

Tipo de artículo: Artículo original

# Administración Tributaria basada en la transformación digital como herramienta de mejora en la Administración Pública

## *Tax Administration based on digital transformation as a tool for improvement in Public Administration*

Anamey Mendoza Mera<sup>1\*</sup> , <http://orcid.org/0000-0002-7709-8427>

Cruz Verónica Ponce Álvarez<sup>2</sup> , <http://orcid.org/0000-0001-7138-9015>

<sup>1</sup> Docente de la carrera de Administración pública de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Ecuador. Correo electrónico: [amendoza@espam.edu.ec](mailto:amendoza@espam.edu.ec)

<sup>2</sup> Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. Correo electrónico: [cruzveronica.ponce@unesum.edu.ec](mailto:cruzveronica.ponce@unesum.edu.ec)

\* Autor para correspondencia: [amendoza@espam.edu.ec](mailto:amendoza@espam.edu.ec)

### Resumen

El avance tecnológico actual, ha contribuido a la presencia de la transformación digital en todas las áreas del saber. Las administraciones tributarias como realidades organizativas, muestran en sus actuaciones, pautas de gestión, administrativa y organizativas, de ahí la necesidad de utilizar la mencionada transformación digital como herramienta de mejora en la Administración Pública. Por tal motivo en el presente trabajo, el objetivo que se persigue es; determinar la importancia que reviste la transformación digital vinculada a la administración Tributaria como herramienta de mejora en la Administración Pública. Se utiliza el método descriptivo y exploratorio, centrado en la transformación digital como herramienta de mejora en la Administración Pública. El trabajo discute sobre la demanda de cambios que se requiere en la administración tributaria, para el control de gestión, como técnica de gestión empresarial que se presenta en las administraciones públicas el que constituye un instrumento de alcance para la gestión de los impuestos de las personas física.

**Palabras clave:** Admiración tributaria, transformación digital, gobierno electrónico, gestión de impuestos, control.

### Abstract

*The current technological advance has contributed to the presence of digital transformation in all areas of knowledge. The tax administrations as organizational realities, show in their actions, management, administrative and organizational guidelines, hence the need to use the aforementioned digital transformation as a tool for improvement in the Public Administration. For this reason, in the present work, the objective pursued is; determine the importance of the digital transformation linked to the Tax administration as a tool for improvement in the Public Administration. The descriptive and exploratory method is used, focused on digital transformation as a tool for improvement in Public Administration.*

**Keywords:** Tax admiration, digital transformation, electronic government, tax management, control.

**Recibido:** 22/09/2022

**Aceptado:** 28/11/2022

**En línea:** 30/11/2022



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo **Atribución 4.0 Internacional**  
(CC BY 4.0)

## Introducción

Las actuales concepciones administrativas son la resultante de un proceso iniciado en los mismos albores de la humanidad y que ha venido evolucionando y adquiriendo sus propios perfiles a través de diferentes épocas y etapas. Dicho proceso administrativo se inició como un hecho obligado cuando dos individuos tuvieron que coordinar sus esfuerzos para hacer algo que ninguno de ellos pudo hacer por sí solo y evolucionó hasta convertirse en un acto previo y cuidadosamente planificado y racional que permite alcanzar objetivos con los menores esfuerzos posibles y con las mayores satisfacciones para los individuos, encontrándose inmerso en estas concepciones lo relativo a administración tributaria (Gaitero, 1991).

La administración tributaria es un organismo público descentralizado con autonomía administrativa económica y financiera denominado que brinda servicios y que a su vez es denominado como servicios de Administración Tributaria. Esto tiene la finalidad de organizar y ejecutar la administración, llevar a cabo la fiscalización y recaudación de todos los ingresos tributarios y no tributarios de cada región o institución se trate (CIAT, 2006).

Por otra parte, Guerrero (2010) refiere que, la administración tributaria es una entidad del ejecutivo nacional encargada de hacer cumplir funciones, verificar y fiscalizar el cumplimiento de las leyes tributarias, es decir es la encargada de controlar impuestos y tasas del país. El énfasis en el perfeccionamiento de la administración tributaria, va destinado al fortalecimiento del IVA y a la simplificación de las estructuras tributarias que encuentran su origen en ese contexto y suelen destacarse entre los logros alcanzados, mientras que los pobres efectos distributivos de los impuestos, la falta de equidad horizontal y la debilitada imposición sobre la renta personal que se observa actualmente en los países de la región se identifican, generalmente, entre sus principales cuestionamientos (Garzón Campos, Ahmed Radwan, Peñaherrera Melo, 2018).

