

Tipo de artículo: Artículo original

Cultura tributaria y la transformación digital en el cantón Jipijapa

Tax culture and digital transformation in the Jipijapa canton

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

Mercy Karina Moreira Cañarte² , <https://orcid.org/0000-0002-7044-1915>

¹ Estudiante del programa de Maestría en Desarrollo Local, Doctor en Ciencias Económicas. Profesor de la Carrera Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador, UNESUM, E-mail: mantawilliam@gmail.com

² Máster en Tributación y Finanzas, Diploma superior en tributación, Ingeniera Comercial. Profesora de la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador, UNESUM, E-mail: mercy.moreira@unesum.edu.ec

* Autor para correspondencia: mantawilliam@gmail.com

Resumen

El desarrollo tecnológico actual se ha insertado en el ámbito económico y administrativo, como una transformación digital importante, donde se encuentra presente el uso de los e-Gobierno, como herramienta de apoyo para el perfeccionamiento de las actividades económicas que contribuyen al desarrollo local y sostenible actual. En ese contexto se encuentran las administraciones tributarias que requiere de procesos ágiles como los enfocados en las tecnologías para llevar de manera ordenada todas las actividades que se realicen en función de la sostenibilidad fiscal y tributaria. Por tal motivo en el presente trabajo se persigue evaluar el desarrollo de la cultura tributaria en función de la transformación digital que se desenvuelve en el cantón Jipijapa. Para la evaluación del desarrollo de la cultura tributaria en función de la transformación digital se realiza un análisis documental exploratorio de registros que reflejan características relacionadas con la cultura tributaria y su desenvolvimiento a través de la transformación digital, con una lógica descriptiva. En el estudio se obtiene una evaluación del desarrollo de la cultura tributaria en función de la transformación digital donde se evidencia el grado de madurez digital en el territorio caso de estudio, referenciándose así, como se enfoca y se despliega el cobro de impuestos desde las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Palabras clave: Transformación digital; cultura tributaria; actividades económicas; desarrollo local; sostenibilidad fiscal.

Abstract

The current technological development has been inserted in the economic and administrative sphere, as an important digital transformation, where the use of e-Government is present, as a support tool for the improvement of economic activities that contribute to local and sustainable development current. In this context are the tax administrations that require agile processes such as those focused on technologies to carry out in an orderly manner all the activities carried out based on fiscal and tax sustainability. For this reason, this work seeks to evaluate the development of the tax culture based on the digital transformation that unfolds in the Jipijapa canton. For the evaluation of the development of the tax culture based on the digital transformation, an exploratory documentary analysis of records is carried out that reflect characteristics related to the tax culture and its development through the digital transformation, with a descriptive logic. In the study, an evaluation of the development of the tax culture is obtained based on the digital transformation where the degree of digital maturity in the territory case study is evidenced, thus referencing how the collection of taxes is focused and deployed from the Technologies Information and Communications (TIC).

Keywords: Digital transformation; tax culture; economic activities; local development; fiscal sustainability.



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

Recibido: 15/08/2021
Aceptado: 22/11/2021

Introducción

La Globalización y la nueva era de la información está transformando cada vez más la manera de vivir. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), han impactado de manera significativa en todas las esferas de la sociedad, influenciando la administración tributaria que incide de forma directa hacia una sustentable cultura tributaria y por ende al desarrollo local fiscal.

En este contexto, la relación entre la cultura tributaria y las TIC, reviste una importancia vital, pues permite llevar de manera ordenada todas las actividades que se realicen en función de la sostenibilidad fiscal y tributaria, proceso imprescindible para la ejecución adecuada de los aspectos fiscales, relativos a la tributación, donde se encuentra presente la Gestión del Conocimiento (Proaño, Yoza, Ponce & Moreira, 2020). La Gestión del Conocimiento configura de forma acertada en el diseño de una metodología tributaria, la que contribuye a la mejora de las obligaciones fiscales en asociaciones de ámbito socioeconómico.

El empleo de la Gestión del Conocimiento favorece el flujo tributario que beneficia las obligaciones fiscales en medio de una era tecnológica avanzada que conlleva a la sostenibilidad fiscal de la cultura tributaria y conciencia colectiva adecuada de cada región o país (Ponce y Alay-Barcia, 2020). Para el desarrollo de la cultura tributaria, en el contexto ecuatoriano, se hace necesario el fortalecimiento de diferentes factores que apunten a una mejor calidad de vida de la población en general, para tal fin, se utilizan metodologías tributarias que apoyen la mejora de las obligaciones fiscales en las asociaciones de ámbito socioeconómico, desde entornos que parten de principios, leyes y normas que tienen las obligaciones tributarias, lo que garantizará la continuidad de cada una de las fases.

Las metodologías tributarias, contemplan la conformación de un equipo líder con roles y responsabilidades que denotan el impulso a la cultura tributaria de los socios como actores principales. En ese sentido, se impone una infraestructura de soporte tributario/tecnológico, capaz de retroalimentar los planes de capacitación de pago de impuestos y evasión fiscal, así como generar eficacia y oportunidad de las estrategias y contribuir en fallas de control (Ponce y Alay-Barcia, 2020).

Para el despliegue de la transformación digital en el ámbito de la cultura tributaria, es necesario del conocimiento de las tecnologías bases existentes y que se encuentran disponibles en el cantón Jipijapa, las cuales son tecnologías ágiles que están teniendo una connotación promisoría en la actualidad. A finales de la década de los noventa, varias metodologías comenzaron a ganar atención pública creciente, cada una con una combinación diferente de ideas antiguas y nuevas, desde que en 1969 se reconociera el principio de “crisis del software” distintos intentos de mejorar



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

y hacer las cosas bien se habían puesto en marcha, desde ese entonces se venían realizando trabajos con las TIC en la administración pública.

Cardoso (2021) refiere que las tecnologías Agile apuntan a cambiar la forma en que las empresas operan en todos los niveles. Agile, al apoyarse en equipos para trabajar a través de procesos diseñados a fin de responder a la imprevisibilidad, brinda confianza, gran autoridad y transparencia a los equipos de trabajos, para responder al cliente o usuario final mientras aún se está desarrollando.

El referido autor señala que las tecnologías Agiles, apuntan a ser prominentes en los cambios estructurales que se dan en el ámbito de la cultura tributaria y propiamente en las administraciones tributarias, ya que estas requieren agilidad y transparencia en sus procesos, lo que significa innovación en colaboración para resolver problemas no estructurados. Específicamente cuando se enfatiza en aspectos relativos a las administraciones tributarias se hace referencia a las tareas gubernamentales que no son más que la implementación de leyes tributarias, incluyendo la gestión de operaciones de los sistemas tributarios, que genera el cumplimiento del pago por parte de cada uno de los contribuyentes (Díaz Yubero, 2003). En Ecuador, la administración tributaria, contempla que la dirección de la administración tributaria corresponde en el ámbito nacional al Presidente de la Republica, a través de los organismos pertinente, que son el Servicio de Rentas Internas y la Corporación Aduanera Ecuatoriana.

Las administraciones tributarias son las que representan un componente básico en la configuración de su sistema fiscal. De manera que, en la medida en la que se realice la valoración de las facultades y actuaciones de los sujetos, se podrá verificar el cumplimiento de los objetivos fiscales planteados por el gobierno, para lo cual las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, contribuyen a garantizar el cumplimiento de la normativa de manera igualitaria y las facultades que poseen los sujetos para hacerlo (Castillo-Cabeza, Castillo-García, 2016).

Por su parte, la cultura tributaria, se refiere al conjunto de información o grado de conocimiento que se tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación. Concretamente en el ámbito de la cultura tributaria los cambios estructurales que se dan y que requieren de agilidad y transparencia en sus procesos desde el uso de las tecnologías, contribuye a que se fortalezca el conjunto de valores, conocimientos y actitudes compartidas por los miembros de una sociedad respecto a la tributación y la observancia de las leyes que la rigen (Méndez, 2004) lo que se traduce en el fortalecimiento de una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de los contribuyentes (Herrero, 2002).



La agilidad que representa los sistemas automatizados para la cultura tributaria, como cambio devenido de la transformación digital, que se da para el enfoque hacia los e-Gobierno, facilita la consecución del conjunto de obligaciones que poseen los ciudadanos frente a la administración tributaria, que facilita los trabajos de fiscalización y verificación de los hechos imposables, generándose un ambiente de cooperación y equidad entre estos. La obligación del cumplimiento tributario puede ser suficiente con la transformación digital que se vislumbra como proceso de cambio con enfoque de e-Gobierno, siempre que se definan y se cumplan los objetivos concretos relacionados con la recaudación fiscal.

