

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.470>

Análisis de las TICS en las administraciones tributarias: énfasis en el cumplimiento y asistencia al contribuyente

Analysis of ICTs in tax administrations: emphasis on compliance and
taxpayer assistance

Jennifer Yuctemy Cedeño Coya

Instituto Superior Tecnológico Paulo Emilio Macías, Manabí, Ecuador
jennifer.cedeno@itspem.edu.ec
jcedenoc@comunidad.uiix.edu.mx
<https://orcid.org/0000-0002-0941-2621>
Portoviejo – Ecuador

Maria Hercilia Menéndez Mera

Instituto Superior Tecnológico Paulo Emilio Macías, Manabí, Ecuador
maria.menendez@itspem.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-3779-2286>
Portoviejo – Ecuador

Carlos Javier Rodríguez Vera

Instituto Superior Tecnológico Paulo Emilio Macías, Manabí, Ecuador
carlos.rodriguez@itspem.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-4733-4644>
Portoviejo – Ecuador

Laura Margarita Rosales Delgado

Instituto Superior Tecnológico Paulo Emilio Macías, Manabí, Ecuador
laura.rosales@itspem.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-3405-8086>
Portoviejo – Ecuador

Artículo recibido: 28 de febrero de 2022. Aceptado para publicación: 10 de marzo de 2023.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han tenido un crecimiento significativo en los últimos años, incluido el ámbito de las administraciones públicas. El presente artículo tuvo como finalidad realizar un análisis las TIC con énfasis en el cumplimiento y asistencia al contribuyente. A través de una revisión bibliográfica se recopilaron 12 investigaciones que permitieron recoger y analizar la información tributaria que evidencia que la introducción de las TIC en el ámbito tributario ha dado lugar a un nuevo modelo de funcionamiento en el que ha surgido una Administración más abierta y comunicativa, y que ha logrado una trascendental cercanía a los contribuyentes al facilitar más información sobre sus funciones y competencias y agilizar sus trámites. Estas tecnologías permiten a la autoridad innovar en su trabajo y servicios, así como facilitar la interconexión de la información, permitiendo la reutilización de la información tributaria

Palabras clave: administración pública, contribuyentes, impuestos, tributación, tics

Abstract

Information and communication technologies (ICTs) have grown significantly in recent years, including in the field of public administrations. The purpose of this article was to analyze ICTs with emphasis on taxpayer compliance and assistance. Through a bibliographic review, 12 research studies were compiled to collect and analyze tax information showing that the introduction of ICTs in the tax field has given rise to a new operating model in which a more open and communicative Administration has emerged, and which has achieved a transcendental closeness to taxpayers by providing more information on its functions and competencies and speeding up their procedures. These technologies allow the authority to innovate in its work and services, as well as to facilitate the interconnection of information, allowing the reuse of tax information.

Keywords: public administration, taxpayers, taxes, taxation, icts

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons . 

Como citar: Cedeño Coya, J. Y., Menéndez Mera, M. H., Rodríguez Vera, C. J., & Rosales Delgado, L. M. (2023). Análisis de las TICS en las administraciones tributarias: énfasis en el cumplimiento y asistencia al contribuyente. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 4(1), 3026–3044. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.470>

INTRODUCCIÓN

El uso de las nuevas tecnologías en todos los ámbitos y sectores de la sociedad ha sido un factor determinante en el desarrollo de la denominada sociedad de la información y la comunicación (Sánchez-Torres y González-Zabala, 2012). En general, estas tecnologías, especialmente las denominadas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), han aparecido inevitablemente en diversos ámbitos de la sociedad, y una de ellas, en la administración pública durante los últimos años (Bolívar, 2009; Zamora et al., 2018; Duarte, 2021).

Las TIC ayudan a realizar procesos complejos de manera rentable. En el campo de la administración tributaria, permiten el intercambio de información a través de material de computación, Internet para el análisis comercial, cálculos de impuestos o informes de gestión de riesgos (Braithwaite, 2007). Muchos países consideran que un mayor uso de computadoras e Internet puede resolver problemas de supervisión y gestión en el ámbito tributario, para brindar servicios justos y eficientes al público (Bhuiyan, 2011). Además, el uso de computadoras a menudo se ve como la respuesta a las debilidades en el capital humano del gobierno, respecto al control de costos y gastos tributarios (Bhuiyan, 2011).

Las administraciones tributarias de América Latina están atravesando un profundo proceso de modernización, que ha acelerado los cambios en los factores clave de organismos públicos (Benza y Kessler, 2020). El actual uso de las TIC, y el consiguiente impacto en el nivel de las tareas y de las personas que las realizan, hace necesaria una redefinición del perfil de los recursos humanos, así como un esfuerzo intenso y continuo de recalificación y actualización de las habilidades y conocimientos (Fernández y Pérez, 2018).

En la administración tributaria, las TIC han jugado un papel innovador en la relación entre el Estado y los contribuyentes, tanto como medio de información y asistencia a los contribuyentes, como a la hora de presentar declaraciones e impuestos por vía electrónica, o presentar una reclamación, recomendación o denuncia (Serrat, 2017). Las TIC en la Administración tributaria se rigen desde 2008 por un nuevo marco constitucional que abarca desde las competencias del territorio nacional hasta la gestión de los servicios públicos y la cooperación entre los distintos niveles de gobierno. La información oportuna y fiable es también esencial para que la administración tributaria logre sus objetivos. Los sistemas de información tributaria aplican, por tanto, estrategias de recogida, tratamiento y difusión de la información necesaria y son uno de los factores cruciales para el éxito del proceso administrativo (Rojas et al., 2019).

Las principales reformas legislativas en materia tributaria resultan del desarrollo y modificación de leyes, reglamentos y otros marcos normativos con el objetivo de adecuar las instituciones estatales y administrativas a las nuevas tendencias tecnológicas provocadas por los cambios económicos, sociales, culturales, entre otros, para el uso de las TIC (Padial, 2007, Torrijos, 2014)

Las leyes tributarias se basan en la constitución política de la República del Ecuador y se rigen por el Código Tributario y la ley que codifica el sistema tributario interno (Constitución de la República del Ecuador, 2008). Las leyes tributarias definen, por tanto, el objeto del impuesto, los sujetos activos y pasivos, la cuantía o forma de liquidación del impuesto, exenciones y deducciones, y los derechos o recursos a conceder, es decir, la totalidad de las relaciones tributarias, tanto la administración tributaria como los derechos y obligaciones de los contribuyentes y responsables, están estricta e indispensablemente sujetas al principio de legalidad (Castillo y Fernández, 2021).

Por su parte, las principales reformas legislativas se han originado en la elaboración y modificación de leyes, decretos y otros documentos normativos, con el objetivo de adaptar las entidades y administraciones públicas a las nuevas pautas que exigen los cambios económicos,

sociales, culturales y de otra índole que conlleva el uso de las TIC (García, 2018). Las TIC han sido pioneras en las relaciones de la Administración Tributaria con los contribuyentes en las últimas décadas, tanto en la información y asistencia a los contribuyentes como en la presentación de las declaraciones tributarias (Díaz, 2017). Diversos autores señalan que ha contribuido en el pago electrónico de los impuestos o la presentación de reclamaciones, sugerencias o recursos (Espitia et al., 2017; Rincón, 2017).

