



Transformación digital y recaudación de tributos en el cantón Jipijapa

Digital transformation and tax collection in the Jipijapa cantón

Transformação digital e arrecadação de impostos no cantão de Jipijapa

Lizzie Stephanie Cabezas-Zambrano ^I
cabezaslizzie@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0007-9519-0351>

Jose Jorge Tualombo-Tituaña ^{II}
jose.tualombo@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-0420-7274>

Correspondencia: cabezaslizzie@gmail.com

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 19 de febrero de 2025 * **Aceptado:** 03 de marzo de 2025 * **Publicado:** 01 de abril de 2025

- I. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador.
- II. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador.

Resumen

La transformación digital surge como un catalizador importante dentro de la optimización de la gestión tributaria. El presente artículo se elaboró con la finalidad de analizar la incidencia de la transformación digital en la recaudación de tributos municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jipijapa. De acuerdo a su objetivo la metodología del estudio combino enfoques cualitativos y cuantitativos, donde se realizaron entrevistas a funcionarios de la institución competente captando no solo sus experiencias en cuanto a implementación de tecnologías digitales, sino también encuestas que permitieron medir la percepción que tiene el comportamiento de cada uno de los contribuyentes. Los datos obtenidos se analizaron a través del coeficiente de correlación de Pearson, en el software SPSS, con una muestra de 377 encuestados, representando al total de la población económicamente activa del cantón, los resultados de estas encuestados mostraron que un 78% de ellos percibió ciertas mejoras en cuanto a transparencia y el tiempo en respuesta a través de la digitalización, a su vez un 62% está de acuerdo en que las plataformas digitales facilita el fiel cumplimiento de las obligaciones tributarias. No obstante, se pudieron identificar barreras en cuanto a personal capacitado y limitación en conectividad en zonas rurales. De acuerdo a esto se determinó que, la transformación digital ha mejorado en cuanto a eficiencia en recaudación tributaria, y fortalecimiento de la confianza ciudadana en el sistema.

Palabras clave: digitalización; automatización; tributos; recaudación; mejora continua.

Abstract

Digital transformation is emerging as an important catalyst for optimizing tax management. This article was developed to analyze the impact of digital transformation on municipal tax collection in the Decentralized Autonomous Government of the Jipijapa Canton. In line with its objective, the study's methodology combined qualitative and quantitative approaches. Interviews were conducted with officials from the relevant institution, capturing not only their experiences with the implementation of digital technologies but also surveys that measured the perception of each taxpayer's behavior. The data obtained were analyzed using Pearson's correlation coefficient in SPSS software, with a sample of 377 respondents, representing the total economically active population of the canton. The results of these surveys showed that 78% of respondents perceived certain improvements in transparency and response time through digitalization. In turn, 62% agreed

that digital platforms facilitate the faithful compliance of tax obligations. However, barriers were identified regarding trained personnel and limited connectivity in rural areas. Based on this, it was determined that the digital transformation has improved the efficiency of tax collection and strengthened citizen trust in the system.

Keywords: digitalization; automation; taxes; collection; continuous improvement.

Resumo

A transformação digital está emergindo como um importante catalisador para otimizar a gestão tributária. Este artigo foi preparado para analisar o impacto da transformação digital na arrecadação de impostos municipais no Governo Autônomo Descentralizado do cantão de Jipijapa. Em consonância com seu objetivo, a metodologia do estudo combinou abordagens qualitativas e quantitativas. Foram realizadas entrevistas com funcionários da instituição relevante, capturando não apenas suas experiências com a implementação de tecnologias digitais, mas também pesquisas que mediram a percepção do comportamento de cada contribuinte. Os dados obtidos foram analisados através do coeficiente de correlação de Pearson, no software SPSS, com uma amostra de 377 entrevistados, representando o total da população economicamente ativa do cantão, os resultados desses entrevistados mostraram que 78% deles perceberam certas melhorias em termos de transparência e tempo de resposta por meio da digitalização, por sua vez 62% concordam que as plataformas digitais facilitam o cumprimento fiel das obrigações fiscais. No entanto, foram identificadas barreiras relacionadas a pessoal treinado e conectividade limitada em áreas rurais. De acordo com isso, foi determinado que a transformação digital melhorou a eficiência da arrecadação de impostos e fortaleceu a confiança dos cidadãos no sistema.

