

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*

## DIRECCIÓN DE POSGRADOS

**Maestría en Contabilidad y Auditoría, Mención en Gestión Tributaria**

**Uso de tecnologías en la gestión tributaria de empresas sin personería jurídica de Cuenca, Ecuador**

**INFORME DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MASTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA MENCION GESTION TRIBUTARIA**

**AUTOR: MERCY ESPERANZA PUCHAICELA MEDINA**

**DIRECTOR: ING. RENAN TEODORO RODRIGUEZ PILLAGA**

**CUENCA - ECUADOR**

**2026**

**DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO**




# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*

# DIRECCIÓN DE POSGRADOS

## Maestría en Contabilidad y Auditoría, Mención en Gestión Tributaria

**Uso de tecnologías en la gestión tributaria de empresas sin personería jurídica de Cuenca, Ecuador**

**INFORME DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MASTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA MENCION GESTION TRIBUTARIA**

**AUTOR: MERCY ESPERANZA PUCHAICELA MEDINA**

**DIRECTOR: ING. RENAN TEODORO RODRIGUEZ PILLAGA**

**CUENCA - ECUADOR**

**2026**

**DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO**

**Certificado del Asesor**

Se certifica que:

El informe de investigación **"Uso de tecnologías en la gestión tributaria de empresas sin personería jurídica de Cuenca, Ecuador"**, de autoría de la **Sra. Puchaicela Medina Mercy Esperanza** con número de identidad **0105143234**, 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
Fecha: 15 de octubre de 2026

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
RENAN TEODORO RODRIGUEZ PILLAGA

Ing. Renan Teodoro Rodriguez Pillaga
Asesor Científico

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

PhD. Juan Diego Ochoa Crespo
Asesor Metodológico

## Declaratoria de Autoría y Responsabilidad

**Mercy Esperanza Puchaicela Medina** portador(a) de la cédula de ciudadanía Nº **0105143234**. Declaro ser el autor de la obra: "**Uso de tecnologías en la gestión tributaria de empresas sin personería jurídica de Cuenca, Ecuador"**, 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, 15 de Octubre de 2026.

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
MERCY ESPERANZA
PUCHAICELA MEDINA

F: ……..

**Mercy Esperanza Puchaicela Medina**
C.I. 0105143234

**Agradecimiento**

Expreso estas sinceras palabras de agradecimiento a Dios, por el privilegio y la fortaleza que me ha brindado para crecer y salir adelante. A mis hijos Valeria y Adrián, gracias por la motivación constante durante todo este proceso de estudio. A mi esposo  por su apoyo incondicional y comprensión, por sostener nuestro hogar en mis ausencias mientras yo cumplía este sueño. Gracias Dios por permitirnos compartir todos estos momentos, solo tu mi Dios nos darás la luz del sendero que nos toca caminar. A mis estimados docentes y tutores que compartieron sus conocimientos y experiencias guiándome paso a paso.

Les Agradezco de todo corazón por ser parte de este logro y acompañarme en esta linda etapa de la vida que es estudiar.

Los caminos de la vida son muy duros en momentos. El dolor, la incertidumbre y la impotencia de no poder hacer algo o aceptar los cambios que Dios nos tiene puestos en el camino nos hacen reflexionar y tener fuerza para enfrentar, continuar y luchar. Esta enfermedad, el cáncer, nos ha causado mucho dolor, pero también nos ha dado fuerzas para seguir adelante, por nuestra familia y, sobre todo, para apoyar a mi esposo en esta dura lucha.

Con Dios todo es posible.

# Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis hijos y a mi esposo, quienes son la mayor motivación e inspiración que me impulsan a superarme y seguir adelante cada día. Su amor, alegría y confianza han sido la fuerza que me ha permitido perseverar ante los desafíos y culminar esta importante etapa académica. Espero que este logro sea un ejemplo de esfuerzo, dedicación y constancia, y que les recuerde que con disciplina y determinación es posible alcanzar las metas propuestas. Todo mi esfuerzo está dedicado a ustedes, con todo mi amor.

# Resumen

El presente estudio examina la influencia del uso de tecnologías digitales en la gestión tributaria de empresas sin personería jurídica de la ciudad de Cuenca, Ecuador. La investigación fue de tipo cuantitativa con alcance descriptivo y correlacional. El diseño fue no experimental y transversal con un muestreo no probabilístico. El modelo conceptual se fundamenta en la integración de dimensiones tecnológicas, cognitivas y organizativas con variables principales como son: infraestructura tecnológica, automatización de procesos, acceso a información digital, capacitación tecnológica e innovación. Los resultados evidencian que, la adopción tecnológica tiene un efecto positivo y significativo sobre la gestión tributaria en términos de eficiencia, control y reducción de errores, siempre que, las capacidades organizativas y el conocimiento digital de los contribuyentes faciliten el uso efectivo de las herramientas tecnológicas. Por otro lado, se observa que, la facilidad de uso de las herramientas tecnológicas favorece su adopción si esta forma parte de los procesos internos. El aporte teórico del presente trabajo investigativo se centra en la evidencia empírica dentro de un contexto con escasa exploración. En consecuencia, el aporte práctico está orientado al diseño de políticas públicas que busquen mejorar el cumplimiento fiscal por medio del uso efectivo de tecnologías.

Palabras clave: adopción tecnológica, gestión tributaria, transformación digital, empresas sin personería jurídica, cumplimiento tributario.

## Abstract

This study examines the influence of digital technology on the tax management of unincorporated businesses in the city of Cuenca, Ecuador. The research was quantitative, with a descriptive and correlational scope. The design was non-experimental and cross-sectional, employing non-probability sampling. The conceptual model is based on the integration of technological, cognitive, and organizational dimensions, with key variables including technological infrastructure, process automation, access to digital information, technological training, and innovation. The results demonstrate that technological adoption has a positive and significant effect on tax management in terms of efficiency, control, and error reduction, provided that the organizational capabilities and digital literacy of taxpayers facilitate the effective use of technological tools. Furthermore, the ease of use of technological tools promotes their adoption when they are integrated into internal processes. The theoretical contribution of this research focuses on empirical evidence within a context of limited exploration. Consequently, the practical contribution is geared towards the design of public policies that seek to improve tax compliance through the effective use of technology.


*Keywords: technology adoption, tax management, digital transformation, unincorporated businesses, tax compliance*

# Índice de Contenidos

Certificado del Asesor ..... I
Declaratoria de Autoría y Responsabilidad ..... II
Agradecimiento ..... III
Dedicatoria ..... IV
Resumen ..... V
Abstract ..... VI
Índice de Contenidos ..... VII
Índice de Tablas ..... IX
Índice de figuras ..... IX
Capítulo I. Introducción ..... 1
1.1 Antecedentes y contextualización del problema. ..... 1
1.2 Planteamiento del problema ..... 2
1.3 Formulación del problema ..... 4
1.4 Justificación ..... 4
1.5 Objetivos: ..... 6
1.5.1 Objetivo General ..... 6
1.5.2 Objetivos específicos ..... 6
1.6 Hipótesis ..... 7
Capítulo II. Marco teórico ..... 8
2.1 Antecedentes de la evolución y adopción de tecnologías en el entorno empresarial. ..... 8
2.2 Digitalización y transformación de la gestión tributaria ..... 11
2.2.1 Fundamentos teóricos de la adopción tecnológica ..... 13
2.2.2 Uso de tecnologías digitales y gestión tributaria ..... 14
2.2.3 Conocimiento digital y adopción tecnológica ..... 15
2.2.4 Facilidad de uso y eficiencia tributaria ..... 16
2.2.5 Procedimientos organizativos y gestión tributaria ..... 17
2.3 Modelo conceptual de la investigación ..... 18
2.4 Marco conceptual ..... 20
2.4.1 Tecnología ..... 20
2.4.2 Gestión tributaria ..... 20
2.4.3 Otros conceptos relevantes ..... 21
2.5 Marco legal ..... 21
Capítulo III. Marco metodológico ..... 24

3.1. Tipo de investigación ..... 24
3.2. Diseño de la investigación ..... 24
3.3 Población y muestra ..... 25
3.4 Técnicas e instrumentos ..... 27
3.4.1 Instrumentos de investigación ..... 27
3.5 Métodos de análisis de datos ..... 28
Capítulo IV. Resultados y discusión ..... 30
4.1 Presentación de resultados ..... 30
4.2 Discusión ..... 35
Capítulo V. Conclusiones, recomendaciones y propuesta ..... 38
5.1 Conclusiones ..... 38
5.2 Recomendaciones ..... 40
5.3 Propuesta. ..... 41
5.3.1 Diagnostico situacional ..... 42
5.3.2 Componente 1. Fortalecimiento de capacidades digitales tributarias ..... 43
5.3.3 Componente 2. Optimización de herramientas tecnológicas y plataformas digitales ..... 44
5.3.4 Componente 3. Implementación de procedimientos organizativos tributarios ..... 45
5.3.5 Componente 4. Acompañamiento técnico y fortalecimiento de la cultura tributaria digital ..... 47
5.4 Viabilidad de la propuesta ..... 48
5.5 Impacto esperado de la propuesta ..... 49
Referencias ..... 51

# Índice de Tablas

Tabla 1 Actividad económica y tipo de tecnología de facturación ..... 30
Tabla 2 Nivel de uso de tecnologías digitales y eficiencia de la gestión tributaria del negocio ..... 32
Tabla 3 Frecuencia de uso y nivel de conocimiento en herramientas digitales tributarias ..... 33
Tabla 4 Correlación del uso de tecnologías digitales con la eficiencia en la gestión tributaria ..... 34

# Índice de figuras

**Figura 1** Modelo conceptual ..... 19
**Figura 2** Propuesta de fortalecimiento de la gestión tributaria mediante el uso de tecnologías digitales ..... 50

# Capítulo I. Introducción

## 1.1 Antecedentes y contextualización del problema.

En la actualidad, la trasformación digital y la incorporación de la inteligencia artificial en los procedimientos administrativos, contables y tributarios, se ha constituido en uno de los principales desafíos. (Cabanillas Ñaño et al., 2025). Es así como las tecnologías de Información y comunicación (TIC) mejoran los procedimientos contables y tributarios permitiendo, reducir errores, fortalecer la calidad y transparencia de la información financiera de la empresa. Sin embargo, no todas las organizaciones cuentan con los recursos necesarios para implementar nuevas tecnologías, ni disponen de los conocimientos necesarios para gestionar de manera adecuada sus obligaciones.

En este contexto, los contribuyentes enfrentan diversos problemas en su interacción con la administración tributaria que afectan su comportamiento fiscal, debido a la insuficiente comprensión del sistema tributario, derivada de la falta de información clara y accesible sobre las obligaciones fiscales. Todo esto genera confusión y errores en las declaraciones de impuestos, lo que debilita la confianza en la institución encargada de la recaudación (Quiñónez & Vivar, 2023).

España presenta uno de los niveles más avanzados de digitalización en la administración tributaria. No obstante, este avance ha puesto de manifiesto tensiones con la modernización tecnológica y la efectiva protección de los derechos de los contribuyentes. Martínez, (2024) en su estudio manifiesta que los avances de la inteligencia artificial han modificado la relación entre la administración tributaria y los contribuyentes, pues ha permitido se optimicen los procesos de gestión, inspección y recaudación de tributos. Además, destaca que la automatización de los procesos tributarios puede generar riesgos para

las garantías jurídicas de los contribuyentes cuando no existen mecanismos adecuados de supervisión, transparencia y de impugnación frente a decisiones automatizadas.

Por otra parte, la realidad de la administración tributaria en América Latina demuestra que la modernización de los sistemas de control fiscal no depende solo de la incorporación de herramientas tecnológicas, también es necesario un marco normativo sólido, claro y actualizado. En México, a pesar de las reformas implementadas en los últimos años, permanecen vacíos jurídicos y deficiencias normativas que dificultan y reducen la capacidad del Estado para combatir la evasión y la elusión fiscal. Ojeda et al., (2025), manifiesta que, a pesar de que México ha incrementado su recaudación tributaria, esta continúa por debajo del promedio regional, evidenciando brechas de incumplimiento en la recaudación tributaria.

En este contexto, Ecuador no es ajeno a la realidad tributaria de América Latina, ya que persisten desafíos que afectan la eficiencia de la administración tributaria y el cumplimiento de sus obligaciones. Entre los principales problemas se encuentran la limitada cultura tributaria, la falta de conocimiento de las normas fiscales y la insuficiente educación tributaria de los contribuyentes, componentes que favorecen el incumplimiento y la elusión fiscal. Diversos estudios desarrollados en el entorno ecuatoriano evidencian que la debilidad de la educación tributaria continúa siendo una de las principales barreras para optimizar la recaudación y fortalecer el cumplimiento voluntario y oportuno de los deberes fiscales (Alava et al., 2025; Riofrio et al., 2024).