Las políticas tributarias, según los referidos autores, y pregonadas por el consenso y sustentadas en el enfoque de la economía de oferta, más allá de los profundos cambios que provocaron en las economías de Ecuador, fracasaron en conducir a un proceso estable y sostenido de crecimiento económico que se traduce, a su vez, en una mejora del bienestar general de la población. A nivel regional, la carga tributaria se ha reducido, sin embargo, el endeudamiento externo se ha incrementado (lo cual limita aún más el crecimiento) y aumenta la desigualdad y la volatilidad fiscal (Villacís, 2019).

Para comprender mejor lo que se destaca como administración tributaria, se hace énfasis en el término tributo. El tributo según Whasco (2015) es una prestación exigida unilateralmente por el Estado a los particulares para solventar el gasto público, en virtud de su potestad de imperio, derivada de la soberanía, la misma que radica en el pueblo y se



ejerce por medio de sus representantes. En este mismo contexto, el citado autor, refiere que existen tres clases de tributos, ellos son:

- Impuestos: No vinculados a la actividad de la administración, cuyo producto no se encuentra afectado a la financiación de obras y servicios públicos.
- Tasas y Contribuciones Especiales: Tributos debidos por el beneficio especial obtenido con ocasión de la prestación de un servicio público a cuya financiación debe contribuir.
- Exacciones Parafiscales: Prestaciones patrimoniales obligatorias de carácter público; impuestos o tasas.

Basado en los indicadores que sostienen las administraciones tributarias y de acuerdo con la necesidad de los cambios que se requiere en las mismas, para el control de gestión, como técnica de gestión empresarial que se presenta en las administraciones públicas y en particular para la mejora de la gestión de los impuestos de las personas física, se pone en la mira la transformación digital que suscita como una alternativa fiable para el logro de lo que se persigue. La transformación digital, es un avance más del desarrollo acelerado que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) de forma general.

A decir de la transformación digital, se destaca que este aspecto los e-gobierno, es decir en Ecuador en el ámbito de cultura tributaria, se destaca la transformación digital, con enfoque e-Gobierno. Ello surge a finales de la década de los noventa, con el propósito de proveer servicios públicos de calidad, el mejoramiento de la efectividad gerencial y la promoción de valores y mecanismos democráticos (Proaño, 2021)

Refiere el citado autor que, la modalidad antes referida, aún es incipiente en las administraciones tributarias ecuatorianas, constatándose a través de un análisis documental que, los ciudadanos no pueden acceder a los servicios de información pública, porque existe carencia del uso intensivo de la tecnología para tal fin, lo cual afecta la vida a los ciudadanos y no se contribuye de forma eficiente con los ingresos tributarios. En ese contexto, los servicios relacionados con los ingresos tributarios en Ecuador, poseen deficiencia y no están automatizados en su totalidad, los que se han insertado en la transformación digital que se ha llevado a cabo en el país, no están accesibles para todos.

Lo referido, carece de respaldo por una voluntad política de alto nivel, es decir las instituciones intergubernamentales, eficaces con recursos financieros y poderes de decisión claramente identificados, no contribuyen de forma concreta a que exista una mejora en lo que respecta a la transformación digital como herramienta de mejora en la Administración Pública. Maximizar el potencial de las TIC, exige de una infraestructura adecuada para la interoperabilidad y las transacciones digitales en todo el sector público, que depende de estándares comunes, intercambio de datos, personal



altamente calificado, así como de una capacidad organizativa sólida (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, Naciones Unidas (2018).

De acuerdo con lo referido, y para hacer frente al reto de la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Ecuador, se procederá, en primer lugar, requiere de una generación inductiva con una tipología de usos actuales de las TIC por parte de las administraciones públicas de los países más desarrollados económicamente. Dicha tipología se generará con base a los valores primordiales de los diferentes usos, destacándose los e-Gobierno como un instrumento para alcanzar un mejor gobierno (OCDE, 2003).

Los modelos e-Gobierno, como herramienta de Gobierno Electrónico (GE), generan un cambio de paradigma, donde se produce una modificación en las estructuras tradicionales de la administración pública. En este sentido, la institucionalización y marco legal de Gobierno Electrónico es fundamental en aras de promover su desarrollo, incluida la utilización de las TIC, involucrando a todos los actores como protagonistas de los procesos y no como simples usuarios.

La conceptualización de los e-Gobierno no es única, los mismos han sido conceptualizado de muy distintas maneras, el número de definiciones de este concepto es muy amplio y diverso. Tal como lo señalan Gil-García y Luna-Reyes (2003), el espectro de las definiciones va desde aquellas que contemplan el uso de cualquier TIC en el gobierno hasta aquellas que únicamente consideran el uso de Internet para la provisión de servicios públicos.

