

## GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTO DEL GAD JIPIJAPA

### ELECTRONIC GOVERNMENT IN THE TAX COLLECTION PROCESSES OF THE GAD JIPIJAPA

Jessenia Herminia Morán Chilan<sup>1</sup>, Claudia Nicole Faubla Bravo<sup>2</sup>

#### RESUMEN

El gobierno electrónico en los procesos de recaudación de impuestos del GAD Jipijapa enfrenta problemas de baja adopción tecnológica y falta de recursos para actualizar sus plataformas. El objetivo del estudio fue evaluar cómo el e-gobierno puede mejorar la eficiencia y transparencia en la recaudación de impuestos. La metodología incluyó métodos deductivos e inductivos, combinando entrevistas cualitativas y encuestas cuantitativas con 380 participantes, incluyendo ciudadanos y cierto personal del GAD Jipijapa. Los resultados indicaron que el 51% de los encuestados desconoce la terminología del e-gobierno, el 54% está confundido sobre el periodo correcto para el pago de impuestos, el 51% encuentra la página web difícil de usar y el 73% cree que el e-gobierno agiliza los procesos municipales. En conclusión, es necesario mejorar la usabilidad y accesibilidad de la plataforma digital, implementar estrategias de comunicación claras sobre las obligaciones fiscales y continuar optimizando los sistemas de gobierno electrónico para garantizar una mayor adopción y eficiencia.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, impuestos, eficiencia, transparencia, usabilidad, adopción tecnológica.

#### ABSTRACT

Electronic government in the tax collection processes of GAD Jipijapa faces problems of low technological adoption and lack of resources to update its platforms. The study's objective was to evaluate how e-government can improve efficiency and transparency in tax collection. The methodology included deductive and inductive methods, combining qualitative interviews and quantitative surveys with 380 participants, including citizens and some staff from GAD Jipijapa. The results indicated that 51% of respondents are unaware of e-government terminology, 54% are confused about the correct tax payment period, 51% find the website difficult to use, and 73% believe e-government streamlines municipal processes. In conclusion, it is necessary to improve the usability and accessibility of the digital platform, implement clear communication strategies about tax obligations, and continue optimizing e-government systems to ensure greater adoption and efficiency.

**Keywords:** E-government, taxes, efficiency, transparency, usability, technological adoption.

1. Universidad Estatal del Sur de Manabí. [jessenia.moran@unesum.edu.ec](mailto:jessenia.moran@unesum.edu.ec). <https://orcid.org/0000-0002-3853-6017>

2. Universidad Estatal del Sur de Manabí. [faubla-claudia8120@unesum.edu.ec](mailto:faubla-claudia8120@unesum.edu.ec). <https://orcid.org/0009-0008-7668-7028>



## RESUMO

O governo eletrônico nos processos de arrecadação de impostos do GAD Jipijapa enfrenta problemas de baixa adoção tecnológica e falta de recursos para atualizar suas plataformas. O objetivo do estudo foi avaliar como o e-governo pode melhorar a eficiência e a transparência na arrecadação de impostos. A metodologia incluiu métodos dedutivos e indutivos, combinando entrevistas qualitativas e pesquisas quantitativas com 380 participantes, incluindo cidadãos e alguns funcionários do GAD Jipijapa. Os resultados indicaram que 51% dos entrevistados desconhecem a terminologia do e-governo, 54% estão confusos sobre o período correto para o pagamento de impostos, 51% acham o site difícil de usar e 73% acreditam que o e-governo agiliza os processos municipais. Em conclusão, é necessário melhorar a usabilidade e acessibilidade da plataforma digital, implementar estratégias de comunicação claras sobre as obrigações fiscais e continuar otimizando os sistemas de governo eletrônico para garantir maior adoção e eficiência.

**Palavras-chave:** Governo eletrônico, impostos, eficiência, transparência, usabilidade, adoção tecnológica.

## INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el gobierno electrónico (e-gobierno) es una herramienta esencial para la modernización de las administraciones públicas y la mejora de la eficiencia en la prestación de servicios a los ciudadanos. En 2022, los diez países líderes en la implementación del gobierno electrónico fueron Dinamarca, Finlandia, Corea del Sur, Nueva Zelanda, Islandia, Suecia, Australia, Estonia, los Países Bajos y Estados Unidos, según la encuesta de Naciones Unidas (Naciones Unidas, 2022) sobre e-gobierno, que se utiliza en el Índice Mundial de Innovación. Por otro lado, la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (2023), este enfoque ha demostrado ser especialmente beneficioso en la recaudación de impuestos, permitiendo procesos más ágiles y reduciendo el margen de error humano.