### 1.2 Planteamiento del problema

El escaso conocimiento de los contribuyentes sobre el uso de herramientas tecnológicas y contables genera errores en las declaraciones, retrasos en los pagos y mayores riesgos de incumplimiento. Todas estas deficiencias contribuyen al aumento de la evasión tributaria, la morosidad y las inconsistencias fiscales. (Vásquez et al., 2025). Para Rojas & Pilacuán (2025), en Ecuador uno de los principales problemas es la evasión tributaria, con

impactos directos en la sostenibilidad del gasto público y en la equidad del sistema tributario siendo los negocios informales uno de los principales sectores asociadas a la evasión tributaria.

Con base en los datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC), aproximadamente 65% de las empresas operan sin personería jurídica, lo que limita la recaudación de tributos al constituirse en un comercio informal. Como resultado, los comercios sin personería jurídica, enfrentan mayores dificultades para cumplir de forma adecua con sus obligaciones tributarias y su probabilidad de errores, sanciones y conductas de evasión involuntaria es cada vez mayor (Joshi et al., 2014).

Sin embargo, como como una estrategia para mejorar la recaudación tributaria e incrementar el porcentaje de empresas formalizadas el Servicio de Rentas Internas (SRI) ha desarrollado plataformas digitales que faciliten la declaración, pago y gestión de obligaciones tributarias en línea. Además, la implementación obligatoria de la facturación electrónica en diversos sectores económicos para mejorar la eficiencia tributaria. Estas iniciativas han contribuido a la simplificación de los procesos administrativos y a la mejora en los mecanismos de control fiscal. (Astudillo, 2025; Párraga & Guzmán, 2023; Quisilema & Zapata, 2025; Servicio de Rentas Internas, 2022).

En los procesos de digitalización tributaria es importante que el SRI considere la heterogeneidad de los contribuyentes, de manera particular al segmento que operan bajo esquemas de comercio informal como empresas sin personería jurídica, puesto que representan una proporción significativa del tejido productivo en países. Éstas organizaciones suelen caracterizarse por limitaciones en recursos, baja capacitación técnica y escasa integración de herramientas tecnológicas en sus procesos administrativos (Bernards, 2017).

En consecuencia, estas limitaciones resultan relevantes, dado que estos actores presentan dinámicas particulares que difieren de las empresas formales en su estructura

organizativa y por ende en su comportamiento fiscal (Joshi et al., 2014; Van de Walle, 2016). Es importante entonces profundizar en la comprensión de cómo el uso de tecnologías digitales incide en la gestión tributaria de estos negocios, no solo desde una perspectiva descriptiva, sino también explicativa (OECD, 2025).

Por lo tanto, resulta fundamental identificar los mecanismos mediante los cuales la tecnología influye en la eficiencia en los procesos tributarios. Bajo estas premisas el presente estudio propone analizar la relación entre el uso de tecnologías digitales y la gestión tributaria en empresas sin personería jurídica de la ciudad de Cuenca, Ecuador considerando variables tecnología, gestión tributaria y su aplicación en procedimiento organizativos tributarios. También, la investigación se aleja de enfoques lineales que asumen una relación directa entre tecnología y desempeño organizacional, y propone un modelo analítico que reconoce el carácter mediador de este vínculo, en concordancia con los planteamientos teóricos desarrollados en la literatura sobre la adopción tecnológica. (Bellon et al., 2022; Nose et al., 2025).

### 1.3 Formulación del problema

¿Cómo contribuye el uso de tecnologías digitales a la mejora de la gestión tributaria de las empresas sin personería jurídica en la ciudad de Cuenca, Ecuador?

### 1.4 Justificación

El presente estudio se justifica por la importancia de generar evidencia empírica que permita analizar el impacto del uso de tecnologías digitales en la eficiencia de la gestión tributaria de las empresas sin personería jurídica de la ciudad de Cuenca, Ecuador. Este sector enfrenta mayores dificultades para adaptarse tanto a la complejidad normativa como a los procesos de digitalización fiscal impulsados por la administración tributaria.

La literatura internacional y regional destaca la importancia de la modernización del sistema tributarios mediante la incorporación herramientas tecnológicas e inteligencia artificial que les permita optimizar los procesos tributarios tanto a las entidades gubernamentales encargadas de recaudar los tributos como a los contribuyentes. Los estudios empíricos sobre empresas sin personería jurídica recalcan la existencia de brechas relacionadas con la capacitación tecnológica y digital de los empleados, un deficiente diseño de procesos administrativos y una limitada confianza institucional dificultan la adopción efectiva de tecnologías. En este contexto, las empresas sin personería jurídica constituyen un fragmento altamente vulnerable al incumplimiento de las exigencias fiscales.

Desde el ámbito teórico, la investigación adquiere relevancia pues se analiza las dimensiones infraestructura tecnológica, automatización de procesos, capacitación tecnológica e innovación para comprender la variable independiente Tecnología. Mientras que para entender la variable gestión tributaria se considera dimensiones como eficiencia de cumplimiento, transparencia y control, reducción de errores y fraude, todo esto permite ampliar la literatura sobre digitalización tributaria. Además, el estudio permite contrastar los supuestos teóricos desarrollados en escenarios con mayor nivel de desarrollo tecnológico con realidades caracterizadas por limitaciones estructurales, brechas digitales y restricciones organizativas propias del contexto local.

En el ámbito práctico, la investigación permitirá cuales son los factores que afectan la eficiencia de los procesos contables y tributarios desde una perspectiva tecnológica y organizativa. Los resultados obtenidos podrán aportar un insumo relevante para la formulación de estrategias orientadas al fortalecimiento de la educación tributaria, la capacitación tecnológica y la mejora del proceso administrativo tributario, tanto a nivel empresarial como institucional. De igual manera, el estudio aportará información relevante para la toma de decisiones encaminadas a promover el cumplimiento voluntario, reducir

errores tributarios y optimizar la gestión fiscal en concordancia con las exigencias normativas vigentes.

Finalmente, esta investigación también tiene relevancia social y económica, debido a que una óptima gestión tributaria no solo favorece al estado por el incremento de sus niveles recaudatorios, sino que también fortalece la cultura tributaria logrando que los contribuyentes disminuyan sus errores en sus declaraciones y eviten sanciones o contingencia que puedan afectar la continuidad de sus empresas. En este sentido mejorar los procesos tributarios mediante el uso de las tecnologías digitales puede generar beneficios tanto a empresas como para el entorno económico local, promoviendo organizaciones comprometidas con la transformación digital de sus procesos tributarios, para ser más competitivos y resilientes en los contextos actuales la importancia, pertinencia y utilidad del estudio en lo teórico, práctico y social.

## 1.5 Objetivos:

### *1.5.1 Objetivo General*

Analizar la relación entre el uso de tecnologías digitales en la eficiencia de la gestión tributaria en empresas sin personería jurídica de la ciudad de Cuenca, Ecuador

### *1.5.2 Objetivos específicos*

- Examinar los aportes teóricos sobre el fenómeno de estudio asociados a una gestión pública efectiva.
- Aplicar los instrumentos de medición en el campo de estudio con el análisis correspondiente.
- Determinar el impacto que tienen las tecnologías en la eficiencia de la gestión tributaria en las empresas sin personería jurídica de Cuenca, Ecuador.

## 1.6 Hipótesis

¿Cómo contribuye el uso de tecnologías digitales a la mejora de la gestión tributaria en las empresas sin personería jurídica de la ciudad de Cuenca, Ecuador?

H1: La implementación de tecnologías digitales en la gestión tributaria tiene un impacto positivo y significativo en la eficiencia de los procesos tributarios de las empresas sin personería jurídica de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

# Capítulo II. Marco teórico

## 2.1 Antecedentes de la evolución y adopción de tecnologías en el entorno empresarial.

Las TIC han evolucionado de simples herramientas de apoyo operativo a recursos estratégicos esenciales para el desarrollo y sostenibilidad de las organizaciones. Su implementación permite mejorar la gestión, optimizar procesos y fortalecer la capacidad de respuesta ante entornos cada vez más competitivos. Es así como facilitan la innovación, la automatización de procesos y la toma de decisiones con datos oportunos y confiables. Las organizaciones que utilizan las TIC han mejorado su eficiencia y productividad en sus procesos internos, adicionalmente han fortalecido la coordinación y comunicación entre las diferentes áreas de la empresa.

Por lo antes expuesto, la integración de nuevas tecnologías en los procesos administrativos de las empresas se ha convertido en un elemento determinante para la generación de ventajas competitivas y la creación de valor organizacional (Bharadwaj, 2000; Dewett & Jones, 2001). En este sentido las TIC han generado cambios en la forma en que se crea, comparte y gestiona el conocimiento dentro de las empresas y organizaciones. Es así como su aplicación ha facilitado el procesamiento de grandes volúmenes de datos en tiempo real, adicionalmente genera entornos más colaborativos para el aprendizaje, la investigación y la innovación.

En el ámbito académico y científico, las tecnologías han permitido mejorar los procesos de recopilación, procesamiento y análisis de la información, permitiendo la difusión de los resultados en plataformas de alcance global. De igual manera, ha impulsado el desarrollo de soluciones innovadoras en la educación, la salud, el comercio y la industria, fortaleciendo la capacidad de las organizaciones para responder a los desafíos de una sociedad cada vez más digitalizada (Melville et al., 2004; Venkatesh et al., 2012).

En la última década, la expiación de las tecnologías digitales y el uso de los datos en actividades económicas y sociales para la toma de decisiones se ha consolidado como una realidad de alcance global impulsado por la transformación digital de las organizaciones. Este proceso ha conllevado que las empresas generen valor a partir de las interacciones con sus stakeholders, al tiempo que mejora sus procesos e incrementa su productividad y mejorar su competitividad empresarial. No obstante, la transformación digital de las empresas plantea desafíos como la seguridad y protección de la información, la reducción de las brechas digitales con tecnología al alcance de las pequeñas empresas y el desarrollo de competencias necesarias para aprovechar plenamente los beneficios de la economía digital (*OECD*, 2019).

También es importante destacar que la transformación digital ha permitido mejorar el proceso de gestión de la información contable, lo que ha permitido un adecuado control y cumplimiento de las obligaciones fiscales. La mejora de estos procesos se debe a la automatización de procesos, mejora en el tratamiento de la información y el fortalecimiento de los mecanismos de supervisión y fiscalización por parte de los administradores tributarios(Ordoñez Sanchez et al., 2025). Además, el uso de plataformas digitales favorece una mayor eficiencia operativa, facilita la detección de inconsistencias y contribuye a optimizar la recaudación tributaria, promoviendo una gestión efectiva y transparente de los recursos públicos (*OECD*, 2019; Vial, 2019).

En este contexto, la digitalización redefine las funciones de la administración tributaria y transforma la relación del contribuyente y el Estado mediante la incorporación de servicios digitales, el intercambio automatizado de información y la incorporación de los procesos fiscales en las plataformas y sistemas utilizados por las empresas. Este cambio favorece una gestión tributaria más eficiente, al reducir las cargas administrativas, dar facilidad al cumplimiento de obligaciones fiscales y fortalecer las capacidades de control y análisis de las administraciones fiscales. Además, la transformación digital impulsa el

desarrollo de nuevas competencias técnicas y analíticas necesarias para la toma de decisiones y la mejora continua de los servicios públicos tributarios(OECD, 2021).

No obstante, de todas las ventajas mencionadas anteriormente, los procesos de automatización también introducen desafíos desde una perspectiva contable, tecnológica y jurídica. Es así como la limitada transparencia de los sistemas algorítmicos utilizados en la gestión pública no son fácilmente comprensibles o verificables por lo que pueden generar desconfianza de los ciudadanos en las instituciones públicas (Zuiderwijk et al., 2021). Por otra parte, la creciente utilización de inteligencia artificial en las administraciones fiscales plantea retos para la protección de los derechos de los contribuyentes y sus garantías constitucionales para un  efectivo derecho de defensa cuando no existen mecanismos adecuados de supervisión y revisión humana (Faúndez-Ugalde et al., 2020).

Es así como, desde una perspectiva conductual, la percepción de legitimidad, transparencia y confianza en las instituciones tributarias permite fomentar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Estudios sugieren que la confianza en las administraciones públicas y la valoración de justicia en los procedimientos influyen positivamente en la disposición de los ciudadanos a cumplir con sus responsabilidades fiscales (Keen & Slemrod, 2017).

De igual manera, en entornos de transformación digital, la falta de transparencia en los sistemas automatizados puede generar incertidumbre y afectar la confianza de los contribuyentes, por lo que resulta necesario complementar la adopción de tecnologías con estrategias de comunicación, capacitación y mecanismos de gobernanza que garanticen un uso responsable de la inteligencia artificial (*OECD*, 2023).

Para Martínez, (2024), resulta imprescindible complementar la implementación de tecnologías automatizadas con políticas de transparencia, acceso a la información y capacitación para permitan equilibrar la eficiencia administrativa, seguridad jurídica y

equidad en la relación tributaria. Por ello es importante la incorporación de la inteligencia artificial para el análisis masivo de datos lo que permite optimizar la eficiencia administrativa, (Ojeda et al., 2025). Además, la modernización de la gestión pública se basa en un adecuado acceso a la información digital de los contribuyentes y procesos de capacitación en materia tributaria.