En las administraciones tributarias, lo antes referido, no está ajeno, ni permanece indiferente al impacto que ha supuesto en un buen número de actividades sociales y económicas la utilización de Internet. Los e-gobiernos, se han convertido con rapidez en un instrumento más para facilitar las relaciones entre los contribuyentes y las administraciones tributarias.

Prácticamente la totalidad de las organizaciones fiscales disponen de una página web para suministrar información o para recibir consultas. Asimismo, avanza en la mayoría de los países europeos y americanos los mecanismos necesarios para admitir el registro, la declaración y el pago de tributos, e incluso la notificación de liquidaciones, por vía electrónica. En el proceso que siguen las Administraciones Tributarias (AT), en relación con el uso de Internet, pueden distinguirse tres etapas (Díaz Yubero, 2003):

1. La inicial, meramente informativa donde se comunica a los contribuyentes qué es la AT, qué medios tiene, cómo está organizada, dónde están sus oficinas, cómo contactar, etc. Prácticamente todas las AT del mundo tienen ya su sitio abierto y esta etapa cubierta.



2. El segundo nivel conlleva el ofrecimiento de servicios a los ciudadanos: programas para confeccionar las declaraciones tributarias, bases de datos con respuesta a las preguntas más frecuentes, solicitudes de algunas modificaciones en el registro de contribuyentes, presentación de declaraciones, etc. Supone obviamente, un cambio significativo en el modelo de relaciones entre la AT y los contribuyentes y ofrece importantes posibilidades a ambas partes.
3. La tercera etapa relacionada con el uso de Internet por las AT, ha de suponer un cambio radical en los procedimientos y métodos de trabajo e incluso, en la propia organización de la administración. Ya no se trata de hacer lo mismo que antes, pero a través de una vía más rápida, sino de trabajar de forma distinta para aprovechar realmente todas las posibilidades que ofrece Internet.

Refiere el citado autor que, las relaciones Fisco–Contribuyentes a iniciativa de cualquiera de las partes y las relaciones entre las diferentes AT, para intercambiar información, por ejemplo, se ven fuertemente afectadas por las nuevas tecnologías. Internet supondrá, está suponiendo ya, una mayor transparencia en el funcionamiento de las organizaciones tributarias y, por consiguiente, un efecto emulación y de convergencia entre ellas, al demandar los factores subjetivos incidentes en la institucionalización de la e-taxation ciudadanos los servicios y posibilidades que saben, ofrecen otras administraciones (Díaz Yubero, 2003).

La tecnología también ha convertido en fundamental el hecho de que las Administraciones Tributarias, por iniciativa propia o por medio de convenios con otros organismos públicos y privados, desarrollen permanentemente programas de divulgación y de educación tributaria (De Souza, 2001). De todas maneras, debe recordarse que la tecnología en sí misma no es un objetivo, sino un medio para lograr eficiencia en la AT. Para alcanzar la excelencia en la gestión, las AT deben focalizarse en los contribuyentes.

Como consecuencia, los conceptos más importantes son la reducción de los plazos de espera en las diversas gestiones, la disminución del error humano y de la incertidumbre o discrecionalidad por la introducción de sistemas y la automatización de las actividades, la accesibilidad (en términos geográficos y de facilidad), la ventanilla única y la unificación de las bases de datos, etc. (Andarias, 2006).

Acorde con los cambios antes citados, existe la necesidad de adoptar técnicas y métodos recientes que proporcionen un mejor fundamento para la mejora en la Administración Pública desde la transformación digital, vigente en la actualidad y que se encuentra vinculada a la administración Tributaria como herramienta de mejora en la Administración Pública.



## Materiales y métodos

El análisis sobre la importancia que reviste la transformación digital vinculada a la administración Tributaria como herramienta de mejora en la Administración Pública, se basó en el empleo de un enfoque descriptivo y exploratorio. A través de éste método, se genera conocimiento útil, para apoyar las investigaciones relacionadas con el tema, además, el método contribuye a elaborar concisiones necesarias para determinar las principales acciones en el uso la transformación digital vinculada a la administración Tributaria como herramienta de mejora en la Administración Pública.

Por otra parte, la investigación sigue una lógica descriptiva, que busca especificar las acciones para el uso de los gobiernos electrónico (e-gobiernos) en el uso la transformación digital vinculada a la administración Tributaria, sometido a un análisis profundo como herramienta de mejora en la Administración Pública (Hernández, Fernández y Baptista.1991; 60). En base a lo referido, se describieron las situaciones que constituyeron los elementos más sobresalientes en la realización del estudio, donde se tomó como principal interés, la subjetividad de la población, que mediante sus argumentos proveen los elementos fundamentales para el análisis.

