



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGÍSTER

Título del trabajo:

La transformación digital en la mejora de los procesos de tributación

Línea de Investigación:

Gestión Integrada de Organizaciones y Competitividad Sostenible

Campo amplio de conocimiento:

Administración

Autor/a:

Paul Estuardo Andrade Alban

Tutor/a:

Mg. Andrés Ramos Alvarez

Quito – Ecuador

2022

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Mg. Andrés Ramos Alvarez portador de la C.I: 1756718886 en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación titulado: La transformación digital en la mejora de los procesos de tributación.

Elaborado por: Paul Estuardo Andrade Alban, C.I: 0501454250, estudiante de la Maestría: Administración Tributaria de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, para obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado el trabajo de titulación de posgrado, la apruebo en todas sus partes.

Quito, 29 de Marzo de 2022



Firma

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado al padre Dios, por la salud, sabiduría y fortaleza en la realización de este proyecto de tesis.

Además de mi familia en especial a mi hermano José Andrade, quien fue el promotor de esta aventura educativa que llega a su finalización, por toda su motivación, consejo y sacrificio de su tiempo en la colaboración de mi investigación.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Israel por abrirme las puertas de su institución a fin de continuar con mi desarrollo académico y profesional.

A mi tutor de tesis, Mg. Andrés Ramos Alvarez, por toda la ayuda y colaboración que me proporcionó la orientación y guía durante todo el desarrollo de este proyecto de investigación.

A mi Hermano por su apoyo en cada paso en el trayecto rumbo a la obtención del título de Maestría.

A mi Padre y Madre por sus consejos y experiencia.

A mis compañeros y amigos, ya que debido a su conocimiento, anécdotas y experiencias permitieron culminar este proyecto de tesis.

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Paul Estuardo Andrade Alban portador de la C.I: 0501454250, autor/a del trabajo de titulación denominado: La transformación digital en la mejora de los procesos de tributación. Previo a la obtención del título de Magister en Administración Tributaria.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 (103) de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la UISRAEL a subir el presente trabajo de titulación en el repositorio digital de la institución.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito, 29 de Marzo de 2022



Firmado electrónicamente por:
**PAUL ESTUARDO
ANDRADE ALBAN**

Firma

Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	v
INFORMACIÓN GENERAL	9
Contextualización del tema	9
Pregunta Problemática	10
¿Cómo la Transformación Digital contribuye a la mejora de los procesos de tributación?	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos	10
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos.....	10
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	11
1.1. Contextualización general del estado del arte	11
1.2. Proceso investigativo metodológico	13
1.3. Análisis de resultados.....	15
CAPÍTULO II: PROPUESTA.....	29
2.1 Fundamentos teóricos aplicados	29
2.2 Descripción de la propuesta	32
2.3 Validación de la propuesta.....	35
2.4 Matriz de articulación	38
CONCLUSIONES.....	39
RECOMENDACIONES.....	40
BIBLIOGRAFÍA	41
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Trámites Electrónicos de Procesos Solicitados</i>	18
Tabla 2 <i>Trámites Electrónicos de Procesos Solicitados</i>	19
Tabla 3 <i>Registro de Sesiones en el Portal Institucional</i>	20
Tabla 4 <i>Cantidad de Comprobantes Electrónicos Recibidos y Procesados por el SRI</i>	22
Tabla 5 <i>Detalle de Declaraciones y Anexos Procesados</i>	24
Tabla 6 <i>Recaudación Acumulada - Millones de USD</i>	26
Tabla 7 <i>Resultados de Valoración</i>	36
Tabla 8 <i>Matriz de Articulación</i>	38

Índice de figuras

Figura 1 <i>Registro de Sesiones en el Portal Institucional</i>	21
Figura 2 <i>Cantidad de comprobantes electrónicos recibidos y procesados por el SRI</i>	23
Figura 3 <i>Detalle de Declaraciones y Anexos Procesados</i>	25
Figura 4 <i>Evolución de la Recaudación Acumulada de Impuestos</i>	27
Figura 5 <i>Representación del Proceso de Interacción con el Sistema SRI</i>	28
Figura 6 <i>Diagrama del Ciclo de Investigación</i>	33
Figura 7 <i>Análisis de Criterios de Especialistas</i>	37

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

El inicio del siglo XXI marca el desarrollo de la cuarta revolución industrial, donde las tecnologías como el internet, la computación en nube, la innovación de los dispositivos electrónicos ha cambiado la forma de cómo se interactúa o desenvuelven las personas. Muchos de los cambios han dado lugar a lo que se denomina “cultura digital”, causado una transformación de forma directa o indirecta en la manera de cómo se observa el mundo y el desenvolvimiento en la vida cotidiana. Además, los cambios también tienen incidencia en las empresas que consiguen ser más eficientes, competitivas e innovadoras. Se desarrollan nuevos mecanismos para comercializar los productos y servicios con el propósito de alcanzar nuevos mercados e incrementar la cantidad de clientes, dejando atrás los mecanismos clásicos de comercio.

El mantener la operatividad de los servicios y los impactos causados por la pandemia del SarsCovid-19, las instituciones en el ámbito público y privado han acelerado el uso intensivo de herramientas digitales con el objetivo de implementar el teletrabajo para realizar tareas no esenciales o flexibilizar la organización de labores; realizar compras y ventas en línea, es decir, las personas no tienen que asistir presencialmente al momento de adquirir productos físicos que pueden ser entregados en sitio o realizar el pago de servicios básicos y otros varios utilizados en el hogar u oficina; así también el gestionar la optimización y automatización de procesos dentro del servicio público y simplificación administrativa de trámites.

La Administración Tributaria en Ecuador, no ha sido ajena a la evolución digital y constantemente se encuentra en la realización del fortalecimiento y automatización de los procesos de control tributario que tienen el objetivo de reducir la brecha de evasión monetaria y mejorar la experiencia del ciudadano en la manera de realizar sus obligaciones tributarias.

Los efectos de introducir mecanismos de regulación para incrementar la recaudación tienen incidencia en los contribuyentes que realizan todo tipo de trámites, transacciones o pago mediante herramientas y aplicativos digitales, mismos que se encuentran diseñados para optimizar su experiencia y facilitar su uso.

En este contexto se debe entender que es la transformación tecnológica y su incidencia en el ámbito tributario.

Pregunta Problemática

¿Cómo la **Transformación Digital** contribuye a la mejora de los procesos de tributación?

Objetivo general

Determinar el impacto de la transformación digital y su contribución en la mejora de los procesos de tributación en el Ecuador mediante un estudio que determine la incidencia de la digitalización y la evolución tecnológica.

Objetivos específicos

- Establecer la evolución de las mejoras tecnológicas de digitalización tributaria en la línea del tiempo.
- Analizar las variables que intervienen en la recaudación mediante las herramientas tecnológicas.
- Describir el impacto del control tributario mediante la automatización digital de la tributación.
- Valorar mediante criterio objetivo la propuesta de investigación a través de la opinión de profesionales en el campo de la tributación.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos

La información generada del proyecto tiene el propósito de contribuir a ilustrar los cambios e innovaciones tecnológicas y su influencia en la Administración Pública Tributaria, además de indicar los avances más recientes con respecto a la gestión de trámites y transacciones que se utilizan en los procesos de tributación.

Con este aporte las personas pueden conocer los beneficios de la transformación digital aplicado en el ámbito de la tributación en el Ecuador que ha facilitado en las personas con mínimos conocimientos de tributación, se encuentren en la capacidad de acceder a las herramientas de gestión y elaborar sus propias declaraciones, consultas y trámites en general, sin la necesidad de recurrir a expertos en el área, reduciendo los costos y minimizando la cantidad de tiempo empleado.

Las personas por medio del acceso que facilita el Internet pueden tener acceso a la información realizada en el presente trabajo, no solamente como un aporte de cultura tributaria a la comunidad, sino también como una fuente de conocimiento que motive la realización de otros proyectos investigativos, pudiendo representar una fuente de consulta o punto de referencia que recopila y consolida información de algunas fuentes de datos.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Contextualización general del estado del arte

Internet representa el hito tecnológico de mayor importancia de los últimos tiempos, puede ser equiparable a la invención de la rueda, debido a que permitió el acceso al conocimiento, al mundo sin bordes ni fronteras, donde la única limitación está marcada por las restricciones del pensamiento e ideas, pero no se encuentra sólo, también viene acompañado de otras capacidades como el almacenamiento, es decir, la capacidad para guardar información en forma de texto, imágenes, audio y video en espacios cada vez más reducidos y en consecuencia la construcción de dispositivos o equipos que utilizan poco espacio. Además se integran técnicas avanzadas de procesamiento de datos que permiten la generación de modelos matemáticos, estadísticos, sociales y predictivos que facilitan el entendimiento para comprender los diversos comportamientos económicos, sociales, tributarios, etc. Las nuevas tecnologías trabajan en conjunto con lenguajes de programación que permiten diseñar y construir aplicaciones que mejoran la calidad de vida de las personas.

Los estudios muestran que los sistemas de información y comunicaciones cada vez tienen más presencia en las áreas de la ciencia, innovación y economía, además en la forma de cómo las personas desarrollan sus actividades en sus ambientes de trabajo y hogar (Peña M. & Herrera, 2021).

En la era de la evolución tecnológica varias organizaciones en el ámbito público - privado han transformado sus modelos de operación en prestaciones de servicios e intercambio de bienes de contenidos digitales. Las economías se adaptan a la tecnología digital, por lo tanto, se deben realizar esfuerzos que permitan establecer estructuras para brindar soporte a los diferentes modelos de negocios tales como el comercio electrónico, plataformas de venta de aplicaciones, la computación sobre nube, comunidades de intereses comunes, los servicios de pago disponibles por medio de Internet, etc (Gutiérrez Moreno et al. 2016).