Por lo antes mencionados, la capacitación tecnológica constituye un componente esencial en la formación empresarial, al permitir que los profesionales se adapten a las transformaciones derivadas del avance tecnológico y la digitalización de la información. Es así como una adecuada capacitación en las nuevas tecnologías, permiten mejorar la planificación, organización y evaluación de las actividades institucionales, promoviendo una gestión más eficiente (Curipallo & Diaz, 2025). Por esta razón, la innovación en la gestión tributaria debe estar acompañada de procesos de capacitación e incorporación de tecnologías digitales y canales electrónicos orientados a optimizar los procesos de recaudación, mejorar la comunicación con los contribuyentes y mejorar la eficiencia administrativa.

### 2.2 Digitalización y transformación de la gestión tributaria

En las últimas décadas, la digitalización ha transformado profundamente la gestión tributaria, impulsando a las administraciones fiscales a incorporar tecnologías como la inteligencia artificial, analítica de datos, facturación electrónica, y plataformas digitales para mejorar la eficiencia de recaudación y fortalecer el control tributario. Diversos estudios destacan que la transformación digital optimiza los procesos administrativos y favorecen la transparencia, la trazabilidad y la interacción entre el Estado y los contribuyentes (Vial, 2019). Adicionalmente la literatura internacional sostiene que la digitalización de los ecosistemas tributarios requiere un enfoque integral de gobernanza, inclusión y capacitación para garantizar la sostenibilidad y legitimidad (Okunogbe & Santoro, 2023).

Es así como, una adecuada digitalización de los procesos tributarios permite una gestión tributaria más transparente, centrada en el contribuyente y orientada al mejoramiento continuo para fortalecer las capacidades institucional y los procesos de control fiscal (Morante et al., 2024).Puesto que la digitalización transforma los procesos internos de los contribuyentes, optimiza la gestión tributaria desde una perspectiva institucional; y, exige mayores niveles de distribución, sistematización y precisión en el registro de información (Bellon et al., 2022; Nose et al., 2025).

En Ecuador, la transformación digital de la gestión tributaria se ha transformado en un eje estratégico del proceso de modernización del SRI, que mediante la incorporación de herramientas digitales como la facturación electrónica, las declaraciones de impuestos y los sistemas automatizados de control ha fortalecido la eficiencia administrativa y la recaudación de tributos (Ramírez et al., 2022). Todos estos sistemas permiten a las autoridades tributarias acceder a la información en tiempo real y detectar de inconsistencias en las declaraciones lo que les permite mejorar sus capacidades de fiscalización.

Es así como, todas estas iniciativas de modernización y digitalización tributaria han contribuido a reducir los tiempos operativos, ampliar la cobertura de los servicios digitales y facilitar el cumplimiento de las obligaciones por parte del contribuyente. También, se ha mejorado la trazabilidad de las operaciones, permitiendo detectar inconsistencias y minimizar riesgos asociados a la evasión tributaria. En este sentido, la facturación electrónica se ha consolidado como un componente fundamental en la modernización de los sistemas tributarios, promoviendo la eficiencia administrativa y la transparencia contable y tributaria (Arias et al., 2025, p.57).

Sin embargo, la transformación digital en Ecuador enfrenta desafíos como la falta capacitación de los contribuyentes en temas tributarios y el limitado acceso a la tecnología, especialmente en sectores más pequeños o con menor nivel de digitalización. Por ello, resulta

fundamental que la transformación digital vaya acompañada de esfuerzos en educación fiscal, simplificación de procesos, fortalecimiento de las capacidades digitales de las organizaciones y mejora en la confianza de la administración tributaria (Keen & Slemrod, 2017; Zuiderwijk et al., 2021).

### *2.2.1 Fundamentos teóricos de la adopción tecnológica*

El análisis de la adopción tecnológica en contextos organizacionales ha sido ampliamente desarrollado a partir de modelos teóricos consolidados que han sido aplicados en múltiples contextos, incluyendo servicios públicos digitales y han demostrado que la percepción de facilidad con el conocimiento del sistema son factores clave para su adopción efectiva. Según Davis (1989), un modelo denominado Technology Acceptance Model (TAM) propone que, el uso de tecnologías está determinado por la utilidad percibida y la facilidad de uso que influyen en el comportamiento y actitud del usuario.

El modelo Technology–Organization–Environment (TOE) por su parte, incorpora variables organizativas y del entorno, tales como, la capacidad interna de cada organización o su condición en el marco institucional. Este enfoque resulta pertinente en el análisis de pequeñas unidades económicas, donde la disponibilidad de recursos, la estructura organizativa y el acceso a información influyen de manera significativa en la implementación de tecnologías. Mientras que la teoría sobre la capacidad de absorción sugiere que, las organizaciones deben desarrollar habilidades o adquirir conocimiento antes de adquirir tecnología, de manera que, puedan adaptarla y aplicarla en sus procesos interno ( Cohen & Levinthal, 1990; Zahra & George, 2002).

En el contexto de esta investigación, las teorías anteriores se sintetizan en la necesidad de preparación previo a la adopción e implementación de tecnologías en el marco tributario, desde el punto de vista de las empresas y negocios, desde la administración tributaria, y el contacto con los contribuyentes para incentivar capacitaciones que orienten el fiel

complimiento de los compromisos con el Estado, y la facilidad que la tecnología ofrece en este camino.

### *2.2.2 Uso de tecnologías digitales y gestión tributaria*

La relación entre el uso de tecnologías digitales y la gestión tributaria ha sido abordada desde diferentes enfoques en la literatura empírica dado que, la digitalización promueve a mejorar la eficiencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias, reducción de errores, simplificación de procesos y facilita el acceso a la información. La ejecución de sistemas electrónicos de facturación ha demostrado ser una herramienta relevante para incrementar la transparencia y reducir la evasión fiscal mediante registros automatizados de las transacciones económicas (Bellon et al., 2022).

Por otra parte, el impacto de la tecnología en la gestión tributaria no es uniforme ya que las ventajas de la digitalización dependen del nivel de adopción y uso efectivo de las herramientas por parte de los contribuyentes. Es así que la tecnología actúa como un facilitador cuya efectividad se encentra condicionada por factores adicionales que determinan su integración en los procesos organizativos (Okunogbe & Santoro, 2023).Sin embargo en empresas sin personería jurídica adquiere especial relevancia, pues suelen presentar limitaciones administrativas, escasos recursos tecnológicos y bajos niveles de formalización, factores que pueden dificultar el cumplimiento eficiente de sus obligaciones tributarias.

En este sentido, en estudios desarrollados en microempresas y pequeños negocios evidencian que la falta de capacitación tecnológica, las brechas digitales y las deficiencias en los sistemas de gestión influyen en la adopción de herramientas tecnológicas y en la calidad de información tributaria generada (García & Barcia, 2026; Salazar & Figueroa, 2026). En consecuencia, el análisis de la gestión tributaria en las empresas sin personería jurídica requiere considerar no solo la disponibilidad de tecnologías digitales, sino también las

capacidades internas que determinan su aprovechamiento efectivo. Sobre la base de lo expuesto anteriormente se plantea la siguiente hipótesis de investigación:

**H1:** El uso de tecnologías digitales se relaciona de manera positiva y significativa con la eficiencia de la gestión tributaria en las empresas sin personería jurídica de la ciudad de Cuenca.

### *2.2.3 Conocimiento digital y adopción tecnológica*

Otro aspecto relevante de la investigación es abordar como el conocimiento en herramientas digitales constituye un elemento principal en los procesos de adopción tecnológica, debido a que los usuarios con mayores competencias digitales, presentan una mayor disposición para utilizar nuevas tecnologías y aprovechar sus funcionalidades de manera efectiva (Venkatesh et al., 2012). Mientras que, en el ámbito tributario, la interacción con las plataformas digitales facilita el cumplimiento de las obligaciones tributarias al simplificar procedimientos, automatizar tareas y reducir la necesidad de conocimientos técnicos especializados.

También, la comprensión de los derechos y obligaciones de los contribuyentes asociados a la educación y capacitación, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura tributaria y al cumplimiento voluntario de las disposiciones fiscales (OECD, 2021). Esta variable adquiere especial relevancia en las empresas sin personería jurídica, debido a que estas organizaciones suelen operar con estructuras administrativas simples y recursos limitados para administrar sus procesos contables y tributarios.

En este contexto, el nivel de conocimiento en herramientas digitales puede influir directamente en la capacidad de los contribuyentes para utilizar plataformas electrónicas de declaración, facturación y consulta tributaria, así como para adaptarse a los cambios tecnológicos implementados por la administración tributaria. Por consiguiente, una sólida competencia digital favorece una mayor eficiencia en la gestión tributaria, mejora la

comprensión de las obligaciones fiscales y contribuye a reducir errores en el cumplimiento de los deberes formales y sustanciales de las empresas sin personería jurídica (García & Barcia, 2026; OECD, 2021). A partir de lo anterior, se formulan las siguientes hipótesis investigativas:

**H2:** El uso de tecnologías digitales en las empresas sin personería jurídica de Cuenca, Ecuador incide positivamente en el conocimiento sobre herramientas digitales tributarias.

**H3:** El conocimiento en herramientas digitales tributarias por parte de las empresas sin personería jurídica de Cuenca, Ecuador, influye positivamente en la gestión tributaria.

### *2.2.4 Facilidad de uso y eficiencia tributaria*

La facilidad de uso percibida ha sido identificada como uno de los factores importantes en los procesos de adopción tecnológica, especialmente en contextos donde los usuarios presentan limitaciones en sus competencias digitales. De acuerdo con el Modelo TAM, la percepción de que un sistema es fácil de utilizar influye positivamente en la intención de uso y en su adopción efectiva por parte de los usuarios (Davis, 1989). Asimismo, estudios posteriores han demostrado que la expectativa de esfuerzo y las condiciones facilitadoras son elementos principales en la aceptación y utilización de tecnologías digitales (Venkatesh et al., 2003).

En el ámbito tributario, la facilidad de uso de las plataformas digitales puede incentivar a los contribuyentes para cumplir con sus obligaciones fiscales, al simplificar procedimientos, disminuir la complejidad de los trámites y facilitar el acceso a la información. No obstante, el aprovechamiento efectivo de estas herramientas depende de las características tecnológicas de los sistemas, de las capacidades organizativas y del nivel de

preparación de los usuarios para interactuar con los entornos digitales. En consecuencia, la facilidad de uso constituye un factor que favorece la adopción tecnológica; no obstante, su incidencia en la gestión tributaria se encuentra condicionado por elementos complementarios como la capacitación, la educación tributaria y la disponibilidad de recursos tecnológicos (OECD, 2021).

En consecuencia, a continuación, se exponen las siguientes hipótesis de la investigación:

**H4:** El uso de tecnologías digitales en las empresas sin personería jurídica de Cuenca, Ecuador, se influye positivamente en la facilidad de uso de las herramientas tributarias percibida.

**H5:** La facilidad de uso de las herramientas tributarias percibida incide positivamente con la gestión tributaria de las empresas sin personaría jurídica en la ciudad de Cuenca, Ecuador.

### *2.2.5 Procedimientos organizativos y gestión tributaria*

La ejecución de tecnologías digitales en la gestión tributaria implica transformaciones en los procesos organizativos, debido a que la automatización de tareas, la sistematización de registros y la digitalización de la información favorecen la eficiencia operativa y fortalecen la calidad de los procesos administrativos. En este sentido, la tecnología genera mayores beneficios cuando se integra de manera efectiva en las rutinas organizacionales y se complementa con prácticas adecuadas de gestión y control (Bharadwaj, 2000). Igualmente, la evidencia empírica señala que las organizaciones que desarrollan capacidades para gestionar y aprovechar los recursos tecnológicos logran mejorar su desempeño, optimizar el procesamiento de información y reducir errores operativos (Melville et al., 2004).

En el ámbito tributario, la integración de herramientas digitales favorece la planificación de obligaciones fiscales, el control de la información contable y el cumplimiento de los requerimientos normativos. En consecuencia, los procedimientos organizativos constituyen el mecanismo mediante el cual las tecnologías digitales se transforman en resultados concretos de eficiencia y cumplimiento dentro de las organizaciones; por lo tanto, se desprenden las siguientes hipótesis investigativas:

**H6:** El uso de tecnologías digitales en las empresas sin personería jurídica de la ciudad de Cuenca, Ecuador, influye de manera positiva en la aplicación de sus procedimientos organizativos tributarios.

**H7:** La aplicación de procedimientos organizativos tributarios en las empresas sin personería jurídica de la ciudad de Cuenca, Ecuador, influye positivamente en su gestión tributaria.

### 2.3 Modelo conceptual de la investigación

Sobre la base de los argumentos teóricos y empíricos expuestos, se propone un modelo conceptual que integra las relaciones entre las variables consideradas en la presente investigación. La construcción de este modelo se fundamenta en estudios que destacan la incidencia de las tecnologías digitales en la optimización de procesos administrativos y tributarios, contribuyendo al fortalecimiento del cumplimiento fiscal y a la mejora de la eficiencia organizacional (Okunogbe & Santoro, 2023; Ramírez et al., 2022).