Por otro lado, el actual sistema tributario ecuatoriano se distingue por las numerosas obligaciones que recaen sobre un gran número de contribuyentes, que han ido creciendo con el tiempo como consecuencia de la generalización de la autoliquidación en el sistema de gestión tributaria (Espitia et al., 2017). Además de las numerosas obligaciones de información tributaria existentes; como consecuencia, los contribuyentes se han convertido en colaboradores necesarios de la Administración Tributaria en la aplicación del sistema tributario. Del mismo modo, los contribuyentes deben conocer, interpretar y aplicar disposiciones legales complejas y cambiantes para cumplir con sus obligaciones formales y materiales, por lo que el legislador los compensa reduciendo las actividades administrativas a través de una presentación estricta de las obligaciones de información y apoyo, facilitada en gran medida por medios electrónicos (Anto et al., 2021)

En este sentido, los contribuyentes pueden obtener la respuesta o el contenido que necesitan de forma inmediata, mientras que la Administración puede contar con información oportuna y fiable que es fundamental para alcanzar sus objetivos, todo ello gracias a que las TIC permiten un control más eficiente, facilitando la planificación de actividades y la toma de decisiones.

Este estudio tiene como objetivo general realizar un análisis actual de las TICs en las administraciones tributarias: énfasis en el cumplimiento y asistencia al contribuyente partiendo de una revisión bibliográfica a nivel local, regional e internacional para determinar concretamente la relación entre la administración tributaria y las TICs, identificar la importancia de la asistencia a los contribuyentes, y determinar el uso de las TICs en la asistencia a los contribuyentes.

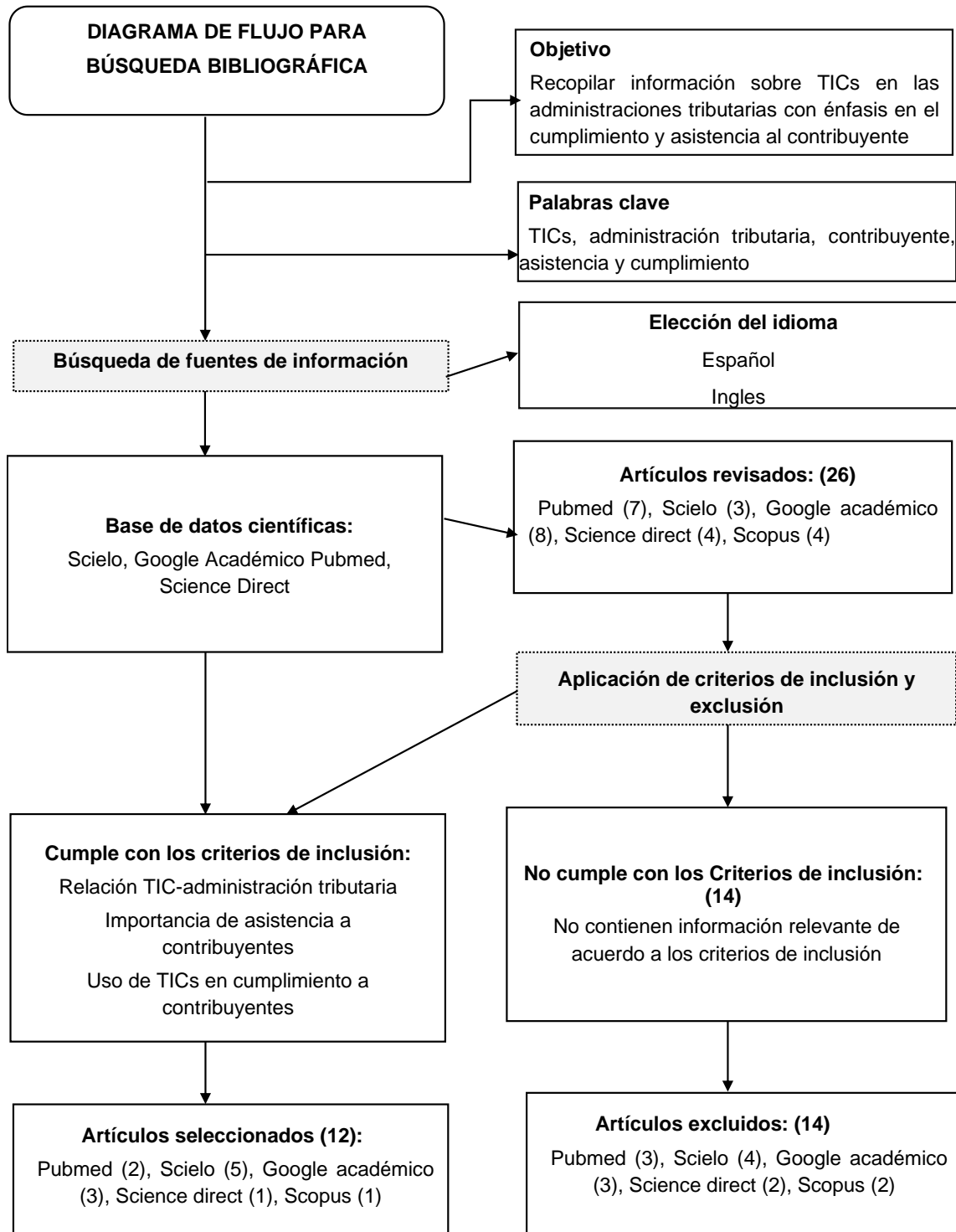
MÉTODO

Se realizó una búsqueda de literatura a nivel nacional, regional e internacional en relación con las TICs en las administraciones tributarias con énfasis en el cumplimiento y asistencia al contribuyente, de acuerdo a las directrices PRISMA (Page et al., 2021) acorde a la Figura 1. Los criterios de inclusión fueron estudios de artículos académicos que contengan información relevante respecto a las TICs y su relación con la administración tributaria, que reporten la importancia de la asistencia a los contribuyentes y donde se determine el uso de las TICs en el cumplimiento y asistencia de los contribuyentes.

La búsqueda se realizó mediante las diferentes plataformas académicas como PubMed, Scopus, Scielo, Science Direct, Google Académico. La estrategia de búsqueda fue colocar palabras claves como (TICs, administración tributaria, contribuyente, asistencia y cumplimiento) en palabras solas o en combinación entre dos o más palabras. La búsqueda de literatura se limitó a estudios más recientes cubriendo una temporalidad de los últimos cinco años (2018-2022). Se excluyeron estudios en los que no se hayan reportado información relevante que contribuya a la investigación. En la Figura 1, se muestra la búsqueda de revisión bibliográfica.

Cuadro 1

Diagrama de flujo para búsqueda bibliográfica



Fuente: Elaboración propia.

RESULTADOS

Aspecto 1: Las TIC y su relación con la Administración Tributaria

El uso de las TIC por parte de la administración pública en relación con los contribuyentes se basa en el principio de eficiencia en el interés público, que establece que “los principios básicos de la administración pública son el servicio, la eficiencia, la jerarquización, la descentralización y la coordinación. Al mismo tiempo aumentar la transparencia, facilitando a los contribuyentes el conocimiento de su estado de tramitación (P. Muñoz, 2020). Por otra parte, es la base para la inclusión de las tecnologías electrónicas, informáticas y telemáticas en el ámbito de los derechos de la administración pública y la comunicación con los ciudadanos (Palomino, 2018).

