

Tipo de artículo: Artículo original

e-Gobierno como herramienta en la administración tributaria del Gobierno Autónomo Descentralizado La América

e-Government as a tool in the tax administration of the Decentralized Autonomous Government of La America

William Patricio Proaño Ponce ^{1*} , <https://orcid.org/0000-0001-9798-9780>

Orlando Javier Vera Acuña ² , <https://orcid.org/0009-0008-9796-3597>

¹ Doctor en Ciencias Económicas, Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa-Manabí, Ecuador. Correo electrónico: william.proaño@unesum.edu.ec

² Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. Correo electrónico: vera-orlando2068@unesum.edu.ec

* Autor para correspondencia: william.proaño@unesum.edu.ec

Resumen

El gobierno electrónico en la administración tributaria ha llevado a la transformación digital con la implementación de servicios electrónicos que permiten una mayor eficiencia y eficacia en la gestión tributaria, reduciendo los tiempos de respuesta y aumentando el cumplimiento tributario. Ante esta realidad, el objetivo de esta investigación es análisis de la transformación digital del gobierno electrónico como herramienta de desarrollo en la administración tributaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de La América. Se empleó una ruta metodológica bajo el enfoque cuantitativo, utilizando los métodos de inducción-deducción, estadístico, empleando la encuesta para recolectar la información de los 27 servidores y los 340 habitantes. Entre los resultados se desprende el 75% de los servidores encuestados manifestaron que no se ha mejorado su eficiencia, aunque el 55% acota que existen avances en la transparencia y la rendición de cuentas en la administración tributaria del GAD de La América y el 84% señala que no han implementado tecnologías adecuadas para mejorar la gestión tributaria. Concluyendo que la transformación digital de un gobierno electrónico como herramienta de desarrollo en la administración tributaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de La América se encuentra atrasado con la realidad actual evidenciándose porque no tiene conexión con la administración tributaria del SRI y los contribuyentes, tampoco ofrece servicios en línea para facilitar el cumplimiento tributario, ni utiliza herramientas de inteligencia artificial.

Palabras clave: administración pública; transformación digital; tributación; inteligencia artificial; gobierno electrónico

Abstract

Electronic government in tax administration has led to digital transformation with the implementation of electronic services that allow greater efficiency and effectiveness in tax management, reducing response times and increasing tax compliance. Given this reality, the objective of this research is to analyze the digital transformation of electronic government as a development tool in the tax administration of the Decentralized Autonomous Government of La America. A methodology route was used under the quantitative approach, using induction-deduction and statistical methods, using the survey to collect information from the 27 servers and the 340 inhabitants. Among the results, 75% of the servants surveyed stated that their efficiency has not been improved, although 55% note that there is progress in transparency and accountability in the tax administration of the GAD of La America and 84% points out that they have not implemented adequate technologies to improve tax management. Concluding that the digital transformation of an electronic government as a development tool in the tax administration of the Decentralized Autonomous Government of La America is behind the current reality, evident because it has no connection with the tax administration of the SRI and the taxpayers, nor does it offer services in online to facilitate tax compliance, nor does it use artificial intelligence tools.



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo **Atribución 4.0 Internacional** (CC BY 4.0)

Keywords: *Public administration; digital transformation; taxation; Artificial Intelligence; e-Government*

Recibido: 29/04/2023

Aceptado: 25/08/2023

En línea: 30/08/2023

Introducción

El galopante desarrollo de la tecnología y el incremento de su uso por las amplias bondades que ofrece para el mundo, se centra en una nueva transversalidad que posibilita el enfrentamiento a nuevos desafíos que impactan en la ciudadanía en los aspectos sociales, productivos y comerciales. Para Monsalve y Gómez (2021), sostienen que “la transformación digital modifica el entorno con las tecnologías disruptivas, inteligencia artificial, cadena de bloques o automatización de procesos productivos, llevando los procesos de la manera tradicional a modernizar la gestión del sector público” (p.39). Cada vez los gobiernos se incorporan a la era de la digitalización y crecen las expectativas de los ciudadanos al llevar los servicios públicos de manera más eficiente y con tendencia de cambios en el sector público.