Dependiendo de la percepción de riesgo de los contribuyentes, del contexto social en los que se percibe una ruptura o disfunción entre la ley, la moral y la cultura, es que la referida transformación digital, favorecerá el desarrollo de la cultura tributaria en el cantón Jipijapa, dado que esos factores regulan el comportamiento humano y requieren ser tratados mediante un cambio conductual consciente, partiendo de la premisa de que la modificación voluntaria de los hábitos y creencias de la colectividad puede llegar a ser un componente crucial de la gestión pública, del gobierno y la sociedad civil que incide de forma directa en la cultura tributaria del cantón y propiamente del país (Vilema, 2014).

En el desarrollo de la cultura tributaria, no pueden llevarse a cabo políticas tributarias o fiscales verdaderamente eficaces sin contar con el conglomerado humano, para ello, debe tomarse en cuenta el factor humano y social.

Troya Jaramillo (2004) refiere que todas las normas y planificaciones tributarias corren el riesgo de ser estériles si no se presta la debida atención a las creencias, actitudes, percepciones y formas de conducta de los ciudadanos, a su moral personal y colectiva, e incluso a sus ideas sobre el modo de organizar la convivencia y la actuación a la que estarán sometidos una vez implementado los e-Gobierno, como proceso de transformación digital, que se consolida para el fortalecimiento de la cultura tributaria en el cantón Jipijapa. Por ese motivo es la importancia que reviste el análisis del desarrollo de la cultura tributaria y la transformación digital en el cantón.

Las TIC como ente activo del proceso de transformación digital, enfatizan una estrecha colaboración en el entorno actual, donde las necesidades de colaboración, entre todos los departamentos son más necesarias para lograr productos y servicios óptimos y cada vez más exigente, la transformación digital, constituye un cambio en el status no tradicional con el que muchos pueden sentirse incómodos. En ese sentido, la necesidad de adaptación al uso de las TIC, para lograr productos y servicios óptimos ha generado un amplio abanico de técnicas y metodologías de desarrollo Software, tanto de amplio espectro que cubren todo el ciclo de vida, como más específicas y centradas exclusivamente en el proceso de desarrollo.

El fundamento más intrínseco que plantean las TIC y la aproximación más básica subyace en metodologías entre aproximaciones más predictivas o más adaptativas. Hacer uso de las tecnologías bases existentes para el desarrollo de



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

la cultura tributaria a través de los e-Gobierno como metodología de transformación digital en el cantón Jipijapa, constituye un reto que requiere trabajo arduo y voluntad para la adaptación a diferentes cambios estructurales y organizacionales.

Tecnología bases existentes para el desarrollo de la cultura tributaria y la transformación digital en el cantón Jipijapa

Las tecnologías bases existentes, así como la inclusión de las nuevas tecnologías ha transformado de manera significativa las dinámicas sociales y el alcance individual de las personas. Internet destaca como una plataforma de innovación tecnológica en los procesos comunicativos, donde la interacción en entorno digital está llevada a cabo por la población con acceso a ésta y es la tecnología base existente en la sociedad.

El acceso a internet refleja un fenómeno de tendencia siempre ascendente, y con ello los beneficios que la revolución tecnológica presume en cuanto al crecimiento económico y la innovación principalmente asociados a la economía digital (Luque & Herrero, 2019). La consolidación de una cultura tributaria con transparencia en la gestión de la administración tributaria y de las demás instituciones que intervienen en las finanzas de un país, debe estar enfocada y apoyada en el desarrollo tecnológico actual, donde cohabiten las tecnologías y las bondades que Internet y sus dimensiones ofrecen para hacer más efectivo y transparente los proceso que devienen de las administraciones tributarias como lo es la recaudación de impuestos.

La transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria, manifiesta la necesidad del uso de las TIC, donde no puede olvidarse que los gobiernos, son elementos existenciales en la sociedad, los que poseen dinamismo y a su vez está influenciado por los acontecimientos surgidos en el devenir de los tiempos y de las circunstancias; y una importante revolución es la que han producido el desarrollo de las TICS, especialmente la Internet. El nivel de penetración de Internet y las oportunidades que abren las TIC, han aumentado notablemente en el sector privado y, con esto, se ha elevado el nivel de exigencia de los ciudadanos.

Otras tecnologías bases existentes son las facilitadoras como: Big Data, Inteligencia Artificial e Internet de las Cosas; ellas son capaces de datificar y con esto dar un salto cualitativo en la competitividad de la organización que las aproveche, también son tecnologías bases de valor agregado alto para el desarrollo tecnológico, la transformación digital y a su vez oportunas para utilizarlas en metodología para la transformación digital que se requiere para el desarrollo sostenible de cualquier país (Lucas, 2017). Los aportes de Ardini y Nahúm (2020) exponen que el empleo de tecnología facilitadora como es la información producida a gran velocidad (Big Data), incide en las mejoras de bienes y servicios que el mercado ofrece a los consumidores.



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

Bajo los enfoques de los autores referidos, a nivel local se observan los efectos en innovación en las diversas entidades que asumen tal paradigma, así como de los consumidores y en trabajadores involucrados, toda vez que estos efectos pueden ser positivos desde el punto de vista del bienestar social. Estas tecnologías bases existentes, permiten ampliar el alcance en términos de comunicación, siendo posible contactar a los ciudadanos de manera más eficiente e incluso personalizada, tanto para informarlo como para recibir la retroalimentación necesaria con el propósito de mejorar el servicio de recaudación impuestos, ellas constituyen el apoyo de transformación digital en las administraciones tributarias y sobre las que se encuentran soportados los e-Gobierno.

Disímiles productos tecnológicos complementarios que según Vacas (2018) contribuye a los cambios sobre la transformación digital que se despliega en la actualidad para un desarrollo local sostenible de la cultura tributaria. Tener en cuenta estos productos tecnológicos, facilitará el desarrollo de los Sistema de Información Tributaria (SIT), el nivel de dificultad puede resultar superior, lo cual resulta evidente para desarrollar una metodología en aras de la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno.

Al considerar lo antes indicado, tanto en la revisión crítica de la realidad en la que actúa la administración tributaria y de su futuro deseado como en la definición de los elementos para desarrollar una metodología para la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria, la evaluación del desarrollo de las TIC a nivel de su estado actual y proyección futura debe ser tomada en cuenta ya que podría significar un cambio importante dado el acelerado proceso que existe en el contexto global, donde se encuentra inmersa la llamada cuarta revolución industrial (Industria 4.0.).

La Industria 4.0, resulta evidente en el contexto de la transformación digital hacia una administración tributaria sostenible, ya que las fuerzas motrices principales de esta revolución derivan de la demografía, la tecnología y la globalización y sobre ellas es necesario planificar para obtener metas propuestas. Esta cuarta revolución industrial es disruptiva y más allá de cómo finalmente se gestione cambia el rol de las organizaciones (Bhaskar, 2017).

En base a lo anterior, cabe destacar que se han desarrollado tecnologías que permiten cambios hacia una transformación digital que contribuyen para un desarrollo de una localidad de forma sostenible (Vargas, 2028). La digitalización, es uno de los productos tecnológicos complementarios que se cataloga como un proceso de cambio en el código base que emplean los dispositivos electrónicos dentro de una organización. Donde se agrupan las tecnologías en dos categorías simples, pero muy útiles:

- Dispositivos y sistemas analógicos de base mecánica y/o electrónica.
- Dispositivos y sistemas digitales que, a su vez, contienen dos subcategorías:



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

- Dispositivos digitales que se basan en otro (analógico) previo y que realizan la misma función, pero mejorada.
- Dispositivos y sistemas digitales originales, que no existían previamente, y que realizan un amplio espectro de funciones que no solo mejoran las previas, sino que sugieren nuevos usos inéditos.

Las categorías y subcategorías con características tecnológicas, antes descritas constituyen hoy la base para que los e-Gobiernos, se ejecute con la fortaleza que este ha sido creado, dado que los e-Gobiernos son considerados como una herramienta novedosa para garantizar la viabilidad del proceso de reforma. Cada una de las subcategorías referidas, posee dispositivos que se encuentran dentro de la gama de productos tecnológicos utilizados con frecuencia en la transformación digital que perfila como promisoría en todas las ramas de la sociedad.