En América Latina, el e-gobierno ha avanzado significativamente en los últimos años. Países como Chile, Brasil y México han liderado la adopción de tecnologías digitales para optimizar sus sistemas de administración pública. Estos esfuerzos han resultado en una mayor eficiencia en la gestión fiscal y una mejora en la satisfacción del ciudadano con los servicios gubernamentales (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2021). A pesar de ello, la región

aún enfrenta desafíos relacionados con la infraestructura tecnológica y la alfabetización digital, lo que limita el alcance y la efectividad de estas iniciativas.

En Ecuador, la implementación del e-gobierno ha sido una prioridad en la agenda pública desde hace varios años. El país ha desarrollado varias plataformas digitales, como el Servicio de Rentas Internas (SRI), que permiten a los ciudadanos realizar sus trámites tributarios en línea. A pesar de estos avances, persisten problemas de acceso y uso eficiente de estas plataformas, especialmente en áreas rurales donde la conectividad es limitada (Gobierno Electrónico, 2018; Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la, 2022). Este contexto resalta la necesidad de mejorar la infraestructura tecnológica y promover la capacitación digital entre la población.

En el ámbito local, el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa enfrenta desafíos específicos en la implementación del e-gobierno para los procesos de recaudación de impuestos. La problemática se centra en la baja adopción de tecnologías digitales por parte de los contribuyentes y la falta de recursos para mantener y actualizar las plataformas existentes. Es por ello que, el objetivo de este análisis es evaluar cómo el e-gobierno puede contribuir a mejorar la eficiencia y la transparencia en la

recaudación de impuestos en el GAD de Jipijapa, identificando las barreras actuales y proponiendo soluciones efectivas.

#### **Gobierno electrónico en las instituciones del Estado**

En el contexto global, se reconoce una sociedad fundamentada en la información y el conocimiento, donde los medios electrónicos permiten acceder a esta información o comunicarse con personas a grandes distancias (Arbaiza, Tarrillo, Fernández, & Rojas, 2023).

Según Silva (2021), la sociedad de la información se caracteriza por tres aspectos principales asociados con la implementación de las TIC en la vida cotidiana: primero, una visión globalizada de la sociedad; segundo, la interconexión a través de redes; y tercero, considerar la información y la comunicación como factores productivos intangibles. Esta necesidad de acceder a la información y al conocimiento es fundamental para que la sociedad entienda las condiciones y circunstancias sociales, políticas, económicas y culturales que influyen en su desarrollo y en las relaciones interpersonales.

En cuanto a la relación entre la sociedad y el Estado, se exige a las instituciones estatales que adopten nuevas formas de gestión para reducir la brecha digital, integrando al ciudadano a la administración pública mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación. Macas y Poveda (2020), menciona la posibilidad de que el gobierno funcione 24/7, recolectando información, siendo una fuente de datos, e implementando medidas para mejorar la interacción con ciudadanos, empresarios y grupos de interés, reduciendo costos y aumentando la eficiencia interna.

El concepto de gobierno electrónico en las instituciones del Estado implica el uso de medios digitales para alcanzar fines públicos (Flores Y. A., 2021). Vegas (2022) discute la construcción del concepto de gobierno electrónico, proponiendo que este se refiere a la interacción telemática entre

el Estado y la comunidad a través de internet y las TIC. Esta visión se relaciona con proporcionar acceso unificado y sencillo a los datos de las instituciones públicas, incrementando la productividad, calidad y valor de los servicios prestados.

Organismos multilaterales, como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2021), definen el gobierno electrónico como sistemas de información y telecomunicaciones que transforman las relaciones con ciudadanos, el sector privado y otras agencias de gobierno para empoderar a los ciudadanos, mejorar la entrega de servicios, fortalecer la responsabilidad, incrementar la transparencia y mejorar la eficiencia gubernamental.

En este sentido, el gobierno electrónico tiene dos alcances: ofrecer servicios electrónicos y desarrollar la democracia electrónica. El primer alcance se refiere a proporcionar servicios mediante mecanismos electrónicos garantizando transparencia y acceso a la información. El segundo implica la creación de un espacio de reunión en igualdad de condiciones para debatir temas sociales importantes (Baluja & Plasencia, 2020).

En cuanto al primer alcance, Sánchez y Rincón (2021), critican el enfoque del gobierno electrónico como un mercado de servicios gubernamentales, argumentando que no promueve una ciudadanía creativa, innovadora e interesada en los fines públicos. Es así que, el objetivo del gobierno electrónico es alcanzar un nivel donde el acceso a la información y la calidad del servicio sean la base para la transformación de las entidades estatales y la promoción de la democracia utilizando TIC.