Según el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2022), establece en la Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025, de conformidad con la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la transformación digital comprende un proceso de adaptación de aplicaciones avanzadas de las TIC en las actividades de diversos sectores con base en la investigación, desarrollo, producción y servicios que reconstruyen, reforman e innovan de forma revolucionaria para optimizar la configuración de los recursos, eficiencia operativa y capacidad de innovación sostenible.

En Ecuador, la eficiencia que promete la transformación digital, se viene desarrollando con arduo trabajo en apropiar a la ciudadanía sobre la utilidad de las Tecnologías, así como en dirigir con apoyo a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPYMES) para efectivizar su digitalización, además de fortalecer los marcos regulatorios y normativos, para de esta manera ejercer un cambio integral en la mentalidad de la población y en la reestructuración de los procesos (Hernández *et al.*, 2020). A través de la Agenda de Transformación Digital Ecuador 2022 - 2025, se han iniciado la ejecución de las etapas que han servido de apoyo para todos los sectores y trazar la hoja de ruta hacia un cambio real.

En función a lo expuesto, la Administración Tributaria del país está avanzando en la transformación digital, lo que implica cambios en la forma en que se gestionan los impuestos y se fiscaliza a los contribuyentes. De acuerdo con las últimas regulaciones fiscales, la Administración Tributaria ha incorporado los conceptos de agregadores de pago y/o mercados en línea dentro de su ámbito de fiscalización (Yarpaz Caicedo, 2022). Esto significa que las empresas que



operan en línea, como las plataformas de comercio electrónico, están sujetas a las mismas obligaciones tributarias que las empresas tradicionales.

Es relevante destacar que se cuenta con el Reglamento a la Ley de Transformación Digital y Audiovisual (2023), que promueve la creación de oportunidades mediante la digitalización de los servicios públicos y la promoción de la innovación tecnológica. Este reglamento establece las bases para la transformación digital en la patria y busca fomentar la inclusión digital y la modernización del Estado. Mientras que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) ha desarrollado un conjunto de acciones para apoyar la transformación digital de la administración tributaria en los países en desarrollo (Ponce, 2021).

En este sentido, existe una mayor automatización de los procesos y eficiencia en la gestión de la información. El modelo propuesto para la Administración Tributaria 3.0 (AT 3.0) tiene como característica central que los procesos de AT se integran en una plataforma digital única (Chávez-Cruz, 2020). Las empresas pueden contar con servicios digitales de administración tributaria para navegar por el creciente número de regulaciones fiscales y cumplir con sus obligaciones tributarias. Estos servicios pueden incluir la implementación de herramientas digitales para la gestión de impuestos y la asesoría en temas fiscales.

No obstante, esta implementación de herramientas digitales para la gestión de impuestos y la promoción de la colaboración entre las administraciones tributarias, presenta deficiencias en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial La América. En consecuencia, no permite una mayor eficiencia en la gestión de la información y transparencia en la fiscalización de los contribuyentes. Ante esta situación problemática, el objetivo de esta investigación es análisis de la transformación digital del gobierno electrónico como herramienta de desarrollo en la administración tributaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de La América.

Materiales y métodos

En este estudio investigativo se hizo uso de los siguientes métodos teóricos, empíricos y estadístico-matemáticos considerados los más adecuados para su desarrollo. El método cuantitativo que se centra en lo numérico para la investigación, el análisis y la comprobación de información (Neill y Cortez, 2018). Se utilizó para la medición y análisis de los datos que se muestran mediante las figuras de resultados que revelan el diagnóstico del gobierno electrónico y su incidencia en la administración tributaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de La América.