En Ecuador existen varios desafíos de la gestión tributaria tales como el proporcionar los mecanismos y medios que faciliten a los contribuyentes la manera de realizar el cumplimiento de sus obligaciones, pudiendo alcanzar dicha meta por medio de un sistema integral que incorpore procedimientos y medios de recaudación de fácil comprensión y aplicación orientado a los usuarios contribuyentes, que aporten características de simplicidad, transparencia y sencillez dentro del ecosistema del sistema tributario (Chiliquinga Carvajal & Quishpe Tasiguano, 2020).

El Servicio de Rentas Internas (SRI) definido como el órgano de control de tributos, fue creado en el año 1997, como una respuesta para realizar el control y recaudación de impuestos y hacer frente a la evasión tributaria a través de la definición de políticas y estrategias que toman base en una legislación tributaria que incorpora el conjunto de normas y estándares adoptados por los contribuyentes, aquí se incluyen todo el conjunto de obligaciones, derechos y técnicas utilizadas para realizar el proceso tributario (SRI, s.f.).

El mecanismo empleado en la recaudación de impuestos consiste en la realización de un documento basado en un formulario que proporciona un resumen que consolida todas las actividades comerciales y transacciones realizadas por las personas, empresas o sociedades que son presentadas en periodos de tiempo establecidos ante el organismo que representa la Administración Tributaria, dicho proceso es definido como la declaración de impuestos.

Adicionalmente a los formularios se añade otra documentación que respalda y soporta la información elaborada por los contribuyentes denominada los anexos. Con el tiempo la ciudadanía paulatinamente empezó a demandar la información que facilite el cumplimiento de sus compromisos relacionados con el pago de impuestos.

En sus inicios las obligaciones y deberes tributarios fueron realizados en términos generales de forma manual y entregados por medio de documentos impresos que se realizaba manualmente o mediante la ayuda de una máquina de escritura, también se debe añadir, el hecho acerca de cómo la información debía ser presentada de manera presencial por el dueño, representante o delegado del negocio en alguna de las sucursales del SRI.

Con el objeto de optimizar la confiabilidad de la información y establecer técnicas que realicen un mayor control para maximizar la eficiencia de la recaudación, obligó a desarrollar un conjunto de mecanismos que permitan reducir la burocracia y en consecuencia simplificar los procesos.

En la era de la digitalización, las nuevas herramientas y canales de comunicación se han transformado para generar valor, reduciendo el costo en atributos de tiempo y dinero, no solamente por parte de los contribuyentes, sino también para el SRI. En este sentido la Administración Tributaria constantemente se encuentra en la implantación de mejoras que permitan establecer la optimización de herramientas que se adaptan a los procedimientos y procesos de mejora continua de todas las operaciones que forman parte del sistema de tributación, los beneficios de las mejoras se evidencian en la reducción del costo de

las transacciones y el incremento de la capacidad de recaudación (Chiliquinga Carvajal & Quishpe Tasiguano, 2020).

La gestión del SRI a través de los años progresivamente ha simplificado la realización de los procesos de declaración tributaria por medio de formularios digitales preelaborados y documentos electrónicos que facilitan el cumplimiento de las obligaciones y permiten validar la información previo a su entrega, pero este conjunto de innovaciones sobrepasa la estimación, por cuanto las personas sin importar su ubicación geográfica, el dispositivo usado en la elaboración del trámite y sin importar el momento pueden declarar y pagar sus impuestos por medio de los servicios en línea, es decir, actualmente, la entidad tributaria es quien ha asumido todos los costos de administración, operación y gastos monetarios de las transacciones en relación con la tributación, haciendo que los procesos sean transparentes para el contribuyente. Además, la institución aprovecha todas las transacciones hechas por los usuarios en las diferentes aplicaciones y servicios para obtener información que permite obtener datos para la construcción de modelos de control y recaudación y de manera especial limitar la evasión de impuestos.

El SRI en el transcurso de los años evidencia el aumento de las recaudaciones de los impuestos, es importante indicar que las cantidades alcanzadas por la institución representan el resultado de la combinación de capacidades tributarias, una eficiente administración, la implementación de sistemas tecnológicos de vanguardia y la innovación para desarrollar nuevos y mejores mecanismos de tributación.

1.2. Proceso investigativo metodológico

El trabajo presente propone realizar una metodología de investigación de tipo mixta que está representada por medio de procesos metódicos y empíricos de la investigación basados en la recolección de información y análisis de los datos que se sustenta en las fortalezas de los métodos cualitativo y cuantitativo (Sampieri, 2014).

La investigación surge de la idea subjetiva que trata de responder el hecho sobre el impacto de los medios tecnológicos y digitales en la tributación, partiendo de este concepto se plantea como objetivo investigar por medio de actividades intelectuales el fenómeno y determinar si la afirmación corresponde a una realidad.

El proyecto tiene como punto de partida realizar la exploración de posibles fuentes de información que aporten valor sobre el tema a investigar, a esto se suma el aporte de personas con relación directa o indirecta con la materia y en base a la experiencia contribuyan a reducir el número de fuentes para

obtener información confiable y oportuna. Es importante indicar que actualmente existe una gran cantidad de información disponible al alcance de todos y es necesario determinar la confiabilidad de las fuentes para alcanzar un trabajo investigativo confiable y consistente, en este caso los libros digitales, artículos y páginas electrónicas gubernamentales representan una buena opción, además de otras páginas regionales en lo referente al ámbito social y económico. Al disponer de una variedad de opciones de información, el siguiente paso consiste en realizar la revisión de toda la literatura acerca del asunto en cuestión, con el fin de disminuir el ámbito de estudio y fuentes de consulta (Sampieri, 2014).

A continuación, cuando se han identificado las fuentes primarias de interés, se procede con el proceso de consulta de los temas que formarán parte del marco teórico y de la investigación en general. En esta etapa es pertinente desechar el material no esencial o de poco valor. En la recopilación bibliográfica es importante llevar un registro y tomar las referencias de los temas de selección de forma manual o mediante la ayuda de un gestor bibliográfico, así se construye una biblioteca de información o banco de datos esencial. Al extraer y recopilar la información relevante es fundamental elegir únicamente la literatura más actual y enlazada al planteamiento del problema.

La información escrita, recopilada en diferentes formatos como lenguaje de etiquetado de hipertexto (HTML), formato de documento portable (PDF), valores separados por coma (CSV), etc., es clasificada y categorizada en base a su importancia y actualidad. Las técnicas y métodos utilizados se sustentan en la observación directa y revisión del material en una manera que no fue necesario realizar el empleo de instrumentos estandarizados. Además se utiliza la técnica de triangulación de datos que consiste en usar diferentes fuentes y métodos de recolección, en este punto del trabajo aplica la deduplicación y consolidación de todo el material, mismo que dispone de informes que muestran los indicadores de gestión y los avances en materia de implementación tecnológica, administrativa y operacional; informes estadísticos que muestran los montos de recaudación; innovaciones realizadas y procesos obsoletos o discontinuados; tecnologías del mundo actual; entre otro material de relevancia.

En este proyecto se utiliza un estudio de investigación longitudinal basado en la obtención de información sobre procesos de cambio que pretende estimar incidencias con la observación y medición de patrones o modificaciones en línea de tiempo. Con este modelo se plantea una estrategia que tiene la finalidad de responder al planteamiento del problema propuesto, al estudiar los cambios implementados en el tiempo con respecto a la evolución del sistema de tributación y las innovaciones que identifiquen las mejoras efectuadas, encaminadas a satisfacer las necesidades de las personas. Por lo tanto, con este

desarrollo se estima determinar los beneficios generados en lo referente a la eficiencia de la gestión tributaria por parte del SRI.

Además se plantea realizar un análisis de los datos estadísticos en diferentes periodos y construir argumentos con respecto al cambio, la relación en la cantidad de montos recaudados en los últimos años. Por medio de la utilización de valores numéricos colocados en forma de tablas de datos, mismos que se presentan en un formato que permita la fácil identificación de los valores y admita realizar una comparación del antes y después. También el planteamiento se acompaña de una explicación que facilite el entendimiento del fenómeno, igualmente se contempla la posibilidad de representar la información de manera gráfica, haciendo el empleo de un software de gestión analítica de datos que permita incorporar la información de forma visual para su fácil interpretación, la herramienta utilizada es un programa de aplicación de uso gratuito que genera cuadros estadísticos y tendencias acerca de un fenómeno de estudio (Sampieri, 2014).

La consolidación de los datos y el análisis implantado finalmente establecen las respectivas conclusiones acerca del objeto de estudio que determinan la incidencia de la evolución tecnológica sobre la tributación y establecer si el caso de estudio es o no satisfactorio.

1.3. Análisis de resultados

El SRI consolidó la faceta de digitalización en los contribuyentes con la presentación de los formularios de declaración de impuestos realizados por medio de internet, con este anuncio, la manera tradicional de trabajar con los formularios físicos llegó a su finalización, aunque el cambio no se realizó de manera instantánea, tan solo con realizar un simple proceso de registro los usuarios pudieron acceder a los nuevos sistemas proporcionados por la entidad y paulatinamente fueron adoptando el uso de las nuevas herramientas (SRI, 2010). Las primeras aplicaciones que pasaron a formar parte de la etapa de digitalización se listan a continuación:

- **Declaración Patrimonial.** - Contiene información de los activos, pasivos que deben realizar los contribuyentes que sobrepasen el monto mínimo del patrimonio, con el propósito de controlar los incrementos patrimoniales injustificados (Zeus Contabilidad, s.f.).
- **Anexo de Gastos Personales.** - Justifica los gastos realizados y aplica un mecanismo para deducir impuestos con relación al Impuesto a la Renta con la finalidad de reducir el pago del impuesto (SMS-Ecuador, s.f.).

