista De Estudios Tributarios*, Disponible en: <https://revistaestudiostributarios.uchile.cl/index.php/RET/article/download/60703/64473/206650>

Rouhiainen, L. (2018). Inteligencia artificial: 101 cosas que debes saber hoy sobre nuestro futuro. Editorial Planeta. Madrid, España. Disponible en: [https://proassetspdldcom.cdnstatics2.com/usuaris/libros\\_contenido/arxius/40/39307\\_Inteligencia\\_artificial.pdf](https://proassetspdldcom.cdnstatics2.com/usuaris/libros_contenido/arxius/40/39307_Inteligencia_artificial.pdf)

Urdaneta, W. y González, B. (2024) Inteligencia Artificial como herramienta para los líderes disruptivos en las Empresas de Telecomunicaciones. CICAG: *Revista Electrónica Arbitrada del Centro de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 21(2), Venezuela. (Pp.147-167)