El Método inductivo que se empleó con el propósito del análisis para la construcción de conclusiones desde lo particular el GAD parroquial La América a lo general teóricas construidas y resultados de otras investigaciones. El método



deductivo que se manejó los elementos generales de la situación mundial y nacional del gobierno electrónico, incentivando a la transformación digital de la Administración tributaria, nociones que coadyuvarán a establecer conclusiones relacionadas al gobierno electrónico en la búsqueda que mejoren la administración tributaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de La América

Del método bibliográfico se obtuvo información veraz de fuentes confiables como artículos científicos, tesis, libros, páginas web de organismos públicos y privados, y, documentos legales, leyes y normativas nacionales e internacionales sobre el gobierno electrónico y la administración tributaria, para el desarrollo de sustento teórico de la investigación. De la misma manera se utilizó para la búsqueda de los antecedentes que conforma el estado del arte con publicaciones actuales que no exceden de cinco años. Con el método de campo, se recolectan los datos directamente de la realidad en el cual suceden los eventos o fenómenos y/o de los informantes (Palella y Martins, 2017). Por consiguiente, se recogió la información en el lugar mismo de los sucesos, el Gobierno Autónomo Descentralizado de La América del cantón Jipijapa y su población. Mientras que, para los habitantes de la población se realizó a través de Google formulario enviando el instrumento por correo electrónico facilitado por el GAD.

La técnica de recolección de la información que se utilizó fue la encuesta para que los sujetos proporcionaron información directa, según Neill y Cortez (2018) por ser de gran alcance accede al encuestador abordar grandes grupos de personas en poco tiempo. Se encuestaron a los servidores del GAD y a los habitantes porque son los actores involucrados para el diagnóstico del estado que presenta la transformación digital de un gobierno electrónico como herramienta de desarrollo en la administración tributaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de La América. El instrumento para recolectar la información que se utilizó en las encuestas fue un cuestionario con preguntas cerradas cuya valoración se realizó bajo la escala de Likert.

En relación a la población en esta investigación estuvo integrada por los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de La América y a sus pobladores. En cuanto a la población según (INEC; 2010) hay 3060 habitantes datos tomado del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2019-2023 de la parroquia La América. Para la muestra se tomó todos los 27 servidores del GAD, el grupo intacto, sin escoger una muestra para que obtener una rica información; en efecto no se aplicó la fórmula destinada para el muestreo probabilístico. En cambio, para seleccionar las fuentes de información de los habitantes, se manejó el muestreo probabilístico. Para el tamaño de la muestra de una población de 3060 habitantes, con un nivel de confianza de 95%, un error del 5%, un valor de $p=40$ y $q=60$.

$$n = \frac{3060 \cdot 4 \cdot 40 \cdot 60}{3060 \cdot 25 + 4 \cdot 40 \cdot 60}$$



$$n = \frac{29376000}{76500 + 9600}$$
$$n = \frac{29376000}{86100}$$
$$n = 341,18$$

De la aplicación de la fórmula se obtuvo una muestra aproximada de 341,18 quedando por aproximación con redondeo en 340 habitantes. El procesamiento de la información se reflejó en gráficos con un análisis estadístico descriptivo.

Resultados y discusión

En este apartado se presentan los resultados de la investigación con la discusión y el análisis de las encuestas. A continuación, se muestran la información numérica resultado de las encuestas realizadas a los 27 servidores del GAD La América y los 340 habitantes. El procesamiento de la información, se realizó con la tabulación de datos mediante el programa Excel y Google formulario que se manifiesta en figuras de frecuencia simple porcentual.