Así mismo el gobierno electrónico puede contribuir a la gobernabilidad democrática en siete pilares: acceso a información pública, realización de trámites, control social de la gestión pública, cobertura e inclusión de servicios gubernamentales, rendición de cuentas,

participación ciudadana y transparencia para combatir la corrupción (Baluja & Plasencia, 2020).

La implementación del gobierno electrónico en las instituciones del Estado sigue cuatro fases: información, interacción, transacción y transformación. Cada fase representa una mayor complejidad y participación ciudadana, influenciando la acción gubernamental y otorgando poder político a través de redes y sitios de gobierno electrónico (Encarnación & Armijos, 2021).

La fase de información consiste en la presencia web, brindando información básica a la sociedad. La fase de interactividad implica la direccionalidad, permitiendo a ciudadanos y empresas enviar información a las entidades del Estado, fortaleciendo la comunicación directa con los grupos de interés (Zambrano, Vélez, & Vélez, 2020).

La fase de transacción permite realizar trámites íntegramente por vía de las TIC, sin necesidad de presencia física en las oficinas públicas. La administración pública debe rediseñar sus operaciones internas y administrativas para mejorar la eficiencia (Macas & Poveda, 2020). Córdoba (2009) difiere en el orden de las fases, proponiendo la transacción como segundo paso, siguiendo el modelo de Vegas (2022). Sin embargo, se sigue el orden inicial debido a los avances en países en desarrollo como los latinoamericanos.

La fase de transformación integra los servicios en una oficina virtual accesible desde cualquier lugar con conexión a internet Vegas (2022). Esta etapa representa un salto cultural y no solo tecnológico, implicando una redefinición de servicios y la operación de la administración pública (Livia, 2022).

Arbaiza et al. (2023), añaden una quinta fase denominada democracia electrónica, que fomenta la participación ciudadana mediante

mecanismos como foros, encuestas y referendos municipales, facilitando la interacción entre gobierno y ciudadanos.

### **Conceptualización de la recaudación de impuestos digital**

Un estudio de Romero y Pinzón (2022), sugieren que la recaudación de impuestos digital está estrechamente vinculada con la economía digital debido a la necesidad del mercado de producir bienes y servicios que implican operaciones de comercio electrónico, pagos y transferencias con cheques electrónicos o billeteras electrónicas. Esta interrelación obliga al Estado, a los entes de fiscalización y a la administración tributaria a desarrollar instrumentos normativos y leyes para asegurar que la sociedad cumpla con sus obligaciones fiscales.

En este contexto, el Estado reconoce la importancia de diseñar instrumentos normativos que permitan atender la economía digital y encontrar un equilibrio entre los organismos de control y las empresas que promueven actividades empresariales digitales. Por lo tanto, la recaudación de impuestos digital se enmarca en la aplicación de la base jurídica tributaria a la actividad económica en general, y la gestión empresarial a partir de esta recaudación ayuda a mejorar los registros contables tributarios, promoviendo una contribución fiscal sostenible (Mena, Alarcón, & Cieza, 2022).

Una investigación de Flores (2023), también señala que la recaudación de impuestos digital en busca tener un impacto significativo en la recaudación de impuestos, aunque los contribuyentes necesitan comprender si esta herramienta, por sí sola, impacta positivamente en los impuestos sobre la renta. Estudios de Román et al. (2023), plantean que la recaudación de impuestos digital se genera a partir del avance tecnológico y puede apoyar a los negocios en conjunto con las redes sociales y el internet de las cosas. Es así que, la administración tributaria ha adoptado medios electrónicos para que los contribuyentes suban su

información fiscal y realicen pagos de impuestos federales. Este sistema facilita el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aunque no se percibe únicamente como un conjunto de leyes y normativas.

Cabe destacar que, la recaudación de impuestos digital comenzó con la llegada de los negocios electrónicos y está relacionada con la economía digital. Según los principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, como neutralidad, eficiencia, eficacia, razonabilidad, certeza, simplicidad, efectividad, justicia y flexibilidad, la recaudación de impuestos digital forma parte integral de la economía digital (Moreira d. S., 2021; Faúndez, Olgúin, Vidal, & Molina, 2021). Por su parte, Medina y Simpertigue (2022) enfatizan que, aunque la recaudación de impuestos digital está sujeta a instrumentos jurídicos y leyes conexas, desde la política pública, los gobiernos buscan aumentar la base de contribuyentes para financiar los gastos del Estado.

## MATERIALES Y MÉTODOS

El método deductivo partió de una teoría o marco conceptual previo para probar su validez mediante la recolección y análisis de datos. Una vez recopilados, estos datos fueron analizados e interpretados para proporcionar una comprensión estructurada de cómo las teorías se manifestaron en la práctica.

