



Transformación digital: rol estratégico en la optimización de la gestión tributaria de la empresa EPSUM

Digital transformation: strategic role in the optimization of tax management at the EPSUM company

 <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v9.n2.2025.65-76>

Recibido: 10-02-2025

Aceptado: 11-03-2025

Publicado: 25-05-2025

Mercedes Yadira Flores Vera^{1*}

 <https://orcid.org/0009-0004-9496-6435>

Sara Geoconda Soledispa Reyes²

 <https://orcid.org/0009-0007-7927-9970>

1. Egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría; Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador.
2. Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría; Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador.

Volumen: 9

Número: 2

Año: 2025

Paginación: 65-76

URL: <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/946>

***Correspondencia autor:** flores-mercedes8768@unesum.edu.ec



RESUMEN

La gestión tributaria en instituciones públicas enfrenta desafíos significativos debido a la complejidad normativa y la necesidad de eficiencia en los procesos fiscales. En este contexto, la transformación digital ha generado cambios profundos en la administración tributaria, permitiendo optimizar procesos y mejorar la precisión en la gestión fiscal. El objetivo de este estudio fue analizar el rol estratégico de la transformación digital en la optimización de la gestión tributaria de la institución UNESUM. La investigación, de tipo descriptiva, empleó encuestas aplicadas a funcionarios de la entidad para evaluar la percepción sobre la digitalización de los procesos fiscales. Los resultados reflejan una percepción moderadamente positiva sobre la implementación de herramientas digitales, con calificación destacadas en la mejora de la precisión operativa (media 4.38) y la reducción de tiempos administrativos (media 4.15). No obstante, la capacitación del personal aún es un reto, con una media de 3.08, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las competencias digitales para maximizar el impacto de la transformación digital. Se concluye que, si bien la digitalización ha mejorado la eficiencia de la gestión tributaria, su éxito depende de una estrategia integral que contemple modernización tecnológica, capacitación continua y una adaptación eficaz a la normativa vigente.

Palabras clave: Automatización, Digitalización, Eficiencia, Gestión tributaria, Transformación digital.

ABSTRACT

Tax management in public institutions faces significant challenges due to regulatory complexity and the need for efficiency in fiscal processes. In this context, digital transformation has profoundly changed tax administration, optimizing processes and improving fiscal management accuracy. The objective of this study was to analyze the strategic role of digital transformation in optimizing tax management at the UNESUM institution. This descriptive research employed surveys conducted with institutional staff to assess their perception of digitalization in fiscal processes. The results show a moderately positive perception of digital tools, with notable scores in improving operational accuracy (mean 4.38) and reducing administrative times (mean 4.15). However, staff training remains a challenge, with an average score of 3.08, highlighting the need to strengthen digital competencies to maximize the impact of digital transformation. It is concluded that while digitalization has improved tax management efficiency, its success depends on a comprehensive strategy that includes technological modernization, continuous training, and effective adaptation to current regulations.

Keywords: Automation, Digitalization, Efficiency, Tax management, Digital transformation.



Creative Commons Attribution 4.0
International (CC BY 4.0)

Introducción

La evolución tecnológica ha marcado un punto de inflexión en la forma en que las organizaciones estructuran sus estrategias y optimizan sus procesos de gestión, donde durante décadas, la planificación tributaria se fundamentaba en enfoques analíticos convencionales, donde la precisión y la agilidad se veían limitadas por las herramientas tradicionales. Sin embargo, el advenimiento de la transformación digital ha propiciado una reconfiguración sin precedentes en los sistemas de administración fiscal, permitiendo el acceso a análisis de datos más robustos, predicciones dinámicas y una toma de decisiones sustentada en información en tiempo real (Calle García et al., 2025). Este fenómeno ha traspasado las fronteras de lo privado y se ha convertido en un imperativo en el ámbito público, donde la eficiencia y el cumplimiento normativo constituyen pilares fundamentales para la sostenibilidad financiera de las instituciones.

