

51

LAS TIC COMO ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN EDUCATIVA EN CONTRIBUYENTES DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

ICT AS A STRATEGIC FOR EDUCATIONAL INNOVATION IN PUBLIC ADMINISTRATION TAXPAYERS

Galo Renato Navas Espín ¹

E-mail: up.galonavas@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7191-5089>

Nancy Deidamia Silva Álvarez ¹

E-mail: up.nancysilva@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6924-5717>

Renato Mathias Navas Dávila ²

E-mail: rmnavas@espe.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-2422-565X>

¹ Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato. Ecuador.

² Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolquí. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Navas Espín, G. R., Silva Álvarez, N. D., & Navas Dávila, R. M. (2023). Las TIC como estrategia de innovación educativa en contribuyentes de la Administración Tributaria. *Revista Conrado*, 19(S3), 446-455.

RESUMEN

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son usadas como estrategias educativas por las Administraciones Tributarias modernas. El objetivo fue diagnosticar el uso de las TIC como estrategia de innovación educativa en contribuyentes de la administración tributaria. Se utilizó el enfoque mixto, con una modalidad básica de búsqueda bibliográfica. Se realizó análisis descriptivo de los datos obtenidos de la página web institucional. Los servicios en línea facilitan el cumplimiento de las obligaciones tributarias, reducen costos indirectos, ahorro de tiempo, la simplificación de los trámites, reduciendo los tiempos de atención por los contribuyentes. De igual manera, los servicios en línea permiten mantener la información al día de los contribuyentes y facilitan los procesos de control tributario y cobro a la administración tributaria en la lucha contra la evasión fiscal, prácticas nocivas tributarias y la cobranza de deudas tributarias pendientes.

Palabras clave:

Servicios en línea, administración tributaria, recaudación, asistencia, control, cobro.

ABSTRACT

Them ICT they provide a bigger use for the modern Tax Administrations by means of the use of educational strategies, toward the contributors. The objective was to diagnose the use of them ICT with strategy of educational invention in taxpayers of tax administration. The mixed focus was utilized, with a basic mode of bibliographic quest. Institutional Web accomplished descriptive analysis of the data obtained of the page itself. The on-line services make easy the I pay a courteous visit to of the tax liabilities, they reduce indirect costs, time's saving, the simplification of steps, reducing the times of attention for the taxpayers. Likewise, the on-line services allow maintaining the information to the taxpayers day and make the tributary control processes easy and I collect the tax administration in the fight against tax evasion, noxious tributary practices and the collection of money of tax liabilities pending.

Keywords:

Online services, tax administration, collection, assistance, control, collection.

INTRODUCCIÓN

En la situación actual que impera en el planeta con respecto a la incertidumbre en que se vive, donde las crisis económicas y financieras derivadas de la pandemia por la COVID-19 y los conflictos bélicos, la educación financiera ha cobrado especial importancia y por ello los individuos se encuentran en la obligación de tomar previsiones ante situaciones adversas (Berdugo et al., 2018). El papel de organismos económicos, financieros y de cooperación internacional, en la promoción del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), ha sido de mayor relevancia, tanto desde el punto de vista teórico, al apoyar la visión de que, un uso mayor de TIC tiene incidencia sobre la competitividad y el crecimiento económico, como desde la perspectiva práctica, mediante la orientación de políticas públicas orientadas a la difusión de su uso (Díaz, 2017).

Los modelos educativos innovadores deben fomentar ambientes de aprendizaje interactivos, sincrónicos y asincrónicos, donde todos los vinculados en este proceso de enseñanza se encuentren comprometidos con el aprendizaje y cumplan un papel como asesor y facilitador (García et al., 2017; Páez et al., 2016).

La introducción de las nuevas tecnologías en el ámbito educativo se considera un factor clave para el progreso y el desarrollo, lo cual ha contribuido a impulsar numerosas iniciativas tanto en el ámbito internacional como en el nacional (del Moral et al., 2014). De ahí la importancia de crear herramientas que viabilicen el empoderamiento de estas tecnologías por parte de la población, lo cual se ha llamado como la "Era digital". El uso de las TIC en la economía de los ciudadanos ha aumentado en las últimas décadas, así como un número creciente de negocios que los implementan (Rodríguez et al., 2022; Maciulyté & Gaile, 2014).

