

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

Maestría en Contabilidad y Auditoría mención Gestión Tributaria

TEMA: DIGITALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL IVA Y GESTIÓN EMPRESARIAL

INFORME DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA MENCIÓN EN GESTIÓN TRIBUTARIA

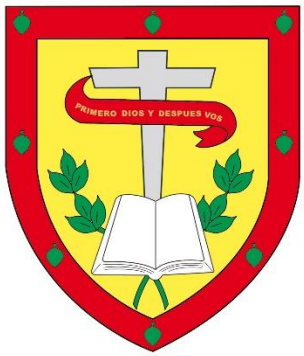
AUTOR: LORENA MARISOL ESCOBAR PÉREZ

DIRECTOR: ING. MAIRA RAMÓN NARANJO MGS.

CUENCA - ECUADOR

2026

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE POSGRADOS

Maestría en Contabilidad y Auditoría mención Gestión Tributaria

TEMA: DIGITALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL IVA Y GESTIÓN EMPRESARIAL

INFORME DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA MENCIÓN EN GESTIÓN TRIBUTARIA

AUTOR: LORENA MARISOL ESCOBAR PÉREZ

DIRECTOR: ING. MAIRA RAMON NARANJO MGS.

CUENCA – ECUADOR

2026

Certificado del Asesor

Se certifica que:

El informe de investigación "**Digitalización de la gestión del IVA y gestión empresarial**", de autoría del Sr./a "Lorena Marisol Escobar Pérez" con número de identidad 1804908679, con nacionalidad ecuatoriana , previo a la obtención del Título de Cuarto Nivel o Posgrado correspondiente a Magister en Contabilidad y Auditoría, Mención Gestión Tributaria, cumple con la caracterización y estructura (parte protocolaria y parte expositiva) y se sujeta a la normativa pertinente exigida por el Consejo de Educación Superior, CES y la Universidad Católica de Cuenca, en consecuencia se autoriza su presentación para los trámites pertinentes.

Santa Ana de los Ríos de Cuenca 07 de octubre de 2026

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
MAIRA ELIZABETH RAMON NARANJO

Asesor Científico

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
JUAN DIEGO OCHOA CRESPO

Asesor Metodológico

Declaratoria de Autoría y Responsabilidad

Lorena Marisol Escobar Pérez portador(a) de la cédula de ciudadanía N.º **1804908679** Declaro ser el autor de la obra: "**Digitalización de la gestión del IVA y gestión empresarial"**, sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

Cuenca, 07 octubre de 2026.



F: ……

Lorena Marisol Escobar Pérez

C.I. **1804908679**

Agradecimiento

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad Católica de Cuenca, por brindarme la oportunidad de fortalecer mi formación académica y profesional, así como por proporcionar los conocimientos, herramientas y espacios que hicieron posible el desarrollo de esta investigación.

Mi profundo reconocimiento a la directora del trabajo de titulación, por su orientación, experiencia y acompañamiento permanente durante cada etapa del proceso investigativo. De igual manera, agradezco a los docentes de la Maestría en Contabilidad y Auditoría, quienes, con su compromiso, conocimientos y vocación, contribuyeron significativamente a mi crecimiento profesional y al fortalecimiento de mis competencias investigativas.

Agradezco a los representantes y colaboradores de las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato, quienes participaron de manera voluntaria en esta investigación y facilitaron la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos planteados.

Dedicatoria

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, por concederme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para culminar esta importante etapa de mi formación profesional.

A mi esposo, por su amor, comprensión y apoyo incondicional durante todo este proceso. Su confianza, paciencia y constante motivación fueron un pilar fundamental para alcanzar esta meta y superar cada desafío con determinación.

A mis hijos, quienes son el motor de mi vida y la mayor inspiración para seguir creciendo tanto en el ámbito personal como profesional. Cada esfuerzo realizado tiene como propósito brindarles un ejemplo de perseverancia, compromiso y dedicación, con la esperanza de que nunca dejen de creer en el valor de los sueños y del conocimiento.

Finalmente, dedico este logro a mi familia, por acompañarme en cada paso de este camino y por recordarme que la constancia y el esfuerzo siempre conducen a nuevas oportunidades y al cumplimiento de las metas propuestas.

Resumen

La digitalización de los procesos tributarios ha modificado la forma en que las empresas gestionan el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y utilizan la información derivada de sus obligaciones fiscales. En este contexto, la investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre la digitalización de la gestión del IVA y la eficiencia empresarial en las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato. Se desarrolló un estudio con enfoque cuantitativo, paradigma positivista, diseño no experimental, corte transversal y alcance correlacional. El universo estuvo conformado por 38 empresas y se obtuvieron 36 respuestas válidas mediante un cuestionario de 27 ítems, validado por cinco expertos. Los 22 ítems destinados a medir las variables alcanzaron una confiabilidad de $\alpha = 0,936$. Los datos se analizaron en RStudio mediante estadística descriptiva e inferencial y, al no cumplirse el supuesto de normalidad, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados mostraron niveles altos tanto en la digitalización de la gestión del IVA como en la eficiencia empresarial. Entre ambas variables se encontró una asociación positiva, de magnitud moderada-alta y estadísticamente significativa ($\rho = 0,665$; $p < 0,001$). Se concluye que la digitalización de la gestión del IVA se relaciona significativamente con la eficiencia empresarial en las organizaciones estudiadas, sin que este resultado permita establecer una relación causal.

Palabras clave: digitalización de la gestión del IVA, eficiencia empresarial, transformación digital, gestión tributaria, sector industrial-textil.

Abstract

The digitalization of tax processes has changed the way companies manage Value Added Tax (VAT) and use information derived from their tax obligations. In this context, this study aimed to analyze the relationship between the digitalization of VAT management and business efficiency in industrial-textile companies located in Ambato, Ecuador. A quantitative approach was adopted under the positivist paradigm, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The study population comprised 38 companies, and 36 valid responses were obtained through a 27-item questionnaire validated by five experts. The 22 items used to measure the study variables reached a reliability coefficient of $\alpha = 0.936$. Data were analyzed in RStudio using descriptive and inferential statistics. Since the assumption of normality was not met, Spearman's rho coefficient was applied. The results showed high levels of both VAT management digitalization and business efficiency. A positive, moderately high, and statistically significant association was found between the two variables ($\rho = 0.665$; $p < 0.001$). It is concluded that VAT management digitalization is significantly associated with business efficiency in the companies studied, although the findings do not establish a causal relationship.

Keywords: VAT management digitalization, business efficiency, digital transformation, tax management, industrial-textile sector.

ÍNDICE

Certificado del Asesor ..... **ii**
Declaratoria de Autoría y Responsabilidad ..... **iii**
Agradecimiento ..... **iv**
Dedicatoria ..... **v**
Resumen ..... **vi**
Abstract ..... **vi**
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN **1**
Situación problemática **1**
Problema Científico **3**
Línea de investigació3
Objeto de estudio de la investigación **3**
Objeto de estudio **3**
Campo de acción **3**
Objetivo General **3**
Objetivos específicos **4**
Hipótesis **4**
Variables **4**
Justificación de la investigación **4**
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO **7**
2.1 Transformación digital de la gestión del IVA como eje de modernización tributaria empresarial **7**
Concepto de digitalización en la gestión tributaria **7**
2.2 Eficiencia empresarial como resultado estratégico de la optimización de procesos y decisiones organizacionales **13**
Concepto y enfoques de la eficiencia empresarial **13**
Eficiencia operativa en las organizaciones **14**
Eficiencia financiera y control de recursos **15**
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO **18**
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN **21**
RESULTADOS **21**
Validez de contenido del instrumento **21**
Confiabilidad del instrumento **21**
Caracterización de los participantes **22**
Resultados descriptivos de la digitalización de la gestión del IVA **24**

Variable independiente: Digitalización de la gestión del IVA 25
Cierre de la variable independiente 27
Variable dependiente: Eficiencia empresarial 28
Cierre de la variable dependiente 30
Criterio para la interpretación de las medias 30
Interpretación de la variable Eficiencia empresarial 32
Prueba de Normalidad 33
Contrastación de la hipótesis 33
Discusión de Resultados 35
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTA 40
PROPUESTA 40
Justificación 41
Objetivo general 43
Objetivos específicos 43
Beneficiarios 44
Alcance 44
DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO 47
Eje Estratégico 1.- Fortalecimiento de las competencias digitales y tributarias del talento humano 47
Objetivo del eje 47
Estrategia 1. Diseñar un programa permanente de capacitación en herramientas digitales para la gestión del IVA 47
Estrategia 2. Fortalecer las competencias digitales mediante actualización tecnológica continua 48
Estrategia 3. Implementar un sistema permanente de actualización normativa 48
EJE ESTRATÉGICO 2.-Optimización de los procesos digitales para la gestión del IVA 50
Objetivo del eje 50
Estrategia 1. Estandarizar los procesos relacionados con la gestión digital del IVA 50
Estrategia 2. Fortalecer la automatización e integración de los sistemas de información tributaria 51
Estrategia 3. Optimizar el monitoreo y seguimiento de los procesos tributarios digitales 52
Resultados esperados 54
EJE ESTRATÉGICO 3.- Fortalecimiento del control tributario digital y de la calidad de la información para la gestión del IVA 54

Estrategia 1. Fortalecer los mecanismos de control tributario digital 55

Estrategia 2. Mejorar la calidad y disponibilidad de la información tributaria 56

Estrategia 3. Fortalecer la seguridad y trazabilidad de la información tributaria digital 56

Resultados esperados 58

EJE ESTRATÉGICO 4.- Implementación de un sistema de seguimiento, evaluación y mejora continua para fortalecer la eficiencia empresarial 58

Objetivo del eje 59

Estrategia 1. Diseñar e implementar un sistema de indicadores de gestión 59

Estrategia 2. Implementar procesos permanentes de seguimiento y evaluación 60

Estrategia 3. Fortalecer la mejora continua mediante la retroalimentación organizacional 60

Resultados esperados 63

Cronograma general 63

Recursos generales 65

Indicadores generales de seguimiento 66

Conclusiones 70

Recomendaciones 71

Referencias 74

Anexos 78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Marco contextual de la eficiencia empresarial 7

Tabla 2 Confiabilidad por dimensiones 21

Tabla 3 Caracteristicas generales de los participantes 22

Tabla 4 Estadísticos descriptivos de los indicadores de la variable Digitalización de la gestión del IVA 24

Tabla 5 Dimensión 1. Digitalización de los procesos tributarios 25

Tabla 6 Dimensión 2. Calidad y disponibilidad de la información tributaria 26

Tabla 7 Dimensión 3. Control y cumplimiento tributario 26

Tabla 8 Dimensión 4. Capacidades tecnológicas y del personal 27

Tabla 9 Estadísticos descriptivos de los indicadores de la variable Eficiencia empresarial 27

Tabla 10 Dimensión 1. Eficiencia operativa 28

Tabla 11 Dimensión 2. Eficiencia financiera 29

Tabla 12 Dimensión 3. Productividad y desempeño 29

Tabla 13 Dimensión 4. Calidad de la gestión y toma de decisiones 29

Tabla 14 Baremo para la interpretación de las medias 30

Tabla 15 Prueba de normalidad de las variables de estudio 33

Tabla 16 Criterio para la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman 34

Tabla 17 Correlación entre la digitalización de la gestión del IVA y la eficiencia empresarial 34

Tabla 18 Síntesis diagnóstica para el diseño de la propuesta 37

Tabla 19 Matriz de implementación del Eje Estratégico 1 49

Tabla 20 Matriz de implementación del Eje Estratégico 2 52

Tabla 21 Matriz de implementación del Eje Estratégico 3 57

Tabla 22Matriz de implementación del Eje Estratégico 4 61

Tabla 23 Cronograma general de implementación del Plan Estratégico 63

Tabla 24 Recursos generales para la implementación del plan estratégico 65

Tabla 25 Indicadores generales de seguimiento del plan estratégico 66

Tabla 26 Construcción metodológica de los ejes estratégicos del plan 69

Tabla 27 Operacionalización de las variables de estudio 78

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Situación problemática

En el contexto actual, la transformación digital ha adquirido especial relevancia en los procesos relacionados con la administración tributaria, mediante la incorporación de servicios electrónicos, automatización e intercambio digital de información (Reyes-Tagle et al., 2023). La incorporación de herramientas tecnológicas como la automatización tributaria, la facturación electrónica, la gestión digital del IVA y el uso de plataformas fiscales permite optimizar la gestión de la información, reducir errores, agilizar procedimientos y fortalecer el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Sin embargo, la incorporación de estas soluciones no ocurre en las mismas condiciones en todas las PYMES. Rufasto et al. (2024) identifican limitaciones vinculadas con la preparación del personal, la disposición frente al cambio, la planificación tecnológica y la disponibilidad de recursos económicos.

Esta problemática no se limita a disponer de tecnología, pues los resultados de su uso también dependen de la manera en que cada empresa la integra en sus procesos administrativos. Al no existir sistemas automatizados ni mecanismos de control digital, es frecuente que se mantengan procedimientos manuales que pueden ocasionar demoras en la presentación de declaraciones, inconsistencias en la información financiera y un mayor riesgo de incumplimiento de las obligaciones tributarias. Por ello, la ausencia de una gestión estratégica de la transformación digital puede limitar el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas disponibles. En el ámbito tributario, la evidencia muestra que la incorporación de instrumentos digitales, como la facturación electrónica y otros mecanismos de administración tributaria digital, se relaciona con mejoras en el cumplimiento y en el desempeño de los sistemas tributarios (Grabareva & Pogorletskiy, 2026).

Por otra parte, la facturación electrónica constituye una herramienta relevante dentro de la digitalización de la gestión del IVA, al facilitar el registro de las operaciones y

fortalecer los mecanismos de cumplimiento tributario. Bellon et al. (2022) encuentran que el uso de facturación electrónica se relaciona con cambios favorables en el reporte fiscal y en los mecanismos utilizados para controlar las obligaciones tributarias. No obstante, el aprovechamiento de estas herramientas también depende de las capacidades tecnológicas y organizacionales de las empresas, por lo que su incorporación debe acompañarse de procesos de adaptación y fortalecimiento interno.

Desde esta postura, el uso eficiente de plataformas tributarias y procesos digitales es fundamental para fortalecer la gestión administrativa y financiera de las organizaciones. Cuando la información se encuentra disponible a tiempo y los sistemas funcionan de manera articulada, la empresa dispone de mejores elementos para decidir, administrar sus recursos y atender riesgos vinculados con la gestión tributaria.

Por lo tanto , las deficiencias en planificación, organización y control interno continúan representando barreras que afectan la eficiencia empresarial y limitan el crecimiento sostenible de las PYMES (Reyes-Tagle et al., 2023).

En el sector industrial de textiles y confecciones del cantón Ambato, la incorporación de tecnologías digitales aún avanza de forma limitada. Según Lalaleo Analuisa (2026), una parte importante de las microempresas presenta niveles bajos o muy bajos de madurez digital, debido a la escasa integración de herramientas tecnológicas en sus actividades de gestión. Esta situación se relaciona con factores como la limitada inversión en infraestructura tecnológica, la falta de capacitación del personal y las dificultades para acceder a apoyo técnico especializado.

Estas condiciones representan un desafío para la modernización de la gestión tributaria, en especial en actividades vinculadas con la administración del IVA, el registro de las operaciones y el cumplimiento oportuno de las obligaciones fiscales. Frente a esta realidad, resulta importante analizar cómo la incorporación de herramientas digitales en la

gestión del IVA puede contribuir a mejorar la eficiencia empresarial y fortalecer la capacidad competitiva de las organizaciones del sector.