No obstante, la digitalización no es un proceso neutral ni exento de desafíos, como lo señalan Sierra et al. (2024), los artefactos tecnológicos no solo facilitan la productividad, sino que moldean estructuras de poder, redefinen prácticas organizacionales y transforman profundamente la interacción entre los distintos actores institucionales. En el contexto ecuatoriano, esta realidad adquiere una connotación aún más crítica debido al déficit tecnológico que aqueja a las entidades públicas (Córdova et al., 2022). La falta de desarrollo de soluciones digitales propias y la dependencia de productos importados han limitado significativamente la capacidad de modernización del sector público, generando rezagos en la implementación de tecnologías estratégicas para la gestión fiscal.

Bajo este escenario, la Empresa Pública de Servicios UNESUM, ubicada en el cantón de Jipijapa, provincia de Manabí, enfrenta serios inconvenientes en la optimización de sus procesos tributarios. La ausencia de he-

rramientas digitales modernas y la insuficiencia de capacitación del personal han desencadenado un cúmulo de problemáticas que comprometen la eficiencia y transparencia de la gestión fiscal. Entre los efectos más notorios se encuentran la duplicidad de datos, la prevalencia de procesos manuales que ralentizan la operatividad, y la incapacidad de acceder a información en tiempo real para la toma de decisiones estratégicas. Estas deficiencias no solo inciden en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, sino que además afectan la competitividad y sostenibilidad financiera de la institución.

En virtud de ello, se torna imperativo abordar esta problemática desde una perspectiva estratégica, incorporando herramientas digitales que no solo optimizan la precisión y rapidez en los procesos fiscales, sino que además fortalecen la transparencia y la gobernanza institucional. La presente investigación tiene como propósito analizar como la transformación digital incide en la gestión tributaria de la Empresa Pública de Servicios UNESUM, con el fin de determinar en qué medida la adopción de tecnologías innovadoras puede potenciar la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo. Para ello, se plantean dos hipótesis fundamentales: la hipótesis nula (H_0), que establece que las herramientas digitales no tienen un impacto significativo en la gestión tributaria, y la hipótesis alternativa (H_1), que postula que la implementación tecnológica sí incide positivamente en la optimización de la administración fiscal.

El estudio no solo pretende aportar evidencia empírica sobre la relevancia de la digitalización en la gestión tributaria del sector público, sino que también busca sentar las bases para el desarrollo de estrategias innovadoras que permitan superar las limitaciones actuales y proyectar un modelo de administración fiscal más eficiente, transparente y competitivo. La transformación digital no es una opción, sino una necesidad inaplazable para las instituciones que aspiran a una gestión tributaria sostenible en el siglo XXI.

Metodología

El presente estudio se desarrolla bajo un paradigma positivista, caracterizado por su enfoque empírico y objetivo, donde se busca analizar la incidencia de la transformación digital en la gestión tributaria de la Empresa Pública de Servicios UNESUM (EPSU). Este enfoque permite obtener datos cuantificables y verificables, garantizando un análisis estructurado y fundamentado.

El enfoque de la investigación es mixto, es decir con métodos cuantitativos y cualitativos, ya que se sustenta en la recolección de datos numéricos mediante encuestas, lo que posibilita la medición objetiva de la percepción de los trabajadores respecto a la transformación digital y su impacto en la gestión tributaria. Y para complementar el análisis de las experiencias y dotarlo de mayor profundidad interpretativa, se realizó una entrevista al gerente de la FSESP, incorporando una visión cualitativa que permite contextualizar los hallazgos.

En cuanto a los métodos empleados, la investigación adopta un método descriptivo, pues se centra en caracterizar la realidad de la EPSU en términos de digitalización y gestión tributaria sin manipular variables, sino analizando su estado actual y las relaciones entre ellas. Además, la investigación se desarrolla bajo un diseño transversal, ya

que la recolección de datos se realiza en un solo momento, permitiendo una fotografía diagnóstica de la situación sin evaluar cambios a lo largo del tiempo.

La población objeto de estudio está conformada por los 13 trabajadores de la EPSU, incluyendo al gerente y 12 empleados administrativos. Dado el tamaño reducido de la población, la muestra coincide con la totalidad del universo investigado, lo que garantiza un análisis exhaustivo y representativo de la realidad organizacional.