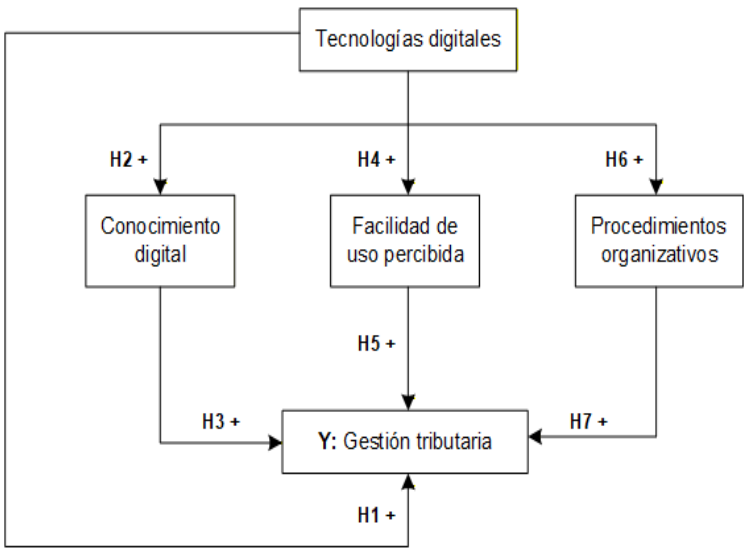
También , el modelo incorpora las variables conocimiento digital y facilidad de uso, sustentadas en el Modelo TAM de Davis, (1989) y en las extensiones propuestas por Venkatesh et al., (2003), las cuales establecen que la adopción y el uso efectivo de las tecnologías dependen de las competencias de los usuarios y de la percepción de simplicidad e utilidad de los sistemas tecnológicos. Desde esta perspectiva, los contribuyentes con mayores

competencias digitales y una percepción favorable sobre la facilidad de uso de las plataformas tributarias presentan una mayor predisposición para utilizar herramientas tecnológicas en el cumplimiento de sus obligaciones.

Del mismo modo, la inclusión de procedimientos organizativos como variable interviniente se sustenta en la perspectiva de capacidades organizacionales, la cual sostiene que los beneficios de la tecnología se materializan cuando esta se integra adecuadamente en los procesos y rutinas de las organizaciones (Bharadwaj, 2000; Melville et al., 2004). En consecuencia, la tecnología no genera resultados de manera automática, sino que su impacto en la gestión tributaria depende de la capacidad de las organizaciones para incorporar herramientas digitales en sus actividades de planificación, control y cumplimiento fiscal.

Por lo antes expuesto, el modelo conceptual presentado en la Figura 1 articula la relación teórica entre las tecnologías digitales y la gestión tributaria, tanto de manera directa como a través de las variables intervinientes conocimiento digital, facilidad de uso y procedimientos organizativos. De esta forma, el modelo proporciona una base teórica sólida que permite analizar empíricamente cómo la adopción y utilización de tecnologías digitales influyen en la gestión tributaria de las empresas sin personería jurídica.

***Figura 1*** *Modelo conceptual*



## 2.4 Marco conceptual

A continuación, se describe los conceptos claves del estudio alineados a las variables de estudio y sus dimensiones:

### *2.4.1 Tecnología*

- **Infraestructura tecnológica:** Disponibilidad de hardware, software y redes para la gestión tributaria.
- **Automatización de procesos:** un sistema de información para realizar procesos tributarios de forma automática reduciendo la intervención manual.
- **Acceso a información digital:** facilidad para acceder a bases de datos y documentos electrónicos de las operaciones de la empresa.
- **Capacitación tecnológica:** Nivel de conocimiento de los contadores y el personal responsable de la parte contable y tributaria para utilizar las herramientas tributarias.
- **Innovación tecnológica:** adopción de nuevas herramientas tecnológicas en la gestión tributaria.

### *2.4.2 Gestión tributaria*

- **Eficiencia en el cumplimiento tributario**: Rapidez y precisión en la declaración y pago de impuestos.
- **Transparencia y control:** Nivel de control y trazabilidad en procesos tributarios.
- **Reducción de errores:** Disminución de inconsistencia, omisión o evasión fiscal.
- **Satisfacción del contribuyente*:*** Percepción de facilidad y claridad en los procesos tributarios.
- **Optimización de procesos internos**: Mejora en la organización y administración de los recursos tributarios.

### *2.4.3 Otros conceptos relevantes*

- **Empresas sin personería jurídica:** son unidades económicas infórmales o semiformales que operan bajo el nombre de una persona natural
- **Digitalización tributaria**: Transformación de procesos fiscales mediante la incorporación de nuevas tecnologías.
- **Facturación electrónica**: Sistema obligatorio en Ecuador para registrar las operaciones comerciales de los contribuyentes
- **Gobierno electrónico:** Uso de sistemas de información para mejorar servicios públicos, incluido el sistema tributario.

## 2.5 Marco legal

El marco legal ecuatoriano regula la gestión tributaria y el uso de tecnologías en los procesos fiscales. Las principales normas aplicables son:

- **Constitución de la República del Ecuador (2008):** este documento es el fundamento jurídico del Ecuador y reconoce que el sistema tributario debe regirse por principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, transparencia y equidad. En nuestro estudio es relevante tener presente los artículos

  Art. 300: El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 300).

  La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 300).

Art. 226: Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art 226).

**Código Tributario (Reformas 2020–2024)**

El código tributario es fundamental pues regula la relación entre el contribuyente y el estado estableciendo las obligaciones formales y sustanciales de los contribuyentes. Ademas reconoce la valides de documentos electrónicos y registros digitales. Toda esta normativa es la base jurídica para el cumplimiento de deberes tributarios, tanto de forma presencial como mediante medios electrónicos

- **Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI)**

Esta normativa establece las obligaciones de las personas naturales y negocios sin personería jurídica, sucesiones indivisas y sociedades que obtengan ingresos gravados a declarar los tributos. Adicionalmente a esta ley existe un reglamento de ampliación que orienta a los contribuyentes sobre cómo tratar sus ingresos y gastos en el ámbito tributario.

- **Resoluciones del SRI**

En lo que corresponde a las resoluciones es importante se considere las relacionadas con la facturación electrónica obligatoria (2022–2024); Uso de plataformas digitales para declaraciones, anexos y pagos; Normas sobre comprobantes electrónicos, firmas digitales y sistemas de control.

- **Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación (2020)**

- Promueve la digitalización y uso de tecnologías en actividades económicas.

# Capítulo III. Marco metodológico

## 3.1.Tipo de investigación

El presente estudio se enmarcó con un enfoque cuantitativo, debido a que analizo y midió la relación del uso de tecnologías digitales y la gestión tributaria en empresas sin personería jurídica del cantón Cuenca, Ecuador. Según Hernández Sampieri et al., (2010), el enfoque cuantitativo se distingue por la medición de variables y la aplicación de procedimientos estadísticos para comprobar las hipótesis y determinar relaciones entre fenómenos observables.

En cuanto al alcance, el estudio fue de tipo descriptivo, pues permitió identificar y caracterizar las herramientas tecnológicas utilizadas por las empresas sin personería jurídica de la ciudad de Cuenca y su nivel de aplicación para el cumplimiento y gestión de sus obligaciones tributarias. Según Hernández Sampieri et al. (2010), los estudios descriptivos tienen como propósito especificar las características y propiedades de un fenómeno, permitiendo obtener una visión detallada de la realidad objeto de estudio.

Además, la investigación tuvo un alcance correlacional, puesto que se identificó y midió la relación existente de uso de tecnologías y la eficiencia de la gestión tributaria, permitió conocer la percepción de los contribuyentes respecto a los beneficios y dificultades sobre la incorporación de tecnologías en procesos de gestión tributaria. También permitió analizar de manera sistemática la relación de la variable independiente, tecnologías, y la variable dependiente, gestión tributaria. Con todo esto a mejorar la comprensión de la situación actual del uso de tecnologías de la gestión tributaria en las empresas sin personería jurídica de Cuenca.

## 3.2.Diseño de la investigación

La investigación fue no experimental, considerando que no se manipularon las variables y fueron observadas en su contexto natural a través de dinámicas reales de comportamiento

organizacional sin intervenir en ellas (Hernández et al., 2010). Dicho enfoque investigativo permitió analizar patrones de comportamiento mediante la medición de variables observables y la aplicación de técnicas estadísticas inferenciales, con el propósito de contrastar las hipótesis formuladas en el marco teórico estructurado que se ilustra en la figura 1.

El estudio se desarrolló bajo un diseño transversal, debido a que la información fue recopilada en un único momento para su análisis, validación y evaluación sobre la incidencia de la implementación de tecnologías digitales en la eficiencia de procesos tributarios, esto permitió la contrastación de la hipótesis planteada mediante procedimientos estadísticos. Según Hernández Sampieri et al. (2010), en los estudios de diseño transversal la recolección de información será en un único momento temporal para analizar el comportamiento de las variables dentro del contexto investigado.

Este diseño permitió tener una visión clara de la realidad actual de las empresas sin personería jurídica respecto al uso de la tecnología en la gestión tributaria. Para lograr esto se empleó métodos rigurosos para recopilar y analizar información cuantificable, con el propósito de obtener resultados precisos, objetivos y verificables, minimizando la influencia de apreciaciones subjetivas del investigador, permitiendo garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos en el estudio (Herrera, 2024).

### 3.3 Población y muestra

La población objeto de estudio se encuentra constituido por las empresas sin personería jurídica del cantón Cuenca, Ecuador, las cuales poseen una estructura económica diversificada donde predominan unidades productivas de pequeña escala. Estas unidades económicas fueron consideradas en función de su participación en actividades comerciales y su obligación de cumplir con el régimen tributario vigente, además que, responden a la necesidad de focalizar

el estudio en un segmento que, si bien es representativo en términos económicos, ha tenido baja cobertura en la literatura académica desde una perspectiva tecnológica y tributaria.

Cabe destacar que, las empresas sin personería jurídica como, por ejemplo, comerciantes individuales, asociaciones informales y unidades económicas familiares desempeñan un papel significativo en la generación de empleo y la activación del mercado local. Este tipo de negocios sin personería jurídica suelen presentar limitaciones estructurales en términos de formalización, acceso a tecnología y capacidades administrativas afectando la eficiencia en su gestión tributaria.

Es así como, la presente investigación realizó el análisis sobre la base de una población de estudio que, estuvo conformada por 13,717 empresas comerciales sin personería jurídica de la ciudad de Cuenca, Ecuador, de tal forma que, con un margen de error del 7 % y una proporción esperada de éxito y fracaso de 0.5, mediante la fórmula para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 90%, el cálculo arrojó un tamaño muestral de 138 empresas.

A Continuación, se ilustra la fórmula utilizada:

$$\boldsymbol{n} = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

- N=1083 (tamaño de la población)
- Z=1.65 (nivel de confianza del 90%)
- p=0.5 (probabilidad de éxito)
- $q$=0.5
- e=0.07 (error muestral)

En relación con el nivel de confianza seleccionado (90%, Z = 1.65), si bien en investigaciones académicas es común emplear un nivel del 95%, en el presente estudio se optó

por un nivel inferior debido a limitaciones en el acceso a la población objetivo y a la naturaleza aplicada de la investigación, esta decisión permitió equilibrar la precisión estadística con la viabilidad operativa del proceso de recolección de datos.(Sampieri, 2014a).

En cuanto al tipo de muestreo, se empleó un enfoque no probabilístico por conveniencia, considerando la accesibilidad de los participantes y su disposición para colaborar con la investigación, permitiendo obtener evidencia empírica relevante para el análisis del fenómeno de estudio, sin pretensión de generalización estadística estricta. Si bien este tipo de muestreo restringe la generalización absoluta de los resultados, resulta adecuado en contextos donde el acceso a la población es restringido (Cohen, 2013).

### 3.4 Técnicas e instrumentos

Para el desarrollo de esta investigación, para la recolección de datos se empleó la técnica de encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario estructurado y diseñado a partir de la operacionalización de las variables y dimensiones del estudio. Adicionalmente, se utilizarán como técnicas la revisión documental, la encuesta y la entrevista, permitiendo la obtención de información teórica y empírica relevante.

El proceso de recolección de datos se desarrolló de dos formas: presencial y digital, dependiendo de las condiciones de acceso a los participantes, además se garantizó la confidencialidad de la información y su uso exclusivo para fines académicos. Como parte del cumplimiento de los principios éticos de la investigación científica, los participantes fueron informados sobre los objetivos del estudio y otorgaron su consentimiento para formar parte de ello.

#### 3.4.1 Instrumentos de investigación

Para la de recolección de datos los ítems utilizados como instrumentos de investigación fueron construidos a partir de las dimensiones de cada variable, en relación con la variable

independiente, las dimensiones fueron: infraestructura tecnológica, automatización de procesos, acceso a información digital, capacitación tecnológica e innovación; y en relación con la variable dependiente, las dimensiones fueron: eficiencia en el cumplimiento tributario, transparencia, reducción de errores, satisfacción y optimización de procesos.