Por otro lado, el método inductivo se basó en la observación y recopilación de datos empíricos para identificar patrones y generalizaciones. En este enfoque, el investigador observó casos específicos y organizó sistemáticamente la información para encontrar tendencias comunes. Este método fue adecuado para el estudio del e-gobierno y los procesos de recaudación, ya que permitió descubrir nuevas perspectivas y generar conocimiento emergente, identificando patrones y tendencias a partir de datos específicos.

Además, la investigación descriptiva se centró en la recopilación y descripción detallada de información objetiva sobre un fenómeno, sin buscar explicar por qué ocurría. En el contexto del e-gobierno y los procesos de recaudación, este enfoque proporcionó una visión clara y precisa de cómo funcionaban estos procesos, lo que pudo servir de base para investigaciones posteriores, toma de decisiones y mejoras en la implementación de políticas relacionadas con el gobierno electrónico y la recaudación en línea.

En el contexto del e-gobierno y los procesos de recaudación, la entrevista cualitativa dirigida al jefe del área de tesorería, financiero y TIC se utilizó para comprender cómo se implementan las tecnologías de la información y comunicación en la administración pública. Este método permitió explorar cómo se estaban adaptando los procesos de recaudación a entornos digitales y cómo los ciudadanos y las organizaciones interactuaban con los sistemas electrónicos de gobierno y recaudación.

Las encuestas cuantitativas fueron útiles para medir la percepción de los ciudadanos, recopilando datos sobre la frecuencia de uso de los servicios electrónicos, los problemas encontrados y las preferencias de los usuarios, proporcionando información valiosa para mejorar estos sistemas.

La población del estudio estuvo compuesta por los ciudadanos y el personal del departamento financiero del GAD de Jipijapa, que totalizó 380 personas. Este número finito se utilizó para aplicar la fórmula de la población finita, asegurando que la muestra fuera representativa y adecuada para las encuestas y análisis planeados. Dado que la población del proyecto de investigación fue limitada, se decidió que el tamaño de la muestra sería igual al tamaño de la población, es decir, 380 personas. Esta decisión garantizó que se pudiera efectuar una encuesta exhaustiva, recopilando datos completos y precisos de todos los individuos relevantes en el contexto del estudio.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La siguiente tabla resume las respuestas obtenidas de las entrevistas realizadas a los jefes del área de tesorería, TIC y financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Jipijapa. Estas entrevistas se centraron en la implementación y efectos del gobierno

electrónico en los procesos de recaudación de impuestos, así como en los retos y beneficios percibidos por los funcionarios.

Los indicadores abordados incluyen la implementación de políticas públicas, consultas de contribuyentes, actualización de datos, proceso de recaudación, intercambio de información, impacto del gobierno electrónico, aceptación

**Tabla 1**

*Entrevista al jefe del área de tesorería, financiero y TIC*

Indicador	Jefe del área de tesorería	Jefe del área TIC	Jefe del área financiera
<b>Implementación de políticas públicas para la recaudación tributaria</b>	Se realizan actividades publicitarias para informar sobre las fechas de pago de impuestos al inicio del año.	No se realizan actividades debido a la falta de recursos económicos para actualizar la página web.	Se desarrollan planes de recaudación de impuestos para futuros proyectos en beneficio de la ciudadanía.
<b>Consultas comunes de los contribuyentes vía email</b>	Consultas sobre el costo total de pago de impuestos del año actual o anteriores.	Quejas sobre la falta de actualización de la página web para evidenciar las fechas y porcentajes de descuentos.	Quejas sobre valores altos a pagar.
<b>Actualización de datos de contribuyentes (incluyendo número de celular)</b>	Sí, para evitar inconvenientes futuros.	No, debido a la falta de recursos para actualizar el sitio web.	Desconozco, esta tarea la realiza el área de tesorería.
<b>Proceso de recaudación</b>	El proceso de recaudación comienza al inicio del año y los cálculos deben estar listos antes de empezar; los ciudadanos acuden a	El área TIC actualiza las redes sociales para informar sobre las fechas de pago y los procesos	Se recaudan los datos según los reportes del área de tesorería y se elaboran informes