- **Anexo de Movimiento Internacional de Divisas.** - Permite colocar información de transacciones realizadas al exterior (Gobec Payments, s.f.).
- **Anexo de Notarios y Registradores de la Propiedad y Mercantiles.** - Establece que los notarios, registradores de propiedad y mercantiles deben presentar de forma mensual la información relacionada con declaraciones juramentadas, transferencias de bienes muebles e inmuebles y testamentos (SRI, s.f.).
- **Sistema de Generación de Claves.** - Permite acceder a los servicios institucionales del SRI.
- **Anexo Transaccional (ATS)** - Presenta información de las operaciones realizadas entre las que se encuentran compras, ventas, pagos, retenciones, exportaciones y documentos anulados (Mi Negocio, s.f.).
- **Retenciones y Compras por Otros conceptos (REOC).** - Permite reportar compras y retenciones (Mi Negocio, s.f.).
- **Sistema de Declaración de Información en Medio Magnético (DIMM).** - Permite realizar declaraciones por medio de la instalación de software en el computador, crea un archivo de intercambio de datos XML (Lenguaje de Marcado Extensible), que contiene información sobre la declaración y anexos. Además, permite generar reportes para indicar que los archivos creados se encuentren correctamente elaborados y cumplan con los estándares solicitados por el SRI (SRI, s.f.).

Desde su aparición los sistemas de declaración han incorporado una serie de transformaciones e innovaciones. Con la generalización del software DIMM, la accesibilidad y facilidad de manejo de los formularios se ha transformado en un proceso sencillo, debido a que el contribuyente debe completar información en los casilleros de la hoja electrónica, posteriormente el sistema realiza los cálculos y autocompleta los casilleros necesarios haciéndolo un proceso transparente, finalmente se añaden los métodos de pago. La última etapa del proceso consiste en cargar la información al sistema en la página del sitio en internet. Las personas en general pueden verse beneficiadas por la reducción del tiempo y el costo efectivo al momento de realizar sus declaraciones y en consecuencia se evidencia el cumplimiento del pago de impuestos.

Actualmente los sistemas han logrado un grado de madurez, la tendencia a utilizar programas basados en la web, permite que las personas puedan acceder a sus aplicaciones y realizar sus actividades tributarias en cualquier momento, desde cualquier lugar y desde cualquier dispositivo, es decir, diferente a lo sucedido en el inicio de la digitalización de los procesos de tributación, ya no existen las limitaciones

físicas, simplemente se requiere un dispositivo y el acceso a la Internet para cumplir con el pago de impuestos, además el desarrollo de la tecnología de infraestructura de la red y el software orientado a web han permitido el apareamiento de una nueva generación de programas que simplifican en gran medida la realización de trámites, denominado en la actualidad “Servicios en Línea”, y como tales están diseñados a proporcionar un tipo específico de servicio que permite satisfacer una necesidad del contribuyente, aquí se pueden incluir:

- **Quiero capacitarme.** - Consiste de una biblioteca virtual que permite acceder a la variedad de material gratuito que incluye documentación, videotutoriales, podcast y otros materiales de educación tributaria (SRI, s.f.).
- **Trámites electrónicos.** - Permite realizar una amplia variedad de trámites sin la necesidad de concurrir a los centros de atención. Se requiere utilizar la firma electrónica para garantizar la autenticidad del contribuyente (SRI, s.f.).
- **Aplicaciones Móviles.** - Diseñado para uso exclusivo de dispositivos de mano, mismos que permiten acceder a todo tipo de información tales como consultas, noticias, boletines, solicitud de turnos de atención, entre otros (SRI, s.f.).
- **Pagos en Línea.** - Permite realizar pagos utilizando medios electrónicos. Diversas instituciones bancarias tienen acceso a información compartida que permite a los usuarios realizar los pagos, sin la necesidad de utilizar directamente los servicios de pago del SRI.
- **Declaraciones.** - Permite realizar el cumplimiento de obligaciones tributarias utilizando formularios electrónicos que contienen información predeterminada, en base a la información obtenida de otras instituciones públicas o privadas que proporciona información sobre los movimientos y operaciones de comercio de los contribuyentes (SRI, s.f.).
- **Facturación Electrónica.** - Permite la realización y entrega de comprobantes electrónicos que garantizan una transacción efectuada. El modelo de facturación se está consolidando en Ecuador. Cada vez las personas, empresas y organizaciones la utilizan debido a su fácil utilización, control y ahorro de costos. Además, como modelo de negocio, ha permitido que varias empresas desarrollen sistemas de facturación electrónica y se integren al sistema de tributación. El SRI dispone dentro de su portafolio de servicios, la aplicación de facturación en línea y software que se instala en el computador, ambos se ofrecen de forma gratuita (Progress Services, s.f.).

Las interfaces de web modernas ofrecen un diseño intuitivo y personalizable que pueden ser escalables para integrar nuevos y mejores servicios, minimizando los tiempos de ejecución y realización de trámites. El SRI como parte de su política de simplicidad tributaria hace referencia al hecho que el trámite de normalmente tomaba 30 minutos, ahora se lo realiza en 6 minutos (SRI, 2022).

Inicialmente los trámites y consultas que se realizaban por medio del servicio de atención de Ventanilla, también podían ser realizados por medio del correo electrónico, posteriormente se permitió que la aplicación web Quipux de uso institucional, se convierta en otro canal de comunicación entre el contribuyente y la entidad de control tributario. A partir del segundo semestre del año 2021, los canales de atención previamente descritos, empezaron a ser reemplazados por el sistema de trámites en línea, disponible desde el sistema en línea del SRI o por medio del portal de trámites Gob.ec.

La Tabla 1 muestra información sobre el tipo y cantidad de trámites realizados, se establece un nuevo conjunto de indicadores a partir del año 2020 y se observa la cantidad de trámites que fueron recibidos y procesados por la entidad mediante los diferentes canales de comunicación tecnológica, debido a que el sistema Gob.ec. es el más reciente, tiene los valores numéricos más bajos con respecto a otros canales.

Tabla 1

Trámites Electrónicos de Procesos Solicitados

Etiqueta	Claves	Otros	RUC	Vehículos	Total Trámites
Quipux	2.869	778	8.431	3.118	15.196
Trámites vía Correo	3.399	3.990	10.264	3.364	21.017
Gob.ec	663	271	3.404	764	5.102
Total	6.931	5.039	22.099	7.246	41.315

Nota. Base de Datos de Registro de Trámites Electrónicos,2020. Fuente SRI.

La Tabla 2 muestra el tipo y cantidad de trámites realizados en el año 2021, se observa el conjunto de trámites que fueron recibidos y procesados por la entidad mediante los diferentes canales de comunicación tecnológica, en el periodo se observa la introducción de un nuevo canal de atención tecnológica SRI en Línea, disponible solo para usuarios registrados en el sistema del SRI. El nuevo canal de atención junto con el Gob.ec representan los canales de atención más utilizados, por cuanto permiten ingresar un trámite que genera un código numérico para realizar seguimiento del estado del trámite, reduciendo los tiempos de respuesta en la gestión. En la actualidad dichos canales han relegado el uso de canales como los Trámites Vía Correo y Quipux.

Tabla 2

Trámites Electrónicos de Procesos Solicitados

Etiquetas de fila	Claves	Otros	RUC	Vehículos	Total Trámites
Trámite vía correo	2	1.320	193	3	1.518
Gob.ec	16.066	3.789	18.328	7.269	45.452
Quipux	2.200	3.453	3.773	4.451	13.877
SRI en Línea	24	2.648	11.674	1.806	16.152
Total general	18.292	11.210	33.968	13.529	76.999

Nota. Sistema Nacional de Trámites - SNT,2021. Fuente SRI.

La Tabla 3 muestra las sesiones establecidas que representa la cantidad de contribuyentes que ingresaron al portal web del SRI, mediante un inicio de sesión utilizando el ingreso de las credenciales de usuario y contraseña, haciendo uso de las varias aplicaciones y servicios proporcionados por el SRI. Se puede evidenciar un incremento de la actividad en línea, indicando que cada vez más contribuyentes hacen uso de los servicios por medio de internet que son proporcionados por la institución, debido a la simplicidad y ahorro de tiempo, por cuanto pueden ser operados desde cualquier lugar, en cualquier momento y desde cualquier dispositivo.