La Administración del Estado promueve el uso y aplicación de las tecnologías y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de sus actividades y el ejercicio de sus competencias, observando las restricciones constitucionales y legales al uso de fondos públicos y privados (Lladó, 2018). Como lo expresa Muñoz, (2019) se introducen reglas generales para el uso de las TIC, en donde su uso tiene como finalidad principal fortalecer la protección de los contribuyentes y la seguridad jurídica y promover la homogeneización de las actividades administrativas. Esta finalidad apoya el uso de nuevas tecnologías y la modernización de los procedimientos tributarios, combatan el fraude, creen mecanismos para fortalecer el control y la recaudación de impuestos y reduzcan los casos tributarios.

Las TIC permiten ahora a las administraciones tributarias recoger y analizar la información de forma más eficiente, es decir, gestionar de forma proactiva la carga de trabajo y los recursos, promover un enfoque más colaborativo con los contribuyentes y facilitar así la aplicación uniforme de la legislación fiscal. En este sentido, Eilu, (2018) señala que las TICs han facilitado históricamente las tareas básicas de tramitación de las declaraciones y pagos de impuestos y la recopilación de información relevante. De este modo, la administración tributaria puede abrir voluntariamente múltiples canales interactivos y electrónicos para los contribuyentes, apoyando el control del cumplimiento y la aplicación de la ley mediante la recopilación y gestión de la información (Wadesango et al., 2018).

Asimismo, el uso de las TIC y su relación con la administración tributaria es un importante avance que ofrece un gran potencial tanto para el sistema tributario, ya que permite una mejor y más eficiente administración, como para los derechos e intereses de los ciudadanos, ya que esta oportunidad tecnológica facilita enormemente a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones oficiales (Castillo y Fernandez, 2021). Sin embargo, Bermúdez, (2018) señala que los riesgos potenciales derivados del uso irracional de las tecnologías especialmente de las TICs, en cuanto a los procedimientos de la administración tributaria y los riesgos relacionados con la divulgación de datos e información personal deben tenerse en cuenta a la hora de implementar desarrollos informáticos en la administración tributaria.

A mediados de la década de 1990, las TIC, se reconocían cada vez más como habilitadoras comerciales para usuarios en general. El sector público ya ha comenzado a utilizar las TICs para brindar servicios a sus clientes de una manera más eficiente y práctica. Con el conocimiento ilimitado disponible en línea, el uso de las TICs ha influido en los estilos de trabajo en el campo tributario (Castro et al., 2018). Según Tito, (2019) las TIC orientadas al usuario a menudo ayudan a comparar los esquemas de modelos tributarios y la administración tributaria. Además, señala que las TIC ayudan a los usuarios en general a acceder a registros en tiempo real y procesar sus declaraciones de impuestos rápidamente, lo que significa eficiencia en la administración tributaria.

Adicionalmente, además de ampliar los servicios fiscales disponibles a través de Internet, la Administración Tributaria ha priorizado el acceso de los contribuyentes a los nuevos medios y la participación electrónica (Tambunan y Rosdiana, 2020). En consecuencia, según los autores se perseguir tres objetivos fundamentales: la simplificación y el fomento del acceso de los contribuyentes a los nuevos medios, la promoción de la acción electrónica y el aumento del suministro de información y asistencia fiscal electrónica.

La utilización de las TIC dentro de la Administración en su relación con los contribuyentes se basa en el artículo 300 de la Constitución de la República del Ecuador, donde el régimen tributario se rige por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria (Cruz y Tamayo, 2021).

Las TIC actuales permiten a la administración tributaria recoger y analizar la información de forma más eficaz, permitiéndole gestionar de forma proactiva la carga de trabajo y los recursos, promoviendo un contacto más cooperativo con los contribuyentes, y facilitando así la aplicación uniforme de la legislación tributaria (Shome, 2021). Las Administraciones Públicas promueven la utilización y aplicación de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de sus actividades y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones impuestas por la Constitución y las Leyes. Asimismo, los ciudadanos pueden relacionarse con la Administración para el ejercicio de sus derechos a través de las técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos, de acuerdo con las garantías y requisitos exigidos en cada procedimiento (Oliver Cuello, 2020).

El derecho de los particulares a comunicarse electrónicamente con la administración tributaria se convierte en una obligación en algunos casos (Castellanos, 2019). El derecho de los particulares está obligado a relacionarse con las administraciones públicas siempre y cuando sean: a) personas jurídicas; b) entidades sin personalidad jurídica; c) quienes ejerzan una actividad profesional para la que se exija colegiación obligatoria y, en todo caso, los notarios, registradores de la propiedad y mercantiles, para los trámites y actuaciones que realicen ante las Administraciones Públicas en el ejercicio de dicha actividad profesional (Cobos et al., 2019). En suma, la introducción de las TIC en el ámbito tributario da lugar a un nuevo modelo de funcionamiento en el que ha surgido una administración más abierta y comunicativa, que ha logrado una trascendental cercanía a los contribuyentes al facilitar más información sobre sus funciones y competencias y agilizar sus trámites.

Por otro lado, según Barungi, (2018) los sistemas tributarios como E-tax, que pertenecen a la categoría de TIC integradas en la producción, se refieren a sistemas de administración tributaria electrónicos diseñados para gestionar los procesos centrales de la administración tributaria. Con fines de facturación su finalidad de reducir los costos operativos, eliminar las disparidades en los ingresos indirectos y abordar las ineficiencias fiscales. Este tipo de sistemas tributarios ayudan a implementar programas de movilización de impuestos relacionados con la gestión de registros a través de sistemas (Barreix et al., 2018). Este tipo de servicios electrónicos respaldan el llenado y la evaluación de las declaraciones de impuestos que les permiten a los contribuyentes pagar impuestos y procesar reembolsos en línea (Pani y Tiwari, 2016). Además, los servicios de impuestos electrónicos se utilizan para informar a los interesados en la administración tributaria sobre los cambios en el sistema tributario. Por lo tanto, su finalidad es reemplazar los engorrosos sistemas manuales con una entrega en línea colaborativa, eficiente, orientada a procesos y segura (Awasthi et al., 2019).

Varios autores poseen distintas visiones sobre los TICs en la administración tributaria. Por un lado, Gaitán, (2020) argumenta el uso de TIC integradas a la información financiera es esencial para la toma de decisiones gerenciales y el seguimiento y evaluación del desempeño en materia

tributaria. Con este argumento, Lalaleo-Analuisa et al., (2021) señala que el uso de las TIC conduce al crecimiento de las organizaciones, mientras que Yépez et al., (2020) sostiene que las TIC pueden aumentar la eficiencia y producir productos de bajo costo con insumos limitados. Inzunza-Mejía, (2018) sugiere que el uso de las TIC es de gran valor para los principales contribuyentes de los países desarrollados y en desarrollo. Esto va en línea con lo que menciona Ostrom, (2007), quien señala que las TIC desempeñan un papel clave en el mantenimiento de registros fiscales, la recuperación de registros y aceleración del procesamiento de las declaraciones, además de reducir y optimizar el intercambio de información con los contribuyentes.