Para la recopilación de información, se utilizaron técnicas de entrevista y encuesta, por parte de la entrevista se efectuó al gerente, con el propósito de obtener información cualitativa que complemente los datos cuantitativos y permita identificar barreras, oportunidades y perspectivas en la implementación de tecnologías digitales en la gestión tributaria. Por otra parte, la encuesta se diseñó bajo una escala de Likert de cinco niveles, donde 1 representa lo más "bajo" y 5 lo más "alto". El cuestionario aplicado consta de 10 ítems, distribuidos en dos bloques: los primeros cinco miden la percepción de los trabajadores sobre la transformación digital, mientras que los cinco restantes evalúan la gestión tributaria. A continuación, se presenta la distribución del cuestionario en la siguiente tabla:

Tabla 1.

Distribución del Cuestionario Aplicado en la Empresa Pública de Servicios UNESUM

Ítems	Pregunta
1	¿Está de acuerdo con que las herramientas digitales son primordiales para la Empresa Pública de Servicios UNESUM?
2	¿Con qué frecuencia se realizan actualizaciones adecuadas en las herramientas digitales utilizadas por la Empresa Pública de Servicios UNESUM?
3	¿Cree que el personal de la Empresa Pública de Servicios UNESUM está adecuadamente capacitado para manejar las herramientas digitales?

- 4 ¿Con qué frecuencia considera que el uso de herramientas digitales disminuye los errores humanos en los procesos de la Empresa Pública de Servicios UNESUM?
 - 5 ¿Las actividades que desempeña la gestión tributaria en la Empresa Pública de Servicios UNESUM están acorde a las normativas legales establecidas?
 - 6 ¿Está de acuerdo que la automatización de procesos fiscales incrementa la eficiencia operativa?
 - 7 ¿Con qué frecuencia se utiliza la gestión tributaria en la Empresa Pública de Servicios UNESUM para cumplir con las obligaciones fiscales?
 - 8 ¿Cómo considera la relación entre la funcionalidad de las herramientas digitales utilizadas por la Empresa Pública de Servicios UNESUM y su impacto en la eficiencia de la gestión tributaria?
 - 9 ¿Considera importante contar con herramientas digitales modernas para mejorar la eficiencia en los procesos de gestión tributaria de la Empresa Pública de Servicios UNESUM?
 - 10 ¿Está de acuerdo que la integración de herramientas digitales mejora la transparencia en la gestión tributaria?
-

Para garantizar la confiabilidad del cuestionario y describir los elementos estadísticos que componen las variables en estudio, se utilizará el software SPSS, lo que permitirá analizar la consistencia interna del instrumento mediante pruebas de confiabilidad, así como realizar una descripción detallada de los datos obtenidos. Por ende, la metodología adoptada permite un análisis riguroso y estructurado de la problemática planteada, combinando medición objetiva y comprensión contextual. La triangulación de datos cuantitativos y cualitativos fortalece la validez del estudio, proporcionando un panorama integral sobre la influencia de la transformación digital en la optimización de los procesos tributarios dentro de la institución.

Resultados

En este apartado se presentan los resultados obtenidos a través de las pruebas estadísticas y la entrevista realizada, con el propósito de analizar la fiabilidad y el comportamiento de las variables Transforma-

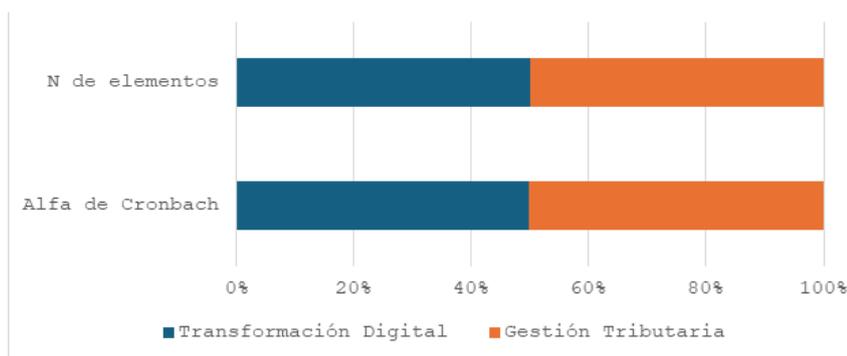
ción Digital y Gestión Tributaria. Se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach para medir la consistencia interna de los ítems evaluados, seguido de un análisis descriptivo que incluye media, desviación estándar, varianza, asimetría y curtosis, proporcionando una visión clara de la distribución de los datos. Finalmente, la entrevista complementa estos hallazgos con una perspectiva cualitativa, permitiendo interpretar los resultados más allá de las cifras y comprender su impacto en la realidad organizacional.