Tabla 3

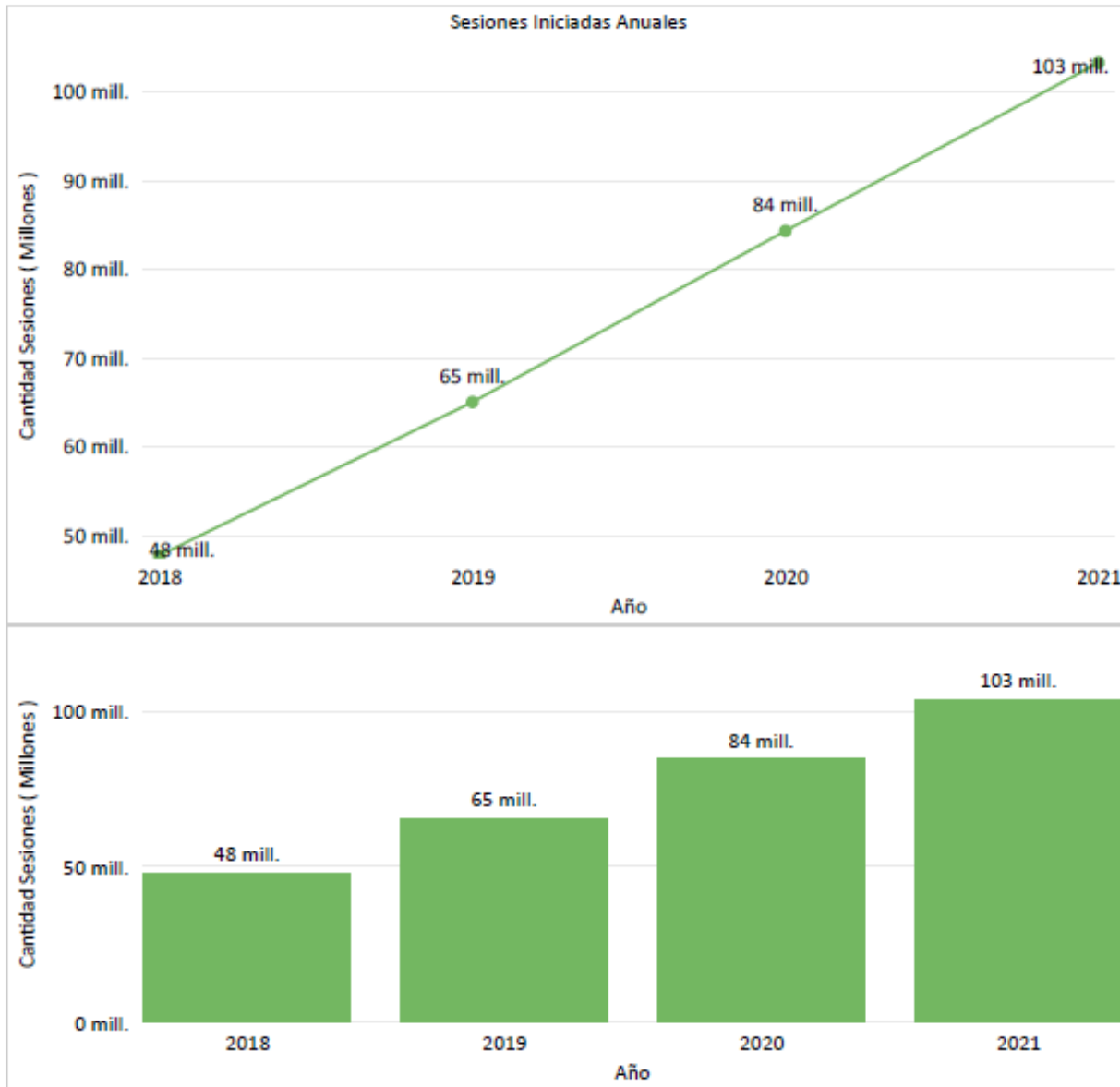
Registro de Sesiones en el Portal Institucional

Año / Mes	2018	2019	2020	2021
Enero	6.233.152	5.767.969	8.581.429	9.294.616
Febrero	4.450.319	6.019.661	7.727.053	8.120.723
Junio	4.552.763	5.604.987	6.620.034	9.740.649
Abril	4.053.695	5.661.825	4.614.105	8.164.028
Mayo	3.897.433	5.255.909	5.679.668	8.054.491
Junio	3.654.547	4.964.945	7.231.870	8.555.222
Julio	3.823.023	5.612.481	7.907.508	9.327.200
Agosto	3.482.228	5.081.930	7.053.629	8.365.589
Septiembre	3.359.788	5.178.141	7.685.790	8.568.316
Octubre	3.570.808	4.881.915	7.672.343	8.449.473
Noviembre	3.393.192	4.977.854	7.112.355	8.195.787
Diciembre	3.225.839	5.989.049	6.396.946	8.399.172
Total	47.696.787	64.996.666	84.282.730	103.235.266

Nota. Departamento Nacional de Asistencia al Ciudadano,2020. Fuente SRI.

Figura 1

Registro de Sesiones en el Portal Institucional



Nota. La Figura 1 presenta el registro de sesiones iniciadas por los contribuyentes que utilizan los servicios en línea digitales del SRI.

La Tabla 4 muestra información del número de comprobantes electrónicos recibidos y procesados por el SRI en relación a Personas Naturales. La institución dentro de su proceso de evolución tecnológica, cada vez proporciona más énfasis a la digitalización de las operaciones comerciales para sustentar las transacciones realizadas entre los contribuyentes, tales como la facturación electrónica y otros documentos electrónicos que por su flexibilidad y fácil uso, son cada vez más preferentes entre los contribuyentes con respecto a los medios tradicionales basados en impresión y papel. Se evidencia una tendencia en aumento en los últimos años sobre el uso de comprobantes electrónicos, exceptuando el año 2020 que se caracterizó por la paralización de las actividades comerciales debido a la pandemia del SarsCovid-19.

Tabla 4

Cantidad de Comprobantes Electrónicos Recibidos y Procesados por el SRI

ZONAL	2018	2019	2020	2021
	Personas Naturales			
Zonal 1	13.074.634	24.963.201	23.647.543	31.394.168
Zonal 2	2.904.657	5.263.739	5.531.223	7.169.046
Zonal 3	30.640.906	46.667.215	42.626.705	54.592.109
Zonal 4	38.418.884	53.090.638	46.720.168	56.602.582
Zonal 5	22.564.030	34.424.297	31.783.478	34.839.310
Zonal 6	18.344.756	32.798.211	30.392.024	37.366.966
Zonal 7	16.813.946	27.485.693	25.452.524	31.483.041
Zonal 8	30.277.240	57.950.470	55.664.466	68.675.063
Zonal 9	35.015.947	62.332.664	57.464.570	74.598.400
Total Comprobantes	208.055.000	344.976.128	319.282.701	396.720.685

Nota. Universo de Comprobantes Electrónicos. Fuente SRI.

Figura 2

Cantidad de comprobantes electrónicos recibidos y procesados por el SRI



Nota. La Figura 2 presenta el registro de comprobantes electrónicos, utilizado por las personas en las operaciones comerciales.

El sistema de declaraciones inició con la aplicación de escritorio DIMM Formularios que consistía de un programa que se instalaba en el computador y permitía el ingreso de una serie de datos por parte del contribuyente, reemplazando el método tradicional del papel. Posteriormente con el avance tecnológico el software fue reemplazado por la aplicación en línea, misma que no requería de la instalación y configuración de datos, únicamente se necesita ingresar al sitio web de servicios que proporciona el SRI (SRI, 2017).

El sistema presenta la información pertinente e incluso muestra toda la información registrada por medio de las transacciones electrónicas efectuadas. Todo esto provocó que las personas se sientan más cómodas y con el beneficio de la reducción del tiempo dedicado a la elaboración de los trámites, en consecuencia, esta innovación llevó a fortalecer la recepción de la información presentada por los ciudadanos en conjunto con el fortaleciendo los procesos de control.

La Tabla 5 muestra información sobre el número de declaraciones electrónicas y anexos procesados por el SRI, se evidencia un incremento en la presentación de documentos electrónicos que puede ser resultado del uso continuo, por cuanto la población realiza este proceso de manera digital desde años atrás, debido a que el proceso de entrega física fue discontinuado. En el año 2020 existe disminución del valor en los indicadores, probablemente debido a la pandemia que contrajo la economía y actividades comerciales y en consecuencia los contribuyentes pudieron haber suspendido su actividad. En el año 2021 se experimenta el aumento de los indicadores posiblemente puede deberse a la reactivación de actividades económicas, a pesar del retroceso los movimientos y transacciones cada vez utilizan medios electrónicos en sus operaciones de comercio.

Tabla 5

Detalle de Declaraciones y Anexos Procesados

Detalle / Años	2017	2018	2019	2020	2021
Declaraciones Receptadas	17.618.940	18.161.499	19.156.140	17.712.500	18.687.008
Anexos Receptados	3.796.242	3.810.872	4.138.038	3.150.481	3.599.800

Nota. Universo de Comprobantes Electrónicos. Fuente SRI.

Figura 3

Detalle de Declaraciones y Anexos Procesados



Nota. La Figura 3 presenta el número de declaraciones e información de anexos electrónicos recopilado por el SRI, mismo que actualmente se procesa digitalmente.

La Tabla 6 muestra información de la recaudación acumulada enero-diciembre en los años 2017 al 2021 de los dos impuestos más relevantes en el Ecuador, aquí se detallan el Impuesto a la Renta y el Impuesto al Valor Agregado. Se observa el nivel de crecimiento en los montos recaudados, los cuales son el resultado de las capacidades institucionales aplicadas por el órgano de control tributario, en conjunto con la normativa vigente y políticas de recaudación gubernamental. Además, las herramientas tecnológicas implementadas permiten el fortalecimiento de las capacidades de control, reduciendo la evasión de impuestos por cuanto los datos obtenidos pueden proporcionar estadísticas y patrones de comportamiento que permiten detectar movimientos irregulares. Para complementar lo expuesto, en la Figura 2 se presenta la recaudación acumulada a través de los años que muestra la tendencia al aumento en la recaudación, exceptuando el periodo 2020 que fue afectado por la pandemia.