En cuanto a la validación del instrumento, se efectuó una validación mediante juicio de expertos en el área, constituido por cinco docentes de experiencia, quienes evaluaron cada ítem con criterios de claridad, pertinencia y relevancia en cada pregunta con calificación de 1 a 4 (1 = no adecuado, 2 = poco adecuado, 3 = adecuado, y 4 = muy adecuado). A partir de las valoraciones, se calculó el Índice de Validez de Contenido (IVC), considerando la cantidad de expertos que calificaron cada ítem como adecuado o muy adecuado (valores de 3 y 4), y posteriormente se obtuvo un promedio general del instrumento.

El IVC global alcanzó un valor de 0,87, lo que evidencia alta concordancia entre los evaluadores y adecuada pertinencia de los ítems. Posterior a esto, se analizó la consistencia interna del instrumento mediante el coeficiente alfa de Cronbach, tomando en cuenta valores superiores a 0,70 como indicadores de fiabilidad aceptable (Hair et al., 2019). El instrumento utilizó escalas tipo Likert de cinco puntos para medir cada ítem, de donde 1 = muy bajo, 2 = bajo, 3 = medio, 4 = alto y 5 = muy alto.

### 3.5 Métodos de análisis de datos

El estudio se fundamentó en el método deductivo, partiendo de conocimientos generales relacionados con las dimensiones de tecnología y gestión tributaria para evaluar su validez en un entorno empírico específico. Para ello, se utilizó un enfoque cuantitativo orientado a examinar la relación del uso de tecnologías digitales y la gestión tributaria en empresas sin personería jurídica del cantón Cuenca, Ecuador. Según Bernal (2016), este método consiste en analizar los principios, teorías o conceptos generales para llegar a conclusiones específicas sobre una realidad determinada.

Para este estudio se analizó literatura científica sobre transformación digital, tecnologías de la información, modelos teóricos de adopción tecnológica en las organizaciones, gestión tributaria desde la perspectiva del estado y el cumplimiento tributario de las obligaciones, con el propósito de contrastar dichos fundamentos con la realidad observada en la población. De esta manera, el método facilito la comprensión del fenómeno desde una perspectiva teórica hacia una aplicación concreta.

Asimismo, se empleó el método analítico-sintético, el cual resultó fundamental para el desarrollo de la investigación permitiendo analizar patrones de comportamiento mediante la medición de variables observables y la aplicación de técnicas estadísticas inferenciales, con el propósito de contrastar las hipótesis formuladas en el marco teórico estructurado.

Posterior a la aplicación de las encuestas fue importante la utilización del método estadístico como una herramienta para organizar, procesar e interpretar la información obtenida. Con los datos obtenidos se aplicaron técnicas de análisis de datos con enfoque multivariante; en la etapa inicial se efectuó el análisis descriptivo para caracterizar la muestra y evaluar la distribución de variables. En una segunda etapa de análisis de los datos se aplicaron pruebas de correlación para identificar asociaciones preliminares entre los constructos y se evalúo el uso de tecnologías sobre la gestión tributaria, mediante un modelo de regresión lineal múltiple para evaluar su efecto.

Es importante señalar que el modelo de regresión lineal múltiple se fundamenta en su capacidad para estimar relaciones de una variable dependiente y múltiples variables independientes, permitiendo controlar efectos simultáneos y evaluar la significancia estadística de cada predictor (Rutherford, 1988). Todos los métodos aplicados facilitaron la contrastación de la hipótesis, el análisis y la integración de la información, así como el tratamiento riguroso de los datos.

# Capítulo IV. Resultados y discusión

## 4.1 Presentación de resultados

Esta sección presenta los resultados del análisis empírico aplicado en la muestra de 138 empresas sin personería jurídica del cantón Cuenca, Ecuador, el mismo que facilitó el examen integral de la relación entre el uso de tecnologías digitales y la gestión tributaria, cuyos patrones diferenciados tanto en la adopción tecnológica como en su incidencia sobre la eficiencia de los procesos tributarios de este tipo de negocios, se muestran en las tablas siguientes.

***Tabla 1*** *Actividad económica y tipo de tecnología de facturación*

| 1. ¿Cuál es el tipo de actividad comercial principal de su negocio? | 11. ¿Qué tipo de tecnología utiliza principalmente su negocio para la emisión de comprobantes de venta? | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Facturación electrónica a través del portal del SRI | No emite comprobantes | Plataforma externa (en la nube) | Sistema contable propio | Talonarios físicos | Nota de venta electrónica | Total |
| Otros | 1 | 0 | 1 | 22 | 1 | 5 | 30 |
| Venta de artículos de ferretería y construcción | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 |
| Venta de artículos de oficina o papelería | 0 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 10 |
| Venta de frutas y verduras | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 | 0 | 21 |
| Venta de prendas de vestir | 5 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 10 |
| Venta de productos de tienda | 20 | 15 | 0 | 16 | 6 | 0 | 57 |
| Venta de telecomunicaciones | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Total | 26 | 15 | 11 | 48 | 33 | 5 | 138 |

*Contrastes Chi-cuadrado*

| | Valor | Gl | P |
|---|---|---|---|
| $X^2$ | 248.4 | 30 | < .001 |
| N | 138 | | |

**Nota.** La tabla muestra la distribución de frecuencias entre la actividad económica y el tipo de tecnología utilizada para la emisión de comprobantes de venta.

De la observación a la Tabla 1, se desprende una marcada heterogeneidad en el uso de tecnologías para la emisión de comprobantes de venta en relación con la actividad económica; se observa de igual forma que, el uso de sistemas contables propios constituye la principal alternativa tecnológica (34.8%), seguido por el uso de talonarios físicos (23.9%) y la facturación electrónica a través del portal del Servicio de Rentas Internas (18.8%), mientras que un segmento relevante (10.9%) no emite comprobantes.

El análisis por actividad económica muestra diferencias sustanciales; por ejemplo, sectores como frutas y verduras muestran una dependencia absoluta de mecanismos tradicionales, mientras que actividades como ferretería y telecomunicaciones presentan una adopción completa de sistemas digitales o plataformas tecnológicas; en cuanto a las tiendas tradicionales que constituyen el mayor tejido de la muestra, se evidencia una distribución heterogénea, reflejando una transición incompleta y limitada hacia la digitalización.

Este comportamiento contribuye con la investigación dado que, revela una coexistencia de distintos niveles de digitalización y formalización dentro del tejido empresarial analizado en relación con los postulados teóricos que sustentan el estudio. Para el análisis inferencial, se aplicó la prueba de Chi-cuadrado y los valores se representan por: $x^2= 248.4$ y $p < 0.001$, lo cual confirma una relación estadísticamente significativa entre la actividad económica y la tecnología utilizada. En consecuencia, la adopción tecnológica no es uniforme en este tipo de empresas ya que, responde a características estructurales del sector productivo y la gestión tributaria se encuentra condicionada por factores sectoriales específicos.

***Tabla 2*** *Nivel de uso de tecnologías digitales y eficiencia de la gestión tributaria del negocio*

| 20. ¿En qué nivel el uso de tecnologías digitales ha mejorado la eficiencia en la gestión tributaria? | 19. ¿Cómo evalúa la eficiencia de la gestión tributaria de su negocio? | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Eficiente | Ineficiente | Moderado | Muy eficiente | Muy ineficiente | Total |
| Alto | 25 | 0 | 1 | 1 | 5 | 32 |
| Bajo | 0 | 5 | 37 | 0 | 0 | 42 |
| Medio | 6 | 5 | 26 | 5 | 0 | 42 |
| Muy alto | 5 | 0 | 0 | 11 | 5 | 21 |
| Muy bajo | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Total | 36 | 10 | 64 | 18 | 10 | 138 |

*Contrastes Chi-cuadrado*

| | Valor | Gl | P |
|---|---|---|---|
| $X^2$ | 150.1 | 16 | < .001 |
| N | 138 | | |

**Nota.** Presenta la distribución de frecuencias entre el nivel de uso de tecnologías digitales y la eficiencia de la gestión tributaria del negocio.

Los resultados presentados en la Tabla 2 muestran una asociación clara del nivel de uso de tecnologías digitales y la eficiencia en la gestión tributaria. A nivel general, predomina una percepción de eficiencia moderada (46.4%), seguida de eficiente (26.1%) y muy eficiente (13.0%), lo que indica que, si bien existe una tendencia positiva, aún prevalecen niveles intermedios de desempeño.

Al analizar la relación de las dos variables, se observa que los niveles más altos del uso de la tecnología se asocian con mayores niveles de eficiencia percibida. En particular, en las categorías “alto” y “muy alto” predominan valoraciones positivas, mientras que en niveles bajos se concentran evaluaciones moderadas o incluso ineficientes. Este patrón evidencia que los beneficios de la tecnología no son inmediatos, sino que dependen del grado de adopción y uso efectivo. El contraste estadístico ($x^2 = 150.1$; $p < 0.001$) confirma la existencia de una

relación significativa del uso de tecnologías digitales y la eficiencia en la gestión tributaria, lo que permite inferir que la transformación digital constituye un factor determinante en el desempeño tributario de los negocios.

***Tabla 3*** *Frecuencia de uso y nivel de conocimiento en herramientas digitales tributarias*

| 9. Nivel de conocimiento en herramientas digitales tributarias | 6. Frecuencia de uso de herramientas tecnológicas en la gestión tributaria | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | A veces | Frecuentemente | Nunca | Rara vez | Siempre | Total |
| Alto | 0 | 5 | 0 | 0 | 11 | 16 |
| Bajo | 5 | 0 | 5 | 21 | 11 | 42 |
| Medio | 10 | 11 | 0 | 10 | 6 | 37 |
| Muy alto | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 20 |
| Muy bajo | 0 | 0 | 6 | 17 | 0 | 23 |
| Total | 15 | 16 | 11 | 48 | 48 | 138 |

*Contrastes Chi-cuadrado*

| | Valor | gl | P |
|---|---|---|---|
| $X^2$ | 125.5 | 16 | < .001 |
| N | 138 | | |

**Nota.** Presenta la distribución de frecuencias entre la frecuencia de uso de herramientas tecnológicas y nivel de conocimiento en herramientas digitales.

En la Tabla 3 se muestra el vínculo entre el conocimiento digital y el uso de tecnologías, se evidencia una asociación directa y consistente, cuya frecuencia de uso se concentra en las categorías “siempre” y “rara vez” con una polarización marcada en el comportamiento de los usuarios. El análisis de Chi-cuadrado presenta los siguientes valores: $x^2 = 125.5$ y $p < 0.001$, lo que, confirma la relación significativa del nivel de conocimiento y frecuencia de uso, lo que indica que el conocimiento constituye un factor clave en la adopción tecnológica.

Este resultado refuerza la importancia de las capacidades digitales en la implementación efectiva de herramientas tributarias. Por otra parte, el análisis de normalidad por medio de la prueba de Shapiro-Wilk evidencia que los datos no se ajustan una

distribución normal ($p < 0.001$ en todas las variables), lo que justifica el uso de técnicas no paramétricas para el análisis inferencial.

**Tabla 4** *Correlación del uso de tecnologías digitales con la eficiencia en la gestión tributaria*

| Tecnologías | | Gestión Tributaria | Rho de Spearman | p |
|---|---|---|---|---|
| P6. Uso de herramientas tecnológicas | - | P8. Uso de plataformas digitales del SRI | 0.9 | < .001 |
| P6. Uso de herramientas tecnológicas | - | P9. Conocimiento en herramientas digitales | 0.717 | < .001 |
| P6. Uso de herramientas tecnológicas | - | P12. Facilidad de uso de tecnologías tributarias | 0.618 | < .001 |
| P6. Uso de herramientas tecnológicas | - | P15. Aplicación de procedimientos tributarios | 0.799 | < .001 |
| P6. Uso de herramientas tecnológicas | - | P19. Eficiencia de la gestión tributaria | 0.337 | < .001 |
| P6. Uso de herramientas tecnológicas | - | P20. Mejora en la eficiencia tributaria | 0.74 | < .001 |
| P8. Uso de plataformas digitales del SRI | - | P9. Conocimiento en herramientas digitales | 0.696 | < .001 |
| P8. Uso de plataformas digitales del SRI | - | P12. Facilidad de uso de tecnologías tributarias | 0.573 | < .001 |
| P8. Uso de plataformas digitales del SRI | - | P15. Aplicación de procedimientos tributarios | 0.706 | < .001 |
| P8. Uso de plataformas digitales del SRI | - | P19. Eficiencia de la gestión tributaria | 0.241 | 0.004 |
| P8. Uso de plataformas digitales del SRI | - | P20. Mejora en la eficiencia tributaria | 0.697 | < .001 |
| P9. Conocimiento en herramientas digitales | - | P12. Facilidad de uso de tecnologías tributarias | 0.824 | < .001 |
| P9. Conocimiento en herramientas digitales | - | P15. Aplicación de procedimientos tributarios | 0.755 | < .001 |
| P9. Conocimiento en herramientas digitales | - | P19. Eficiencia de la gestión tributaria | 0.168 | 0.049 |
| P9. Conocimiento en herramientas digitales | - | P20. Mejora en la eficiencia tributaria | 0.581 | < .001 |
| P12. Facilidad de uso de tecnologías tributarias | - | P15. Aplicación de procedimientos tributarios | 0.663 | < .001 |
| P12. Facilidad de uso de tecnologías tributarias | - | P19. Eficiencia de la gestión tributaria | 0.139 | 0.104 |
| P12. Facilidad de uso de tecnologías tributarias | - | P20. Mejora en la eficiencia tributaria | 0.647 | < .001 |
| P15. Aplicación de procedimientos tributarios | - | P19. Eficiencia de la gestión tributaria | 0.442 | < .001 |
| P15. Aplicación de procedimientos tributarios | - | P20. Mejora en la eficiencia tributaria | 0.792 | < .001 |
| P19. Eficiencia de la gestión tributaria | - | P20. Mejora en la eficiencia tributaria | 0.436 | < .001 |

**Nota.** Se presentan coeficientes rho de Spearman para evaluar la relación de las variables de tecnologías digitales con la gestión tributaria.