Palavras-chave: digitalização; automação; impostos; coleção; melhoria contínua.

Introducción

La transformación digital se ha consolidado hoy en día como una estrategia clave para la mejora de la eficiencia y efectividad dentro de la gestión de los procesos públicos.

Por tanto, se menciona que la presente investigación se centra en analizar la incidencia que tiene la transformación digital en la recaudación de tributos en el cantón Jipijapa, donde se abordan aspectos fundamentales tales como las deficiencias en la infraestructura tecnológica y aquellos

avances que se han logrado mediante la adopción de nuevas tecnologías y los desafíos que aún están pendientes de solucionar.

El problema de esta adopción, radica en la baja capacidad que existe dentro de la recaudación tributaria debido a la ausencia de modernización de los sistemas financieros y tributarios dentro de las instituciones públicas. Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2024), la mayoría de los Gobiernos Autónomos Descentralizados en el Ecuador aún tiene un déficit del 60% en recaudación, ya que no superan su potencial recaudatorio a diferencia del 40% los cuales se benefician de dicha inversión llevando a cabo proyectos locales.

En el cantón Jipijapa todas aquellas limitaciones que existen se agravan debido a la ausencia del uso de la tecnología, donde el uso de sistemas manuales o semiautomáticos visibilizan la carencia de la capacitación tecnológica y a su vez la resistencia que existe hacia el cambio cultural en referencia a las tecnologías digitales.

Debido a las limitaciones mencionadas, se refiere que la transformación digital trata de adoptar una mentalidad centrada en estrategias digitales que no solo abordan la implementación tecnológica, sino también la búsqueda en la optimización de cada aspecto dentro de un negocio de acuerdo a lo que define (Lozano, Franco, Velandia, & Olaya, 2024).

En este contexto, se expresa que el cambio de perspectiva de las personas depende de la optimización de los procesos y de los resultados que estos ofrezcan, donde se visualiza la interacción que existe y además se mejora la aplicación de decisiones informadas en base a resultados y al logro de los objetivos.

De acuerdo a la CEPAL (2020), la transformación digital ofrece múltiples beneficios hacia las instituciones públicas ya que promueven una confianza y transparencia debido a que existe el acceso a la información y además ofrece control sobre el uso de los fondos públicos por parte de los funcionarios.

A su vez permite la inclusividad para aquellas personas con limitaciones ya sean móviles, visuales o intelectuales, permitiendo realizar todas aquellas gestiones de manera independiente. Otro beneficio que ofrece la transformación digital, es el ahorro de tiempo y recursos favoreciendo tanto a la parte administrativa como a la ciudadana formulando nuevas estrategias dentro de los procesos públicos.

Por otra parte, en el contexto de la recaudación de tributos Andrade & Cevallos (2020), mencionan que en el Ecuador la mayoría de los ingresos fiscales se obtienen a través del cobro de impuestos,

que es el doble de los ingresos por exportación petrolera, lo cual es uno de los principales fundamentos para la sostenibilidad fiscal del estado.

De acuerdo a lo que mencionan los autores los tributos en el Ecuador refieren a una parte importante para la sostenibilidad de la inversión pública debido a que el cobro de impuestos genera el doble de ingresos que otros ingresos petroleros y no petroleros.

A su vez, Suarez, Palomino, y Aguilar (2020), expresan que la administración tributaria municipal tiene la función de gestionar los recursos que generan la cobranza de impuestos, para lo cual debe conformar una cultura administrativa, cambiar de una gestión centralizada en procedimientos a una administración prestadora de servicios, poniendo interés en incrementar el pago voluntario de los contribuyentes.

En este contexto, se menciona que la administración tributaria gestiona todos aquellos ingresos por parte del cobro de impuestos para de esta manera gestionar todos aquellos servicios a favor de la comunidad y a su vez generar una cultura recaudatoria voluntaria por parte de los contribuyentes.

