

Periodicidad: Trimestral Julio-Septiembre, Volumen: 3, Número: 3, Año: 2025 páginas 494-512

**Innovaciones tecnológicas en la administración tributaria en el área contable de la Empresa Pública de Servicios UNESUM**  
**Technological innovations in tax administration in the accounting area of the UNESUM Public Services Company**

**Jessenia Herminia Morán Chilán<sup>1</sup>**  
jessenia.moran@unesum.edu.ec  
<https://orcid.org/0000-0002-3853-6017>  
**Universidad Estatal del Sur de Manabí**

**María José Vélez Pico<sup>2</sup>**  
velez-maria8888@unesum.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0006-0473-0862>  
**Universidad Estatal del Sur de Manabí**

**Como citar:**

Morán Chilán, J. H., & Vélez Pico, M. J. (2025). Innovaciones tecnológicas en la administración tributaria en el área contable de la Empresa Pública de Servicios UNESUM. *Revista Pulso Científico*, 3(3), 494–512. <https://doi.org/10.70577/rps.v3i3.67>

**Fecha de recepción: 2025-06-24**

**Fecha de aceptación: 2025-08-11**

**Fecha de publicación: 2025-08-22**

<https://pulsocientifico.com/>



## RESUMEN

El estudio se desarrolló en la Empresa Pública de Servicios UNESUM, ubicada en la provincia de Manabí, Ecuador, con el fin de analizar cómo las innovaciones tecnológicas inciden en la eficiencia de la administración tributaria en el área contable. La problemática se centró en la limitada integración de herramientas tecnológicas, lo que incide en la agilidad de los procesos tributarios, la trazabilidad de la información y la eficiencia operativa. Para abordar esta situación, se aplicó una metodología mixta con diseño descriptivo, analítico y correlacional, utilizando encuestas a 14 trabajadores y una entrevista al gerente. Entre los resultados, el 21 % de los funcionarios indicó que la tecnología ha reducido confusiones tributarias; el 29 % consideró que la planificación tributaria ha mejorado con tecnología y el mismo porcentaje reconoció que el software utilizado responde a las necesidades fiscales institucionales. Como conclusión, se identificó que, si bien existen avances en automatización y facturación electrónica, aún hay limitaciones en la integración de sistemas, la percepción del personal sobre su efectividad es dispar, y es necesario actualizar el software tributario para fortalecer una gestión más oportuna.

**Palabras clave:** Administración tributaria, innovación tecnológica, eficiencia contable, gestión pública.

## ABSTRACT

The study was conducted at the Public Services Company UNESUM, located in the province of Manabí, Ecuador, to analyze how technological innovations impact the efficiency of tax administration in the accounting area. The problem centered on the limited integration of technological tools, which impacts the agility of tax processes, information traceability, and operational efficiency. To address this situation, a mixed methodology with a descriptive, analytical, and correlational design was applied, using surveys of 14 employees and an interview with the manager. Among the results, 21% of employees indicated that technology has reduced tax confusion; 29% considered that tax planning has improved with technology; and the same percentage acknowledged that the software used responds to institutional tax needs. In conclusion, it was identified that, although there have been advances in automation and electronic invoicing, there are still limitations in systems integration, staff perceptions of its effectiveness are uneven, and tax software needs to be updated to strengthen more timely management.

**Keywords:** Tax administration, technological innovation, accounting efficiency, public management.

## INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial, la transformación digital ha revolucionado los sistemas tributarios, impulsando el uso de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, la automatización robótica de procesos y el análisis de datos para mejorar la eficiencia recaudatoria y la transparencia fiscal. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2022), más del 70% de las administraciones tributarias de países desarrollados han adoptado sistemas digitales para facilitar el cumplimiento y la fiscalización tributaria.

En América Latina, aunque existen avances significativos, aún persisten desafíos relacionados con la infraestructura tecnológica, la interoperabilidad de datos y la resistencia al cambio organizacional. De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2023), países como Brasil, Chile y México lideran la implementación de plataformas digitales fiscales, mientras que otras naciones enfrentan limitaciones estructurales que ralentizan su adopción plena.

En el caso de Ecuador, el Servicio de Rentas Internas ha promovido la digitalización de procesos tributarios mediante servicios en línea, facturación electrónica y declaraciones automatizadas. No obstante, muchas entidades públicas y privadas continúan enfrentando dificultades para integrar eficazmente estas herramientas en sus sistemas contables, lo que afecta la precisión y oportunidad de sus obligaciones fiscales.

