



Gobierno electrónico y su importancia en la optimización de trámites fiscales en el cantón Jipijapa

E-government and its importance in optimizing tax procedures in the Jipijapa cantón

Governo eletrônico e sua importância na otimização dos procedimentos tributários no cantão de Jipijapa

Jennifer Eliana Toaquiza Salazar ^I
jennifere1@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0001-5645-5106>

William Patricio Proaño Ponce ^{II}
williamp2@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-9798-9780>

Correspondencia: jennifere1@gmail.com

Ciencias de la Educación
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 11 de enero de 2025 * **Aceptado:** 12 de febrero de 2025 * **Publicado:** 31 de marzo de 2025

- I. Investigador Independiente, Ecuador.
- II. Investigador Independiente, Ecuador.

Resumen

El gobierno electrónico ha sufrido una transformación en relación con la administración pública en especial con la administración tributaria y la ciudadanía, de esta forma se promueve la optimización en procesos fiscales resaltando que en el país y de forma específica en el cantón la implementación de la digitalización en los procesos de trámites fiscales avanzan aún con desafíos ya sea en infraestructura como en capacitación ciudadana aun cuando se resalte la transparencia como una de sus ventajas, tiene como objetivo el analizar la importancia del gobierno electrónico en la optimización de trámites Fiscales en el cantón jipijapa, tomando en cuenta que se utilizó el enfoque mixto cualitativo con el cual se realizó un análisis documental y entrevistas a funcionarios municipales y cuantitativos donde Se realizaron encuestas a 334 ciudadanos seleccionados mediante muestreo aleatorio simple, SPSS con un coeficiente de confiabilidad del 0.958 en el alfa de Cronbach validando así la fiabilidad del instrumento. Los resultados que se evidenciaron mostraron un 78% de accesibilidad y eficiencia en los trámites digitales y un 22% de dificultades y desconocimiento tecnológico con un acceso limitado a internet así mismo funcionarios que destacan la digitalización como una herramienta clave en la reducción de errores de recaudación tributaria.

Por lo tanto, se concluye que el gobierno electrónico está demostrando ser un facilitador de la administración tributaria, aportando mejoras en la eficiencia y la transparencia. Para que esto continúe, se requiere inversión en infraestructura y capacitación para optimizar los beneficios y garantizar su adopción integral en la comunidad.

Palabras clave: gobierno electrónico; optimización fiscal; digitalización fiscal; gestión tributaria; transformación digital; procedimientos tributarios.

Abstract

Electronic government has undergone a transformation in relation to public administration, especially with tax administration and citizens, in this way optimization in fiscal processes is promoted, highlighting that in the country and specifically in the canton, the implementation of digitalization in fiscal procedures is still advancing with challenges, whether in infrastructure or in citizen training, even when transparency is highlighted as one of its advantages, its objective is to analyze the importance of electronic government in the optimization of fiscal procedures in the Jipijapa canton, taking into account that the qualitative mixed approach was used with which a

documentary analysis and interviews with municipal and quantitative officials were carried out where surveys were conducted with 334 citizens selected by simple random sampling, SPSS with a reliability coefficient of 0.958 in Cronbach's alpha, thus validating the reliability of the instrument. The results showed a 78% increase in accessibility and efficiency in digital procedures, while 22% experienced difficulties and technological ignorance with limited internet access. Officials also highlighted digitalization as a key tool in reducing tax collection errors. Thus, it is concluded that e-government is proving to be a facilitator in tax administration, providing improvements in efficiency and transparency. For this to continue, investment in infrastructure and training is required to optimize the benefits and ensure comprehensive adoption within the community.

Keywords: e-government; tax optimization; tax digitalization; tax management; digital transformation; tax procedures.