La transformación digital en materia tributaria requiere algo más que incorporar herramientas tecnológicas. Su desarrollo también involucra al personal y a la organización de los procesos internos. Cuando estos componentes no avanzan de forma articulada, pueden mantenerse prácticas administrativas que consumen más tiempo y recursos y limitan la capacidad competitiva de la empresa. Por ello, resulta necesario impulsar estrategias que permitan a las PYMES fortalecer sus capacidades digitales, mejorar sus procesos tributarios y consolidar una gestión más eficiente, transparente y sostenible.

Problema Científico

Las limitaciones en la digitalización de la gestión del IVA podrían estar relacionadas con menores niveles de eficiencia empresarial del sector industrial-textil del cantón Ambato.

¿Qué relación existe entre la digitalización de la gestión del IVA y la eficiencia empresarial en el sector industrial-textil del cantón Ambato?

Línea de investigación

Gestión de las organizaciones

Objeto de estudio de la investigación

Objeto de estudio

Gestión del Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Campo de acción

Digitalización de la gestión del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato.

Objetivo General

Analizar la relación entre la digitalización de la gestión del IVA y la eficiencia empresarial en las empresas del sector industrial- textil del cantón Ambato.

Objetivos específicos

Diagnosticar el nivel de digitalización de la gestión del IVA en las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato.

Evaluar el nivel de eficiencia empresarial en las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato, considerando las dimensiones e indicadores definidos para la investigación.

Determinar la relación entre la digitalización de la gestión del IVA y la eficiencia empresarial en las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato.

Diseñar una propuesta para fortalecer la digitalización de la gestión del IVA, orientada a mejorar la eficiencia empresarial en las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato.

Hipótesis

H_1: Existe una relación positiva entre la digitalización de la gestión del IVA y la eficiencia empresarial en el sector industrial-textil del cantón Ambato.

Variables

Variable independiente: digitalización de la gestión del IVA

Variable dependiente: eficiencia empresarial

Justificación de la investigación

El estudio aborda una problemática vigente en las empresas del sector industrial-textil de Ambato: la incorporación de recursos digitales en la gestión del IVA y su relación con la eficiencia empresarial. Su desarrollo tiene utilidad desde los ámbitos teórico, práctico, social y metodológico. En un entorno donde la transformación digital ha adquirido un papel cada vez más importante en la administración tributaria y en la gestión organizacional, resulta pertinente analizar cómo estas herramientas son incorporadas por las empresas y de qué manera se asocian con su desempeño.

En el plano teórico, la investigación aporta evidencia para examinar conjuntamente la gestión digital del IVA y la eficiencia empresarial. Si bien existen investigaciones que abordan la transformación digital de la administración tributaria y la incorporación de herramientas tecnológicas para fortalecer los servicios y el cumplimiento tributario (Reyes-Tagle et al., 2023), aún es limitada la evidencia que analiza esta relación en el sector industrial-textil ecuatoriano. En este sentido, la investigación aporta evidencia empírica obtenida en un contexto local y amplía el análisis de ambas variables para futuras investigaciones.

Desde el enfoque práctico, los resultados del estudio permitirán a las empresas del sector textil del cantón Ambato identificar el nivel de incorporación de herramientas digitales en la gestión del IVA y reconocer las principales fortalezas y dificultades que enfrentan las empresas del sector durante el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Los resultados pueden aportar elementos útiles a directivos, contadores y responsables administrativos para revisar sus procedimientos, mejorar el tratamiento de la información tributaria y tomar decisiones sobre aspectos que requieren ajustes dentro de la gestión empresarial.

En el ámbito social y económico, la investigación es pertinente debido a la importancia que tiene el sector industrial-textil para el desarrollo productivo en el cantón Ambato y la provincia de Tungurahua. Lalaleo (2026) señala que este sector enfrenta desafíos relacionados con la incorporación de tecnología y la modernización de sus procesos, aspectos que inciden en su competitividad. En este contexto, conocer la relación entre la digitalización de la gestión del IVA y la eficiencia empresarial permitirá disponer de información que podrá contribuir al fortalecimiento de la cultura tributaria, al cumplimiento oportuno de las obligaciones fiscales y a la sostenibilidad de las organizaciones, generando beneficios para el desarrollo económico del entorno.

Metodológicamente, el estudio incorpora un cuestionario construido y validado para obtener información sobre las dos variables analizadas en las empresas participantes. El instrumento constituye además un referente que puede ser considerado en posteriores estudios sobre procesos tributarios digitales, previa adaptación a las características del sector o contexto donde se aplique.

En su totalidad, la investigación se justifica por su valor académica, utilidad práctica y aporte social, al revisar de manera integral la relación entre la digitalización de la gestión del IVA y la eficiencia empresarial, proporciona información importante para una adecuada toma de decisiones y el diseño estrategias que buscan la modernización y así mejor la eficiencia empresarial en el sector textil del cantón Ambato.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Transformación digital de la gestión del IVA como eje de modernización tributaria empresarial

Concepto de digitalización en la gestión tributaria

Yupanqui-Castillo et al. (2024) señalan que la gestión tributaria comprende las acciones desarrolladas por la administración fiscal para aplicar mecanismos impositivos y facilitar el cumplimiento de las obligaciones. Desde esta perspectiva, una gestión adecuada busca ordenar los procedimientos y hacer más accesible su cumplimiento para los contribuyentes.

La digitalización modifica la forma en que se desarrollan estos procesos. Salahova (2025) explica que el uso de tecnologías permite automatizar procedimientos, procesar información y dar seguimiento a las obligaciones tributarias. Esto favorece una gestión más organizada y permite disponer de datos oportunos para las actividades de control y cumplimiento.

Ihnatišinová (2021) destaca que la digitalización también ha cambiado la comunicación entre los contribuyentes y la administración tributaria. Los servicios electrónicos facilitan actividades como el registro y pago de obligaciones, el intercambio de información y otros procedimientos relacionados con la gestión fiscal. A partir de estos cambios, la interacción con la administración tributaria puede realizarse de una manera más ágil mediante medios digitales.

Los estudios revisados coinciden en que la digitalización ha tenido un papel importante en la modernización de la administración tributaria. Salahova (2025) centra su análisis en la automatización y el uso de información dentro de los procesos fiscales, mientras que Reyes-Tagle et al. (2023) destacan el desarrollo de servicios tributarios digitales y su relación con el cumplimiento. Por su parte, Ihnatišinová (2021) resalta los cambios

producidos en la comunicación entre los contribuyentes y la administración tributaria. Para efectos de este estudio, la digitalización de la gestión del IVA comprende la incorporación de recursos tecnológicos en los procedimientos tributarios de las empresas y su posible asociación con la eficiencia empresarial.

Evolución de la gestión tributaria tradicional a la digital

La administración de las obligaciones fiscales ha incorporado progresivamente recursos digitales que sustituyen o complementan los procedimientos manuales. Salahova (2025) vincula esta transformación con una mejor organización de las actividades tributarias y con mayores facilidades para su cumplimiento. El tratamiento digital de la información también permite incorporar herramientas de análisis para detectar posibles incumplimientos y riesgos fiscales. Estas posibilidades requieren, a su vez, medidas que resguarden la información y su utilización responsable.

Dentro de este proceso, la facturación electrónica constituye una de las herramientas más utilizadas en la modernización tributaria. Su aplicación permite registrar y procesar las operaciones de manera electrónica, facilita el cumplimiento de las obligaciones fiscales y puede disminuir errores asociados a procedimientos manuales.

La digitalización tributaria también presenta dificultades que deben considerarse durante su implementación. Caliendo (2025) advierte sobre la necesidad de contar con marcos regulatorios adecuados para el uso de tecnologías avanzadas y señala que la brecha digital todavía puede limitar el acceso de algunos contribuyentes a los servicios electrónicos. Desde esta perspectiva, el avance tecnológico requiere condiciones regulatorias que resguarden al contribuyente y eviten que las diferencias de acceso limiten el uso de los servicios digitales.

Salahova (2025) destaca que el uso de herramientas digitales y de información puede mejorar la eficiencia de la administración tributaria, mientras que Caliendo (2025) resalta la

necesidad de contar con marcos regulatorios que protejan los derechos de los contribuyentes. Ambos aportes permiten comprender la digitalización de la gestión del IVA desde una perspectiva tecnológica y regulatoria.

Importancia de la digitalización en los sistemas impositivos modernos

La digitalización ha adquirido importancia en la modernización de la gestión del IVA porque permite desarrollar de manera electrónica varias actividades vinculadas con las operaciones gravadas. La facturación electrónica y la integración de bases de datos, por ejemplo, facilitan el intercambio oportuno de información entre los contribuyentes y la administración tributaria, lo que favorece el seguimiento de las obligaciones fiscales (Calle Cordova, 2025).

En las empresas, estos cambios también modifican la forma de gestionar las obligaciones tributarias. La emisión, el registro y la validación de información fiscal pueden realizarse mediante herramientas digitales que permiten disponer de información más organizada y mantener la trazabilidad de las operaciones. Díaz-Torres et al. (2019) relacionan estos avances con la transformación de los procesos tributarios y la interacción digital con la administración fiscal.

Calle Cordova (2025) analiza la modernización de los procesos fiscales a partir de la integración de información y el uso de herramientas digitales. Díaz-Torres et al. (2019), en cambio, resaltan las condiciones tecnológicas y organizacionales que acompañan este proceso. Estos aportes permiten considerar la digitalización del IVA desde una perspectiva empresarial, en la que su aplicación depende tanto de las herramientas disponibles como de la capacidad de cada organización para incorporarlas a sus procesos.

Digitalización de los procesos tributarios del IVA

La digitalización de los procesos tributarios del IVA permite realizar de forma electrónica actividades relacionadas con el cálculo, registro y presentación de las

obligaciones fiscales. En Ecuador, Estrella Herrera y Romo Astudillo (2024) desarrollaron una herramienta digital orientada a facilitar el cálculo y la declaración del IVA, mientras que Bellon et al. (2022) analizan la facturación electrónica como un mecanismo asociado al fortalecimiento del cumplimiento tributario.

Najera Ruiz y Collazzo (2021) identifican diferencias en la adopción de sistemas contables según las condiciones tecnológicas, los recursos de la organización y la preparación de quienes los utilizan. Esto permite considerar que la digitalización también está condicionada por las capacidades internas de la empresa.

En esta investigación, esta dimensión analiza la forma en que las empresas utilizan recursos digitales en las principales actividades vinculadas con el IVA, desde el manejo de comprobantes hasta el tratamiento de la información y la atención de sus obligaciones. Esta dimensión permite analizar cómo las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato han incorporado estos recursos en sus procesos.

Control y cumplimiento tributario mediante herramientas digitales

Narvaez-Quito y Proaño-Ponce (2025) relacionan el uso de plataformas digitales con una gestión más ágil de las declaraciones y demás obligaciones tributarias. Sin embargo, su utilización puede verse condicionada por las limitaciones tecnológicas de los usuarios y por la falta de conocimientos para manejar estas herramientas.

El control y seguimiento de los procesos tributarios permite identificar riesgos y revisar el cumplimiento de los procedimientos establecidos. Quintana Bayona y Luján Johnson (2022) señalan que la gestión de riesgos ayuda a detectar debilidades y oportunidades de mejora en los procesos administrativos. Aplicado al IVA, este enfoque respalda el seguimiento de las obligaciones y una gestión más ordenada de la información.

En esta investigación, el control y cumplimiento tributario se analiza a partir del cumplimiento oportuno y del seguimiento de las obligaciones, así como de la capacidad para

identificar posibles riesgos. Estos elementos permiten evaluar cómo las empresas incorporan herramientas digitales en la gestión del IVA y su relación con la eficiencia empresarial.

Calidad y disponibilidad de la información tributaria digital

En la administración tributaria, las tecnologías digitales facilitan el procesamiento y resguardo de la información. Cardenas López, J. J. (2023) señala que herramientas como Big Data y blockchain pueden apoyar los procesos fiscales y financieros, aunque su aplicación todavía enfrenta dificultades relacionadas con la interoperabilidad y la seguridad de los datos.

La disponibilidad oportuna de información es un aspecto importante en la gestión tributaria digital, ya que facilita el seguimiento de las obligaciones y las actividades de control. El uso de tecnologías para recopilar, procesar y analizar datos permite disponer de información con mayor rapidez para apoyar estos procesos.

La trazabilidad permite dar seguimiento a las operaciones tributarias desde su origen hasta el registro final. Cárdenas-López (2023) identifica a blockchain entre las tecnologías aplicadas a la administración tributaria digital y señala su utilidad para fortalecer la seguridad y el control de la información, aunque su implementación todavía enfrenta dificultades técnicas y de interoperabilidad.

Capacidades tecnológicas y capital humano en la administración del IVA

Entre las herramientas vinculadas con las capacidades tecnológicas se encuentra la Gestión de Procesos de Negocio (Business Process Management, BPM). Espinosa Cruz et al. (2020) explican que estos sistemas permiten modelar, ejecutar y monitorear procesos organizacionales mediante el apoyo de tecnologías de información. Su aplicación facilita la organización y seguimiento de los procesos dentro de las empresas.

Las competencias digitales permiten al personal desenvolverse en entornos donde el uso de tecnología forma parte de las actividades administrativas. Vega Falcón et al. (2019) destacan la importancia del manejo de herramientas digitales y de la capacidad para adaptarse

a los cambios tecnológicos. En la gestión tributaria, estas competencias son necesarias para utilizar adecuadamente los sistemas de información y responder a las exigencias derivadas de la digitalización.

Ortega Méndez (2023) señala que la facturación electrónica ha contribuido a modernizar la administración tributaria en Ecuador, al favorecer el control fiscal, la transparencia de las operaciones y la reducción de ciertos costos administrativos. Su aprovechamiento también depende del nivel de conocimiento de los contribuyentes, por lo que la capacitación constituye un apoyo importante para utilizar correctamente estas herramientas y cumplir con las obligaciones tributarias.

Espinosa Cruz et al. (2020) señalan que los sistemas BPM apoyan la gestión y automatización de los procesos organizacionales, al facilitar su análisis, ejecución y seguimiento. Su aplicación puede contribuir a una mejor organización de las actividades internas y al uso de herramientas tecnológicas en la gestión empresarial.

Andrade-Guapucal y Zapata-Sánchez (2024) señalan que la digitalización de la gestión del IVA todavía enfrenta limitaciones relacionadas con la infraestructura tecnológica, la interoperabilidad de los sistemas y la preparación de los usuarios. También identifican necesidades de soporte técnico y formación en seguridad digital. Estos aspectos muestran que la incorporación de herramientas tecnológicas debe acompañarse de condiciones que permitan utilizarlas de manera adecuada dentro de la gestión tributaria.

Los autores revisados muestran que la digitalización tributaria no depende únicamente de la incorporación de tecnología. Espinosa Cruz et al. (2020) destacan la gestión de procesos, Vega Falcón et al. (2019) resaltan las competencias digitales y Ortega Méndez (2023) señala la importancia de la formación para el uso de la facturación electrónica. Andrade-Guapucal y Zapata-Sánchez (2024) añaden que la infraestructura y la interoperabilidad también condicionan este proceso. Estos aportes permiten analizar la

digitalización de la gestión del IVA considerando tanto los recursos tecnológicos como las capacidades internas de las empresas.

