



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Licenciada en  
Contabilidad y Auditoría**

**Tema:**

---

**“Impacto de los servicios digitales del SRI y los beneficios fiscales de las  
empresas florícolas de Latacunga”**

---

**Autora:** Chinchuña Iza, Katherine Lisbeth

**Tutor:** Dr. Flores Brito, Santiago Xavier

**Ambato – Ecuador**

**2023**

:

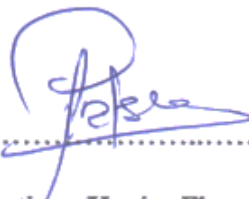
## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Dr. Santiago Xavier Flores Brito con cédula de ciudadanía No. 060289856-1, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“IMPACTO DE LOS SERVICIOS DIGITALES DEL SRI Y LOS BENEFICIOS FISCALES DE LAS EMPRESAS FLORÍCOLAS DE LATACUNGA”**, desarrollado por Katherine Lisbeth Chinchuña Iza, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Marzo 2023

**TUTOR**



Dr. Santiago Xavier Flores Brito

C.C. 060289856-1

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, Katherine Lisbeth Chinchuña Iza con cédula de ciudadanía No. 055021840-8, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema: **“IMPACTO DE LOS SERVICIOS DIGITALES DEL SRI Y LOS BENEFICIOS FISCALES DE LAS EMPRESAS FLORÍCOLAS DE LATACUNGA”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Marzo 2023

**AUTORA**



.....  
Katherine Lisbeth Chinchuña Iza

C.C. 055021840-8

## **CESIÓN DE DERECHOS**

**Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.**

**Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.**

**Ambato, Marzo 2023**

**AUTORA**



.....  
**Katherine Lisbeth Chinchuña Iza**

**C.C. 055021840-8**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto de investigación, sobre el tema: **“IMPACTO DE LOS SERVICIOS DIGITALES DEL SRI Y LOS BENEFICIOS FISCALES DE LAS EMPRESAS FLORÍCOLAS DE LATACUNGA”**, elaborado por Katherine Lisbeth Chinchuña Iza, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Marzo 2023



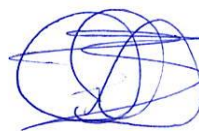
Dra. Mg. Tatiana Valle

**PRESIDENTE**



Ing. Darwin Aldas

**MIEMBRO CALIFICADOR**



Dr. César Salazar

**MIEMBRO CALIFICADOR**

## DEDICATORIA

*Dedico el resultado de esta investigación en primer lugar a Dios, por darme salud, vida y la sabiduría necesaria para alcanzar mi meta, por bendecirme en cada uno de mis pasos y por haberme dado la fuerza necesaria para poder superar cada obstáculo que se me presentó a lo largo de la carrera universitaria.*

*A mis padres Nancy y Mesías que siempre me han brindado su apoyo y me han motivado a seguir luchando por mi meta a pesar de los obstáculos, gracias por ser el pilar fundamental en mi vida, en especial a mi madre que ha sido mi inspiración y mi mayor motivación para seguir adelante con mi carrera, por su amor y su confianza, y por jamás haberme dejado decaer por los problemas y las malas decisiones.*

*A mi querido esposo Wilmer, por haberme brindado su amor y su cariño a lo largo de esta etapa, por no dejarme decaer en los momentos difíciles de mi vida, por siempre haberme apoyado en los momentos buenos y malos con sus palabras de aliento y por no dejarme rendirme jamás.*

*A mi mascota Cody, por haberme acompañado a culminar con mis tareas académicas en los desvelos oscuros y fríos de toda esta etapa universitaria.*

## AGRADECIMIENTO

*A mi Dios por siempre haberme bendecido y cuidado, por haberme permitido siempre llegar a mi destino sana y salva.*

*A la Universidad Técnica de Ambato, en especial a mi querida facultad de Contabilidad y Auditoría, por haberme abierto las puertas para formarme como profesional, a mis queridos docentes quienes estuvieron a diario inculcándome y compartiéndome sus conocimientos académicos.*

*Mi agradecimiento profundo a mi tutor de tesis Dr. Santiago Flores, por su apoyo y su paciencia en este proceso de desarrollo del proyecto.*

*A mis amigos que estuvieron presentes en este proceso, por su motivación y apoyo incondicional para culminar con éxito esta etapa de vida.*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:** “IMPACTO DE LOS SERVICIOS DIGITALES DEL SRI Y LOS BENEFICIOS FISCALES DE LAS EMPRESAS FLORÍCOLAS DE LATACUNGA”

**AUTORA:** Katherine Lisbeth Chinchuña Iza

**TUTOR:** Dr. Santiago Xavier Flores Brito

**FECHA:** Marzo 2023

**RESUMEN EJECUTIVO**

En la presente investigación, se tuvo como objetivo determinar el impacto de los servicios digitales del SRI frente al acceso oportuno de los beneficios fiscales a los que puede acceder las empresas florícolas de Latacunga. Además, el tipo de investigación utilizado fue la investigación documental con un nivel descriptivo, mismo que consistió en la búsqueda y recolección de datos secundarios para poder analizarlos e interpretarlos, de igual forma, las metodologías utilizadas dentro de esta investigación fueron la encuesta que consistió en la aplicación de diez preguntas con escala dicotómica y la ficha de observación. En conclusión, se obtuvo como resultado final que los contribuyentes manifestaron que es indispensable que se implementen más servicios digitales por parte del SRI, para de esta forma poder realizar sus trámites y cumplir sus obligaciones de manera rápida y oportuna. También, se evidenció que existe una pérdida anual tanto de tiempo y dinero en las empresas florícolas gracias a que los trámites tanto de devolución de IVA y la exoneración de vehículos de transporte no se han logrado aún realizarlos totalmente de manera digital, por lo que, los contribuyentes deben realizarlo de manera presencial.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** SERVICIOS DIGITALES, BENEFICIOS FISCALES, EMPRESAS FLORÍCOLAS, OBLIGACIONES TRIBUTARIAS, ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.



**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING**  
**ACCOUNTING AND AUDITING CAREER**

**TOPIC:** “IMPACT OF SRI DIGITAL SERVICES AND THE TAX BENEFITS OF LATACUNGA FLOWER COMPANIES”.

**AUTHOR:** Katherine Lisbeth Chinchuña Iza

**TUTOR:** Dr. Santiago Xavier Flores Brito

**DATE:** March 2023

**ABSTRACT**

In the present investigation, the objective was to determine the impact of the digital services of the SRI and the tax benefits that flowers companies have to accessed to of Latacunga. In addition, the type of research used was documentary research with a descriptive level, which consisted of the search and collection of secondary data in order to analyze and interpret them, similarly, the methodologies used in this research were the survey that consisted of the application of ten questions with a dichotomous scale and the observation sheet. In conclusion, it was obtained as a final result that taxpayers stated that it is essential that more digital services be implemented by the SRI, in order to be able to carry out their procedures and fulfill their obligations quickly and in a timely manner. Also, it was evidenced that there is an annual loss of both time and money in flowers companies thanks to the fact that the procedures for both VAT refunds and the exoneration of transport vehicles have not yet been fully carried out digitally, therefore, taxpayers must do it in person.

**KEYWORDS:** DIGITAL SERVICES, TAX BENEFITS, FLOWER COMPANIES, TAX OBLIGATIONS, TAX ADMINISTRATION.

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Justificación.....	2
1.2.1 Justificación teórica, metodológica (viabilidad) y práctica.....	2
1.2.2 Formulación del problema de investigación.....	4
1.3 Objetivos.....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	5

<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1 Revisión de literatura.....	6
2.1.1 <i>Antecedentes investigativos</i> .....	6
2.1.2 <i>Fundamentos teóricos</i> .....	9
2.2 Hipótesis (opcional) y/o preguntas de investigación .....	14
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>15</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>15</b>
3.1. Recolección de la información .....	15
3.2. Tratamiento de la información .....	19
3.3. Operacionalización de las variables .....	19
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>23</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>23</b>
4.1. Resultados y discusión .....	23
4.2 Fundamentación de las preguntas de investigación.....	42
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>43</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>43</b>
5.1 Conclusiones.....	43
5.2 Limitaciones del estudio.....	44
5.3 Futuras líneas de investigación.....	44
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>45</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>50</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Tabla 1</b> Servicios digitales .....	11
<b>Tabla 2</b> Días del proceso de devolución del IVA.....	13
<b>Tabla 3</b> Empresas dedicadas al cultivo de flores, incluida la producción de flores cortadas y capullos .....	15
<b>Tabla 4</b> Cuestionario de preguntas de los servicios digitales.....	17
<b>Tabla 5</b> Variable independiente: Servicios digitales del SRI.....	20
<b>Tabla 6</b> Variable dependiente: Beneficios fiscales .....	22
<b>Tabla 7</b> Beneficios fiscales.....	36
<b>Tabla 8</b> Beneficio anual en dólares .....	39
<b>Tabla 9</b> Pasos y tiempos a seguir para la devolución de IVA.....	40
<b>Tabla 10</b> Pasos y tiempos a seguir para la exoneración de vehículos .....	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Figura 1</b> Beneficios tributarios.....	10
<b>Figura 2</b> Gestión de cambio .....	10
<b>Figura 3</b> Objetivos de los incentivos a las exportaciones .....	12
<b>Figura 4</b> Beneficiarios de la devolución del IVA .....	13
<b>Figura 5</b> Requisitos Exportadores .....	14
<b>Figura 6</b> Servicios del RUC .....	24
<b>Figura 7</b> Devolución de impuestos.....	24
<b>Figura 8</b> Trámites .....	25
<b>Figura 9</b> Notificaciones.....	26
<b>Figura 10</b> Servicios en certificados.....	27
<b>Figura 11</b> Servicios vehículos .....	27
<b>Figura 12</b> Otros servicios .....	28
<b>Figura 13</b> Resultados pregunta 1.....	29
<b>Figura 14</b> Resultados pregunta 2.....	29
<b>Figura 15</b> Resultados pregunta 3.....	30
<b>Figura 16</b> Resultados pregunta 4.....	31
<b>Figura 17</b> Resultados pregunta 5.....	31
<b>Figura 18</b> Resultados pregunta 6.....	32
<b>Figura 19</b> Resultados pregunta 7.....	32
<b>Figura 20</b> Resultados pregunta 8.....	33
<b>Figura 21</b> Resultados pregunta 9.....	34
<b>Figura 22</b> Resultados pregunta 10.....	35

## ÍNDICE DE ANEXOS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Anexo 1</b> Matriz de información de los beneficios fiscales .....	50

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1 Descripción del problema

La digitalización de los servicios presenta desafíos, debido a que la administración tributaria debe estar capacitada para el desarrollo de sistemas y su implementación, y los contribuyentes deben ser capaces de utilizar los sistemas (Ossandón, 2020). Por lo tanto, la introducción de la tecnología, conlleva a un cambio de labores y la adaptación de las personas, lo que ha llevado a una redefinición de perfiles, lo que demanda de permanentes esfuerzos de recalificación y actualización del personal (Armas & Colmenares de Eizaga, 2007). En definitiva, la introducción de los avances tecnológicos en las administraciones no es un trabajo fácil, porque demanda de un constante cambio de personal y su permanente actualización.

En la actualidad, las Administraciones Tributarias afrontan el desafío de recibir grandes cantidades de datos, para procesarlos en un tiempo récord con la finalidad de crear información que ayude a prestar mejores servicios (Reyes, y otros, 2021). Por otro lado, la presión sobre las entidades públicas por mejorar sus servicios, e incrementar su eficiencia, ha llevado a que los gobiernos hayan adoptado las TIC alcanzando impactos en sus organizaciones y en la vida de sus ciudadanos (Tellechea, 2018).

Además, la implementación del gobierno electrónico en el Ecuador se encuentra en la primera fase de desarrollo cuenta con un bajo nivel de implementación de servicios en línea, lo que lleva a un bajo nivel de participación de los ciudadanos (Barragán, 2019). De la misma forma, se necesitan leyes complejas que resguarden la seguridad y la privacidad de la información, estas leyes deberían dotar de responsabilidad a la persona encargada ante fallas de los sistemas producto de los ciberdelincuentes (Collosa, 2020).