Resumo

O governo eletrônico passou por uma transformação em relação à administração pública, especialmente com a administração tributária e os cidadãos, desta forma se promove a otimização nos processos fiscais, destacando que no país e especificamente no cantão, a implementação da digitalização nos procedimentos fiscais ainda avança com desafios, seja na infraestrutura ou na formação do cidadão, mesmo quando a transparência é destacada como uma de suas vantagens, seu objetivo é analisar a importância do governo eletrônico na otimização dos procedimentos fiscais no cantão de Jipijapa, levando em consideração que foi utilizada a abordagem qualitativa mista com a qual foi realizada uma análise documental e entrevistas com autoridades municipais e quantitativas onde foram realizadas pesquisas com 334 cidadãos selecionados por amostragem aleatória simples, SPSS com coeficiente de confiabilidade de 0,958 no alfa de Cronbach, validando assim a confiabilidade do instrumento. Os resultados mostraram um aumento de 78% na acessibilidade e eficiência nos procedimentos digitais, enquanto 22% apresentaram dificuldades e desconhecimento tecnológico com acesso limitado à internet. As autoridades também destacaram a digitalização como uma ferramenta fundamental para reduzir erros na arrecadação de impostos. Conclui-se, assim, que o governo eletrônico se mostra um facilitador na administração tributária, proporcionando melhorias em eficiência e transparência. Para que isso continue, é necessário

investimento em infraestrutura e treinamento para otimizar os benefícios e garantir a adoção abrangente na comunidade.

Palavras-chave: Governo eletrônico; otimização tributária; digitalização fiscal; gestão tributária; transformação digital; Procedimentos Fiscais.

Introducción

El desarrollo que hoy en día presenta que el gobierno electrónico genera cambios en la relación que existe entre la administración pública y la ciudadanía, de esta manera se promueven procesos eficientes y optimizados.

Autores como Scholl (2021), se refieren al gobierno electrónico como un componente de la política pública modificando al estado y la práctica de la labor social, determinando la relación entre el poder y la tecnología. Por tanto, el gobierno electrónico hace referencia de como el estado se relaciona de manera directa con la tecnología, generando una mayor productividad de causas sociales mejorando procesos, gestiones y licitaciones en favor de la comunidad.

Los aportes de García y Plasencia (2020), manifiestan que el gobierno digital o electrónico forma parte de la transformación no solo del estado sino de la sociedad en general, a su vez Mountasser y Abdellatif, (2023), sostiene que la digitalización en el sector público fomenta y orienta a realizar estrategias que implementen de forma exitosa la implantación de tecnologías digitales enfocándose en proporcionar transparencia eficiencia y una rendición de cuentas exitosas.

En este contexto se expresa que la digitalización no solo orienta hacia estrategias que muestren una responsabilidad política, sino que también ayuda a facilitar el acceso a toda información en temas respecto a la mejora de la gestión tributaria.

Por su parte, Calderón (2020), argumenta que la implementación de las plataformas digitales presenta una oportunidad para acelerar procesos y esquemas del cumplimiento tributario, a cambios en situaciones que acompañan a la economía. Quiere decir que la implementación de plataformas digitales optimiza en gran medida la recaudación y el cumplimiento tributario simplificado, la relación entre los ciudadanos y las entidades controladoras de dicha administración tributaria.

Es importante mencionar que, en Ecuador, la digitalización de los trámites fiscales avanza de forma progresiva identificando las múltiples insuficiencias que existen en la infraestructura tecnológica, así como lo menciona Arenas & Castro (2024) definiendo que la digitalización en los tramites

tributarios conlleva múltiples ventajas, siempre y cuando se propicie la responsabilidad, cumplimiento tributario y asesoramiento en la mejora de la infraestructura tecnológica. No obstante, aun cuando se enfrentan estas limitaciones tanto en tecnología como en estructura las cuales impiden una efectividad máxima dentro de los cantones como Jipijapa, se busca generar políticas públicas que sincronicen la tecnología con la capacidad que tienen las organizaciones para enfrentar estas deficiencias dentro de los sectores urbanos y rurales.