Tabla 6

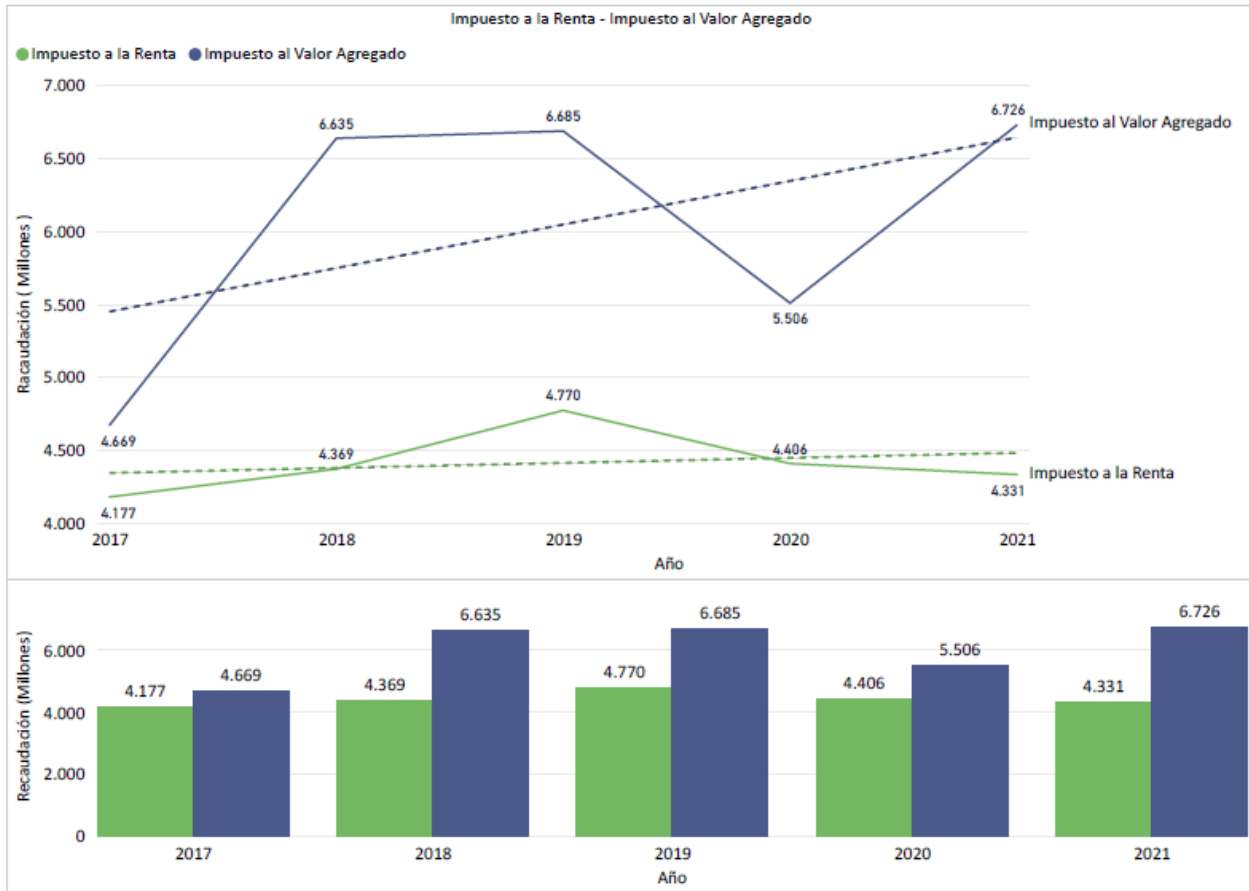
Recaudación Acumulada - Millones de USD

Concepto	Recaudación ene - dic 2017	Recaudación ene - dic 2018	Recaudación ene - dic 2019	Recaudación ene - dic 2020	Recaudación ene - dic 2021
Impuesto a la Renta	4.177	4.369	4.770	4.406	4.331
Impuesto al Valor Agregado	4.669	6.635	6.685	5.506	6.726

Nota. Base de recaudación. Previsiones y Estadísticas. Fuente SRI.

Figura 4

Evolución de la Recaudación Acumulada de Impuestos



Nota. La Figura 4 presenta el progreso de la evolución en la recaudación de los principales impuestos del Ecuador, entre los que se presentan el Impuesto a la Renta junto con el Impuesto al Valor Agregado. Los valores de los montos se muestran en millones de dólares.

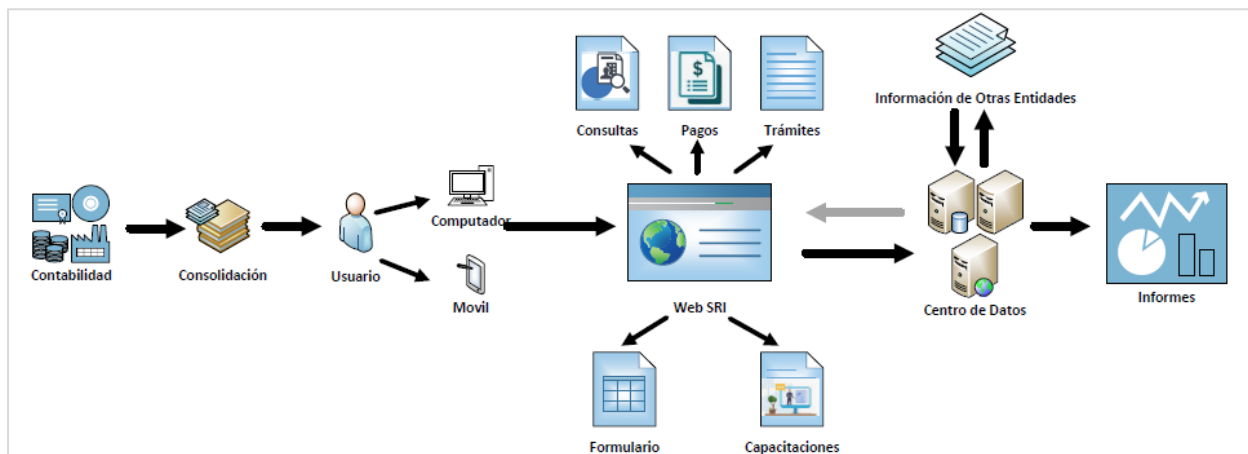
La transformación digital a través de los sistemas de información, infraestructuras de comunicación, servidores de bases de datos, centros de almacenamiento de información puede obtener datos de telemetría que proporcionan retroalimentación sobre todas las actividades comerciales, financieras y tributarias de los contribuyentes, establecen patrones de comportamiento y tendencias que indican de acciones sospechosas de evasión o fraude tributario

Por lo tanto, cada vez es más difícil efectuar una acción fraudulenta en contra de la administración tributaria y este procedimiento ayuda a generar mayor recaudación en las arcas del estado. Las acciones y comportamientos pueden ser monitoreados de tal forma que se establecen medidas reactivas o proactivas ante comportamientos sospechosos de evasión.

La Figura 5 presenta una representación conceptual del proceso de interacción entre el contribuyente y el sistema tecnológico del SRI, las personas en el equipo o dispositivo pueden acceder al sistema y hacer uso de los varios servicios ofrecidos por la entidad, tales como acceso al material instructivo, consultas o transacciones de una manera fácil, efectiva e intuitiva. La información recopilada por parte de la institución puede ser utilizada para obtener retroalimentación y generar estadísticas con el propósito de mejorar la gestión.

Figura 5

Representación del Proceso de Interacción con el Sistema SRI



Nota: La Figura 5 presenta de manera conceptual el proceso de interacción entre el contribuyente y SRI.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

2.1 Fundamentos teóricos aplicados

La Tributación

Las obligaciones tributarias en Ecuador son varias y se encuentran detalladas en la Ley y el Reglamento de Régimen Tributario Interno, en aquellos documentos se establecen las políticas y directrices que permiten determinar los impuestos y sus correspondientes exenciones. Los impuestos más comunes que se aplican a la población en general son (SRI, s.f.):

- **Impuesto al Valor Agregado.** - Es un valor gravado a los bienes, productos y servicios que se aplica a las actividades económicas y comerciales por parte de las personas y sociedades. El impuesto se declara de manera mensual o semestral según el tipo de contribuyente y su actividad, la tarifa aplicada puede ser aplicada como 0% y 12% según corresponda conforme a la normativa (SRI, s.f.).
- **Impuesto a la Renta.** - Se aplica a las utilidades o ganancias que fueron alcanzadas por las personas naturales, sucesiones indivisas y sociedades residentes en el Ecuador y comprende el ejercicio económico fiscal. El impuesto es de carácter obligatorio para todos aquellos que exceden la fracción básica, el cálculo se realiza sumando el total de los ingresos obtenidos gravados, restando los correspondientes descuentos, deducciones y devoluciones del caso (SRI, s.f.).

El SRI autoriza tres tipos de documentos como requisito para sustentar las transacciones realizadas entre los contribuyentes (SRI, s.f.):

1. **Comprobantes de venta.** - Es el documento entregado al momento de realizar la transferencia de un bien, producto y servicio. En esta categoría se incluye:
 - **Facturas.** - Son utilizadas por las sociedades o personas naturales quienes pueden aplicar crédito tributario.
 - **Notas de venta.** - Son emitidas únicamente por quienes se encuentran en el Régimen Simplificado (RIMPE).
 - **Liquidación de compra de bienes y prestación de servicios.** - Representan los documentos emitidos por parte de las sociedades, sucesiones indivisas y personas naturales en adquisiciones o servicios.

- **Boletos emitidos por máquinas registradoras y boletos de entradas a espectáculos públicos.** - Son emitidas en las transacciones de los usuarios finales, se caracterizan porque no identifican al comprador, no reemplazan la factura o nota de venta.
 - **Otros documentos autorizados.** - Son los emitidos por las instituciones financieras, documentos de importación y exportación, tickets aéreos, instituciones del Estado cuando se efectúan servicios administrativos.
- 2. Comprobantes de retención.** - Confirman que se retiene el impuesto. La Administración Tributaria determina el rol sobre las personas o sociedades deberán operar realizando la función de agente de retención.
- 3. Documentos complementarios.** - Se definen como comprobantes de venta:
- **Nota de crédito.** - Se utiliza como medio para cancelar operaciones, permitir reembolsos y otorgar rebajas.
 - **Nota de débito.** - Se utiliza en el cobro de interés por demora y recuperación de costos y gastos.
 - **Guía de remisión.** - Sustentan el traslado de mercancías a nivel país.