Según López (2019), en el Ecuador, los servicios tecnológicos en línea que se implementan desde el punto de vista tributario, se refieren a la prestación de servicios y herramientas digitales que permiten a los contribuyentes cumplir con sus obligaciones tributarias de manera más eficiente y efectiva. Estos servicios pueden incluir la presentación de declaraciones y pagos en línea, la obtención de certificados tributarios, la consulta de información tributaria y de deudas pendientes, y la realización de trámites y gestiones tributarias de manera electrónica. Los servicios en línea tributarios se han convertido en una herramienta fundamental para la gestión tributaria moderna, ya que permiten mejorar la eficiencia y la transparencia de los procesos tributarios (Delgado, 2020), reducir costos y tiempos de gestión, y fortalecer la relación entre los

contribuyentes y las autoridades fiscales (Gómez, 2021; Gómez et al., 2018).

Los servicios que se brindan a partir de las administraciones tributarias modernas se caracterizan por el constante desarrollo de tecnologías, de sus herramientas y sistemas en los procesos de atención o asistencia y de control tributario a los contribuyentes (Cobo, 2019). Por lo que se hace necesario conocer el nivel de uso de las herramientas TIC para generar a partir de este diagnóstico estrategias educativas para el personal y lograr la utilización de servicios en línea y trámites electrónicos, aplicativos móviles y centros de atención telefónica (Moreno, 2020). Por lo antes referido el objetivo de la presente investigación es diagnosticar el uso de las TIC como estrategia de innovación educativa en contribuyentes de la Administración Tributaria.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y cualitativo, debido a que permitió obtener resultados en términos numéricos, monetarios y porcentuales; y, analizar y describir los resultados de la problemática planteada.

Método Analítico: consistió en la separación de las partes o elementos de un todo para estudiarlas en forma individual en la presente investigación.

Método Sintético: la síntesis permitió reconstruir las partes o elementos realizados por el análisis, para poder llegar a la síntesis de los resultados.

Nivel Empírico: como las entrevistas, observación directa, revisión de documentos para la recopilación de la información, así como el trabajo en grupo, entre otros. El estudio de la documentación permitió que las pruebas y evidencias de los autores de este trabajo de investigación se basen en material documental, serio y confiable, además de que la recopilación de esta información constituyó y resultó en un nuevo documento.

La modalidad básica de la investigación fue bibliográfica debido a que se revisaron y analizaron las normativas emitidas en el ámbito tributario desde la Constitución de la República del Ecuador (Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente, 2008) y normativa tributaria vigente para la aplicación implementación de servicios en línea, herramientas o sistemas orientados a la simplificación de los trámites y la ampliación de la cobertura de atención a través de los canales electrónicos para los contribuyentes; así como, revisión bibliográfica de varios autores sobre los servicios en línea y la tecnología como herramientas de asistencia y control en la administración tributaria (Rodríguez, 2021).

La investigación aplicada fue descriptiva, para el análisis de los datos e información se empleó la estadística descriptiva. Para ello se solicitó información al Servicio de Rentas Internas (SRI) de los principales servicios en línea, herramientas o sistemas que se han puesto a disposición de los contribuyentes orientados a la simplificación de los trámites y la ampliación de la cobertura de atención a través de los canales electrónicos implementados y los principales resultados que se han generado tanto para la asistencia como para el control tributario de los contribuyentes.

RESULTADOS

Los resultados sobre el uso de las TIC a partir de los servicios en línea y la tecnología, como estrategia educativa para la asistencia y control en la administración tributaria se presentan en este apartado. Al verificar los avances en los servicios en línea, y su utilización por parte de los contribuyentes y ciudadanos, de acuerdo con los procesos más relevantes que maneja la administración tributaria ecuatoriana, arrojó que está presente en los procesos del Registro Único de Contribuyentes (RUC) de inscripciones, actualizaciones, suspensiones y cancelaciones.

En el canal de atención presencial se atendieron en el 2021 un total de 1'373.886 trámites, mientras que en el 2022 fueron 971.586 trámites, con un decrecimiento de 402.300 trámites que representan un -29% comparado con el 2021 como puede apreciarse en la tabla 1. Solo el proceso de inscripciones tuvo un aumento en el período de análisis, aumentó en un 7%. Los procesos de actualizaciones, suspensiones y cancelaciones tuvieron decrecimientos cercanos al 40%.

De igual manera en la Tabla 1 se aprecia que en el canal de atención de servicios en línea en la página web del SRI se procesaron en el 2021 un total de 683.908 trámites mientras que en el 2022 fueron 822.694 trámites, con un crecimiento de 138.786 trámites que representan el 20% comparado con el 2021. Los procesos de inscripciones, actualizaciones y suspensiones tuvieron crecimiento, siendo el de inscripciones el más elevado, con un aumento superior al 100%.