Desde otro punto de vista, existe una necesidad de implementar estrategias de capacitación que faciliten la adaptación de los ciudadanos a los cambios tecnológicos. Otro aspecto importante en tomar en consideración es el de diseñar plataformas digitales resaltando el potencial de las herramientas tecnológicas, potenciando la sostenibilidad del gobierno electrónico con una constante inversión ya sea en infraestructura, educación, mantenimiento que garanticen su efectividad a largo plazo, en este caso Páez & Cumbal (2024), mencionan que el gobierno electrónico tiene la necesidad de mantener un marco normativo estable para su correcta aplicación asegurando avances con transparencia en un entorno de sostenibilidad y confiabilidad.

Por otra parte, la digitalización de los trámites fiscales de acuerdo a lo que menciona Duran (2024), busca modernizar los procesos que se generan en razón del cumplimiento tributario. Por ende, es importante destacar que, en el Ecuador, aunque existen múltiples plataformas gubernamentales que agilitan los trámites necesarios para cualquier gestión administrativa, las plataformas que están dirigidas de forma directa en la recaudación y cumplimiento tributario no son aprovechadas al cien por ciento debido a las deficiencias en conocimientos que existen en los ciudadanos.

De la misma manera, Andrade-Guapucal & Zapata-Sánchez (2024), mencionan que en Ecuador se han introducido grandes cambios en referencia a la gestión administrativa y la digitalización, transformando procesos y generando soluciones eficientes y dinámicas. En este contexto se refiere a que en el país existe una gran capacidad de ahorro de recurso debido a la era de la digitalización que permite realizar procesos de manera eficiente.

Por tanto, la presente investigación busca examinar la importancia del gobierno electrónico en la optimización de trámites fiscales en el cantón Jipijapa, donde a partir de estudios previos y modelos efectivos de digitalización en múltiples entornos, se identificaron estrategias que proponen lineamientos que proponen un fortalecimiento en la gestión tributaria, evaluando experiencias que consoliden un ecosistema digital eficiente en la administración tributaria local.

Materiales y métodos

La presente investigación aplico un en que mixto (cualicuantitativo), donde el enfoque cualitativo según Salazar Escorcía (2020), aborda realidades subjetivas donde se incluyó un amplio análisis documental basado en literatura especializada en normativas gubernamentales, proyectos, reportes, resoluciones aplicadas en base a la implementación efectiva del gobierno electrónico, y de la gestión fiscal en general.

Además, para un mejor análisis se realizaron entrevistas semiestructuradas a funcionarios municipales, con el fin de obtener una visión más amplia sobre cómo se implementó el gobierno digital en el cantón y como este ayuda en la optimización de los procesos tributarios en beneficio para el estado y los ciudadanos.

Para evaluar el impacto que generan las plataformas digitales en la optimización de tramites fiscales, se utilizó el enfoque cuantitativo donde según Babativa (2017), esta se caracteriza por ser objetiva y deductiva, permitiendo realizar proyecciones a raves de inferencias, donde a través de encuestas se permitió visualizar una visión de la aceptación, implementación efectiva, adaptación y optimización del gobierno electrónico frente a la gestión tributaria.

Enfatizando en este enfoque es importante mencionar que las encuestas fueron enviadas mediante enlaces de *google forms*, donde los datos obtenidos se analizaron mediante el programa SPSS, arrojando como resultado que las 14 interrogantes del cuestionario de la encuesta tenían una confiabilidad del 0,958 según el Alfa de Cronbach demostrando así la fiabilidad de los instrumentos utilizados.

La población que tuvo como objetivo en esta investigación se tomó de referencia a los habitantes que realizan tramites fiscales según el catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jipijapa, dando como respuesta una población de 2533 personas, ante esta cantidad de tramitadores se seleccionó una muestra representativa mediante un muestreo aleatorio simple basado en la fórmula de muestreo no probabilístico de Murray & Larry (2009), dando como resultado 334 participantes, la cual se calculó con un 95% de nivel de confianza, 5% de margen de error, lo que garantizaría una generalización en la selección de la muestra.

