



Análisis preliminar de los trámites en línea en el servicio de rentas internas en tiempos de COVID-19

Preliminary analysis of online procedures in the internal income service in times of COVID-19

*Sergio Denis Marriot Alvarado*¹

Neyfe Sablón Cossio^{2*}

Resumen

Ante la emergencia sanitaria por el coronavirus, la Organización Mundial de la Salud recomienda a cada stakeholder que adopte medidas de bioseguridad para evitar el contagio y propagación del COVID-19 en las organizaciones públicas. Por tal razón en el Ecuador, el Comité de Operaciones de Emergencia, implementó protocolos de seguridad de cumplimiento obligatorio para los ciudadanos, con la finalidad de disminuir transmisión de la enfermedad. Esto regulado de forma institucional por el Ministerio de Trabajo en entidades públicas, como el Servicio de Rentas Internas. Por lo que, se facilita los servicios de forma online para disminuir el aforo a dicha organización. Debido a ello, esta investigación se enfocó en analizar de forma preliminar dos trámites en línea del servicio de rentas internas bajo estas condiciones. Para ello se utilizó el diagrama de flujo, la matriz FODA y el cálculo del tiempo de atención al usuario. Este estudio presenta un aporte práctico debido al diagnóstico de estos dos servicios y la posibilidad de identificación de estrategias que contribuyan a la mejora del mismo.

Abstract

Faced with the health emergency due to the coronavirus, the World Health Organization recommends each stakeholder adopt biosafety measures to avoid the contagion and spread of COVID-19 in public organizations. For this reason, in Ecuador, the Emergency Operations Committee, implemented mandatory security protocols for citizens, in order to reduce the transmission of the disease. This is regulated institutionally by the Ministry of Labor in public entities, such as the Internal Revenue Service. Therefore, services are provided online to reduce the capacity for that organization. Due to this, this research focuses on a preliminary analysis of two online procedures of the internal income service under these conditions. For this, the flow diagram, the SWOT matrix, and the calculation of the time of attention to the user were used. This study presents a practical contribution due to the diagnosis of these two services and the possibility of identifying strategies that contribute to its improvement.

Palabras clave/Keywords

Trámites en línea; contribuyentes; tecnología; emergencia sanitaria; tributación/Online procedures; taxpayers; technology; health emergency; taxation

*Dirección para correspondencia: nsabloncossio@gmail.com

Artículo recibido el 22 - 11 - 2020 Artículo aceptado el 29 - 03 - 2021 Artículo publicado el 30 - 04 - 2021

Conflicto de intereses no declarado.

Fundada 2016 Unidad de Cooperación Universitaria de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.

¹ Estudiante de la Maestría de Administración de Empresas, Universidad Técnica de Manabí, Instituto de Posgrado, sergiomarriot@yahoo.es, <https://orcid.org/0000-0003-1680-1526>

² Universidad Técnica de Manabí. Docente- investigadora, Instituto de Posgrado y Grupo de Producción y Servicios, nsabloncossio@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-6691-0037>

1. Introducción

La globalización exige el manejo de medios digitales que ofrezcan a los usuarios rapidez y agilidad. Por esta razón, entidades públicas y privadas, optan por la utilización de servicios en línea, que permiten ahorrar tiempo y recursos, tanto a las empresas como a sus usuarios o clientes (Bakhmat, Babakina y Belmaz, 2021).

El 31 de diciembre de 2019 las autoridades de la República Popular China comunicaron a la OMS (Organización Mundial de la Salud) varios casos de neumonía de etiología desconocida en Wuhan, una ciudad situada en la provincia china de Hubei. Una semana más tarde confirmaron que se trató de un nuevo coronavirus que se denominó SARS-CoV-2 (Poveda, Bosch y Falcó, 2020).

Al igual que otros de la familia de los coronavirus, este virus causa diversas manifestaciones clínicas englobadas bajo el término COVID-19. Este incluyen cuadros respiratorios que varían desde el resfriado común hasta la neumonía grave con síndrome de distrés respiratorio, shock séptico y fallo multiorgánico (Organización Mundial de la Salud, 2020).

El 29 de febrero el Ministerio de Salud Pública de Ecuador anunció el primer caso confirmado de coronavirus, siendo el tercer país de la región en presentar infectados dentro de su territorio (Ministerio de Salud Pública, 2020). A partir de esta situación, el Ministerio de Trabajo (MDT) con la finalidad de establecer un proceso de retorno progresivo a las actividades laborales en las empresas del sector privado e instituciones del sector público, consideró tomar en cuenta factores como localidades, densidad, población, naturaleza de las actividades, ubicación de los trabajadores, identificación del personal en riesgo. Esto propició que la modalidad de teletrabajo se convirtiera en la más recomendada (Ministerio del Trabajo, 2020).

Con los antecedentes expuestos, el Servicio de Rentas Internas (SRI), fortaleció la modalidad de trámites en línea. Con el objetivo de dar continuidad a los procesos que antes de la pandemia se realizaban presencialmente. Esta medida busca evitar contagios por COVID-19, salvaguardando la vida de los funcionarios públicos y los contribuyentes.

El teletrabajo es uno de los temas más destacados en el contexto del coronavirus, debido a que las empresas optan que sus empleados trabajen desde el hogar. En este debate hay tres aspectos fundamentales que recogen algunas de las ventajas y desventajas de teletrabajar: los horarios de trabajo, el equilibrio personal-profesional, y la productividad (de Faramiñán, 2020). Esto posibilita mayor atención de usuarios debido a las facilidades de acceso a las aplicaciones web.