A nivel local, la Empresa Pública de Servicios UNESUM, adscrita a la Universidad Estatal del Sur de Manabí, presenta retos específicos en el área contable, donde se evidencia una limitada implementación de tecnologías tributarias, ocasionando procesos manuales, procesos manuales y desintegración tecnológica que pueden afectar la eficiencia y la trazabilidad de la información tributaria.

Ante esta problemática, el estudio tiene como objetivo analizar las innovaciones tecnológicas en la eficiencia de la administración tributaria en el área contable de la Empresa Pública de Servicios UNESUM, con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan optimizar la gestión tributaria, garantizar el cumplimiento normativo y fortalecer la transparencia institucional.

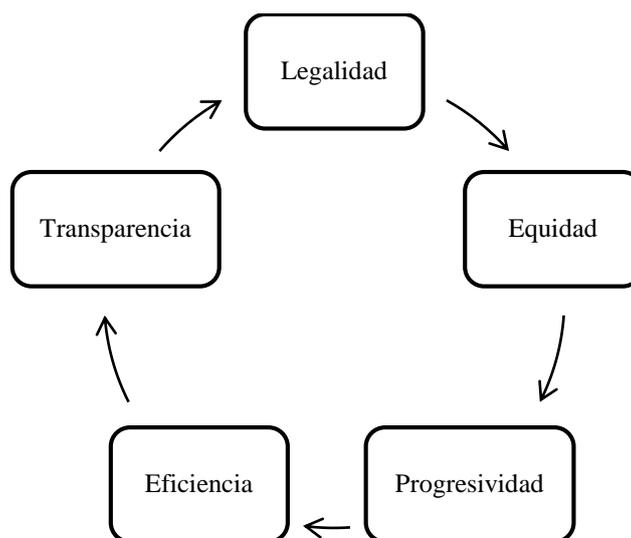
## Administración tributaria

La administración tributaria constituye un componente esencial en la estructura fiscal de cualquier Estado, dado que su misión principal es garantizar la recaudación de los tributos mediante una gestión eficiente, transparente y equitativa. De acuerdo con Arenas y Bayón (2021), la administración tributaria puede entenderse como el conjunto de procesos, normas y organismos encargados de aplicar la legislación fiscal, asegurar el cumplimiento de las obligaciones impositivas y combatir la evasión y elusión. En este sentido, no solo se encarga de recaudar impuestos, sino también de facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus deberes, promoviendo una cultura tributaria responsable (Rengifo y otros, 2021).

Entre sus funciones más relevantes se encuentran la determinación de impuestos, el control de la recaudación, la gestión de devoluciones, la fiscalización y el servicio al contribuyente. Además, como lo señala Bonilla (2021), la administración tributaria moderna debe desempeñar un rol proactivo en la educación fiscal, el desarrollo de políticas de simplificación administrativa y la incorporación de tecnologías que optimicen los servicios tributarios. En relación con los principios que rigen la gestión tributaria pública, es fundamental destacar los siguientes aspectos:

### Figura 1

*Principios de la gestión tributaria pública*



*Nota.* Elaboración propia bajo la información de Godoy (2020).

Según Godoy (2020), la legalidad implica que toda actuación debe basarse estrictamente en la norma jurídica, mientras que la equidad y la progresividad buscan que los tributos sean justos y proporcionales a la capacidad contributiva de los ciudadanos. De igual forma, la eficiencia administrativa promueve la obtención del máximo rendimiento con el menor uso de recursos posibles, y la transparencia garantiza que los procesos sean auditables y comprensibles para los ciudadanos.

Ahora bien, en el contexto actual, caracterizado por procesos acelerados de transformación digital, la eficiencia, eficacia y transparencia se han convertido en pilares estratégicos de la administración tributaria. Como afirma Mendoza (2022), la eficiencia se traduce en la capacidad de la entidad tributaria para utilizar de forma óptima sus recursos técnicos y humanos; la eficacia se refleja en el cumplimiento de los objetivos institucionales, como el aumento de la recaudación o la reducción de la evasión; y la transparencia implica el acceso público a la información, la trazabilidad de los procesos y la rendición de cuentas.