También se consideran tecnologías bases para el desarrollo de la cultura tributaria insertada en la transformación digital, aquellas tecnologías disruptivas que incluyen “Internet-de los Objetos” (*IoT, Internet-of-things*). La computación en la nube (*Cloud Computing*), el análisis de datos avanzados y el software-como-un-servicio (*SaaS*), entre otras. Concretamente la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador se apoya en las TIC bases existentes, antes referidas con especial énfasis en Industria 4.0, donde se proyectan los servicios de gobierno electrónico como prominente para el cumplimiento tributario, estando ellos como los marcos de trabajos más desarrollados del mundo, según opinión de Aranguren (2005), razón por la cual, se ha seleccionado los e-Gobierno como transformadores digitales capaces de propiciar la inclusión digital de los agentes económicos mediante el cumplimiento tributario electrónico.

Basado en lo antes referido, es de destacar que, existe una noción de gobierno electrónico, la cual está relacionada con la revisión de un conjunto de definiciones y de hechos históricos indispensables para la comprensión del mismo. No puede olvidarse que el gobierno como elemento existencial del Estado es dinámico y está influenciado por los acontecimientos surgidos en el devenir de los tiempos y de las circunstancias; y una importante revolución es la que han producido el desarrollo de las TIC, especialmente Internet.

Partiendo de estas consideraciones, existen definiciones como las de Abraham, (2001), el que refiere que: “*E-gov ... es una innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, el Internet y los nuevos medios de comunicación*”.

Otros, autores como Castoldi (2002:112), consideran que el concepto de e-Gobierno: “*incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para*



aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual”.

Dado que el concepto de gobierno electrónico se encuentra en continuo proceso de innovación, existe una amplia variedad de definiciones que no generan consenso (Ronaghan, 2002:81). Adicionalmente, las expresiones "estado electrónico", "gobierno digital", "gobierno electrónico", "gobierno en línea", "administración electrónica" y "estado digital", equivalentes a las anglosajonas "electronic government" "e-govemment", "e-govemance" O "e-democracy”, se refieren al paradigma tecnológico asociado a la prestación telemática de servicios por parte de los poderes públicos, para:

- Proveer más y mejores prestaciones a los ciudadanos.
- Proveer puntos de acceso unificado y sencillo para satisfacer múltiples necesidades informativas y de servicios.
- Adicionar productividad, calidad y valor a los servicios. Proveer atención personalizada.
- Resolver trámites, consultas, reclamos y sugerencias "en línea"
- Aumentar la participación ciudadana
- Aumentar la calidad y reducir el costo de las transacciones dentro
- del Estado.
- Reducir el costo (en dinero, tiempo, molestia y carga anímica) de tramitaciones del público.
- Aumentar la transparencia de la gestión pública

Estas expresiones, que se han difundido globalmente para referirse a la interacción telemática dentro del Estado y entre éste y la comunidad, resaltan la autoridad y el medio tecnológico sobre el verdadero centro de atención que debe ser el ciudadano (Tesoro y Arrambari, 2002).

Una revisión, no necesariamente exhaustiva ni excluyente de las diferentes definiciones encontradas (Cardona, 2003:391-423) concluye que el concepto de gobierno electrónico engloba por lo menos los siguientes elementos:

- Implica innovación en las relaciones internas y externas del gobierno con:
 - Otras agencias gubernamentales.
 - Sus propios empleados.
 - El sector privado en sus ámbitos lucrativo y no lucrativo.
 - El ciudadano.
- Afecta la organización y función de gobierno en lo relativo a:
 - Acceso a la información



- Prestación de servicios.
- Realización de trámites.
- Participación ciudadana.
- Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales.
- Su implementación implica el paso por una serie de fases, no necesariamente consecutivas.
- Está relacionado con la aplicación de las TIC.
- Es un medio, no un fin en sí mismo.

Esta definición implica la existencia de relaciones internas y externas propias de la gobernanza. En las relaciones externas se identifican dos componentes:

- Participación ciudadana: que hace énfasis en la interacción entre ciudadanos y representantes elegidos para participar en la toma de decisiones que afectan a las comunidades.
- Prestación de servicios públicos y acceso a la información pública: que garantiza la atención de los requerimientos efectuados por el ciudadano.

En lo que tiene que ver con las relaciones internas, se involucra un tercer componente (Seifert y Petersen, 2001):

- Integración horizontal: que permite la creación de los servicios externos a partir de la interacción entre distintas agencias de la administración pública.

Por lo anterior, existen autores como Ocampo (2003), que conciben el e-Gobierno como: *“un esquema de gestión pública basado en la utilización de la tecnología de la información y de las comunicaciones, teniendo como objetivos mediatos optimizar la gestión pública y desarrollar un enfoque de gobierno centrado en el ciudadano”* (p. 2).

El desarrollo conjunto sobre los componentes anteriores se debe traducir necesariamente en innovaciones de servicio al ciudadano) a las empresas y a los funcionarios (Valenti et al. 2003: 168), tratando de alcanzar los resultados deseados en las áreas objetos de estudios.

Todas las tecnologías digitales están relacionadas, incluso aquellas que más rápidamente son sustituidas o superadas por otras mejores ofrecen datos valiosos en su curva de aprendizaje, sobre todo a la hora de entender el siguiente salto tecnológico, ellas constituyen entonces, las tecnologías base asociadas a productos complementarios capaces de aportar buenas prácticas para los e-Gobierno. El límite a la hora de probar lo nuevo parece que es únicamente presupuestario o de tiempo disponible, pero el matiz es que la tecnología forma parte del I+D de todas las funciones internas de una organización y, por tanto, el costo de oportunidad tiende a cero (Vacas, 2018).

Refiere el citado autor que, la integración de cualquier tecnología supone siempre una forma de evaluar nuevas opciones, ya sea para imaginar nuevos nichos de mercado o para reorientar su actual estructura interna a las



cambiantes características del mercado actual. Pero este proceso irreversible y siempre enigmático que supone la incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones posee en esta etapa un factor singular que le diferencia de anteriores olas en la evolución industrial.

El hecho de que en muchas ocasiones hayan sido los propios empleados los que primero hayan incorporado a sus empresas tanto tecnologías como hábitos de uso de su vida cotidiana supone una reinterpretación de los flujos de importación tecnológica que conocíamos hasta ahora. La popularización masiva de los *smartphones* como computadora central de la vida de las personas, a partir del iPhone de Apple (2007), creó un escenario ciertamente paradójico, donde los propios empleados representaban los usos más novedosos y en ocasiones innovadores frente al inmovilismo PC-céntrico de muchas empresas.

La cultura BYOD (*bring your own device o trae tu propio dispositivo al trabajo*), que permitía a los empleados traer al trabajo sus propios dispositivos, se convirtió en poco tiempo en estrategia de gestión, ante la evidencia de que las personas, en sus vidas diarias, realizaban complejos trámites, ayudados por un uso virtuoso y muy imaginativo de la tecnología disponible en el mercado.

En la actualidad se puede considerar que, en cualquier organización, los empleados son una fuente de experimentación tecnológica o, si se prefiere, una faceta muy dinámica dentro del I+D, que, no obstante, no suponen ningún costo a sus organizaciones. La ausencia de prejuicios acerca de dónde y cómo viene la innovación tecnológica se puede considerar ya un factor imprescindible de todo proceso de transformación digital, lo que significa que no importa si una mejora de productividad o un uso que facilite cualquier gestión interna viene del último becario incorporado o de la simple observación de lo que pasa a nuestro alrededor (Vacas, 2018).

Según refiere el citado autor, lo antes descrito, conduce a una de las pocas certezas que nos ha dejado la evolución digital, y es que los flujos de innovación no son nunca centralizados. La innovación tecnológica se lleva mal con los centros de innovación creados a imagen y semejanza de los departamentos empresariales, al menos en tecnología, la permeabilidad desprovista de consideraciones previas distingue, por lo tanto, las organizaciones innovadoras del resto. El ejemplo del éxito del software abierto se convierte aquí en una poderosa metáfora de los beneficios que suponen sucesivas modificaciones de una tecnología de uso compartido.

e-Gobierno para la transformación digital en la mejora de la cultura tributaria

Las nuevas necesidades de los estados para alcanzar los distintos espacios de las relaciones humanas creados por la cercanía y facilidades que generan las TIC para la interacción en un espacio virtual en tiempo real, ha sido señalada por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas en su informe de resultados de la Encuesta sobre e-Gobierno 2018 donde se recomienda que los gobiernos exploten el potencial de las TIC a través de



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

políticas coherentes del sector público estrechamente alineadas con políticas nacionales más amplias dirigidas a cumplir los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS).