El cálculo de dicha muestra se muestra a continuación:

$$n = \frac{z^2(p * q) * N}{e^2(N - 1) + z^2(p * q)}$$

$$n = \frac{2533 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (2533) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$= \frac{2432.6932}{6.0817}$$

$$N= 334$$

Resultados y discusión

Resultados

Los resultados obtenidos en esta investigación reflejan una percepción del impacto que tiene el gobierno electrónico sobre la optimización de trámites fiscales en cantón Jipijapa. A través de un análisis cuantitativo se aplicaron encuestas a la muestra representativa de 334 ciudadanos donde se permitió evaluar el nivel que tiene en razón de aceptación, implementación y eficiencia del gobierno electrónico sobre la gestión tributaria.

Además de que gracias a las entrevistas que se realizaron se permitió tener una visión completa sobre los hallazgos de forma cualitativa tomando en cuenta tanto desafíos como oportunidades de la digitalización fiscal en un ámbito local.

En referencia a la percepción ciudadana sobre la implementación del gobierno electrónico se obtuvieron datos que indican que el 78% de los encuestados consideraron que unas implementaciones de estas plataformas digitales facilitan un acceso positivo a los trámites fiscales reduciendo de esta manera el tiempo en espera mejorando la transparencia en los procesos y la rapidez.

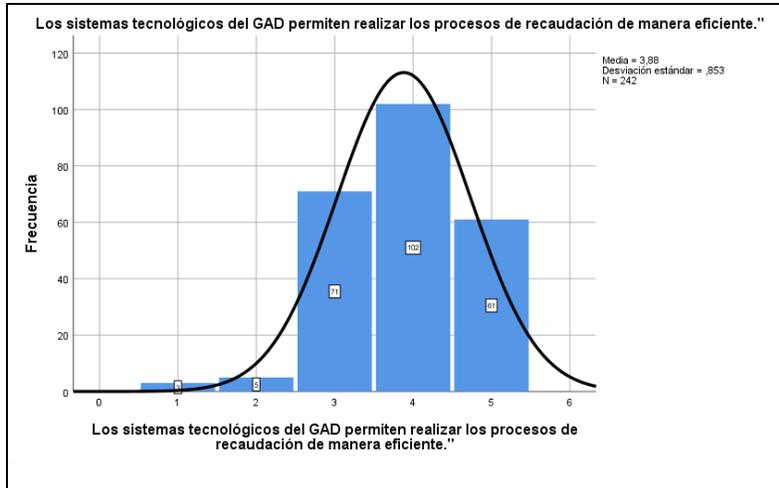


Ilustración 1 Sistemas tecnológicos

A su vez, un 22% de estos participantes manifestó que tiene una gran dificultad en la adaptación a estas plataformas principalmente porque no tienen un conocimiento tecnológico además de tener un limitado acceso a internet.

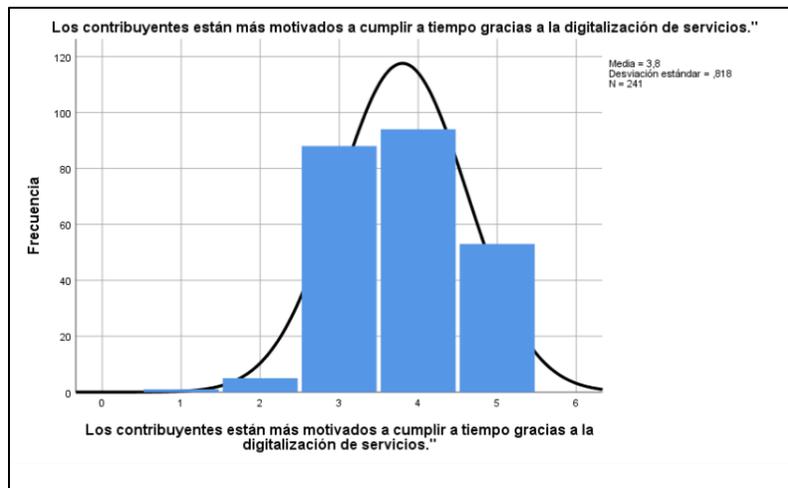


Ilustración 2 Tiempo de espera

En términos más específicos como la eficiencia un 85% de los encuestados mencionó que los trámites en línea reducen de forma drástica el tiempo de gestión de impuestos y declaraciones

fiscales ya que se optimiza el tiempo y la relación que existe entre el contribuyente y la administración pública.