En términos teóricos, el aporte de la investigación radica en que identifica y analiza los desafíos que enfrenta la administración tributaria —como la resistencia al cambio tecnológico o la limitada capacitación del personal— dentro de un contexto institucional específico, pero desde un enfoque académico que permite generalizar aprendizajes a otras organizaciones públicas (Montoya, 2022). En muchas organizaciones, como señala Ramos (2022), persisten modelos de gestión basados en procesos manuales que dificultan la trazabilidad de la información contable y fiscal, generando riesgos de errores, ineficiencia y falta de cumplimiento oportuno.

En consecuencia, resulta imprescindible fortalecer la capacidad institucional mediante la adopción de tecnologías innovadoras, la actualización normativa y la profesionalización del talento humano. Solo de esta manera será posible lograr una administración tributaria verdaderamente moderna, eficiente y orientada al servicio público, como lo proponen Barreix y Roca (2023), quienes enfatizan que la transformación digital debe ir acompañada de un rediseño organizacional y una cultura orientada a resultados, aspecto que en el caso de la Empresa Pública de Servicios UNESUM implica no solo modernizar las herramientas tecnológicas, sino también fortalecer la capacitación del personal, optimizar la estructura

interna y promover prácticas de gestión que faciliten la adaptación a nuevas plataformas tributarias.

### **Innovaciones tecnológicas aplicadas a la gestión tributaria**

La innovación tecnológica en el ámbito fiscal se ha consolidado como un pilar fundamental para modernizar los procesos tributarios, mejorar la eficiencia recaudatoria y promover la transparencia en la gestión pública. Según Lino et al. (2024), la innovación tecnológica en este campo se refiere a la incorporación de herramientas digitales, sistemas automatizados y nuevas metodologías basadas en datos para optimizar el cumplimiento tributario, reducir la evasión y facilitar la interacción entre el contribuyente y la administración. En otras palabras, no se trata solo de digitalizar procesos existentes, sino de transformarlos radicalmente a partir de capacidades tecnológicas disruptivas.

En este marco, las herramientas digitales representan una de las principales manifestaciones de la innovación en la administración tributaria. Entre ellas, destaca la facturación electrónica, la cual ha sido adoptada por múltiples países como mecanismo para controlar en tiempo real las transacciones comerciales. Como señalan Proaño y Moreira (2021), esta tecnología permite registrar de manera automática las operaciones de venta, garantizando trazabilidad y ahorro en costos administrativos. Además, facilita la integración de los sistemas contables con las plataformas gubernamentales, agilizando el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Otro avance importante son las declaraciones automatizadas, que simplifican notablemente la interacción del ciudadano con el sistema tributario. De acuerdo con Hidalgo y Velásquez (2022), este tipo de herramienta permite generar declaraciones prellenadas a partir de la información registrada en los sistemas fiscales, reduciendo errores humanos, incrementando la eficiencia operativa y fomentando la cultura de cumplimiento voluntario.

Asimismo, la aplicación de inteligencia artificial y análisis de grandes volúmenes de datos, también conocido como big data tributario, ha transformado la capacidad de las administraciones para detectar comportamientos atípicos, predecir riesgos y optimizar auditorías. Según Salazar y Barrera (2023), estas tecnologías permiten segmentar contribuyentes, analizar patrones de evasión y priorizar fiscalizaciones, lo que fortalece el

control sin necesidad de incrementar el número de inspectores. Además, la inteligencia artificial posibilita el desarrollo de asistentes virtuales y bots que orientan a los usuarios en sus trámites tributarios, mejorando la atención al cliente.

A la par, tecnologías emergentes como la cadena de bloques o blockchain han empezado a cobrar relevancia en la fiscalización tributaria, especialmente por su capacidad para generar registros inalterables y descentralizados. Según Villacrés y Ordoñez (2024), esta tecnología ofrece potencial para prevenir el fraude en el registro de activos, asegurar la integridad de las transacciones fiscales y facilitar el intercambio seguro de información entre entidades. Aunque su aplicación todavía es incipiente en América Latina, algunos gobiernos ya exploran su uso en procesos licitatorios, contratos y trazabilidad fiscal.