Night y Bananuka, (2019) afirmó que, a pesar de la conveniencia y simplicidad del sistema de pago electrónico de impuestos, la inversión por parte de las pequeñas empresas suele ser limitada, lo que dificulta la implementación completa de estos sistemas. La compatibilidad de los sistemas de administración tributaria también causa problemas, aunque la mayoría de los usuarios aprecian cada vez más los sistemas electrónicos, los sistemas de TIC aún enfrentan problemas como errores del sistema, retrasos en la asistencia al usuario, entre otras (McCluskey et al., 2018). Los sistemas de TIC, especialmente aquellos de empresas más pequeñas que creen que el sistema funciona para empresas más grandes y no para las más pequeñas. Estos problemas han llevado a una lenta adopción y uso de los servicios de impuestos electrónicos (Okunogbe y Santoro, 2022). Con todo lo anteriormente señalado es indudable que las TIC agilizan la tramitación de los procedimientos a la vez que facilitan una mayor transparencia de estos al simplificar el acceso a los contribuyentes de su estado de tramitación.

Aspecto 2: Identificación de la importancia de las TICs en la asistencia a los contribuyentes

La función principal de la administración tributaria estatal es la aplicación efectiva del sistema tributario y aduanero del Estado, así como la recaudación de otros recursos por ley o de acuerdo con los órganos administrativos del Estado. (Prieto, 2021). El sistema tributario actual se caracteriza por muchas obligaciones impuestas a un gran número de contribuyentes, número que se ha incrementado con el tiempo debido a la generalización de la autoliquidación en el sistema (Arnold et al., 2019). Por tanto, los contribuyentes cooperantes tienen obligaciones frente a las autoridades fiscales en la aplicación de la legislación fiscal.

Cabe señalar en este punto que el cumplimiento de las obligaciones materiales y formales por parte de los contribuyentes requiere, en la mayoría de los casos, la interpretación y aplicación de complejas normas jurídicas, por lo que los contribuyentes que carecen de conocimientos sobre las normas y la terminología fiscal se ven obligados a buscar asesoramiento fiscal, lo que puede suponer un elevado coste (Sánchez Pedroche, 2021). Ante ello, se contempla el principio de seguridad jurídica, que es un derecho que implica que la Constitución garantice a todas las personas una plena certeza y conocimiento de las posibles consecuencias jurídicas, por su accionar positivo, así como por cualquier omisión a un mandato expreso, todo esto, en relación con lo que establece el ordenamiento jurídico ecuatoriano (Chicaiza, 2022). Por ello, la administración tributaria debe proporcionar a los contribuyentes la información y asistencia necesarias para el cumplimiento en relación con sus derechos y deberes.

La correcta aplicación de los impuestos depende en gran medida de informar y ayudar a los contribuyentes a cumplir adecuadamente con sus obligaciones y derechos (Garijo, 2017). Así, será más fácil para los contribuyentes cumplir con sus obligaciones tributarias cuando estén respaldados y provistos de la información necesaria, así como ejercer sus derechos cuando tengan pleno conocimiento de estos derechos. En definitiva, informar y asistir a los contribuyentes constituye una importante contribución a un mejor cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias, además de la tarea fundamental de la administración moderna.

El Servicio de Rentas Internas tiene como principal objetivo velar por el uso eficiente del sistema tributario y aduanero estatal y recaudar otros fondos que le encomiende la ley o convenios con otras administraciones estatales (Veiga, 2020). El sistema tributario actual se caracteriza por una gran cantidad de obligaciones impuestas a un gran número de contribuyentes, las cuales se han incrementado en el tiempo como consecuencia de la generalización del trabajo por cuenta propia en el sistema de administración tributaria, y la gran cantidad de obligaciones de declaración existentes (Arnold et al., 2019).

En consecuencia, los contribuyentes se convierten en socios necesarios en la recaudación y administración tributaria en la aplicación del sistema tributario. Es importante señalar que el cumplimiento de las obligaciones materiales y formales del contribuyente en la mayoría de los casos requiere de la interpretación y aplicación de normas jurídicas complejas, lo que hace que los contribuyentes que no estén familiarizados con las normas y la terminología tributarias se vean obligados a buscar asesoría fiscal, que puede llegar a ser costoso (Sevillano, 2020).

Teniendo en cuenta esta realidad, el principio de seguridad jurídica y el principio de que la administración debe estar al servicio de los ciudadanos, de modo que las autoridades tributarias deben proporcionar al contribuyente la información y asistencia necesarias y las funciones relacionadas a sus derechos, de conformidad con estos principios y con las obligaciones de información y asistencia previstas (Sevillano, 2020).

Iyer y Kaszak, (2022) mencionan que es más fácil para los contribuyentes cumplir con sus obligaciones tributarias si están debidamente respaldados e informados sobre sus obligaciones, y será más fácil para ellos ejercer sus derechos si están plenamente informados sobre estas obligaciones. En conclusión, brindar información y asistencia a los contribuyentes no solo es una tarea central del gobierno moderno, sino también un factor clave para garantizar que los contribuyentes cumplan voluntariamente con sus obligaciones tributarias.

Aspecto 3: El uso de las TICs en el cumplimiento y asistencia de los contribuyentes

La administración tributaria comprende toda la actividad administrativa dirigida a informar y asistir a los contribuyentes, así como la gestión, inspección y recaudación tributaria, así como las actuaciones de los contribuyentes en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias (Antón, 2021). Según Végh (2018) considera que la información y asistencia al contribuyente es un deber de la Administración Tributaria, recalcando que la Administración facilita a los contribuyentes la información y asistencia necesarias sobre sus derechos y obligaciones (Végh, 2018) Además, entre los derechos del contribuyente acorde a Faúndez-Ugalde et al. (2020) se encuentra el de ser informado y asistido por la Administración Tributaria en el ejercicio de sus derechos y en el pago de sus impuestos.

Muchas de las disposiciones que regulan las tareas de información y asistencia, prevén su presentación en formato electrónico (por ejemplo, las publicaciones relacionadas con la normativa tributaria y la doctrina administrativa de mayor trascendencia, las de contestación a las solicitudes de información tributaria, las comunicaciones, el suministro del texto íntegro de las consultas o resoluciones, entre otras (Brigham y Houston, 2021).

En este sentido, se establece que la asistencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias puede prestarse a través de los medios de comunicación, siendo la Administración Tributaria la que determina qué tecnología se aplica en cada caso, y el caso depende del medio (Barreix et al., 2018). La utilización de estos medios deberá tener por objeto llegar al mayor número de contribuyentes (Barreix et al., 2018). A tal efecto, en la medida de lo posible y con sujeción a los medios técnicos disponibles, los programas de soporte y los servicios a distancia, según corresponda, se pondrán a disposición por otros medios disponibles.

Las administraciones tributarias pueden establecer servicios automatizados para desarrollar actividades de atención a los contribuyentes, tales como, el establecimiento de un teléfono con las agencias de recaudación, participación en procedimientos de disposición obligatoria, transferencia electrónica (Awasthi y Engelschalk, 2018). Por lo tanto, el uso de estos medios electrónicos, computarizados y de comunicación, además de permitir el procesamiento rápido de la información, haciendo posible transmitir y procesar información en tiempo real desde cualquier lugar.