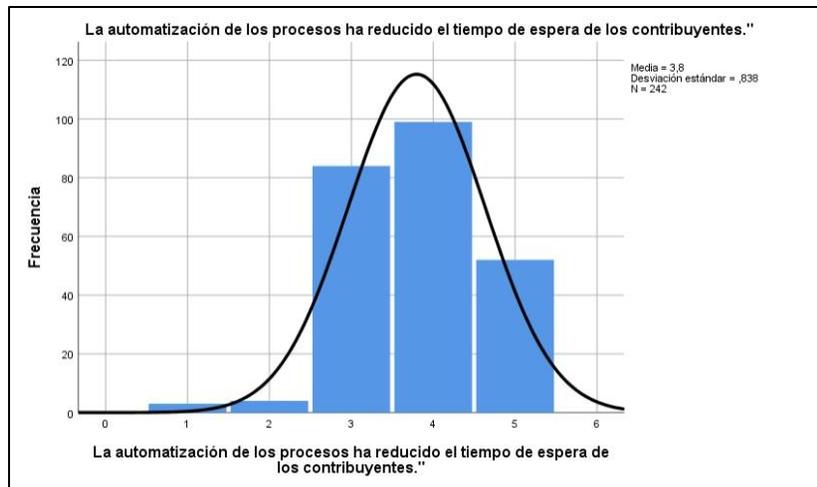


Ilustración Automatización de procesos

Con referencia el impacto que tiene el gobierno electrónico en la gestión tributaria se menciona que los funcionarios públicos que se entrevistaron realizaron que la digitalización permitió realizar una mejora en la trazabilidad de los trámites fiscales, de esta forma se reduce el margen de error en la recaudación de impuestos facilitando el monitoreo del cumplimiento tributario.

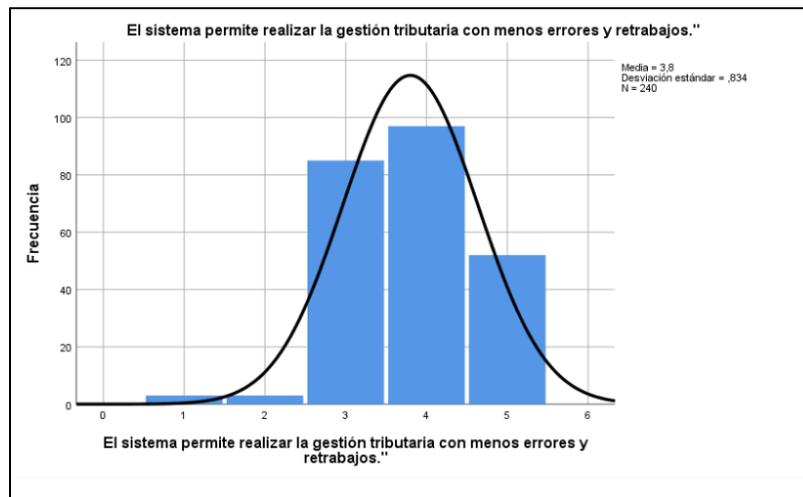


Ilustración 4 Gestión tributaria

Las estadísticas mencionadas muestran que desde que se inició la implementación de plataformas digitales el número de trámites fiscales que se realizan hoy en día mediante el internet han aumentado en un 45% en los últimos tres años reflejándose así una adopción positiva y una creciente familiarización con las herramientas digitales por parte de los ciudadanos.