Para lograr el éxito se requiere un enfoque de gobierno integral en todos los ministerios y organismos, y entre niveles, así como asociaciones con actores no gubernamentales. Ese enfoque debe ser respaldado por una voluntad política de alto nivel, por ejemplo, una institución intergubernamental eficaz con recursos financieros y poderes de decisión claramente identificados. Maximizar el potencial de las TIC, exige de una infraestructura adecuada para la interoperabilidad y las transacciones digitales en todo el sector público, que depende de estándares comunes, intercambio de datos, personal altamente calificado, así como de una capacidad organizativa sólida (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, Naciones Unidas, 2018, p. 3).

La demandante necesidad de incorporar las TIC en un contexto de interoperabilidad de los diversos sistemas empleados por la institucionalidad se muestra como un gran reto tanto en los ámbitos públicos como privados. Ciertas teorías sobre el papel de las TIC, expresan la creencia de que éstas abren una nueva época que permitirá a las administraciones, a través de sucesivas fases, no sólo ser más eficaces y eficientes, sino también ser más abiertas, participativas e inclusivas (Villoria y Ramírez, 2013).

De acuerdo con lo referido, y para hacer frente al reto de la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador, se procederá, en primer lugar, a generar inductivamente una tipología de usos actuales de las TIC por parte de las administraciones públicas de los países más desarrollados económicamente. Dicha tipología se generará con base a los valores primordiales de los diferentes usos, destacándose los e-Gobierno como un instrumento para alcanzar un mejor gobierno (OCDE, 2003).

Los modelos e-Gobierno, como herramienta de Gobierno Electrónico (GE), generan un cambio de paradigma, donde se produce una modificación en las estructuras tradicionales de la administración pública. En este sentido, la institucionalización y marco legal de Gobierno Electrónico es fundamental en aras de promover su desarrollo, incluida la utilización de las TIC, involucrando a todos los actores como protagonistas de los procesos y no como simples usuarios.

De acuerdo con lo referido, es de destacar que el concepto de e-Gobierno no es único, ha sido conceptualizado de muy distintas maneras, el número de definiciones de este concepto es muy amplio y diverso (Schdin, 2003). Tal como lo señalan Gil-García y Luna-Reyes (2003) el espectro de las definiciones va desde aquellas que contemplan el uso de cualquier TIC en el gobierno hasta aquellas que únicamente consideran el uso de Internet para la provisión de servicios públicos.



Gil-García y Luna-Reyes (2006) proponen una clasificación basada en las principales características de distintas definiciones de e-Gobierno, el primer enfoque considera definiciones directas que contienen los principales elementos y características de e-Gobierno, el segundo enfoque considera los conceptos orientados a identificar a los principales beneficiarios (o "*stakeholders*") de las aplicaciones de e-Gobierno. Finalmente, el tercer enfoque define el gobierno electrónico desde una perspectiva evolutiva, la cual consiste en identificar las distintas etapas de desarrollo de los proyectos de e-Gobierno.

Basado los criterios expuestos por los citados autores, el e-Gobierno; puede definirse también a partir de sus componentes:

- E-servicios, la prestación de servicios públicos utilizando las TIC (Edmiston, 2003; Gil-García y Luna-Reyes, 2006; Holmes, 2001; OECD, 2003; UNPAN, 2002).
- E-democracia es el uso de las TIC para promover la participación ciudadana en sus diversas manifestaciones y sustentar las relaciones democráticas entre el gobierno, los ciudadanos y otros stakeholders (Cook y LaVigne, 2002; Galindo, 2002; Gil-García y Luna-Reyes, 2006; Hiller y Bélanger, 2001; OECD, 2003).
- E-gerencia, el uso de TIC's para mejorar las operaciones gubernamentales, eficiencia interna y todas las labores de administración y reforma gubernamental (Galindo, 2002; Gil-García y Luna-Reyes, 2006; Hiller y Bélanger, 2001; OECD, 2003; UNPAN, 2002).
- E-policy que se definen como la creación (no necesariamente usando TIC's) de un marco legal y regulatorio que facilite iniciativas de eGobierno y fomente un ambiente propicio para la sociedad de la información (Finger y Péroud, 2003; Gil-García y Luna-Reyes, 2006).

Sin embargo, Gil-García y Luna-Reyes (2003 y 2006), consideran que, "gobierno electrónico es la selección, implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en el gobierno para la provisión de servicios públicos, el mejoramiento de la efectividad gerencial, y la promoción de valores y mecanismos democráticos, así como el desarrollo de un marco regulatorio que facilite iniciativas que usan información de forma intensiva y fomente la sociedad del conocimiento".

Además de la literatura en la que se debate la definición del e-Gobierno también existen estudios que tratan de identificar y medir los resultados del e-Gobierno y al igual que en el caso de la definición del concepto, hay distintas perspectivas. Una de ellas estudia las mejoras en la calidad de los servicios tanto a nivel de disponibilidad como en lo referente a los procesos y servicios (Brown y Brudney, 2004; Dawes y Prefontaine, 2003; OECD, 2003).

Otra perspectiva se enfoca al estudio de la eficiencia y productividad de los procesos y operación gubernamental (Brown, 2001; OECD, 2003). También existen esfuerzos enfocados a conocer la importancia del e-Gobierno en el



logro de programas y políticas más eficaces (Dawes, 1996; Kellogg y Mathur, 2003; Landsbergen y Wolken, 2001; OECD, 2003).

Otros enfoques sobre los e-gobierno destacan la transparencia y rendición cuentas, especialmente para países que enfrentan problemas de corrupción (Gil-García y Luna-Reyes, 2006; Rocheleau, 2003; Welch, Flinnant and Moon, 2005). Las TIC, además pueden facilitar la participación ciudadana y, consecuentemente, fomentar algunos mecanismos democráticos (Fountain, 2003; Kellogg y Mathur, 2003; West, 2004). Finalmente, de acuerdo con algunos autores, el e-gobierno puede tener la capacidad de inducir cambios profundos en las estructuras gubernamentales (Garson, 2004), aunque este beneficio no resulta siempre claro (Heintze y Bretschneider, 2000).

De acuerdo con el estudio realizado se considera que el e-Gobierno constituye una herramienta cimera, capaz de impulsar la innovación social desde ámbitos gubernamentales, ya sea con iniciativas específicas de acción (por ejemplo, participación ciudadana vía web) que resulten necesidades sociales cubiertas de formas más efectivas, hasta el fomento y soporte de organizaciones sociales que utilicen o desarrollen TIC para la transformación digital. Por tal motivo se propone el uso de e-Gobierno como herramienta TIC para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador.

Las organizaciones tributarias no podían ser ajenas ni permanecer indiferentes al impacto que ha supuesto en un buen número de actividades sociales y económicas la utilización de Internet. La red se ha convertido con rapidez en un instrumento más para facilitar las relaciones entre los contribuyentes y las administraciones tributarias.

Prácticamente la totalidad de las organizaciones fiscales disponen de una página web para suministrar información o para recibir consultas. Asimismo, avanza en la mayoría de los países europeos y americanos los mecanismos necesarios para admitir el registro, la declaración y el pago de tributos, e incluso la notificación de liquidaciones, por vía electrónica.

Administraciones tributarias enmarcadas por un proceso de transformación digital

La tributación es uno de los métodos más antiguos utilizados por los gobiernos para recaudar ingresos y atender las deudas públicas. La historia antigua muestra los registros de impuestos existían en el mundo antiguo (2002).

Para simplificar los procesos tributarios, algunos gobiernos han empleado tecnologías de información que van desde el registro de contribuyentes, la automatización del proceso de devolución del IVA y el despliegue de los registros tributarios. La aplicación de la tecnología en los negocios ha dado lugar a numerosos cambios en cuanto a cómo los negocios conducen sus asuntos.



Los cambios referidos van desde nuevos métodos de producción, nuevos productos, hasta nuevos modelos de negocio, y ahora la inteligencia artificial (Armas, Colmenares de Eizaga, 2007). En ese sentido, los citados autores refieren que, esos cambios se dan de forma aceptada y certera debido a los cambios que se proyectan de forma continua con respecto a las tecnologías, los equipos modernos son capaces de generar datos, comunicarse con otros equipos, actuar de forma independiente, enviar y recibir datos que se analicen para otra acción.