	pagar en los primeros días laborables del año para obtener descuentos.	necesarios para los contribuyentes.	mensuales para la alcaldesa.
<b>Intercambio de información entre administración pública y ciudadanos</b>	Sí, existe intercambio de información.	Sí, al generar información para los ciudadanos a través de redes sociales.	No, ya que los ciudadanos deben pasar primero por la secretaria o atención al usuario antes de llegar al área financiera.
<b>Aporte del gobierno electrónico en la recaudación</b>	Mejora el tiempo y la utilización de nuevas herramientas que benefician al ciudadano.	Genera aceptación entre la ciudadanía.	Mayor eficiencia en el proceso de recaudación y en los trámites internos del área.
<b>Mejora del gobierno electrónico en los procedimientos de recaudación</b>	Sí, porque el proceso se facilita al ser llevado a cabo por un sistema informático.	Sí, proporciona mayor comodidad al ciudadano.	Sí, mayor eficiencia para determinar los valores de los ingresos.
<b>Beneficios del gobierno electrónico en términos de ahorro de costos y recursos</b>	La falta de recursos para actualizar el sitio web del GAD ha generado deficiencias en los pagos debido a la falta de comunicación al ciudadano sobre el valor a pagar.	El gobierno electrónico ofrece buenos beneficios, pero no se puede implementar al 100% debido a la falta de recursos.	Mayor eficacia en la colaboración con otras áreas.
<b>Retos en la implementación del gobierno electrónico</b>	Bajo nivel de recursos económicos debido a recortes en el presupuesto.	Falta de actualización de la página web debido a la falta de recursos económicos.	Recortes presupuestarios que afectan la mejora de los servicios a la ciudadanía.

<b>Aceptación y participación ciudadana en las plataformas de gobierno electrónico</b>	Es muy útil para mejorar los procesos de pago de impuestos.	Aceptación positiva gracias a la implementación de nuevas herramientas tecnológicas.	Aceptación de las nuevas ventajas tecnológicas en base al siglo XXI.
<b>Medición del impacto del gobierno electrónico en los servicios municipales</b>	Se mide a través de los comentarios de los ciudadanos sobre el sistema.	Impacto positivo en la mejora del proceso de recaudación.	Evaluación positiva y mejoras basadas en la utilización de recursos tecnológicos.
<b>Capacitación de funcionarios para resolver inquietudes</b>	Sí, están capacitados para realizar la recaudación de impuestos.	Sí, en el uso de programas disponibles.	Sí, los funcionarios están capacitados.

*Nota.* Resultados de los jefes departamentales involucrados en el gobierno electrónico.

## CONCLUSIONES

En la discusión de los resultados obtenidos de las entrevistas con los funcionarios del GAD Jipijapa, se observa una convergencia con estudios previos en varios aspectos clave del gobierno electrónico y la recaudación de impuestos. Las respuestas de los funcionarios revelan que la implementación de políticas públicas para promover la recaudación tributaria enfrenta desafíos debido a la falta de recursos económicos, lo cual coincide con los resultados de Arbaiza et al. (2023) sobre las limitaciones financieras en la adopción de herramientas de gobierno electrónico en Perú.

Además, la actualización de datos de los contribuyentes y la falta de recursos para mantener actualizada la página web del GAD Jipijapa reflejan un problema común en la región. Según Baluja y Plasencia (2020), la informatización y el gobierno electrónico requieren una infraestructura tecnológica robusta y recursos adecuados, algo que muchas veces está ausente en los municipios. Este aspecto es crucial, ya que

la falta de actualización y mantenimiento puede generar desconfianza y quejas por parte de los ciudadanos, como también se observó en los resultados de las entrevistas.

En términos de eficiencia y eficacia del gobierno electrónico en los procesos de recaudación, los funcionarios del GAD Jipijapa destacaron mejoras significativas en la eficiencia del proceso de recaudación y en la interacción con los ciudadanos. Este resultado es consistente con la literatura, como lo menciona la CEPAL (2021), que indica que las tecnologías digitales pueden transformar la administración pública, haciéndola más accesible y eficiente. Sin embargo, también se resaltan retos como la limitada participación ciudadana y la resistencia al cambio, aspectos que Encarnación y Armijos (2021) señalan como barreras significativas en la implementación del gobierno electrónico en Ecuador.

Finalmente, los beneficios percibidos en términos de ahorro de costos y recursos son