Tabla 1. Registro Único de Contribuyentes.

Canal de Atención	Proceso	2021	2022	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Presencial	Inscripciones	228.406	245.138	16.732	7%
	Actualizaciones	671.888	431.403	-240.485	-36%
	Suspensiones y cancelaciones	473.592	295.045	-178.547	-38%
	Total	1.373.886	971.586	-402.300	-29%
En línea	Inscripciones	21.963	50.176	28.213	128%
	Actualizaciones	529.449	613.567	84.118	16%
	Suspensiones	132.496	158.951	26.455	20%
	Total	683.908	822.694	138.786	20%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a los procesos de facturación el número de autorizaciones para facturación física en el 2021 fueron 1'820.773, mientras que para el 2022 fueron 1'598.770 autorizaciones. Se aprecia un decrecimiento de 222.003 autorizaciones que representan el -12% comparado con el 2021. En lo que se refiere a la facturación electrónica en el 2021 se emitieron 2.424'997.498 de facturas electrónicas, mientras que para el 2022 fueron 2.731'580.195 facturas electrónicas con un crecimiento de 306'582.697 facturas electrónicas que representan el 13% comparado con el 2021. En la Figura 1 se visualizan los datos mencionados con anterioridad.

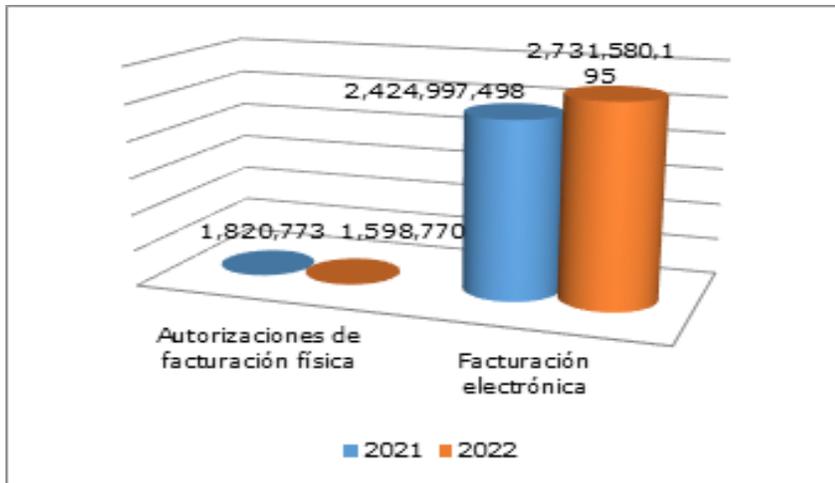


Figura 1. Facturación según tipo.

Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 2, en cuanto a los procesos de recepción de declaraciones en línea a través de la página web del SRI, se muestra que en el 2021 se recibieron 18'687.008 declaraciones en línea. Durante el año 2022 fueron 15'758.498 con un decrecimiento de 2'928.510 declaraciones en línea, lo cual representan un -16% comparado con el año anterior.

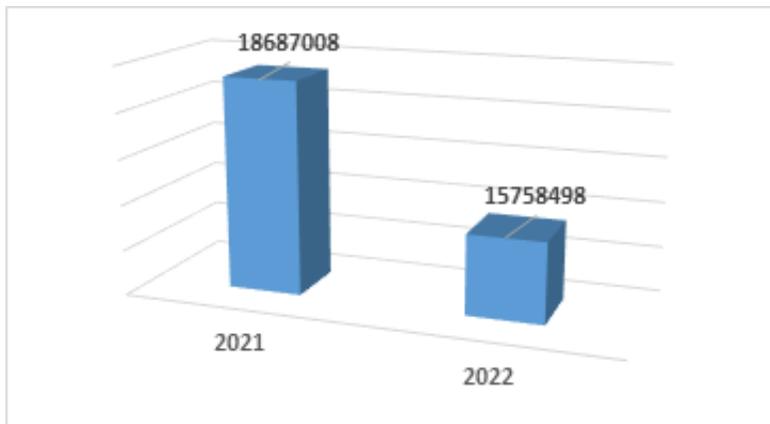


Figura 2. Declaraciones en línea de impuestos.

Fuente: Elaboración propia.