De esta forma, los contribuyentes pueden obtener la respuesta o el contenido que necesitan de forma inmediata, y la administración puede contar con información oportuna y fiable que es fundamental para el logro de sus objetivos, ya que el uso de las TIC permite realizar controles más eficientes a la vez que facilita la programación de actividades y la toma de decisiones. En concreto, la asistencia tecnológica se convierte en un componente fundamental en la realización de las actuaciones que conforman el deber de información y asistencia a los contribuyentes (Egea, 2021).

Así, según, sólo un proceso adecuado, racional e integrado de tratamiento de toda la información relativa a cada contribuyente permite que esta asistencia sea completa y satisfactoria, por lo que la Administración Tributaria es consciente del potencial que representa el uso de las TIC para cumplir con los deberes de información, cumplimiento y asistencia (García y Zúñiga, 2019). Por ello, la Administración Tributaria ha convertido el uso de las TIC en uno de los retos administrativos más importantes actualmente.

Con el fin de modernizarse para brindar una mejor información y servicios que apoyen a los contribuyentes y cumplan con su misión, la Autoridad Tributaria del Ecuador ha iniciado el desarrollo de un portal virtual, que es la sede electrónica, a través del cual brinda una amplia gama de información y servicios de apoyo (Caqui, 2021). En este sentido, es importante destacar que una sede electrónica deben apegarse a una serie de principios, entre los que se encuentran los relacionados con la divulgación formal, rendición de cuentas, calidad, usabilidad, divulgación formal, accesibilidad, imparcialidad y la interoperabilidad de los procesos tributarios (Gomez et al., 2019)

La creación de una sede electrónica implica que los titulares son responsables de la seguridad, corrección y actualización de la información y servicios a los que se puede acceder (Hu et al., 2018). Por tanto, las comunicaciones o servicios que se presten a través de los servicios online estarán protegidos legalmente. Gracias al uso de las TIC, la asistencia al contribuyente trae ventajas innegables tanto para los reguladores como para los contribuyentes (de la Feria y Grau, 2022). Esto significa, en primer lugar, poder solicitar información o soporte sin tener que acudir a la oficina física, ahorrando tiempo y dinero, además de evitar los riesgos de tráfico. La respuesta de la Autoridad a sus solicitudes de información y asistencia es más rápida, facilitándole el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, lo que se ve reflejado en un aumento de la satisfacción de los contribuyentes.

Para los reguladores o autoridades, esto significa dedicar menos recursos físicos y humanos a informar y asistir a los contribuyentes, además de ahorrar espacio físico y mejorar los tiempos de respuesta. En segundo lugar, la autoridad recopila más información en menos tiempo, es decir, mediante la recepción de anuncios. En tercer lugar, en comparación con el punto anterior, el regulador puede controlar mejor la información y así hacer un mejor uso de esta. Finalmente, el órgano de gobierno puede fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias cuando sea necesario y de forma específica.

Para llevar a cabo su tarea, la administración tributaria debe apoyarse en las tecnologías de la información y la comunicación. Su aplicación es fundamental en las operaciones de control,

donde el uso del cotejo de información y la gestión informatizada de riesgos es fundamental para detectar situaciones que reduzcan costes a los contribuyentes (Gaitán, 2020). El uso de la tecnología de la información también es importante en la prestación de servicios para facilitar el cumplimiento y ayudar a los contribuyentes (Michel y Bentura, 2017).

Las actividades de apoyo al contribuyente para facilitar el cumplimiento normativo seguirán estando estrechamente vinculadas a la tecnología de la información. Algunas de las características esperadas de estos servicios son un mayor autoservicio y servicios cada vez más complejos con interfaces simples. Los contribuyentes, las personas y los consumidores de tecnología esperan poder acceder a ciertos servicios a través de una computadora, tableta o teléfono, y sincronizar sus acciones, contraseñas y registros por medio de las TIC (Stallings, 2019).

Los contribuyentes, las empresas y las corporaciones quieren servicios más complejos y completos. Más allá de la disponibilidad de todos los servicios en todas las plataformas, las cuestiones de seguridad, granularidad en la asignación de registros e inmediatez en los procesos interactivos serán prioritarias en estos campos. Los pequeños contribuyentes pueden usar aplicaciones gratuitas para ayudarlos a cumplir con sus obligaciones tributarias, mientras que los grandes contribuyentes pueden usar poderosos mecanismos de interoperabilidad y comunicación entre sistemas.

Por otro lado, la Ley General Tributaria (LGT) actual trae importantes novedades. Uno de ellos es la introducción del concepto de "recaudación y administración tributaria", que no sólo se refiere a la recaudación y administración de impuestos (Prieto, 2021). Antón, (2021) menciona que la aplicación tributaria incluye todas las actividades administrativas relacionadas con el suministro de información y asistencia a los contribuyentes, así como las actividades administrativas relacionadas con la gestión, el control y la recaudación, y los contribuyentes, ejercicio de sus derechos o cumplimiento de sus obligaciones tributarias. En cuanto a la prestación de información y asistencia a los contribuyentes, la LGT considera que se debe incluir el derecho a recibir información y asistencia de las autoridades fiscales en el ejercicio de los derechos y cumplimiento de las obligaciones tributarias (Rodríguez, 2021).

Por otro lado, Egea, (2021) menciona que algunas disposiciones sobre obligaciones de información y asistencia permiten publicaciones electrónicas de conformidad con el artículo 96 de la LGT (por ejemplo, publicaciones sobre legislación tributaria y doctrinas administrativas importantes), respuestas a solicitudes de información tributaria, transmisión de avisos, solicitudes o del texto íntegro de las resoluciones, órganos con acceso público a la provisión de información, acceso a bases de datos electrónicas. Asimismo, Lin, (2018) recalca que se permite el uso de las TIC en el marco de la asistencia administrativa general.

En este sentido, Egea, (2021) establece que el cumplimiento de las obligaciones tributarias podrá ser asistido por medios telemáticos, y las autoridades fiscales determinarán la tecnología a utilizar en cada caso según los medios. Asimismo, Socconini, (2019) establece que el propósito de utilizar estas herramientas es llegar a la mayor cantidad de contribuyentes posible. A estos efectos, los servicios públicos y los que puedan prestarse con ayuda de la telemática se prestan también por otros medios a quienes no tengan acceso a los servicios mencionados en este artículo, si se dispone de los medios técnicos. En este sentido, como dice Antón, (2021), para desarrollar medidas de apoyo al contribuyente, la Administración Tributaria puede crear servicios automatizados, como, por ejemplo: la Identificación telemática ante la agencia de cobro - Participación en procedimientos de venta forzosa. También proporciona un registro electrónico de autorizaciones y representaciones.

Con estas herramientas electrónicas, informáticas y telemáticas, no solo se puede procesar la información más rápido, sino que también se puede transmitir y procesar en tiempo real en cualquier lugar. De esta forma, los contribuyentes saben de inmediato qué respuesta o contenido necesitan, y las administraciones públicas cuentan con información oportuna y confiable que es fundamental para lograr sus objetivos, ya que el uso de las TIC puede facilitar la planificación de actividades y la toma de decisiones simultánea. control efectivo (Androniceanu, 2021).