Dentro del universo de la tributación, existe el comportamiento negativo denominado “evasión tributaria” que consiste en la manera de realizar una serie de movimientos no legales, con el objetivo de evitar el pago de impuestos, además se puede incluir el término “elusión tributaria” basado en el intento de evitar el pago de impuestos haciendo uso de estrategias o vacíos legales que son permitidos por la ley. En conclusión, los términos descritos con anterioridad se resumen en el no pago de impuestos y en consecuencia se genera un impacto en la obtención de ingresos que impiden el desarrollo de la sociedad como resultado de este fenómeno (Universidad Israel, 2021).

Evolución Tecnológica

La evolución de la tecnología representa las etapas de desarrollo que ha pasado la humanidad para alcanzar la innovación. La tecnología hace referencia al conjunto de conocimientos y herramientas creados para solucionar un problema. Actualmente es común la relacionar el término “tecnología” con alguno de los siguientes enunciados que se detallan a continuación:

- **Internet.** - Representa el conjunto de redes interconectadas a nivel mundial que permite el intercambio de información en forma de audio, videos, datos sobre una base de estándares comunes. Representa el conglomerado de redes que requiere la aplicación de tecnologías y

estándares reconocidos a nivel mundial, además de la colaboración de varios organismos que trabajan en conjunto manteniendo su estructura y procesos que la componen. Representa una herramienta para el intercambio de información e ideas y establece un potencial para establecer nuevas e incrementar las oportunidades de productividad en todo tipo de actividades tales como salud, educación, trabajo y trámites gubernamentales (Cisco Networking Academy, 2020).

- **Sistemas Operativos.** - Son programas diseñados para facilitar el manejo de los equipos mediante interfaces gráficas o línea de comandos permitiendo ejecutar instrucciones o tareas dentro de programas y dispositivos para cumplir con una función específica. (Editorial Etecé, 2021)
- **Páginas web.** - Es una página digital que contiene audio, video, texto, adaptado a los estándares del Internet y que puede ser accedido mediante un navegador Web y una conexión activa a Internet. En la actualidad representa la principal fuente de información utilizada a nivel mundial. La información contenida no se encuentra completamente supervisada y su regulación representa una lucha constante por parte de instituciones y autoridades. Existen tipos de página Web, según la forma que presentan el contenido.
 - **Páginas web estáticas.** - Son documentos digitales que no realizan ninguna interacción, únicamente se basan en el hecho de permitir la visualización y descarga de información. La finalidad de una página estática es informativa y documental (Editorial Etecé, 2021).
 - **Páginas web dinámicas.** - Se caracterizan por presentar un contenido que cambia en función de los parámetros ingresados por los usuarios tales como las credenciales de usuario, datos de formularios, preferencias, utilizando lenguajes de programación y bases de datos los cuales generan respuestas en función de los requerimientos ingresados (Editorial Etecé, 2021).
- **Software.** - Son los programas que ejecutan un conjunto de determinadas tareas dentro de un dispositivo. Ejemplos de software son las aplicaciones, navegadores web, juegos o programas (GCFGlobal, s.f.). El software se puede clasificar dependiendo de las estructura y funcionalidades que solventan una necesidad específica de las personas u organizaciones, en este contexto tenemos algunos tipos de software (clasificacionde.org, s.f.):
 - **Software de sistema.** - Es el utilizado con frecuencia teléfonos, computadores y otros equipos, reside en el mismo sistema operativo e interacciona con hardware y otros programas.
 - **Software de aplicación.** - Son programas que cumplen con funciones específicas y pueden ser actualizadas o removidas según la necesidad.

- **Aplicación de escritorio.** - Es un programa que realiza una funcionalidad específica, se implementa en cada equipo de trabajo para ejecutarse de manera local o hacer uso de la red para realizar su función (webprogramacion.com, s.f.).
- **Aplicación web.** - Se basan en la premisa de un equipo centralizado denominado servidor, que administra las funciones del paquete implementado y es accedido de forma remota a través del navegador web (Firefox, Chrome, etc.) que se encuentran en el dispositivo. Facilita el acceso desde cualquier ubicación y en cualquier momento mediante el uso del navegador web. (webprogramacion.com, s.f.).

2.2 Descripción de la propuesta

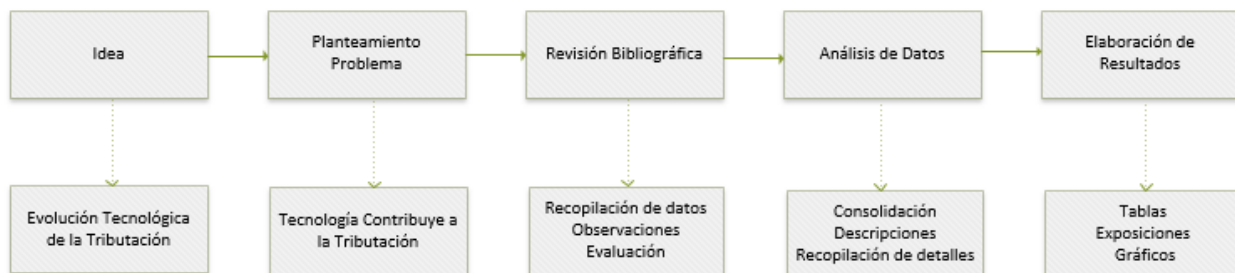
Los avances tecnológicos implementados tienen impacto en los sistemas de tributación, permiten obtener estadísticas sobre el cumplimiento de objetivos de la entidad, indicadores de gestión que presentan información sobre la administración, montos recaudación y cualquier información estadística que mejore la administración.

a) Estructura general

La transformación digital y el impacto generado en la tributación tiene una estructura que articula los fundamentos teóricos basados en algunas estrategias.

Figura 6

Diagrama del Ciclo de Investigación



Nota. La Figura 6 presenta la secuencia de etapas que fueron realizadas durante el ciclo de investigación del presente trabajo, mismo que consiste de cinco fases que permitieron alcanzar el objetivo propuesto.

b) Explicación del aporte

La obtención de los datos numéricos puede determinar que la recaudación en el transcurso de los años ha mejorado, pero también hay que tomar en cuenta que los medios tecnológicos son una herramienta que complementa el cumplimiento de las disposiciones y obligaciones tributarias. Los mecanismos ayudan a identificar con mayor eficiencia fallas en los procesos de recaudación, evasiones fiscales, monitoreo de tendencias o actividades comerciales. En la realización del trabajo se tomaron en cuenta una serie de pasos para cumplir con el desarrollo de la investigación y se detallan a continuación.

- Recopilación de información. - Se sustenta en la obtención de información bibliográfica a partir de fuentes confiables que proporcionen datos actuales sobre el tema en cuestión.
- Revisión de documentos. - Información que permita establecer mecanismos que ayudan a mejorar procesos de tributación.
- Observación. - El instrumento no estructurado que se utiliza para la revisión y clasificación de datos.
- Valoración. - Para evaluar y comprender las ideas o generar nuevas opiniones, se revisan los datos llevados a cabo durante el proceso. Se realiza la comparación de datos numéricos que permitan cuantificar los temas y categorías.
- Diccionario de datos. - Recopilación de detalles y descripciones que componen los sistemas de tributación.

- Resultados definitivos. - Presentación de la información mediante tablas, infografías, exposiciones, gráficos.

c) Estrategias y/o técnicas

La realización del proyecto estará basada en consultas bibliográficas, datos estadísticos obtenidos de los portales oficiales de instituciones nacionales en conjunto con otros sitios web complementarios.

Estrategia:

- Determinar el plan de fuentes de datos para obtener la información de la investigación y responder al planteamiento.
- Revisión de material bibliográfico e informes que permitan entender los cambios tecnológicos implementados y entender el impacto sobre la tributación.
- Categorizar los datos recolectados.
- Disponer la información en forma que permita tabular y presentar la información en forma gráfica o tablas de datos.

Objetivo:

- Recolectar, clasificar, procesar y analizar información orientada al tema de investigación.
- Establecer conclusiones.

Acciones:

- Conformar la hoja de trabajo para articular técnicas y establecer hitos.
- Recolectar datos y almacenarlos en un repositorio en base al tipo de documento. La información obtenida fue extraída principalmente de los informes y datos disponibles al público.
- Catalogar los datos en base a su origen:
 - Formato de documento portátil PDF.
 - Formato de lenguaje de hipertexto HTML.
 - Documentos en formato Office Excel.
- Seleccionar páginas, secciones o párrafos del material recopilado, posteriormente organizarlo de acuerdo a los parámetros de la investigación.
- Analizar los datos en tablas.

- Transferir los datos numéricos en gráficas para su interpretación mediante software de análisis de datos.
- Obtener las respectivas conclusiones.

2.3 Validación de la propuesta

Se realizó la validación del proyecto de investigación con la ayuda de profesionales en el área de Impuestos y Tributación con experiencia y trayectoria en el campo, mismos que cumplen el perfil requerido de acuerdo a los criterios:

- Formación académica afín al proyecto.
- Experiencia enfocada a la tributación.
- Colaboración.

La valoración efectuada indica que las técnicas planteadas se ajustan al nivel requerido y se consideran un aporte innovador sobre los beneficios y capacidades de la tecnología aplicada al ámbito de la tributación.

Los participantes están de acuerdo con la propuesta que incluye contenido, evaluación de marcos normativos y teorías acerca de cómo la tecnología y la innovación han cambiado la forma de realizar y cumplir con las actividades tributarias.