No obstante, al ser una modalidad de aplicación nueva, no se puede identificar mejoras significativas en esta conceptualización. Sin embargo, quienes desempeñan sus actividades bajo esta modalidad, pese a contar con los recursos necesarios, se encuentran realizando su mejor esfuerzo por brindar un servicio de calidad en beneficio de los demás. Debido a ello, el objetivo de este artículo fue analizar de forma preliminar dos trámites en línea del servicio de rentas internas bajo estas condiciones.

2. Materiales y Métodos

Esta investigación es de tipo descriptiva debido a que refleja las características de los trámites en línea del Servicio de Rentas Internas en la generación de claves por primera vez (Servicio 1) y obtención del registro único de contribuyentes (Servicio 2). A estos servicios se le aplicó un diagrama de flujo con la meta de diagnosticarlos. Se siguió la metodología de Hernández *et al.* (2020).

Análisis preliminar de los trámites en línea en el servicio de rentas internas en tiempos de COVID-19
Marriot Alvarado, Sablón Cossio

Se realizó la matriz FODA. Esta se obtuvo mediante la tormenta de ideas de los stakeholder del objeto de estudio. En ella se identifican las fortalezas y debilidades que se refieren a la organización y sus productos, mientras que las oportunidades y amenazas son factores externos sobre los cuales la organización no tiene control alguno (García y Cano, 2013). A partir de estas, se definió el cuadrante donde se encuentra la organización y las posibles estrategias a implementar.

Se obtuvo información mediante la página web oficial del Servicio de Rentas Internas, el Ministerio de Salud Pública y el Ministerio de Trabajo.

3. Resultados

El Sistema de Rentas Internas del Ecuador se creó el 2 de diciembre de 1997 como un organismo autónomo llamado Servicio de Rentas Internas (SRI). Este tiene la responsabilidad de la aplicación y fiscalización administrativa de las disposiciones tributarias en materia de cobro de impuestos (Arias *et al.*, 2008). A partir de una base de datos de contribuyente, en el cumplimiento del rol que la ley le establece, traducida en asegurar la recaudación fiscal para el financiamiento de las necesidades del Estado (Almeida *et al.*, 2018).

Las mejoras e implementación de sistemas de alta tecnología, desarrollo de productos innovadores como la facturación electrónica, SRI móvil y servicios en línea, permiten la reducción de costos indirectos a la ciudadanía y el afianzamiento de la cultura tributaria. Además del incremento significativo de contribuyentes (Lucas y Párraga, 2016).

Con referencia a lo anterior, es importante indicar que años atrás las declaraciones se presentaban de forma física, siendo complejo su llenado, su trámite era demorado y generaba problemas tanto para los contribuyentes y sus contadores. A la vez, el poco uso de las herramientas tecnológicas impedían que los trámites fueran atendidos el mismo día por los funcionarios que laboraban en esta institución.

Estas características proporcionan una nueva necesidad, cómo hacer más rápido y accesible al usuario los servicios del SRI en tiempos de pandemia. Por ello, se potenció el uso de los servicios *online*.

Los objetivos estratégicos del SRI se enmarcan en:

- Incrementar el cumplimiento voluntario a través de la asistencia y habilitación al ciudadano.
- Incrementar la efectividad en los procesos legales, de control y de cobro.
- Incrementar las capacidades y conocimientos de la ciudadanía acerca de sus deberes y derechos fiscales.
- Incrementar la eficiencia operacional en el SRI.
- Incrementar el uso eficiente del presupuesto en el SRI.
- Incrementar el desarrollo del talento humano en el SRI (Servicio de Rentas Internas, 2020).

Los trámites por canales electrónicos del SRI se reciben y atienden a través de medios tecnológicos y mecanismos electrónicos en el último año. Esto ante la situación actual que se atraviesa a causa del COVID-19. Por consiguiente, el procedimiento para la recepción y gestión electrónica de comunicaciones, consultas, peticiones, solicitudes y requerimientos que hacen las personas naturales y jurídicas, públicas o privadas, actualmente se realizan de forma *online*. Estas son:

- a) Generación de clave por primera vez.
- b) Actualización de correo electrónico en caso de no poder recuperar la clave en SRI en línea.
- c) Registro de endosos de Notas de Crédito ISD.



- d) Actualización (actividades económicas y marca no ubicado) y reinicio del RUC de personas naturales, en relación a las actividades autorizadas en el Decreto 1017.
- e) Inscripción de sociedades (a excepción de las inscritas en línea) en relación a las actividades autorizadas en el Decreto 1017.
- f) Actualización del RUC de sociedades (representante legal, actividades económicas, marca de no ubicado), en relación a las actividades autorizadas en el Decreto 1017.
- g) Creación de subcategorías vehiculares.
- h) Registro de propietario de importaciones directas a título personal.
- i) Certificados de residencia fiscal.
- j) Respuesta a organismos de control.
- k) Oficio de justificación de obligaciones.
- l) Trámites de altas y bajas de microempresas, entre otros.

Los trámites de la **a** hasta la **h** se receptan solo por Quipux (Plataforma informática de Gestión Documental oficial de la República del Ecuador). Las gestiones dirigidas al SRI por medios electrónicos deben contener los requisitos y documentos de sustento necesarios, según la naturaleza del trámite, y se presentan a través de uno de los canales de recepción establecidos.