Además, los modelos de gestión utilizados por las administraciones tributarias poseen limitaciones estructurales en lo que concierne a la capacidad para reducir las brechas fiscales y también de hacer más reducciones sustanciales en los costos de cumplimiento y administración (Collosa, 2021).

## **1.2 Justificación**

### ***1.2.1 Justificación teórica, metodológica (viabilidad) y práctica***

La tecnología se ha convertido en un elemento indispensable para las entidades gubernamentales puesto que, ayudan a mejorar la calidad de la prestación de los servicios al ciudadano, este avance tecnológico abarca la categoría de gobierno digital (Toro et al., 2020). Por lo tanto, el compromiso del gobierno es diseñar una interfaz amigable para el usuario, asumiendo que varios de ellos no son expertos en tecnología, por lo que se requiere ofrecer la atención apropiada al usuario y que este sea efectivo (Rodríguez, 2021). Es decir que el gobierno tiene la obligación de implementar plataformas, servicios que sean de fácil manejo y de comodidad para el usuario, asiendo de este un servicio eficiente y eficaz para el mismo.

Por lo tanto, la transformación digital se ha convertido en una herramienta indispensable para digitalizar los servicios del sector público y para forjar el progreso social, a través de la innovación digital, social y la expansión tecnológica (Huamán & Medina, 2022). Asimismo, la implementación de las nuevas tecnologías se han transformado en un elemento fundamental para el desarrollo de los países, y esto conlleva a una serie de impactos positivos a nivel económico y social en la sociedad (Fairlie & Portocarrero, 2020). De este modo la transformación digital se ha convertido en un eje importante para el desarrollo económico y social de cada país alrededor de todo el mundo.

Es por ello que el gobierno electrónico, origina una relación intrínseca entre el Estado y los ciudadanos, ayuda en la generación de transparencia y mejora el control de la gestión del mismo (Bavoleo, 2020). De este modo, el gobierno digital permite al ciudadano interactuar con los establecimientos del Estado en tiempo real, y de esta manera se evita los temas de burocracia a los que están sometidas estas instituciones (Yarasca & Uribe, 2021). Asimismo, es importante entender que la tecnología



empleada en las administraciones tributarias ayuda a mejorar su eficiencia y eficacia en la lucha contra el fraude, prestando mejores servicios y respetando los derechos de los contribuyentes (Collosa , 2020).

Por otra parte las TIC e Internet se han convertido en el motor de la innovación dentro de la gestión pública y un elemento importante de soporte que sirve de interrelación entre los gobiernos y ciudadanía (Barragán, 2019). Por lo que, a partir del año 2013 la Administración del país empezó un extenso proceso para digitalizar el sistema de tributos, así en este mismo año se dio la implementación de un sistema de facturación electrónica que fue de manera obligatoria para un grupo determinado de contribuyentes dentro del Ecuador (Ramírez et al., 2022). Además, las Administraciones Tributarias buscan utilizar los nuevos avances tecnológicos para incrementar los niveles de cumplimiento voluntario de los contribuyentes y de esta forma ser más eficientes y eficaces (Collosa , 2020).

En la presente investigación se presentó y se analizó información relevante, correspondiente a los servicios digitales que presta el Servicio de Rentas Internas y el impacto que tienen los mismos en los beneficios fiscales a los que pueden acceder las empresas florícolas.

El desarrollo de esta investigación se apoyó en la investigación documental o diseño documental, mismo que consistió en la búsqueda y recolección de datos secundarios para poder analizarlos e interpretarlos y llegar de esta manera a una conclusión sobre el tema de estudio. Además, también esta investigación se apoyó en el nivel de tipo descriptivo, pues trató de una investigación en donde se describió los sucesos y eventos que han sucedido a lo largo de un período en donde se realizó una descripción y revisión de bibliografía enmarcada a los aspectos teóricos sobre el tema de estudio, que es acerca de los servicios digitales del SRI y los beneficios fiscales de las empresas.

Finalmente, la información para el correspondiente estudio se tomó tanto de fuentes bibliográficas, así como del Portal del Servicio de Rentas Internas del Ecuador, de donde se obtuvo información acerca de los servicios digitales que este portal web

presta a la ciudadanía ecuatoriana. También se utilizó información correspondiente al número de empresas que se dedican a la floricultura mismos datos que se han tomado de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Los resultados esperados de esta investigación es obtener un análisis exhaustivo sobre el impacto que tienen los servicios digitales del Servicio de Rentas Internas en el acceso oportuno de los beneficios a los que pueden acceder las empresas florícolas. Además, se pretende que los empresarios se informen sobre los servicios que brinda el SRI en línea, para que de esta manera puedan dar uso de los mismos, puesto que a través de ellos pueden cumplir tanto con declaraciones de los diferentes impuestos y realizar los trámites correspondientes de igual forma existe información acerca de los incentivos tributarios que brinda el SRI.

Este estudio analizará la importancia que han tenido los servicios digitales del SRI y su efecto en el acceso oportuno de los beneficios a los que pueden acceder las empresas, esto se realizará con la finalidad de que los usuarios den uso de los diferentes servicios tomando en consideración que estos servicios digitales les ayudará ahorrar tiempo y dinero.

### ***1.2.2 Formulación del problema de investigación***

¿Cómo influyen los servicios digitales del SRI en los beneficios fiscales de las empresas florícolas de Latacunga?

## **1.3 Objetivos**

### ***1.3.1 Objetivo general***

Determinar el impacto de los servicios digitales del SRI frente al acceso oportuno de los beneficios fiscales a los que puede acceder las empresas florícolas de Latacunga.

### ***1.3.2 Objetivos específicos***

- Describir la información que analiza el sistema del SRI para facilitar el acceso a los servicios digitales.
- Identificar los beneficios fiscales a los que pueden acceder las empresas florícolas.
- Establecer el efecto de los servicios digitales frente a los beneficios fiscales a los que las empresas florícolas pueden acceder.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Revisión de literatura

##### 2.1.1 Antecedentes investigativos

##### 2.1.1.2 El gobierno digital en las administraciones tributarias de América Latina

En América Latina existen diversos avances en el desarrollo de portales del gobierno digital, sin embargo, la accesibilidad web sigue siendo deficiente, de los 20 portales analizados lanzó que todos muestran errores en su accesibilidad (Stable et al., 2020). Así mismo, en América Latina, los procedimientos de compras públicas, con la ayuda de mecanismos digitales, se están formando en mecanismos de ejecución de gobierno digital a través de la prestación de los servicios públicos (Morillo et al., 2020). Es decir, en este continente aún existen inconformidades y errores presentes en los gobiernos digitales implantados en cada Estado, lo que conlleva a buscar soluciones instantáneas.

Afirma Tellechea (2018) que en la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, en Chile en el año 2007 fue admitida la Carta Iberoamericana de GE para la utilización de las (TIC) en la gestión de gobierno. Por otra parte, el Ecuador ha llegado a ocupar el puesto 39 considerándose que ha evolucionado en los últimos años, por la implementación de un gobierno digital que enlaza la información de los ciudadanos con varios entes públicos y privados del país (Rodríguez, 2021).

Asimismo, la transformación digital en el Perú se incrementó para el año 2020 con la finalidad de facilitar el progreso social, el desarrollo económico y la confianza del gobierno (Huamán & Medina, 2022).

### **2.1.1.3 La transformación digital en la administración pública**

En el año 2005 CONATEL desarrollo el Plan de Acción 2005-2010 de la Agenda Nacional de Conectividad, con la intervención activa y permanente de la sociedad su ejecución se orientó a la infraestructura para el acceso, teleducación, telesalud, gobierno en línea y comercio electrónico (Jara, 2018). Por otra parte, de acuerdo con los datos de las Naciones Unidas en el 2016, el Reino Unido ocupó el primer lugar en el desarrollo de e-Government, mientras que Perú ocupa el puesto 81 es decir no es efectivo en el desarrollo electrónico (Alvarado et al., 2019). De este modo, se identifica que aún existen varios países en vía de desarrollo del e-Government, lo cual les ha permitido interactuar entre el Estado y la sociedad.

Igualmente, desde finales de los años 90, España ha hecho sus propios planes para el avance de la sociedad digital, así en 2013 España diseñó su propia Agenda digital, estableciendo un procedimiento para fomentar el uso de las TIC en todos los ámbitos de la sociedad (Carta et al., 2019). Por otra parte, en septiembre de 2015, el Estado cubano adoptó la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, cuya responsabilidad es lograr un universo más próspero, así Cuba decidió usar las TIC para establecer la prestación de servicios públicos (Font et al., 2019). Asimismo, en Cuba la política para la informatización de la sociedad fue aprobada por el Consejo de Ministro el 28 de febrero de 2017, este cuenta con 21 proyectos o sistemas dirigidos a la creación de infraestructura tecnológica, creación de servicios y contenidos digitales (Hernández et al., 2020).

Sin embargo, en los últimos años más del 90 % de las administraciones de gobierno españolas han competido por planes de digitalización, así el ámbito de los servicios públicos digitales, España ocupó el segundo lugar entre los 28 países de la Unión Europea (Solé, 2021). Igualmente, en América Latina el gobierno electrónico en la última década ha venido recorriendo hacia su fortalecimiento, sin embargo, su fortaleza se localiza en una relación de usuario, es decir se establece un medio para acelerar procesos administrativos (Rodríguez, 2021). Es decir, que el gobierno electrónico tanto en América Latina como en la Unión Europea cada día busca mejorar con la finalidad de establecer mejores procesos de administración en cada Estado.

Hasta ahora, de acuerdo con los datos públicos de Salesforce, el 54% de la población asegura haber usado algún tipo de servicio digital de la administración pública en el Estado español, así sólo el 29% afirma sentir que los servicios públicos digitales son de calidad y eficacia (Carpena, 2022).

#### **2.1.1.4 Los beneficios fiscales de los exportadores**

Desde 1978, en el liderazgo de Deng Xiaoping comenzó una transformación por la implementación de reformas económicas, lo que generó una evolución que se extendió por 40 años, por lo que la economía China se caracterizó por constantes reformas económicas (Sornoza et al., 2018). Por otra parte, en el Perú el drawback a las exportaciones favorece a los exportadores directos e indirectos, esto es una tasa común aplicable a los productos exportables (Chávez et al., 2019). De este modo, las reformas económicas implantadas a lo largo de estos años buscan fomentar las exportaciones e incrementar la economía en cada nación.

Asimismo, en palabras Yaguache et al., (2019) las empresas en Ecuador pagaban el anticipo del IR tengan utilidad o pérdida en su ejercicio fiscal, este impuesto configuraba el movimiento operativo mas no el rendimiento económico que creaba la empresa. De la misma forma, Paraguay cuenta con incentivos con el fin de atraer inversiones, así como los beneficios tributarios, la reducción de trámites, disminución de costos y las contribuciones directas a los sectores de interés (Iturbe & Serafini, 2020).

De la misma forma, los impuestos actuales se establecieron a finales del siglo XIX y a inicios del XX, dentro de los tributos creados se encuentran: el impuesto sobre la renta al exportador, importador, vendedor y los impuestos a la producción (Saavedra & Delgado, 2020).

## ***2.1.2 Fundamentos teóricos***

### **2.1.2.1 La Teoría del Servicio Público y las Telecomunicaciones**

La teoría del servicio público es una teoría del Estado y del Derecho, que cambia el pensamiento del Estado, para que no sea un poder de mando y este se convierta en colaboración nacional que asegure el cumplimiento de los servicios públicos y sancione las reglas del derecho (Camargo, 2013). De esta forma al aplicar esta teoría en los servicios digitales que el gobierno brinda a los ciudadanos contribuiría a que el Estado interactúe con la sociedad, y que este no solo ejerza el poder, sino que, sean los mismos habitantes los que tomen conciencia de sus deberes como ciudadanos ecuatorianos, de esta manera estarían ejerciendo su derecho a los servicios públicos.