Tabla 2.

Análisis de Fiabilidad de las Variables: Transformación Digital y Gestión Tributaria

Estadísticas de fiabilidad		
Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Transformación Digital	0,940	5
Gestión Tributaria	0,946	5

Figura 1.



Los valores del alfa de Cronbach para las variables "Transformación Digital" (0,940) y "Gestión Tributaria" (0,946) reflejan una consistencia interna excepcional en ambos casos, manifestando que los ítems dentro de cada uno de estos constructos están alineados de manera coherente y eficaz, lo

que garantiza que las mediciones realizadas son consistentes y fiables. Por lo tanto, se sustenta la alta fiabilidad que respalda la validez de las herramientas utilizadas para evaluar cómo la transformación digital impacta en la gestión tributaria en la institución UNESUM.

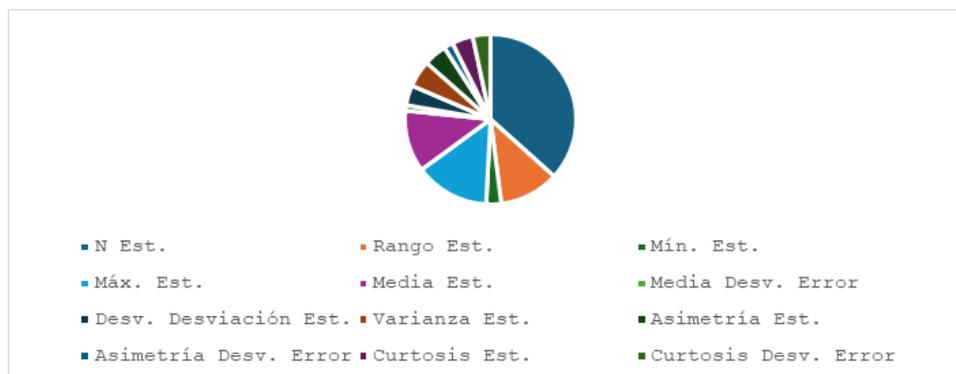
Tabla 3.

Análisis de Estadísticos Descriptivos para la Variable Transformación

Estadísticos descriptivos de la variable "Transformación Digital"												
Ítems	N	Rango	Mín.	Máx.	Media	Desv. Desviación	Varianza	Asimetría	Curtosis			
	Est.	Est.	Est.	Est.	Est.	Desv. Error	Est.	Est.	Est.	Desv. Error	Est.	Desv. Error
1	13	4	1	5	4,15	0,373	1,345	1,808	-1,542	0,616	1,403	1,191
2	13	4	1	5	3,54	0,351	1,266	1,603	-0,393	0,616	-0,390	1,191
3	13	3	2	5	3,92	0,329	1,188	1,410	-0,534	0,616	-1,320	1,191
4	13	2	3	5	4,08	0,137	0,494	0,244	0,262	0,616	2,573	1,191
5	13	4	1	5	3,92	0,400	1,441	2,077	-1,028	0,616	-0,395	1,191
N	13											

Figura 2.

Medidas de Tendencia Central y Dispersión



El primer ítem, que indaga sobre la importancia de las herramientas digitales en la empresa, obtuvo una media de 4,15, la más alta entre los cinco ítems, lo que evidencia un alto nivel de acuerdo en cuanto a su relevancia. Sin embargo, la asimetría negativa (-1,542) indica que la mayoría de los encuestados se inclina hacia calificación altas, lo que sugiere un consenso sólido sobre su importancia. La curtosis de 1,403 revela una distribución más leptocúrtica, es decir, con menor dispersión, lo que implica que las respuestas están más concentradas en valores altos.

En contraste, el segundo ítem, que evalúa la frecuencia con la que se actualizan las herramientas digitales, muestra la media más baja (3,54), lo que indica que los trabajadores perciben que estas actualizaciones no se realizan con la regularidad deseada. La variación de 1,603 y la desviación estándar de 1,266 evidencian una mayor dispersión en las respuestas, lo que sugiere discrepancias en la percepción sobre este aspecto. Además, su asimetría (-0,393) muestra una ligera inclinación hacia valores bajos, lo que podría reflejar una insatisfacción moderada con la frecuencia de actualización tecnológica.