De esta manera en un contexto más centralizado, en el cantón Jipijapa la recaudación fiscal se centra en aquellos tributos mencionados en las ordenanzas expedidas por el Consejo Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa (2018), las cuales mencionan en el art. 2 a los impuestos, tasas, contribuciones de mejoras y demás tributos normados por las respectivas ordenanzas acorde al Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COTAD).

De acuerdo a lo que se menciona los tributos municipales derivados de las ordenanzas muestran cómo la recaudación de dichas obligaciones fiscales se muestra como una poderosa estructura para la activación de beneficios ciudadanos.

Es importante acotar que la presente investigación busca el cumplimiento que su objetivo general basado en objetivos específicos que tratan de identificar las deficiencias tecnológicas y administrativas, evaluar los avances de la implementación de tecnologías digitales y el de proponer estrategias en la optimización de la gestión tributaria en el cantón Jipijapa, todo esto abarcando múltiples interrogantes tales como:

- ¿Cuáles son las principales deficiencias tecnológicas del GAD de Jipijapa?
- ¿Cómo ha impactado la transformación digital en la recaudación tributaria?
- ¿Qué estrategias pueden fortalecer la gestión tributaria?

Esta investigación tiene relevancia debido al que contribuye en el entendimiento de la relación que tiene la tecnología y la gestión tributaria coma buscando así ofrecer un modelo que se pueda replicar en otras instituciones públicas. El estudio se realizó en el cantón Jipijapa en el transcurso del año 2024, dónde se enfatizó en dar respuesta a dichas preguntas resolviendo así las dudas que estas generaron.

Materiales y métodos

La metodología utilizada en esta investigación tuvo un enfoque mixto el cual garantizó los resultados, examinando cada una de las variables incluyendo la eficiencia administrativa, la percepción ciudadana y los ingresos tributarios destacando las limitaciones existentes de acuerdo a la resistencia al cambio y las restricciones en el presupuesto, la cual impide implementar mejoras en cuanto a tecnología.

Enfatizando el enfoque mixto cuali-cuantitativo, el cual aseguró la integridad y profundidad que tiene el estudio debido al apoyo de los datos actualizados y relevantes sobre el fenómeno de investigado, garantizando así la validez de su aplicación.

Por tanto, es importante mencionar que la encuestas fueron enviadas a través de internet mediante el uso de *Google Forms*, donde los datos obtenidos fueron analizados mediante el programa SPSS, donde el contenido de los 12 ítems del cuestionario se validó dando una confiabilidad del 0,946, demostrando así el grado de fiabilidad de los instrumentos usados.

El diseño de la investigación fue no experimental, descriptiva y de corte transversal, el cual analizó la influencia que tiene la transformación digital en la recaudación de tributos, además de que permitió que la recolección y análisis de datos sin manipular la variable independiente, mostrando la relevancia de la transformación digital como herramienta para reducir costos y tiempos de acuerdo a los procesos administrativos destacando la importancia de la aceptación tecnológica y capacitación generando factores determinantes en el éxito de su implementación.

Es importante mencionar que para el análisis de los instrumentos utilizados se incluyeron funcionarios y contribuyentes del cantón, además que en el análisis correlacional se empleó el coeficiente de correlación de Pearson el cual determinó el grado de incidencia entre las variables estudiadas.

Por otra parte, es importante destacar que los criterios de inclusión consideraron a los contribuyentes económicamente activos y funcionarios que tienen relación con la gestión tributaria.

La población objetivo de la investigación se basó en la población económicamente activa estimada de acuerdo a los datos de la Prefectura de Manabí (2023-2027), que oscila entre 22,869 personas, se utilizó un muestreo aleatorio simple para seleccionar una muestra representativa de 377 participantes, la cual se derivó de acuerdo a la fórmula de Larry y Murray (2005), calculada con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% garantizando así que los resultados fueran generalizados de acuerdo a la población objetivo, como se muestra a continuación:

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

$$n = \frac{22.869 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (22.869) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

Resultados y discusión

A continuación, se presenta una tabla con resultados de acuerdo a la revisión literaria de acuerdo a la ejecución de la investigación, haciendo referencia a la incidencia de la transformación digital en la recaudación de tributos.