En la la correlación del uso de tecnologías y la eficiencia de gestión tributaria, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, con resultados se presentan en la Tabla 4. Los hallazgos muestran relaciones positivas y significativas entre las variables analizadas; de forma

particular, se observa una correlación muy alta entre la frecuencia de uso de herramientas tecnológicas y el uso de plataformas del SRI, con valores $p < 0.001$, lo que indica una fuerte integración entre el uso general de tecnología y los sistemas institucionales.

También, la frecuencia de uso presenta relaciones altas con los procedimientos organizativos ($p = 0.799$), el nivel de conocimiento digital ($p = 0.717$) y la mejora en la eficiencia tributaria ($p = 0.740$), lo que evidencia una articulación sólida entre el uso tecnológico, las capacidades internas y los resultados organizacionales. El conocimiento digital, por su parte, muestra una correlación muy alta con la facilidad de uso ($p = 0.824$) y una relación significativa con los procedimientos organizativos ($p = 0.755$), lo que sugiere que el dominio tecnológico facilita la implementación efectiva de herramientas digitales a pesar de que, su relación directa con la eficiencia es baja con un valor $p = 0.168$ debido a la presencia de efectos indirectos.

De manera similar, la facilidad de uso presenta relaciones significativas con los procedimientos organizativos ($p = 0.663$) y con el uso de la tecnología ($p = 0.647$), pero no muestra una relación directa significativa con la eficiencia, lo que refuerza su carácter mediador. En conclusión, la evidencia estadística sugiere aceptar la hipótesis ya que, el uso de tecnologías digitales influye de manera positiva y significativa en la gestión tributaria mediante mecanismos indirectos asociados al conocimiento, la facilidad de uso y la organización interna a través de procedimientos organizativos que muestran una correlación moderada con la eficiencia con valor $p = 0.442$.

### 4.2 Discusión

Los resultados indican que la transformación digital fortalece la gestión tributaria en empresas sin personería jurídica; no obstante, este efecto está condicionado de factores internos como el nivel de conocimiento digital y su organización. Además, es importante destacar que

la tecnología por si sola no produce mejoras de manera inmediata; su efectividad va depender como se integra en las prácticas y procesos organizacionales.

En un estudio desarrollado en México por Pérez et al. (2025), establece que la digitalización de las organizaciones fortalece el control, la eficiencia y el cumplimiento tributario. Mientras que el presente estudio determina que la adopción de estas herramientas enfrenta limitaciones con las capacidades internas de las empresas u organizaciones, lo que genera una diferencia relevante frente a contextos de empresas con mayor desarrollo tecnológico. Lo que coincide con los planteamientos de OECD (2025) aporta mayor fuerza a los resultados obtenidos.

Además, los resultados de este estudio muestran que la tecnología no garantiza niveles elevados de eficiencia cuando no existen capacidades organizativas adecuadas. Este resultado lleva a considerar que la aplicación de modelos digitales exitosos en contextos tecnológicos debe ajustarse a las características económicas y requerimientos de las organizaciones. Todos estos aspectos se sustentan en factores como la infraestructura disponible y las capacidades organizacionales pueden condicionar su implementación y sus resultados (Vial, 2019).

La investigación también permite evidencia que el valor de la tecnología depende de la capacidad de las organizaciones para asimilarla y aplicarla , esto coincide con la teoría de capacidad de absorción de (Cohen & Levinthal, 1990). Es así como la estructura administrativa de las empresas actúa como un mecanismo clave que permite traducir el uso tecnológico en resultados concretos. Este hallazgo amplía el modelo TOE, al demostrar que, en microempresas, el componente organizativo tiene un peso decisivo en la efectividad de la adopción tecnológica (Tornatzky & Fleischer, 1990).

Desde una perspectiva crítica, la investigación demuestra que al no considerar las limitaciones reales que suelen tener los contribuyentes para la implementación de herramientas tecnológicas se suele sobre estimar los resultados que puedan tener la implementación de

digitalización tributaria por parte de la administración central. En este sentido, el estudio proporciona evidencia empírica al demostrar que la eficiencia tributaria se construye a partir de la interacción entre tecnología, conocimiento y estructura organizativa, lo que amplía la comprensión de esta realidad en un sector con limitada atención en la literatura.

Adicionalmente, es importante que la administración central establezca estrategias de digitalización con un enfoque integral considerando fortalecimiento de capacidades, simplificación de plataformas y acompañamiento técnico. Esta orientación se basa en evidencia reciente que demuestra que la digitalización mejora el cumplimiento tributario mediante el acceso a información y el fortalecimiento del control fiscal, en interacción con factores organizativos (Cai et al., 2025; Ouyang et al., 2023).

En consecuencia, el fortalecimiento de la gestión tributaria depende de la combinación entre herramientas digitales y condiciones internas que permitan su aprovechamiento. En función de estos resultados, se identifican líneas de investigación orientadas a profundizar la relación de digitalización y gestión tributaria mediante estudios longitudinales que analicen la evolución del impacto tecnológico en el tiempo, así como la aplicación de modelos de ecuaciones estructurales que permitan profundizar las relaciones de causa y efecto de las variables estudiadas. La ampliación del análisis hacia otros contextos geográficos y tipos de contribuyentes permitirá contrastar la consistencia de los resultados y fortalecer su validez externa.

# Capítulo V. Conclusiones, recomendaciones y propuesta

## 5.1 Conclusiones

Desde el análisis de la literatura, la investigación aporta evidencia empírica que ratifica la teoría de la capacidad de absorción y amplia el modelo TOE. Los resultados demuestran que las capacidades organizativas son relevantes e importantes para lograr una efectividad de la digitalización en especial en empresas sin personería jurídica, grupo de organizaciones que han recibido escasa atención en investigaciones previas.

El estudio evidencia que el impacto de tecnologías digitales incide de forma positiva y significativa con la gestión tributaria de las empresas sin personería jurídica de la ciudad de Cuenca, Ecuador, lo que permite aceptar la hipótesis principal con un ($x^2 = 150.1$; $p < 0.001$). Esto permite inferir que la transformación digital constituye un factor determinante en el desempeño tributario de los negocios. Sin embargo, esto se encuentra condicionado por las capacidades de las organizaciones para adoptar tecnologías en sus procesos internos, esto descarta una relación automática entre digitalización y eficiencia y requiere condiciones que favorezcan su aprovechamiento.

Los resultados obtenidos permiten afirmar que el conocimiento digital que tengan los empleados y la organización constituyen un factor determinante en la adopción de tecnologías aplicadas a la gestión tributaria. Del análisis estadístico se evidencio una relación significativa con un Chi – Cuadrado ($\chi^2 = 125.5$; $p < 0.001$), esto confirma la relación entre el nivel de conocimiento digital y la frecuencia de uso de aplicativos tecnológicos en los proceso contables y tributarios. También, se determinó la correlación positiva y significativa entre el uso de tecnologías y la eficiencia de la gestión tributaria, de manera especial con el uso de la plataforma del SRI ($P < 0.001$), esto confirma que el dominio y utilización de recursos tecnológicos favorece una gestión tributaria más efectiva.

Para una gestión tributaria optima no solo basta la incorporación de plataformas tributarias sencillas e intuitivas, los resultados muestran que se requiere que los usuarios cuenten con conocimientos y competencias tributarias para su adecuado aprovechamiento. Por lo que la administración fiscal más allá de promover la digitalización de los procesos tributarios debe incorporar procesos de fortalecimiento de las capacidades digitales de las organizaciones y fomentar mejores prácticas en los procesos tributarios. Todo esto permitirá tener resultados concretos de la transformación digital con mejora en la gestión y el cumplimiento fiscal.

De las variables analizadas en el estudio la relación más fuerte fue, la aplicación de procedimientos organizativos tributarios con la gestión tributaria. Esta relación demuestra que un adecuado proceso administrativo con énfasis en registros sistematizados de sus operaciones, el cumplimiento de controles internos y una adecuada planificación tributaria se constituyen en factores determinantes para transformar el uso de la tecnología en resultados concretos de eficiencia y cumplimiento tributario

En la práctica, los resultados de la investigación demuestran la necesidad del Servicio de Rentas Internas de establecer estrategias diferenciadas de transformación digital en el ámbito tributario, considerando la heterogenia de los contribuyentes y su acceso a la tecnología. Adicionalmente, los resultados muestran que existen sectores económico-productivos que tienen una fuerte dependencia a mecanismos tradicionales. Otro factor para considerar es el fortalecimiento de las competencias digitales de los responsables de la parte tributaria de las empresas por medio de programas de capacitación orientados al uso práctico de los aplicativos tributarios.

En el ámbito tecnológico para los pequeños contribuyentes es importante que los aplicativos tributarios sean más simples e intuitivas y se brinde un acompañamiento técnico directo que facilite su adopción. En cuanto a las limitaciones, el muestreo no probabilístico restringe el alcance de generalización de los resultados, mientras que el diseño transversal

impide cambios en el tiempo. Estas condiciones abren la necesidad de desarrollar estudios longitudinales, aplicar modelos que examinen relaciones causales con mayor precisión y ampliar el análisis a otros contextos geográficos.

En síntesis, el estudio demuestra que la digitalización mejora la gestión tributaria cuando integra capacidades internas y prácticas organizativas. Así, la eficiencia tributaria se alinea con el resultado de una combinación de factores tecnológicos y organizacionales, aportando elementos de utilidad para el diseño de políticas de apoyo y la formulación de estrategias empresariales.

### 5.2 Recomendaciones

Tomando como base los resultados de la investigación es importante que las estrategias tomadas por la Administración fiscal sean integrales y no se limiten a la innovación de nuevos aplicativos. En este sentido se tiene que promover políticas gubernamentales de incentivos tributarios orientadas a brindar las facilidades para el acceso a la tecnología y mejora de los procesos tributarios para las empresas sin personería jurídica.

Se recomienda la implementación de programas intensivos de capacitación para los responsables de la parte contable y tributarias de las empresas sin personería jurídica orientados al uso práctico de herramientas digitales. Para ello, se debe planificar los procesos de formación desde una perspectiva didáctica y accesible adaptada a las características y actividades económicas de las empresas sin personería jurídica, con el propósito de mejorar la comprensión de sus obligaciones tributarias, reducir errores en las declaraciones de impuestos y facilitar el cumplimiento voluntario.

Asimismo, es importante se continue con la simplificación tributaria de los procesos mediante plataforma accesibles y de fácil manejo, esto permitirá optimizar la experiencia de uso de los sistemas tecnológicos. Es importante también se fortalezcan los canales de

comunicación entre el Servicio de Rentas Internas y los contribuyentes mediante canales de asistencia técnica y acompañamiento directo dirigidos a pequeños negocios, en especial sectores económicos con menores niveles de digitalización.

En el ámbito empresarial, es importante se integre el uso de tecnologías en todos los procesos contables y tributarios de las organizaciones. Es relevante que las empresas posean una planificación tributaria y ademas sistematicen todas sus operaciones, lo cual fortalecerá su control interno y permitirá disminuir los errores en las declaraciones de impuestos. En consecuencia, la adopción tecnológica debe complementarse con prácticas organizativas que favorezcan el control, la precisión y la continuidad de los procesos.

Finalmente, se recomienda desarrollar futuros estudios que profundicen en el análisis de la evolución y el impacto entre la relación de la digitalización y la gestión tributaria en el tiempo. Además, ampliar el análisis hacia otros contextos geográficos y diferentes tipos de contribuyentes, así como incorporar metodologías estadísticas más robustas que permitan analizar relaciones causales y efectos mediadores con mayor precisión.

### 5.3 Propuesta.

De los resultados de la investigación se propone se diseñar desarrollen plan estratégico para el fortalecimiento de la gestión tributaria mediante el uso de tecnologías digitales en las empresas sin personería jurídica de la ciudad de Cuenca, Ecuador, con la finalidad de mejorar la eficiencia de la gestión tributaria, reducir errores en la ejecución de obligaciones tributarias y fortalecer las capacidades digitales de los contribuyentes. Este plan posee cuatro componentes estratégicos. estratégico tiene cuatro ejes

1. Fortalecimiento de capacidades digitales tributarias.
2. Optimización de herramientas tecnológicas y plataformas digitales.
3. Implementación de procedimientos organizativos tributarios.