Las Administraciones Tributarias (AT), enmarcadas por un proceso de transformación digital, se centran en tres etapas fundamentales (Díaz, 2003) que son las que se muestran en la Figura 1.

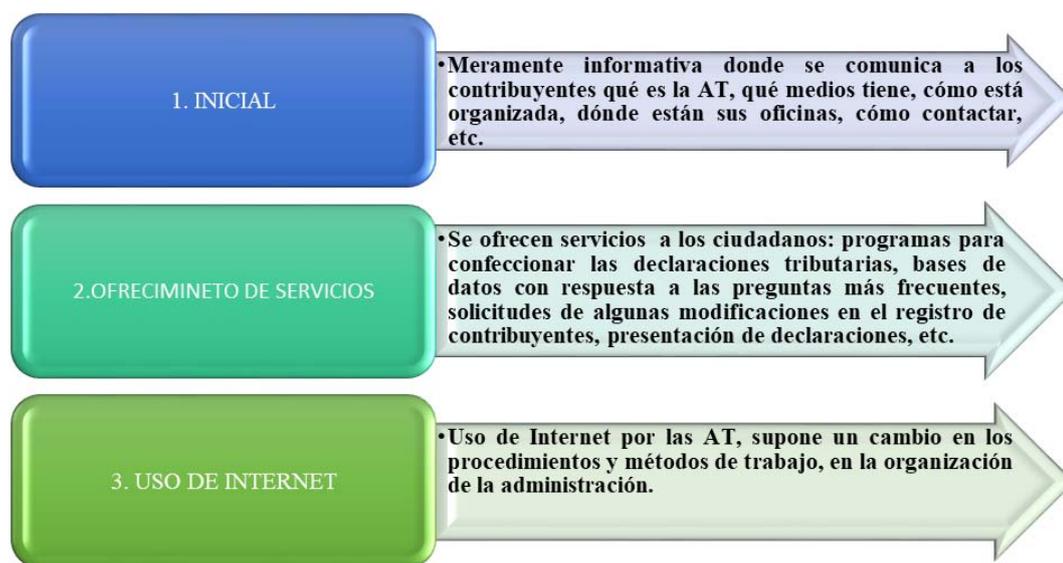


Figura 1. Etapas que siguen las Administraciones Tributarias (AT), enmarcadas por un proceso de transformación digital.

Fuente: Autor, **Basado en:** Díaz (2003).

Por su parte, las Administraciones Tributarias (AT), insertadas por cambios tecnológicos y centradas en el proceso de transformación digital están sujetas a relaciones Fisco–Contribuyentes como iniciativa de cualquiera de las partes y las relaciones entre sí, para intercambiar información, ellas se ven afectadas por las nuevas tecnologías. En ese sentido, Internet se perfila con una mayor transparencia en el funcionamiento de las organizaciones tributarias y, por consiguiente, un efecto emulación y de convergencia entre ellas se muestra, al demandar los factores subjetivos incidentes en la institucionalización de la e-taxation ciudadanos con respecto a los servicios y con las posibilidades que ofrecen otras administraciones (Díaz, 2003).

La tecnología también ha convertido en fundamental el hecho de que las Administraciones Tributarias, por iniciativa propia o por medio de convenios con otros organismos públicos y privados, desarrollen permanentemente programas



de divulgación y de educación tributaria (De Souza, 2001). Por su parte, es de destacar que la tecnología en sí misma no es un objetivo, sino un medio para lograr eficiencia en la AT. Para alcanzar la excelencia en la gestión, las AT se focalizan en los contribuyentes.

Como consecuencia, de lo antes expresado, los conceptos más importantes que se denotan en las Administraciones AT, enmarcadas por un proceso de transformación digital son; la reducción de los plazos de espera en las diversas gestiones, la disminución del error humano y de la incertidumbre o discrecionalidad por la introducción de sistemas y la automatización de las actividades, la accesibilidad (en términos geográficos y de facilidad), la ventanilla única y la unificación de las bases de datos, etc. (Andarias, 2006).

Los e-Gobierno, como herramienta o marco de trabajo de la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria son importantes porque ellos permiten a los contribuyentes, no sólo aprovechar las ventajas del uso de Internet y de las tecnologías de información y comunicación en el ámbito tributario, sino, además, descubrir las potencialidades, ahorros y ganancias en eficiencia y productividad en la realización de sus negocios (Turner, 2011). De acuerdo con lo referido, es que este contexto el Gobierno Electrónico se conceptúa como el conjunto de políticas y acciones del Estado, en todos sus niveles, conducentes a implementar una eficiente gestión de la información pública, mejorar permanentemente los servicios que brinda al ciudadano, potenciándolos mediante el acceso a la información y la participación en la toma de decisiones en política pública.

Como todo fenómeno complejo el e-Gobierno se concibe desde diferentes marcos referenciales, en general complementarios y compatibles entre sí. En este contexto se consideran una vista evolutiva, con breves referencias a las etapas que ha recorrido a lo largo de su evolución hasta el presente, la situación actual y la estimación del rumbo que, según la opinión de los principales observadores, tomará en el futuro (Holden, Norris, Fletcher, 2003).

Desde una óptica evolutiva se describen en los e-Gobierno, las etapas de automatización de procesos internos, la puesta a disposición del público de información y sistemas interactivos, las iniciativas de participación y democracia electrónica y finalmente los fundamentos del último grado concebido en su proceso evolutivo, que se denomina Gobernanza Vinculada “Connected Governance” (Criado, 2007).

Especial atención se presta a la génesis de la *World Wide Web* (WWW), sus fundamentos conceptuales y filosóficos y el impacto que los mismos tuvieron sobre la utilización de esta tecnología, particularmente en términos del fenómeno de universalización del acceso al conocimiento, en una escala sin precedentes en la historia de la humanidad. El fenómeno de Gobierno Electrónico se describe a escala global, identificando la naturaleza de las principales iniciativas en curso, las grandes tendencias, las diferencias en el grado de avance entre las diversas regiones del



planeta, y su dependencia con los factores determinantes en términos de infraestructura, capital humano y madurez política (W3C, 2004).

Los Gobiernos Electrónicos, poseen la capacidad de crecimiento e intercambio con iniciativas que se multiplican en forma global, aunque sus modalidades, alcances, dinámicas y calidad varían notoriamente en relación al Estado de desarrollo socio económico y cultural de los países en que se implementa. Según Riverti, (2009) la incorporación de metodologías de Gobierno Electrónico es un fenómeno global que, a pesar de las importantes diferencias en sus concepciones y resultados, relacionadas con el nivel de democratización y desarrollo socio económico alcanzado por cada país, se ha generalizado, como la tecnología informática, a casi todo el mundo.

En el ámbito económico y concretamente en la tributación con el uso de los e-Gobierno, se verifica un fenómeno típico de los escenarios de alta velocidad de transformación, que consiste en que cuanto más avanzado es el momento en que se define un proyecto de desarrollo, más sofisticadas son las herramientas tecnológicas con las que se dispone, lo que, al menos en este aspecto instrumental, es una ventaja respecto de proyectos desarrollados con anterioridad (Poggi y Riverti, 2008).

De acuerdo con lo expresado, resulta notorio que, en la génesis de la aplicación de los e-Gobierno y en las normativas, a considerar, se encuentren los mecanismos de interacción con la información, los marcos de trabajos para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria, que comienzan a ser habituales en la sociedad del conocimiento, ya que la extensión y eficacia de su aplicación y su nivel de aceptación por parte de los usuarios estará directamente relacionada, además de los factores jurídicos, a su comprensión, pertinencia, facilidad de cumplimiento y versatilidad para adaptarse a las contingencias particulares de los diversos escenarios de aplicación (Riverti, 2009).

Materiales y métodos

La evaluación del desarrollo de la cultura tributaria en función de la transformación digital se realiza a través de un análisis documental exploratorio de los registros que reflejan características relacionadas con la cultura tributaria y su desenvolvimiento a través de la transformación digital, con una lógica descriptiva, que proporciona una generación de conocimiento útil, para apoyar las investigaciones relacionadas con el tema y elaborar concisiones necesarias para la recaudación de impuestos desde los e-Gobierno, como marco de trabajo de la transformación digital que se lleva a cabo en Jipijapa Ecuador para fortalecer el desarrollo local (Hernández, Fernández y Baptista.1991; 60). Además, se lleva a cabo un método cualitativo o método no tradicional porque se persigue la profundización de un caso específico y no a generalizar el mismo (Bonilla y Rodríguez, 2000).