En el caso de los procesos de recepción de anexos en línea a través de la página web del SRI en el 2021 se recibieron 3'355.658 anexos en línea mientras que para el 2022 fueron 3'446.853 con un crecimiento de 91.195 anexos en línea. Estos valores presentan un aumento del 3% comparado con el 2021 lo cual puedes verse en la Tabla 2.

Tabla 2. Anexos en línea.

Proceso	2021	2022	Variación Porcentual
Anexos en línea	3.355.658	3.446.853	3%

Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 3 se muestran los certificados en línea generados en el 2022 por los contribuyentes y ciudadanos mediante la página web del SRI. Los certificados generados fueron los siguientes: 1) Certificados de cumplimiento tributario

en línea, 2) Certificados de cumplimiento tributario no registrados en el RUC en línea y 3) Certificados de prescripción de herencias. El total de certificados emitidos durante el año 2022 fue de 676.027 certificados en línea.

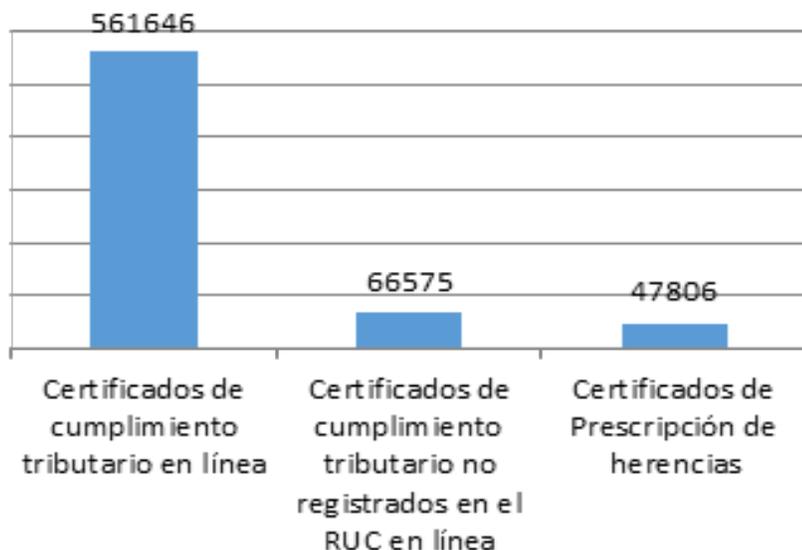


Figura 3. Certificados en línea en el año 2022.

Fuente: Elaboración propia.

El crecimiento de la contribución tributaria, así como de la recaudación, ha sido dado en parte por la infraestructura tecnológica de la administración tributaria, el desarrollo e implementación de los servicios en línea que permite cumplir con la suficiencia recaudatoria establecida en el artículo 300 de la Constitución, en las políticas del Plan Nacional de Desarrollo y la planificación institucional del Servicio de Rentas Internas. Además, este crecimiento ha estado apalancado por los procesos de control tributario realizado por los departamentos de Gestión Tributaria y Auditoría Tributaria que en el 2021 se realizaron 4'820.372 casos mientras que para el 2022 fueron 6'987.453 casos, con un crecimiento de 2'167.081 casos ejecutados que representan el 45% comparado con el 2021. Vale aclarar que el mayor crecimiento estuvo dado en la gestión tributaria, como se aprecia en la Tabla 3.

Tabla 3. Recaudación y deuda generada por procesos de control tributario.

Departamento	Número de casos 2021	Número de casos 2022	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Gestión Tributaria	4.819.815	6.986.889	2.167.074	45%
Auditoría Tributaria	557	564	7	1%
Total	4.820.372	6.987.453	2.167.081	45%

Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 4, en lo que se refiere a la recaudación y deuda generada, en el 2021 fueron recaudados 740'643.328 de dólares mientras que para el 2022 fueron 853'444.112 de dólares. Se produjo un crecimiento de 112'800.784 dólares que representan el 15% comparado con el 2021. La auditoría tributaria recaudó mayor cantidad de dólares, con un crecimiento de un 25%.