### **2.1.2.2 Beneficio tributario**

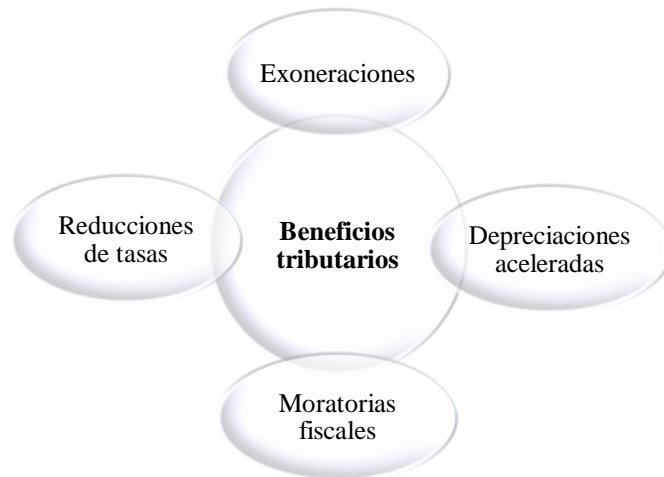
“Los beneficios tributarios están constituidos por aquellas exoneraciones, deducciones y tratamientos tributarios especiales que implican una reducción en las obligaciones tributarias para ciertos contribuyentes” (IPE Instituto peruano de la economía, 2013, pág. 1).

### **2.1.2.3 Incentivos fiscales**

En la figura 1 se observa que los incentivos fiscales están constituidos por algunos beneficios tributarios.

**Figura 1**

*Beneficios tributarios*



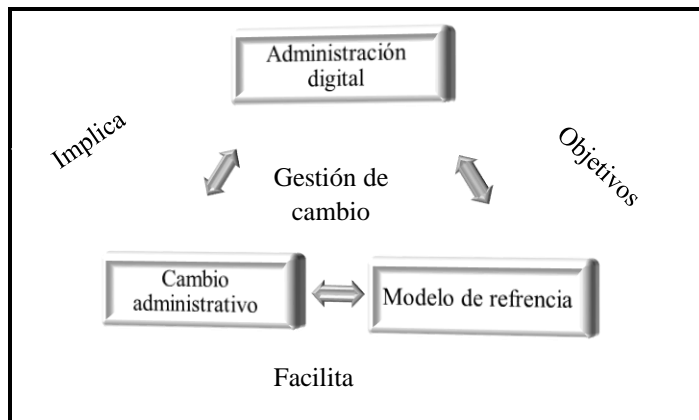
**Nota.** Constitución de los incentivos fiscales (Iturbe & Serafini, 2020).

#### **2.1.2.4 Administración digital**

En la figura 2 se presenta los cambios generados en la administración digital.

**Figura 2**

*Gestión de cambio*



**Nota.** Cambios de la administración digital (Bilbao 2004).

#### **2.1.2.5 Tecnología**

“La tecnología es el conjunto de conocimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada para alcanzar un determinado objetivo o resolver un problema” (Economipedia, 2021, pág. 1).



### 2.1.2.6 Servicios digitales

En la tabla 1 se demuestra cada uno de los servicios digitales que presta el SRI a los contribuyentes.

**Tabla 1**

*Servicios digitales*

	<b>Servicios</b>
<b>Facturación</b>	Información sobre procesos de Facturación.
<b>Claves</b>	Información sobre procesos de Claves y usuarios adicionales.
<b>RUC</b>	Información de Registro Único de Contribuyentes.
<b>Entrega y recepción de información fiscal</b>	Información sobre Declaraciones, Anexos y otros.
<b>Pago de impuestos</b>	Información sobre procesos de Pago de Impuestos.
<b>Pago de deudas</b>	Información sobre procesos de Pago de Deudas.
<b>Devoluciones y reintegro</b>	Información sobre procesos de devoluciones y acreditaciones.
<b>Trámites y notificaciones</b>	Información sobre procesos de Trámites y Notificaciones.
<b>Certificados tributarios</b>	Información sobre procesos de Certificados Tributarios.
<b>Impuestos vehiculares</b>	Información sobre procesos de Impuestos Vehiculares.
<b>ICE</b>	Información sobre Impuestos a los Consumos Especiales.
<b>Otras peticiones</b>	Información sobre procesos de Otras Peticiones.

**Nota.** Listado de servicios digitales (SRI, 2022).

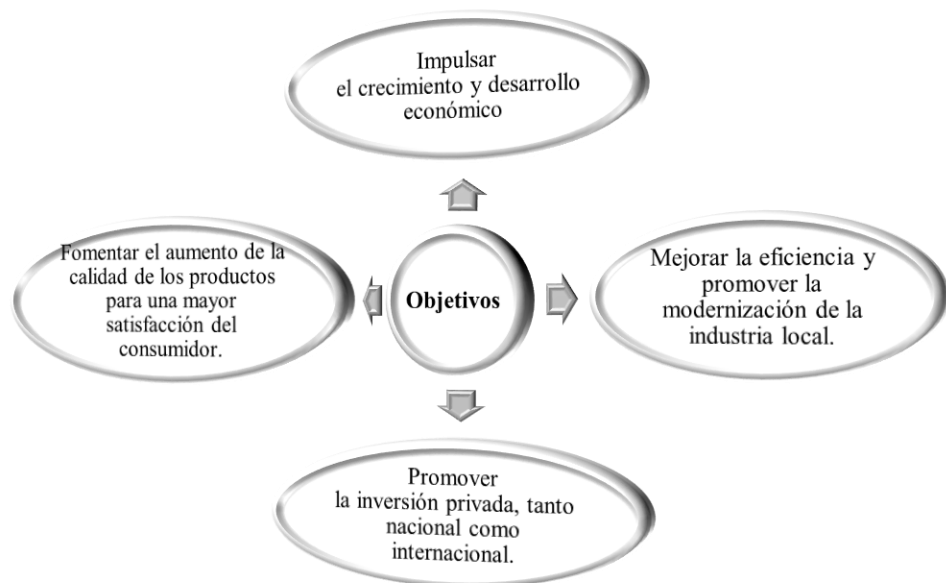
### 2.1.2.7 Incentivos a las exportaciones

“Los incentivos a las exportaciones son instrumentos de política económica para alentar la exportación de ciertos bienes y servicios” (Economipedia, 2020, pág. 1).

En la figura 3 se presenta el detalle de algunos de los objetivos de los incentivos a las exportaciones.

**Figura 3**

*Objetivos de los incentivos a las exportaciones*



**Nota.** Objetivos principales de las exportaciones (Economipedia, 2020).

### **2.1.2.8 Devolución de impuestos**

La devolución de impuestos es un derecho que tienen un grupo específico de contribuyentes lo cual lo pueden solicitar de acuerdo con la normativa establecida, de esta forma pueden exigir la devolución del IVA pagado en las compras e importaciones (SRI, 2022).

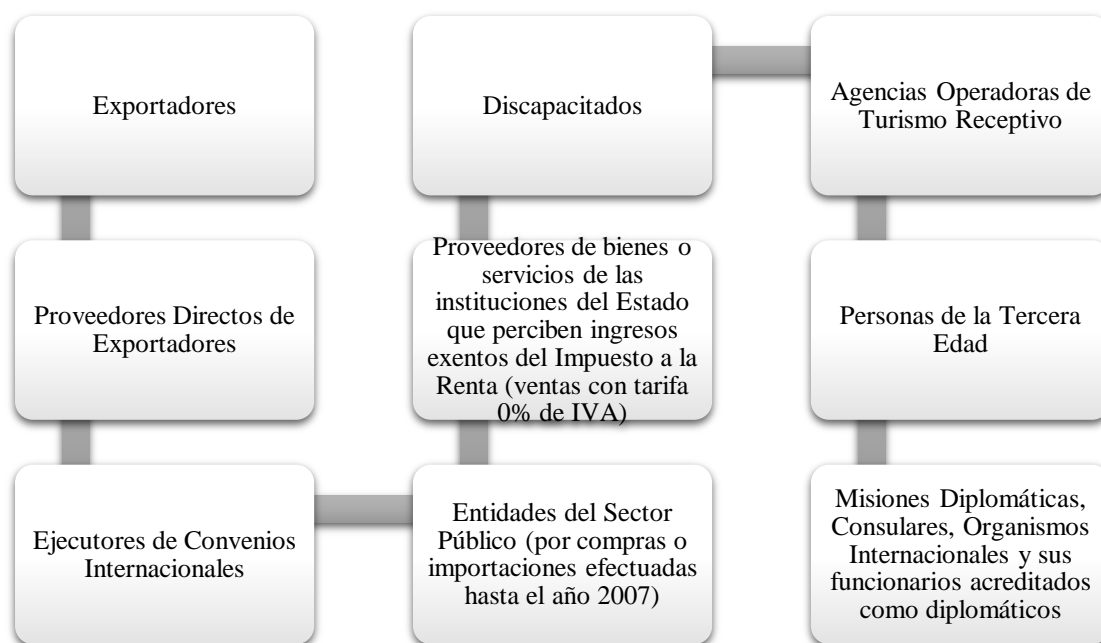
### **2.1.2.9 ¿Quiénes tienen derecho a la Devolución de IVA?**

Dentro del grupo de los exportadores se encuentra el grupo de las empresas florícolas, quienes por el giro normal de sus actividades se dedican a la exportación de flores a países extranjeros.

En la figura 4 se observa los grupos que son beneficiarios de la devolución del IVA de acuerdo a la Ley.

**Figura 4**

*Beneficiarios de la devolución del IVA*



**Nota.** Grupos de beneficiarios (SRI, 2022).

#### **2.1.2.10 Tiempo de proceso de devolución del IVA según la Ley**

En la tabla 2 se presenta los días que se tarda el proceso de la devolución del IVA de acuerdo a la Ley para cada grupo beneficiario.

**Tabla 2**

*Días del proceso de devolución del IVA*

<b>Grupo de beneficiarios</b>	<b>Días</b>
Exportadores	90
Proveedores Directos de Exportadores	90
Ejecutores de Convenios Internacionales.	30
Discapacitados	90
Proveedores de bienes o servicios de las instituciones del Estado y empresas públicas que perciben ingresos exentos del Impuesto a la Renta (ventas con tarifa 0% de IVA).	30
Entidades del Sector Público (por compras o importaciones efectuadas hasta el año 2007).	30
Agencias Operadoras de Turismo Receptivo	90
Personas de la tercera edad	30

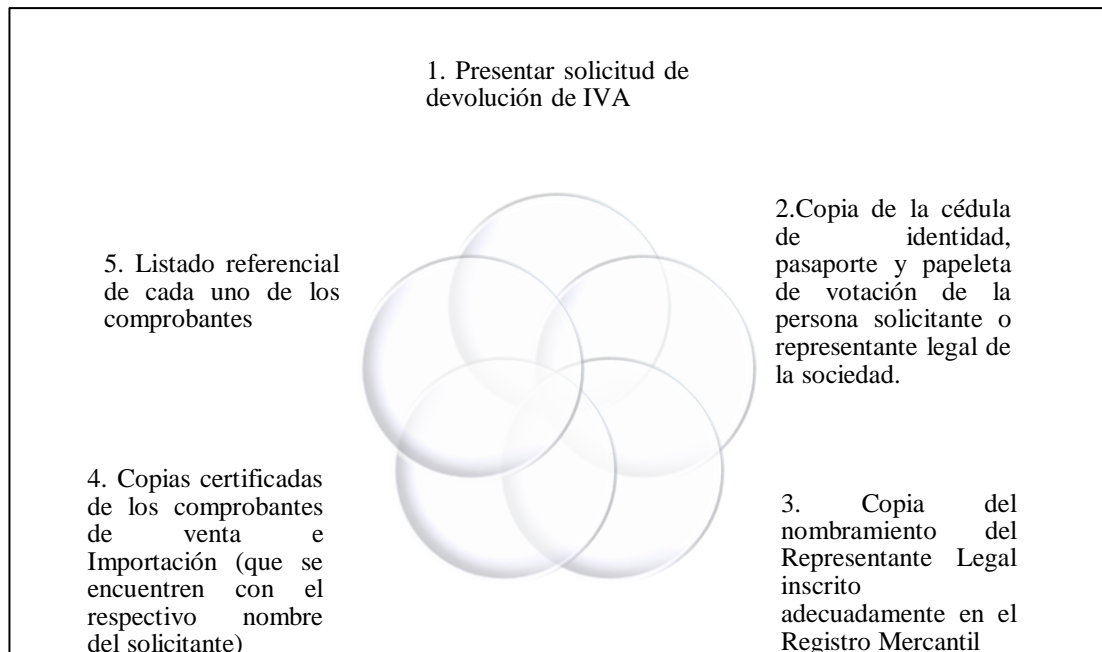
**Nota.** Días que se tarda el proceso de la devolución (SRI, 2022).