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

Con el método cualitativo o método no tradicional se cualifica y describe el fenómeno de la cultura tributaria y la transformación digital en el cantón Jipijapa, a partir de rasgos determinantes, percibidos a través de análisis documental exploratorio relacionados con la situación estudiada. Estudios e investigaciones que utilizan el método cualitativo buscan entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y su dinámica y es por ello que en este estudio el método cualitativo o método no tradicional es el utilizado tras un análisis documental exploratorio relacionado con la cultura tributaria en función de la transformación digital en el cantón Jipijapa.

En base a lo referido, se describen aspectos que constituyen elementos significativos en la realización del estudio. El análisis documental que se realiza en esta investigación, busca aprehender la subjetividad del proceso de transformación digital insertado en la cultura tributaria para lograr mejores condiciones de vida de la población de Jipijapa, Ecuador.

Para evaluar el desarrollo de la cultura tributaria en función de la transformación digital que se desenvuelve en el cantón Jipijapa y los problemas que suscitan a la cultura tributaria, se tuvo en cuenta una población de 18865 contribuyentes catastrados por el Servicio de Rentas Internas (SRI) en el cantón Jipijapa. Para determinar el tamaño de la muestra, se trabajará con criterios Murray y Larry (2009), donde se empleará el muestreo irrestricto aleatorio, con una confiabilidad de 95%, una proporción de 0,50 y un error de muestreo de 0,05. (Ver Ecuación 1)

$$n = \frac{z^2 p \cdot q \cdot N}{N e^2 + z^2 p \cdot q} = 377 \quad (1)$$

Donde: n = Muestra, p= Variabilidad positiva (0.5), e= Error (5%), z= Nivel de Confianza (1.96), q= Variabilidad negativa (1- 0.5), N= Tamaño de la población

El resultado del muestro para evaluar el desarrollo de la cultura tributaria en función de la transformación digital de Jipijapa – Manabí, Ecuador, fue de 377 contribuyentes, los cuales con su colaboración permitieron realizar los respectivos análisis de la situación actual de la cultura tributaria y la transformación digital en la zona de estudio. En el desarrollo del diagnóstico, se incluyen contribuyentes dentro de la categoría de: activas, pasivas y suspendidas y se excluirán a las sociedades. Se eliminarán contribuyentes alejados de la parroquia urbana Jipijapa

Resultados y discusión

De acuerdo con el estudio realizado, se destaca que existen problema en lo referido a la cultura tributaria en función de la transformación digital, destacándose que 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. A través



del análisis documental, enfocado en los registros de los contribuyentes se constató que la madurez digital encontrada en Jipijapa permite determinar que está en desarrollo lo que permite que 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, en el gráfico de la Figura 2, se muestra tal situación.

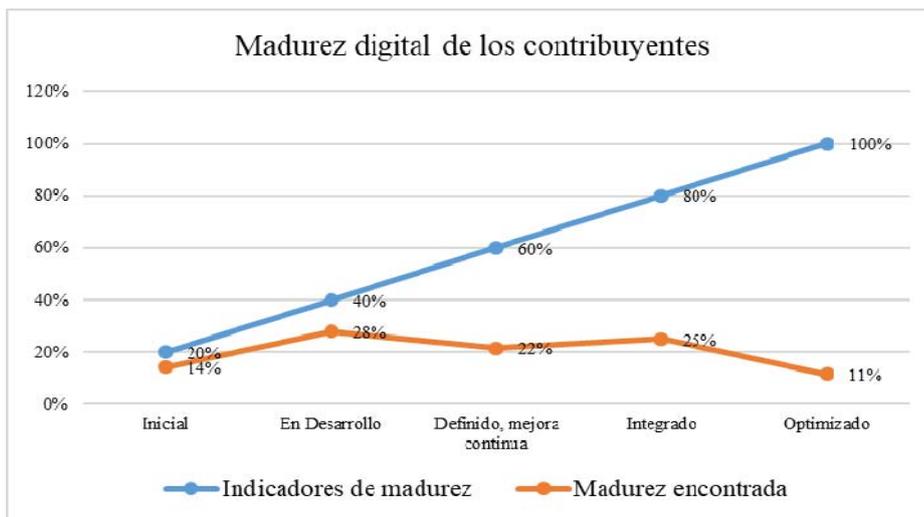


Figura 2. Gráfico sobre la madurez digital que poseen los contribuyentes en Jipijapa para insertar la cultura tributaria en la transformación digital.

En este contexto, y para el desarrollo de la cultura tributaria con soporte de transformación digital se considera necesario el fortalecimiento de factores como: manuales de usuarios, políticas de difusión, promoción de negocios, simplificación administrativa, que apunten a una mejor calidad de vida de la población en general.

El cumplimiento de los deberes formales tributarios es otro elemento que evidenció deficiencias significativas, en ese sentido, se realizó un estudio a una muestra de 377 contribuyentes que desarrollan actividades comerciales y deben cumplir los deberes formales, constatándose que existen personas naturales no obligados a llevar contabilidad con una incidencia en cuanto a los deberes formales que establecen las administraciones tributarias de un 47%, y las personas naturales obligadas a llevar contabilidad poseen una incidencia en cuanto a los deberes formales de un 20%, existen, además, contribuyentes especiales que poseen una incidencia de sus deberes formales de un 25% y otros (Informales) que inciden en el cumplimiento de los deberes formales en un 60%. La determinación de la incidencia de los contribuyentes en los deberes formales se obtuvo a través de un biograma que permitió realizar una representación gráficamente del estado actual de los deberes formales de los contribuyentes en Jipijapa, estos resultados se muestran en la Tabla 1.



Tabla 1. Incidencia del cumplimiento de los deberes formales de los contribuyentes de Jipijapa Ecuador.

TIPO DE CONTRIBUYENTE			TIPO DE REGISTRO UTILIZADO		
TC1	Personas naturales no obligados a llevar contabilidad	0,47	TRU1	Registro Único de Contribuyente (RUC)	0,31
TC2	Personas naturales obligadas a llevar contabilidad	0,20	TRU2	RISE	0,37
TC3	Contribuyente especial	0,25	TRU3	Régimen de microempresas	0,33
TC4	Otros (Informales)	0,60	TRU4	No utiliza	0,20
ESTADO DEL REGISTRO UTILIZADO			EMISIÓN DE COMPROBANTES DE VENTAS		
ERU1	Activo	0,26	ECV1	Facturas	0,28
ERU2	Pasivo	0,67	ECV2	Nota de ventas	0,33
ERU3	Suspendido	0,40	ECV3	Comprobantes de ventas no autorizados	0,27
			ECV4	Si comprobantes	0,33

Para lograr adaptar los indicadores antes analizados a una escala común, se empleó la función de relativización que se muestra en la ecuación 2.

$$f(x) = \frac{x-M}{m-M} \tag{2}$$

Donde:

(x): es la media del valor que corresponde al indicador de la unidad de análisis (Jipijapa) durante la investigación realizada;

m: representa el valor mínimo estandarizado del indicador;

M: es el nivel máximo estandarizado. Al aplicar la ecuación se relativizan todas las variables y, por ende, se genera un nuevo rango apto para realizar un análisis comparativo, la cual es útil para evaluar del desarrollo de la cultura tributaria en función de la transformación digital.

En la Figura 3, se muestran los indicadores de la administración tributaria de Jipijapa a tratar para la transformación digital apoyada en el marco de trabajo de e-Gobierno.