Resultados de las encuestas a los servidores del GAD

- **Gobierno electrónico, servicios en línea y la administración tributaria**

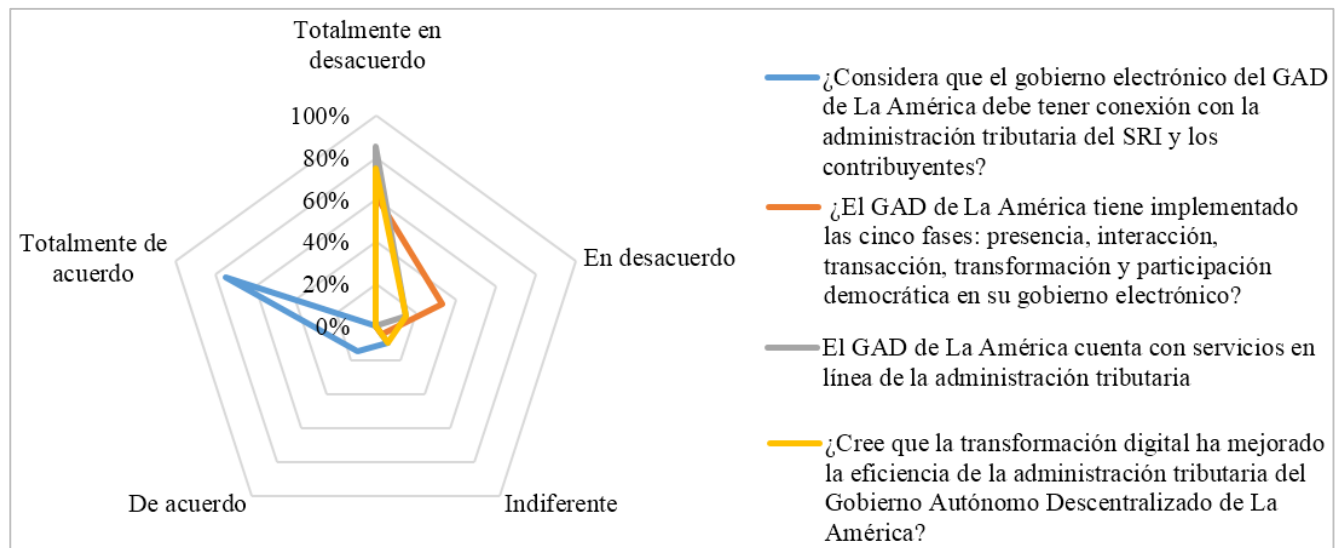


Figura 1. Comportamiento de la implementación del Gobierno Electrónico, los servicios en línea y la administración tributaria.

Fuente: Elaboración propia.



De los resultados obtenidos en la Figura 1, en relación a la consideración de que el gobierno electrónico del GAD de La América debe tener conexión con la administración tributaria del SRI y los contribuyentes, los encuestados respondieron con un 0% estar totalmente en desacuerdo, asimismo un 0% en desacuerdo, 10% en indiferente, mientras se inclinaron hacia la valoración positiva con 15% de acuerdo y 75% totalmente de acuerdo.

Con respecto a si el GAD de La América tiene implementado las cinco fases: presencia, interacción, transacción, transformación y participación democrática en su gobierno electrónico manifestaron con un 62% totalmente en desacuerdo, un 33% en desacuerdo, el 5% indiferente y de acuerdo y totalmente de acuerdo no tuvieron puntuación con un 0% cada una.

En correspondencia a los datos derivados relativos a si el GAD de La América cuenta con servicios en línea de la administración tributaria se evidencia que el 85% opina estar en totalmente en desacuerdo, el 15% en desacuerdo y las otras valoraciones, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo no tuvieron puntuación con 0%.

Con respecto a si la transformación digital ha mejorado la eficiencia de la administración tributaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de La América, las valoraciones alcanzaron un 75% en totalmente en desacuerdo, un 15% en desacuerdo, un 10% indiferente y 0% en las alternativas, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

- **Transformación digital en el gobierno electrónico y la administración tributaria del GAD La América**