3.1 Acceso a los servicios en línea del SRI

Para acceder a los servicios del SRI el contribuyente debe ir a enlaces de interés del portal web www.sri.gob.ec, escoger la opción “Recepción de trámites emergentes” y seleccionar si enviará la documentación a través de Quipux o a través de correo electrónico, de acuerdo a su jurisdicción y tipo de trámite. En ambos casos, el contribuyente incluye la digitalización de su documento de identificación y, de ser necesario, de los documentos que acrediten su calidad. Así como una dirección de correo electrónico válida para recibir notificaciones y la declaración expresa de aceptar la notificación por dicha vía, y obtiene su firma electrónica en las instituciones autorizadas (ver Tabla 1), según los requisitos:

- a) Identificación de la entidad de certificación de información;
- b) Domicilio legal de la entidad de certificación de información;
- c) Los datos del titular del certificado que permitan su ubicación e identificación;
- d) El método de verificación de la firma del titular del certificado;
- e) Las fechas de emisión y expiración del certificado;
- f) El número único de serie que identifica el certificado;
- g) La firma electrónica de la entidad de certificación de información;
- h) Las limitaciones o restricciones para los usos del certificado;
- i) Los demás señalados en esta ley y los reglamentos.

Tabla 1.

Entidades que intervienen en el proceso de obtención de la firma electrónica

Entidad	Enlace de procedimiento y requisitos
Consejo de la Judicatura	https://www.icert.fje.gob.ec/inicio
Banco Central del Ecuador*	https://www.eci.bce.ec/
Security Data Seguridad En Datos Y Firma Digital S.A.	https://www.securitydata.net.ec/firma-electronica-en-ecuador/
ANFAC Autoridad de Certificación Ecuador C.A.	https://www.anfac.es/

Fuente: Tomado de <https://www.sri.gob.ec/web/guest/home>

En la página web del SRI se encuentran los dos trámites en línea que se estudian en este artículo: la generación de claves por primera vez y la obtención del registro único de contribuyentes (RUC). A continuación se realiza un detalle de estos servicios públicos que los usuarios acceden sin necesidad de estar de manera presencial.

Servicio 1: procedimiento para generar la clave por primera vez.

Para la generación de clave por primera vez, remiten su petición a través del sistema Quipux o mediante correo electrónico. Lo cual debe contar con un certificado digital de firma electrónica vigente. Se describe el proceso en la Figura 1.

Servicio 2: procedimiento para realizar la inscripción registro único de contribuyentes (RUC) personas naturales en línea. Se describe el proceso en la Figura 2.

Los ecuatorianos y extranjeros que viven en el país tienen obligaciones tributarias con el Estado. Estas se cumplen para vivir en una sociedad cada vez más justa, equitativa y donde la riqueza generada se distribuya de mejor manera con base en un principio básico de solidaridad. La obligación tributaria se entiende como el vínculo jurídico, personal, existente entre el Estado y los contribuyentes, por medio de la cual se aporta a la sociedad a través del pago de los impuestos y el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias que existen en nuestro país. La obtención del RUC es el primer deber formal que tienen las personas que desean realizar actividades económicas legales dentro del Ecuador.

El registro único de contribuyentes (RUC) es el número que identifica a cada contribuyente que realiza una actividad económica. El documento que recibe al inscribirse en el RUC es la constancia de su registro. En él constan sus datos personales y los de su actividad económica. Para ecuatorianos y extranjeros el RUC es su número de cédula más los dígitos 001. El RUC es personal e intransferible. Este es la prueba de que ha formalizado y legalizado su actividad económica. Por la seguridad de los datos del usuario no se entrega el RUC a terceras personas (Servicio de Rentas Internas, 2018).

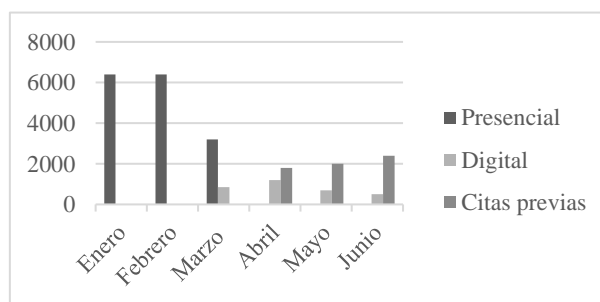


Figura 1. Atenciones presenciales y digitales en el SRI.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de <https://www.sri.gob.ec/web/guest/home>

En la figura 1 se muestra el incremento de servicios digitales a partir del mes de marzo del año 2020, fecha en que se agudiza la pandemia. En los meses enero y febrero algunos de los usuarios asisten a la entidad del SRI de forma presencial a recibir sus servicios. En marzo, el 79 % asiste de forma presencial y el 21 % online. En abril, el 40 % de forma digital y el 60 % con citas previas. En mayo, el 26 % asiste de forma online y el resto con citas previas. En junio, el 17,2 % tiene un comportamiento online y el 82,7 % con citas previas.



Con la meta de analizar la afluencias de usuarios al SRI antes y durante la pandemia para realizar un trámite o una consulta en los meses de enero a junio del 2020 se utilizó el procedimiento que se presenta en la Figura 3. A partir de esto, se calculó la tendencia de las afluencias de estos usuarios.