El tercer ítem, que mide la capacitación del personal para el uso de herramientas digitales, presenta una media de 3,92, lo que indica una percepción generalmente posi-

tiva, aunque no exenta de críticas. La asimetría de -0,534 refuerza la tendencia hacia respuestas favorables, aunque con cierto grado de disconformidad. La varianza de 1,410 sugiere una dispersión moderada, lo que indica que algunos trabajadores pueden sentirse menos preparados que otros, lo que podría deberse a diferencias en formación o acceso a recursos de aprendizaje.

En cuanto al cuarto ítem, que evalúa la reducción de errores humanos gracias a la digitalización, se registra una media de 4,08, la segunda más alta de la tabla, lo que confirma que la mayoría de los encuestados considera que las herramientas digitales han sido efectivas para disminuir fallos en los procesos. Su baja varianza (0,244) y desviación estándar (0,494) sugieren una gran homogeneidad en las respuestas, reflejando un consenso sobre la eficacia de la digitalización en la precisión operativa.

Finalmente, el quinto ítem, que mide la percepción sobre la relación entre herramientas digitales y eficiencia de la gestión tributaria, muestra una media de 3,92, similar al tercer ítem, lo que refleja una valoración positiva, pero con matices. La asimetría de -1,028 y la curtosis de -0,395 sugieren que, aunque hay un acuerdo general en que las herramientas digitales mejoran la eficiencia tributaria, existen discrepancias entre los encuestados sobre la magnitud de este impacto.

Los resultados sugieren que, si bien los trabajadores reconocen la importancia de la transformación digital en la Empresa Pública de Servicios UNESUM, existen desafíos en la frecuencia de actualización de las herramientas y en la capacitación del personal. Además, la percepción de que la digitalización reduce los errores humanos está

ampliamente respaldada, lo que resalta su impacto positivo en la precisión de los procesos internos. No obstante, la relación entre digitalización y eficiencia tributaria aún presenta diversas opiniones, lo que indica la necesidad de reforzar estrategias de integración tecnológica en este ámbito.

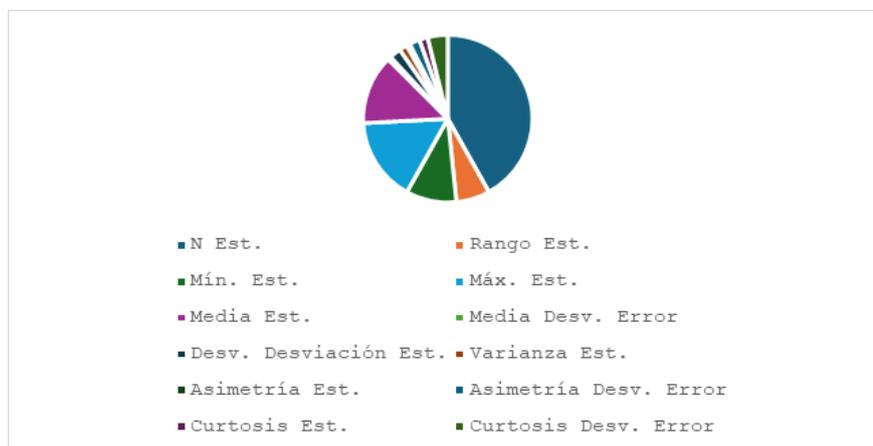
Tabla 4.

Análisis de Estadísticos Descriptivos para la Variable Gestión Tributaria: Medidas de Tendencia Central y Dispersión

Estadísticos descriptivos de la variable “Gestión Tributaria”

Ítems	N	Rango	Mín.	Máx.	Media	Desv. Desviación	Varianza	Asimetría	Curtosis			
	Est.	Est.	Est.	Est.	Est.	Desv. Error	Est.	Est.	Desv. Error	Est.	Desv. Error	
6	13	2	3	5	4,15	0,191	0,689	0,474	-0,203	0,616	-0,496	1,191
7	13	4	1	5	3,08	0,265	0,954	0,910	-0,173	0,616	1,911	1,191
8	13	4	1	5	3,31	0,347	1,251	1,564	-0,388	0,616	-0,844	1,191
9	13	3	2	5	4,38	0,290	1,044	1,090	-1,457	0,616	0,833	1,191
10	13	3	2	5	3,69	0,208	0,751	0,564	-0,784	0,616	1,223	1,191
N	13											

Figura 3.