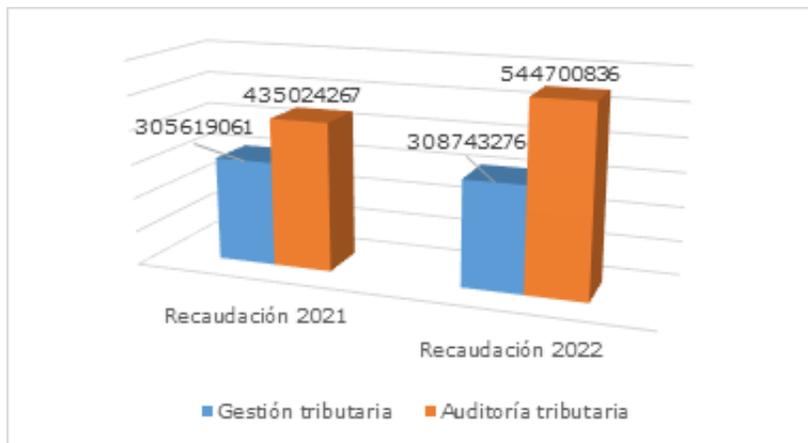


Figura 4. Recaudación por procesos de control tributario (dólares).

Fuente: Elaboración propia

La emisión de notificaciones y requerimientos de pago, la gestión de acuerdos de pago, la realización de embargos y ejecuciones fiscales, y la recuperación de deudas tributarias vencidas, que para el presente caso representan los procesos de cobranza, realizado por el departamento de Cobro se muestran en la Tabla 4. En el 2021 recaudaron 759'150.000 de dólares mientras que durante el 2022 fueron 866'470.112 de dólares lo recaudado, que representan el 14% comparado con el 2021.

Tabla 4. Recaudación de cobro.

Departamento	2021	2022	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Cobro	759.150.000	866.470.000	107.320.000	14%

Fuente: Elaboración propia.

DISCUSIÓN

Como herramienta del uso de las TIC se pudo constatar que la página web institucional www.sri.gob.ec, la cual funciona durante las 24 horas del día y todo el año, busca fortalecer los servicios en línea tributarios, la cual se debe desarrollar e implementar a través del aumento del conocimiento de los contribuyentes de estos servicios. Esto permite mejorar la eficiencia y la transparencia de los procesos tributarios, reducir costos y tiempos de gestión, y a su vez fortalecer la relación entre los contribuyentes y las autoridades fiscales.

Es importante señalar que la administración tributaria deberá seguir incorporando los demás servicios en línea que están pendientes de desarrollo e implementación y que se encuentran dentro de sus retos institucionales para los próximos años. Así también, la estabilización y el funcionamiento correcto de sus servicios en línea, para que no generen problemas e interrupciones en el funcionamiento de los sistemas y aplicativos de la página web.

La perspectiva de estudio, y forma particular que adopta ese discurso de desarrollo económico, da por sentado que las TIC poseen de manera inherente ciertas características que hacen su uso masivo (son consideradas tecnologías de propósito general) deseable en cualquier economía, ya que poseen la propiedad, como cualquier otro tipo de intensificación de capital, de incrementar el capital por trabajador. Además, con la característica única de potenciar transformaciones en los procesos productivos y la promesa de integrar aún más la economía global.

El Banco mundial, en una serie de estudios, ha resaltado el papel de las TIC, las cuales se han desempeñado como eslabones fundamentales del crecimiento de países no desarrollados. Resalta las oportunidades de crecimiento que se abren para los países en desarrollo, a partir un mayor acceso a dispositivos TIC y las comunicaciones que los habilitan. Las comunicaciones móviles ofrecen las mayores oportunidades de avanzar en el desarrollo humano, y con

ello, fortalecer las capacidades de la sociedad y el crecimiento económico, mediante la mejora en la provisión de acceso básico a la educación, la salud, la información, la realización de pagos bancarios (una mayor penetración del sistema financiero), o estimulando la ciudadanía mediante una mayor participación en los procesos democráticos (Rodríguez, 2017).

Por otra parte, Berdugo et al. (2018) plantean que al desarrollar una educación financiera como un proceso por medio del cual los individuos desarrollan los valores, los conocimientos, las competencias y los comportamientos necesarios para la toma de decisiones financieras responsables. Se requiere la aplicación de conceptos financieros básicos y el entendimiento de los efectos que los cambios en los principales indicadores macroeconómicos generan en su propio nivel de bienestar económico. Igualmente refieren que la educación social y financiera tiene como objetivo inspirar a los niños a ser ciudadanos social y económicamente empoderados, dotándolos de las actitudes y los conocimientos necesarios para convertirse en agentes activos capaces de transformar sus comunidades y sociedades.