### 2.1.2.11 Requisitos para pedir devolución en caso de los exportadores

En la figura 5 se observa los requisitos para poder acceder a la devolución del IVA en caso de exportadores.

**Figura 5**

*Requisitos Exportadores*



**Nota.** Enumeración de requisitos para exportadores (SRI, 2022).

## 2.2 Hipótesis (opcional) y/o preguntas de investigación

- ¿Cree que los servicios digitales del SRI son los adecuados para facilitar el acceso al cumplimiento de las obligaciones fiscales?
- ¿Usted considera que los beneficios fiscales pueden ser alcanzados solamente a través de los servicios digitales?

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Recolección de la información

##### 3.1.1. Población, muestra y unidad de análisis

###### 3.1.1.1. Población

La población del estudio es un conjunto finito o infinito de elementos que tienen características comunes para los cuales se realizarán las conclusiones de la investigación (Arias, 2012).

En la tabla 3 se demuestra la población para la presente investigación la cual conforma el sector florícola de Latacunga, del período 2021, la información se obtuvo de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros la misma que actúa como ente regular de todos los sectores económicos del país.

**Tabla 3**

*Empresas dedicadas al cultivo de flores, incluida la producción de flores cortadas y capullos*

N°	NOMBRE DE EMPRESAS	TIPO DE COMPAÑÍA
1	NARANJO ROSES ECUADOR S. A	ANÓNIMA
2	AGROGANADERA ESPINOSA CHIRIBOGA S. A	ANÓNIMA
3	AGROPROMOTORA DEL COTOPAXI AGROCOEX S. A	ANÓNIMA
4	FLORÍCOLA LA ROSALEDA S.A FLOROSAL	ANÓNIMA
5	QUITO INORFLOWERS TRADE CÍA. LTDA.	RESPONSABILIDAD LIMITADA
6	FLORANATION PRODUCTORES DE FLORES S. A	ANÓNIMA
7	JARDINES PIAVERI CIA. LTDA.	RESPONSABILIDAD LIMITADA
8	SANIMAGARDEN S. A	ANÓNIMA
9	MILROSE S. A	ANÓNIMA
10	FLORES SANTA MONICA ÑANTA CÍA. LTDA.	RESPONSABILIDAD LIMITADA
11	ROSEMIROVICH ROSES CIA. LTDA.	RESPONSABILIDAD LIMITADA

12	PRILIKA FLOWERS S. A	ANÓNIMA
13	VOLCANO GARDENS PLANTACIONES S. A	ANÓNIMA
14	GRUPO VARGAS CHILE CIA. LTDA.	RESPONSABILIDAD LIMITADA
15	SAPPHIREROSES S. A	ANÓNIMA
16	FLORESDEL COTOPAXI S. A	ANÓNIMA
17	SKYROSES CIA. LTDA.	RESPONSABILIDAD LIMITADA
18	FLORICOLA BLOOMHAUS S. A	ANÓNIMA
19	HIGHLANDPROFARM CIA. LTDA.	RESPONSABILIDAD LIMITADA
20	ANTONELAFLORES S.A.	ANÓNIMA
21	AVICFIME CIA.LTDA.	RESPONSABILIDAD LIMITADA
22	JYR QUALITY FLOWERS SOLUTIONS S.A.	ANÓNIMA
23	FINCA LOVEL& FLOWERS S.A.S.	SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA
24	RANCHOBELLAVISTA CIA.LTDA.	RESPONSABILIDAD LIMITADA
25	COMERCIALIZADORA Y EXPORTACION DE FLORES CABRERA VACA COEXPFLOWERSCV CIA.LTDA.	RESPONSABILIDAD LIMITADA
26	WAYRAFLOR CIA.LTDA.	RESPONSABILIDAD LIMITADA

**Nota.** Población utilizada para la presente investigación (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2021).

### 3.1.1.2 Muestra

Es la parte de la población que se elige, de la misma que se obtiene la información para el desarrollo de la investigación y sobre la cual se realizará la medición y la observación de las variables objeto de la investigación (Bernal, 2010).

En esta investigación no se procedió al cálculo de la muestra debido a que el número de la población es un número manejable y se utilizó como campo de trabajo a toda la población, por lo que, no se aplicaron técnicas de muestreo.

### 3.1.2. Fuentes primarias

En la presente investigación las fuentes primarias constituyen las encuestas realizadas a cada representante de las florícolas, con la finalidad de obtener información acerca del conocimiento que tienen estos sobre los servicios digitales que ofrece el portal web del SRI, sus beneficios y obligaciones como contribuyentes.

#### 3.1.2.1 Encuesta

En la tabla 4 se observa la encuesta que se utilizó en la presente investigación con escala dicotómica, los tipos de preguntas hacen referencia al conocimiento que tiene la ciudadanía acerca de los servicios digitales del SRI.

**Tabla 4**

*Cuestionario de preguntas de los servicios digitales*

PREGUNTAS	ESCALA
1. ¿Cree usted que la automatización de los servicios del SRI es importante para la sociedad?	1. SI 2. NO
2. ¿Conoce cada uno de los servicios digitales prestados por la página web del SRI?	1. SI 2. NO
3. ¿Conoce usted sus derechos y obligaciones tributarias como contribuyente?	1. SI 2. NO
4. ¿Conoce los tributos que debe pagar al Estado?	1. SI 2. NO
5. ¿Tiene conocimiento de los incentivos tributarios a los que puede acceder?	1. SI 2. NO
6. ¿Conoce los beneficios digitales a los que puede aplicar a través de la página web del SRI?	1. SI 2. NO
7. ¿Cree usted que uno de los beneficios a los que puede aplicar es la devolución del IVA?	1. SI 2. NO
8. ¿Usted está informado sobre la devolución del IVA, en qué casos aplica?	1. SI 2. NO
9. ¿Está de acuerdo a que la devolución de impuestos se dé de forma automática a través del portal web?	1. SI 2. NO
10. ¿Usted cree que se deberían implementar más beneficios automáticos por parte del SRI?	1. SI 2. NO

**Nota.** Preguntas utilizadas para la encuesta correspondiente.

### **3.1.2.2 Fuentes secundarias**

La información que se utilizó en esta investigación como fuentes secundarias se encuentra disponible en el Portal del Servicio de Rentas Internas (SRI), de donde se obtuvo los principales datos acerca de los servicios que este presta a sus usuarios, mismos que permitirán el análisis correspondiente sobre el tema de investigación. De la misma forma, se utilizó como fuente de información a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros de donde se obtuvo la información sobre las entidades sujetas de estudio.

### **3.1.2.3 Ficha de observación**

La información que se presentó permite determinar las características que conforman la variable cualitativa de la cual se localizó la información mediante la matriz, ver en tabla 7.



### **3.2. Tratamiento de la información**

La información obtenida por medio del Portal de Servicio de Rentas Internas, como la recolección de información que se recolectó a través de la encuesta acerca de los servicios digitales del SRI y los beneficios fiscales de los contribuyentes de las empresas florícolas, se realizó a través de los siguientes análisis de cada objetivo.

#### **3.2.1 Describir la información que analiza el sistema del SRI para facilitar el acceso a los servicios digitales**

En el presente objetivo se procedió a la descripción de cada uno de los servicios digitales que ofrece el SRI en su portal web a cada uno de los contribuyentes, con sus ventajas y desventajas de usar estos servicios digitales en la actualidad.

#### **3.2.2 Identificar los beneficios fiscales a los que pueden acceder las empresas florícolas**

De la misma manera, en este objetivo se procedió a realizar una ficha de observación en donde se manifestó que no todas las empresas cuentan con los beneficios fiscales que ofrece el Estado y se verifico que no todos los beneficios se los puede realizar de manera digital.

#### **3.2.3 Establecer el efecto de los servicios digitales frente a los beneficios fiscales a los que las empresas florícolas pueden acceder**

Finalmente, en este objetivo del estudio se procedió a realizar un análisis numérico de los costos y gastos realizados por las empresas para la realización de cada trámite referido a los beneficios fiscales a los que estas empresas tienen acceso.

### **3.3. Operacionalización de las variables**

### 3.3.1 Variable independiente: Servicios digitales del SRI

**Tabla 5**

*Variable independiente: Servicios digitales del SRI*

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem Básicos	Técnicas e Instrumentos
<b>Servicios digitales del SRI</b>	Los servicios digitales del SRI son una herramienta con la que cuentan los usuarios para realizar algún tipo de trámite, pago, declaraciones, entre otras opciones.	Facturación	Facturación	¿La facturación electrónica es conocida por todos los ecuatorianos?	<b>T:</b> Encuesta <b>I:</b> Cuestionario
		Claves	Claves	¿La ciudadanía tiene conocimiento en qué casos se debería sacar la clave del SRI?	<b>T:</b> Encuesta <b>I:</b> Cuestionario
		RUC	RUC	¿Los usuarios tienen conocimiento acerca del RUC?	<b>T:</b> Encuesta <b>I:</b> Cuestionario
		Entrega y recepción de información fiscal	Entrega y recepción de información fiscal	¿En qué casos cree usted que se utiliza la información fiscal?	<b>T:</b> Encuesta <b>I:</b> Cuestionario
		Pago de impuestos	Pago de impuestos	¿La ciudadanía conocen con que impuestos tienen que cumplir?	<b>T:</b> Encuesta <b>I:</b> Cuestionario
		Pago de deudas	Pago de deudas	¿Los pobladores están al tanto del pago de sus deudas?	<b>T:</b> Encuesta <b>I:</b> Cuestionario
		Devoluciones reintegro	Devoluciones reintegro y	¿Los usuarios cuentan con información acerca de las devoluciones de impuestos?	<b>T:</b> Encuesta <b>I:</b> Cuestionario
		Trámites notificaciones	Trámites notificaciones y	¿La ciudadanía en general está informada acerca de los tramites que pueden realizar en el portal web?	<b>T:</b> Encuesta <b>I:</b> Cuestionario
Certificados tributarios	Certificados tributarios	¿Usted conoce en qué casos se puede emitir certificados tributarios?	<b>T:</b> Encuesta <b>I:</b> Cuestionario		

Impuestos vehiculares	Impuestos vehiculares	¿Los impuestos vehiculares son de conocimiento de todos los beneficiarios?	<b>T:</b> Encuesta <b>I:</b> Cuestionario
ICE	ICE	¿Usted conoce acerca del ICE?	<b>T:</b> Encuesta <b>I:</b> Cuestionario

**Nota.** Operacionalización de la variable independiente de la investigación.

### 3.3.2 Variable dependiente: Beneficios fiscales

**Tabla 6**

*Variable dependiente: Beneficios fiscales*

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem Básicos</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
<b>Beneficios Fiscales</b>	Los beneficios de impuestos es un derecho que tienen un grupo específico de contribuyentes lo cual lo pueden solicitar de acuerdo con la normativa establecida.	Devolución del IVA	Devolución del IVA	¿Los usuarios conocen acerca de la devolución del IVA?	<b>T:</b> Observación <b>I:</b> Ficha de observación
		Impuesto a la Salida de Divisas	Impuesto a la Salida de Divisas	¿Los contribuyentes conocen acerca del Impuesto a la salida de divisas?	<b>T:</b> Observación <b>I:</b> Ficha de observación

**Nota.** Operacionalización de la variable dependiente de la investigación.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. Resultados y discusión**

Se presenta los resultados que se han obtenido a través de la investigación, de los cuales se detalla a continuación cada uno de los objetivos trazados en el estudio y su respectivo resultado obtenido.