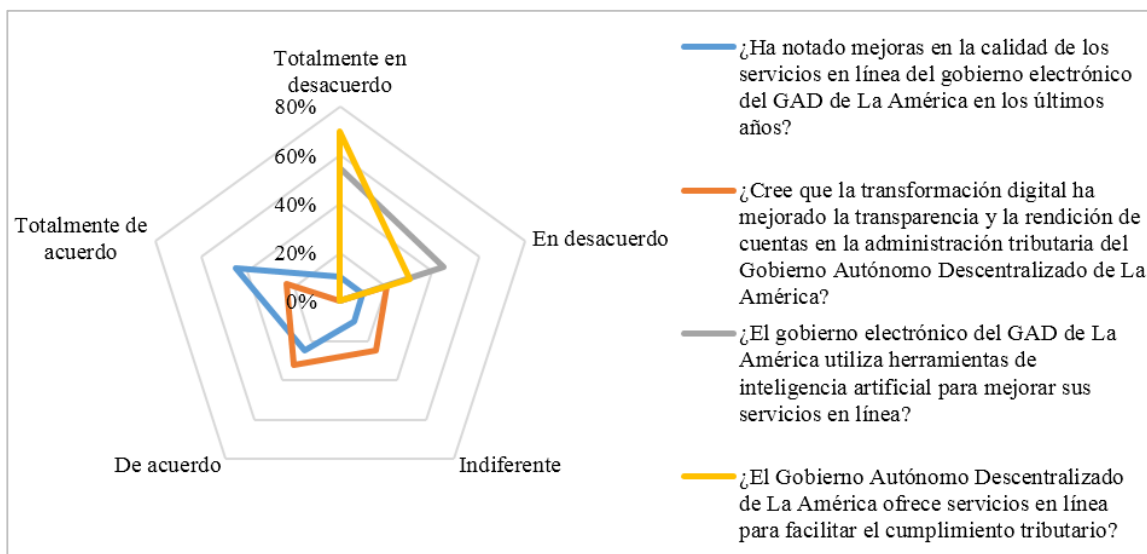


Figura 2. Opinión sobre la Transformación digital en el gobierno electrónico y la administración tributaria del GAD La América.

Fuente: Elaboración propia.



De los resultados expuestos por los servidores encuestados, en general, se comprueba que el gobierno electrónico y la administración tributaria del GAD La América en, ha notado mejoras en la calidad de los servicios en línea con el uso del gobierno electrónico en los últimos años se desprende que esta el 10% totalmente en desacuerdo, 10% en desacuerdo, 10% indiferente, 25% de acuerdo y 45% totalmente de acuerdo.

Así también, se comprobó si la transformación digital ha mejorado la transparencia y la rendición de cuentas en la administración tributaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de La América, los resultados demuestran (Figura 2), que un 0% está totalmente en desacuerdo, 20% en desacuerdo, 25% indiferente, 32% de acuerdo y 23% totalmente de acuerdo.

Por otra parte, se comprobó si el gobierno electrónico del GAD de La América utiliza herramientas de inteligencia artificial para mejorar sus servicios en línea. Al respecto se evidenció que los porcentajes van hacia la tendencia negativa con un 55% totalmente en desacuerdo y 45% en desacuerdo, no hubo puntuación para indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

También, se constató si el Gobierno Autónomo Descentralizado de La América ofrece servicios en línea para facilitar el cumplimiento tributario. Los resultados muestran que los servidores opinaron en un 70% totalmente en desacuerdo y 30% en desacuerdo, no calificaron los servidores en la tendencia positiva.

Resultados de las encuestas a los habitantes de la parroquia La América

Consideraciones sobre el Gobierno Autónomo Descentralizado de La América y la implementación de tecnologías adecuadas para mejorar la gestión tributaria

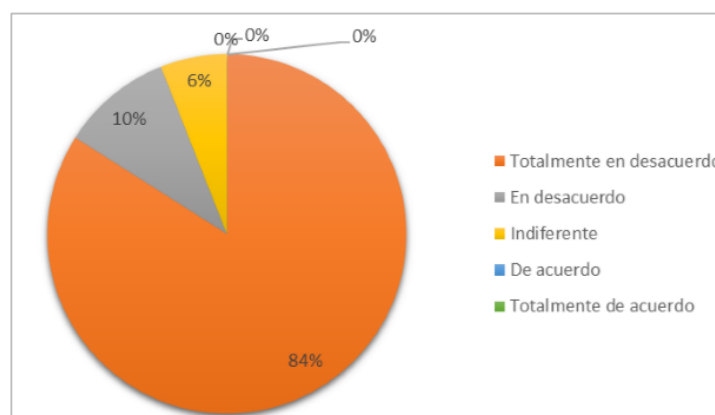


Figura 3. Implementación de tecnologías para la gestión tributaria.

Fuente: Elaboración propia.



Según los resultados expuestos por los habitantes encuestados, (Figura 3) se constató de manera general, que el 84% están totalmente en desacuerdo, el 10% en desacuerdo, el 6% indiferente y las valoraciones positivas, de acuerdo y totalmente de acuerdo, no recibieron puntaje con respecto a creer que el Gobierno Autónomo Descentralizado de La América ha implementado tecnologías adecuadas para mejorar la gestión tributaria.