Tabla 1. Revisión documental de la transformación digital y la recaudación de tributos

AUTOR	REFERENCIA DEL AUTOR	PERSPECTIVA DEL INVESTIGADOR
PROAÑO MOREIRA (2021)	Y Existe poco conocimiento y falta de madurez digital por parte de los contribuyentes para emprender actividades de gobierno electrónicos como lo es la recaudación de impuestos. Por tanto, el proceso de transformación digital no es sencillo, ni común, aunque sí debería ser obligatorio para todas las empresas que no quieran perder competitividad en el mercado	El desconocimiento en cuanto a las plataformas digitales no solo es un limitante en la participación de procesos de recaudación de impuestos, sino que también evoca una desventaja en un mundo que avanza hacia la digitalización, por tanto, la transformación digital busca mantener a las empresas competitivas enfocándose en incluir educación digital y reducción de barreras de acceso tecnológico.

REYES OTROS (2021)	Y El esfuerzo de digitalización en la recaudación de impuestos abarca a toda la organización y existen procesos digitales prácticamente en todas las etapas del ciclo tributario. Esto permite desarrollar una cultura en el personal que refuerza el impulso para utilizar la tecnología y la información en cada iniciativa de mejora continua y desarrollo institucional.	El ciclo tributario y los procesos digitales buscan reforzar la importancia de la tecnología como parte fundamental dentro de la innovación y la mejora continua, este enfoque proactivo moderniza y fortalece el desarrollo de las instituciones.
TIBÀN TORRES (2024)	Y La mayoría de los contribuyentes considera las plataformas digitales claras y comprensibles, aunque persisten áreas de mejora en el soporte digital y notificaciones, es necesario optimizar ciertas áreas para una experiencia más eficiente y efectiva para todos los contribuyentes.	En un contexto más amplio se evidencia un avance positivo dentro de la percepción de los contribuyentes con referencia a las plataformas digitales, no obstante, también se manifiesta múltiples áreas donde la atención es prioritaria para garantizar una experiencia satisfactoria para el usuario.
PAVA, DÍAZ, Y CÀRDENAS (2023)	La recaudación de impuestos es el proceso de recolección de ingresos fiscales por parte del gobierno, mientras que las declaraciones de pagos e impuestos son los informes que los contribuyentes deben presentar para determinar su obligación tributaria	De acuerdo a lo mencionado la recaudación es tarea del gobierno las declaraciones reflejan la obligación del contribuyente en el cumplimiento de las normativas Por ende se genera un equilibrio entre derechos y deberes de acuerdo a la transparencia y claridad de los procesos tributarios coma Por ende es necesario promover un sistema claro y accesible facilitando el flujo de las responsabilidades cooperativas entre ciudadanos y gobierno.
AUXADI CORPORATE (2021)	La Administración Tributaria de Ecuador inició un proceso de reingeniería digital con la implementación del Catastro y Gestor de Obligaciones y Beneficios, lo que ha permitido fortalecer el esquema de integración entre los diferentes procesos y sistemas de información tributaria, incrementar la recaudación y transparencia a través de un cumplimiento voluntario de las obligaciones.	El éxito de la implementación de la transformación digital muestra a una administración tributaria óptima en cuanto al proceso internos y en la proporción de cambios significativos relacionando la institución con los contribuyentes, además de fortalecer la integración de los sistemas de información abarcando la transparencia y el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

Fuente: elaboración propia en base de autores citados

De la misma manera, se aplicó encuestas a los contribuyentes del cantón Jipijapa, en razón de conocer las perspectivas referentes a la transformación digital y recaudación de tributos.

Tabla 2. La implementación de tecnologías digitales ha mejorado el cumplimiento de los plazos de pago de tributos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	,5
	En desacuerdo	10	3,9
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	123	32,3
	De acuerdo	161	42,3
	Totalmente de acuerdo	75	19,7
	Total	372	98,7
Perdidos	Sistema	5	1,3
Total		377	100,0

Fuente: elaboración propia

La implementación de tecnologías digitales ha mejorado el cumplimiento de los plazos de pago de tributos