##### **4.1.1 Describir la información que analiza el sistema del SRI para facilitar el acceso a los servicios digitales**

A continuación, se describe cada uno de los servicios digitales que ofrece el SRI a sus contribuyentes con enfoque florícola:

#### **1. Claves**

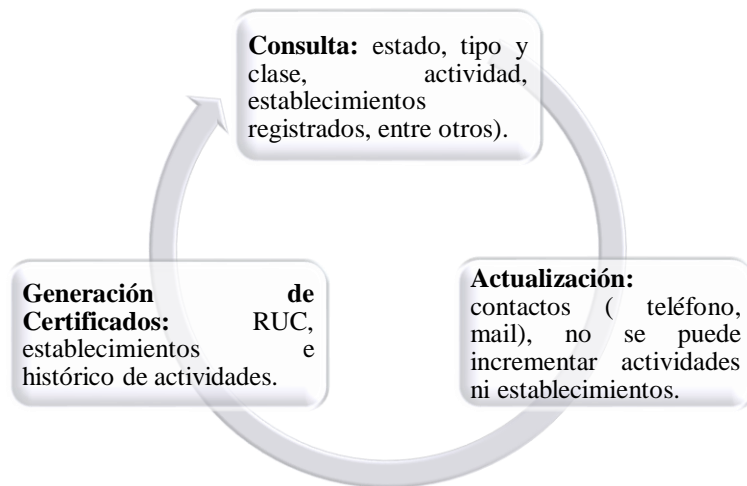
Dentro del servicio de claves se puede realizar el cambio de clave, mismo que solo podrá realizarlo el contribuyente o una tercera persona autorizada por el mismo.

#### **2. RUC**

En la figura 6 se puede observar las diversas opciones que se pueden hacer uso dentro del RUC.

**Figura 6**

*Servicios del RUC*



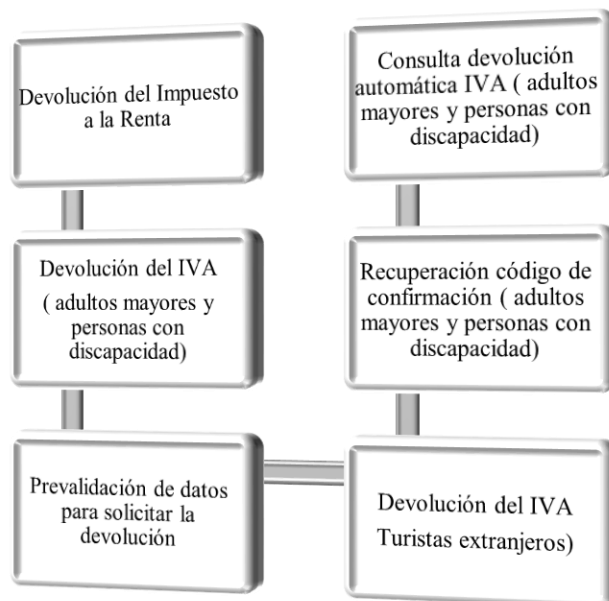
**Nota.** Accesos del RUC (SRI, 2022).

### 3. Devoluciones (Tax Refund)

En la figura 7 se demuestra que la devolución de impuestos es parte de los derechos del contribuyente, es por ello que se debe tener en cuenta que contribuyentes tienen acceso a este y en qué casos.

**Figura 7**

*Devolución de impuestos*



**Nota.** Opciones de devolución del IVA (SRI, 2022).

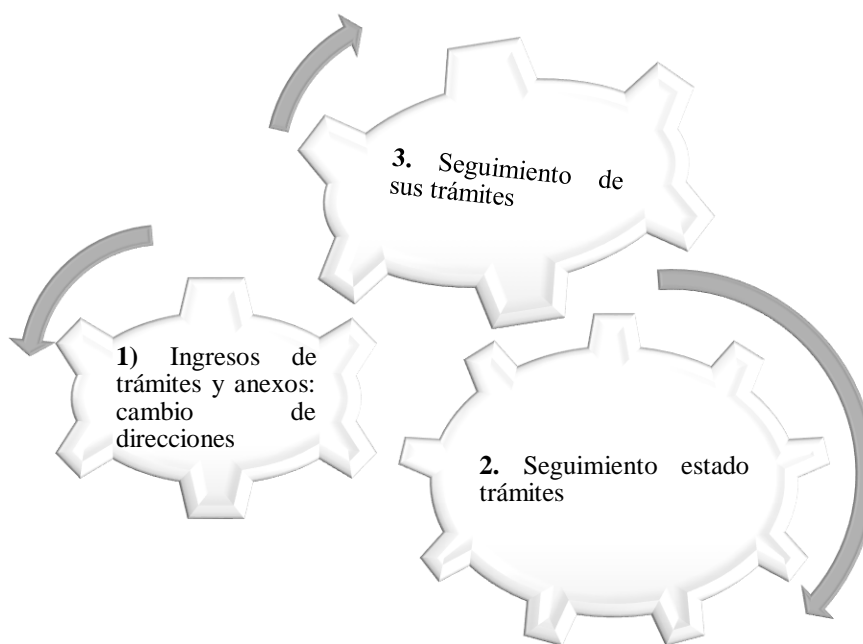
Así se tiene que en el caso de la devolución del IVA este también aplica para los exportadores de bienes, como es el caso de las empresas florícolas mismas que pueden solicitar su devolución y es deber del SRI que esta devolución se lo realice aplicando los coeficientes técnicos establecidos por la institución.

#### 4. Trámites y notificaciones

En la figura 8 se presenta los procesos que se pueden realizar en la opción de servicios de trámites.

**Figura 8**

*Trámites*

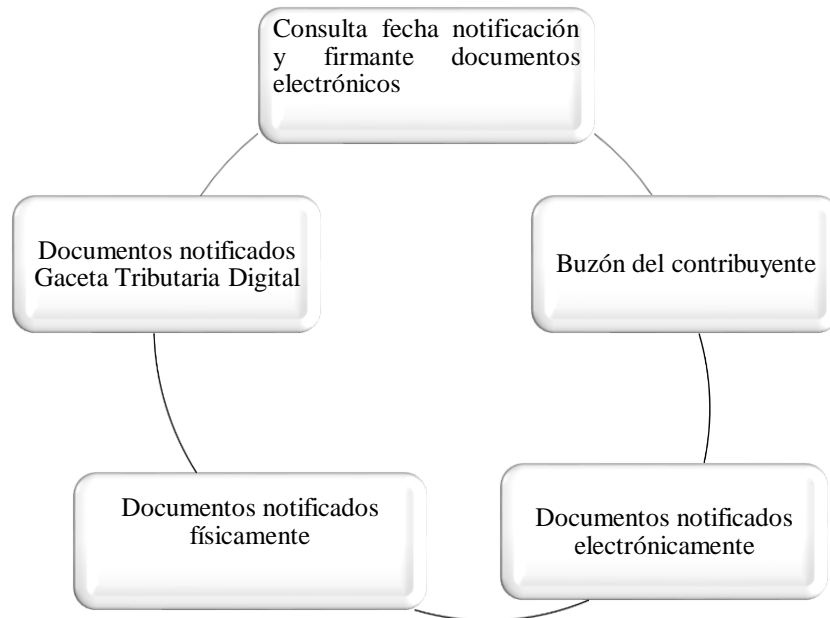


**Nota.** Opciones de servicios de trámites (SRI, 2022).

En la figura 9 se observa las opciones de accesos a los que pueden ingresar en la opción de servicios de notificaciones.

**Figura 9**

*Notificaciones*



**Nota.** Opciones de los servicios de notificaciones (SRI, 2022).

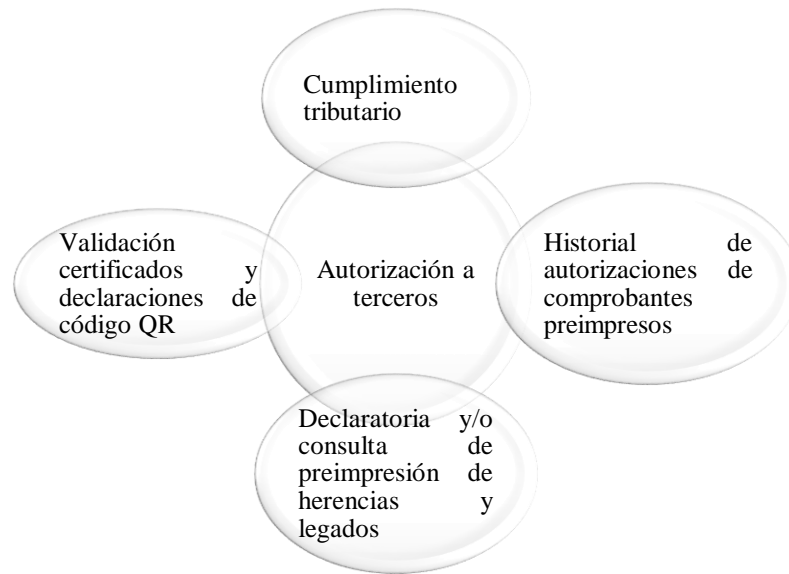
## 5. Certificados

En la figura 10 se demuestra cada uno de los certificados que pueden solicitar los contribuyentes en el servicio de certificados.



**Figura 10**

*Servicios en certificados*



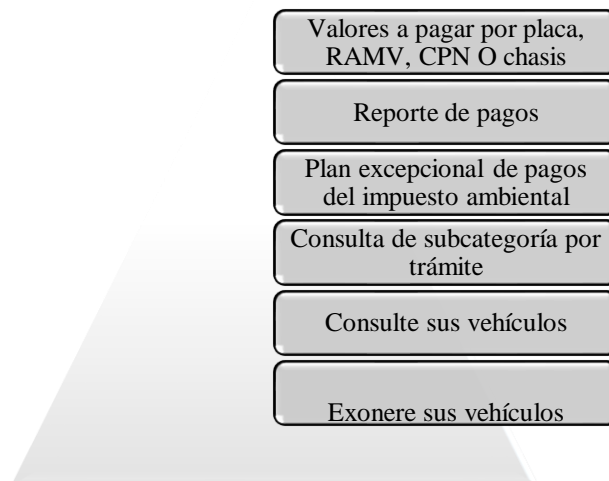
**Nota.** Tipos de certificados que pueden solicitar los usuarios (SRI, 2022).

## 6. Vehículos

En la figura 11 se puede observar todos aquellos servicios que pueden hacer uso los usuarios en la pestaña del servicio correspondiente a vehículos.

**Figura 11**

*Servicios vehículos*



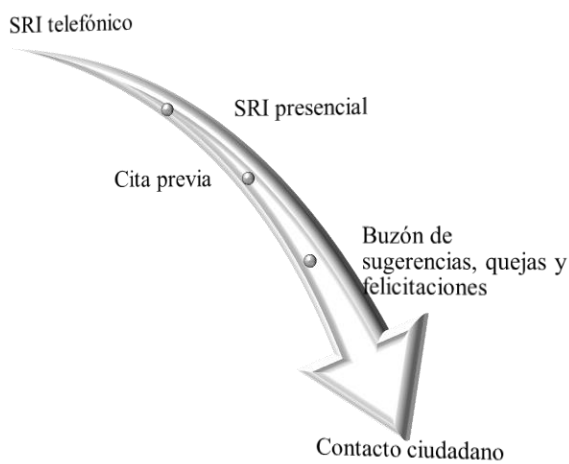
**Nota.** Acceso a servicios de vehículos (SRI, 2022).