Todo este conjunto de herramientas forma parte de un proceso más amplio: la transformación digital del sector público. Como lo exponen Ríos y Mendoza (2022), esta transformación implica no solo incorporar tecnología, sino rediseñar los modelos de gestión institucional, cambiar la cultura organizacional y garantizar la interoperabilidad entre sistemas. En el contexto tributario, la transformación digital permite consolidar servicios en línea, automatizar procesos internos, mejorar la transparencia y ofrecer una experiencia más ágil al contribuyente. Además, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2023), las administraciones tributarias que avanzan en la transformación digital registran mayores niveles de eficiencia recaudatoria y menores costos operativos.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Para el desarrollo del estudio se adoptó un enfoque metodológico de carácter mixto, combinando elementos tanto cualitativos como cuantitativos. Esta integración permitió abordar la problemática desde una perspectiva amplia, analizando tanto datos numéricos como las percepciones y experiencias de los actores involucrados. Además, se aplicó un diseño de tipo descriptivo, analítico y correlacional, ya que se buscó identificar relaciones entre variables vinculadas con las innovaciones tecnológicas y su impacto en la administración tributaria dentro del área contable.

En cuanto a los instrumentos de recolección de datos, se utilizaron la encuesta y la entrevista. La encuesta fue aplicada al personal contable y administrativo de la Empresa

Pública de Servicios UNESUM con el fin de recopilar información cuantitativa sobre los procesos tributarios y el uso de herramientas digitales. En paralelo, se aplicó una entrevista dirigida al gerente, con el propósito de obtener una visión cualitativa y estratégica sobre la implementación tecnológica y los desafíos existentes en la gestión tributaria.

Para el tratamiento de los datos, se emplearon herramientas informáticas como Excel, se calcularon índices de confiabilidad, entre ellos el alfa de Cronbach, y se elaboraron tablas y gráficos que facilitaron la interpretación de los resultados.

Respecto a los métodos aplicados, se utilizó el deductivo para aplicar principios teóricos generales al análisis específico de la gestión tributaria en la institución; el inductivo, para generar conclusiones generales a partir del análisis de los datos empíricos obtenidos; el bibliográfico, para sustentar teóricamente la investigación mediante la revisión documental; y el estadístico, para analizar e interpretar los datos cuantitativos recopilados, permitiendo la identificación de tendencias y patrones.

En lo relativo a las técnicas, se implementó la encuesta como herramienta clave para obtener información directa del personal involucrado, permitiendo evaluar el grado de eficiencia en los procesos tributarios. De manera complementaria, se aplicó una entrevista al nivel directivo, con el objetivo de profundizar en los criterios institucionales y en la toma de decisiones estratégicas vinculadas al área contable y tributaria.

En cuanto a la población, esta estuvo compuesta por 15 personas, entre ellas 14 trabajadores del área contable y administrativa y el gerente de la Empresa Pública de Servicios UNESUM. Debido al tamaño reducido del grupo, se decidió no aplicar técnicas de muestreo y trabajar con la totalidad de los sujetos, lo que aseguró la obtención de datos integrales y representativos para el análisis de la problemática.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presenta la matriz de indicadores construida a partir de la entrevista realizada al gerente de la Empresa Pública de Servicios UNESUM, con el propósito de identificar percepciones, avances, desafíos y necesidades relacionadas con la implementación de innovaciones tecnológicas en la administración tributaria del área contable.

Tabla 1

*Entrevista al gerente de la Empresa Pública de Servicios UNESUM*

Indicador	Respuesta
<b>Incorporación de innovaciones tecnológicas en el área contable</b>	Se han implementado sistemas informáticos para el registro automatizado, facturación electrónica GENESIS y conexión directa con el portal del Servicio de Rentas Internas. Estas herramientas han optimizado el cumplimiento tributario y permiten generar reportes en tiempo real.
<b>Impacto de las tecnologías en la eficiencia de procesos tributarios</b>	Las nuevas tecnologías han mejorado significativamente la eficiencia, al reducir los tiempos de procesamiento y minimizar los errores asociados a procesos manuales. Actualmente, los reportes tributarios se elaboran con mayor precisión y rapidez.
<b>Beneficios observados en la gestión tributaria a partir de la innovación tecnológica</b>	Entre los beneficios más destacados están la transparencia en el manejo de la información, el mejor control de pagos tributarios y el cumplimiento oportuno de las obligaciones fiscales.
<b>Principales desafíos en la implementación de tecnologías tributarias</b>	El mayor desafío fue la adaptación del personal a las nuevas plataformas, lo que exigió procesos constantes de capacitación. Además, se presentaron dificultades técnicas de compatibilidad entre sistemas.
<b>Nivel actual de avance tecnológico en el área contable</b>	El avance tecnológico es moderado. Aunque se han logrado mejoras sustanciales, aún se requiere inversión en actualización tecnológica y fortalecimiento de la infraestructura de conectividad.