Más específicamente, la asistencia técnica será un elemento esencial en la implementación de las medidas que constituyen la obligación de informar y asistir a los contribuyentes. En este caso, Nawawi y Salin, (2018) establece que sólo se puede brindar una asistencia plena y satisfactoria mediante un proceso adecuado, razonable y completo en el que se procese toda la información relacionada con el contribuyente individual, y por lo tanto, a nuestro juicio, las autoridades fiscales son conscientes de la potencial del representante utilizar las TIC en cumplimiento de las obligaciones de información y asistencia.

Como resultado, las autoridades fiscales han identificado el uso de las TIC como uno de los principales desafíos de gestión. En este contexto, como parte de los esfuerzos de modernización para informar y ayudar mejor a los contribuyentes y cumplir con sus obligaciones, la Agencia Tributaria ha tomado la iniciativa de crear un portal virtual de la autoridad, en particular su centro electrónico, a través del cual el sitio web ofrece una variedad de información y servicios de apoyo (Afield, 2020). En este contexto, es importante señalar que se aplican muchos principios a la sede electrónica, como los principios de apertura, responsabilidad, calidad, facilidad de uso, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.

Ortega-Laurel, (2021) afirma que el uso de las tecnologías de la información para informar y asistir a los contribuyentes tiene innegables ventajas tanto para las administraciones públicas como para los contribuyentes. Esto significa principalmente que pueden solicitar información o asistencia sin ir a la oficina, lo que ahorra tiempo y dinero y elimina el riesgo de entrega. En segundo lugar, el gobierno puede responder más rápidamente a sus solicitudes de información y asistencia, facilitando el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Finalmente, la satisfacción de los contribuyentes también ha mejorado.

Para la administración tributaria, esto significa que además de ahorrar espacio y reducir el tiempo de respuesta, también es necesario reducir los recursos financieros y humanos para informar y asistir a los contribuyentes. En segundo lugar, la administración tendrá más información en menos tiempo, especialmente al recibir notificaciones. En tercer lugar, la gerencia puede controlar mejor la información y, por lo tanto, usarla de manera más efectiva. Finalmente, el gobierno promueve el cumplimiento tributario voluntario, oportuno y correcto.

En este caso, la base de datos de la administración tributaria, que contiene los principales criterios de las normas tributarias aplicables en forma de preguntas y respuestas brinda a los contribuyentes acceso a toda la información sobre la aplicación del sistema tributario, incluidos los conceptos tributarios y los procedimientos de la administración tributaria (Antón, 2021).

Según Machicado, (2019), existe un programa denominado INFORMA que tiene varias ventajas tanto para la administración como para el contribuyente, ya que permite a esta última (acceso inmediato, continuo y detallado a la información de su interés), la administración responder a consultas de forma rápida y correcta. Además, permite solventar las dudas de la ciudadanía sobre el pago de impuestos y garantizar la igualdad de condiciones entre las distintas delegaciones o administraciones tributarias, favoreciendo el desarrollo de una comunicación continua entre los servicios centrales y autonómicos. En este contexto, Mendoza, (2022) afirman que INFORMA ha demostrado ser una herramienta de trabajo invaluable y ha sido entregado a diversas organizaciones (como asociaciones de agentes y asesores fiscales, entidades

financieras, universidades y otras instituciones públicas) que tiene un impacto en los ciudadanos en general. En conclusión, las autoridades fiscales han jugado un papel importante no solo en la implementación del uso de las TIC en la mayoría de los procedimientos fiscales, sino también en la promoción de su uso.

DISCUSIÓN

La aplicación de los impuestos cubre todo el proceso tributario, la provisión de información y asistencia a los contribuyentes juega un papel importante en el buen funcionamiento del sistema tributario, ya que la disposición adecuada y adecuada es esencial. Ejercer sus derechos y cumplir debidamente sus obligaciones tributarias. En este sentido, el uso de las tecnologías de la información por parte de la administración tributaria para cumplir con sus funciones de información y asistencia a los contribuyentes ha tenido un impacto positivo tanto en la administración tributaria como en los contribuyentes. Estas tecnologías han permitido a la autoridad innovar en su trabajo y servicios, así como facilitar la interconexión de la información, permitiendo la reutilización de la información.

En este contexto, la introducción, uso y aplicación de las TIC en la administración tributaria ha propiciado el surgimiento de un nuevo modelo operativo en el que ha surgido una administración más abierta y comunicativa, y ha logrado una gran convergencia entre los contribuyentes y los reguladores, brindándoles más información sobre sus obligaciones y simplificando sus procesos y procedimientos. Las TIC permiten a los contribuyentes acceder a diversos servicios administrativos en cualquier momento y desde cualquier lugar, lo que reduce los costos indirectos y facilita tanto la gestión administrativa como el cumplimiento de sus deberes tributarios.

El conocimiento de la legislación vigente es fundamental tanto para los contribuyentes como para las administraciones tributarias, por lo que Hacienda del Estado difunde el texto actualizado de la legislación y del Real Decreto en el primer trimestre de este año de todas las formas posibles, lo que explica los cambios fiscales introducidos en el texto. válido para el año anterior Temas fiscales y una lista de todos los decretos fiscales aprobados este año. De acuerdo con el artículo 86.1 LGT y el artículo 63.18 RGGIT, esta información también puede ser distribuida libremente en Internet. En este sentido, analizando el artículo 86, parte 1, es comprensible que los legisladores, utilizando la expresión "generalizado en todas sus formas" en un sentido amplio, hayan aceptado el uso de las TIC, cuya implementación generalizada en la administración tributaria es uno de los fines previstos en el artículo 96 de la ley, por lo que el objeto de las publicaciones es mantener la seguridad jurídica mediante la formulación, consolidación y codificación de cambios en materia tributaria. Ello no quita que sea necesario hablar no solo de textos actualizados, sino también de textos consolidados que den una visión inmediata de las normas tributarias aplicables (CALVO VÉRGEZ, 2013). Esto también incluye mejorar la información y asistencia a los contribuyentes y aumentar su seguridad jurídica para que puedan cumplir más fácilmente con sus obligaciones tributarias.

Por otro lado, en cuanto a la doctrina administrativa principal, contiene tanto respuestas a preguntas de audiencia tributaria como decisiones económico-administrativas, que el Ministerio de Economía y Hacienda ha valorado como especialmente importantes y consistentes. Esta doctrina se propaga regularmente. En este sentido, cabe señalar que se ha creado un apartado especial denominado "Áreas profesionales" en la página web del Ministerio de Economía y Hacienda, que está dedicado a los impuestos, que a su vez se dividen en impuestos, tasas y contribuciones especiales. La interfaz proporciona la siguiente información: Normas generales sobre los principales impuestos; proyecto de reglamento; asuntos tributarios emitidos por la administración tributaria general, cuestiones tributarias en los sistemas autonómicos;

formularios de impuestos y formularios administrados por las autoridades fiscales. Las obligaciones tributarias se pueden realizar a través de la sede electrónica y las utilidades se pueden descargar.