## 7. Otros servicios

En la figura 12 se observan que en el caso de otros servicios que presta el SRI el ciudadano puede interactuar directamente con un servidor de la institución ya sea a través de vía telefónica, así como, de forma presencial, entre otros.

**Figura 12**

*Otros servicios*



**Nota.** Servicios adicionales (SRI, 2022).

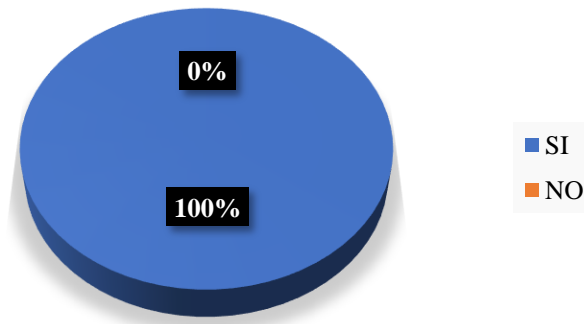
Se presenta a continuación los resultados que se han obtenido de las 26 empresas que fueron tomadas como muestra para la realización de la presente investigación sobre el conocimiento que tienen los contribuyentes acerca de los servicios digitales del SRI, sus derechos y obligaciones.

### **Pregunta 1 ¿Cree usted que la automatización de los servicios del SRI es importante para la sociedad?**

En la figura 13 se demuestra que el total de las personas encuestadas están de acuerdo que la automatización de los servicios del SRI es de vital importancia para la sociedad. Por lo tanto, este resultado demuestra que el Ecuador si ha llegado a evolucionar en los últimos años, gracias a la implementación del gobierno digital (Rodríguez, 2021).

**Figura 13**

*Resultados pregunta 1*



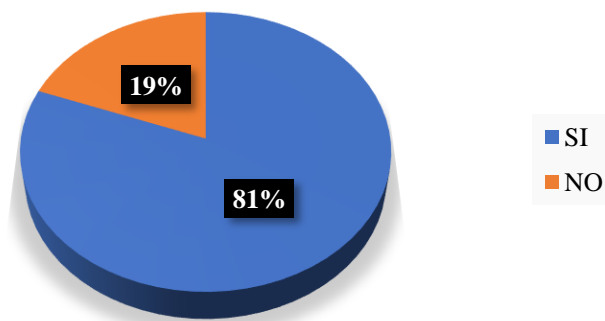
**Nota.** Respuestas tomadas de la pregunta 1 de la encuesta aplicada en la investigación.

**Pregunta 2 ¿Conoce cada uno de los servicios digitales prestados por la página web del SRI?**

Como se observa en la figura 14 existe un pequeño número de contribuyentes que no conocen los servicios que ofrece el SRI a través de su portal web y que por lo contrario la mayoría si tiene conocimiento de estos servicios.

**Figura 14**

*Resultados pregunta 2*



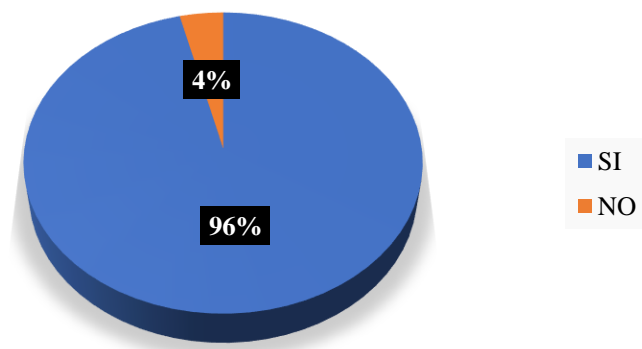
**Nota.** Respuestas tomadas de la pregunta 2 de la encuesta aplicada en la investigación.

**Pregunta 3 ¿Conoce usted sus derechos y obligaciones tributarias como contribuyente?**

En base a la figura 15 se puede observar que en la encuesta realizada se pudo verificar que la mayor parte de las personas que colaboraron con el cuestionario aplicado si conocen de sus derechos y obligaciones como contribuyente hacia el Estado y que un número muy reducido de personas no están al tanto del tema.

**Figura 15**

*Resultados pregunta 3*



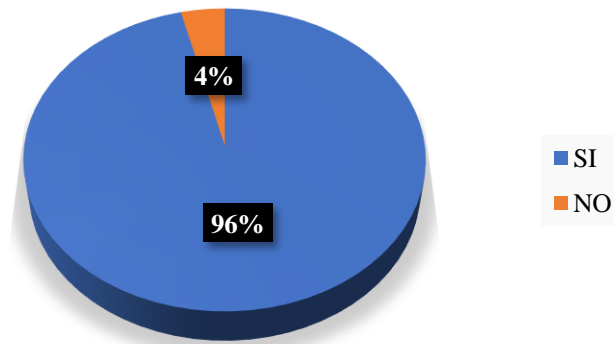
**Nota.** Respuestas tomadas de la pregunta 3 de la encuesta aplicada en la investigación.

**Pregunta 4 ¿Conoce los tributos que debe pagar al Estado?**

Se puede evidenciar de acuerdo a la figura 16 que en el caso de las obligaciones que deben pagar al Estado la mayoría de personas si tenían conocimiento y solo un pequeño grupo no tienen conocimiento de sus deberes formales.

**Figura 16**

*Resultados pregunta 4*



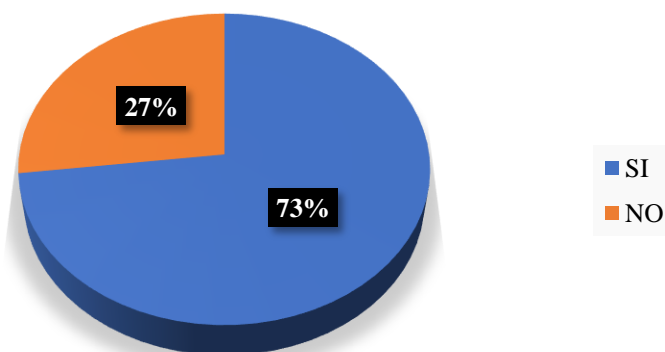
**Nota.** Respuestas tomadas de la pregunta 4 de la encuesta aplicada en la investigación.

**Pregunta 5. ¿Tiene conocimiento de los incentivos tributarios a los que puede acceder?**

Asimismo, como se puede observar en la figura 17 en el caso de los incentivos tributarios que tienen como contribuyentes la mayor parte de encuestados expresó si tener conocimiento sobre el tema y muy pocos de ellos manifestó no conocer sobre los mismos.

**Figura 17**

*Resultados pregunta 5*



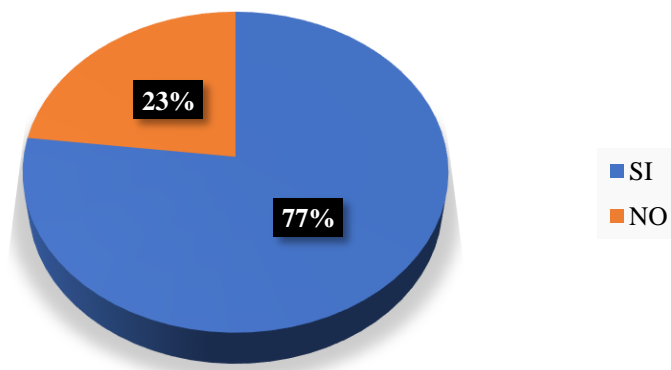
**Nota.** Respuestas tomadas de la pregunta 5 de la encuesta aplicada en la investigación.

**Pregunta 6 ¿Conoce los beneficios digitales a los que puede aplicar a través de la página web del SRI?**

En la figura 18 se observa que en el caso de los beneficios fiscales a los que puede aplicar cada contribuyente la mayoría manifestó si conocer de estos beneficios, en cambio la otra parte dijo no conocer por lo que en algunos casos la encuesta fue respondida por los propietarios de las florícolas y decían no estar al tanto del tema.

**Figura 18**

*Resultados pregunta 6*



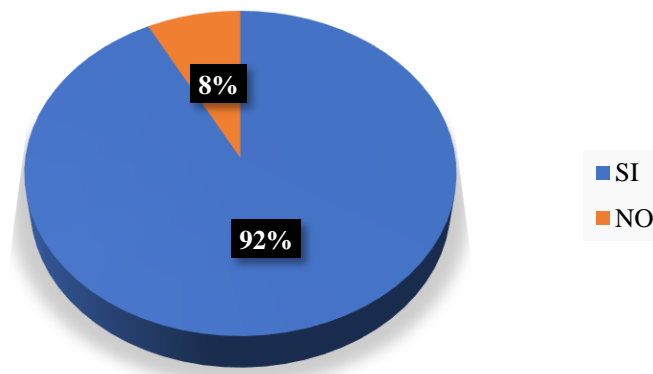
**Nota.** Respuestas tomadas de la pregunta 6 de la encuesta aplicada en la investigación.

**Pregunta 7 ¿Cree usted que uno de los beneficios a los que puede aplicar es la devolución del IVA?**

En la figura 19 se observa que la mayor parte de los encuestados manifestó que la devolución del IVA si es un beneficio y un pequeño grupo dijo que no conocían sobre el tema, por lo que ellos eran solamente los propietarios y no se encargaban de la administración de su negocio.

**Figura 19**

*Resultados pregunta 7*



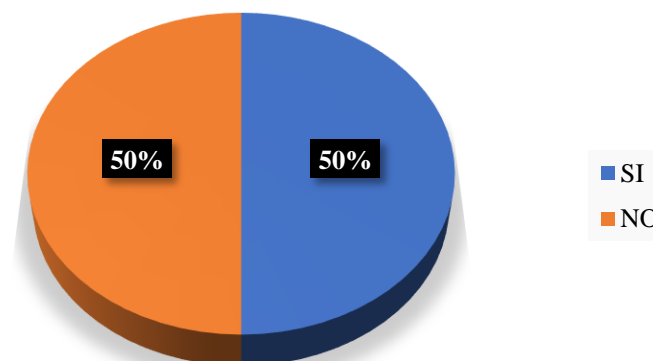
**Nota.** Respuestas tomadas de la pregunta 7 de la encuesta aplicada en la investigación.

**Pregunta 8 ¿Usted está informado sobre la devolución del IVA, en qué casos aplica?**

En la figura 20 se muestra que en el caso de la devolución del IVA la mitad de las personas tiene conocimiento de los casos en los que aplica este beneficio y el restante manifestó no conocer, por el hecho que en algunos casos la encuesta fue realizada por parte de los propietarios que manifestaron no estar al tanto del tema y en otros casos la otra parte fue realizada por los administradores de las florícolas que si estaban al tanto del tema.

**Figura 20**

*Resultados pregunta 8*



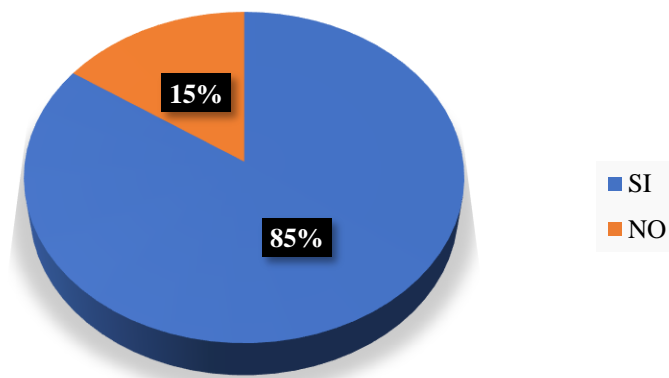
**Nota.** Respuestas tomadas de la pregunta 8 de la encuesta aplicada en la investigación.

**Pregunta 9 ¿Está de acuerdo a que la devolución de impuestos se dé de forma automática a través del portal web?**

En la figura 21 se demuestra que un número significativo de personas manifestó que la devolución de impuestos se dé de manera automática mientras que el resto no está de acuerdo.