**Nivel de adecuación de las herramientas tecnológicas a las necesidades tributarias** Las herramientas actuales cubren en gran parte las necesidades, sin embargo, es necesario incorporar soluciones más integradas para automatizar procesos de conciliación contable y tributaria.

**Existencia de mantenimiento y actualización periódica de sistemas tecnológicos** Se cuenta con un cronograma de mantenimiento y revisiones técnicas. No obstante, ciertas actualizaciones se han postergado debido a restricciones presupuestarias.

**Necesidades urgentes de mejora tecnológica en la gestión tributaria** Es prioritaria la implementación de un sistema robusto e integrado de gestión tributaria que se articule eficazmente con la contabilidad interna y las plataformas gubernamentales.

**Reacción del personal ante la incorporación de nuevas tecnologías** La mayoría del personal ha respondido positivamente, mostrando disposición a capacitarse y a adaptarse a las herramientas tecnológicas implementadas.

**Capacitación o inducción tecnológica al personal contable** Se han realizado talleres internos y gestionado capacitaciones externas sobre el uso del portal del Servicio de Rentas Internas y del software contable institucional.

**Resistencia del personal frente a la innovación tecnológica** Inicialmente hubo resistencia, especialmente por parte del personal con mayor antigüedad. Sin embargo, gracias al acompañamiento técnico continuo, dicha resistencia ha disminuido notablemente.

**Estrategias efectivas para mejorar la aceptación del personal hacia la innovación tecnológica** Las estrategias más efectivas son la capacitación permanente, el acompañamiento personalizado y la demostración práctica de los beneficios que aportan las tecnologías en el desempeño laboral.

*Nota.* Elaboración a partir de los resultados del gerente de la Empresa Pública de Servicios UNESUM.

A partir de los resultados obtenidos en la entrevista realizada al gerente de la Empresa Pública de Servicios UNESUM, se evidencia un proceso progresivo de incorporación tecnológica en el área contable, centrado en herramientas como la facturación electrónica, sistemas automatizados y conexiones con el portal del Servicio de Rentas Internas. Esta realidad coincide con lo planteado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2022), que destaca la creciente digitalización fiscal en América Latina como un factor clave para mejorar la eficiencia operativa, aunque todavía persisten desafíos en materia de conectividad e interoperabilidad, situación también reconocida por el gerente entrevistado.

Asimismo, la influencia de estas herramientas tecnológicas en la eficiencia de los procesos tributarios se refleja en la reducción de tiempos y errores manuales, lo cual guarda relación con lo afirmado por Hidalgo y Velásquez (2022), quienes indican que la automatización tributaria fortalece el cumplimiento fiscal voluntario y mejora la calidad de los registros contables. A pesar de estos avances, el gerente reconoce que la transformación aún es parcial, lo cual coincide con lo señalado por Montoya (2022), quien sostiene que muchas entidades públicas en la región se encuentran en una fase intermedia de digitalización, con limitaciones técnicas y presupuestarias que ralentizan su desarrollo pleno.

Por otro lado, la entrevista evidencia que la capacitación del personal es un factor determinante para la adecuada adopción tecnológica. En este aspecto, Arenas y Bayón (2021) enfatizan que el desarrollo del talento humano en entornos tributarios modernos es clave para garantizar la sostenibilidad de las innovaciones tecnológicas, especialmente en instituciones donde la adaptación al cambio ha sido un obstáculo inicial, como ocurrió en UNESUM. Sin embargo, el acompañamiento técnico y la formación continua han contribuido a superar este desafío, lo que refuerza lo expuesto por Mendoza (2022), quien destaca que la calidad en la gestión tributaria depende en gran medida de la capacitación constante y del compromiso institucional.