El ítem 6, que indaga sobre la eficiencia de la automatización de procesos fiscales en la mejora operativa, obtuvo una media de 4,15, siendo una de las más altas dentro de la variable. Este resultado sugiere un amplio consenso respecto a que la automatización contribuye significativamente a la eficiencia tributaria. La asimetría de -0,203 indica una distribución de respuestas lige-

ramente sesgada hacia valores altos, aunque con menor intensidad que otros ítems. Además, su baja varianza (0,474) y desviación estándar (0,689) revelan poca dispersión en las respuestas, lo que sugiere que la percepción de la automatización como un factor positivo es relativamente homogénea entre los encuestados.

Por otro lado, el ítem 7, que mide la frecuencia con la que la gestión tributaria es utilizada para cumplir con las obligaciones fiscales, presenta la media más baja de la variable (3,08). Esto indica que, aunque los procesos tributarios están presentes en la organización, su uso no es percibido como sistemático o frecuente. La variación de 0,910 y la desviación estándar de 0,954 sugieren una dispersión moderada en las respuestas, lo que puede interpretarse como diferencias de percepción dentro del equipo de trabajo. La curtosis de 1,911, que denota una distribución más leptocúrtica, sugiere que la mayoría de los encuestados tienden a agruparse en torno a ciertos valores específicos, aunque con cierto grado de variabilidad.

El ítem 8, que evalúa la relación entre la funcionalidad de las herramientas digitales y la eficiencia tributaria, obtuvo una media de 3,31, lo que denota una percepción moderada. La asimetría de -0,388 revela una leve inclinación hacia valores más bajos, mientras que la varianza de 1,564 y la desviación estándar de 1,251 indican una dispersión mayor en las respuestas. Este resultado sugiere que algunos empleados pueden percibir una relación más fuerte entre digitalización y eficiencia tributaria que otros, lo que podría estar relacionado con diferencias en la familiaridad y capacitación en el uso de estas herramientas.

En contraste, el ítem 9, que mide la importancia de contar con herramientas digitales modernas en la eficiencia de los procesos tributarios, obtuvo la media más alta de la variable (4,38). Esto indica un alto nivel de consenso en cuanto a la relevancia de la digitalización para mejorar la gestión fiscal. Sin embargo, la asimetría de -1,457 refleja que la mayoría de las respuestas se inclinan hacia valores muy altos, lo que refuerza la idea de que la modernización tecnológica es vista como un elemento clave para la eficiencia tributaria.

Finalmente, el ítem 10, que explora si la integración de herramientas digitales mejora la transparencia en la gestión tributaria,

muestra una media de 3,69, lo que indica una percepción mayoritariamente positiva, aunque no exenta de matices. La asimetría de -0,784 sugiere que las respuestas tienden a inclinarse hacia valores superiores, aunque con cierta variabilidad. La varianza de 0,564 y la desviación estándar de 0,751 reflejan una dispersión moderada, lo que sugiere diferencias en la apreciación de los encuestados sobre el impacto de la digitalización en la transparencia fiscal.

Los resultados evidencian que los encuestados perciben la digitalización como un factor clave para mejorar la eficiencia tributaria, especialmente en términos de automatización de procesos y modernización de herramientas digitales. Sin embargo, persisten ciertas áreas de mejora, como la frecuencia de uso de la gestión tributaria y la relación percibida entre herramientas digitales y eficiencia fiscal, lo que podría estar relacionado con brechas en la capacitación o implementación de estos sistemas. En términos generales, el estudio refleja que, si bien la transformación digital ha impactado positivamente la gestión tributaria, aún existen desafíos en términos de estandarización y adopción de herramientas digitales, lo que sugiere la necesidad de estrategias más integradas para optimizar su aplicación en los procesos fiscales de la institución.