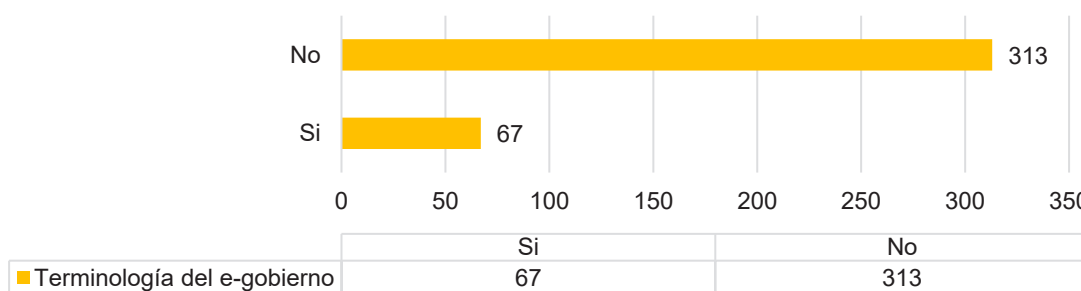
notables, aunque limitados por la insuficiencia de recursos económicos. Esta percepción se alinea con las conclusiones de Mena et al. (2022), quienes argumentan que, aunque el gobierno electrónico puede ofrecer ahorros significativos

y mejorar la eficiencia administrativa, su éxito depende en gran medida de la disponibilidad de recursos financieros y del apoyo político para su implementación y sostenibilidad.

**Encuestas realizadas a los ciudadanos del cantón Jipijapa**

**Figura 1**

*Nivel de conocimiento de la terminología del e-gobierno*

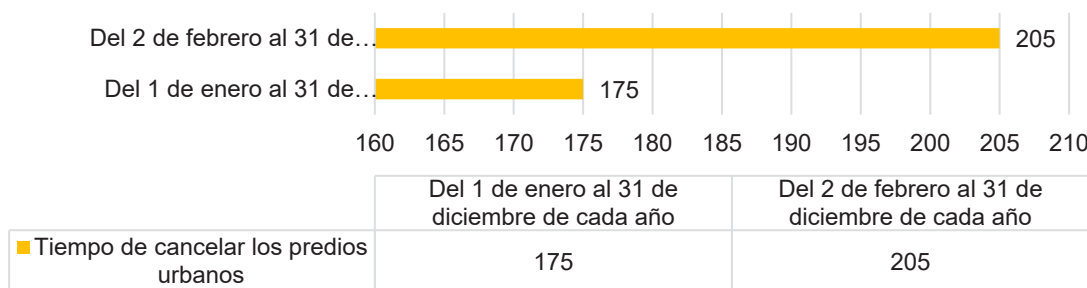


*Nota.* Resultados de los ciudadanos del cantón Jipijapa.

El análisis del gráfico muestra que una mayoría significativa de los encuestados (313) no está familiarizada con la terminología del e-gobierno, mientras que solo 67 conocen estos términos. Esta falta de conocimiento puede obstaculizar la adopción y el uso efectivo del gobierno electrónico. Estudios previos, como el de Baluja y Plasencia (2020), destacan que la alfabetización digital es crucial para el éxito del gobierno electrónico. Asimismo, Encarnación y Armijos (2021) señalan que la falta de comprensión de los conceptos básicos de e-gobierno puede limitar la participación ciudadana y la eficacia de las políticas públicas digitales. La falta de familiaridad con la terminología del e-gobierno, como se refleja en este gráfico, subraya la necesidad de programas educativos y de sensibilización para aumentar la competencia digital entre los ciudadanos, lo que es esencial para la implementación exitosa de iniciativas de gobierno electrónico.

**Figura 2**

*Tiempo de cancelar los predios urbanos*

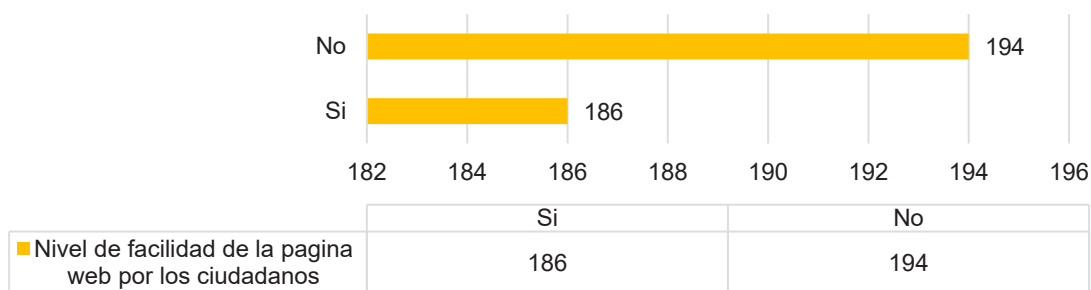


*Nota.* Resultados de los ciudadanos del cantón Jipijapa.