2.2 Eficiencia empresarial como resultado estratégico de la optimización de procesos y decisiones organizacionales

Concepto y enfoques de la eficiencia empresarial

Bernal Ávila et al. (2019) relacionan la eficiencia empresarial con una estructura organizacional claramente definida y con el uso adecuado de los recursos. Cuando las funciones y responsabilidades están bien delimitadas, la gestión por procesos puede facilitar la coordinación de las actividades y el cumplimiento de los objetivos empresariales.

A PARTIR DE ESTE ENFOQUE, LA GESTIÓN POR PROCESOS PERMITE ORGANIZAR RESPONSABILIDADES Y COORDINAR LAS ACTIVIDADES INTERNAS DE LA EMPRESA. ESTOS ELEMENTOS SIRVEN DE BASE PARA ESTRUCTURAR LAS DIMENSIONES DE EFICIENCIA EMPRESARIAL CONSIDERADAS EN ESTA INVESTIGACIÓN, LAS CUALES SE PRESENTAN EN LA TABLA 1.

TABLA 1

MARCO CONTEXTUAL DE LA EFICIENCIA EMPRESARIAL

Dimensión	Categoría	Descripción
Eficiencia empresarial	**Eficiencia operativa**	Uso adecuado de los recursos para mejorar las oportunidades, minimizando tiempos y costos.
	Eficiencia financiera	Es administrar recursos de manera óptima para favoreciendo la sostenibilidad financiera de la organización.

Productividad	Es la relación entre recursos utilizados y resultados obtenidos.
Calidad de la gestión y toma de decisiones	Refiere a disponer de información confiable para la toma de decisiones.

Nota. Elaboración propia a partir de la revisión teórica desarrollada para esta investigación. Olivera-Pájaro (2022) aporta elementos relacionados con la eficiencia operativa y el desempeño organizacional, que fueron considerados junto con otras fuentes para estructurar las dimensiones de la variable eficiencia empresarial.

Eficiencia operativa en las organizaciones

Quintana Bayona y Luján Johnson (2022) señalan que la gestión de riesgos permite ordenar y evaluar los procesos administrativos, así como identificar aspectos que requieren mejoras. Su aplicación puede contribuir a simplificar procedimientos y fortalecer el control de las actividades internas.

Franco y Velásquez Vásquez (2000) relacionan la eficiencia operativa con la participación del personal y la identificación de oportunidades de mejora. El trabajo coordinado permite aprovechar las capacidades del talento humano y apoyar la optimización de los procesos. Izquierdo Acosta (2025) vincula la definición ordenada de los procedimientos administrativos con mejoras en la eficiencia operativa. La existencia de pautas claras puede facilitar la organización del trabajo y evitar actividades que consumen tiempo o recursos sin aportar al proceso.

En el estudio, la eficiencia operativa se observa a partir de cómo se ejecutan los procesos, se utilizan los recursos y se administran los tiempos de trabajo. Estos elementos permiten analizar el desempeño interno de las empresas y su relación con la digitalización de la gestión del IVA.

Eficiencia financiera y control de recursos

Sabore (2025) señala que una adecuada gestión financiera favorece el uso de los recursos y contribuye al desempeño de las pequeñas y medianas empresas. La planificación y el control permiten organizar mejor las actividades y reducir la exposición a riesgos que pueden afectar la estabilidad de la organización.

La eficiencia financiera implica planificar y controlar el uso de los recursos económicos. Sabore (2025) relaciona el desempeño de las pequeñas y medianas empresas con prácticas como la gestión del capital de trabajo, el registro contable, el análisis de información financiera y la planificación presupuestaria. Estas prácticas apoyan el control de los recursos y la toma de decisiones.

En esta investigación, la eficiencia financiera se analiza a partir del uso de los recursos, el control de los costos y la capacidad de la empresa para organizar su gestión económica. Estos aspectos permiten valorar el desempeño financiero de las empresas estudiadas.

La influencia del liderazgo en el desempeño también está relacionada con la cultura organizacional. Un ambiente basado en la confianza, la comunicación y el sentido de pertenencia puede favorecer el desempeño, mientras que una estructura rígida puede dificultar la adaptación y el desarrollo de prácticas de liderazgo.

Para que la gestión del talento humano sea lo mejor posible, es importante fortalecer las competencias de liderazgo. De esta manera, se puede promover una cultura organizacional que sea flexible, inclusiva y que fomente la innovación. También es útil implementar políticas de diversidad y equidad, y evaluar y mejorar constantemente. Esto ayuda a crear un entorno laboral más unido, productivo y capaz de adaptarse a las exigencias del entorno (Yaulilahua-Huacho & Almenaba-Guerrero, 2022).

El liderazgo desempeña un papel relevante en la articulación entre los objetivos individuales y organizacionales, debido a que las decisiones y prácticas de quienes dirigen influyen en el

entorno de trabajo y en la cultura de la organización. Su comportamiento y decisiones afectan directamente el ambiente de trabajo y cómo bien encajan las cosas dentro de la empresa. Para mejorar la productividad, es útil que los líderes desarrollen habilidades para trabajar con las personas y manejar cambios, y también que fomenten la innovación y la inclusión. Revisar constantemente el liderazgo y la cultura de la empresa permite ajustar la forma en que se gestiona y mantener las estrategias alineadas en un mundo empresarial que cambia rápidamente y es cada vez más competitivo (Yaulilahua-Huacho & Almenaba-Guerrero, 2022).

Fontalvo-Herrera et al. (2018) destacan que la productividad organizacional está relacionada con distintos elementos de la organización, entre ellos el talento humano y la forma en que se administran los recursos. El aprovechamiento adecuado de estas capacidades puede favorecer el cumplimiento de los objetivos y el desempeño de los procesos.

La productividad del personal influye en el cumplimiento de las metas operativas y se relaciona con las competencias del equipo, la coordinación del trabajo y el uso adecuado de los recursos. El liderazgo orientado a la comunicación, la colaboración y la mejora continua favorece un entorno de trabajo que fortalece el compromiso del talento humano y optimiza su desempeño.

Calidad de la gestión y toma de decisiones empresariales

Abril-Flores et al. (2018) explican que la contabilidad de gestión apoya la administración mediante información útil para supervisar las operaciones y sustentar la toma de decisiones. Su orientación se dirige principalmente al análisis interno de la organización, mientras que la contabilidad financiera responde a otros requerimientos de registro y presentación.

Genera datos oportunos y confiables sobre costos, uso de recursos, ingresos y desempeño de la organización. En un mundo lleno de incertidumbre y con procesos cada vez

más complejos, estos datos ayudan a la dirección a planificar mejor, controlar y tomar decisiones que mejoren la eficiencia.

La información generada por la contabilidad de gestión combina datos económicos y operativos que pueden utilizarse para organizar y revisar las actividades internas. Su utilidad depende de que la dirección disponga de ellos en condiciones que permitan valorar los resultados y decidir con oportunidad. Su aporte puede observarse en la capacidad de la empresa para supervisar sus operaciones y ajustar su gestión cuando cambian las condiciones del entorno.

Las decisiones empresariales requieren información pertinente para comparar alternativas y aprovechar mejor los recursos disponibles. La contabilidad de gestión aporta datos útiles para organizar y supervisar las operaciones, disminuir la incertidumbre y respaldar las decisiones empresariales. Por ello, en esta investigación se consideran relevantes la calidad de la información y la capacidad de planificación y control para analizar la eficiencia empresarial (Abril-Flores et al., 2018).

En resumen, la literatura muestra que la digitalización del manejo del IVA es un cambio que usa tecnologías digitales para mejorar la administración tributaria. Esto hace que la información sea mejor y más rápida, ayuda a cumplir con las obligaciones fiscales y desarrolla habilidades tecnológicas y organizativas. Además, la evidencia científica dice que estos factores están relacionados con la eficiencia de las empresas. Ayudan a gestionar mejor los procesos, usar los recursos de forma óptima, tomar mejores decisiones y aumentar la productividad. Por eso, las dimensiones definidas para estas dos variables tienen base en la teoría y muestran los aspectos más importantes para el estudio. Su uso en la investigación permite analizar de forma clara y ordenada la relación entre la digitalización del IVA y la eficiencia empresarial, ofreciendo una base teórica y metodológica sólida para el trabajo en empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

Esta investigación se basó en el enfoque positivista porque se centró en el estudio de algo que se puede observar y medir, como a asociación entre la digitalización de la gestión del Impuesto al Valor Agregado y la eficiencia empresarial en las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato. Bajo este enfoque, el estudio recurrió a datos observables y cuantificables para examinar las variables y someter la hipótesis al análisis estadístico. Se trabajó con un enfoque cuantitativo, dado que las respuestas del cuestionario fueron transformadas en datos para su procesamiento y análisis estadístico. Este enfoque permitió obtener resultados objetivos y minimizar la influencia de apreciaciones subjetivas durante el proceso investigativo.

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, debido a que las variables fueron observadas sin realizar una manipulación intencional sobre ellas dentro del contexto estudiado. La medición se efectuó en un único momento del estudio; por esta razón, el diseño correspondió a un corte transversal.

Por su alcance, la investigación fue correlacional y estuvo orientada a analizar la relación entre la digitalización de la gestión del IVA y la eficiencia empresarial. El propósito fue establecer la dirección y magnitud de la asociación entre ambas variables, sin atribuir una relación causal, y contrastar la hipótesis planteada mediante procedimientos estadísticos (Hernández Sampieri et al., 2014).

Para el análisis de la información se utilizaron los métodos analítico, inductivo y estadístico. El método analítico permitió examinar las dimensiones e indicadores de cada variable; el inductivo sirvió para formular conclusiones a partir de los resultados obtenidos, y

el estadístico permitió organizar, procesar e interpretar los datos mediante técnicas descriptivas e inferenciales.

Se utilizó una encuesta integrada por 27 preguntas. De ellas, cinco recogieron información general de los participantes y 22 correspondieron a las variables: 10 a la digitalización de la gestión del IVA y 12 a la eficiencia empresarial. Para estos 22 ítems se empleó una escala Likert de cinco opciones.

El instrumento se estructuró a partir de las dimensiones e indicadores establecidos para la digitalización de la gestión del IVA y la eficiencia empresarial, de acuerdo con la operacionalización de las variables. Antes del trabajo de campo, cinco expertos examinaron los ítems considerando su pertinencia, claridad, coherencia y relevancia respecto de las variables y los objetivos planteados. Las observaciones formuladas durante esta revisión fueron incorporadas en la versión definitiva del instrumento. Después de esta revisión se efectuó una aplicación piloto con participantes de características semejantes a la población objetivo. Con ella se comprobó la comprensión de las preguntas y se estimó la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.

La unidad de análisis estuvo constituida por las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato, considerando como informantes a los contadores responsables de los procesos contables y tributarios, debido a su conocimiento sobre la gestión del IVA y la implementación de herramientas digitales en las organizaciones. A partir de los registros de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros se identificó un universo de 38 empresas. Debido a que el universo estuvo constituido por un número reducido de unidades de análisis, se procuró obtener información de la totalidad de las empresas. Durante el trabajo de campo fue posible recopilar información válida de 36 empresas, debido a la disponibilidad y aceptación de sus representantes para participar en la investigación, alcanzando una cobertura

del 94,7 % del universo. En consecuencia, el estudio contó con información correspondiente a una proporción elevada de las unidades de análisis identificadas.

La base de datos fue procesada en RStudio (R). Inicialmente se describieron las variables mediante frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central; posteriormente se calculó el Alfa de Cronbach para examinar la confiabilidad del instrumento. Posteriormente, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk a las 36 observaciones para examinar la distribución de los datos. Al no cumplirse el supuesto de normalidad, la relación entre la digitalización de la gestión del IVA y la eficiencia empresarial se analizó mediante el coeficiente Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS

Validez de contenido del instrumento

La revisión de contenido estuvo a cargo de cinco especialistas provenientes de las áreas de contabilidad, auditoría, administración, finanzas y economía. El panel estuvo conformado por un Doctor en Ciencias Económicas y cuatro profesionales con grado de maestría en Finanzas, Contabilidad y Auditoría, quienes cuentan con una trayectoria profesional de entre 8 y 20 años. Los especialistas revisaron los 27 ítems del cuestionario, tanto los destinados a caracterizar a los participantes como aquellos utilizados para medir las variables de estudio. Cada ítem fue examinado en cuanto a claridad, pertinencia y relevancia utilizando cuatro niveles de valoración.

La valoración realizada por los expertos mostró un acuerdo favorable, pues la mayoría de los ítems recibió la puntuación más alta en los criterios evaluados. Estos resultados respaldaron la validez de contenido del cuestionario. En aquellos ítems donde se registraron valoraciones de 2 y 3, principalmente en el criterio de claridad, se efectuaron ajustes en la redacción para mejorar la comprensión y precisión de los enunciados, sin alterar su contenido conceptual ni la estructura del instrumento. Una vez incorporadas estas observaciones, el cuestionario fue considerado válido para su aplicación.

Confiabilidad del instrumento

TABLA 2

CONFIABILIDAD POR DIMENSIONES

Variable	Número de ítems	Alfa de Cronbach	Interpretación
Digitalización de la gestión del IVA	10	0.918	Confiabilidad aceptable/alta

Variable	Número de ítems	Alfa de Cronbach	Interpretación
Eficiencia empresarial	12	0.903	Confiabilidad aceptable/alta
Instrumento total	22	0.936	Confiabilidad general

Nota. La confiabilidad se estimó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para cada variable y para el cuestionario completo. os coeficientes obtenidos fueron $\alpha = 0{,}918$ para la digitalización de la gestión del IVA, $\alpha = 0{,}903$ para la eficiencia empresarial y $\alpha = 0{,}936$ para el cuestionario total. Estos resultados muestran una adecuada homogeneidad entre los ítems que integran cada variable y respaldan la confiabilidad del cuestionario utilizado en la investigación.

Caracterización de los participantes

TABLA 3

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PARTICIPANTES

Variable	**Categoría**	**Frecuencia**	**Porcentaje (%)**
Cargo que desempeña	Contador/a	16	44,44
	Auxiliar contable	8	22,22
	Jefe/a contable	1	2,78
	Otro	10	27,78
	Contador/a y jefe/a contable	1	2,78
Años de experiencia	Menos de 1 año	7	19,44
	De 1 a 3 años	15	41,67

	De 4 a 6 años	7	19,44
	Más de 6 años	7	19,44
Nivel de formación académica	Técnico	4	11,11
	Tercer nivel	25	69,44
	Cuarto nivel	5	13,89
	Otro	2	5,56
Tamaño de la empresa	Microempresa	9	25
	Pequeña empresa	10	27,78
	Mediana empresa	14	38,89
	Grande empresa	3	8,33
Actividad principal	Textiles	10	29,41
	Confecciones	10	29,41
	Ambas actividades	14	41,18

Nota. Para la variable actividad principal se registraron 34 respuestas válidas, debido a que dos participantes no proporcionaron información en este ítem.

Los resultados muestran que la mayor proporción de los participantes corresponde a contadores (44,44 %), seguida por quienes desempeñan otros cargos relacionados con la gestión contable y tributaria (27,78 %) y por los auxiliares contables (22,22 %). En cuanto a la experiencia profesional, predominan los participantes con entre uno y tres años de experiencia (41,67 %). Asimismo, el 69,44 % posee formación académica de tercer nivel, lo

que evidencia que la información fue proporcionada principalmente por personal con formación y experiencia vinculadas a los procesos contables y tributarios de las empresas.