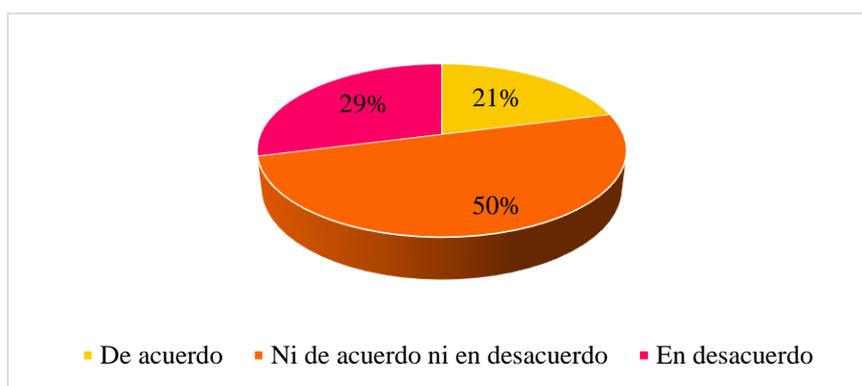
Además, la necesidad de implementar sistemas más integrados y robustos, expresada por el gerente, se alinea con la propuesta de Barreix y Roca (2023), quienes plantean que una administración tributaria moderna requiere plataformas interoperables que permitan la conciliación automática de información contable y tributaria. De igual manera, Villacrés y Ordoñez (2024) advierten que la adopción de tecnologías emergentes como blockchain podría optimizar la fiscalización y trazabilidad de los datos fiscales, una opción aún no considerada en la empresa, pero potencialmente valiosa para etapas futuras.

La percepción positiva del personal frente a la incorporación de nuevas tecnologías, acompañada de estrategias como talleres y capacitación, refuerza lo señalado por Proaño y Moreira (2021), quienes afirman que la cultura tributaria digital en instituciones públicas depende de la disposición de sus miembros para innovar y adaptarse. Por tanto, si bien la Empresa Pública de Servicios UNESUM presenta avances destacables en materia de innovación tributaria, aún enfrenta retos estructurales y técnicos que deben ser atendidos para consolidar una gestión eficiente, transparente y moderna.

### Encuesta a los trabajadores de la Empresa Pública de Servicios UNESUM

**Figura 2**

*Reducción de confusiones tributarias*



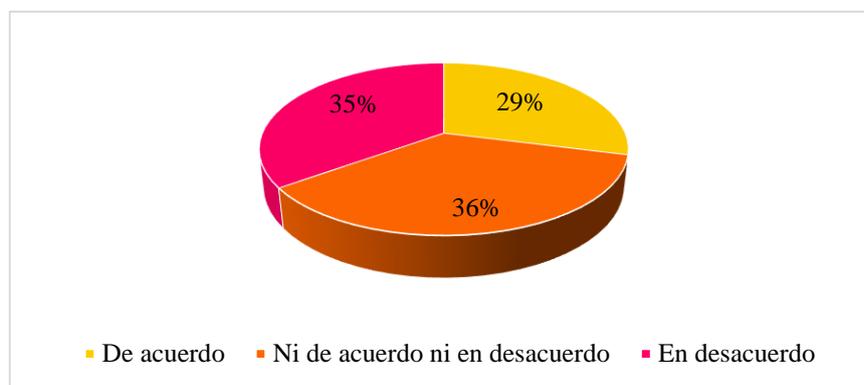
*Nota.* Respuestas de los trabajadores de la Empresa Pública de Servicios UNESUM.

El 21 % de los funcionarios percibe que la tecnología ha contribuido a reducir las confusiones en la gestión tributaria, mientras que el 29 % discrepa y el 50 % mantiene una postura neutral. Esta distribución refleja una percepción fragmentada que evidencia que,

aunque se han implementado herramientas tecnológicas, su aprovechamiento pleno aún no se logra. Coincidiendo con Montoya (2022), la digitalización parcial y la insuficiente capacitación técnica pueden generar incertidumbre y limitar el impacto de estas soluciones. De igual manera, Mendoza (2022) advierte que la incorporación de tecnología sin un acompañamiento formativo adecuado puede derivar en resistencia o un uso ineficiente, lo que se confirma en el alto porcentaje de neutralidad. En consecuencia, se vuelve prioritario reforzar la capacitación del personal y mejorar la integración de los sistemas para garantizar una gestión tributaria más precisa y eficiente.

### Figura 3

#### *Planificación tributaria con tecnología*



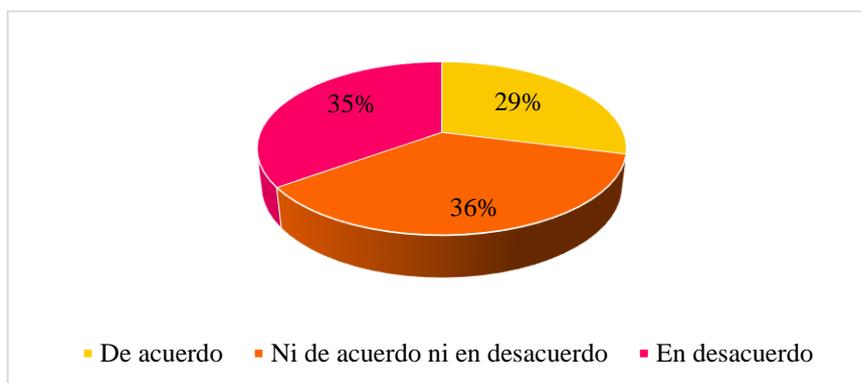
*Nota.* Respuestas de los trabajadores de la Empresa Pública de Servicios UNESUM.