## Resultados y discusión

La lógica descriptiva, utilizada en esta investigación contribuyó a determinar la situación actual del proceso de transformación digital con enfoque e-Gobierno en la administración Tributaria, sometido a un análisis profundo como herramienta de mejora en la Administración Pública. Esta lógica descriptiva estuvo sustentada por un análisis documental relacionado con el objetivo de la investigación, obteniéndose que existe un alto grado de consideración de que la transformación digital con enfoque e-Gobierno sea un éxito para el desarrollo de la cultura tributaria de Ecuador. Se destaca al respecto que el éxito de la transformación digital con enfoque e-Gobierno para el desarrollo de la cultura tributaria está en manos de los colaboradores o empleados de cada institución.

Se destaca que las capacidades digitales y generales son importantes para impulsar la transformación digital, facilitar y asegurar el liderazgo necesario para inspirar la visión y para preparar a los directivos del programa de cultura tributaria para afrontar el cambio cultural. No obstante, existen brechas digitales relacionadas con la cultura tributaria. En ese contexto, se debe tener en cuenta que en el contexto de gestión empresarial se viene observando el desarrollo de redes y procesos inteligentes para integrar en el largo plazo la producción, la sostenibilidad y la satisfacción del



cliente.

Se evidencia que las tecnologías digitales, particularmente, las que hacen referencia a las redes sociales, los móviles, los análisis de datos, la nube o internet de las cosas (SMACIT, por sus siglas en inglés: Social Mobile, Analytics, Cloud, and Internet of Thing (IoT), son una oportunidad para llevar a cabo retos que antes se consideraban una utopía en el mundo empresarial. La brecha digital existente en la cultura tributaria, no se soluciona sino existe un cambio cultural adecuado en las organizaciones, la brecha digital existirá y la misma no conducirá al desarrollo requerido en determinadas actividades.

La existencia de brecha digital entre usuarios expertos para el desarrollo de la cultura tributaria con la transformación digital enfocada en e-gobierno existe porque, la transformación digital en este contexto es un proceso totalmente nuevo y se requiere de una preparación previa y actualización constante debido a los avances permanentes que tiene la tecnología. Estos resultados constituyen demandas de cambios necesarios en la administración tributaria, para el control de gestión, como técnica de gestión empresarial que se presenta en las administraciones públicas, constituyendo ello un instrumento de alcance para la gestión de los impuestos de las personas física.

A efectos de profundizar el análisis de los resultados antes referidos, se realiza una reflexión sobre los aspectos en torno a la normativa existente de recaudación de los contribuyentes de Ecuador, la que es preocupante debido, a que las ordenanzas municipales están compuestas por organismos funcionales de la Municipalidad, que su vez, contiene la estructura orgánica, los niveles y funciones de la municipalidad que data desde los años 1999 y en su artículo N° 28 detalla las funciones y actividades de la Dirección financiera, con respecto a la administración tributaria, lo cual, denota que las ordenanzas municipales y las pocas normas que existen sobre recaudación de ingresos no están actualizados y las mismas datan del año 1995.

Basado en lo antes señalado, se constató, además, a través del análisis documental que la moneda bajo la cual están normados es el sucre, sin embargo, en Ecuador, a partir del año 2000, la moneda que circula es el dólar estadounidense, como moneda nacional. Aspecto necesario a tratar en los nuevos modelos de administración tributaria, que se gesten en aras de corregir estos aspectos.



## Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos, se destaca la necesidad de Administración Tributaria basado en la transformación digital como herramienta de mejora en la Administración Pública y que el mismo tenga la finalidad de organizar y ejecutar la administración y recaudación de todos los ingresos tributarios y no tributarios de las Municipalidades.

Se precisa de la actualización de la normativa existente de recaudación de los contribuyentes de los Departamentos Financieros de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, en aras de que las ordenanzas municipales y las pocas normas que existen sobre recaudación, sean actualizadas, ya que las mismas datan desde el año 1995. Así también, se requiere de poner en orden la moneda bajo la cual están normados todos los procesos y gestiones en el Ecuador.

Se evidencia la falta de una cultura de pago de impuestos por parte de la ciudadanía, por lo que es necesario que las Municipalidades realicen motivaciones publicitarias a la comunidad para que cancelen sus impuestos a efectos de ir generando conciencia tributaria en sus ciudadanos.

## Conflictos de intereses

Los autores no poseen conflictos de intereses.