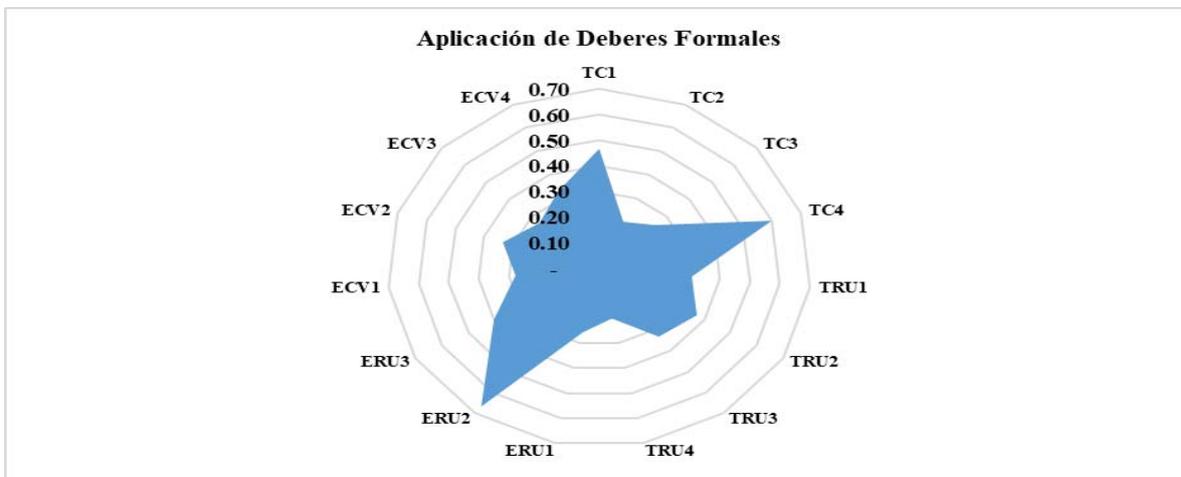


Figura 3. Indicadores de la administración tributaria de Jipijapa a tratar para la transformación digital apoyada en el marco de trabajo de e-Gobierno.

Los resultados obtenidos demuestran que, para el logro de una cultura tributaria insertada en la transformación digital se deben establecer metodologías capaces de medir el grado de madurez digital existente para insertar la cultura tributaria en la transformación digital, desde su entorno parte de principios, leyes y normas que tienen las obligaciones fiscales, esto garantizará la continuidad de cada una de las fases.

Conclusiones

La evaluación del desarrollo de la cultura tributaria en función de la transformación digital, demuestra que existe conocimiento de que internet es, una herramienta amplia y que permite facilitar mucho la vida y los procesos a las personas, pero en Jipijapa, Ecuador, existen limitantes con respecto al impacto de la tecnología y los ciudadanos no pueden acceder para realizar operaciones tributarias como el pago de los impuestos, lo cual está dado por la escasa capacitación que se lleva a cabo sobre las metodologías existentes para desarrollar de forma sostenible la cultura tributaria desde los e-Gobierno.

Se evidenció que existe baja madurez digital, la misma está en progreso, pero aún es incipiente y se requiere de líderes para impulsar la cultura tributaria en el contexto de la transformación digital. En ese sentido se constató que se requiere del fortalecimiento de factores como: manuales de usuarios, políticas de difusión, promoción de negocios, simplificación administrativa, que apunten a una mejor calidad de vida de la población en general.

Se confirmó que existen contribuyentes que desarrollan actividades comerciales donde existen problemas como El cumplimiento de los deberes formales que establecen las administraciones tributarias, constatándose que coexisten



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

personas naturales no obligados a llevar contabilidad, subsisten personas naturales obligadas a llevar contabilidad que también inciden en el cumplimiento de los deberes formales establecidos por las Administraciones tributaria. Se evidenció que existen, contribuyentes especiales que poseen incidencia de sus deberes formales y otros (Informales) que también, inciden en el cumplimiento de los deberes formales.

Recomendaciones

Se recomienda aplicar las metodologías existentes como las de Ponce y Alay-Barcia (2020) para la mejora de obligaciones fiscales en asociaciones de ámbito socioeconómico del cantón Jipijapa. Por su parte, se requiere de un equipo líder con roles y responsabilidades para el impulso la cultura tributaria capaz de capacitar los socios como actores principales del presente estudio. Este tipo de metodología permitirá retroalimentar los planes de capacitación de pago, visualizar las oportunidades de generar estrategias metodológicas articuladas entre tributación y tics, que permita minimizar los factores de riesgo.

Conflictos de intereses

Los autores no poseen conflictos de intereses.

Contribución de los autores

1. Conceptualización: William Patricio Proaño Ponce.
2. Curación de datos: William Patricio Proaño Ponce.
3. Análisis formal: William Patricio Proaño Ponce.
4. Investigación: William Patricio Proaño Ponce, Mercy Karina Moreira Cañarte.
5. Metodología: Mercy Karina Moreira Cañarte.
6. Administración del proyecto: Mercy Karina Moreira Cañarte.
7. Recursos: William Patricio Proaño Ponce, Mercy Karina Moreira Cañarte
8. Software: Mercy Karina Moreira Cañarte.
9. Supervisión: William Patricio Proaño Ponce, Mercy Karina Moreira Cañarte.
10. Validación: William Patricio Proaño Ponce.
11. Visualización: William Patricio Proaño Ponce, Mercy Karina Moreira Cañarte.
12. Redacción – William Patricio Proaño Ponce, Mercy Karina Moreira Cañarte.



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

13. Redacción – revisión y edición: William Patricio Proaño Ponce, Mercy Karina Moreira Cañarte.

Financiamiento

El trabajo no requirió financiación.

Referencias

- Abraham, S. (2001). El e- government: Estrategia para la innovación en el Gobierno Federab. En www.narxiso.com, (consultado el 10-10-02).
- Andarias, Ramón (2006), “Technology and tax administration: The case of Suma”, paper presentado en la European and Mediterranean Conference on Information Systems, España.
- Aranguren, M. (2005). Conferencia Técnica Administración Tributaria Viable. www.ciat.org.
- Ardini, C. y Nahúm, H. (2020). El uso del big data en política o la política del big data. *Comunicación y Hombre*. Número 16. Año 2020. Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. ISSN: 1885-365X.
- Armas, M. E., Colmenares de Eizaga, M. (2007). Las nuevas tecnologías en las administraciones tributarias, *Télématique*, vol. 6, núm. 3, 2007, pp. 84-98, Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín Zulia, Venezuela.
- Bonilla, E., Rodríguez, S. (2000). Más allá del dilema de los métodos: La investigación en ciencias sociales, Bogotá, Norma, p. 2.
- Bhaskar V. (2017). Industry 4.0 and Future of HR. Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/industry-40-future-hr-varun-bhaskar/>
- Brown, M. M. (2001) "The Benefits and Costs of Information Technology Innovations: An Empirical Assessment of a Local Government Agency". *Public Performance and Management Review*, 24(4), USA.
- Brown, M. M., and Brudney, J. L. (2004) "Achieving Advanced Electronic Government Services: Opposing Environmental Constraints". *Public Performance & Management Review*, 28(1), USA.
- Cardona, D. (2003), El govern electrònic Una revisió des de la perspectiva de la prestació de serveis. P. Camino (ed.), *Repensar el paper del gestor públic en el segle XXI*, Barcelona, Associació catalana de Gestió Pública.
- Cardozo, A.P., (2021): “El enfoque RRHH 4.0. ¿Está cambiando finalmente la función recursos humanos?”, *Revista de Investigación latinoamericana en competitividad organizacional RILCO*, n. 9 (febrero 2021). En línea: <https://www.eumed.net/es/revistas/rilco/9-febrero21/enfoque-rrhh40>



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

- Castillo-Cabeza, S. N., Castillo-García, P. G. (2016). Un acercamiento al estudio de la cultura tributaria desde la perspectiva socioeducativa, *Dominio de las Ciencias*, ISSN: 2477-8818, Vol. 2, núm. esp., dic., 2016, pp. 149-162.
- Castoldi, P. (2002). El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de Administración. En *PRUDENTIA IURJS*, N° 55. Buenos Aires, Universidad Católica Argentina.
- Cook, M., and LaVigne, M. (2002) "Making the Local E-Gov Connection". Retrieved May 24, 2002, from www.urbanicity.org/FullDoc.asp?ID=36, USA.
- Criado I. (2007), "Electronic Government Meets Quality Management", en: *Revista Chilena de Administración Pública*, N° 10, Pag 55-70.
- Dawes, S. S. (1996) "Interagency information sharing Expected benefits, manageable risks". *Journal of Policy Analysis and Management*, 15(3), USA.
- Dawes, S. S., and Prefontaine, L (2003) "Understanding new models of collaboration for delivering government services". *Communications of the ACM*, 46(1), USA.
- De Souza Cardozo, P. R. (2001), "La legitimización social y política del combate a la evasión tributaria", Ponencia presentada en la 35° Asamblea General del CIAT, Santiago de Chile.
- Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, Naciones Unidas (2018). Encuesta sobre E-Gobierno 2018 Impulsar e-gobierno para apoyar la transformación hacia sociedades sostenibles y resilientes. División de Instituciones Públicas y Gobierno Digital. Recuperado de <https://publicadministration.un.org/es/Research/UN-e-Government-Surveys>.
- Díaz Yubero, F. (2003), "Aspectos más destacados de las administraciones tributarias avanzadas", en: *Revista de Administración Tributaria CIAT/AEAT/IEF*, Nro. 23.
- Edmiston, K. D. (2003) "State and Local E-overnment: Prospects and Challenges". *American Review of Public Administration*, 33(1), USA.
- Finger, M., and Pécoud, G. (2003) "From e-Government to e-Governance? Towards a model of e-Governance". *Electronic journal of e-Government*, 1(1), USA.
- Fountain, J. E. (2003) "Prospects for improving the regulatory process using e-rulmaking". *Communications of the ACM*, 46(1), USA.
- Galindo, F. (2002) "e-Government Trust Providers". In X. Greolund (Ed.), *Electronic Government: Design, Applications, and Management*. Ed. IDEA Group Publishing, Hershey, PA.