El 29 % de los funcionarios afirma que la incorporación de tecnología ha mejorado la planificación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, mientras que un 36 % se mantiene neutral y un 35 % está en desacuerdo, lo que refleja una percepción fragmentada y poco consolidada sobre los beneficios tecnológicos en la planificación fiscal. Esta ambivalencia podría atribuirse a la limitada adaptación entre las herramientas tecnológicas, como advierten Barreix y Roca (2023), quienes señalan que la modernización tributaria debe estar alineada con una gestión planificada para generar resultados sostenibles. Además, Godoy (2020) sostiene que sin una adecuada estructuración del sistema de información contable, la tecnología pierde impacto en la toma de decisiones, lo que explica los porcentajes de indiferencia o desacuerdo. Por tanto, se evidencia la necesidad de fortalecer

la articulación entre tecnología y planificación institucional para mejorar el cumplimiento tributario.

#### Figura 4

*Adecuación del software tributario*

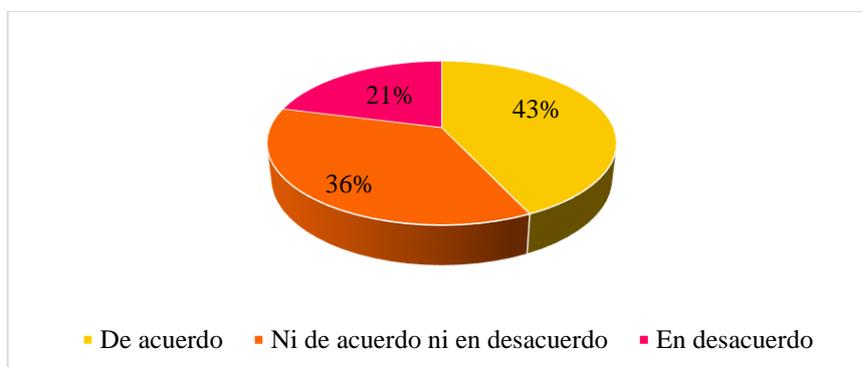


*Nota.* Respuestas de los trabajadores de la Empresa Pública de Servicios UNESUM.

El 29 % de los funcionarios considera que el software utilizado responde a las necesidades tributarias de la institución, mientras que el resto no lo percibe así. Esta diferencia de opiniones refleja posibles limitaciones técnicas o de adecuación a los procesos internos, por lo que resulta necesario realizar una evaluación integral del sistema y, de ser pertinente, proceder a su actualización para garantizar que cumpla eficazmente con las exigencias tributarias institucionales.

#### Figura 5

*Disposición para capacitarse en nuevas tecnologías*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores de la Empresa Pública de Servicios UNESUM.

El 43 % de los funcionarios manifestó estar dispuesto a seguir aprendiendo sobre nuevas herramientas tecnológicas aplicables a la administración tributaria, mientras que el 36 % se mantiene neutral y el 21 % no muestra disposición. Este resultado refleja una apertura mayoritaria hacia la capacitación, aunque con una presencia significativa de indiferencia o resistencia al cambio. Según Arenas y Bayón (2021), el desarrollo del talento humano es crucial para sostener los procesos de modernización tecnológica en la administración fiscal, y dicha disposición debe ser reforzada mediante incentivos y estrategias formativas continuas. Por su parte, Mendoza (2022) advierte que la desmotivación en el personal puede limitar el impacto de las innovaciones implementadas. Por ello, es fundamental fortalecer la cultura organizacional orientada a la actualización tecnológica para consolidar una gestión tributaria más eficiente y adaptativa.

### CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación evidencian que la incorporación de herramientas tecnológicas como la facturación electrónica y los sistemas automatizados ha optimizado procesos clave de la gestión tributaria, especialmente en la elaboración de reportes y el cumplimiento de obligaciones fiscales.