Según Benalcazar (2015) considera que, la mayoría de los países latinoamericanos están buscando estrategias que les permita crear una cultura tributaria. Esta debe estar expresada como la conducta apropiada que se espera del contribuyente frente a la Administración Tributaria, desde la perspectiva ética. Las obligaciones tributarias constituyen un deber moral fundado en la justicia legal.

A partir del diagnóstico realizado, se hace necesario realizar una estrategia educativa con el empleo de las TIC en el sistema de administración tributaria, que abarque los siguientes temas:

1. Análisis de los procesos de control tributario: son aquellos procedimientos que llevan a cabo las autoridades fiscales para verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes (Pérez, 2021).
2. La gestión tributaria: se refiere al conjunto de actividades y procesos que llevan a cabo las autoridades fiscales para administrar y controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes según (García, 2022).
3. La auditoría tributaria: es un proceso mediante el cual las autoridades fiscales examinan las declaraciones y documentos tributarios presentados por los contribuyentes con el fin de verificar su exactitud y el cumplimiento de las obligaciones tributarias (Pérez, 2021).
4. La recaudación de cobranza tributaria: se refiere al proceso mediante el cual las autoridades fiscales

cobran los impuestos y otros tributos que corresponden a los contribuyentes (Martínez, 2020).

Para lograr implementar estas estrategias, se deberán realizar sesiones de capacitación y talleres prácticos donde se enseñe el uso de los servicios en línea por los contribuyentes de la administración tributaria. Se confeccionarán varios materiales educativos como folletos, guías y videos tutoriales que expliquen de manera asequible, los aspectos esenciales del uso de la página web oficial de la Administración tributaria.

También se debe de ofrecer asesoría en cuanto al uso de la página web para establecer interacciones con los contribuyentes, donde se puedan realizar consultas y recibir orientación individual sobre sus obligaciones tributarias específicas. Impulsar con los centros educativos herramientas didácticas y la creación de nuevas aplicaciones informáticas para el uso de las TIC que agilicen y logren un control de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.

Debido a que los servicios en línea se encuentran en constante actualización, se debe proporcionar información sobre los cambios en las leyes tributarias y nuevas regulaciones que puedan afectar el funcionamiento del sitio web y causen problemas para el control de las recaudaciones por los contribuyentes. Para ello se recomienda utilizar como canales comunicativos la prensa, boletines electrónicos, redes sociales y otros canales informativos.

Propuesta de un servicio de educación virtual acerca de administración tributaria

Por lo general los contribuyentes han recibido estas propuestas de educación virtual con afecto relativamente baja. Para ello debe de existir un acercamiento voluntario o por curiosidad, de los empresarios que trabajan en la Administración tributaria para que creativamente incorporen instrumentos y recursos a la plataforma web institucional. Con esa actitud, podrán transmitirles a los contribuyentes el entusiasmo y aprovechamiento de la herramienta. Es decir, que se debe crear una motivación hacia los ciudadanos que constituyen el sistema de la administración tributaria que logre un mayor uso de los servicios en línea de la página web de la institución, para que este espacio sea un medio de comunicación.

Dentro de las derivaciones positivas de desarrollar la educación a partir de las TIC se encuentran las siguientes:

1. La entidad da visibilidad a la digitalización aplicada a la educación financiera como modalidad de trabajo.
2. Permite reconocer como posibilidad real entre las estrategias de enseñanza y aprendizaje.

3. Contribuye a la divulgación de consignas de trabajo, de evaluación o de seguimiento, se incorpora a la práctica cotidiana, tiene en cuenta las devoluciones de lo que se ha trabajado en seguimiento particular del desarrollo de cada uno de los estudiantes.

Dentro de los desafíos más importantes que enfrentan las TIC en la educación se destacan:

- Convencer a autoridades, directivos, docentes de la necesidad de la educación a distancia; toma de decisión y acompañamiento de los respectivos equipos de gestión; necesidad de formación y desarrollo de competencias a tal fin.
- Capacitación en masa de los contribuyentes, así como a los empresarios en esta modalidad.
- Construcción de un centro de educación a distancia con áreas específicas; equipos técnicos que lideren la capacitación y faciliten la puesta en marcha ayudando a los contribuyentes a resolver problemas técnicos y de conectividad.

Es clave y de fundamental importancia tanto la infraestructura como el equipo técnico, tanto la capacitación como el insumo fundamental del proyecto, sin esto no sería posible impartir una educación virtual de Administración tributaria a distancia. Otro aspecto importante, común a todas las instituciones es garantizar la calidad y la regularidad del encuadre tecnológico dentro de la empresa, que haya buena señal de WIFI y que haya recursos de accesibilidad para todos los que accedan al lugar. Esta mejora de la conectividad se visualiza como uno de los prerequisites constantes.