Respecto a las características de las organizaciones participantes, predominan las medianas empresas (38,89 %), seguidas por las pequeñas empresas (27,78 %) y las microempresas (25,00 %), mientras que las grandes empresas representan el 8,33 %. En relación con la actividad principal, considerando las 34 respuestas válidas registradas, el 41,18 % desarrolla tanto actividades textiles como de confecciones, mientras que el 29,41 % se dedica exclusivamente a textiles y el mismo porcentaje a confecciones.

Resultados descriptivos de la digitalización de la gestión del IVA

TABLA 4

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS INDICADORES DE LA VARIABLE DIGITALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL IVA

Indicador	Media	DE	Interpretación
Digitalización de los procesos tributarios	3,72	1,43	Nivel alto
Uso de herramientas digitales para el IVA	3,86	1,46	Nivel alto
Registro digital de la información tributaria	3,94	1,37	Nivel alto
Integración de procesos tributarios	3,89	1,30	Nivel alto
Actualización de la información tributaria	3,97	1,32	Nivel alto
Disponibilidad de información tributaria	3,97	1,16	Nivel alto
Acceso oportuno a la información	4,00	1,15	Nivel alto
Automatización de procesos tributarios	3,89	1,30	Nivel alto
Seguridad de la información digital	3,94	1,15	Nivel alto
Apoyo de la digitalización en la gestión del IVA	3,97	1,21	Nivel alto

Los indicadores de la variable Digitalización de la gestión del IVA registraron medias entre 3,72 y 4,00. Estos resultados reflejan una valoración positiva de los participantes sobre el uso de herramientas digitales en los procesos tributarios. Los valores de desviación estándar, entre 1,15 y 1,46, muestran una dispersión moderada de las respuestas, indicando que, aunque existe cierta variabilidad en las percepciones, predomina una valoración positiva de los procesos de digitalización.

Variable independiente: Digitalización de la gestión del IVA

TABLA 5

DIMENSIÓN 1. DIGITALIZACIÓN DE LOS PROCESOS TRIBUTARIOS

Indicador	Media	DE	Interpretación
Uso de plataformas del SRI	3,72	1,43	Nivel alto
Automatización de procesos tributarios	3,86	1,46	Nivel alto
Integración de la facturación electrónica	3,94	1,37	Nivel alto

Nota. Los resultados muestran que la dimensión Digitalización de los procesos tributarios presenta medias comprendidas entre 3,72 y 3,94, evidenciando una percepción favorable sobre la incorporación de herramientas digitales para la administración del IVA. Los participantes consideran que el uso de plataformas del SRI, la automatización de procesos y la integración de la facturación electrónica contribuyen al desarrollo de las actividades tributarias, aunque las desviaciones estándar reflejan cierta variabilidad en las respuestas.

TABLA 6

DIMENSIÓN 2. CALIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN TRIBUTARIA

Indicador	Media	DE	Interpretación
Exactitud de la información	3,89	1,30	Nivel alto
Oportunidad de la información	3,97	1,32	Nivel alto
Trazabilidad de la información	3,97	1,16	Nivel alto

La dimensión calidad y disponibilidad de la información tributaria presenta un nivel alto en los tres indicadores analizados, con medias comprendidas entre 3,89 y 3,97. Se destacan la oportunidad y la trazabilidad de la información, ambas con una media de 3,97, lo que refleja una percepción favorable respecto a la disponibilidad y seguimiento de los registros tributarios digitales. Estos resultados sugieren que las herramientas tecnológicas facilitan el acceso oportuno y la verificación de la información relacionada con la gestión del IVA.

Tabla 7

Dimensión 3. Control y cumplimiento tributario

Indicador	Media	DE	Interpretación
Cumplimiento de obligaciones tributarias	4,00	1,15	Nivel alto
Monitoreo de obligaciones	3,89	1,30	Nivel alto
Reducción de contingencias tributarias	3,94	1,15	Nivel alto

Nota. Las medias obtenidas indican que los participantes valoran positivamente el uso de herramientas digitales para dar seguimiento a las obligaciones tributarias y atenderlas dentro de los plazos correspondientes. Asimismo, perciben que las herramientas digitales contribuyen al seguimiento de los procesos y a disminuir el riesgo de contingencias tributarias.

TABLA 8

DIMENSIÓN 4. CAPACIDADES TECNOLÓGICAS Y DEL PERSONAL

Indicador	Media	DE	Interpretación
Competencias digitales	3,97	1,21	Nivel alto

Los resultados reflejan una percepción favorable respecto a las capacidades tecnológicas disponibles y a las competencias digitales del personal encargado de los procesos tributarios. No obstante, la variabilidad observada en las respuestas sugiere que aún existen diferencias entre las empresas en cuanto al nivel de capacitación y disponibilidad de soporte tecnológico.

Cierre de la variable independiente

En conjunto, la variable Digitalización de la gestión del IVA presenta una valoración favorable en sus cuatro dimensiones, con medias próximas a 4 puntos. Los resultados más altos correspondieron al manejo de la información tributaria y al seguimiento del cumplimiento de las obligaciones. En cambio, las capacidades tecnológicas y la automatización muestran aspectos que todavía pueden fortalecerse dentro de las empresas.

Resultados descriptivos de la eficiencia empresarial

TABLA 9

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS INDICADORES DE LA VARIABLE EFICIENCIA EMPRESARIAL

Indicador	Media	DE	Interpretación
Optimización de recursos	3,92	1,18	Nivel alto
Productividad de los procesos	3,92	1,08	Nivel alto
Cumplimiento de objetivos	3,81	1,09	Nivel alto
Calidad de la gestión empresarial	4,08	0,91	Nivel alto

Indicador	Media	DE	Interpretación
Oportunidad en la toma de decisiones	4,06	1,07	Nivel alto
Eficiencia operativa	3,89	1,09	Nivel alto
Control de los procesos	3,92	1,05	Nivel alto
Aprovechamiento de recursos	3,89	1,14	Nivel alto
Capacidad de respuesta	3,94	0,98	Nivel alto
Competitividad empresarial	4,14	0,90	Nivel alto
Desempeño organizacional	4,03	1,08	Nivel alto
Mejora continua	3,94	1,09	Nivel alto

Nota. En la variable Eficiencia empresarial se obtuvieron medias entre 3,81 y 4,14, lo que refleja resultados favorables. Los valores más altos corresponden a la competitividad, la calidad de la gestión y la oportunidad para tomar decisiones. Las desviaciones estándar inferiores a 1,20 reflejan una dispersión relativamente baja.

Variable dependiente: Eficiencia empresarial

TABLA 10

DIMENSIÓN 1. EFICIENCIA OPERATIVA

Indicador	Media	DE	Interpretación
Optimización de recursos	3,92	1,18	Nivel alto
Eficiencia de procesos	3,92	1,08	Nivel alto
Tiempo de respuesta	3,81	1,09	Nivel alto

TABLA 11

DIMENSIÓN 2. EFICIENCIA FINANCIERA

Indicador	Media	DE	Interpretación
Rentabilidad	4,08	0,91	Nivel alto
Control de costos	4,06	1,07	Nivel alto
Uso eficiente de recursos	3,89	1,09	Nivel alto

TABLA 12

DIMENSIÓN 3. PRODUCTIVIDAD Y DESEMPEÑO

Indicador	Media	DE	Interpretación
Productividad	3,92	1,05	Nivel alto
Desempeño organizacional	3,89	1,14	Nivel alto
Competitividad	3,94	0,98	Nivel alto

TABLA 13

DIMENSIÓN 4. CALIDAD DE LA GESTIÓN Y TOMA DE DECISIONES

Indicador	Media	DE	Interpretación
Calidad de la gestión	4,14	0,90	Nivel alto
Toma de decisiones	4,03	1,08	Nivel alto
Mejora continua	3,94	1,09	Nivel alto

Cierre de la variable dependiente

En términos generales, la Eficiencia empresarial presentó resultados favorables en todas sus dimensiones. Las medias más altas se registraron en la calidad de la gestión y la eficiencia financiera, mientras que la eficiencia operativa y la productividad muestran áreas en las que todavía existe margen para mejorar los procesos internos.

Criterio para la interpretación de las medias

Para interpretar las medias obtenidas se utilizó un criterio de clasificación construido a partir de la escala Likert de cinco puntos aplicada en el cuestionario. El baremo permitió ubicar los resultados de cada indicador y dimensión en cinco niveles, desde muy bajo hasta muy alto. Los rangos utilizados se presentan en la Tabla 14.

Tabla 14

Baremo para la interpretación de las medias

Rango de la media	Interpretación
1,00 – 1,80	Muy bajo
1,81 – 2,60	Bajo
2,61 – 3,40	Medio
3,41 – 4,20	Alto
4,21 – 5,00	Muy alto

Nota. Elaboración propia a partir de la escala Likert utilizada en el cuestionario.

A partir de este criterio, todas las medias obtenidas en el análisis descriptivo fueron interpretadas de forma homogénea. De acuerdo con el baremo definido, las medias ubicadas entre 3,41 y 4,20 correspondieron al nivel alto y aquellas superiores a 4,20 al nivel muy alto.

Este criterio permitió interpretar de manera uniforme las dimensiones y variables, además de comparar sus resultados e identificar los aspectos con mejores y menores valoraciones.

Los resultados evidencian que la digitalización de la gestión del IVA presenta un nivel alto, ya que las medias de los indicadores se ubican entre 3,72 y 4,00, valores que, de acuerdo con el baremo establecido para esta investigación, corresponden a una valoración positiva del proceso de digitalización en las empresas analizadas. Estos resultados reflejan que, en términos generales, las organizaciones han incorporado herramientas digitales para apoyar la gestión del IVA, apoyando el cumplimiento tributario y la disponibilidad de información requerida para gestionar el IVA.

El indicador que tuvo la media más alta fue el que se refiere al cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias mediante herramientas digitales Este indicador registró una media de 4,00 y una desviación estándar de 1,15, reflejando una valoración favorable del uso de recursos digitales para atender las obligaciones del IVA.

Por otro lado, el indicador que tuvo la media más baja fue el que se refiere al uso de plataformas digitales para la gestión del IVA. El indicador alcanzó una media de 3,72 y una desviación estándar de 1,43, lo que muestra diferencias entre las empresas en el nivel de utilización de estas herramientas. Hay diferencias en cómo las empresas están usando la tecnología para gestionar el IVA.

Estas diferencias pueden deberse a que las empresas tienen diferentes niveles de inversión en tecnología, infraestructura y capacidades del personal.

Las medias muestran que, en general, las empresas valoran positivamente el uso de herramientas digitales para la gestión del IVA. Sin embargo, los coeficientes de variación son moderados a altos, lo que significa que hay una gran dispersión en las respuestas de los participantes. Esto se refleja en los coeficientes de variación, que van desde 28,66 % hasta 38,32 %.

En particular, los indicadores con coeficientes de variación superiores al 30 % muestran que las empresas no tienen un comportamiento uniforme en cuanto a la digitalización de la gestión del IVA. Hay empresas que tienen procesos muy digitalizados, mientras que otras dependen más de procedimientos manuales.

Por lo tanto, los resultados sugieren que es necesario fortalecer el uso de plataformas digitales, integrar los sistemas tributarios y capacitar al personal para que todas las empresas puedan desarrollarse de manera más uniforme.

Interpretación de la variable Eficiencia empresarial

Los resultados evidencian que los indicadores de la eficiencia empresarial registraron medias comprendidas entre 3,81 y 4,14, lo que, de acuerdo con el baremo establecido para la presente investigación, corresponde en su mayoría a un nivel alto. Estos resultados reflejan una percepción favorable de los participantes respecto al desempeño empresarial, aunque las valoraciones no fueron uniformes en todos los indicadores, por lo que resulta más apropiado señalar que las medias se ubicaron mayoritariamente alrededor de cuatro puntos, en lugar de afirmar que la variable presenta una media superior a dicho valor.

La puntuación más alta correspondió a un indicador con media de 4,139 y desviación estándar de 0,899. Este resultado refleja una valoración favorable y menor variabilidad entre las respuestas de los participantes. El valor más bajo fue de 3,806, con una desviación estándar de 1,091. Aunque se mantiene dentro del nivel alto, este indicador presenta un mayor margen de mejora frente a los demás aspectos evaluados.

Asimismo, el indicador con mayor consenso fue el que registró la menor dispersión (DE = 0,899; coeficiente de variación = 21,73 %), mientras que otros indicadores presentaron coeficientes de variación cercanos al 30 %, reflejando diferencias en las percepciones de los participantes y evidenciando que el nivel de eficiencia empresarial no es completamente homogéneo entre las organizaciones estudiadas.

Prueba de Normalidad

TABLA 15

PRUEBA DE NORMALIDAD DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

Variable	W de Shapiro-Wilk	p	Decisión
Digitalización de la gestión del IVA	0,880	0,001	Se rechaza la hipótesis de normalidad
Eficiencia empresarial	0,882	0,001	Se rechaza la hipótesis de normalidad

Nota. Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$.

La distribución de las variables se examinó mediante la prueba de Shapiro-Wilk, aplicada a las 36 observaciones disponibles. En ambas variables se obtuvo un valor de $p = 0,001$, inferior al nivel de significancia establecido de 0,05. Por este resultado, se descartó el supuesto de normalidad en las dos variables.

Al no cumplirse el supuesto de normalidad, la relación entre las variables se analizó mediante el coeficiente Rho de Spearman. Este coeficiente permitió estimar la dirección y magnitud de la asociación entre la digitalización de la gestión del IVA y la eficiencia empresarial.

Contrastación de la hipótesis

H1: Existe una relación positiva entre la digitalización de la gestión del IVA y la eficiencia empresarial en las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato. Para interpretar la magnitud de la relación entre las variables se utilizó el criterio presentado en la Tabla 16.

TABLA 16

CRITERIO PARA LA INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

Rango del coeficiente (ρ)	Interpretación
0,00 – 0,19	Muy débil
0,20 – 0,39	Débil
0,40 – 0,59	Moderada
0,60 – 0,79	Moderada-alta
0,80 – 1,00	Muy alta

Nota. Criterio de interpretación adoptado para la presente investigación con fines descriptivos.

Tabla 17

Correlación entre la digitalización de la gestión del IVA y la eficiencia empresarial

Variables relacionadas	Rho de Spearman	p	Dirección	Magnitud
Digitalización de la gestión del IVA – Eficiencia empresarial	0,665	< 0,001	Positiva	Moderada-alta

Nota. Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$.

El análisis de Spearman mostró una asociación positiva de magnitud moderada-alta entre la digitalización de la gestión del IVA y la eficiencia empresarial ($\rho = 0,665$; $p < 0,001$). Debido a que el valor de significancia es inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se encuentra evidencia estadística a favor de la hipótesis de investigación. Este resultado representa una asociación entre las variables y no implica causalidad.

Discusión de Resultados

Los resultados evidencian una valoración favorable de la digitalización de la gestión del IVA en las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato. Entre los aspectos mejor valorados se encuentra el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias mediante herramientas digitales. No obstante, el uso de plataformas digitales para la gestión del IVA presentó una valoración relativamente menor, lo que muestra diferencias en el nivel de adopción tecnológica entre las empresas analizadas.