## Contribución de los autores

1. Conceptualización: Anamey Mendoza Mera, Cruz Verónica Ponce Álvarez.
2. Curación de datos: Anamey Mendoza Mera.
3. Análisis formal: Cruz Verónica Ponce Álvarez.
4. Investigación: Anamey Mendoza Mera, Cruz Verónica Ponce Álvarez.
5. Metodología: Anamey Mendoza Mera, Cruz Verónica Ponce Álvarez.
6. Software: Cruz Verónica Ponce Álvarez.
7. Supervisión: Cruz Verónica Ponce Álvarez.
8. Validación: Anamey Mendoza Mera.
9. Visualización: Anamey Mendoza Mera.
10. Redacción – borrador original: Anamey Mendoza Mera, Cruz Verónica Ponce Álvarez.
11. Redacción – revisión y edición: Anamey Mendoza Mera, Cruz Verónica Ponce Álvarez.



## Financiamiento

La investigación no requirió fuente de financiamiento externa.

## Referencias

- Andarias, R. (2006). Technology and tax administration: The case of Suma, paper presentado en la European and Mediterranean Conference on Information Systems, España.
- Centro Interamericano de Administraciones Tributarias, (2006) —El Control Del Cumplimiento. Conferencia Del Director General De Impuestos Internos, Juan Hernández Batista.
- De Souza, P. R. (2001), “La legitimización social y política del combate a la evasión tributaria”, Ponencia presentada en la 35° Asamblea General del CIAT, Santiago de Chile.
- Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, Naciones Unidas (2018). Encuesta sobre E-Gobierno 2018 Impulsar e-gobierno para apoyar la transformación hacia sociedades sostenibles y resilientes. División de Instituciones Públicas y Gobierno Digital. Recuperado de <https://publicadministration.un.org/es/Research/UN-e-Government-Surveys>
- Díaz Yubero, F. (2003), “Aspectos más destacados de las administraciones tributarias avanzadas”, en: Revista de Administración Tributaria CIAT/AEAT/IEF, Nro. 23.
- Gaiteiro, J. (1991). La modernización de la Administración tributaria española, en Jornadas para la modernización de las Administraciones Públicas, celebradas el 9, 10 y 11 de julio de 1990 en Cuenca, MAP, Madrid.
- Garzón Campos, M.A., Ahmed Radwan, A.R., Peñaherrera Melo, J.M. (2018). El sistema tributario y su impacto en la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador. UNIANDES EPISTEME: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación. ISSN 1390-9150, Vol. (5). Núm. (1) Ene- Mar 2018.
- Gil-García, J. R., y Luna-Reyes, L. F. (2003) "Towards a Definition of Electronic Government: A Comparative Review". En A. Mendez-Vilas, J. A. Mesa Gonzalez, J. Mesa Gonzalez, V. Guerrero Bote and F. Zapico Alonso (Eds.), *Techno-legal Aspects of the Information Society and New Economy: An Overview*. Ed. Formatex, Badajoz, Spain.
- Guerrero Y. (2010), —Analizar la estructura tributaria como fuente de ingresos propios en la Alcaldía del Municipio Tovar del estado Mérida. Tesis para obtener el grado de maestro. Universidad de Los Andes.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (1998). “Metodología de la Investigación”. McGraw-Hill Interamericana editores. México.



- OCDE (2003), *The E-government Imperative: Main Findings*, Paris, OCDE. O'Donnell, G. (2003), "Horizontal Accountability: The Legal Institutionalization of Mistrust", en S. Mainwaring y C. Welna (eds.), *Democratic Accountability in Latin America*, Nueva York, Oxford University Press, pp. 34-54.
- Proaño, W. P. (2021). *e-Gobierno - Metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador*, Tesis para optar al grado de Máster en Dirección Estratégica en Tecnologías de la información. Fundación, Universitaria Iberoamericana, FUNDIBER.
- Villacís J. F. (2019). *Análisis de la recaudación de los tributos provenientes de la matriculación vehicular durante el periodo 2013 – 2017 en el Distrito Metropolitano de Quito y propuesta de un plan de recaudación efectiva de los tributos administrados por el Servicio de Rentas Internas*. Trabajo de investigación previo a la obtención del grado académico de magister en administración jurídico, tributaria y financiera. Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas, Dirección de Posgrado, Quito, Ecuador.
- Whasco Castro, T. (2015). *Análisis de las reformas tributarias e incidencia en la recaudación de los principales impuestos del Ecuador 2009-2013*. (Tesis de maestría). Universidad de Cuenca, 2013, Cuenca.