No obstante, la desintegración uniforme en toda la estructura contable limita el alcance de estos beneficios, lo que demanda un plan institucional para la ampliación y estandarización del uso de dichas tecnologías. Asimismo, la percepción dividida del personal respecto a la eficacia de estas herramientas en la planificación y reducción de errores refleja la necesidad de reforzar la capacitación técnica y consolidar una cultura organizacional orientada a la innovación digital.

Se identificó que el software tributario actual no cubre plenamente las necesidades institucionales, lo que requiere la implementación de sistemas más integrados y adaptables, respaldados por un mantenimiento y actualización continuos, con el fin de garantizar su alineación a las demandas de la administración tributaria moderna.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arenas, A. J., & Bayón, J. (2021). *Desarrollo del talento humano para líderes de la gerencia financiera del servicio integrado de administración tributaria*. *Razón Crítica*, (10), 275–293: <https://doi.org/10.21789/25007807.1682>
- Barreix, A., & Roca, J. (2023). *Administración tributaria moderna: Retos y oportunidades en América Latina*.
- Bonilla, L. F. (diciembre de 2021). *El beneficio tributario de devolución de IVA a los sectores prioritarios y su incidencia en la redistribución de los ingresos del sector en el Ecuador*. [Trabajo de titulación para obtener la Maestría en Administración Tributaria, Instituto de los Altos Estudios Nacionales]: [https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/6167/TrabajodeTitulacion\\_Fabricio\\_Bonilla-signed-signed.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/6167/TrabajodeTitulacion_Fabricio_Bonilla-signed-signed.pdf?isAllowed=y&sequence=1)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022). *Digitalización y tributación en América Latina: Avances y desafíos*. Naciones Unidas: <https://www.cepal.org/es/publicaciones>
- Godoy, J. (2020). *Modelo de planificación tributaria para mejorar la eficiencia de la Empresa DISTRITEX S.A. en el periodo 2022*. [Proyecto de titulación en opción al grado de Magíster en Administración Tributaria] Universidad Tecnológica Israel, Quito: <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/3151/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMT-378.242-2022-027.pdf>
- Hidalgo, R., & Velásquez, T. (2022). *Automatización tributaria y cumplimiento fiscal voluntario*. *Revista de Ciencias Económicas y Financieras*, 15(1), 33–48.
- Lino, V. L., Tuarez, R. M., & Chiriboga, M. M. (2024). *Análisis de la gestión tributaria para los proyectos de la política pública*. *Revista Científica Arbitrada De Investigación En Comunicación, Marketing Y Empresa REICOMUNICAR*. ISSN 2737-6354., 7(13 Ed. esp.), 99-106: <https://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/277>

- Mendoza, D. S. (2022). *Gestión administrativa y calidad en la atención al usuario del servicio de administración tributaria de Lima, 2021*. [Tesis, Universidad César Vallejo]: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86656>
- Montoya, G. (2022). *La digitalización de la administración tributaria*. Banca y economía: [https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2022/09/1347\\_BE.pdf](https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2022/09/1347_BE.pdf)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos . (2023). *Administración Tributaria 2023: Información Comparativa de la OCDE y otras Economías Avanzadas y Emergentes*. <https://doi.org/10.1787/74d162b6-en>
- Proaño, W. P., & Moreira, M. K. (2021). *Cultura tributaria y la transformación digital en el cantón Jipijapa*. Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas, págs. 105-130.
- Ramos, M. J. (2022). *Un enfoque metodológico para auditoria de tecnologías de la información y comunicaciones caso : Registro único para la Administración Tributaria Municipal*. [Tesis, Universidad Mayor de San Andrés]: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/28345?show=full>
- Rengifo, R. R., Torres, W., Torres, C., Seijas, J. G., & Martell, K. P. (2021). *Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 601-610: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.261](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.261)
- Ríos, A., & Mendoza, D. (2022). *Transformación digital y modernización del Estado en América Latina*. . Revista Gobernanza y Tecnología, 10(4), 22–39.
- Salazar, M., & Barrera, L. (2023). *Aplicaciones de inteligencia artificial en la fiscalización tributaria*. . Revista Iberoamericana de Tecnología Fiscal, 8(2), 61–79.
- Villacrés, P., & Ordoñez, A. (. (2024). *Blockchain y su aplicación en los procesos de control tributario: una revisión exploratoria*. . Revista de Innovación Pública, 6(1), 44–58

**Conflicto de intereses:**

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

**Financiamiento:**

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

**Nota:**

El artículo no es producto de una publicación anterior.