4. Acompañamiento técnico y cultura tributaria digital.

Los beneficiarios de la propuesta son:

- Empresas sin personería jurídica de la ciudad de Cuenca.
- Comerciantes individuales y negocios familiares.
- Administración tributaria y organismos de control.
- Profesionales contables y administrativos vinculados al sector comercial.

Los resultados esperados

- Incremento del uso de herramientas digitales tributarias.
- Mejora en la eficiencia de la gestión tributaria.
- Reducción de errores e inconsistencias en declaraciones fiscales.
- Fortalecimiento de la cultura tributaria digital.
- Mayor nivel de organización y control interno en los negocios.

### *5.3.1 Diagnostico situacional*

Los resultados obtenidos en el estudio evidencian que las empresas sin personería jurídica en la ciudad de Cuenca presentan niveles heterogéneos de adopción tecnológica en sus procesos tributarios. No obstante, ciertos sectores económicos muestran avances significativos en el uso de sistemas digitales y plataformas electrónicas, todavía persiste una elevada dependencia de mecanismos tradicionales, como el uso de talonarios físicos y procedimientos manuales.

Los resultados estadísticos confirman que existe una relación positiva y significativa del uso de tecnologías digitales y la eficiencia de la gestión tributaria. También, los hallazgos demuestran que la tecnología por sí sola no garantiza mejoras automáticas en el desempeño tributario, dado que su efectividad depende de factores complementarios como el conocimiento digital, la facilidad de uso percibida y la aplicación de procedimientos organizativos internos.

Asimismo, se identificó una parte importante de los negocios presenta limitaciones relacionadas con la capacitación tecnológica, el acceso a plataformas digitales, la organización de los procesos administrativos y la educación tributaria. Estas condiciones afectan la correcta emisión de comprobantes, la ejecución oportuna de obligaciones tributarias y el adecuado aprovechamiento de las herramientas implementadas por el Servicio de Rentas Internas.

Los resultados obtenidos guardan relación con los planteamientos teóricos de Davis (1989), Cohen y Levinthal (1990) y Tornatzky y Fleischer (1990), quienes sostienen que la adopción tecnológica depende de la utilidad y facilidad de uso percibida como de las capacidades organizativas y de absorción del conocimiento dentro de las organizaciones. En consecuencia, la propuesta se orienta a fortalecer de manera integral las capacidades digitales y organizativas de las empresas analizadas.

### *5.3.2 Componente 1. Fortalecimiento de capacidades digitales tributarias*

Tomando como base los resultados del estudio y considerando los avances tecnológicos como el uso de la inteligencia artificial en el procesamiento de datos y la toma de decisiones dentro de las empresas. Las capacidades digitales que poseen las empresas hacen la diferencia sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Ante este escenario, es importante se trabaje en el fortalecimiento de capacidades digitales tributarias que permita a las personas y organizaciones desenvolverse de manera efectiva con la gestión contable y tributaria de sus empresas brindándoles mayor seguridad y transparencia en la información presentada ante los organismos de control.

Para el caso de las empresas sin personería jurídica, fortalecer esta competencia representa una oportunidad para simplificar procesos, reducir errores y optimizar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Por los antecedentes presentados y considerando la importancia del fortalecimiento de las capacidades digitales y su impacto positivo en la empresa se establece como objetivo de la propuesta:

**Objetivo**

Fortalecer el conocimiento y las competencias digitales tributarias de las empresas sin personería jurídica para mejorar el uso eficiente de herramientas tecnológicas y plataformas fiscales.

**Estrategias**

- Desarrollo de programas de capacitación sobre facturación electrónica, declaraciones en línea y manejo de plataformas del SRI.
- Talleres prácticos sobre organización digital de documentos tributarios.
- Capacitación en herramientas contables digitales y plataformas en la nube.
- Elaboración de guías didácticas y material audiovisual de fácil comprensión.

**Actividades**

- Jornadas de formación presencial y virtual.
- Simulación de procesos tributarios digitales.
- Asistencia personalizada para pequeños contribuyentes.
- Creación de manuales simplificados de uso tecnológico tributario.

**Indicadores**

- Número de empresas capacitadas.
- Nivel de participación en programas formativos.
- Incremento en el uso de plataformas digitales tributarias.
- Reducción de errores en declaraciones y registros tributarios.

### *5.3.3 Componente 2. Optimización de herramientas tecnológicas y plataformas digitales*

Para mejorar los procesos tributarios y organizativos en las empresas se ha vuelto una necesidad la optimización de las herramientas tecnológicas y plataformas digitales. Estos sistemas de información deben ser accesibles, funcionales y deben responder a la necesidad

de los responsables de la parte contable y tributaria de la empresa. Ante estas precisiones el componente 2 de la propuesta tiene el siguiente objetivo.

**Objetivo**

Promover el uso eficiente de tecnologías digitales orientadas a la automatización y simplificación de los procesos tributarios.

**Estrategias**

- Fomentar la adopción de sistemas contables digitales y facturación electrónica.
- Incentivar el uso de plataformas digitales del SRI y herramientas en la nube.
- Implementar procesos automatizados para el control tributario y financiero.
- Facilitar el acceso a herramientas tecnológicas de bajo costo para pequeños negocios.

**Actividades**

- Diagnóstico tecnológico de los negocios participantes.
- Asesoría técnica sobre selección de herramientas digitales.
- Integración de sistemas de control tributario y registro electrónico.
- Difusión de beneficios asociados a la digitalización tributaria.

**Indicadores**

- Incremento del porcentaje de negocios que utilizan facturación electrónica.
- Número de empresas que implementan sistemas contables digitales.
- Frecuencia de uso de plataformas tributarias digitales.
- Nivel de satisfacción de los contribuyentes respecto a las herramientas utilizadas.

### *5.3.4 Componente 3. Implementación de procedimientos organizativos tributarios*

El proceso administrativo es fundamental pues considera la planificación, organización, la dirección y control de todas las actividades desarrolladas en la empresa. Por lo que es importante que toda empresa tenga claro los procedimientos organizativos

tributarios pues le permitirá ser eficiente con la administración tributaria. Todo esto permitirá que las organizaciones dispongan de políticas contables y tributarias claras respecto al registro de sus operaciones, esto permite fortalecer el control interno de la organización y dar un adecuado seguimiento a la información tributaria a ser presentada.

De darse una adecuada implementación de procedimientos administrativos tributarios en las empresas se lograría integrar las responsabilidades tributarias dentro de la gestión empresarial diaria, asegurando mayor orden documental, mejor toma de decisiones y una respuesta oportuna ante los requerimientos de la administración tributaria. Es así como el objetivo de la propuesta del componente es:

**Objetivo**

Fortalecer la organización interna de las empresas mediante procedimientos tributarios estructurados que permitan optimizar la gestión fiscal.

**Estrategias**

- Diseño de procedimientos estandarizados para el registro y control tributario.
- Implementación de mecanismos internos de planificación fiscal.
- Organización sistemática de documentos contables y tributarios.
- Establecimiento de controles internos para reducir inconsistencias y errores.

**Actividades**

- Elaboración de formatos de control tributario.
- Capacitación en planificación y control fiscal.
- Diseño de cronogramas tributarios internos.
- Implementación de registros digitales de operaciones económicas.

**Indicadores**

- Nivel de organización documental tributaria.
- Reducción de inconsistencias fiscales.

- Cumplimiento oportuno de obligaciones tributarias.
- Disminución de sanciones o multas tributarias.

### *5.3.5 Componente 4. Acompañamiento técnico y fortalecimiento de la cultura tributaria digital*

Como se pudo determinar en el estudio es importante que la administración tributaria brinde un acompañamiento técnico a sus contribuyentes para optimizar los recursos tecnológicos previstos. Además, es importante se fortalezca la cultura tributaria digital esto permitirá que los contribuyentes cumplan de manera eficiente con sus obligaciones. La integración de estos dos factores va a tener resultados positivos en la eficiencia de la recaudación tributaria para el estado. Para las empresas el contar con acompañamiento técnico y fortalecer su cultura tributaria les permite ser eficientes en su parte contable y tributaria logrando información transparente y evitando errores en sus declaraciones. Por lo antes expuesto se propone el siguiente objetivo:

**Objetivo**

Promover una cultura tributaria basada en el uso responsable de tecnologías digitales y el cumplimiento voluntario de obligaciones fiscales.

**Estrategias**

- Fortalecer los mecanismos de acompañamiento técnico dirigidos a pequeños contribuyentes.
- Generar campañas de sensibilización sobre cultura tributaria digital.
- Impulsar espacios de orientación permanente sobre procesos tributarios digitales.
- Fomentar la confianza y transparencia en la relación entre contribuyentes y administración tributaria.

**Actividades**

- Creación de puntos de asistencia tributaria digital.

- Programas de orientación comunitaria y empresarial.
- Charlas sobre seguridad digital y protección de información tributaria.
- Difusión de contenidos educativos sobre cumplimiento fiscal.

**Indicadores**

- Nivel de satisfacción de los usuarios respecto al acompañamiento recibido.
- Participación en campañas de cultura tributaria.
- Incremento del cumplimiento voluntario de obligaciones fiscales.
- Mejora en la percepción de facilidad y transparencia de los procesos tributarios.

### *5.4 Viabilidad de la propuesta*

Desde una perspectiva técnica operativa y social, la propuesta es viable, debido a que aprovecha herramientas digitales ya existentes implementadas por el Servicio de Rentas Internas y se enfoca en el fortalecimiento de capacidades organizativas y tecnológicas de los contribuyentes.

Desde la perspectiva económica, la implementación puede desarrollarse progresivamente mediante programas de capacitación y acompañamiento apoyados por instituciones públicas, cámaras de comercio, universidades y organismos vinculados al fortalecimiento empresarial. Además, el uso de herramientas digitales accesibles y recursos tecnológicos ya disponibles reduce los costos de implementación y favorece la sostenibilidad de la propuesta en el tiempo.

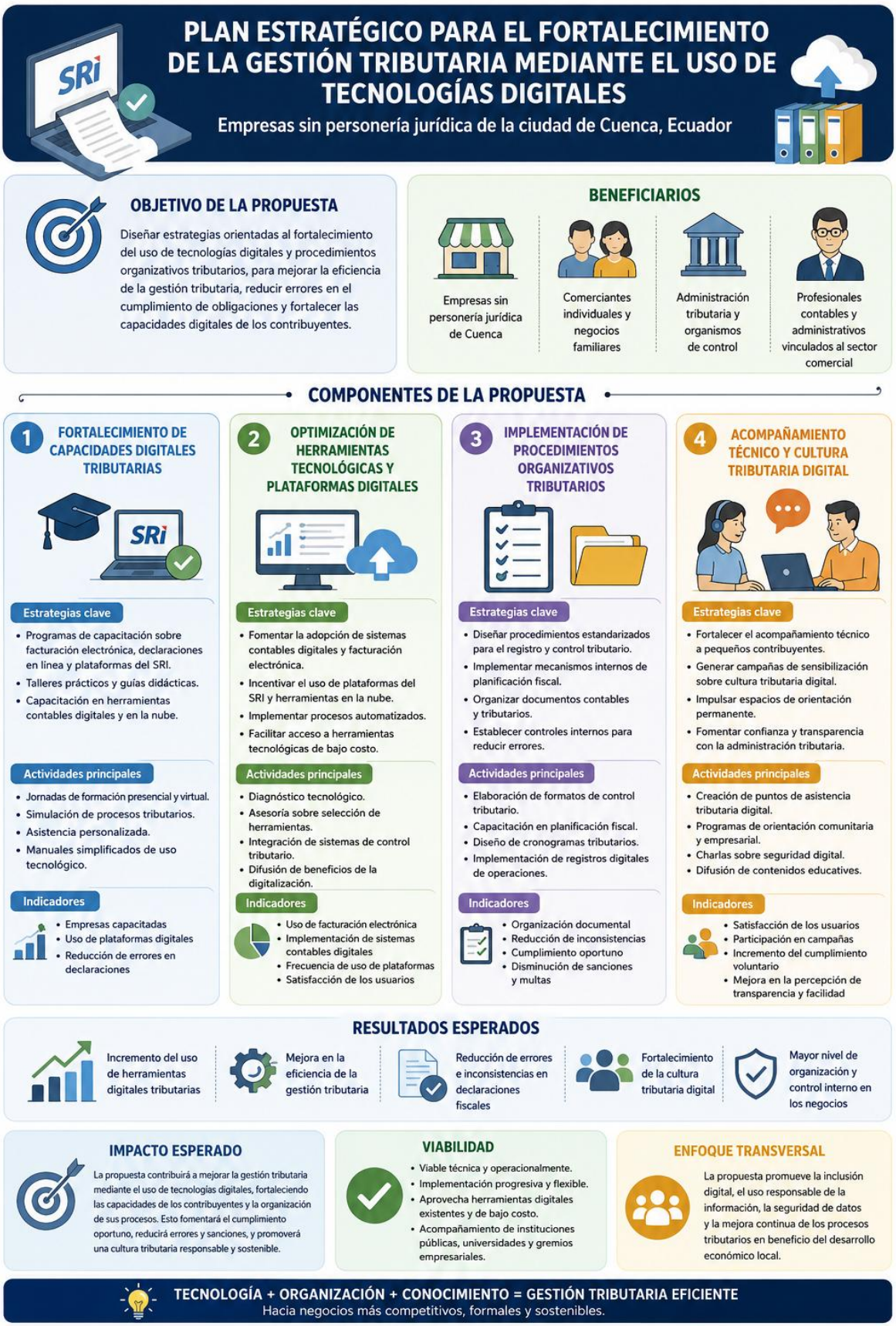
En el ámbito social, la propuesta contribuye al fortalecimiento de la cultura tributaria, favorece el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y disminuye la informalidad de las actividades económicas, generando beneficios para los contribuyentes y la administración tributaria.