El análisis del gráfico revela que la mayoría de los encuestados (205) cree que el periodo para cancelar el impuesto a los predios urbanos es del 2 de febrero al 31 de diciembre de cada año, mientras que 175 encuestados piensan que es del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año. Esta confusión en las fechas refleja una falta de claridad en la comunicación de las políticas fiscales por parte del GAD, lo que podría llevar a incumplimientos o pagos tardíos. Según Arbaiza et al. (2023), la falta de información precisa y accesible sobre las obligaciones fiscales es un obstáculo común en la implementación del gobierno electrónico. Por otro lado, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2021) destaca la importancia de la transparencia y la correcta difusión de la información tributaria para fomentar el cumplimiento y la confianza en el sistema fiscal. Este análisis subraya la necesidad de mejorar las estrategias de comunicación del GAD para asegurar que los contribuyentes estén bien informados sobre sus obligaciones fiscales.

**Figura 3**

*Conocimiento de la página web municipal*

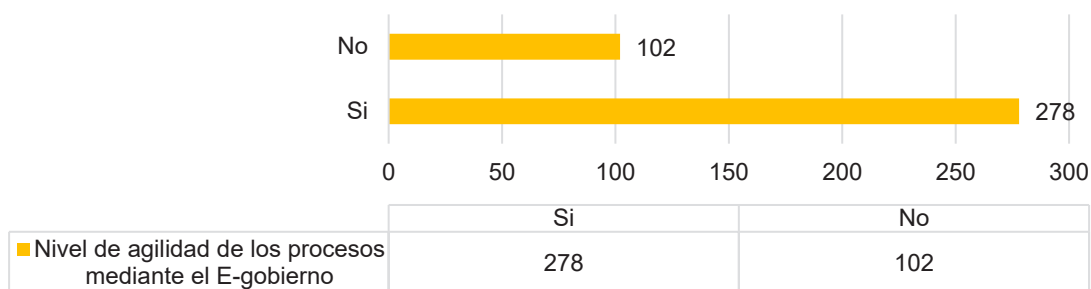


*Nota.* Resultados de los ciudadanos del cantón Jipijapa

El análisis del gráfico muestra que un número ligeramente mayor de encuestados (194) no considera que la página web del municipio sea fácil de usar, en comparación con los 186 que sí lo creen. Esta división casi equitativa sugiere una percepción mixta sobre la usabilidad de la página web municipal, indicando que aunque un grupo significativo de ciudadanos encuentra la página accesible, una mayoría también enfrenta dificultades. Según Baluja y Plasencia (2020), la usabilidad y accesibilidad de las plataformas digitales gubernamentales son fundamentales para el éxito del gobierno electrónico. Además, Flores (2021) subraya que una interfaz de usuario bien diseñada puede mejorar significativamente la interacción y satisfacción del ciudadano con los servicios digitales del gobierno.

**Figura 4**

*Nivel de agilidad de los procesos mediante el E-gobierno*



El análisis del gráfico muestra que una mayoría considerable de los encuestados (278) cree que el e-gobierno agiliza los procesos en el municipio, en comparación con 102 que no comparten esta opinión. Esta percepción positiva hacia el e-gobierno refleja una tendencia observada en otros estudios, como el de Arbaiza et al. (2023), que destaca el papel crucial del e-gobierno en mejorar la eficiencia y rapidez de los procesos administrativos. Además, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2021) menciona que la adopción de tecnologías digitales puede transformar significativamente la gestión pública, reduciendo tiempos de espera y aumentando la transparencia. Sin embargo, la existencia de un grupo que no percibe estos beneficios indica que aún hay desafíos que enfrentar en términos de implementación y accesibilidad

## CONCLUSIONES

Los datos indican que una parte significativa de los ciudadanos encuentra dificultades en el uso de la página web del municipio, lo que sugiere la necesidad de mejorar su usabilidad y accesibilidad. Para maximizar la eficiencia del gobierno electrónico en los procesos de recaudación de impuestos, es fundamental invertir en la optimización de la interfaz y la funcionalidad de la página web, asegurando que sea intuitiva y fácil de usar para todos los ciudadanos.

La confusión observada entre los encuestados sobre las fechas correctas para cancelar los impuestos a los predios urbanos refleja una falta de claridad en la comunicación de las políticas fiscales. Esto señala la necesidad de implementar estrategias de comunicación más efectivas y transparentes que informen adecuadamente a los contribuyentes sobre sus obligaciones fiscales, ayudando a reducir el incumplimiento y los pagos tardíos.