La Tabla 7 muestra los resultados obtenidos en el proceso de encuesta. El Anexo 1 presenta el formato de validación de criterios de especialistas utilizado en el proyecto.

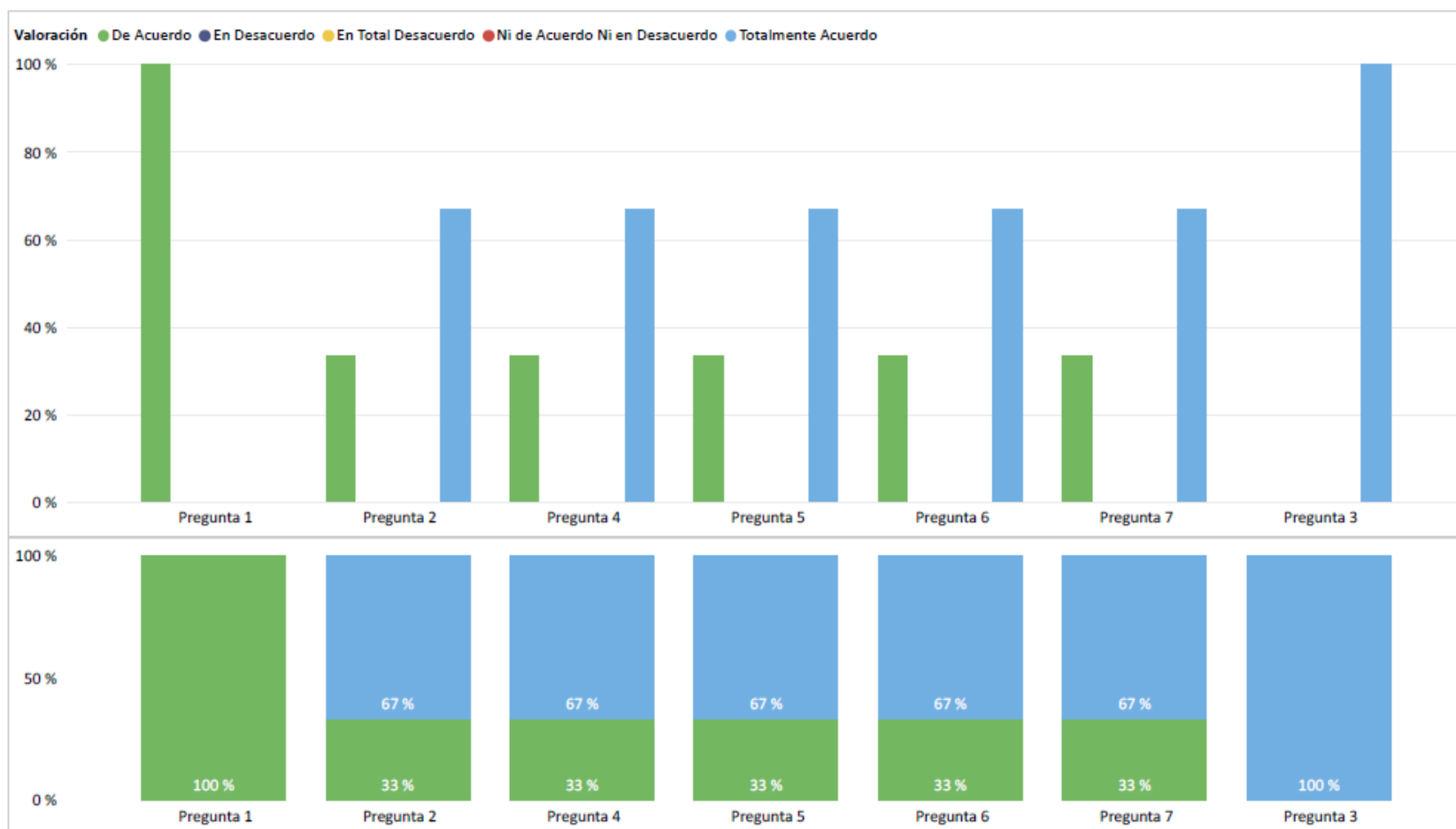
Tabla 7*Resultados de Valoración*

Preguntas	Enunciado	Criterios de Evaluación				
		En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente Acuerdo
Pregunta 1	¿Considera que el modelo de gestión propuesto representará un impacto significativo en la generación de valor público?	0%	0%	0%	100%	0%
Pregunta 2	¿Los contenidos de la propuesta son aplicables?	0%	0%	0%	33%	67%
Pregunta 3	¿Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías de la gestión por resultados?	0%	0%	0%	0%	100%
Pregunta 4	¿Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y nuevos cambios que puedan producirse?	0%	0%	0%	33%	67%
Pregunta 5	¿El modelo propicia el cumplimiento de los protocolos de atención analizados desde la óptica técnico-científica?	0%	0%	0%	33%	67%
Pregunta 6	¿Es factible incorporar un modelo de gestión por resultados en el sector?	0%	0%	0%	33%	67%
Pregunta 7	¿Los contenidos de la propuesta pueden dar solución al problema planteado?	0%	0%	0%	33%	67%

Nota. Elaboración propia

Figura 7

Análisis de Criterios de Especialistas



Nota. La Figura 7 presenta los resultados obtenidos de la encuesta que evalúa el criterio de los especialistas que colaboraron con su opinión en el desarrollo del proyecto de investigación.

2.4 Matriz de articulación

La matriz sintetiza la articulación del producto realizado con los sustentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos y tecnológicos empleados.

Tabla 8

Matriz de Articulación

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
Evolución Tributaria	Progreso de servicios tributarios en línea de tiempo.	Relevamiento de información establece las mejoras que contribuyen a facilitar las actividades tributarias	Establecer las fuentes de datos, revisar el material bibliográfico y determinar la evolución digital. Categorizar y disponer los datos	Se determina el nivel de compromiso de la entidad tributaria a mejorar la gestión	Observación Revisión documental Diseño longitudinal
Impacto de la Digitalización de los servicios tributarios en Ecuador	Estadísticas de acceso a los servicios y montos de recaudación	Relevamiento de información sobre indicadores de gestión y montos recaudados	Establecer las fuentes de datos, revisar el material bibliográfico Categorizar y disponer los datos en forma de tablas y gráficos	Se determina la capacidad para obtener indicadores de la gestión tributaria	Observación Revisión documental Análisis de Datos en Gráficas y Tablas

Nota. Elaboración propia

CONCLUSIONES

La implantación de herramientas electrónicas e informáticas resulta positiva en la gestión tributaria, debido a la simplificación de procesos y tareas que deben realizar los contribuyentes. Además, la entidad tributaria puede generar datos de telemetría para realizar retroalimentación y elaborar patrones de comportamiento que permitan implementar mejoras en sus servicios.

La innovación digital es una importante herramienta que complementa la ejecución de políticas tributarias, administrativas y control que contribuye a reducir la evasión y fortalece los procesos de recaudación.

Los mecanismos tecnológicos han reducido la brecha en los procesos de declaración de impuestos, actualmente se puede hacer un monitoreo periódico de las obligaciones tributarias tanto realizadas como no efectuadas y establecer indicadores de cumplimiento sobre la presentación de las obligaciones tributarias, con esta información se puede establecer controles para reducir y optimizar los procesos de control y fiscalización.

Los criterios de evaluación realizados de los especialistas determinaron que las estrategias aplicadas en la propuesta de investigación son acertadas y consideraron que representa un estudio innovador encaminado a entender el compromiso del SRI hacia la comunidad.

RECOMENDACIONES

Fortalecer la conciencia de las autoridades de control que no deben abusar del uso de la información privilegiada disponible con los medios tecnológicos para realizar comportamientos poco éticos en beneficio de terceros o de la coyuntura del momento.

Elaborar políticas tributarias serias que garanticen los principios de la tributación en Ecuador, debido a que una mala política tributaria en conjunto con los medios digitales puede generar una afectación en los contribuyentes y generar la percepción de una excesiva presión tributaria.

Realizar inversión de las infraestructuras tecnológicas y al mismo tiempo debe permitirse la actualización y capacitación del personal de todas las áreas en los diferentes campos como el tecnológico, administrativo y normativo de la ley.

Los criterios de evaluación son importantes y siempre deben ser realizados por especialistas que otorguen mayor rigor a la viabilidad de la investigación.

BIBLIOGRAFÍA

- Chiliquinga Carvajal, D., & Quishpe Tasiguano, I. (2020). *Simplicidad administrativa del impuesto al valor agregado en Ecuador*. Retrieved 02 de Febrero de 2022, from <https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/61afa912-87d7-4e56-941c-f688a09a83e2/2020-01.pdf>
- Cilsa. (2017). *¿Qué es un sistema operativo?* Retrieved 06 de Febrero de 2022, from Tecnología Inclusiva: <https://desarrollarinclusion.cilsa.org/tecnologia-inclusiva/que-es-un-sistema-operativo/>
- Cisco Networking Academy. (2020). Introduction to Networks Companion Guide (CCNAv7). En C. N. Academy, *Introduction to Networks Companion Guide (CCNAv7)* (pág. 736). San Jose, CA: Cisco Press. Retrieved 07 de Febrero de 2022.
- clasificacionde.org. (s.f.). *clasificacion-de-software*. Retrieved 06 de Febrero de 2022, from clasificacionde.org: <https://www.clasificacionde.org/clasificacion-de-software/>
- Editorial Etecé. (2021). *Página web*. Retrieved 07 de Febrero de 2022, from Informática: <https://concepto.de/pagina-web/>
- Editorial Etecé. (2021). *Sistema operativo*. Retrieved 06 de Febrero de 2022, from Informatica: <https://concepto.de/sistema-operativo/>
- GCFGlobal. (s.f.). *informatica-basica*. Retrieved 07 de Febrero de 2022, from ¿Qué es hardware y software?: <https://edu.gcfglobal.org/es/informatica-basica/que-es-hardware-y-software/1/>
- Gobec Payments. (s.f.). *Gobec Payments*. Retrieved 05 de Febrero de 2022, from <http://gobecpayments.informatica.gob.ec/sri/tramites/anexo-movimiento-internacional-divisas-mid>
- Gómez Luna, E., Fernando Navas, D., Aponte Mayor, G., & Betancourt Buitrago, L. A. (Abril de 2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de. 7. Retrieved 04 de Febrero de 2022.
- Gutiérrez Moreno, P., Castañeda Benítez, L., & Torres Torres, R. (Octubre de 2016). LA ERA DE LA TRIBUTACIÓN DIGITAL EN MÉXICO. *Gestión sectorial sustentable. La contaduría pública y sus aportaciones al ámbito*, 417. Retrieved 02 de Febrero de 2022.