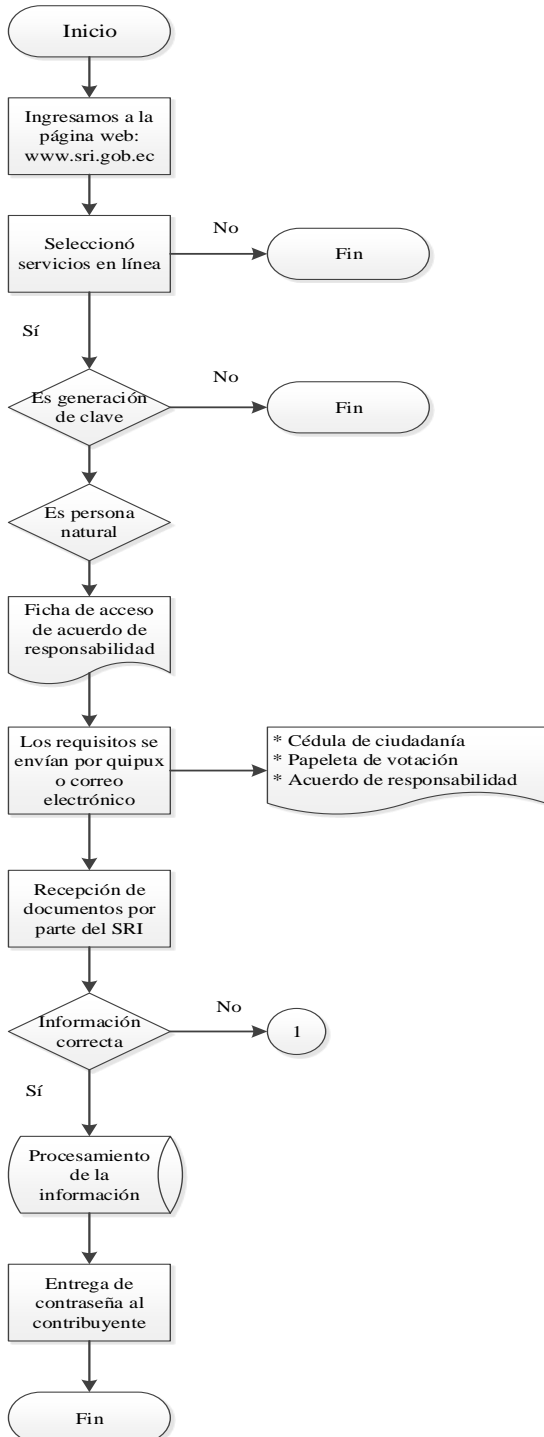


Figura 2. Flujograma para la generación de clave por primera vez.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de <https://www.sri.gob.ec>