Estos hallazgos sugieren que las herramientas digitales forman parte de los procesos tributarios de las organizaciones estudiadas, aunque su utilización no se presenta de manera homogénea. La variabilidad observada permite identificar que algunas empresas han incorporado con mayor intensidad estos recursos, mientras que otras todavía presentan oportunidades de fortalecimiento en su uso e integración.

En cuanto a la facturación electrónica y la calidad de la información tributaria, los resultados reflejan valoraciones favorables respecto a la disponibilidad, precisión y trazabilidad de los registros relacionados con el IVA.

Estos resultados son consistentes con lo señalado por Calle Cordova (2025) y Narvaez-Quito y Proaño-Ponce (2025), quienes relacionan el uso de herramientas digitales con una mejor organización de la información y con el cumplimiento de las obligaciones tributarias. En el presente estudio, las diferencias observadas entre los indicadores muestran que el nivel de integración tecnológica no es uniforme entre las empresas analizadas, por lo

que todavía existen aspectos que pueden fortalecerse en el aprovechamiento de estas herramientas.

En relación con las capacidades tecnológicas y del personal, los participantes reconocieron la importancia de la parte digital y del soporte tecnológico para una adecuada gestión del IVA, aunque las respuestas reflejan diferencias entre empresas. Este resultado coincide con Ihnatišinová (2021)**,** quien afirma que el éxito de la transformación digital depende tanto de la infraestructura tecnológica como de las habilidades del talento humano para utilizarla de manera eficiente. En la misma línea, Narvaez-Quito y Proaño-Ponce (2025) señalan que el aprovechamiento de las plataformas digitales puede verse limitado por la falta de conocimientos de los usuarios. En este sentido, los resultados permiten identificar oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la capacitación del personal, el uso de plataformas digitales y la integración de los sistemas tecnológicos.

Los resultados obtenidos evidenciaron que la eficiencia empresarial alcanzó un nivel alto, con medias comprendidas entre 3,81 y 4,14, lo que refleja una percepción favorable de los participantes respecto al desempeño organizacional de las empresas analizadas. La mayor puntuación se registró en los indicadores relacionados con la calidad de la gestión y la toma de decisiones, mientras que los valores relativamente más bajos correspondieron a la eficiencia operativa, particularmente en los aspectos vinculados con la reducción del tiempo dedicado a las actividades administrativas y la optimización de los procesos internos. Estos resultados guardan relación con Abril-Flores et al. (2018), quienes destacan la utilidad de la información de gestión para apoyar la planificación, el control y la toma de decisiones. Asimismo, Izquierdo Acosta (2025) relaciona la organización de los procesos administrativos con una mayor eficiencia operativa. En este sentido, los resultados reflejan valoraciones favorables en la gestión empresarial, aunque se mantienen oportunidades de mejora en la ejecución de los procesos operativos.

En cuanto a la eficiencia financiera, los participantes expresaron valoraciones favorables respecto al uso de los recursos, el control de los procesos y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Este resultado guarda relación con Sabore (2025), quien vincula la gestión financiera con el uso adecuado de los recursos, el control y la planificación. Desde esta perspectiva, una administración organizada permite evaluar los resultados y apoyar la toma de decisiones dentro de la empresa. No obstante, las diferencias observadas en las respuestas muestran que el aprovechamiento de los recursos humanos, tecnológicos y financieros no se presenta de manera uniforme entre las empresas analizadas.

Respecto de la calidad de la gestión, los participantes valoraron favorablemente la información disponible para organizar y supervisar las operaciones empresariales. Este resultado mantiene correspondencia con Abril-Flores et al. (2018), quienes atribuyen a la información de gestión un papel de apoyo en las decisiones y en la conducción interna de la empresa. En este sentido, los resultados muestran que la información disponible representa un apoyo para la gestión empresarial, aunque su aprovechamiento puede variar de acuerdo con las condiciones internas de cada organización.

De igual forma, Olivera-Pájaro (2022) relaciona la eficiencia con el desempeño organizacional y con la capacidad de mejorar los procesos internos. En el presente estudio, aunque la eficiencia empresarial alcanzó valoraciones altas, se observaron diferencias entre las dimensiones analizadas, especialmente en aspectos relacionados con la eficiencia operativa y la productividad. Las diferencias encontradas indican que algunos componentes de la gestión interna todavía pueden ser revisados, especialmente el aprovechamiento de la información y la forma en que se evalúan los procesos.

La prueba de la hipótesis mostró que las dos variables presentan una asociación positiva moderada-alta ($\rho = 0{,}665$; $p < 0{,}001$). En las empresas analizadas, los mayores niveles de digitalización tendieron a presentarse junto con mejores valoraciones de eficiencia

empresarial. Este hallazgo guarda relación con Yupanqui-Castillo et al. (2024), Calle Cordova (2025) y Narvaez-Quito y Proaño-Ponce (2025), quienes analizan el uso de herramientas digitales en los procesos tributarios y su aporte al cumplimiento y manejo de la información. Desde la perspectiva empresarial, Abril-Flores et al. (2018) destacan la importancia de la información para la planificación y la toma de decisiones, mientras que Sabore (2025) relaciona una adecuada gestión de los recursos con el desempeño de las empresas. En conjunto, estos aportes permiten interpretar la relación encontrada entre las variables, aunque esta debe entenderse dentro del alcance correlacional de la investigación y no como evidencia de causalidad.

A partir de los resultados descriptivos y correlacionales se elaboró una síntesis diagnóstica orientada a identificar las principales fortalezas, debilidades y necesidades de intervención. Esta síntesis constituye el punto de partida para estructurar la propuesta, procurando que cada eje responda a los aspectos identificados en las variables analizadas.

Tabla 18

Síntesis diagnóstica de la propuesta

Fortaleza identificada	Debilidad identificada	Necesidad de intervención
Uso favorable de herramientas digitales para la gestión del IVA.	La utilización de plataformas digitales aún no alcanza el mismo nivel en todas las empresas, evidenciando diferencias en la adopción tecnológica.	Fortalecer la digitalización de los procesos tributarios mediante la integración de plataformas y automatización de procedimientos.
Disponibilidad y trazabilidad de la	Persisten diferencias en la actualización e integración de la	Implementar mecanismos que mejoren la interoperabilidad de

Fortaleza identificada	Debilidad identificada	Necesidad de intervención
información tributaria con valoraciones altas.	información tributaria entre las empresas.	los sistemas y la gestión de la información tributaria.
Percepción positiva sobre el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias.	La variabilidad observada refleja diferencias entre las empresas en el seguimiento digital de sus obligaciones tributarias.	Fortalecer los mecanismos de monitoreo y seguimiento tributario mediante el uso de herramientas digitales.
Valoraciones favorables respecto a las competencias digitales del personal.	Se identifican oportunidades para fortalecer la capacitación continua y el soporte tecnológico, con el fin de reducir diferencias entre empresas.	Implementar programas permanentes de capacitación y asistencia técnica para el personal responsable de la gestión tributaria.
La eficiencia empresarial presenta niveles altos, especialmente en los aspectos relacionados con la gestión y la toma de decisiones.	Los indicadores vinculados con la eficiencia operativa registran las puntuaciones relativamente más bajas de la variable.	Optimizar los procesos internos mediante la automatización, la estandarización de procedimientos y el uso estratégico de la información generada por los sistemas digitales.

La síntesis diagnóstica evidencia que las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato han avanzado en la incorporación de herramientas digitales para la gestión del IVA y presentan niveles altos de eficiencia empresarial. Sin embargo, se identificaron aspectos que todavía requieren fortalecimiento, entre ellos el uso más uniforme de las plataformas digitales, la articulación de los sistemas de información, la preparación del personal y el seguimiento de las obligaciones tributarias. Estas necesidades constituyen el

fundamento para estructurar la propuesta orientada al fortalecimiento de la digitalización de la gestión del IVA y su articulación con la eficiencia empresarial.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTA

PROPUESTA

El Plan estratégico para el fortalecimiento de la digitalización de la gestión del IVA orientado a la mejora de la eficiencia empresarial en las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato se formuló a partir de los resultados del estudio. Su finalidad es orientar acciones que permitan fortalecer el uso de herramientas digitales en los procesos relacionados

con el IVA y apoyar la gestión empresarial. La propuesta responde al cuarto objetivo específico del estudio y surge como una alternativa para atender las principales necesidades identificadas en las empresas participantes, relacionadas con el fortalecimiento de las competencias digitales, la optimización de los procesos tributarios, la calidad de la información y el aprovechamiento de la tecnología como apoyo a la gestión organizacional.

El plan se sustenta en los resultados obtenidos, que mostraron una asociación positiva entre la digitalización de la gestión del IVA y la eficiencia empresarial. Este resultado orienta la formulación de acciones dirigidas a mejorar las prácticas digitales vinculadas con el cumplimiento tributario y su articulación con los procesos internos de las empresas.

El plan se divide en cuatro partes importantes. Cada parte tiene objetivos, estrategias, actividades, recursos, un cronograma y formas de seguimiento. Esto permite definir qué acciones se necesitan, cómo se van a realizar y cómo se van a medir los resultados. Esta estructura ayuda a aplicar el plan de manera ordenada y a seguir los avances en competencias digitales, procesos tributarios, control de la gestión del IVA y eficiencia empresarial.

La investigación identificó una asociación entre la digitalización de la gestión del IVA y la eficiencia empresarial, sin establecer una relación causal. A partir de este resultado se plantearon acciones relacionadas con las necesidades identificadas en las empresas. Cada parte del plan está diseñada para mejorar las prácticas digitales y el cumplimiento de impuestos, y para hacer que las empresas sean más eficientes.

Justificación

Los resultados de la investigación muestran que las empresas del sector industrial-textil en Ambato están avanzando en la digitalización de la gestión del IVA Los avances se observan especialmente en el uso de herramientas tributarias digitales y en la disponibilidad de información. Aun así, los resultados muestran necesidades relacionadas con la preparación del personal, la integración de los procesos, el soporte tecnológico y el seguimiento tributario.

Los resultados mostraron que ambas variables se comportan en la misma dirección: las empresas con mayores valoraciones en digitalización también presentaron mejores resultados de eficiencia. Por el alcance del estudio, este hallazgo se interpreta únicamente como una asociación. Estos hallazgos son importantes para diseñar un plan estratégico que ayude a las empresas a mejorar en las áreas que lo necesitan.

Estos resultados coinciden con lo que dice la literatura científica sobre la digitalización tributaria. La digitalización ayuda a automatizar procesos, a tener más información disponible y a cumplir con las obligaciones fiscales. Pero también requiere que las empresas tengan capacidades tecnológicas, personal capacitado y mecanismos de control para integrar la información tributaria con la gestión empresarial.

A partir de estas necesidades, se plantean acciones orientadas a fortalecer la gestión digital del IVA. La implementación de un Plan estratégico para el fortalecimiento de la digitalización de la gestión del IVA en las empresas del sector industrial-textil de Ambato se justifica por la necesidad de atender las brechas identificadas y aprovechar las fortalezas existentes.

El plan se plantea como una herramienta de gestión que integra acciones de capacitación, optimización de procesos, fortalecimiento del control tributario digital y seguimiento mediante indicadores de desempeño. Su aplicación busca orientar a las empresas hacia una gestión del IVA más organizada, transparente y eficiente También busca que las empresas dispongan de datos útiles para su gestión y puedan atender oportunamente sus compromisos tributarios.

El plan estratégico es el principal aporte práctico de la investigación, al transformar los hallazgos obtenidos en acciones concretas orientadas a las necesidades de las empresas participantes. La propuesta articula los resultados del diagnóstico con estrategias de capacitación, optimización de procesos digitales, fortalecimiento del control tributario y

seguimiento mediante indicadores de gestión. De esta manera, se busca fortalecer la digitalización de la gestión del IVA y generar condiciones que favorezcan la eficiencia empresarial. Esto proporciona a las organizaciones del sector industrial-textil de Ambato una guía de aplicación flexible y adaptable a sus características, capacidades tecnológicas y disponibilidad de recursos.

Objetivo general

Fortalecer la digitalización de la gestión del Impuesto al Valor Agregado (IVA) mediante la implementación de estrategias orientadas a la optimización de los procesos tributarios, el desarrollo de competencias digitales, el fortalecimiento del control tributario y el uso de indicadores de gestión, con el propósito de contribuir a la mejora de la eficiencia empresarial en las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato.

Objetivos específicos

Fortalecer las competencias digitales y tributarias del talento humano responsable de la gestión del IVA mediante programas de capacitación y actualización continua.

Optimizar los procesos relacionados con la gestión digital del IVA mediante la estandarización de procedimientos, la automatización de actividades y la integración de herramientas tecnológicas.

Fortalecer el control tributario digital y la calidad de la información mediante mecanismos orientados a mejorar la exactitud, oportunidad, trazabilidad y seguridad de los registros tributarios.

Implementar un sistema de seguimiento y evaluación basado en indicadores de gestión que permita monitorear el cumplimiento de las estrategias, evaluar los resultados alcanzados e identificar oportunidades de mejora en la eficiencia empresarial.

Beneficiarios

La identificación y clasificación de los beneficiarios se establece en función de dos criterios: el grado de participación en la gestión digital del IVA y el alcance de los beneficios derivados de la implementación del plan estratégico**.** Bajo estos criterios, se consideran beneficiarios directos quienes participan en los procesos contables, tributarios y administrativos de las empresas, así como en las decisiones relacionadas con su gestión, debido a su intervención en la aplicación de las estrategias del plan.

Beneficiarios directos

Los principales beneficiarios directos serán las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato, especialmente los propietarios, gerentes, contadores, jefes financieros y personal responsable de los procesos contables y tributarios. La ejecución del plan podrá apoyar el desarrollo de sus competencias digitales, mejorar los procesos relacionados con el IVA y facilitar un manejo más oportuno y confiable de la información tributaria, junto con mecanismos de control más adecuados.

Beneficiarios indirectos

Entre los beneficiarios indirectos se encuentra el Servicio de Rentas Internas (SRI), ya que una mejor gestión digital puede facilitar el cumplimiento de las obligaciones y favorecer la presentación de información tributaria más consistente por parte de los contribuyentes.

Alcance

El presente Plan estratégico para el fortalecimiento de la digitalización de la gestión del IVA orientado a la mejora de la eficiencia empresarial estará dirigido a las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato, considerando como principales usuarios a los gerentes, propietarios, contadores y demás responsables de los procesos contables, financieros y tributarios. Su aplicación comprenderá los principales procesos relacionados con la gestión del IVA, incluyendo la mejora de los procedimientos tributarios, el desarrollo

de capacidades digitales, el control de la información y el seguimiento mediante indicadores de gestión.

La implementación del plan se proyectará para un período estimado de 12 meses**,** durante el cual las estrategias se desarrollarán de manera gradual de acuerdo con los ejes estratégicos establecidos.

Aunque la propuesta se fundamentará en la realidad identificada en las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato, su estructura podrá utilizarse como referente para otras organizaciones del sector industrial con características similares. Su carácter flexible permitirá adaptar las acciones, recursos, responsables, metas e indicadores sin alterar los objetivos y ejes estratégicos que orientan el plan, facilitando su aplicación en organizaciones interesadas en fortalecer la gestión digital de sus procesos tributarios y mejorar su eficiencia empresarial.