**Figura 21**

*Resultados pregunta 9*



**Nota.** Respuestas tomadas de la pregunta 9 de la encuesta aplicada en la investigación.

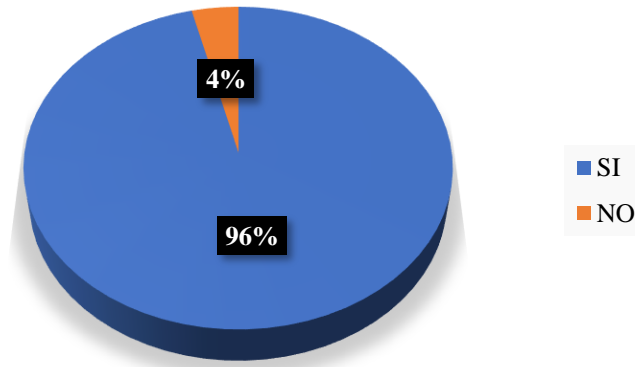
**Pregunta 10 ¿Usted cree que se deberían implementar más beneficios automáticos por parte del SRI?**

Finalmente, en la figura 22 se observa que la mayor parte de los contribuyentes está de acuerdo que el SRI debe implementar más beneficios automáticos y el restante manifestó que estos deberían realizarse de manera presencial en las ventanillas debido a que en varios casos existe inconvenientes con la página del SRI y, además, mencionaron que es por cuestión del manejo de la plataforma digital.



**Figura 22**

*Resultados pregunta 10*



**Nota.** Respuestas tomadas de la pregunta 10 de la encuesta aplicada en la investigación.

#### **4.1.2 Identificar los beneficios fiscales a los que pueden acceder las empresas florícolas**

En la tabla 7 se presenta los datos obtenidos acerca de los incentivos tributarios y su detalle de cómo se puede acceder a los mismos:

**Tabla 7***Beneficios fiscales*

<b>N°</b>	<b>Tipo de impuesto</b>	<b>Beneficios fiscales</b>	<b>Requiere Gestión / Ventanilla</b>	<b>No requiere gestión / Ventanilla</b>	<b>Sin incentivo</b>	<b>Con incentivo</b>
1	Impuesto a la Salida de Divisas	Pagos realizados al exterior para la amortización de capital e intereses de créditos otorgados por instituciones financieras internacionales, con un plazo mayor a un año, destinados al financiamiento de inversiones previstas en el Código de la Producción.		X		X
2	Impuesto al Valor Agregado	Devolución del IVA a exportadores de bienes	X	X		X
3	Impuesto a la Renta	Deducción adicional del 100% de la depreciación y amortización de equipos y tecnologías para una producción más limpia y generación de energía de fuente renovable.		X		X
4	Impuesto a la Renta	Exoneración a los vehículos de transporte	X	X		X
5	Impuesto a la Renta	Rebaja por inversiones nuevas y productivas		X		X
6	Impuesto a la Renta	Certificados de residencia fiscal para la aplicación de convenios de doble imposición.		X		X
7	Impuesto a la Renta	Las sociedades que reinviertan sus utilidades en el país podrán obtener una reducción de 10 puntos porcentuales de la tarifa del Impuesto a la Rentas sobre el monto reinvertido en activos productivos, siempre y cuando lo destinen a la		X		X

---

adquisición de maquinarias nuevas o equipos nuevos, activos para riego, material vegetativo, plántulas y todo insumo vegetal para producción agrícola, forestal, ganadera y de floricultura, que se utilicen para su actividad productiva, así como para la adquisición de bienes relacionados con investigación y tecnología que mejoren productividad, generen diversificación productiva e incremento de empleo, para lo cual deberán efectuar el correspondiente aumento de capital y cumplir con los requisitos que se establecerán en el Reglamento a la presente Ley.

---

**Nota.** Beneficios fiscales de las empresas florícolas.

A continuación, en la tabla 8 se puede apreciar el beneficio que han tenido las empresas florícolas de manera anual en dólares, de los siguientes beneficios fiscales: de pagos realizados al exterior para la amortización de capital e intereses de créditos otorgados por instituciones financieras internacionales, con un plazo mayor a un año, destinados al financiamiento de inversiones previstas en el Código de la Producción, deducción adicional del 100% de la depreciación y amortización de equipos y tecnologías para una producción más limpia y generación de energía de fuente renovable, rebaja por inversiones nuevas y productivas, Certificados de residencia fiscal para la aplicación de convenios de doble imposición, reinversión de utilidades, exoneración a los vehículos de transporte y la devolución de IVA donde se puede apreciar que tiene una cantidad de \$ 133437,06 anual, por lo que, este valor se convierte en el más alto en cuanto a los demás beneficios. Por lo mismo, se llega a concluir que se debería implementar en los servicios digitales todo el trámite correspondiente a la devolución y que sea de forma automática con la finalidad que el contribuyente no pierda tiempo ni dinero al momento de adquirir este beneficio.

**Tabla 8***Beneficio anual en dólares*

N°	Beneficios fiscales	Beneficio anual en dólares
1	Pagos realizados al exterior para la amortización de capital e intereses de créditos otorgados por instituciones financieras internacionales, con un plazo mayor a un año, destinados al financiamiento de inversiones previstas en el Código de la Producción.	\$ 12230,24
2	Devolución del IVA a exportadores de bienes	\$ 133437,06
3	Deducción adicional del 100% de la depreciación y amortización de equipos y tecnologías para una producción más limpia y generación de energía de fuente renovable.	\$ 26950,86
4	Exoneración a los vehículos de transporte	\$ 15746,94
5	Rebaja por inversiones nuevas y productivas	\$ 12340,50
6	Certificados de residencia fiscal para la aplicación de convenios de doble imposición.	\$ 15282,62
7	Las sociedades que reinviertan sus utilidades en el país podrán obtener una reducción de 10 puntos porcentuales de la tarifa del Impuesto a la Rentas sobre el monto reinvertido en activos productivos, siempre y cuando lo destinen a la adquisición de maquinarias nuevas o equipos nuevos, activos para riego, material vegetativo, plántulas y todo insumo vegetal para producción agrícola, forestal, ganadera y de floricultura, que se utilicen para su actividad productiva, así como para la adquisición de bienes relacionados con investigación y tecnología que mejoren productividad, generen diversificación productiva e incremento de empleo, para lo cual deberán efectuar el correspondiente aumento de capital y cumplir con los requisitos que se establecerán en el Reglamento a la presente Ley.	\$ 24624,60

**Nota.** Beneficio económico que han tenido las empresas florícolas.

### 4.1.3 Establecer el efecto de los servicios digitales frente a los beneficios fiscales a los que las empresas florícolas pueden acceder.

- **Devolución del IVA a exportadores de bienes**

A continuación, en la tabla 9 se observa el detalle de los pasos y tiempos necesarios para la Devolución del IVA:

**Tabla 9**

*Pasos y tiempos a seguir para la devolución de IVA*

<b>Detalle</b>	<b>Tiempo</b>
Revisar información	360 horas
Cargar información al DIMM	30 minutos
Validación de información	30 minutos
Sacar copias de todas las facturas	2 hora
Preparación de carpeta firmada y sellada.	2 horas
Tiempo de viaje a SRI	40 minutos
Tiempo de espera en ventanilla para el trámite	30 minutos
Tiempo de trámite	4 horas
Retorno a la empresa	40 minutos
<b>Total</b>	<b>370 horas y 20 minutos</b>

**Nota.** Proceso para la devolución del respectivo impuesto.

$$\text{Costo hora hombre} = \frac{\text{Salario}}{\text{Horas trabajadas al mes}}$$

$$\text{Costo hora hombre} = \frac{2000,00}{240}$$

$$\text{Costo hora hombre} = 8,33$$

$$\text{Costo hora hombre} = \frac{8,33}{60}$$

$$\text{Costo hora hombre} = 0,14$$

$$\text{Costo hora hombre} = 0,14 * 20 \text{ min}$$

$$\text{Costo hora hombre} = 2,80$$

$$\text{Costo hora hombre} = 8,33(370) + 2,80$$

$$\text{Costo hora hombre} = 3082,10 + 2,80$$

$$\text{Costo hora hombre} = \mathbf{3084,90}$$

- **Exoneración a los vehículos de transporte**

Asimismo, en tabla 10 se demuestra el detalle de los pasos y tiempos necesarios para la exoneración de vehículos de transporte:

**Tabla 10**

*Pasos y tiempos a seguir para la exoneración de vehículos*

<b>Detalle</b>	<b>Tiempo</b>
Revisar información	8 horas
Validación de información	30 minutos
Preparación de carpeta firmada y sellada.	2 horas
Tiempo de viaje a SRI	40 minutos
Tiempo de espera en ventanilla para el trámite	30 minutos
Tiempo de trámite	4 horas
Retorno a la empresa	40 minutos
<b>Total</b>	<b>16 horas y 20 minutos</b>

**Nota.** Proceso para la exoneración de vehículos.

$$\text{Costo hora hombre} = \frac{\text{Salario}}{\text{Horas trabajadas al mes}}$$

$$\text{Costo hora hombre} = \frac{2000,00}{240}$$

$$\text{Costo hora hombre} = 8,33$$

$$\text{Costo hora hombre} = \frac{8,33}{60}$$

$$\text{Costo hora hombre} = 0,14$$

$$\text{Costo hora hombre} = 0,14 * 20 \text{ min}$$

$$\text{Costo hora hombre} = 2,80$$

$$\text{Costo hora hombre} = 8,33(16) + 2,80$$

$$\text{Costo hora hombre} = 133,28+2,80$$

$$\text{Costo hora hombre} = \mathbf{136,08}$$

#### **4.2 Fundamentación de las preguntas de investigación**

- **¿Cree que los servicios digitales del SRI son los adecuados para facilitar el acceso al cumplimiento de las obligaciones fiscales?**

Se pudo evidenciar que los contribuyentes están totalmente de acuerdo que los servicios digitales prestados por parte del SRI son de gran ayuda para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Por tal razón, se puede corroborar con la pregunta 1 de la encuesta realizada que dice: ¿Cree usted que la automatización de los servicios del SRI es importante para la sociedad?. Por lo que, en la misma se pudo evidenciar que todos los contribuyentes estaban de acuerdo que la automatización de los servicios son de gran ayuda para ellos, porque les proporciona una mayor rapidez al momento de la realización de sus trámites y obligaciones.

- **¿Usted considera que los beneficios fiscales pueden ser alcanzados solamente a través de los servicios digitales?**

En el caso de los beneficios fiscales se pudo evidenciar que no se pueden alcanzar solamente a través de los servicios digitales como tal, porque en varios casos es imprescindible la realización de trámites de manera presencial en las oficinas del SRI. Así, es el caso de la devolución del IVA que los contribuyentes tienen que realizarlo tanto de forma digital como presencial por el hecho que se debe presentar un sin número de documentos para el trámite correspondiente.

Por lo que, se puede contrastar que de acuerdo a la pregunta número 10 del cuestionario aplicado que dice: ¿Usted cree que se deberían implementar más beneficios automáticos por parte del SRI?. Aquí se pudo corroborar que la mayor parte de los contribuyentes está de acuerdo que el SRI debe implementar más beneficios automáticos. De la misma forma, el resto manifestó que estos trámites deberían realizarse de manera presencial por el hecho de que en varios casos existe una interferencia al momento de realizar los trámites correspondientes y en algunos casos no se los puede realizar en la fecha y hora establecidas por parte de la institución.



## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

Una vez finalizado el trabajo de investigación y luego de haber obtenido y analizado los datos recolectados, se exponen las siguientes conclusiones:

Como resultado de esta investigación se aprecia que los servicios digitales prestados por el SRI, en el caso de las empresas del sector florícola los más usados por las mismas solamente son siete de los quince servicios que brinda la página. Así mismo, se encontró como resultado de la presente investigación que los contribuyentes a través de la encuesta realizada consideran que deberían implementar más servicios digitales por parte del establecimiento del SRI, con la finalidad de ayudar a los mismos a que los trámites y obligaciones sean más rápidas y eficaces.