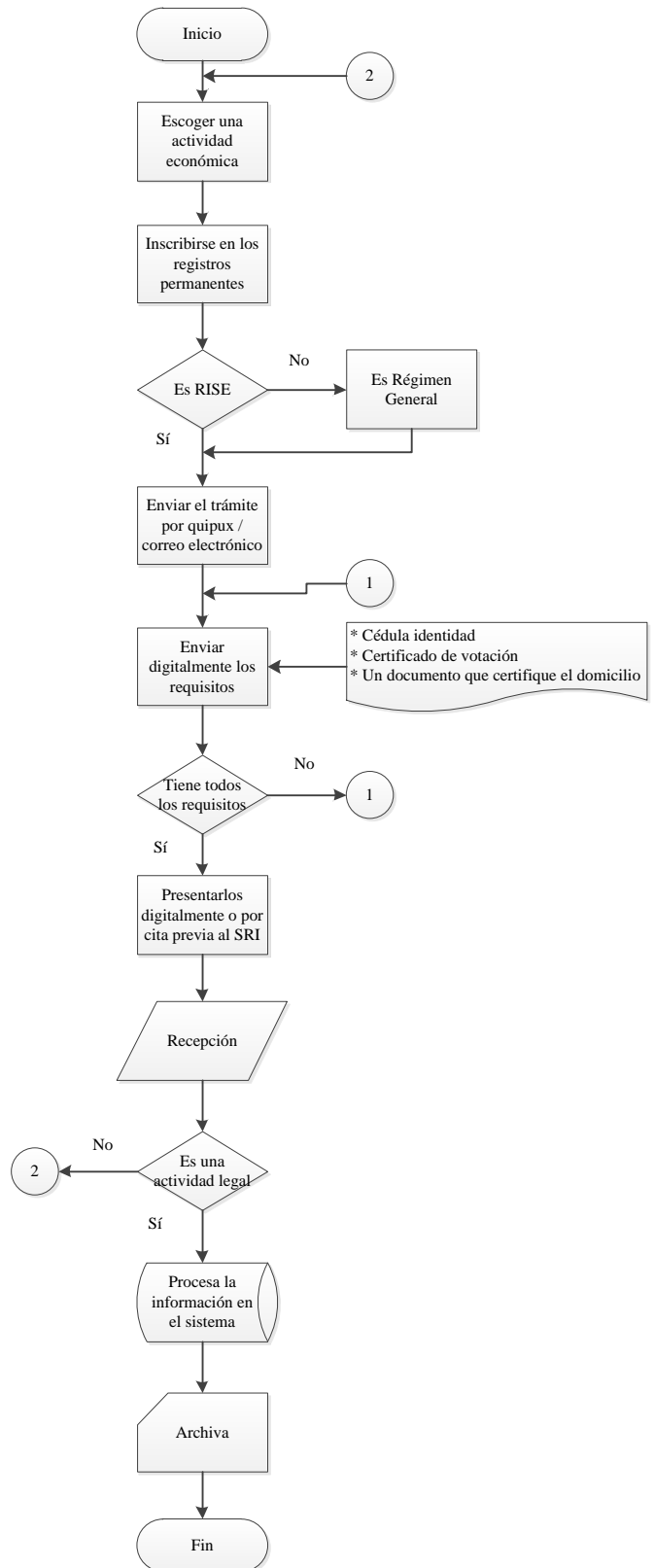


Figura 3. Flujograma para la inscripción del registro único de contribuyentes (RUC) de personas naturales en línea.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de <https://www.sri.gob.ec>



Por ello, existe un crecimiento en el uso de la página web del SRI de un 0 a 15 % de utilización. A la vez, un incremento de 0 a 82,3 % de asistencia con cita previa. Aunque de forma general existe un decrecimiento del uso de los servicios del SRI en el tiempo de estudio de 6400 a 2900 usuarios en sus diferentes formas (Figura 4). Este decrecimiento generó la necesidad de identificar las causas que provocaron esta tendencia a través de la técnica matriz FODA.

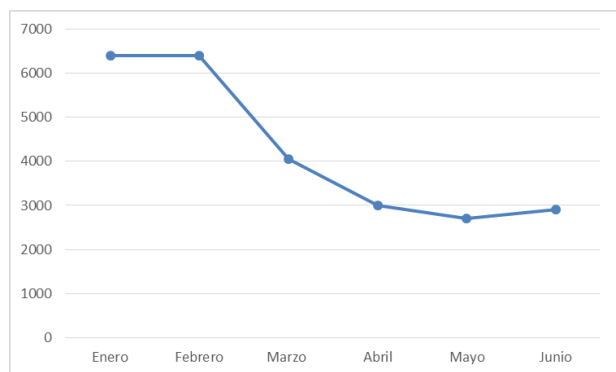


Figura 4. Valores de usuarios que realizan servicios del SRI.

Fuente: Elaboración propia.

Los horarios para las citas previas para atender de forma presencial es de 08:00 am a 14:00 pm. Estas se realizan bajo las medidas de bioseguridad contempladas por el comité de operaciones y emergencias nacional y cantonal. Antes de la pandemia a causa del coronavirus, el servicio de generación de clave por primera vez (Servicio 1) se realizaba de forma presencial en las oficinas del SRI, con un tiempo de duración promedio de 6 a 9 minutos por contribuyente, en un horario de atención de 08:00 am hasta las 17:00 pm, de lunes a viernes. Actualmente el horario de atención sigue siendo de lunes a viernes, pero con un horario de 08:00 am hasta las 14:00 pm, con un aforo de atención del 50 %, previa cita, en la misma el contribuyente tiene 15 minutos para solventar sus dudas, consultas o diligencias. En el caso, que el contribuyente posee una firma electrónica puede ingresar su trámite, ya sea por Quipux o correo electrónico y no le toma más de 3 a 5 minutos las 24 horas del día.

Cabe resaltar que antes de la pandemia, para la obtención del registro único de contribuyentes (RUC), Servicio 2, las personas naturales acudían físicamente a las instalaciones del Servicio de Rentas Internas (SRI). Donde un funcionario generaba en el sistema el registro del contribuyente, posterior de realizarle preguntas informativas, como por ejemplo: ingresos, costos y gastos promedios y otras interrogantes. El mismo tomaba un tiempo de atención de entre 15 a 20 minutos. Actualmente este trámite se realiza en línea, como requisito previo debe obtener la correspondiente firma electrónica. Se ingresa la solicitud por Quipux o correo electrónico (Mosquera, 2017). Este servicio demora entre 5 a 8 minutos promedio por cada contribuyente, dependiendo de la conectividad de cada usuario.

En los siguientes casos excepcionales se solicita la inscripción mediante trámite electrónico:

- Actividades económicas de comisionista, transporte, educación, salud y otras que requieran autorizaciones específicas de instituciones externas.
- Aquellos que requieran acogerse al régimen impositivo simplificado (RISE).

Cuando se habla de que el contribuyente debe informar de manera oportuna, a la administración tributaria, cuales son los cambios que existan en su información financiera se hace referencia al estado del RUC (Pérez, 2017). Estos son:

Estado activo

Ocurre en el momento en el que el contribuyente se registra. A partir de allí, tiene que cumplir con sus obligaciones tributarias (Servicio de Rentas Internas, 2016).

Estado suspendido

Se hace uso de este estado cuando el contribuyente suspende temporalmente su actividad económica y hace conocimiento de ello mediante el SRI. Si reinicia las actividades económicas debe actualizar de nuevo su estado a activo (Detalle Noticias Servicio de Rentas Internas, 2018).

Estado pasivo

Este estado se toma en cuenta cuando el contribuyente fallece, puesto que el RUC se cancela. Razón por la cual el SRI, solicita el acta de defunción de la persona contribuyente.

La actualización del RUC por internet, ya sean nacionales, extranjeros, sociedades públicas o privadas. Los datos del RUC, que una persona actualiza por internet, son los concernientes a nombres, datos de ubicación, datos del contador, dirección de establecimiento, medios de contacto, cierre de establecimientos y actualización de actividades económicas (Asesoría Contable y Tributaria Ecuatoriana, 2019).