La propuesta es viable porque sus estrategias se alinean con las condiciones que se encontraron en las empresas del sector industrial-textil en el cantón Ambato. La investigación mostró que hay avances en el uso de herramientas digitales relacionadas con el cumplimiento tributario y en el acceso a información. Pero también se identificaron áreas que necesitan mejoras, como las habilidades digitales del personal, la conexión entre los procesos, el apoyo tecnológico y el control tributario. Por eso, la propuesta no busca crear una estructura tecnológica nueva, sino mejorar lo que ya existe. Esto hace que la implementación sea más sencilla y se pueda hacer poco a poco, según las necesidades de cada empresa.

En cuanto a la operativa, la propuesta es viable porque hay personal que ya se encarga de tareas contables, financieras y tributarias y usa herramientas digitales para gestionar el IVA. Pero se vio que falta capacitación y mejores habilidades digitales. Por eso, el plan incluye programas de formación que se pueden integrar gradualmente en las tareas diarias. Estos programas estarán acompañados de procedimientos claros para usar bien las

herramientas tecnológicas. Así, se aprovecha la experiencia que ya existe y se resuelven las carencias identificadas.

Desde el punto de vista económico, la propuesta no requiere una inversión muy alta, ya que usa la infraestructura tecnológica que ya tienen las empresas. Los gastos se enfocarán en formar al personal, actualizar tecnologías, mejorar la seguridad y monitorear con indicadores. La investigación mostró que las empresas no carecen de herramientas, sino que las usan de manera insuficiente. Por eso, la inversión se puede hacer poco a poco, según las posibilidades de cada organización.

El diagnóstico realizado en las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato mostró avances en el uso de recursos tecnológicos aplicados a los procesos relacionados con el IVA. Estos avances incluyen el uso de facturación electrónica y servicios del Servicio de Rentas Internas (SRI). Sin embargo, se encontraron áreas que necesitan atención. Entre los aspectos identificados se encuentran la preparación tecnológica del personal, la articulación de los procesos tributarios, el manejo de la información y la evaluación de los resultados. A partir de estos hallazgos se definieron las necesidades prioritarias que apoyan los cuatro ejes estratégicos de la propuesta.

La formulación de los ejes consideró también el resultado de Spearman ($\rho = 0{,}665$; $p < 0{,}001$). La asociación obtenida fue positiva y moderada-alta, por lo que las acciones propuestas toman en cuenta la relación observada entre las variables. Dado el diseño correlacional y no experimental, este resultado no permite establecer causalidad.

En resumen, la propuesta tiene una conexión clara entre el diagnóstico y las acciones propuestas. Las necesidades de capacitación se relacionan con el Eje 1; las oportunidades de integración y automatización con el Eje 2; las necesidades de control y calidad de la información con el Eje 3; y las limitaciones en el seguimiento y evaluación con el Eje 4. Así,

cada eje estratégico responde a un hallazgo específico y orienta las acciones hacia los puntos que necesitan más fortalecimiento para mejorar la eficiencia empresarial.

DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO

Eje Estratégico 1.- Fortalecimiento de las competencias digitales y tributarias del talento humano

Los resultados del diagnóstico evidenciaron un nivel alto en las competencias digitales relacionadas con la gestión del IVA. No obstante, debido a los cambios permanentes en los procedimientos tributarios y al desarrollo continuo de nuevas herramientas tecnológicas, resulta pertinente mantener y fortalecer estas capacidades mediante procesos de capacitación y actualización continua.

Objetivo del eje

Fortalecer las competencias digitales y tributarias del personal responsable de la gestión del IVA mediante programas permanentes de capacitación, actualización normativa y desarrollo de habilidades tecnológicas.

Estrategia 1. Diseñar un programa permanente de capacitación en herramientas digitales para la gestión del IVA

Actividades

Diagnosticar necesidades de capacitación: identificar brechas de conocimiento del personal contable y tributario para definir los temas prioritarios de formación.

Elaborar el plan anual de formación: establecer temas, responsables y períodos de capacitación de acuerdo con las necesidades identificadas.

Capacitar en SRI en Línea: fortalecer el manejo de los servicios tributarios digitales por parte del personal responsable de la gestión del IVA.

Capacitar en facturación electrónica: mejorar el manejo, registro y control de los comprobantes electrónicos relacionados con las operaciones empresariales.

Capacitar en anexos tributarios: fortalecer los conocimientos del personal contable para la preparación, revisión y presentación de información tributaria.

Capacitar en automatización de procesos: desarrollar habilidades para reducir tareas manuales y mejorar la ejecución de los procedimientos tributarios.

Evaluar los conocimientos adquiridos: aplicar evaluaciones al personal capacitado para medir el aprendizaje alcanzado e identificar necesidades de refuerzo.

Estrategia 2. Fortalecer las competencias digitales mediante actualización tecnológica continua

Actividades

Capacitar en software contable: fortalecer las habilidades del personal contable para registrar, procesar y consultar información vinculada con la gestión del IVA.

Capacitar en Excel avanzado: desarrollar habilidades para organizar, validar y analizar información contable y tributaria.

Capacitar en herramientas de análisis y visualización de datos: desarrollar habilidades para elaborar reportes e indicadores que apoyen el análisis de información contable y tributaria, mediante herramientas como Excel avanzado o Power BI.

Formar en seguridad informática: sensibilizar al personal sobre buenas prácticas para proteger la información contable y tributaria de la empresa.

Capacitar en almacenamiento en la nube: fortalecer el manejo, respaldo y disponibilidad segura de archivos tributarios digitales.

Estrategia 3. Implementar un sistema permanente de actualización normativa

Actividades

Elaborar boletines tributarios mensuales: comunicar al personal contable y administrativo los principales cambios normativos relacionados con el IVA.

Realizar charlas sobre reformas fiscales: actualizar al personal responsable de la gestión tributaria sobre modificaciones normativas que puedan afectar sus actividades.

Difundir resoluciones del SRI: proporcionar información actualizada sobre disposiciones tributarias relevantes para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Realizar reuniones trimestrales de actualización: revisar con el personal contable y financiero los cambios normativos y establecer acciones para su aplicación en los procedimientos internos.

TABLA 19

MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO 1

Estrategia	Actividad	Responsable	Recursos	Tiempo	Indicador	Meta
Programa de capacitación	Diagnóstico de necesidades	Gerencia y Contabilidad	Encuestas, computadora	Mes 1	Diagnóstico elaborado	100 %
Programa de capacitación	Talleres de SRI y facturación electrónica	Consultor tributario	Aula, internet, plataforma virtual	Meses 2-4	Personal capacitado	≥90 %
Actualización tecnológica	Capacitación en software y Excel	Jefe de TI	Software, licencias	Meses 4-6	Horas de capacitación	40 horas
Actualización normativa	Boletines y charlas	Área Contable	Material digital	Permanente	Boletines emitidos	12 por año
Evaluación	Aplicación de pruebas	Talento Humano	Formularios digitales	Semestral	Personal aprobado	≥85 %

Resultados esperados

Incremento del nivel de competencias digitales del personal.

Mayor dominio de las plataformas tributarias del SRI.

Reducción de errores en la gestión del IVA.

Mayor cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias.

EJE ESTRATÉGICO 2.-Optimización de los procesos digitales para la gestión del IVA

El diagnóstico mostró avances en el uso de recursos digitales para gestionar el IVA en las empresas analizadas. Aun así, se observaron diferencias en la integración de los procesos tributarios y en la coordinación de las actividades contables, administrativas y tecnológicas.

Objetivo del eje

Optimizar los procesos digitales relacionados con la gestión del IVA mediante la estandarización de procedimientos, la automatización de actividades tributarias y la integración de herramientas tecnológicas que contribuyan a mejorar la eficiencia empresarial.

Estrategia 1. Estandarizar los procesos relacionados con la gestión digital del IVA

Actividades

Elaborar un mapa de procesos: identificar, con participación del personal contable y administrativo, las etapas de la gestión del IVA para visualizar su secuencia e interrelación.

Documentar los procedimientos tributarios: elaborar manuales e instructivos que orienten al personal responsable sobre la ejecución uniforme de las actividades vinculadas con el IVA.

Definir responsables del proceso: asignar funciones al personal contable, administrativo y financiero en cada etapa para delimitar responsabilidades y evitar duplicidad de tareas.

Establecer flujos de trabajo estandarizados: organizar las actividades de emisión, registro, revisión y declaración del IVA para reducir errores y mejorar la coordinación de los procesos.

Actualizar los procedimientos: realizar una revisión anual por parte de los responsables de la gestión tributaria para adecuar los procedimientos a cambios normativos, tecnológicos y organizacionales.

Estrategia 2. Fortalecer la automatización e integración de los sistemas de información tributaria

Actividades

Integrar los sistemas de información: vincular, con apoyo del área tecnológica y contable, el software contable con los módulos de facturación electrónica para mejorar el intercambio de información.

Automatizar registros tributarios: configurar el registro de compras, ventas y retenciones para reducir tareas manuales y posibles errores en el procesamiento de la información.

Implementar alertas tributarias: configurar avisos automáticos dirigidos al personal contable sobre fechas de vencimiento para favorecer el cumplimiento oportuno de las obligaciones.

Digitalizar el archivo tributario: organizar comprobantes, declaraciones y documentos relacionados con el IVA en repositorios digitales para facilitar su consulta y trazabilidad.

Establecer respaldos automáticos: programar copias periódicas de la información tributaria con apoyo del área tecnológica para reducir el riesgo de pérdida de datos.

Estrategia 3. Optimizar el monitoreo y seguimiento de los procesos tributarios digitales

Actividades

Diseñar indicadores de procesos: establecer métricas por parte de los responsables contables y administrativos para evaluar tiempos, errores y cumplimiento de los procesos tributarios.

Realizar auditorías internas periódicas: revisar los procesos digitales del IVA para identificar inconsistencias, riesgos y oportunidades de mejora.

Monitorear los plazos tributarios: verificar de forma periódica el cumplimiento de las fechas establecidas para declaraciones y demás obligaciones relacionadas con el IVA.

Evaluar tiempos de ejecución: medir la duración de los principales procesos digitales para identificar actividades susceptibles de simplificación u optimización.

Realizar reuniones trimestrales de seguimiento: analizar con los responsables de las áreas involucradas los resultados de los indicadores y acordar acciones de mejora para los procesos tributarios.

TABLA 20

MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO 2

Estrategia	Actividad	Responsable	Recursos	Tiempo de ejecución	Indicador	Meta
Estandarización de procesos	Elaborar el mapa de procesos de la gestión del IVA	Gerencia y Departamento Contable	Equipo informático, software de diagramación, normativa tributaria	Mes 1	Mapa de procesos elaborado	100 %

Estrategia	Actividad	Responsable	Recursos	Tiempo de ejecución	Indicador	Meta
Estandarización de procesos	Elaborar manuales e instructivos tributarios	Departamento Contable	Manuales, normativa del SRI, recursos informáticos	Meses 1–2	Manuales implementados	100 %
Automatización de procesos	Integrar software contable con facturación electrónica	Departamento de TI y Contabilidad	Software contable, soporte técnico	Meses 2–4	Sistemas integrados	100 %
Automatización de procesos	Configurar alertas automáticas para obligaciones tributarias	Departamento de TI	Plataforma informática, calendario tributario	Mes 3	Alertas configuradas	100 %
Gestión documental	Digitalizar archivos tributarios	Archivo y Contabilidad	Escáner, servidor, almacenamiento en la nube	Meses 3–5	Documentación digitalizada	≥95 %
Seguimiento	Diseñar indicadores	Gerencia y Contabilidad	Hojas de cálculo,	Mes 4	Indicadores implementados	8 indicadores

Estrategia	Actividad	Responsable	Recursos	Tiempo de ejecución	Indicador	Meta
	de gestión tributaria		software de análisis			
Seguimiento	Auditorías internas de procesos tributarios	Auditor interno	Lista de verificación, normativa tributaria	Semestral	Auditorías ejecutadas	2 por año
Seguimiento	Evaluación de tiempos de ejecución de procesos	Departamento Contable	Registros de procesos, software de control	Trimestral	Reducción del tiempo promedio	≥20 %

Resultados esperados

Con la implementación de este eje estratégico se prevé fortalecer los procesos tributarios estandarizados, automatizados y articulados con las herramientas tecnológicas utilizadas por las empresas. Se espera reducir la ejecución de actividades manuales, disminuir errores en el registro y declaración del IVA, optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la integración entre los sistemas de información contable y tributaria.

EJE ESTRATÉGICO 3.- Fortalecimiento del control tributario digital y de la calidad de la información para la gestión del IVA

Los resultados de la investigación evidenciaron niveles altos en los indicadores relacionados con la exactitud, oportunidad y trazabilidad de la información tributaria Estos

resultados muestran avances en la gestión digital del IVA. Aun así, es necesario mantener mecanismos de revisión y seguridad que ayuden a conservar la confiabilidad de la información tributaria y su utilidad dentro de la gestión empresarial.

Objetivo del eje

Fortalecer el control tributario digital y la calidad de la información relacionada con la gestión del IVA mediante mecanismos de verificación, monitoreo y aseguramiento de la exactitud, oportunidad y trazabilidad de los registros tributarios.

Estrategia 1. Fortalecer los mecanismos de control tributario digital

Actividades

Diseñar procedimientos de control tributario: establecer, con participación del personal contable, mecanismos de revisión de la gestión del IVA para prevenir errores e inconsistencias.

Elaborar listas de verificación: definir controles que permitan al personal responsable comprobar el cumplimiento de las principales obligaciones relacionadas con el IVA.

Realizar revisiones periódicas: verificar los registros electrónicos por parte del personal contable para detectar y corregir posibles inconsistencias.

Verificar comprobantes electrónicos: revisar la correcta emisión y recepción de los comprobantes para garantizar su validez y correspondencia con los registros contables.

Evaluar el cumplimiento tributario: efectuar una revisión previa a cada declaración para comprobar que la información y las obligaciones relacionadas con el IVA se encuentren completas y consistentes.

Estrategia 2. Mejorar la calidad y disponibilidad de la información tributaria

Actividades

Estandarizar el registro tributario: establecer criterios uniformes para que el personal contable registre y procese la información relacionada con el IVA.

Implementar políticas de calidad de datos: definir lineamientos para garantizar la exactitud, integridad y disponibilidad de la información tributaria.

Validar la consistencia de los registros: comparar de forma periódica la información contable y tributaria para identificar diferencias y realizar las correcciones necesarias.

Organizar repositorios digitales: clasificar y almacenar la documentación del IVA para facilitar su consulta, recuperación y control.

Actualizar las bases de datos: mantener vigente la información tributaria utilizada por el personal responsable para asegurar su disponibilidad y utilidad.

Estrategia 3. Fortalecer la seguridad y trazabilidad de la información tributaria digital

Actividades

Implementar respaldos automáticos: programar copias de seguridad periódicas con apoyo del área tecnológica para prevenir la pérdida de información tributaria.

Establecer perfiles de acceso: asignar permisos al personal según sus funciones y responsabilidades para proteger la confidencialidad de los datos.

Registrar modificaciones de información: mantener un historial de los cambios efectuados en los registros tributarios para garantizar su trazabilidad.

Establecer protocolos de seguridad informática: definir medidas de protección para prevenir accesos no autorizados, pérdida o alteración de la información fiscal.

Realizar auditorías internas de seguridad: evaluar de forma periódica los controles aplicados por las áreas responsables para identificar riesgos y establecer acciones de mejora.