Discusión

Los resultados obtenidos de esta investigación muestran una clara percepción sobre el impacto positivo que tiene el gobierno electrónico en referencia a la optimización de trámites fiscales en el cantón Jipijapa. En referencia a los hallazgos de autores como School (2021), señala que el gobierno electrónico modifica la relación que existe entre el poder y la tecnología, revelando que estos datos muestran que las implementaciones de las plataformas digitales transforman de forma significativa los procesos administrativos dentro de la gestión tributaria local.

En este contexto es importante mencionar que 78% de los encuestados indicaron que la digitalización ha mostrado una facilidad al ciudadano en generar un acceso positivo a la realización de estos trámites reduciendo de gran manera los tiempos en espera y a su vez mejorando la transparencia en estos procesos.

Por su parte estos hallazgos concuerdan con estudios previos mencionados por Mountasser y Abdellatif (2023), quienes enfatizaron que la digitalización dentro del sector público ayuda al fomento de la eficiencia que a su vez proporciona una rendición de cuentas exitosas, así que un 85% de estos participantes manifestó que los trámites en línea han tenido una optimización general sobre el tiempo de la gestión tributaria lo que verifica y ratifica la idea de Calderón (2020), sobre que la mejora de la eficiencia del cumplimiento fiscal se da gracias a la digitalización.

No obstante, es importante acotar que un 22% de estos encuestados expresaron tener cierta dificultad en el manejo de las plataformas digitales debido a que carecen de conocimientos tecnológicos y a su vez existe un acceso limitado a internet. Este resultado hace una referencia a que existe una gran necesidad de estrategias en cuanto a capacitación ciudadana tal y como lo menciona García y Placencia (2020), donde manifiestan que la importancia de la transformación digital radica en acompañarlo con programas que fortalezcan y formen a la población.

En un contexto nacional este hallazgo es sumamente relevante ya que la brecha digital sigue siendo un gran desafío dentro de los sectores rurales en el cantón donde se muestra que la infraestructura tecnológica aún enfrenta una gran magnitud de insuficiencias.

Por otro lado, se menciona que los datos obtenidos de las entrevistas realizadas, enmarcan un impacto positivo frente a la digitalización y la gestión tributaria, destacando la implementación de las plataformas digitales y la mejora que estas han conseguido en razón de los trámites fiscales y la reducción del margen de error que existe frente a la recaudación de impuestos, esto coincide con los principios planteados por el autor Calderón (2020), en razón de la eficiencia y la fiscalización electrónica.

Así mismo, las estadísticas revelan que en un periodo de tres años los trámites fiscales se han realizado en línea con un aumento del 45%, mostrando una creciente familiarización en el uso de las herramientas digitales.

Esta percepción es relevante y consistente con las tendencias que existen de la adopción de tecnologías digitales en la administración pública como las reportadas por Mountasser y Abdellatif (2023), quienes enfatizan que la digitalización mejora la eficiencia gubernamental y a su vez impulsan la inclusión y la participación de los ciudadanos dentro de procesos administrativos.

Por tanto, es importante mencionar que el hallazgo de esta investigación reafirma que las implementaciones del gobierno electrónico en relación de la gestión tributaria generan mejoras de gran magnitud en cuanto eficiencia, transparencia y un aumento de cumplimiento fiscal.

No obstante, también se logra evidenciar que los desafíos relacionados con el conocimiento digital y el acceso a estas tecnologías indiquen una gran necesidad en el diseño de estrategias que ayuden a fortalecer la inclusión digital y a su vez ayuden en la optimización de la infraestructura tecnológica para potenciar al máximo el impacto del gobierno electrónico en la administración pública local.

Conclusión

Se concluye que el impacto positivo que genera el gobierno electrónico en la gestión tributaria tiene que ver con la implementación de este sistema dentro del cantón demostrando que es una herramienta fundamental en la optimización de los trámites fiscales, resultados evidenciaron que el 78% de los ciudadanos encuestados perciben que estas plataformas son un medio eficaz que mejora no solo la accesibilidad sino que ayuda a reducir el tiempo de espera y de esta manera fomenta la transparencia dentro de los procesos tributarios. además de que en los últimos tres años se resaltó que la adopción de estas plataformas digitales aumento en un 45% siendo esta una manera

progresiva de la ciudadanía de avanzar hacia la transformación digital hacia mejorar la relación que existe entre el contribuyente y la administración tributaria.