Al igual que el trámite en línea para generar la clave por primera vez, una vez obtenida la firma electrónica se solicita el mismo por Quipux o correo institucional. Una vez receptada la solicitud, la administración tributaria valida los requisitos y en un plazo de cinco días laborables remitirá la respectiva contestación informándole el resultado de su petición (Zona Contable, 2020).

En la página web oficial del SRI en la opción citas previas, se accede para generar este servicio. Con este turno el contribuyente gestiona hasta tres trámites de forma presencial, la institución recomienda acudir el día y hora señalada para evitar contratiempos. Este procedimiento se creó a raíz del cambio de semaforización de algunos cantones del país, para atender de manera presencial a los contribuyentes en horarios que van desde 08:00 am hasta las 14:00 pm, con un tiempo de duración de 15 minutos por usuario.

3.2 Aplicación de la técnica Matriz FODA

La técnica FODA se orienta principalmente al análisis y resolución de problemas y se lleva a cabo para identificar y analizar las fortalezas y debilidades de la organización, así como las oportunidades (aprovechadas y no aprovechadas) y amenazas reveladas por la información obtenida del contexto externo (Talancón, 2007).

Esta información en el SRI se obtiene a partir de una tormenta de ideas entre los implicados que laboran en el servicio objeto de estudio, y algunas entrevistas de forma informal con los usuarios. Al realizar el FODA a los trámites en línea que ofrece el SRI (Tabla 2) se observan los resultados .

A partir de la matriz FODA anterior, se procedió a escoger cuatro factores internos y externos que tienen mayor importancia para la institución en tiempos de COVID-19 (Tabla 3). Estos factores se seleccionan mediante una matriz de consenso de 7 personas que laboran en el objeto de estudio.

Tabla 2.
Matriz FODA aplicada a los servicios del SRI en condiciones de COVID-19

INTERNAS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Variedad de servicios ▪ Fácil acceso <i>online</i> ▪ Bajo costo ▪ Ahorro de papel y tinta ▪ Ahorro de tiempo ▪ Calidad de servicio ▪ Servicios habilitados las 24 horas de día ▪ Confiabilidad de la información ▪ Pocos residuos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resistencia al cambio ▪ Desconocimiento de los servicios en línea por parte del personal ▪ Constantes fallas de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones ▪ Inseguridad cibernética ▪ Escasa publicidad ▪ Miedo del contribuyente para realizar trámites en línea ▪ Poca accesibilidad al internet por parte de los contribuyentes ▪ Costo de movilización de los contribuyentes ▪ Desinterés de los contribuyentes
EXTERNAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Digitalización de trámites ▪ Mejor calidad del servicio ▪ Disminuir la asistencia presencial de los contribuyentes ▪ Aparición de emergencias sanitarias o desastres naturales ▪ Incremento de la fuerza laboral en el área contable y tributaria ▪ Apoyo económico gubernamental ▪ Utilización de nuevas herramientas tecnológicas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reducción de personal ▪ Inseguridad política y económica ▪ Falta de acuerdos contractuales ▪ Escasa competencia ▪ Estafas en línea ▪ Corrupción ▪ Poca cobertura de servicios por internet (proveedores) ▪ Evasión de impuestos ▪ Usuarios no capacitados con el Sistema implementado bajo el COVID-19

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3.
Matriz de importancia según factores internos y externos

	Fortalezas	Debilidades
Factores Internos	<i>F1.</i> Variedad de servicios <i>F2.</i> Fácil acceso <i>F3.</i> Ahorro de tiempo <i>F4.</i> Confiabilidad de la información	<i>D1.</i> Resistencia al cambio <i>D2.</i> Poca accesibilidad al internet por parte de los contribuyentes <i>D3.</i> Desinterés de los contribuyentes <i>D4.</i> Desconocimiento de los servicios en línea
	Oportunidades	Amenazas
Factores Externos	<i>O1.</i> Aparición de emergencias sanitarias o desastres naturales <i>O2.</i> Digitalización de trámites <i>O3.</i> Mejor calidad del servicio <i>O4.</i> Incremento de la fuerza laboral en el área contable y tributaria	<i>A1.</i> Reducción de personal <i>A2.</i> Estafas en línea <i>A3.</i> Escasa competencia <i>A4.</i> Evasión de impuestos

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se detalla la matriz de cuantificación FODA, fundamentada en la escala de Lickert, con puntuaciones que van de 1 a 7, donde 7 es la máxima valoración y 1 es la mínima, la misma que describe un análisis de factores exógenos y endógenos (Tabla 4):

- Fortalezas vs oportunidades
- Fortalezas vs amenazas
- Debilidades vs oportunidades
- Debilidades vs amenazas

Tabla 4.
Matriz de cuantificación FODA

CUADRANTE 1					
Fortalezas/Oportunidades	OP1	OP2	OP3	OP4	P
F1	7	7	7	7	7.00
F2	6	6	5	7	6.00
F3	7	7	6	6	6.50
F4	5	5	5	4	4.75
P	6.25	6.25	5.75	6.00	117
CUADRANTE 3					
Debilidades/Oportunidades	OP1	OP2	OP3	OP4	P
D1	7	7	6	6	6.50
D2	7	6	6	6	6.25
D3	6	6	5	6	5.75
D4	5	5	5	7	5.50
Pr	6.25	6.00	5.50	6.25	101
CUADRANTE 2					
Fortalezas/Amenazas	A1	A2	A3	A4	P
F1	4	5	6	5	5.00
F2	4	6	7	5	5.50
F3	7	6	6	6	6.25
F4	7	5	6	6	6.00
P	5.50	5.50	6.25	5.50	91
CUADRANTE 4					
Debilidades/Amenazas	A1	A2	A3	A4	P
D1	7	5	6	6	6.00
D2	5	6	6	6	5.50
D3	6	6	6	7	6.25
D4	6	7	6	7	6.50
Pr	6.00	6.00	6.00	6.50	98

Fuente: Elaboración propia.