Instituto Nacional de Ciberseguridad Incibe. (2016). *Guía de almacenamiento seguro de la información: una aproximación para el empresario*. Retrieved 06 de Febrero de 2022, from https://www.incibe.es › contenidos › guias › doc/guia_ciberseguridad_almacenamiento_seguro_metad.

Ludeña Rueda, Y. M. (Febrero de 2019). *Tributación y su interacción disciplinaria*. Loja. Retrieved 02 de Febrero de 2022.

Mi Negocio. (s.f.). *Mi Negocio*. Retrieved 05 de Febrero de 2022, from <https://minegocio.com.ec/facilitar-anexo-ats/>

Peña M., A., & Herrera, L. (Abril de 2021). *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Retrieved 02 de Febrero de 2022, from https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2020/202012_Boletin_Multiproposito_Tics.pdf

Pérez, G. (2021). *Clima organizacional*. *Revista X*, 10.

Progress Services. (s.f.). *Progress Services*. Retrieved 05 de Febrero de 2022, from <https://progressservices.com.ec/sri-facturacion-electronica-esquema-off-line-sera-obligatorio-en-el-2018/>

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D. F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Retrieved 04 de Febrero de 2022.

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D. F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Retrieved 04 de Febrero de 2022.

SMS-Ecuador. (s.f.). *SMS Ecuador Auditores y Asesores Gerenciales*. Retrieved 05 de Febrero de 2022, from <https://smsecuador.ec/anexo-de-gastos-personales-en-linea/>

SRI. (25 de Octubre de 2010). RESOLUCION NAC-DGERCGC10-00618. Retrieved 05 de Febrero de 2022.

SRI. (2017). *Informe de Gestión*. Retrieved 06 de Febrero de 2022.

SRI. (05 de Febrero de 2022). *Servicio de Rentas Internas*. <https://www.sri.gob.ec/simplicidad-tributaria>

SRI. (s.f.). *facturacion-fisica*. Retrieved 07 de Febrero de 2022, from *Facturación Física*: <https://www.sri.gob.ec/facturacion-fisica>

- SRI. (s.f.). *impuesto-renta*. Retrieved 06 de Febrero de 2022, from Impuesto a la Renta:
<https://www.sri.gob.ec/impuesto-renta>
- SRI. (s.f.). *que-es-el-sri*. Retrieved 06 de Febrero de 2022, from ¿Qué es el SRI?:
<https://www.sri.gob.ec/que-es-el-sri>
- SRI. (s.f.). *ruc*. Retrieved 06 de Febrero de 2022, from Registro Único de Contribuyentes:
<https://www.sri.gob.ec/RUC>
- SRI. (s.f.). *Servicio de Rentas Internas*. Retrieved 05 de Febrero de 2022, from
<https://www.sri.gob.ec/web/intersri/quiero-capacitarme>
- SRI. (s.f.). *Servicio de Rentas Internas*. Retrieved 05 de Febrero de 2022, from <https://www.sri.gob.ec/sri-tramites-electronicos>
- SRI. (s.f.). *Servicio de Rentas Internas*. Retrieved 06 de Febrero de 2022, from
<https://www.sri.gob.ec/web/intersri/sri-aplicaciones-moviles>
- SRI. (s.f.). *Servicio de Rentas Internas*. Retrieved 06 de Febrero de 2022, from
<https://www.sri.gob.ec/impuesto-al-valor-agregado-iva>
- SRI. (s.f.). *Servicio de Rentas Internas*. Retrieved 06 de Febrero de 2022, from
<https://www.sri.gob.ec/declaraciones>
- SRI. (s.f.). *Servicio de Rentas Internas*. Retrieved 10 de Febrero de 2022, from <https://www.sri.gob.ec/que-es-el-sri>
- SRI. (s.f.). *Servicio de Rentas Internas*. Retrieved 05 de Febrero de 2022, from
<https://www.sri.gob.ec/formularios-e-instructivos1>
- SRI. (s.f.). *Servicio de Rentas Internas*. Retrieved 05 de Febrero de 2022, from
<https://www.gob.ec/sri/tramites/anexo-notarios-registradores-propiedad-registradores-mercantiles-anr>
- SRI. (s.f.). *Servicio de Rentas Internas ;.* Retrieved 06 de Febrero de 2022, from <https://www.sri.gob.ec:https://www.sri.gob.ec/que-es-el-sri>
- Universidad Israel. (2021). Cultura tributaria como estrategia para disminuir la evasión fiscal en Ecuador.
Revista Eduditus, <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/390/230>. Retrieved 07

de Febrero de 2022, from <https://revista.uisrael.edu.ec/>:
<https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/390>

webprogramacion.com. (s.f.). *Blog*. Retrieved 06 de Febrero de 2022, from Aplicaciones web Vs Aplicaciones de escritorio: <https://webprogramacion.com/356/blog-informatica-tecnologia/aplicaciones-web-vs-aplicaciones-de-escritorio.aspx>

Zeus Contabilidad. (s.f.). *Zeus Contabilidad*. Retrieved 05 de Febrero de 2022, from <https://zeus.com.ec/sri-declaracion-patrimonial/>

ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO DE ENCUESTA

Validación de la propuesta

Para la elección de especialistas se ha considerado un perfil acorde a los siguientes criterios: formación académica relacionada con el tema investigativo, experiencia académica y/o laboral orientada a la gestión pública y motivación para participar. La siguiente tabla presenta información detallada de los actores seleccionados para la validación del modelo.

Tabla

Descripción de perfil de validadores

Nombres y Apellidos	Años de experiencia	Titulación Académica	Cargo
Esthela Ramos	6	Ing. Contabilidad y Auditoría	Contadora General
Giovanna Carrera	28	Ingeniera Comercial en Finanzas CPA	Gerente de Pagaduría y Nómina
Mónica Cano	12	Ingeniería en Finanzas	Contadora General

Fuente: Elaboración de la autora

Los objetivos perseguidos mediante la validación son los siguientes:

- Validar la metodología de trabajo aplicada en el desarrollo de la investigación.
- Aprobar los resultados, conclusiones y recomendaciones obtenidas.
- Redefinir (si es necesario) el enfoque de los elementos desarrollados en la propuesta, considerando la experiencia de los especialistas.
- Constatar las posibilidades potenciales de aplicación del modelo de gestión propuesto.

Instrumento para validar

Luego de seleccionar a los profesionales que conformaron el panel para la validación, se procedió a desarrollar los criterios de evaluación; facilitando un link de acceso que detalla los parámetros considerados a cada validador. A continuación, se especifican los criterios en mención:

Tabla

Criterios de Evaluación

Criterios	Descripción
Impacto	Representa el alcance que tendrá el modelo de gestión y su representatividad en la generación de valor público.
Aplicabilidad	La capacidad de implementación del modelo considerando que los contenidos de la propuesta sean aplicables
Conceptualización	Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías propias de la gestión por resultados de manera sistémica y articulada.
Actualidad	Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos que se producen en la nueva gestión pública.
Calidad Técnica	Miden los atributos cualitativos del contenido de la propuesta.
Factibilidad	Nivel de utilización del modelo propuesto por parte de la Entidad.
Pertinencia	Los contenidos de la propuesta son conducentes, concernientes y convenientes para solucionar el problema planteado.

Fuente: Elaboración de la autora

Una vez puntualizados los criterios utilizados en la validación, se determinó la escala de criterios cualitativos para su evaluación, según el nivel de importancia y representatividad.

Tabla

Escala de evaluación de criterios

Criterios	Evaluación Según Importancia y Representatividad				
	En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo	De Acuerdo	Totalmente Acuerdo
Impacto					
Aplicabilidad					
Conceptualización					
Actualidad					
Calidad Técnica					
Factibilidad					
Pertinencia					

Fuente: Elaboración de la autora

Tabla

Preguntas Instrumento de validación

Criterios	Preguntas
Impacto	¿Considera que el modelo de gestión propuesto representará un impacto significativo en la generación de valor público?
Aplicabilidad	¿Los contenidos de la propuesta son aplicables?
Conceptualización	¿Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías de la gestión por resultados?
Actualidad	¿Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y nuevos cambios que puedan producirse?
Calidad Técnica	¿El modelo propicia el cumplimiento de los protocolos de atención analizados desde la óptica técnico-científica?
Factibilidad	¿Es factible incorporar un modelo de gestión por resultados en el sector?
Pertinencia	¿Los contenidos de la propuesta pueden dar solución al problema planteado?

Fuente: Elaboración de la autora

Se han establecido los niveles de importancia y representatividad y un valor máximo de cinco puntos, el cual, será otorgado según el desempeño adecuado del criterio; y un mínimo de un punto en el caso de observarse un cumplimiento insuficiente.

Resultados de la validación

Ubique aquí los resultados de la validación por cada uno de los criterios.