TABLA 21

MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO 3

Estrategia	Actividad	Responsable	Recursos	Tiempo de ejecución	Indicador	Meta
Control tributario digital	Elaborar procedimientos de control tributario	Departamento Contable	Normativa tributaria, manuales, equipos informáticos	Mes 1	Procedimientos implementados	100 %
Control tributario digital	Aplicar listas de verificación antes de las declaraciones	Contador responsable	Formularios digitales, software contable	Mensual	Declaraciones verificadas	100 %
Calidad de la información	Estandarizar el registro de información tributaria	Departamento Contable	Manuales de procedimientos, sistema contable	Meses 2–3	Procedimientos estandarizados	100 %
Calidad de la información	Validar periódicamente la consistencia de los registros	Contabilidad y Auditoría Interna	Sistema contable, reportes tributarios	Trimestral	Registros revisados	≥95 %
Seguridad de la información	Implementar respaldos automáticos de la información	Departamento de TI	Servidores, almacenamiento en la nube	Mes 2	Copias de seguridad realizadas	100 %

Estrategia	Actividad	Responsable	Recursos	Tiempo de ejecución	Indicador	Meta
Seguridad de la información	Establecer perfiles de acceso y control de usuarios	Departamento de TI	Software de administración de usuarios	Mes 2	Usuarios con acceso controlado	100 %
Seguimiento	Auditorías internas sobre control tributario digital	Auditor Interno	Papeles de trabajo, listas de verificación	Semestral	Auditorías ejecutadas	2 por año
Seguimiento	Evaluación de indicadores de calidad de la información	Gerencia y Contabilidad	Cuadro de indicadores	Trimestral	Indicadores evaluados	100 %

Resultados esperados

La implementación de este eje permitirá fortalecer el sistema de control tributario digital mediante procedimientos estandarizados, mecanismos permanentes de verificación y herramientas orientadas a garantizar la calidad de la información utilizada en la gestión del IVA. Como resultado, se espera reducir errores en los registros tributarios, disminuir inconsistencias en las declaraciones fiscales y mejorar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias.

EJE ESTRATÉGICO 4.- Implementación de un sistema de seguimiento, evaluación y mejora continua para fortalecer la eficiencia empresarial

Los resultados obtenidos muestran la necesidad de dar seguimiento a las acciones planteadas y evaluar su cumplimiento durante la ejecución del plan. Para ello, este eje

incorpora indicadores de gestión que permitan revisar los avances, detectar posibles desviaciones y realizar ajustes cuando sea necesario. De esta forma, el seguimiento se integra como parte del proceso de mejora continua y de adaptación del plan a las condiciones de cada empresa.

Objetivo del eje

Implementar un sistema de seguimiento, evaluación y mejora continua que permita monitorear el desempeño de la gestión digital del IVA mediante indicadores de gestión, facilitando la toma de decisiones y fortaleciendo la eficiencia empresarial.

Estrategia 1. Diseñar e implementar un sistema de indicadores de gestión

Actividades

Definir indicadores de digitalización: establecer, con participación de las áreas contable, administrativa y tecnológica, métricas que permitan medir el avance de la digitalización de la gestión del IVA.

Establecer indicadores de eficiencia empresarial: definir métricas de eficiencia operativa, financiera y administrativa que permitan evaluar el desempeño de los procesos vinculados con la gestión del IVA.

Diseñar tableros de control: organizar los indicadores en herramientas visuales de seguimiento para facilitar a la gerencia y áreas responsables la consulta y análisis de los resultados.

Establecer metas de desempeño: determinar valores de referencia para cada indicador que permitan comparar los resultados alcanzados con los objetivos establecidos.

Actualizar los indicadores: revisar de forma periódica las métricas utilizadas para adecuarlas a las necesidades, prioridades y características de cada organización.

Estrategia 2. Implementar procesos permanentes de seguimiento y evaluación

Actividades

Realizar reuniones de seguimiento: revisar periódicamente, con los responsables de cada eje, los resultados obtenidos para verificar el avance de las actividades programadas.

Elaborar informes trimestrales: consolidar los resultados de los indicadores y actividades ejecutadas para informar a la gerencia sobre el desempeño del plan.

Evaluar el cumplimiento de objetivos: comparar los resultados alcanzados con los objetivos y metas establecidos para determinar el nivel de avance del plan estratégico.

Identificar desviaciones y oportunidades de mejora: analizar las diferencias entre los resultados esperados y alcanzados para determinar aspectos que requieran ajustes.

Formular acciones correctivas: establecer medidas por parte de los responsables de cada área para atender desviaciones o incumplimientos identificados durante el seguimiento.

Estrategia 3. Fortalecer la mejora continua mediante la retroalimentación organizacional

Actividades

Evaluar la satisfacción del personal responsable: recopilar periódicamente las opiniones del personal contable, tributario y administrativo para identificar dificultades y oportunidades de mejora en la aplicación del plan.

Socializar los resultados: presentar a la alta dirección los avances, resultados y aspectos por fortalecer para respaldar la toma de decisiones relacionadas con la continuidad del plan.

Intercambiar buenas prácticas: generar espacios de participación entre las áreas involucradas para compartir experiencias y prácticas que hayan mostrado resultados favorables.

Actualizar el plan estratégico: revisar anualmente las estrategias, actividades, metas e indicadores de acuerdo con los resultados obtenidos y las necesidades de cada organización.

Reconocer buenas prácticas: identificar y valorar las acciones desarrolladas por el personal que contribuyan al fortalecimiento de la gestión digital del IVA y a la mejora de los procesos empresariales.

TABLA 22

MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO 4

Estrategia	Actividad	Responsable	Recursos	Tiempo de ejecución	Indicador	Meta
Sistema de indicadores	Diseñar indicadores de gestión	Gerencia y Departamento Contable	Software de hojas de cálculo, normativa, manuales	Mes 1	Indicadores diseñados	100 %
Sistema de indicadores	Implementar tablero de control	Departamento de TI	Software de gestión, equipos informáticos	Meses 2–3	Tablero implementado	1 tablero institucional
Seguimiento	Elaborar informes de desempeño	Contabilidad y Gerencia	Reportes del sistema, indicadores	Trimestral	Informes elaborados	4 informes por año
Seguimiento	Reuniones de	Alta Dirección	Sala de reuniones,	Trimestral	Reuniones	4 reuniones por año

Estrategia	Actividad	Responsable	Recursos	Tiempo de ejecución	Indicador	Meta
	evaluación de resultados		informes técnicos		realizadas	
Mejora continua	Formular acciones correctivas	Comité de Gestión	Planes de mejora, formatos de seguimiento	Cuando sea necesario	Acciones implementadas	100 % de las desviaciones atendidas
Mejora continua	Actualizar el plan estratégico	Gerencia	Información de desempeño, normativa vigente	Anual	Plan actualizado	1 actualización anual
Retroalimentación	Evaluar satisfacción del personal	Talento Humano	Encuestas digitales	Semestral	Nivel de satisfacción	≥90 %
Retroalimentación	Socializar resultados institucionales	Gerencia	Presentaciones, informes ejecutivos	Semestral	Jornadas realizadas	2 jornadas por año

Resultados esperados

Con este eje se espera disponer de un mecanismo continuo para revisar el avance de la gestión digital del IVA y de la eficiencia empresarial a partir de indicadores definidos. Esto permitirá detectar variaciones frente a las metas, valorar los resultados alcanzados y contar con información útil para realizar ajustes en el plan.

Cronograma general

EL CRONOGRAMA PERMITIRÁ REVISAR PERIÓDICAMENTE EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PREVISTAS EN CADA EJE DURANTE LOS DOCE MESES DE EJECUCIÓN. LOS RESPONSABLES PODRÁN COMPARAR LOS AVANCES CON LAS METAS DEFINIDAS Y, CUANDO SEA NECESARIO, AJUSTAR ACTIVIDADES, PLAZOS O RECURSOS. ESTE SEGUIMIENTO PERMITIRÁ MANTENER EL PLAN ALINEADO CON LAS CONDICIONES DE CADA EMPRESA Y CON LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS.

TABLA 23

CRONOGRAMA GENERAL DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

Eje estratégico	Actividad	Resp.	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Eje 1	Diagnóstico y plan de capacitación	TH	●	●										
	Capacitación y actualización digital	TH/Cont.		●	●	●	●							
	Evaluación de competencias	TH					●					●		
Eje 2	Diseño y estandarización de procesos	Cont.	●	●	●									

Eje estratégico	Actividad	Resp.	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Eje 3	Automatización e integración de sistemas	TI			●	●	●	●						
	Seguimiento de procesos	Gerencia						●			●			
	Control tributario y calidad de información	Cont.	●	●	●	●								
	Seguridad y trazabilidad digital	TI				●	●	●						
	Auditorías internas	Auditor						●					●	
Eje 4	Diseño de indicadores y tablero de control	Gerencia /TI				●	●							
	Seguimiento e informes	Gerencia						●		●		●		●
	Actualización y mejora continua	Comité												●

Nota. ● = período previsto para la ejecución de la actividad.

El cronograma organiza la ejecución gradual de los cuatro ejes estratégicos. Las primeras acciones se concentran en la preparación del personal y la organización de los procesos, seguidas por la automatización, el control tributario y el seguimiento de los resultados. Esta secuencia permite incorporar las actividades de manera progresiva de acuerdo con las necesidades identificadas en el diagnóstico.

Recursos generales

La ejecución del plan requiere recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros acordes con las actividades definidas en cada eje. Su disponibilidad permitirá organizar las acciones previstas y dar continuidad a su implementación.

TABLA 24

RECURSOS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

Tipo de recurso	Descripción
Recursos humanos	Gerente general, jefe financiero, contador, auxiliar contable, responsable de Tecnologías de la Información (TI), responsable de Talento Humano, auditor interno, personal administrativo, consultores externos en tributación y transformación digital, capacitadores especializados.
Recursos tecnológicos	Equipos informáticos, computadoras, servidores, software contable, sistema de facturación electrónica, plataforma SRI en Línea, licencias de Microsoft Office, herramientas de análisis de datos (Power BI o Excel avanzado), almacenamiento en la nube, conexión a Internet, antivirus y sistemas de respaldo de información.
Recursos materiales	Salas de capacitación, proyectores multimedia, impresoras, escáneres, manuales de procedimientos, normativa tributaria actualizada, material

Tipo de recurso	Descripción
	didáctico, papelería, mobiliario de oficina y suministros administrativos.
Recursos financieros	Presupuesto destinado a capacitación del personal, actualización y mantenimiento de software, adquisición de equipos tecnológicos, contratación de consultores especializados, implementación de sistemas de seguridad informática y gastos administrativos derivados de la ejecución y seguimiento del plan estratégico.

Los recursos descritos corresponden a los requerimientos mínimos para ejecutar las acciones contempladas en los cuatro ejes estratégicos. En la mayoría de las empresas, una parte importante de estos recursos ya forma parte de su infraestructura administrativa y tecnológica, por lo que la implementación del plan se centra principalmente en optimizar su utilización, complementar la capacitación del talento humano y realizar inversiones puntuales en actualización tecnológica y seguimiento de los procesos. Esta condición favorece la viabilidad económica del plan y facilita su incorporación progresiva dentro de la gestión empresarial.

Indicadores generales de seguimiento

PARA EVALUAR LA EJECUCIÓN DEL PLAN SE ESTABLECIERON INDICADORES DE SEGUIMIENTO VINCULADOS CON SUS PRINCIPALES OBJETIVOS. ESTOS PERMITEN REVISAR LOS AVANCES EN CAPACITACIÓN, DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS, CONTROL

TRIBUTARIO Y EFICIENCIA EMPRESARIAL, ASÍ COMO COMPARAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON LAS METAS DEFINIDAS.

TABLA 25

INDICADORES GENERALES DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO

Objetivo estratégico	Indicador	Fórmula o criterio de medición	Meta	Frecuencia	Responsable
Fortalecer las competencias digitales del personal	Personal capacitado	(Número de colaboradores capacitados / Total de colaboradores) × 100	≥ 90 %	Semestral	Talento Humano
Optimizar los procesos digitales para la gestión del IVA	Procesos digitalizados	(Procesos digitalizados / Total de procesos tributarios) × 100	≥ 90 %	Trimestral	Contabilidad y TI
Mejorar la automatización de la gestión tributaria	Nivel de automatización	(Procesos automatizados / Total de procesos) × 100	≥ 85 %	Trimestral	Departamento de TI
Fortalecer el control tributario digital	Cumplimiento tributario oportuno	(Declaraciones presentadas dentro del plazo / Total de declaraciones) × 100	100 %	Mensual	Contabilidad

Objetivo estratégico	Indicador	Fórmula o criterio de medición	Meta	Frecuencia	Responsable
Mejorar la calidad de la información tributaria	Registros sin inconsistencias	(Registros correctos / Total de registros revisados) × 100	≥ 95 %	Trimestral	Contabilidad
Garantizar la seguridad de la información	Respaldo de información	(Respaldos ejecutados / Respaldos programados) × 100	100 %	Mensual	Departamento de TI
Incrementar la eficiencia empresarial	Cumplimiento de indicadores de eficiencia	(Indicadores con metas alcanzadas / Total de indicadores) × 100	≥ 85 %	Semestral	Gerencia
Evaluar la implementación del plan	Actividades ejecutadas	(Actividades ejecutadas / Actividades planificadas) × 100	≥ 90 %	Trimestral	Comité de Gestión

Los indicadores permitirán comparar los resultados del plan con las metas establecidas en cada eje. Su seguimiento facilitará la identificación de avances y desviaciones, así como la definición de ajustes cuando sean necesarios. De esta forma, la evaluación se incorpora como un mecanismo de apoyo para revisar el cumplimiento de las acciones propuestas.

Resultados esperados del plan

Con la ejecución del plan se espera fortalecer las competencias digitales del personal, mejorar la organización de los procesos relacionados con el IVA y disponer de mecanismos más adecuados para su control y seguimiento. En el ámbito operativo, se prevé reducir tareas manuales y errores en los registros, mejorar los tiempos de ejecución y contar con información tributaria más confiable y oportuna. Estas acciones también permitirán dar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones y disponer de información útil para la gestión empresarial.

Tabla 26

Construcción metodológica de los ejes estratégicos del plan

Hallazgo y necesidad	**Eje estratégico**	**Estrategia y actividades**	**Tiempo y recursos**
Alto nivel digital, con necesidad de actualización de competencias digitales y tributarias.	**Eje 1. Competencias digitales y tributarias.**	Capacitación y actualización: diagnóstico, capacitación y evaluación.	**1–3 meses.** Especialistas, equipos y plataforma virtual.
Oportunidades para mejorar la automatización de los procesos tributarios y la gestión digital del IVA.	**Eje 2. Procesos digitales del IVA.**	Estandarización e integración: manuales, automatización y digitalización.	**3–6 meses.** Software, equipos y soporte técnico.
Necesidad de fortalecer el control, la seguridad y la	**Eje 3. Control y**	Mecanismos de control: verificación, respaldos y auditorías.	**4–8 meses.** Software, almacenamiento y

Hallazgo y necesidad	Eje estratégico	Estrategia y actividades	Tiempo y recursos
confiabilidad de la información tributaria.	**calidad de la información.**		personal especializado.
La digitalización se relaciona con la eficiencia empresarial, por lo que se requiere evaluar el desempeño.	**Eje 4. Seguimiento y mejora continua.**	Indicadores de gestión: seguimiento, evaluación y acciones correctivas.	**6–12 meses.** Software, personal y apoyo directivo.

Nota. La estructura metodológica de los ejes estratégicos se organizó considerando los hallazgos de la investigación, las necesidades identificadas, los ejes estratégicos, las estrategias, las actividades, los recursos y el tiempo de ejecución.