La mayoría de los encuestados reconoce que el e-gobierno ha mejorado la agilidad de los procesos administrativos en el municipio. Esta percepción positiva destaca el potencial del gobierno electrónico para aumentar la eficiencia y reducir los tiempos de espera en la recaudación de impuestos. Sin embargo, para consolidar estos beneficios, es necesario abordar los desafíos relacionados con la infraestructura tecnológica y garantizar un acceso equitativo a los servicios digitales para toda la población.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbaiza, K. M., Tarrillo, M. A., Fernández, G., & Rojas, M. C. (2023). Gobierno electrónico herramienta clave en la cobranza en el Perú: una Revisión Literaria. Obtenido de *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 3620-3642: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5602](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5602)
- Baluja, W. G., & Plasencia, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. Obtenido de *Revista cubana de ciencias de la computación* vol.14 no.3 La Habana: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2227-18992020000300124&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2227-18992020000300124&script=sci_arttext)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. Obtenido de CEPAL: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/879779be-c0a0-4e11-8e08-cf80b41a4fd9/content>
- Encarnación, S., & Armijos, D. D. (2021). Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador. Obtenido de *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo* vol. 8, núm. 1, 2021, Enero-Junio, pp. 77-97: <https://www.redalyc.org/journal/6559/655969720003/655969720003.pdf>
- Faúndez, A., Olgún, A., Vidal, A., & Molina, F. (2021). Tributación en la economía digital: Propuestas impulsadas por la OCDE y el impacto frente a los principios rectores de todo sistema tributario. Obtenido de *Revista Chilena de Derecho y Tecnología* 10(1), 9-2: <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2021.53385>

- Flores, G. F. (2023). La tributación digital y su impacto en el impuesto sobre la renta en México 2010-2020. Obtenido de [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León]: <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/25552>
- Flores, Y. A. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. Obtenido de *Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13807-13821: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1359](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359)
- Gobierno Electrónico. (2018). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018- 2021. Obtenido de [https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE\\_2018\\_2021sv2.pdf](https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf)
- Livia, E. (2022). Gobierno Electrónico y Proceso Administrativo en los trabajadores en un Hospital Público, Huaraz, 2021. Lima. . Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79986/Livia\\_UES SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79986/Livia_UES_SD.pdf?sequence=1)
- Macas, R. A., & Poveda, J. E. (2020). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. Obtenido de *Espirales revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26), 28-39: <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325003/573263325003.pdf>
- Medina, L. A., & Simpertigue, T. (2022). Tributación digital y su impacto en la recaudación fiscal de las plataformas electrónicas en el Perú. Obtenido de [Tesis, Universidad César Vallejo]: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113755>
- Mena, J., Alarcón, M., & Cieza, A. (2022). Economía digital y tributación. Obtenido de *Tecno Humanismo*, 2(2), 38-63.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la. (2022). Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025. Obtenido de <https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2022/08/Agenda-transformacion-digital-2022-2025.pdf>
- Moreira, d. S. (2021). Administração, finanças e geração de valor. . Obtenido de Atena Editora.
- Moreira, M. M., & Hidalgo, A. A. (22 de julio de 2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. Obtenido de *Ciencias Económicas y Empresariales*: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- Naciones Unidas. (2022). Encuesta de las Naciones Unidas sobre gobierno electrónico 2022. Obtenido de <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>
- Organización Mundial de la Propiedad Intelectual. (2023). ¿Qué economías lideran la clasificación del Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico de las NN.UU.? Obtenido de Organización Mundial de la Propiedad Intelectual: [https://www.wipo.int/global\\_innovation\\_index/es/gii-insights-blog/2023/e-government-development.html#:~:text=Los%20diez%20pa%C3%ADses%20que%20se,sobre%20este%20tema%20realizada%20por](https://www.wipo.int/global_innovation_index/es/gii-insights-blog/2023/e-government-development.html#:~:text=Los%20diez%20pa%C3%ADses%20que%20se,sobre%20este%20tema%20realizada%20por)
- Román, A., Herrera, J. R., Sandoval, S., Andrade, M., & Ramos, E. (2023). Internet de las cosas. Teoría y práctica. Obtenido de Universidad de Colima: <https://doi.org/10.53897/LI.2023.0001>. UCOL
- Romero, J. D., & A., P. J. (2022). Aspectos normativos de la tributación digital. Obtenido de [Trabajo de grado – Pregrado, Universidad de La Salle]: [https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria\\_publica/1305](https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/1305)
- Sánchez, C. A., & Rincón, E. (2021). Municipio digital y gobierno electrónico. Obtenido de *VNIVERSITAS Revistas Científicas Javeriana*.
- Silva, D. O. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria. Obtenido de [Tesis, Universidad César Vallejo]: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53126>

Vegas, L. (2022). Gobierno electrónico en los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020. . Obtenido de Universidad César Vallejo, Piura. : [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78481/Vegas\\_PLJSD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78481/Vegas_PLJSD.pdf?sequence=1)

Zambrano, C. A., Vélez, X. A., & Vélez, Y. G. (2020). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales y municipales de Manabí – Ecuador. Obtenido de Dom. Cien., ISSN: 2477-8818.