REFERENCIAS

Afield, W.E (2020), "Moving Tax Disputes Online without Leaving Taxpayer Rights behind", Tax Lawyer, 74, 1 pp. 43.

Androniceanu, A (2021), "Transparency in public administration as a challenge for a good democratic governance", Revista Administrative Management Public (RAMP), 36, pp. 149-164.

Anto, L., H. Husin., W. Hamid y N. Bulan (2021), "Taxpayer awareness, tac knowledge, tac sanctions, public service account ability and taxpayer compliance", Accounting, 7(1), pp. 49-58.

Antón, F.S (2021), Inteligencia artificial y administración tributaria: Eficiencia administrativa y defensa de los derechos de los contribuyentes. Aranzadi /Civitas.

Arnold, B.J., H.J. Ault y G. Cooper (2019), Comparative Income Taxation: A Structural Analysis. Kluwer Law International B.V.

Awasthi, R y M. Engelschalk (2018), Taxation and the Shadow Economy: How the Tax System Can Stimulate and Enforce the Formalization of Business Activities (SSRN Scholarly Paper N.o 3153229).

Awasthi, R., H.C. Lee., P. Poulin., J.G. Choi., W.C. Kim., O.J. Lee., M.J. Sung y S.Y (2019), The Benefits of Electronic Tax Administration in Developing Economies: A Korean Case Study and Discussion of Key Challenges. 134.

Barreix, A. D., R. Zambrano., M.P. Costa, M., Á.A. da S Bahia., E.A de Jesus., V.P. Freitas., F. Barraza., N. Oliva., M. Andino., A. Rasteletti., C. Drago., G. Cuentas., M. Paredes., J. Pazos., L. Canales., R. Campo., L. Castiñeira., G. González y J.F. Redondo (2018), Factura electrónica en América Latina. Inter-American Development Bank.

Barungi, J.B (2018), The role of ict in tax administration in uganda: a case of uganda revenue authority [Thesis, Uganda Management Institute].

Benza, G. y G. Kessler (2020), La ¿nueva? Estructura social de América Latina: Cambios y persistencias después de la ola de gobiernos progresistas. Siglo XXI Editores.

Bermúdez, L.C (2018), Facturación electrónica: Una alternativa para el aumento del recaudo tributario [BachelorThesis, Universidad del Rosario]. En Allingham, M., y Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. Journal of Public Economics 1.

Bhuiyan, S.H (2011), Modernizing Bangladesh public administration through e-governance: Benefits and challenges. Government Information Quarterly, 28(1), pp. 54-65.

Bolivar, J.A (2009), El impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en la operatividad de la administración pública de Bogotá y su relación con el ciudadano en el sector de la educación. E-mail Educativo, 1.

Braithwaite, V (2007), Responsive regulation and taxation: Introduction. Law y Policy, 29(1), pp. 3-10.

Brigham, E.F. y J.F. Houston (2021), Fundamentals of Financial Management. Cengage Learning.

Castellanos, J.M.B (2019), El principio de responsabilidad como mecanismo de resarcimiento en materia de transparencia y administración electrónica. CEFLegal: Revista práctica de derecho. Comentarios y casos prácticos, 216, 3.

Castillo, D.K. y V.M. Fernández (2021), Virtualización del Servicio de Rentas Internas en Ecuador. Una mirada analítica retrospectiva. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(4), pp. 371-383.

Castro, V.F.R., R.M. Castro., M.A. Pilay., G.R. Anzúles., H.B. Lucas., M. Merino y M.A. Chele (2018), Metodologías y tecnologías de la información en la educación. *Ciencias*.

Chicaiza, E.A (2022), El control abstracto de la acción pública de inconstitucionalidad del Art. 8 del mandato 813; y el derecho al trabajo y a la seguridad jurídica.

Cobos, S. M., J. Morgan-Beltrán y E. Díaz-Nieto (2019), Intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios logísticos. *Desarrollo Gerencial*, 11(1), pp. 9-32.

Cruz, R.E.P. y G.H. Tamayo (2021), Cultura tributaria como estrategia para disminuir la evasión fiscal en Ecuador. *Revista Eruditus*, 2(1), pp. 75-89.

de la Feria, R y M.A. Grau Ruiz (2022), The Robotisation of Tax Administration. En M. A. Grau Ruiz (Ed.), *Interactive Robotics: Legal, Ethical, Social and Economic Aspects* (pp. 115-123). Springer International Publishing.

Díaz, R.P. (2017), El uso de las TIC en la aplicación de los tributos: Especial referencia a la información y asistencia a los obligados tributarios. *Cadernos de Dereito Actual*, 5, pp. 219-228.

Duarte, J.M (2021), El papel de las TIC en las administraciones públicas. *Revista de Treball, Economia i Societat*, 101, pp. 1-16.

Egea, M.N (2021), Hacia un entorno digital más garantista: Las relaciones tributarias electrónicas. *Aranzadi / Civitas*.

Eilu, E (2018), Improving Domestic Revenue Mobilisation in African Countries Using ICT: A Literature Review Analysis. En S. Saeed, T. Ramayah, y Z. Mahmood (Eds.), *User Centric E-Government: Challenges and Opportunities* (pp. 47-61). Springer International Publishing.

Espitia, J., C. Ferrari., G. Hernández., I. Hernández., J.I. González., L.C. Reyes, J.O. Villabona., G. Zafra., J. Espitia (2017), Sobre la reforma tributaria estructural que se requiere en Colombia: Reflexiones y propuestas. *Revista de Economía Institucional*, 19(36), pp. 149-174.

Faúndez-Ugalde, A., R. Mellado-Silva y E. Aldunate-Lizana (2020), Use of artificial intelligence by tax administrations: An analysis regarding taxpayers' rights in Latin American countries. *Computer Law y Security Review*, 38, 105441.

Fernández, J.T y K.V. Pérez (2018), Nuevos escenarios y competencias digitales docentes: Hacia la profesionalización docente con TIC. *Profesorado, Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 22(1), pp. 25-51.

Gaitán, R. E. (2020), *Análisis financiero y de gestión*. Ecoe Ediciones.

García, J.H. (2018). La regulación del comercio: Retos ante el cambio tecnológico. *Revista IUS*, 12(41), 43-70.

García San Martín, V y F.R. Zúñiga (2019), Relación de la administración tributaria y los contribuyentes.

Garijo, M.R. (2017). La economía colaborativa en el ámbito de la vivienda: Cuestiones fiscales pendientes. *Lex Social: Revista de Derechos Sociales*, 7(2), 53-76.

Gomez, M. E., G. Reyes., L. Ruíz., J. Chanes., J. Martinez., J.L. Ramos., J.J Sanchez y L.D. Plata (2019), *Del Gobierno al Estado Abierto*. Universidad Autónoma del Estado de México, Casa Aldo Manuzio, S. de R.L. de C.V.

Hu, C., W. Li., X. Cheng., J. Yu., S. Wang y R. Bie (2018), A Secure and Verifiable Access Control Scheme for Big Data Storage in Clouds. *IEEE Transactions on Big Data*, 4(3), pp. 341-355.

Inzunza-Mejía, P.C. (2018), Amenazas y oportunidades de la economía digital en el mercado laboral de México. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 26(2), pp. 45-60.