Se aprecia a través de la ficha de observación realizada que las empresas florícolas de Latacunga se benefician de siete beneficios fiscales, así para los mismos se tienen que cumplir con ciertos documentos y trámites. Además, para que las empresas puedan beneficiarse de estos en el caso de la devolución del IVA y la exoneración de transportes los trámites correspondientes tienen que realizarse de forma presencial y los demás beneficios se obtienen de forma automática a través de los servicios digitales del SRI. También se evidencia que para las empresas florícolas el beneficio con mayor realce económico es la devolución del IVA, sin embargo, este beneficio tiene su contra porque para que los contribuyentes puedan beneficiarse de este deben realizar ciertos trámites de forma presencial lo que conlleva una pérdida de tiempo y dinero para la empresa.

Se concluye que el efecto de los servicios digitales frente a los beneficios fiscales a los que las empresas florícolas acceden es negativo, es decir las empresas pierden tiempo y dinero al momento de la realización de ciertos trámites y pasos que deben seguir para obtener un beneficio fiscal. Por ejemplo, en el caso de la devolución del IVA y la

exoneración de transportes los contribuyentes deben realizar estos trámites de forma presencial, ya que, no los pueden realizar de forma digital. Así, en el caso de la devolución del IVA la empresa pierde \$ 3084,90 dólares y en la exoneración de transportes \$ 136,06 dólares de manera anual, por lo cual, el tiempo empleado en estos trámites se podrían emplear en otras actividades dentro de la empresa.

## **5.2 Limitaciones del estudio**

En el desarrollo de la presente investigación, las limitaciones del estudio encontradas fueron las siguientes:

- Demora y dificultad que la encuesta sea respondida por parte de los administradores y en varios casos los propios dueños de las florícolas, por esta razón es que no hubo una respuesta inmediata a la encuesta realizada.
- Dificultad al momento de encontrar a los dueños o a los administradores de las florícolas para el respectivo llenado de la encuesta, debido a que las secretarias y guardias de seguridad de los respectivos establecimientos no tenían conocimiento ni la debida autorización para llenar o dar información acerca de ningún documento sin la autorización de sus jefes.

## **5.3 Futuras líneas de investigación**

Como futuras líneas de investigación del presente estudio se sugiere estudiar:

- Los beneficios fiscales de las empresas florícolas de Latacunga y su impacto en la economía empresarial.
- Los servicios digitales del SRI en las empresas florícolas y su efecto en la economía del sector.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, P., Cevallos, P., Moran, E., & Preciado, L. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100–116.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas: Editorial Episteme.
- Armas, M., & Colmenares de Eizaga, M. (2007). Las nuevas tecnologías en la administración tributarias. *Revista Electrónica de Estudios Telemáticos*, 6(3), 84–98. <https://www.redalyc.org/pdf/784/78460306.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). México: Pearson Educación.
- Barragán, X. (2019). Gobierno Electrónico Local del Ecuador. *Espacios Públicos*, 22, 81–102. <http://148.215.9.2/espaciospublicos/eppdfs/N54-5.pdf>
- Bavoleo, B. I. (2020). TIC y gobierno electrónico. Cooperación entre Corea del Sur y América del Sur. *PORTES, Revista Mexicana de Estudios Sobre La Cuenca Del Pacífico*, 14(28), 125–144.  
<https://doi.org/https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/144928>
- Bilbao, J. (2004). Modelo de administración digital. *Tecnimap Murcia*, 1–10.  
[https://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/dam/jcr:f5d6c1b9-7f8f-4977-a6d0-06f473d41773/1\\_012.pdf](https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:f5d6c1b9-7f8f-4977-a6d0-06f473d41773/1_012.pdf)
- Camargo, S. (2013). La Teoría del Servicio Público y las Telecomunicaciones. *Diálogos de Saberes*, 38, 43–62. <https://doi.org/10.18041/0124-0021/dialogos.38.2013.1828>
- Carpena, M. (27 de abril de 2022). *BYTIC*. Obtenido de La calidad sigue siendo la asignatura pendiente de los servicios públicos digitales:  
<https://bytic.es/tendencias/servicios-publicos-digitales-calidad/>

- Carta, G., García, J., & Pou, V. (2019). Digitalización de las administraciones públicas en España. *Observatorio Económico*, 1–23.  
[https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2019/07/Observatorio\\_Digitalización\\_AAPP\\_DEF.pdf](https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2019/07/Observatorio_Digitalización_AAPP_DEF.pdf)
- Chávez, J., Cusato, A., & Pérez, M. (2019). El impacto del Drawback sobre el desempeño de empresas exportadoras peruanas. *Revista Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES)*, 1–118.  
[https://beneficiotributarios.pe/wp-content/uploads/2019/06/el\\_impacto\\_del\\_drawback\\_sobre\\_el\\_desempeno\\_de\\_empresas\\_exportadoras\\_peruanas\\_0.pdf](https://beneficiotributarios.pe/wp-content/uploads/2019/06/el_impacto_del_drawback_sobre_el_desempeno_de_empresas_exportadoras_peruanas_0.pdf)
- Collosa, A. (febrero de 2020). *CIAT Centro interamericano de administraciones tributarias*. Obtenido de Digitalización de las administraciones tributarias y derechos de los contribuyentes: <https://www.ciat.org/digitalizacion-de-las-administraciones-tributarias-y-derechos-de-los-contribuyentes/#comments>
- Collosa, A. (enero de 2021). *CIAT Centro interamericano de administraciones tributarias*. Obtenido de La transformación digital de las administraciones tributarias ¿Surge un nuevo modelo de gestión?: <https://www.ciat.org/ciatblog-la-transformacion-digital-de-las-administraciones-tributarias-surge-un-nuevo-modelo-de-gestion/>
- Conexión Foro Internacional de Tributación Digital. (2015). *La Nueva Administración Tributaria en México*. México: Conexión Foro Internacional de Tributación Digital 2015. Obtenido de <https://imcp.org.mx/wp-content/uploads/2015/08/ANEXO-NOTICIAS-FISCALES-270.pdf>
- Economipedia. (05 de julio de 2020). *Incentivos a las exportaciones*. Obtenido de Incentivos a las exportaciones: <https://economipedia.com/definiciones/incentivos-a-las-exportaciones.html>
- Economipedia. (2021). *Tecnología*. Obtenido de Tecnología: <https://economipedia.com/definiciones/tecnologia.html>
- Fairlie, A., & Portocarrero, J. (2020). Políticas para promover la ciencia, tecnología e innovación en la era digital. *Uda Akadem*, 5, 61–81.

<https://revistas.uazuay.edu.ec/index.php/udaakadem/article/view/273/371>

Font, M., Hernández, Y., Aguilera, E., & Escalona, P. (2019). Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba. *Revista Reflexiones*, 98(2), 95–112.

<https://doi.org/https://doi.org/10.15517/rr.v98i2.34923>

Hernández, Y., Font, M., & Suárez, M. (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4), 1–9.

Huamán, P., & Medina, C. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 93–105.

<https://mail.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/594/344>

IPE Instituto peruano de la economía. (2013). *Aprendiendo economía*. Obtenido de Aprendiendo economía: <https://www.ipe.org.pe/portal/beneficios-tributarios/#>

Iturbe, C., & Serafini, V. (2020). *Los incentivos a la inversión en Paraguay*.

Paraguay: Decidamos campaña por la expresión ciudadana. Obtenido de

<https://www.decidamos.org.py/wp-content/uploads/2020/05/INCENTIVOS-A-LA-INVERSIO%CC%81N-19mayo.pdf>

Jara, J. (2018). Desarrollo De Gobierno Electrónico en La Administración Pública De Ecuador. *Ministerio d Etelecomunicaciones y de La Sociedad de La Información*, 0(0), 6–30. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Desarrollo-de-Gobierno-Electrónico-en-la-Administración-Pública-de-Ecuador-1.pdf>

Morillo, J., Morales, I., & Tobar, L. (2020). Gobierno digital En América Latina:

¿Un reto de la gestión pública de gobierno abierto? *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 1(2), 32–41.

<https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/RevFIG/article/view/2467/3562>

Ossandón, F. (2020). Digitalización de las obligaciones tributarias en Chile. *Centro de Estudios Tributarios Universidad de Chile*, 23, 153–199.

<https://revistaestudiostributarios.uchile.cl/index.php/RET/article/view/58283/61>

- Ramírez, J., Oliva, N., & Andino, M. (2022). Cumplimiento tributario y facturación electrónica en Ecuador: evaluación de impacto. *Problemas Del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía*, 53(208), 97–123.  
<https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2022.208.69712>
- Reyes, G., Calijuri, M., Santín, O., Roca, C., Cadena, L., Barraza, F., & Marinkovic, E. (2021). *Transformación digital en las administraciones tributarias de América Latina*. Chile: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Transformacion-digital-en-las-administraciones-tributarias-de-America-Latina-Chile.pdf>
- Rodríguez, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163–179.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576868768012>
- Saavedra, R., & Delgado, J. (2020). La recaudación tributaria municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 720–737.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.109](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.109)
- Solé, M. (6 de julio de 2021). *Emburse Captio*. Obtenido de Administración digital: hacia la digitalización del sector público:  
<https://www.captio.net/blog/digitalizacion-administracion-publica>
- SRI. (27 de septiembre de 2022). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de SRI:  
<https://www.sri.gob.ec/web/intersri/facturacion-electronica#%C2%BFqu%C3%A9-es>
- Sornoza, G., Parrales, M., Sornoza, D., & Guaranda, V. (2018). Reforma económica China: de economía planificada a economía de mercado. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 521–528.  
[https://www.redalyc.org/journal/290/29058775001/html/#:~:text=Desde aproximadamente la mitad de,completo \(Naughton%2C 2007\).](https://www.redalyc.org/journal/290/29058775001/html/#:~:text=Desde aproximadamente la mitad de,completo (Naughton%2C 2007).)
- Stable, Y., Álvarez, E., Bernal, L., & Sam, C. (2020). Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina. *Bibliotecas, Anales de Investigación*, 16(1), 7–22.

[https://www.researchgate.net/publication/343818139\\_Estado\\_de\\_la\\_accesibilidad\\_web\\_de\\_los\\_portales\\_de\\_gobierno\\_electronico\\_en\\_America\\_Latina](https://www.researchgate.net/publication/343818139_Estado_de_la_accesibilidad_web_de_los_portales_de_gobierno_electronico_en_America_Latina)

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2021). *Ranking empresarial - Proviencia del Cotopaxi*. Obtenido de Ranking empresarial - Proviencia del Cotopaxi:

<https://appscvsconsultas.supercias.gob.ec/rankingCias/rankingCias.zul?id=05&tipo=2>

Tellechea, T. (2018). El gobierno electrónico como derecho y la brecha digital en Argentina. *Instituto de Integración Latinoamericana, 1900*, 2–26.

[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/72251/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/72251/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Toro, A., Gutiérrez, C., & Correa, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad, 12*(22), 71–102.

<https://doi.org/https://doi.org/10.22430/21457778.1235>

Yaguache, M., Higuerey, Á., Alexander, Á., & Inga, E. (2019). Incentivos fiscales, liquidez y solvencia en las empresas del Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia, 2*.

<https://www.redalyc.org/journal/290/29063446020/29063446020.pdf>

Yarasca, M., & Uribe, Y. (2021). Gobierno Digital en el Sector Público. *Sinergias Educativas, E*, 1–24.

<https://mail.sinergiaseducativas.mx/index.php/revista/article/view/254/734>

## ANEXOS

### Anexo 1

*Matriz de información de los beneficios fiscales*

<b>N°</b>	<b>Tipo de impuesto</b>	<b>Beneficios fiscales</b>	<b>Requiere Gestión / Ventanilla</b>	<b>No requiere gestión / Ventanilla</b>	<b>Sin incentivo</b>	<b>Con incentivo</b>
-----------	-------------------------	----------------------------	--------------------------------------	---	----------------------	----------------------

---

**Nota.** Matriz utilizada para la recolección de información de los beneficios fiscales.