Conclusiones

Los resultados confirmaron la existencia de una asociación positiva entre las variables analizadas, con significancia estadística en las empresas participantes. En los resultados, las mayores valoraciones de digitalización estuvieron acompañadas por mejores valoraciones en las dimensiones de eficiencia empresarial. Debido al carácter correlacional de la investigación, este resultado expresa una asociación y no permite atribuir causalidad entre las variables.

El diagnóstico mostró un nivel alto de incorporación de recursos digitales en los procesos relacionados con la gestión del IVA, entre ellas la facturación electrónica, las plataformas digitales del Servicio de Rentas Internas (SRI) y los sistemas de registro electrónico de la información tributaria. No obstante, se observaron oportunidades de fortalecimiento principalmente en el uso de las plataformas del SRI y en la automatización de

los procesos tributarios, indicadores que registraron las medias relativamente más bajas dentro de la variable.

La evaluación de la eficiencia empresarial reflejó valoraciones favorables en las dimensiones de eficiencia operativa, eficiencia financiera, productividad y calidad de la gestión. Las mayores valoraciones correspondieron a la calidad de la gestión y al apoyo de la información en las decisiones empresariales, mientras que la eficiencia operativa presentó valores relativamente menores, especialmente en la reducción del tiempo destinado a actividades administrativas y la optimización de los procesos internos. Estos resultados permiten identificar áreas que pueden fortalecerse dentro de la gestión empresarial.

Las necesidades encontradas durante el diagnóstico sirvieron de base para formular la propuesta estratégica dirigida a los procesos digitales del IVA y a la gestión empresarial. Su estructura comprende cuatro ejes que atienden la preparación del personal, la organización de los procesos tributarios, los mecanismos de control y la evaluación periódica de las acciones implementadas. Se plantea como una herramienta técnica de aplicación flexible, orientada a apoyar a las empresas en el fortalecimiento de sus procesos de digitalización y gestión organizacional.

Recomendaciones

A los directivos de las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato se recomienda fortalecer progresivamente la digitalización de la gestión del IVA, considerando los resultados obtenidos y las oportunidades de mejora identificadas en la investigación. Para ello, se sugiere promover el uso articulado de herramientas digitales, procedimientos tributarios y sistemas de información que apoyen el cumplimiento tributario y permitan disponer de información confiable para la gestión empresarial.

A los responsables de las áreas contables, financieras y tributarias se recomienda fortalecer las competencias digitales y tributarias del personal mediante programas periódicos

de capacitación y actualización en normativa fiscal, facturación electrónica, servicios digitales del SRI, automatización de procesos y manejo de sistemas contables. Estas acciones pueden contribuir a un mejor aprovechamiento de los recursos tecnológicos disponibles y responder a las necesidades identificadas en las empresas analizadas.

Se recomienda a las empresas participantes revisar la forma en que se articulan sus procesos digitales del IVA, priorizando procedimientos comunes, una menor dependencia de tareas manuales y una mejor conexión entre las áreas contable, administrativa y tributaria. Asimismo, se sugiere fortalecer los mecanismos de control, validación, respaldo y seguridad de la información para favorecer la exactitud, oportunidad y trazabilidad de los registros tributarios.

A la gerencia y a los responsables de las áreas administrativas y financieras se recomienda incorporar indicadores que permitan dar seguimiento a la digitalización de la gestión del IVA y a la eficiencia empresarial, considerando aspectos como tiempos de procesamiento, errores detectados, cumplimiento tributario, disponibilidad de información, productividad y utilización de recursos. Los datos generados por estos indicadores pueden servir para revisar el desempeño, orientar decisiones internas y detectar aspectos que requieran ajustes.

Se recomienda a las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato considerar la implementación gradual del plan estratégico propuesto, adaptando sus estrategias, actividades, plazos, recursos e indicadores a las características y necesidades de cada organización. Durante su aplicación, será necesario realizar un seguimiento periódico de los indicadores establecidos en cada eje, con el propósito de identificar avances, dificultades y posibles ajustes. De esta manera, la propuesta podrá mantenerse como una herramienta flexible y susceptible de actualización de acuerdo con los resultados que se obtengan durante su implementación.

Finalmente, a las instituciones de educación superior y futuros investigadores se recomienda ampliar el estudio de la relación entre la digitalización tributaria y la eficiencia empresarial en otros sectores económicos y ámbitos geográficos, incorporando poblaciones de mayor tamaño y diseños longitudinales. Asimismo, futuras investigaciones podrían evaluar la aplicación del plan estratégico propuesto y analizar la evolución de los indicadores definidos, generando evidencia que permita valorar su utilidad y realizar los ajustes que correspondan.

Referencias

Abril-Flores, J. F., Barrera-Erreyes, H. M., & Estévez Bonilla, A. E. (2018). La contabilidad de gestión: Una herramienta para la toma de decisiones empresariales. Revista Científica Hallazgos21, 3(3), 338–351. https://doi.org/10.69890/hallazgos21.v3i3.318

Andrade-Guapucal, S. X., & Zapata-Sánchez, P. E. (2024). Gestión del impuesto al valor agregado en Cotopaxi en la era digital: Oportunidades y retos. Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas, 7(S2), 18–28. https://doi.org/10.62452/jf2prj39

Bellon, M., Dabla-Norris, E., Khalid, S., & Lima, F. (2022). Digitalization to improve tax compliance: Evidence from VAT e-invoicing in Peru. Journal of Public Economics, 210, 104661. https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2022.104661

Bernal Ávila, E. M., Erazo Álvarez, J. C., & Narváez Zurita, C. I. (2019). Estructuras organizativas favorables a la eficiencia empresarial. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 4(1), 3–31. https://doi.org/10.35381/r.k.v4i1.370

Bustamante Montaño, C. M., & Freire Contreras, C. L. (2025). Claridad fiscal en la retención de impuestos sobre servicios digitales entre Ecuador y México: Regalías vs. beneficios empresariales [Trabajo de titulación, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. DSpace ESPOL. https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/67667

Caliendo, P. (2025). Algorithmic tax power and constitutional safeguards: Global perspectives on AI, bias, and digital tax justice. Beijing Law Review, 16(3), 1861–1879. https://doi.org/10.4236/blr.2025.163094

Calle Cordova, M. J. (2025). Impacto de la digitalización en la recaudación tributaria: Desafíos y oportunidades en el sistema fiscal ecuatoriano. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 9(2), 2832–2846. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2.17098

Cardenas López, J. J. (2023). Sistemas de administración tributaria digital: Una revisión de la literatura en Scopus (2012–2022). Revista Científica de Sistemas e Informática, 3(2), e525. https://doi.org/10.51252/rcsi.v3i2.525

Chávez-Inga, R. A., De La Cruz Rojas, Y. Y., Jiménez-Rivera, W. O., Cordova-Buiza, F., & Vega, C. R. (2025). Tax culture and local development: Analysis of its impact on the formalization of informal traders in Peru. Investment Management and Financial Innovations, 22(1), 429–440. https://doi.org/10.21511/imfi.22(1).2025.32

Díaz-Torres, G., Martínez-Flores, B. G., & Sánchez-Flores, K. J. (2019). México en la era digital tributaria. Vinculatégica EFAN, 5(1), 490–499. https://doi.org/10.29105/vtga5.1-932

Espinosa Cruz, Y., Castro Zamora, C. I., López Paz, C. R., & Arencibia Jorge, R. (2020). Adopción de tecnologías de gestión de procesos de negocio: Una revisión sistemática. Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería, 28(1), 41–55. https://doi.org/10.4067/S0718-33052020000100041

Estrella Herrera, J. C., & Romo Astudillo, S. L. (2024). Desarrollo de un aplicativo para simular el cálculo de las declaraciones del impuesto al valor agregado en Ecuador. Bastcorp International Journal, 3(2), 271–287. https://doi.org/10.62943/bij.v3n2.2024.143

Fontalvo-Herrera, T. J., De La Hoz-Granadillo, E., & Morelos-Gómez, J. (2018). La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. Dimensión Empresarial, 16(1), 47–60. https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375

Franco, C. A., & Velásquez Vásquez, F. (2000). Cómo mejorar la eficiencia operativa utilizando el trabajo en equipo. Estudios Gerenciales, 16(76), 27–36.

Grabareva, E. Yu., & Pogorletskiy, A. I. (2026). The impact of tax administration digitalization on tax systems in Latin America. Journal of Tax Reform, 12(1), 6–24. https://doi.org/10.15826/jtr.2026.12.1.237

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.

Ihnatišinová, D. (2021). Digitalization of tax administration communication under the effect of global megatrends of the digital age. SHS Web of Conferences, 92, 02022. https://doi.org/10.1051/shsconf/20219202022

Izquierdo Acosta, E. M. (2025). Estandarización de procesos administrativos y eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024 [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional de la Universidad de Huánuco.

Lalaleo Analuisa, F. R. (2026). Madurez digital en las microempresas textiles del cantón Ambato: Estado actual y desafíos de gestión. UTC Prospectivas: Revista de Ciencias Administrativas y Económicas, 9(1), 49–59. https://doi.org/10.61236/utcprospectivas.v9i1.1253

Najera Ruiz, T., & Collazzo, P. (2021). Determinants of the use of accounting systems in microenterprises: Evidence from Chile. Journal of Accounting in Emerging Economies, 11(4), 632–650. https://doi.org/10.1108/JAEE-07-2020-0173

Narvaez-Quito, J. A., & Proaño-Ponce, W. P. (2025). Rol de las plataformas digitales en el cumplimiento tributario de los emprendedores de Jipijapa. Polo del Conocimiento, 10(4), 243–259. https://doi.org/10.23857/pc.v10i4.9307

Olivera-Pájaro, J. C. (2022). La relación entre la eficiencia y el desempeño organizacional: Una revisión desde el sector servicios. Revista Científica Anfibios, 5(1), 26–35. https://doi.org/10.37979/afb.2022v5n1.100

Ortega Méndez, J. X. (2023). Ventajas tributarias de la facturación electrónica en Ecuador. Revista de Ciencias Sociales y Económicas, 7(1), 44–56. https://doi.org/10.18779/csye.v7i1.659

Quintana Bayona, A. A., & Luján Johnson, G. L. (2022). La gestión de riesgo, predictora para optimizar procesos administrativos. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(6), 10668–10686. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4158

Reyes-Tagle, G., Dimitropoulou, C., & Rodríguez Peña, C. C. (2023). Digitalization of tax administration in Latin America and the Caribbean: Best-practice framework for improving e-services to taxpayers. Inter-American Development Bank. https://doi.org/10.18235/0005260

Rufasto, A. M., Lucumí, N. P. R., & Rodríguez, V. H. P. (2024). SIRE: Catalyst for improvements in accounting and tax processes. Journal of Ecohumanism, 3(7), 928–937. https://doi.org/10.62754/joe.v3i7.4259

Sabore, M. M. (2025). The impact of financial management practices on the performance of small and medium enterprises: A case of Monduli District. East African Journal of Business and Economics, 8(1), 290–305. https://doi.org/10.37284/eajbe.8.1.2850

Salahova, S. (2025). Criteria for assessing the effectiveness of digital tax administration. Oblik i Finansi, 2(108), 79–88. https://doi.org/10.33146/2307-9878-2025-2(108)-79-88

Vega Falcón, V., Castro Sánchez, F. de J., & Guaigua Vizcaíno, M. E. (2019). Una mirada axiológica a la contabilidad creativa. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 6(Edición Especial), Artículo 44.

Yaulilahua-Huacho, R., & Almenaba-Guerrero, Y. F. (2022). Liderazgo y cultura organizacional: Influencias en la productividad en Ecuador. Revista Científica Zambos, 1(3), 29–43. https://doi.org/10.69484/rcz/v1/n3/31

Yupanqui-Castillo, A. L., Werner-Masters, K., & Cordova-Buiza, F. (2024). Corporate tax collection in times of Covid-19 pandemic: An analysis of the Peruvian

economy. Public and Municipal Finance, 13(2), 98–109. https://doi.org/10.21511/pmf.13(2).2024.09

Anexos

Anexo A. Operacionalización de variables

TABLA 27

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
Variable independiente (VI): Digitalización la gestión del IVA	**1. Digitalización de procesos tributarios**	- Nivel de uso de plataformas del SRI- Grado de automatización de declaraciones- Integración de facturación electrónica con IVA	1) La empresa utiliza plataformas digitales (SRI/en línea) para cumplir obligaciones del IVA.2) El cálculo del IVA se realiza con apoyo de sistemas informáticos (no manual).3) La declaración del IVA se genera automático desde el sistema contable/ERP.
	2. Calidad y disponibilidad de	- Exactitud de registros- Oportunidad	4) La información del IVA se

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
	la información tributaria	de la información-Trazabilidad de comprobantes	encuentra actualizada cuando se requiere.5) Los comprobantes y registros del IVA se pueden rastrear y verificar fácil en el sistema.6) Se reducen errores en registros del IVA gracias a la digitalización.
	3. Control y cumplimiento tributario	- Cumplimiento oportuno de plazos-Reducción de sanciones/multas-Monitoreo de obligaciones	7) La digitalización facilita el cumplimiento oportuno de plazos del IVA.8) La empresa ha reducido multas/sanciones por IVA vinculado al uso de herramientas digitales.9) Se monitorean alertas o recordatorios digitales

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
			para obligaciones del IVA.
	4. Capacidades tecnológicas y del personal	- Competencias digitales del personal- Capacitación tributaria digital- Soporte tecnológico	10) El personal responsable del IVA tiene habilidades para usar sistemas digitales tributarios.11) La empresa capacita al personal en herramientas digitales vinculadas al IVA.12) Se cuenta con soporte técnico para mantener operativos los sistemas usados para el IVA.
Variable dependiente (VD):	**1. Eficiencia operativa**	- Reducción de tiempos de procesos- Menor reproceso- Simplificación de tareas	1) La empresa ha reducido el tiempo dedicado a tareas administrativas relacionadas con impuestos.2) Se ha disminuido el reproceso

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
Eficiencia empresarial			por correcciones en registros y reportes.3) Los procesos internos se realizan con mayor fluidez gracias a herramientas digitales.
	2. Eficiencia financiera	- Reducción de costos administrativos- Mejor control de flujo de caja (relacionado a impuestos)- Disminución de contingencias tributarias	4) Han disminuido los costos asociados a la gestión administrativa y contable.5) Existe mejor control del flujo de caja por una gestión más ordenada del IVA.6) Se han reducido riesgos o contingencias tributarias que generan costos.
	3. Productividad y desempeño	- Cumplimiento de metas operativas- Mejor uso de recursos- Mayor productividad	7) El personal administrativo logra realizar más tareas en el mismo tiempo.8) Los

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
		del personal administrativo	recursos (tiempo, personal, tecnología) se usan de forma más eficiente.9) La empresa cumple con mayor regularidad sus metas operativas.
	4. Calidad de gestión y toma de decisiones	- Reportes oportunos para gerencia- Confiabilidad de información- Capacidad de planificación y control	10) La gerencia recibe reportes confiables y oportunos para tomar decisiones.11) La información interna permite planificar.12) La empresa toma decisiones con base en datos más precisos y actualizados.

Nota. Los ítems se valoran mediante una escala tipo Likert y permiten analizar la relación entre la digitalización de la gestión del IVA y la eficiencia empresarial en las empresas del sector industrial-textil del cantón Ambato.