Iyer, G.S y S.E. Kaszak (2022), What do taxpayers prefer: Lower taxes or a better year-end position? A research note. *Journal of Accounting and Public Policy*, 41(2), 106902.

Lalaleo-Analuisa, F., D.M. Bonilla-Jurado., R.E. Robles-Salguero (2021). Tecnologías de la Información y Comunicación exclusivo para el comportamiento del consumidor desde una perspectiva teórica. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), pp. 147-164.

Lin, Y. (2018). A comparison of selected Western and Chinese smart governance: The application of ICT in governmental management, participation and collaboration. *Telecommunications Policy*, 42(10), 800-809.

Lladó, A. (2018). *La Ley de Contratos del Sector Público del 2017: Aspectos de especial relevancia para las universidades públicas*.

Machicado, G.R. (2019). *Calidad De Atención Al Contribuyente Resto En La Gerencia Distrital De Impuestos Nacionales La Paz II [Thesis de Posgrado] Bolivia*.

McCluskey, W., R. Franzsen., M. Kabinga y C. Kasese (2018), The Role of Information Communication Technology to Enhance Property Tax Revenue in Africa: A Tale of Four Cities in Three Countries.

Mendoza, M del C. (2022), *La tributación de la economía digital en el Perú*. Universidad César Vallejo. Perú.

Michel, J.C.R y M.C. Bentura (2017), Acceso al derecho a la justicia con la implementación del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la tutela de los derechos del contribuyente. *Ciencia Jurídica*, 5(10), pp. 189-217.

Muñoz, E.M. (2019), La administración electrónica en los procedimientos tributarios de las corporaciones locales. *Revista Estudios Jurídicos. Segunda Época*, 19, pp. 155-180.

Muñoz, P. (2020), *La gestión pública: De los modelos al territorio*. Universidad Sergio Arboleda.

Nawawi, A., y A.S. Salin. (2018), Capital statement analysis as a tool to detect tax evasion. *International Journal of Law and Management*, 60(5), pp. 1097-1110.

Night, S. y J. Bananuka (2019), The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), pp. 73-88.

Okunogbe, O. y F. Santoro. (2022), *The Promise and Limitations of Information Technology for Tax Mobilisation*.

Oliver, R. (2020). Régimen sancionador por el incumplimiento de la relación electrónica obligatoria con la administración tributaria. Régimen Sancionador Por El Incumplimiento de La Relación Electrónica Obligatoria Con La Administración Tributaria, pp. 111-134.

Ortega-Laurel, C y C. Ortega-Laurel (2021). El Estado como consumidor inteligente para efectuar adquisiciones públicas de innovación. PAAKAT: revista de tecnología y sociedad, 11(20).

Ostrom, E. (2007). Institutional Rational Choice: An Assessment of the Institutional Analysis and Development Framework. En Theories of the Policy Process (2.a ed.). Routledge.

Padial, I. (2007). Sistema tributario: su falta de adecuación al contexto actual originado por el proceso de globalización económica. 9((1696-0173)), pp. 9-40.

Page, M. J., J.E. McKenzie., P.M. Bossuyt., I. Boutron., T.C. Hoffmann., C.D. Mulrow., L. Shamseer., J.M. Tetzlaff., E.A. Akl., S.E. Brennan., R. Chou., J. Glanville., J.M. Grimshaw., A. Hróbjartsson., M.M. Lalu., T. Li., E.W. Loder., E. Mayo-Wilson., S. McDonald., ... S. Alonso-Fernández. (2021), Declaración PRISMA 2020: Una guía actualizada para la publicación de revisiones sistemáticas. Revista Española de Cardiología, 74(9), pp. 790-799.

Palomino, M. A. (2018). La administración electrónica y la comunicación con el ciudadano. Caso del ayuntamiento de parla.

Pani, A. y R. Tiwari. (2016), Technology Acceptance of E-Services in India: A Perceived Risk Perspective. En E-Systems for the 21st Century. Apple Academic Press.

Prieto, L.M.C. (2021). Derecho Financiero y Tributario: Parte General. Aranzadi / Civitas.

Rincón, E. y V. Camilo. (2017), Administración pública electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico. Editorial Universidad del Rosario.

Rodríguez, J.F.P. (2021). Análisis y Comentarios a la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente. Editorial Themis.

Rojas, L. M.B., A.V. Muñoz., P.M. Vera y A.A. Arana. (2019), Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. Revista Venezolana de Gerencia, 24(88), pp. 1316-1328.

Sánchez, J. A. (2021), Comentarios a la nueva Ley de represión del fraude fiscal. Revista de Contabilidad y Tributación. CEF, pp. 461-462, E1-E320.

Sánchez-Torres, J. M y M.P. González-Zabala (2012), Information Society: Genesis, Initiatives, Concept and its Relation. 11(1), pp. 113-129.

Serrat, M. (2017). Los derechos y garantías de los contribuyentes en la era digital: Transparencia e intercambio de la información tributaria. Universitat de Barcelona, pp. 630

Sevillano, S. (2020). Lecciones de derecho tributario: Principios generales y código tributario. Fondo Editorial de la PUCP.

Shome, P. (2021). Technology and Research. En Taxation History, Theory, Law and Administration (pp. 455-471). Springer International Publishing.

Socconini, L. (2019). Lean Manufacturing. Paso a Paso. MARGE BOOKS.

Stallings, W. (2019). Information Privacy Engineering and Privacy by Design: Understanding Privacy Threats, Technology, and Regulations Based on Standards and Best Practices. Addison-Wesley Professional.

Tambunan, M. R. y H. Rosdiana. (2020), Indonesia Tax Authority Measure on Facing the Challenge in Taxing Digital Economy. *The International Technology Management Review*, 9(1), pp. 1-10.

Tito, E.R. (2019), Modelo de una Arquitectura basada en REST aplicada a la Gestión de Procesos en Entidades Públicas, caso: División de Programación operativa de la Administración Tributaria - SUNAT. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Torrijos, J. V. (2014), De la digitalización a la innovación tecnológica: Valoración jurídica del proceso de modernización de las administraciones públicas españolas en la última década (2004-2014). *IDP: revista de Internet, derecho y política = revista d'Internet, dret i política*, 19, pp. 117-129.

Végh, G. (2018). *Tax Administration Good Governance*. *EC Tax Review*, 27(1).

Veiga, J. M. F. (2020). Manual para el ingreso, por el sistema general de acceso libre y por promoción interna, en el Cuerpo de Agentes del Servicio de Vigilancia Aduanera, especialidades de Investigación y Marítima. José Manuel Ferro Veiga.

Wadesango, N., A. Mutema., C. Mhaka y V. Wadesango (2018), Tax compliance of small and medium enterprises through the self-assessment system: issues and challenges - *ProQuest*. 22(3), pp. 1-15.

Yépez, C.A., E.G. Kuffó., M.V. Velásquez y Y.F. Medranda (2020), Beneficios y desafíos del uso de las TIC en la cadena de suministro. *Revista de Investigación en Tecnologías de la Información: RITI*, 8(15), pp. 128-142.

Zamora, C., N. Arrobo y G. Cornejo (2018), El Gobierno Electrónico en Ecuador: La innovación en la administración pública. 39(6), pp. 1-15.

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) 