Consideraciones sobre el gobierno electrónico del GAD de La América y la mejora de los contribuyente

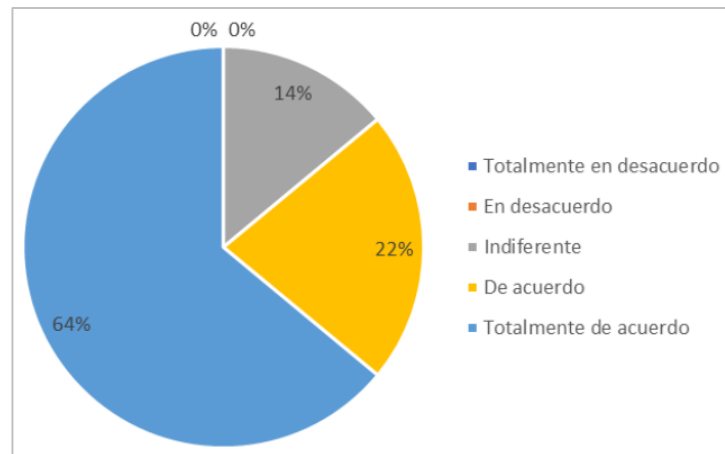


Figura 4. Gobierno electrónico y servicios electrónicos para mejorar la experiencia del contribuyente.

Fuente: Elaboración propia.

Los datos suministrados indican que el mayor porcentaje de respuestas se encuentra en 64% que consideran estar totalmente de acuerdo con creer usted el gobierno electrónico del GAD de La América debería ofrecer más servicios electrónicos para mejorar la experiencia del contribuyente totalmente (Figura 4). Por otro lado, el 14% es indiferente, el 0% están en desacuerdo, 0% en desacuerdo y el 22% de acuerdo. En atención a las respuestas presentadas se evidencio que un porcentaje mayoritario de los habitantes asevero hacia la tendencia positiva.

El análisis estadístico descriptivo permitió interpretar correctamente los resultados de la investigación, los dictámenes de los servidores y los habitantes con la comparación de otros autores. En este sentido, es pertinente resaltar que los resultados de esta investigación guardan similitud a los de Mendoza et. al., (2022) en cuanto a necesidad de la transformación digital en Administración Tributaria con la finalidad de organizar y ejecutar la recaudación de todos los ingresos tributarios y no tributarios de las Municipalidades, con el 64% de los habitantes encuestados que apunto con una valoración positiva hacia el gobierno electrónico del GAD de La América que debería ofrecer más servicios electrónicos para mejorar la experiencia del contribuyente en el pago de los impuestos.



En concordancia con Proaño y Moreira (2021), que refieren el grado bajo de madurez digital en Jipijapa y la existencia de limitantes con respecto al impacto de la tecnología y los ciudadanos no pueden acceder para realizar operaciones tributarias como el pago de los impuestos. Los servidores del GAD afirman en un 70% que están en totalmente en desacuerdo con que el Gobierno Autónomo Descentralizado de La América ofrece servicios en línea para facilitar el cumplimiento tributario.

Cabe destacar que el Gobierno Autónomo Descentralizado de La América no ha implementado tecnologías adecuadas para mejorar la gestión tributaria, asimismo lo refleja de manera más grave en su investigación Tineo y Aguilar (2018), la propuesta de la utilización del gobierno electrónico para optimizar la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Pomalca.

Conclusiones

El análisis de la transformación digital del gobierno electrónico como herramienta de desarrollo en la administración tributaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de La América se manifiesta el atraso con la realidad actual evidenciándose porque no tiene conexión con la administración tributaria del SRI y los contribuyentes, tampoco ofrece servicios en línea para facilitar el cumplimiento tributario, ni utiliza herramientas de inteligencia artificial.

La eficiencia de la transformación digital en Ecuador, se viene desarrollando por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información que establece la Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025, destacando que se cuenta con el Reglamento a la Ley de Transformación Digital y Audiovisual (2023), promoviendo la digitalización de los servicios públicos y la promoción de la innovación tecnológica.

Haciendo referencia a la transformación digital del gobierno electrónico en la administración tributaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de La América no se han implementado tecnologías adecuadas para mejorar la gestión tributaria ni servicios electrónicos para mejorar la experiencia del contribuyente para la gestión de impuestos y la asesoría en temas fiscales.