Es clara la convicción de que la infraestructura tecnológica es importantísima, sobre todo cuando se quieren desarrollar dentro de la educación virtual con actividades presenciales, actividades que tengan que ver con la búsqueda de información en la página oficial de la institución o sostener dentro de lo que es cualquier propuesta virtual, instancias sincrónicas de comunicación, como pueden ser las videoconferencias o chats. Por lo tanto, el estudio deduce que la infraestructura tecnológica es vital y siempre hay que estar al tanto e inclusive, si es posible, un paso adelante.

Uso de los dispositivos móviles como herramienta educativa de la Administración tributaria

De manera unánime, se sostiene que el uso de los dispositivos móviles es una herramienta vital y muy útil para todas las actividades, ya que durante las jornadas laborales y en su vida personal son utilizados frecuentemente. El uso de las TIC, los dispositivos móviles, las redes sociales y los buscadores en los próximos años marcará el sentido de la comunicación y seguramente su utilización

deberá ser motivada y promovida por los propios docentes e investigadores, ya que constituirán los principales canales de acceso a la información y a la innovación.

No obstante, estas condiciones de uso de las TIC presuponen y demandan ser conscientes de una nueva pedagogía y un clima de auténtica horizontalidad. La aparición de los dispositivos móviles no permite suponer que su uso vaya a reemplazar el diálogo entre las personas, pero seguramente va a enriquecer sobre todo lo que tiene que ver con la accesibilidad a la información, la accesibilidad a informes, videos, bibliografía, y la posibilidad de realizar talleres online en otros lugares del país, e incluso en otros lugares del mundo. Se puede dar la clase simultáneamente con otros docentes.

Para impulsar una estrategia educativa innovadora a partir del uso de los dispositivos móviles en la administración tributaria se plantean los siguientes aspectos:

1. Comunicación: a través de correos electrónicos, *WhatsApp*, telefonía.
2. Uso de aplicaciones dirigidas al pago en línea y consulta de operaciones.
3. Registro de usuario con identificación cifrada.
4. Pago de otros servicios, tales como la electricidad, el agua, el hostel, etc.
5. Permitir el acceso al uso de Word, grabadora, fotografía, filmadora.
6. Obtención de un código QR de cada usuario.
7. Exploración: en el uso de buscadores, *Google*, para realizar encuestas en línea.
8. Colaboración sincrónica o asincrónica con el resto de los contribuyentes y empresarios.
9. Poder escuchar y visualizar audios y video.
10. Interactividad por medio del sitio web institucional.
11. Realizar juegos educativos a través de estrategias de gamificación.
12. Producción de contenidos y aplicaciones específicas por operaciones a realizar.
13. Servicios de consulta al momento en línea.
14. Biblioteca virtual donde se expongan a consulta los documentos legales acerca de administración tributaria

Dentro de las sugerencias de acciones que permitirán un mayor aprovechamiento de los dispositivos móviles, como estrategia didáctica para actualizar la propuesta educativa a las exigencias del cambio tecnológico y la

preocupación por la mejora continua de los servicios en la administración tributaria, se encuentran las siguientes:

1. Afianzar la política estratégica en el área tecnológica.
2. Promover el mayor uso y capacitar en la gestión de las TIC en el ámbito financiero de los contribuyentes y empresarios.
3. Fortalecer el área técnica y el uso de dispositivos móviles.
4. Elaborar planes estratégicos que aceleren la implementación del uso de dispositivos móviles por los contribuyentes.
5. Profundizar la estrategia e incrementar las inversiones en el tendido de fibras ópticas y el equipamiento necesario que mejore sustancialmente la conectividad y el acceso a internet en todo el país.
6. Crear mayor cantidad de espacios y momentos de encuentro y capacitación donde los contribuyentes reciban los conocimientos pertinentes.
7. Capacitación previa y certificación de competencias digitales en todos los empresarios.
8. Generar experiencias piloto en el desarrollo de educación con el uso de tecnologías a través de dispositivos móviles en los empresarios.
9. Implementar un modelo de gestión de la calidad que permita garantizar la definición de una estrategia clara y realizar el seguimiento de la propuesta.
10. Dar continuidad a la investigación para observar la evolución que producirán las acciones de mejora en el área tecnológica.
11. Diseñar dentro de las Instituciones de la Administración tributaria un área destinada a elaborar estrategias educativas focalizadas en el uso de teléfonos inteligentes, educación virtual y gestión de tecnologías en comunicación.