En función de los resultados obtenidos se determina:

Fortalezas vs Oportunidades: al relacionar las fortalezas vs las oportunidades se denota, que las variedades de servicios que brinda el SRI, le permiten aprovechar todas las oportunidades escogidas como más relevantes según la Tabla 3, siempre y cuando estos servicios se llevan a cabo de forma *online*, en las condiciones actuales.

Fortalezas vs Amenazas: al comparar las fortalezas vs las amenazas, según se refleja en la Tabla 3, cuadrante dos, fila tres, la fortaleza que se destaca sobre las demás, es la variedad de servicios que ofrece el SRI, influencia en gran medida por la escasa competencia que existe externamente en esta entidad.

Debilidades vs Oportunidades: puede decirse, de esta relación que se obtuvo según la Tabla 3, cuadrante tres, fila uno; que la debilidad más significativa es la resistencia al cambio que existe por parte de las entidades del sector público, lo que limita aprovechar las oportunidades que se detallan.

Debilidades vs Amenazas: una vez encontrados los resultados, se puede enfatizar según la Tabla 3, cuadrante cuarto, fila cuatro; que el desconocimiento de los servicios en línea por parte de los usuarios, contribuye a aumentar las amenazas de mayor trascendencia expuestas.

La entidad se encuentra en el cuadrante I, ofensivo donde la organización se enmarca en potenciar las Fortalezas para aprovechar las Oportunidades. Esto se denomina enfoque de reacción.

Las estrategias de la organización se enfocan:

- Potenciar la variedad de servicios que se ofrecen de forma digital en el SRI.
- Potenciar el fácil acceso a los servicios para la mejor atención a los usuarios.
- Mejorar los procesos de cada servicio para contribuir al ahorro de tiempo de los usuarios y con ello el nivel de servicio al cliente.
- Garantizar la confiabilidad de la información digital.

Según estos resultados, el SRI debe actualizar el modelo de gestión, adaptándolo al momento actual que atraviesa el Ecuador y el mundo. Debe incluir la coordinación de los departamentos y de cada una de las actividades que se desarrollan en el servicio en línea. Así como llevar a cabo un adecuado control de sus procesos, lo que permitirá cumplir los objetivos institucionales.

El SRI debe realizar también programas de capacitación para su personal, para mejorar su desempeño y que amplíen sus conocimientos y habilidades en el manejo de las nuevas tecnologías, acorde a las exigencias del mundo actual. Debe resaltar en los funcionarios públicos el compromiso con la organización, para que contribuyan al cumplimiento de la misión y visión institucional. Y crear conciencia en el contribuyente de la importancia de los servicios tributarios en línea, ya que de ello dependen la adaptación al cambio, y el ahorro de tiempo y recursos económicos y materiales.

4. Discusión

En los momentos actuales, el uso de los servicios públicos de forma *online* tiene diferentes aplicaciones. Por ejemplo, en la educación básica y universitaria (Bakhmat, Babakina y Belmaz, 2021; Doyumgaç, Tanhan y Kiyamaz, 2021). Otros se enfocan en el gobierno electrónico y la transparencia de la información (Morales y Llatas, 2021). En la salud para la identificación de casos urgentes de salud, y citas previas en función de los servicios (Hernández *et al.*, 2019), este aunque se escribió hace dos años trata estos servicios con igual similitud. En este estudio, se trata un tema similar con la diferencia que se analiza el servicio tributario del Ecuador.

Ante un mundo globalizado donde la tecnología juega un rol importante y exige la adaptación al cambio, en el Ecuador el Servicio de Rentas Internas decidió fortalecer los trámites en línea. Finalmente, se concluye que la digitalización de los procesos del SRI permiten aumentar la eficacia de sus servicios. Esto con la meta de brindar una alternativa de solución a la grave situación que vive el país actualmente. Es por ello que luego de analizado el tema se llegó a determinar los siguientes aspectos:

Los servicios en línea que ofrece el SRI ayudan a evitar la presencia de tramitadores, para fortalecer un servicio público con mayor transparencia.

El uso de esta herramienta tecnológica en el SRI se convierte en un mecanismo para combatir el desperdicio de recursos.

La accesibilidad a los servicios tributarios en línea favorece a una rápida adaptación de las tecnologías en los contribuyentes y funcionarios públicos del SRI, además evita la evasión tributaria.

Es necesario mejorar los procesos de gestión del estado y de sus colaboradores, ya que de ellos dependen la eficiencia y eficacia de los servicios en línea.

Las condiciones actuales evidencian la necesidad de crear herramientas de capacitación e información de los contribuyentes, para mejorar la administración de los servicios en línea y con ellos sus obligaciones tributarias.