Por parte de la entrevista, el gerente destacó que las herramientas digitales son fundamentales para optimizar la gestión tributaria en la Empresa Pública de Servicios UNESUM, ya que permiten reducir tiempos de respuesta, mejorar la precisión en tareas fiscales y administrativas, y garantizar el cumplimiento normativo. Además, mencionó que la automatización ha sido clave para minimizar errores humanos, generar reportes automáticos y mejorar la transparencia en los procesos tributarios, lo que fortalece la confianza en la gestión.

Asimismo, resaltó que, aunque el personal cuenta con conocimientos básicos en el uso de estas herramientas, es necesario

reforzar su capacitación mediante talleres continuos. También enfatizó que la empresa actualiza sus sistemas digitales trimestralmente y sigue un cronograma planificado para su implementación, asegurando así la adaptación a los constantes cambios normativos y evitando retrasos en el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Finalmente, subrayó la relación positiva entre las herramientas digitales y la eficiencia operativa, afirmando que su implementación ha permitido simplificar la gestión de información y optimizar la toma de decisiones dentro de la empresa. En particular, destacó que las funciones avanzadas de estas tecnologías, como la automatización de cálculos complejos y la identificación temprana de riesgos, han sido determinantes para fortalecer la planificación y el cumplimiento tributario.

Discusión

Los resultados obtenidos en este estudio permiten analizar con mayor profundidad el impacto de la transformación digital en la gestión tributaria de la UNESUM. Como señalan Calle García et al. (2025), la digitalización ha revolucionado la administración fiscal al facilitar el acceso a datos en tiempo real y mejorar la toma de decisiones. En el caso de la empresa pública analizada, se ha evidenciado que la automatización de procesos ha optimizado significativamente la eficiencia operativa, reduciendo tiempos y minimizando errores humanos. Sin embargo, como advierten Sierra et al. (2024), la digitalización no es solo una cuestión de eficiencia; también reconfigura dinámicas internas y requiere una adaptación organizacional que, en este contexto, aún presenta desafíos. Si bien el uso de herramientas digitales ha sido beneficioso, el nivel de capacitación del personal sigue siendo un aspecto crítico, ya que muchos empleados tienen conocimientos básicos y requieren formación continua para maximizar el potencial de estas tecnologías.

Por otro lado, la dependencia de soluciones tecnológicas externas, como lo mencionan Córdova et al. (2022), sigue siendo un factor limitante en la modernización de las entidades públicas ecuatorianas. En este estudio se identificó que, aunque la empresa cuenta con un cronograma de actualización trimestral para sus herramientas digitales, la adaptación a nuevas normativas sigue siendo un reto constante. Esto coincide con lo señalado por Puyol Cortez (2024), quien enfatiza que la transformación digital es un proceso dinámico que exige actualización y flexibilidad. En este sentido, el desafío no radica únicamente en implementar tecnología, sino en lograr una integración eficiente que permita aprovechar al máximo sus ventajas sin generar cuellos de botella en los procesos administrativos.

Desde la perspectiva tributaria, los hallazgos reafirman lo expuesto por Alcívar et al. (2024), quienes destacan que una adecuada gestión fiscal no solo garantiza el cumplimiento de las obligaciones tributarias, sino que también optimiza la carga impositiva dentro del marco legal. En la UNESUM, la digitalización ha facilitado el cumplimiento normativo y la transparencia, lo que concuerda con las ideas de Yopasá Suárez (2023), sobre la importancia de una evaluación eficiente para la sostenibilidad económica del Estado. No obstante, aún existen áreas de mejora en cuanto a la integración de sistemas que permiten una mayor automatización de los informes fiscales y una mejor adaptación a los cambios regulatorios.

Con base en estos análisis, se puede afirmar que la hipótesis que plantea que la transformación digital tiene un impacto positivo en la eficiencia de la gestión tributaria es aceptada. Sin embargo, la idea de que la digitalización por sí sola garantiza una gestión tributaria completamente óptima se cuestiona, ya que factores como la capacitación del personal y la dependencia tecnológica siguen representando desafíos importantes. En definitiva, la digitalización es un recurso clave, pero su éxito depende de

una implementación estratégica y de una adaptación organizacional efectiva.