Por otra parte también se determinó que a pesar de que existen múltiples beneficios de la adaptación tecnológica y el acceso digital la investigación identificó que existen barreras que son significativas para la implementación efectiva del gobierno electrónico de esta manera se evidencia de forma principal las brechas digitales que en un 22% se manifestaron dificultades en el uso de las plataformas debido a que existe una carencia de los conocimientos tecnológicos y un acceso limitado al uso del internet, quiere decir subraya una gran necesidad en el diseño de estrategias que capaciten en temas digitales a la población y de esta manera mejorar la infraestructura tecnológica en los sectores que existen una menor conectividad a nivel local.

Por último, se determinó que los hallazgos cualitativos que se obtuvieron mediante entrevistas a funcionarios municipales indicaron que la digitalización mejora la trazabilidad y la eficiencia en cuanto a la recaudación tributaria de esta manera se reduce el margen de error dentro de los procesos Fiscales. Es importante enfatizar que para garantizar la sostenibilidad y eficacia del gobierno electrónico es importante aumentar la inversión continua en infraestructura digital y educación tecnológica además de mantener estas plataformas en un constante monitoreo y así mismo lograr desarrollar políticas públicas que permitan una mayor sincronización entre la capacidad institucional y la tecnología de vanguardia donde se asegure que la gestión tributaria se transforme de forma eficiente e inclusiva.

Referencias

1. Andrade-Guapucal, S., & Zapata-Sánchez, P. (2024). Gestión del impuesto al valor agregado en Cotopaxi en la era digital: oportunidades y retos. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas REMCA*.
2. Arenas, N., & Castro, M. (2024). IMPLEMENTACIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS FISCALES EN
3. CONTRIBUYENTES DEL NAF UCC EN EL TOLIMA. UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA SEDE IBAGUÉESPINAL .
4. Babativa, C. (2017). *Investigacion Cuantitativa*. Bogota: Fondo editorial Areandino.
5. Calderón, Z. (2020). Economía de plataforma y fiscalidad: estrategias para un cumplimiento tributario sostenible. *Ius et Praxis* , 1-22.

6. Cardenas, M. (2023). Impacto económico de las plataformas de transporte en la economía colaborativa de Iberoamérica: una revisión sistemática. *Economic impact of transport platforms on the Iberoamerican collaborative economy: a systematic review. LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*,, 432–446.
7. Duran, X. (2024). Acompañamiento y apoyo gratuito en temas contables y fiscales para el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes en el núcleo de apoyo contable y fiscal en la dian seccional Barrancabermeja. Universidad Cooperativa de Colombia.
8. García Baluja, W., y Plasencia Soler, J. (2020). Aspectos claves para la informatización y el gobierno electrónico.
9. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*,, 14(3).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&id=S2227-18992020000300124
10. Mountasser, T., & Abdellatif, M. (2023). Digital Transformation in Public Administration: A Systematic Literature Review. *International Journal of Professional Business Review*.
11. Murray, S., & Larry, S. (2009). *Estadística*. 4ta edición. . México, DF: Mc Graw-Hill. .
12. Páez, J., & Cumbal, F. (2024). Análisis del desarrollo del gobierno electrónico en el Ecuador durante el período 2018– 2022. *Vision empresarial*, 108-128.
13. Salazar-Escorcia, L. (2020). Investigación Cualitativa: Una respuesta a las Investigaciones Sociales. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología CIENCIAMATRIA*.
14. Scholl, H. J. (2021). The Digital Government Reference Library (DGRL) and its potential formative impact on Digital
15. *Government Research (DGR). Government Information Quarterly*, 38(4), 101613.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101613>