### *5.5 Impacto esperado de la propuesta*

La implementación de la propuesta permitirá fortalecer las capacidades digitales y organizativas de las empresas sin personería jurídica de la ciudad de Cuenca, Ecuador, incrementando la eficiencia de la gestión tributaria y promoviendo una mayor integración tecnológica en los procesos administrativos y fiscales, facilitando el uso de plataformas digitales, emisión de comprobantes electrónicos y cumplimiento oportuno de obligaciones tributarias.

Asimismo, se espera disminuir errores en el cumplimiento tributario, mejorar la organización interna de los negocios y fortalecer el acceso y aprovechamiento de herramientas digitales tributarias. De manera complementaria, la propuesta busca fortalecer la cultura tributaria y la consolidación de procesos más transparentes, eficientes y sostenibles en el entorno empresarial, por medio de las herramientas digitales.

***Figura 2*** *Propuesta de fortalecimiento de la gestión tributaria mediante el uso de tecnologías digitales*



**Referencias**

Alava Rosado, M. X., Mosquera Arevalo, A. P., & Recalde Aguilar, L. M. (2025). La educación tributaria como factor que incide en el cumplimiento fiscal en Ecuador. *Ciencia Digital*, *9*(3.1), 45-62. https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v9i3.1.3383

Arias Macías, B. C., Andrade Moreira, N. G., Arizaga Vera, F. E., & Arizaga Vera, E. M. (2025). Transformación digital en la administración tributaria: Impacto de la facturación en la transparencia contable. Una revisión sistemática. *RECIMUNDO*, *9*(4), 57-75. https://doi.org/10.26820/recimundo/9.(4).oct.2025.57-75

Astudillo, G. (2025). SRI detecta evasión tributaria en Ecuador, cuáles son los casos. *El Comercio*.

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 Torres, C. A. (2016). *Metodología de la investigación Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Cuarta). Pearson.

Bernards, N. (2017). The global governance of informal economies: The International Labour Organization in East Africa. *Third world quarterly*, *38*(8), 1831-1846. https://doi.org/10.1080/01436597.2016.1260448

Bharadwaj, A. S. (2000). A Resource-Based Perspective on Information Technology Capability and Firm Performance: An Empirical Investigation. *MIS quarterly*, *24*(1), 169-196. https://doi.org/10.2307/3250983

Cabanillas Ñaño, S. I., Rengifo Calvanapon, G. A., Alfaro Oliva, J. E., & Castillo Saavedra, E. F. (2025). Inteligencia Artificial en los procesos contables: Avances y retos. *Revista Venezolana de Gerencia*, *30*(111), 1469-1483. https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.111.14

Cai, C., Zhou, L., & Liu, D. (2025). Dynamic relationship between tax reputation, digital transformation, and corporate tax compliance in financial markets. *International review of financial analysis*, *104*, 104258. https://doi.org/10.1016/j.irfa.2025.104258

Cohen, J. (2013). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. routledge.

Cohen, W. M., & Levinthal, D. A. (1990). Absorptive Capacity: A New Perspective on Learning and Innovation. *Administrative Science Quarterly*, *35*(1), 128-152. https://doi.org/10.2307/2393553

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial No. 449. 20 de Octubre de 2008. Quito, Ecuador.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS quarterly*, *13*(3), 319-340. https://doi.org/10.2307/249008

Dewett, T., & Jones, G. R. (2001). The role of information technology in the organization: A review, model, and assessment. *Journal of management*, *27*(3), 313-346. https://doi.org/10.1177/014920630102700306

Faúndez-Ugalde, A., Mellado-Silva, R., & Aldunate-Lizana, E. (2020). Use of artificial intelligence by tax administrations: An analysis regarding taxpayers' rights in Latin American countries. *Computer law & security review*, *38*, 105441. https://doi.org/10.1016/j.clsr.2020.105441

García Galeas, I. R., & Barcia Villamar, F. E. (2026). Uso de tecnología contable y cumplimiento del régimen simplificado en la Asociación de Comerciantes minoristas de jipijapa. *Revista Científica Multidisciplinaria SAPIENTIAE*, 423. https://doi.org/10.56124/sapientiae.v9i19.019

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación (5a. Ed.)*. McGraw-Hill Interamericana.

Herrera Castrillo, C. J. (2024). Paradigma Positivista. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, *12*(24), 29-32. https://doi.org/10.29057/icea.v12i24.12660

Jenniffer Andrea Párraga Riccio & Eduardo Andrés Guzmán Barquet. (2023). Efecto de recaudación del impuesto a la renta con relación a la facturación electrónica. *UTC Prospectivas: Revista de Ciencias Administrativas y Económicas*, *5*(2).

Joshi, A., Prichard, W., & Heady, C. (2014a). Taxing the Informal Economy: The Current State of Knowledge and Agendas for Future Research. *The Journal of development studies*, *50*(10), 1325-1347. https://doi.org/10.1080/00220388.2014.940910

Joshi, A., Prichard, W., & Heady, C. (2014b). Taxing the Informal Economy: The Current State of Knowledge and Agendas for Future Research. *The Journal of development studies*, *50*(10), 1325-1347. https://doi.org/10.1080/00220388.2014.940910

Keen, M., & Slemrod, J. (2017). Optimal tax administration. *Journal of public economics*, *152*, 133-142. https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2017.04.006

Martínez Torres, V. (2024). EL SISTEMA DE RELACIONES ENTRE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LOS CONTRIBUYENTES EN LA ERA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y DEL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO de Guillermo Sánchez-Archidona. *Crónica tributaria*, *190*(1), 177-181. https://doi.org/10.47092/CT.24.1.6

Melville, N., Kraemer, K., & Gurbaxani, V. (2004). Review: Information Technology and Organizational Performance: An Integrative Model of IT Business Value. *MIS quarterly*, *28*(2), 283-322. https://doi.org/10.2307/25148636

Morante Cumpa, J. P. M., Heredia Llatas, F. D., Gonzales Imán, L. A., Sánchez Chávez, A., & Oyola Cortez, H. M. (2024). Estrategias digitales de recaudación para la gestión

tributaria. *Revista de climatología*, *24*, 743-753. https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.743-753

Nadia Estefania Curipallo Peralta & Jacqueline Alejandra Diaz Parra. (2025). Aplicación de la Inteligencia Artificial (IA) para el análisis de datos y la toma de decisiones en la gestión educativa. *Revista ODIGOS*, *6*(3), 95-110. https://doi.org/10.35290/ro.v6n3.2025.1607

Nose, M., Pierri, N., & Honda, J. (2025). Leveraging Digital Technologies in Boosting Tax Collection. *IMF working paper*, *2025*(89), 1. https://doi.org/10.5089/9798229008402.001

OECD. (2021). *Tax Administration 2021: Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/cef472b9-en

OECD. (2025). *Tax Administration Digitalisation and Digital Transformation Initiatives*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/c076d776-en

*OECD reviews of digital transformation: Going digital in Colombia*. (2019). OECD. https://doi.org/10.1787/781185b1-en

Ojeda Pérez, F., Guervós Maíllo, M. Á., & Preciado Álvarez, F. (2025). Los medios electrónicos y la inteligencia artificial en la gestión tributaria en México. *Boletín Mexicano de derecho comparado*, *58*(172), e19577. https://doi.org/10.22201/iij.24484873e.2025.172.19577

Okunogbe, O., & Santoro, F. (2023). The Promise and Limitations of Information Technology for Tax Mobilization. *The World Bank research observer*, *38*(2), 295-324. https://doi.org/10.1093/wbro/lkac008

Ordoñez Sanchez, S. G., Hernádez Barrena, G., Paz Muñoz, R., Aguilar Pliego, G., & Herrera Martínez, V. J. (2025). La Inteligencia Artificial como Herramienta para la

Gestión de Impuestos. *Revista Veritas de Difusão Científica*, *6*(1), 1561-1586. https://doi.org/10.61616/rvdc.v6i1.472

Ouyang, J., Liu, S., & Li, H. (2023). How does the development of digital finance affect small business tax compliance? Empirical evidence from China. *China economic review*, *80*, 101971. https://doi.org/10.1016/j.chieco.2023.101971

Pérez, F. O., Maíllo, M. Á. G., & Álvarez, F. P. (2025). Electronic media and artificial intelligence in tax management in Mexico. *Boletin Mexicano de Derecho Comparado*, *58*(172). Scopus. https://doi.org/10.22201/iij.24484873e.2025.172.19577

Quiñónez Cercado, M. del P., & Lucio Vivar, A. J. (2023). METODOLOGÍA DE GESTIÓN TRIBUTARIA PARA MEJORA DE LAS OBLIGACIONES FISCALES DE LAS PERSONAS NATURALES NO OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN JIPIJAPA. *Ciencia y Desarrollo*, *26*(4), 225. https://doi.org/10.21503/cyd.v26i4.2516

Quisilema Jara, L. R., & Zapata Sánchez, P. E. (2025). Cumplimiento del impuesto a la renta en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) del sector comercial. *PACHA. Revista de Estudios Contemporáneos del Sur Global*, *6*(18), e250425. https://doi.org/10.46652/pacha.v6i18.425

Ramírez-Álvarez, J., Oliva, N., & Andino, M. (2022). Cumplimiento tributario y facturación electrónica en Ecuador: Evaluación de impacto. *Problemas del desarrollo*, *53*(208), 97-124.

Riofrio Caraguay, L. G., Cabrera González, V. C., & López-Lapo, J. L. (2024). Cultura tributaria y cumplimiento de obligaciones fiscales en contribuyentes de la ciudad de Loja. *Revista Publicando*, *11*(44), 71-84. https://doi.org/10.51528/rp.vol11.id2440

Rojas Vera, V., & Pilacuán Cadena, J. (2025). *Evasión tributaria en el comercio informal ecuatoriano: Análisis desde la contabilidad Tax evasion in Ecuadorian informal*

*trade: An accounting analysis Evasão fiscal no comércio informal equatoriano: Uma análise contabilística*. *10*(8).

Rutherford, G. S. W. (1988). Multivariate Data Analysis with Readings. *Journal of the Royal Statistical Society. Series D (The Statistician)*, *37*(4/5), 484-484. https://doi.org/10.2307/2348783

Salazar Pin, G. E., & Figueroa O'Brien, L. F. (2026). Determinantes organizacionales y cumplimiento tributario en microempresas del sector comercial. *Visión Académica*, *4*(1), 647-660. https://doi.org/10.70577/67d11743

Sampieri, R. H. (2014a). *Metodologia de la investigacion*. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA - M.U.A.

Sampieri, R. H. (2014b). *Metodologia de la investigacion*. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA - M.U.A.

Servicio de Rentas Internas. (2022). *Facturación electrónica en Ecuador*.

*Tax Administration 2023: Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies*. (2023). OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/900b6382-en

Tornatzky, & Fleischer. (1990). *The processes of technological innovation. Lexington Books.* (Obra original publicada en Lexington Books)

Van de Walle, N. (2016). Taxation, Responsiveness, and Accountability in Sub-Saharan Africa: The Dynamics of Tax Bargaining. *Foreign affairs (New York, N.Y.)*, *95*(2), 189-190.

Vásquez Izurieta, J. A., Aldana Cruz, C. A., Imbaquingo Rosero, D. A., Vargas Moreno, M. E., & Loor Saldarriaga, A. O. (2025). Evasión Fiscal en Ecuador: Análisis Estructural y Propuestas de Reforma para un Sistema Tributario Equitativo y Eficiente. *Ciencia*

*Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *9*(5), 7902-7922. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i5.20127

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS quarterly*, *27*(3), 425-478. https://doi.org/10.2307/30036540

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS quarterly*, *36*(1), 157-178. https://doi.org/10.2307/41410412

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The journal of strategic information systems*, *28*(2), 118-144. https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003

Zahra, S. A., & George, G. (2002). Absorptive Capacity: A Review, Reconceptualization, and Extension. *The Academy of Management review*, *27*(2), 185-203. https://doi.org/10.2307/4134351

Zuiderwijk, A., Chen, Y.-C., & Salem, F. (2021). Implications of the use of artificial intelligence in public governance: A systematic literature review and a research agenda. *Government information quarterly*, *38*(3), 101577. https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101577