Conclusiones

Los hallazgos de este estudio ponen en evidencia que la transformación digital ha logrado agilizar y optimizar la gestión tributaria en la UNESUM, reduciendo tiempos operativos, minimizando errores y fortaleciendo la transparencia fiscal. Sin embargo, más allá de sus beneficios evidentes, su aplicación enfrenta desafíos concretos, especialmente en lo que respecta a la capacitación del personal y la capacidad de adaptación a los constantes cambios normativos. En este sentido, la digitalización no puede entenderse únicamente como una solución tecnológica, sino como un proceso que exige preparación, planificación y compromiso institucional.

Desde una perspectiva más amplia, este estudio ofrece un enfoque actualizado sobre la digitalización en el ámbito tributario del sector público ecuatoriano, resaltando que su impacto no es homogéneo ni exento de dificultades. A diferencia de investigaciones previas que resaltan únicamente las ventajas de la automatización (Calle García et al., 2025), aquí se evidencia que, sin una estrategia bien definida y un equipo humano adecuadamente preparado, la implementación tecnológica puede generar nuevos retos en lugar de soluciones efectivas.

Con miras al futuro, es indispensable ampliar el horizonte de investigación, incorporando estudios comparativos con otras instituciones para evaluar cómo distintos niveles de desarrollo tecnológico inciden en la gestión fiscal. Asimismo, resulta clave analizar en mayor profundidad la relación entre digitalización y cultura organizacional, pues la resistencia al cambio sigue siendo un factor determinante en la eficacia de estos procesos.

En definitiva, la transformación digital en la gestión tributaria de la UNESUM ha demostrado ser un recurso fundamental para

fortalecer la eficiencia y el cumplimiento normativo. No obstante, su éxito no radica únicamente en la implementación de herramientas tecnológicas, sino en la capacidad de la institución para integrar estos avances dentro de una estrategia más amplia, que contempla formación continua, adaptación organizacional y modernización de la infraestructura digital. Esta investigación, al adoptar un enfoque descriptivo, permite comprender que la digitalización no es un fin en sí misma, sino un medio que, cuando es gestionado con visión estratégica, puede redefinir la manera en que se administran los procesos fiscales en el sector público.

Bibliografía

- Alcívar Toala, K. J., Carbo González, M. F., & Paredes Floril, P. (2024). La Evasión Fiscal como Efecto a la Carencia de Cultura Tributaria en los Contribuyentes del Guayaquil. . *Revista Multidisciplinaria Voces De América Y El Caribe*, 1(2), 507-549. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13999264>.
- Calle García, A. J., Anchundia Lucas, M. G., Castro Solorzano, J. K., Pincay Andrade, D. N., Párraga Castro, D. N., & Véliz Vega, J. J. (2025). EL USO DE LA TECNOLOGÍA EN LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA. *Revista Científica: Ciencia y Desarrollo*, 28(1). doi:<http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v28i1.2802>
- Córdova Parrales, J. S., Gonzabay Ponce, R. J., Maldonado Zúñiga, K., & Macías Parrales, T. M. (2022). Las tecnologías y su déficit en las entidades públicas del Ecuador. *Revista UNESUM-Ciencias*, 6(3), 20-30. doi:<https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v6.n3.2022.508>
- Puyol Cortez, J. L. (2024). Factores determinantes en la toma de decisiones estratégicas en el sector retail. *Revista Científica Zambos*, 3(1), 36-55. <https://doi.org/10.69484/rcz/v3/n1/11>.
- Sierra, C., Lemus del Cueto, L., Ausín, T., Hernández Moreno, J., Cerquides Bueno, J., & Ribeiro Seijas, Á. ((Coords.). (2024)). *Inteligencia Artificial: transformando la gestión de políticas y bienes públicos en la era digital*. CSIC.
- Yopasá Suarez, Y. A. (2023). Cartilla de Apoyo de Beneficios Tributarios como Gestión de Planeación Tributaria en el Impuesto de Renta, Según Normatividad Vigente. Repositorio Institucional Universidad Piloto de Colombia. Obtenido de <http://repositorio.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/12855>

Cómo citar: Flores Vera, M. Y., & Soledispa Reyes, S. G. (2025). Transformación digital: rol estratégico en la optimización de la gestión tributaria de la empresa EPSUM. UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria, 9(2), 65–76. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v9.n2.2025.65-76>