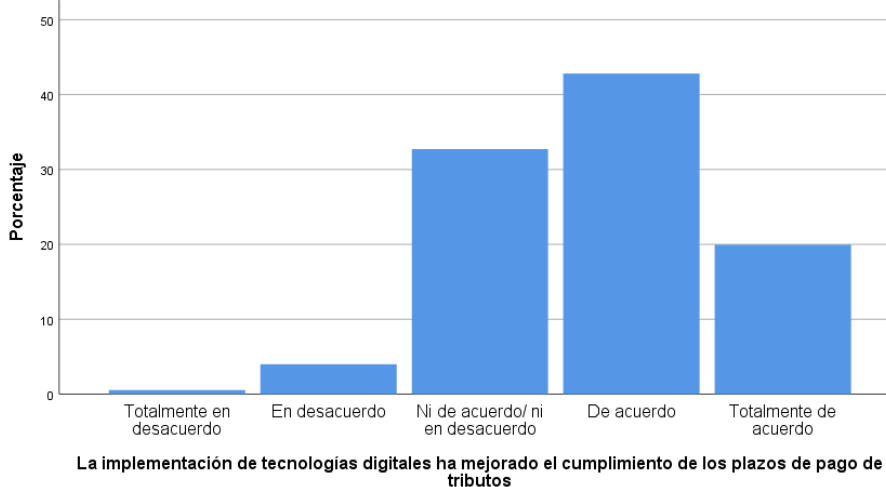


Figura 1. Implementación de tecnologías y cumplimiento de plazos de pagos de tributos

En conformidad a las opciones (de acuerdo y totalmente de acuerdo) se suma un 62% de encuestas que consideran que las herramientas digitales facilitan el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, dando por hecho que los plazos de pago han sido más flexibles alcanzando un cumplimiento óptimo.

Tabla 3. La digitalización de procesos ha permitido una mejora significativa en los tiempos de respuesta a las consultas de los contribuyentes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	,8
	En desacuerdo	12	3,1
	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	127	34,6
	De acuerdo	157	41,2
	Totalmente de acuerdo	72	18,9
	Total	371	98,7
Perdidos	Sistema	5	1,3
Total		377	100,0

Fuente: Elaboración propia

La digitalización de procesos ha permitido una mejora significativa en los tiempos de respuesta a las consultas de los contribuyentes.

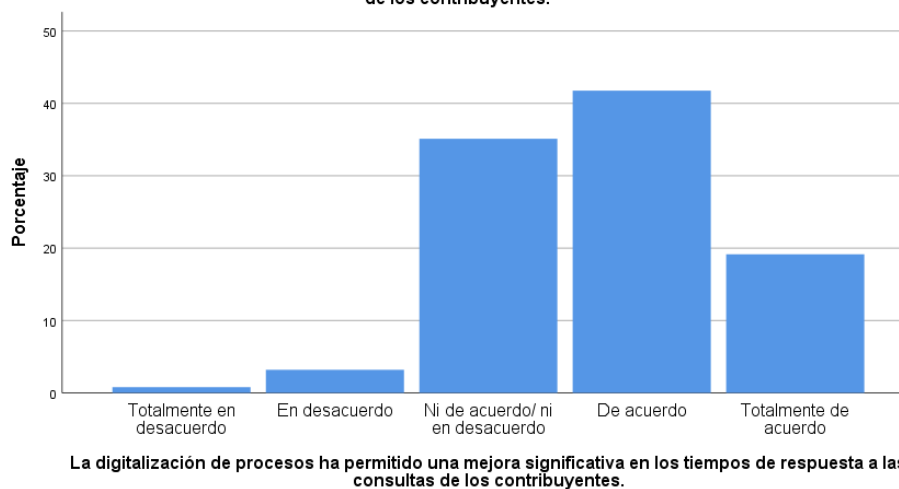


Figura 2. Mejora de los tiempos de respuesta

En relación de los resultados obtenidos se evidenció que en la suma de las opciones (de acuerdo y totalmente de acuerdo) el 60.1% concuerda en que los tiempos de respuesta a las consultas que tienen los contribuyentes han mejorado de forma significativa mejorando así los procesos y optimizando los recursos de forma eficiente.

Los resultados de este estudio refuerzan la literatura debido a que existen múltiples beneficios de la transformación digital en la administración pública (Delgado, 2020). La mejora que existe en cuanto a la transparencia y la reducción de tiempos administrativos se destacan como un aspecto importante y positivo en la fomentación de confianza ciudadana en referencia de la gestión tributaria.