Conflictos de intereses

Los autores no poseen conflictos de intereses.

Contribución de los autores

1. Conceptualización: William Patricio Proaño Ponce



2. Curación de datos: William Patricio Proaño Ponce, Orlando Javier Vera Acuña
3. Análisis formal: William Patricio Proaño Ponce, Orlando Javier Vera Acuña
4. Investigación: William Patricio Proaño Ponce, Orlando Javier Vera Acuña
5. Metodología: William Patricio Proaño Ponce
6. Administración del proyecto: William Patricio Proaño Ponce
7. Software: William Patricio Proaño Ponce, Orlando Javier Vera Acuña
8. Supervisión: William Patricio Proaño Ponce
9. Validación: William Patricio Proaño Ponce, Orlando Javier Vera Acuña
10. Visualización: William Patricio Proaño Ponce, Orlando Javier Vera Acuña
11. Redacción – borrador original: William Patricio Proaño Ponce, Orlando Javier Vera Acuña
12. Redacción – revisión y edición: William Patricio Proaño Ponce, Orlando Javier Vera Acuña

Financiamiento

La investigación no requirió fuente de financiamiento externa.

Referencias

- CEPAL. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
<http://repositorio.cepal.org/handle/11362/7330>
- Chávez, G. (2020). Analisis de la contribucion del IVA, renta, Rise e Ice en la zona 7 del Ecuador periodo 2013-2017. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 330-335. . <https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. . México: Mc Graw Hill. <https://doi.org/http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, Y., Font, M., y Benítez, M. (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4), 590-602. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7925389>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información. (2022). Agenda de la transformación digital del Ecuador 2022-2025.
<https://aportecivico.gobiernoelectronico.gob.ec/system/documents/attachments/000/000/098/original/ade31653435a0820a7b8b252953dabba6e3ec71b.pdf>



- Molero, M. D. (2018). Cultura tributaria en la educación: Un estudio fenomenológico hacia una interpretación compleja. . Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales, 18, 1620-1652.
- Monsalve, D., y Gómez, J. (2021). Transformación digital: la gestión pública de la nueva era. Debates IESA, 25(2) 38-40. <http://www.debatesiesa.com/transformacion-digital-la-gestion-publica-de-la-nueva-era/>
- Neill, D. y Cortez, L. (2017). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. Ediciones UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- OEA, O. d. (2023). Gobierno Electrónico. https://doi.org/https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
- Organización de Naciones Unidas. (ONU, 2018), United Nations E-Government Survey 2018. https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2021). Fomentando la cultura tributaria, el cumplimiento fiscal y la ciudadanía. Guía sobre educación tributaria en el mundo, segunda edición. <https://www.oecd.org/tax/fomentando-la-cultura-tributaria-el-cumplimiento-fiscal-y-la-ciudadania-17a3eabd-es.htm>
- Parella, S. y Martins, F. (2017). Investigación cuantitativa. Caracas: FEDUPEL.
- Plan Nacional de Gobierno Electrónico, M. d. (2018). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021. https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf
- Ponce, W. P. (2021). Cultura tributaria y la transformación digital en el cantón Jipijapa. Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas,, 14(12), 105-130. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590589>
- Proaño, W. y Moreira, M. (2021). Cultura tributaria y la transformación digital en el cantón Jipijapa. Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas, 14(12), 105-13. <http://publicaciones.uci.cu>
- Proaño, W., Baque, E., y Moreira, M. (2023). e-gobierno - metodología para la transformación digital como estrategia aplicada al desarrollo de la cultura tributaria.
- Proaño, W., Yoza, N., Ponce, L., y Moreira, M. (2020). La era tecnológica y la cultura tributaria hacia una sostenibilidad fiscal. Mawil Publicaciones de Ecuador, 2020



Yarpaz, J. (2022). Impacto económico de la recaudación tributaria del impuesto al Valor Agregado Generado en la importación de servicios digitales, en el presupuesto general del estado del Ecuador. Tesis de pregrado. Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte.
<https://doi.org/http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12354>



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo **Atribución 4.0 Internacional** (CC BY 4.0)