- Garson, G. D. (2004) "The Promise of Digital Government". In A. Pavlichev and G. D. Garson (Eds.), *Digital Government: Principles and Best Practices*. Ed. Idea Group Publishing, Hershey, PA.
- Gil-García, J. R., y Luna-Reyes, L. F. (2003) "Towards a Definition of Electronic Government: A Comparative Review". En A. Mendez-Vilas, J. A. Mesa Gonzalez, J. Mesa Gonzalez, V. Guerrero Bote and F. Zapico Alonso (Eds.), *Techno-legal Aspects of the Information Society and New Economy: An Overview*. Ed. Formatex, Badajoz, Spain.
- Gil-García, J. R., y Luna-Reyes, L. F. (2006) "Integrating Conceptual Approaches to e-government". En M. Khosrow-Pour (Ed.), *Encyclopedia of E-Commerce, E-Government and Mobile Commerce*. Ed. Idea Group Inc., Hershey, PA.
- Heintze, T., and Bretschneider, S. (2000) "Information Technology and Restructuring in Public Organizations: Does Adoption of Information Technology Affect Organizational Structures, Communications, and Decision Making?" *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(4), USA.
- Herrero, J. 2002 ¿Qué es Cultura? [consulta 25 mayo 2016]. Disponible en: <http://www.sil.org>.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (1998). "Metodología de la Investigación". McGraw-Hill Interamericana editores. México.
- Hiller, J. S., and Bélanger, F. (2001) "Privacy Strategies for Electronic Government". In M. A. Abramson and G. E. Means (Eds.), *E-Government 2001*. Ed. Rowman & Littlefield Publishers, Lanham, Maryland.
- Holden, S.H; Norris, D.F.; Fletcher, P.D (2003). *Electronic government at the grass roots: contemporary evidence and future trends*, Maryland University, Baltimore, MD, USA.
- Holmes, D. (2001) *e.gov. e-business Strategies for Government*. Ed. Nicholas Brealey Publishing, London.
- Kellogg, W. A., and Mathur, A. (2003) "Environmental Justice and Information Technologies: Overcoming the Information-Access Paradox in Urban Communities". *Public Administration Review*, 63(5), USA.
- Landsbergen, D. J., and Wolken, G. J. (2001) "Realizing the Promise: Government Information Systems and the Fourth Generation of Information Technology". *Public Administration Review*, 61(2), USA.
- Lucas, J. M. (2017). Una tendencia, data science, y tres claves: big data, supercomputación, cloud. *Información Comercial Española, ICE: Revista de economía*, (897), 39-54.
- Luque, A., & Herrero, N. (2019). Impacto de la tecnología en la sociedad: el caso de Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 176-182. Recuperado de: <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Méndez, M. (2004). *Cultura Tributaria, Deberes y Derechos vs Constitución de 1999*. *Revista Espacio Abierto*, 13(1), pp. 123-137. Mérida.



- Murray R. Spiegel y Larry J. Stephens. (2009). Estadística. 4ta edición. Mc Graw-Hill. México, D.F.
- Ocampo, F. (2003). El gobierno electrónico: ¿reforma de última generación? En Revista Electrónica de Derecho Informático (REDI) del 10 de julio de 2003. www.alfa.redi.org, (consultado el 7 de agosto de 2003).
- OCDE (2003), The E-government Imperative: Main Findings, Paris, OCDE. O'Donnell, G. (2003), "Horizontal Accountability: The Legal Institutionalization of Mistrust", en S. Mainwaring y C. Welna (eds.), Democratic Accountability in Latin America, Nueva York, Oxford University Press, pp. 34-54.
- Poggi, E., Riverti, F. (2008). "Innovación al Servicio del Ciudadano: La Experiencia de la Administración Federal de Ingresos Públicos", en: Revista IR04 del Instituto AFIP, Buenos Aires, Págs. 28-51.
- Ponce, W. P., T. Alay-Barcia, (2020). Gestión del conocimiento para el análisis de obligaciones fiscales establecidas en las asociaciones del ámbito socio-económico en Jipijapa, Ecuadorian Journal of Science, Research and Innovation, e-ISSN: 2602-8077, en el Vol. 5. N° 2, correspondiente a octubre de 2020.
- Proaño Ponce, W., Yoza Rodríguez, N., Ponce Vaca, L., & Moreira Cañarte, M. (2020). La era tecnológica y la cultura tributaria hacia una sostenibilidad fiscal (Vol. 1). Jipijapa, Manabí, Ecuador: Ediciones MAWIL.
- Riverti, F. (2009). La Administración Tributaria frente al cambio tecnológico, Cuadernos del Instituto AFIP, ISSN: 1851-9873, Capital Federal, República Argentina.
- Rocheleau, B. (2003) "Politics, Accountability, and Governmental Information Systems". In G. D. Garson (Ed.), Public Information Technology: Policy and Management Issues.: Ecl. Idea Group Publishing, Hershey, PA.
- Ronaghan, S. A. (Project Coordinator and author of the final report) (2002), Benchmarking e-government: A Global Perspective – Assessing the UN Member States, New York, United Nations Online Network in Public Administration and Finance (UN PAN) – American Society for Public Administration (ASPA).
- Schdin, S. H. (2003) "E-Government: An Overview". In G. D. Garson (Ed.), Public Information Technology: Policy and Management Issues. Ed. Idea Group Publishing, Hershey, PA.
- Seifert, J. W. y Petersen, E. (2001), The Promise of all Things E? Explications and Implications of Electronic Government. Information Science and Technology Policy Congressional Research Service. Library of Congress.
- Tesoro, J. L. Y Arrambari, A. J. (2002). Factores endógenos y exógenos asociados al desempeño del gobierno electrónico. Hallazgos emergentes de un análisis exploratorio de experiencias nacionales. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del Estado y de la administración pública, Lisboa: CLAD.
- Turner, C. (2001). E-economía de la Información. Estrategias Empresariales para Competir en la Era Digital. Ediciones Deusto. Madrid.



- Troya Jaramillo, J. V. (2004). Foro de Tributación y Derechos Humanos, Revista de Derecho No. 2 de la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- UNPAN (2002) UNPAN E-government. Retrieved July 8, from www.unpan.org/egovemment.asp, New York.
- Vacas, F. (2018). Transformación digital: del lifting a la reconversión. CEF, núm. 10 (mayo-agosto 2018, pp. 135-143). TCyE.
- Valenti, P., Anta, R. y Bendersky, M. (2003). Manllal.gob. Estrategias de gobierno electrónico en los Países de la Región 1: la definición de un modelo de análisis y estudio de casos, Washington, 8 1D.
- Vilema, C. (2014). Estudio comparativo de los derechos del contribuyente en los países de la Comunidad Andina. *Tesis en opción al grado de Master en Tributación*, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Derecho. Programa de Maestría en Tributación.
- Villoria, M. y Ramírez, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo. Un análisis desde la teoría política, VOLUMEN temático gobierno electrónico. PP. 69-103, Gestión y Política Pública, España.
- W3C (2004) Web for Everyone. Disponible en formato digital en: <http://www.w3.org/Consortium/mission>.
- Welch, E. W., Flinnant, C. C., and Moon, M. J. (2005) "Linking Citizen Satisfaction with EGovernment and Trust in Government". *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), USA.