Por su parte, el uso de herramientas digitales promueve el cumplimiento tributario facilitando el acceso y la simplificación de procesos (Cardenas, Diaz, & Pava, 2023). Por tanto, los contribuyentes mencionan que el cumplimiento en cuanto a los plazos de pago se debe a la mejora de la organización y de las plataformas digitales.

Finalmente, los resultados obtenidos sugieren que la transformación digital no solo realiza una mejora en cuanto a la eficiencia operativa, sino que también sirve como eje para fomentar cambios culturales dentro de las instituciones públicas ya que promueve una mayor orientación hacia un mejor servicio al ciudadano.

Conclusiones

De acuerdo a lo mencionado con anterioridad se concluye que la transformación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jipijapa ha demostrado ser un mecanismo eficiente y eficaz en cuanto a la mejora de la recaudación tributaria como donde de esta manera ha logrado incrementar no solo la transparencia sino también reducir los tiempos de los procesos y además fortalecer la confianza de los ciudadanos dentro del sistema tributario.

Sin embargo, es importante resaltar que los resultados obtenidos también reflejan que hay una persistencia dentro de la relación que tiene la conectividad en las zonas rurales y la necesidad que existe de capacitar en tecnología tanto a ciudadanos contribuyentes como a los funcionarios públicos para de esta manera maximizar el impacto de las iniciativas es importante adoptar un enfoque integral que se pueda considerar no solo en aspectos tecnológicos sino también aspectos sociales y culturales.

Referencias

1. Andrade, M., & Cevallos, K. (2020). Cultura tributaria en el Ecuador y la sostenibilidad fiscal. *Revista Eruditus*, 49-62.
2. Auxadi Corporate. (3 de noviembre de 2021). Auxadi. Obtenido de Transformación digital y fiscalidad: un proceso imparabile: <https://www.auxadi.es/blog/2021/11/03/tecnologia-rca-transformacion/>
3. Cardenas, Y., Diaz, P., & Pava, A. (2023). Transformación digital y recaudación de impuestos: Análisis de las tecnologías de información y comunicación en la Administración Tributaria de Colombia (DIAN) 2020-2023. Colombia.

4. CEPAL. (2020b). Revolución tecnológica e inclusión social. Santiago: Naciones Unidas.
5. Consejo Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa. (2018). Ordenanzas municipales. Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa.
6. Delgado, T. (30 de 03 de 2020). Taxonomía de transformación digital. Revista Cubana de Trnasformacion Digital, 04-23. Obtenido de Revista Cubana de Trnasformacion Digital: <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/62/58>
7. Lozano, I., Franco, P., Velandia, M., & Olaya, E. (2024). Arquitectura de Datos y Presencia en Redes Sociales: Caso Oficina de Abogados en el Marco de la Transformación Digital en el Centro de Bogotá. Bogotá: Universidad del Rosario.
8. Ministerio de Economía y Finanzas. (agosto de 2024). Finanzas. gob. ec. Obtenido de Pulso economico Ecuador: https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/10/Pulso_Economico_N21_Agosto_2024OK.pdf
9. Pava, A., Díaz, P., & Cárdenas, Y. (2023). Transformación digital y recaudación de impuestos: Análisis de las tecnologías de información y comunicación en la Administración Tributaria de Colombia (DIAN) 2020- 2023. Universidad Piloto de Colombia.
10. Praño, W., & Moreira, M. (2021). Cultura tributaria y la transformación digital en el cantón. Universidad de las Ciencias Informáticas, 105 - 130.
11. Reyes, G., Calijuri, M., Santin, O., Roca, C., Cadena, L., Barraza, F., & Marinkovic, E. (2021). Transformación digital en las administraciones tributarias de América Latina; El caso de Chile . Banco Interamericano de Desarrollo.
12. Suarez, H., Palomino, G., & Aguilar, C. (2020). Gestión de recaudación tributariamunicipal: Una visión cultural. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 635.
13. Tibàn , N., & Torres, A. (2024). Transformación digital y transparencia fiscal en Ecuador: prácticas de. Revista de estudios contemporàneos del Sur Global.

© 2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).