CONCLUSIONES

Los servicios en línea facilitan el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Los contribuyentes pueden acceder las 24 horas del día, los 365 días al año, reduciendo los costos indirectos y ahorro de tiempo. Los servicios en línea permiten la simplificación de los trámites, reducir los tiempos de atención en los trámites presentados por los contribuyentes y cero papeles. Los servicios en línea reducen los archivos físicos en la administración tributaria, facilitando la obtención de la información de manera digital, evitando costos de almacenamiento y personal. Los servicios en línea permiten que los contribuyentes puedan realizar consultas en línea de transacciones, trámites y procesos realizados electrónicamente. Los servicios en

línea permiten mantener información al día de los contribuyentes y facilitan los procesos de control tributario y cobro a la administración tributaria en la lucha contra la evasión fiscal, prácticas nocivas tributarias y la cobranza de deudas tributarias pendientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benalcazar, J. (2015). *Elementos de la cultura tributaria en el Ecuador*. Benito Juárez.
- Berdugo Portilla, D. J., Duarte, J. E., & Fernández, F. H. (2018). Desarrollo de un ambiente de aprendizaje mediado con TIC para la enseñanza de la educación económica financiera. *Revista Colombiana de Tecnologías de Avanzada*, 1(31), 1-8.
- Cobo, J. (2019). *Certificados en línea y su aplicación en la administración pública*. Académica Española. Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro oficial 449. <https://www.consejodecomunicacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/06/lotaip/REGLAMENTO%20DE%20COMPROBANTES%20DE%20VENTA,%20RETENCI%C3%93N%20Y%20DOCUMENTOS%20COMPLEMENTARIOS.pdf>
- del Moral, María Esther., Villalustre, Lourdes., & Neira, María del Rosario. (2014). Oportunidades de las TIC para la innovación educativa en las escuelas rurales de Asturias. *Aula Abierta*, 42, 61-67.
- Delgado, M. (2020). *El registro único de contribuyentes y su papel en la recaudación fiscal*. Académica Española.
- Díaz, Héctor Eduardo. (2017). Tecnologías de la información y comunicación y crecimiento económico. *Economía Informa*, 405, 30-45.
- García Q, B., Coronado, A., & Giraldo O, A. (2017). Implementación de un modelo teórico a Priori de competencia matemática asociado al aprendizaje de un objeto matemático. *Revista de Investigación, Desarrollo E Innovación*, 7(2), 301 -315.
- García, M. (2022). *Gestión tributaria y su impacto en la economía*. Académica Española.
- Gómez, A., López, A., & Salmerón, J. L. (2018). *La facturación electrónica y sus beneficios en la gestión empresarial*. [Tesis de Licenciatura. Universidad Politécnica de Cartagena].
- Gómez, L. (2021). *Recaudación tributaria y su impacto en la gestión pública*. Académica Española.
- López, M. (2019). *Servicios en línea desde el punto de vista tributario: herramientas y estrategias para la gestión tributaria moderna*. Académica Española.
- Maciulyté, A., & Gaile, E. (2014). Impact of information and telecommunication technologies development on labour productivity. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 110, 1271-1282.
- Martínez, J. (2020). *La Recaudación de Cobranza Tributaria: Estrategias y Herramientas para su Mejora*. Académica Española.

- Moreno, J. (2020). *Deuda tributaria y su gestión eficiente*. Académica Española.
- Páez, B. E., Corredor, C. E., & Fonseca, C. J. (2016). Evaluación del uso de herramientas sincrónicas y asincrónicas en procesos de formación de las ciencias agropecuarias. *Revista Ciencia y Agricultura*, 13(1), 77- 90.
- Pérez, A. (2021). *Auditoría Tributaria: Fundamentos y Aplicaciones Prácticas*. Académica Española.
- Rodríguez, A. (2021). *Asistencia Tributaria desde el punto de vista tributario: herramientas y estrategias para la gestión tributaria moderna*. Académica Española.
- Rodríguez, J. F., Vinelli, D., Aveiro, T. R., Garlisi, L. D., Delgado, J. E. H., Marticorena, R.K. & Mejía, C. (2022). Repercusiones académicas de la educación virtual en los estudiantes de Latinoamérica: validación de una escala. *Educación Médica*, 23(3), 100741.