Es imperiosa la necesidad de mejorar el talento humano en el área de TIC, ya que de ello dependen el soporte tecnológico y la correcta utilización de los servicios en línea.

A pesar del escaso presupuesto, se buscan programas gratuitos o de autogestión que permitan dar seguimiento a los trámites de manera oportuna.

Se creó una herramienta tecnológica acorde a las necesidades de los contribuyentes, ya que no todos cuentan con los recursos necesarios para obtener una firma electrónica.

Referencias bibliográficas

- Almeida, A. D., Silva, C. D., & Santoyo, A. H. (2018). El Tutor en los entornos virtuales de Aprendizaje. *Universidad y Sociedad*, 10(3), 134-141.
- Arias, D., Buenaño, E., Oliva, N., & Ramirez, J. (2008). Historia del Sistema Tributario Ecuatoriano 1950-1999. *Revista Fiscalidad*, (2), 85-124.
- Asesoría Contable y Tributaria Ecuatorina. (2019). *Registro único de contribuyentes (RUC) Ecuador*. Recuperado de: <https://www.cyte.com.ec/registro-unico-contribuyentes/>
- Bakhmat, L., Babakina, O., & Belmaz, Y. (2021, March). Assessing *online* education during the COVID-19 pandemic: a survey of lecturers in Ukraine. In *Journal of Physics: Conference Series*. 1840 (1), 012-050. IOP Publishing.
- Detalle Noticias Servicio de Rentas Internas. (2018). *Nuevo servicio por internet: Reapertura de RUC para personas naturales*. Recuperado de: <https://www.sri.gob.ec/web/guest/detalle-noticias?idnoticia=333>
- de Faramián, G. J. M. (2020). Aspectos jurídicos del estado de alarma y la pandemia COVID-19. *Revista Estudios Jurídicos. Segunda Época*, (20), 473-553.
- Doyumgaç, I., Tanhan, A., & Kiyamaz, M. S. (2021). Understanding the Most Important Facilitators and Barriers for Online Education during COVID-19 through Online Photovoice Methodology. *International Journal of Higher Education*, 10(1), 166-190.
- García, T., & Cano, M. (2013). *El FODA: una técnica para el análisis de problemas en el contexto de la planeación en las organizaciones*. Investigadoras Del I.I.E.S.C.A, 98. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/foda1999-2000.pdf>



- Hernández, N. A., Medina, L. A., Nogueira, R. D., & Sablón, C. N. (2020). *¿Cómo abordar metodológicamente la representación gráfica? Aportes a la mejora de procesos*. Capítulo: La gestión del conocimiento y los indicadores integrales para la gestión y mejora de procesos. Publisher: Editorial Salinas de Hidalgo.
- Hernández, N. A., Dickinson, G. Y., Sablón, C. N., & Ruíz, C. M. (2019). *La Administración de las Relaciones con los Clientes*. Universidad Técnica de Manabí.
- Lucas, Z. E. O., & Párraga, V. M. H. (2016). *Incumplimiento de las obligaciones tributarias en el cantón Bolívar durante el año 2014*. Para la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública. ESPAM.
- Ministerio de Salud Pública. (29 de febrero 2020). *Un caso detectado en Ecuador revela que el coronavirus ya estaba en España al menos desde el 14 de febrero*. Rueda de prensa recogida por el diario El Comercio. Recuperado en: <https://www.lavanguardia.com/vida/20200229/473847881610/pri-mer-caso-coronavirus-ecuador.html>
- Ministerio del Trabajo. (2020). *Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-181*. Quito. Ecuador. Recuperado en: <http://www.trabajo.gob.ec/>
- Mosquera, C. R. A. (2017). *Diseño de una guía de estrategias metodológicas hacia la enseñanza de la aplicación web SRI & YO en Línea para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad del Centro Comercial Nuevo*. Tesis en opción al título de Comercio y Administración. Universidad Central del Ecuador.
- Morales, D. O. S., & Llatas, F. D. H. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la Victoria. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8 (1), 1-16.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). *Nuevo coronavirus – China*. Recuperado en: <https://www.who.int/csr/don/12-january-2020-novel-coronavirus-china/es/>
- Pérez, B. L. C. (2017). *El gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias*. Proyecto de investigación previo a la obtención del título de magister en administración tributaria. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador.
- Poveda, M. S., Bosch, A. A., & Falcó, P. A. (2020). La planificación de decisiones anticipadas como estrategia preventiva de conflictos éticos en urgencias y emergencias durante y después de la COVID-19. *Revista de Bioética y Derecho*, (50), 189-203.
- Servicio de Rentas Internas. (2016). *Código Tributario*. Dirección Nacional Jurídica. Departamento De Normativa. Registro de Codificación No.2005-09.
- Servicio de Rentas Internas. (2018). *Mi guía tributaria # 5 Personas naturales obligadas a llevar contabilidad*. 6.
- Servicio de Rentas Internas. (2020). *¿Qué es el SRI? - Servicio de Rentas Internas del Ecuador*. Recuperado de: <https://www.sri.gob.ec/web/guest/que-es-el-sri>
- Talancón, H. P. (2007). La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Enseñanza e investigación en psicología*, 12(1), 113-130.
- Zona Contable. (2020). *Trámites electrónicos*. Recuperado de: https://www.zonacontable.net/uploads/documento/tramites_electronicos.pdf