

1ª EDICIÓN

e-Gobierno - Metodología para la Transformación Digital

CÓMO ESTRATEGIA APLICADA AL DESARROLLO DE LA CULTURA TRIBUTARIA



e-GOBIERNO - METODOLOGÍA PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



1ª EDICIÓN

e-Gobierno - Metodología para la Transformación Digital

COMO ESTRATEGIA APLICADA AL DESARROLLO
DE LA CULTURA TRIBUTARIA

William Patricio Proaño Ponce

Erick Raúl Baque Sánchez

Mercy Karina Moreira Cañarte

Mayra Mercedes Marcillo Indacochea

Kléber Orellana Suárez

Autores Investigadores



1ª EDICIÓN

e-Gobierno - Metodología para la Transformación Digital

COMO ESTRATEGIA APLICADA AL DESARROLLO
DE LA CULTURA TRIBUTARIA

AUTORES

INVESTIGADORES

William Patricio Proaño Ponce

Doctor en Ciencias Económicas, Analista de Sistemas;
Máster en Desarrollo Local mención Desarrollo Rural;
Maestría en Dirección Estratégica;
Especialidad en Tecnologías de la Información (MDETI);
Universidad Estatal del Sur de Manabí;
Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí;
Jipijapa, Ecuador

 <https://orcid.org/0000-0001-9798-9780>

Erick Raúl Baque Sánchez

Ingeniero Comercial;
Magíster en Contabilidad y Auditoría;
Docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí;
Jipijapa, Ecuador

 <https://orcid.org/0000-0002-5223-2474>

Mercy Karina Moreira Cañarte

Magíster en Tributación y Finanzas;
Diploma Superior en Tributación;
Ingeniera Comercial;
Universidad Estatal del Sur de Manabí;
Jipijapa, Ecuador

 <https://orcid.org/0000-0002-7044-1915>

Mayra Mercedes Marcillo Indacochea

Economista;
Magíster en Gerencia Educativa;
Doctora en Ciencias Económicas.
Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí;
Jipijapa, Ecuador;

 <https://orcid.org/0000-0001-8847-8479>

Kléber Orellana Suárez

Ingeniero en Administración de empresas Agropecuarias;
Magíster en Contabilidad y Auditoría;
Universidad Estatal del Sur de Manabí;
Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí
Jipijapa, Ecuador

 <https://orcid.org/0000-0002-4202-0435>

1ª EDICIÓN

e-Gobierno - Metodología para la Transformación Digital

COMO ESTRATEGIA APLICADA AL DESARROLLO
DE LA CULTURA TRIBUTARIA

REVISORES

ACADÉMICOS

Manuel Patricio Clavijo Cevallos

Diploma Superior las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación
y su Aplicación en la Práctica Docente Ecuatoriana;

Máster en Ciencias de la Educación Mención Planeamiento de Instituciones
de Educación Superior;

Magíster en Gestión Ambiental;

Licenciado en Ciencias de la Educación Profesor de Enseñanza Secundaria
en la Especialización de Biología y Química;

Universidad Técnica de Cotopaxi;

Latacunga, Ecuador;

✉ manuel.clavijo@utc.edu.ec

🆔 <https://orcid.org/0000-0002-2829-8406>

Myrian del Rocío Hidalgo Achig

Magíster en Contabilidad y Auditoría;

Doctora en Contabilidad y Auditoría;

Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contador Público;

Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría;

Universidad Técnica de Cotopaxi;

Latacunga, Ecuador;

✉ myrian.hidalgo@utc.edu.ec

🆔 <https://orcid.org/0000-0002-9037-8247>

Catalogación Bibliográfica

William Patricio Proaño Ponce

Erick Raúl Baque Sánchez

AUTORES: Mercy Karina Moreira Cañarte
Mayra Mercedes Marcillo Indacochea
Kléber Orellana Suárez

Título: e-Gobierno - Metodología para la Transformación Digital como Estrategia aplicada al Desarrollo de la Cultura Tributaria

Descriptor: Economía; Finanzas; Política fiscal; Mercado financiero

Código UNESCO: 53 Ciencias Económicas

Clasificación Decimal Dewey/Cutter: 330/P962

Área: Ciencias Económicas

Edición: 1^{era}

ISBN: 978-9942-622-34-1

Editorial: Mawil Publicaciones de Ecuador, 2023

Ciudad, País: Quito, Ecuador

Formato: 148 x 210 mm.

Páginas: 162

DOI: <https://doi.org/10.26820/978-9942-622-34-1>

URL: <https://mawil.us/repositorio/index.php/academico/catalog/book/76>

Texto para docentes y estudiantes universitarios

El proyecto didáctico: **e-Gobierno - Metodología para la Transformación Digital como Estrategia aplicada al Desarrollo de la Cultura Tributaria**, es una obra colectiva escrita por varios autores y publicada por MAWIL; publicación revisada bajo la modalidad de pares académicos y por el equipo profesional de la editorial siguiendo los lineamientos y estructuras establecidos por el departamento de publicaciones de MAWIL de New Jersey.

© Reservados todos los derechos. La reproducción parcial o total queda estrictamente prohibida, sin la autorización expresa de los autores, bajo sanciones establecidas en las leyes, por cualquier medio o procedimiento.



Usted es libre de:
Compartir — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato.
Adaptar — remezclar, transformar y construir a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente.

Director Académico: PhD. Lenin Suasnabas Pacheco

Dirección Central MAWIL: Office 18 Center Avenue Caldwell; New Jersey # 07006

Gerencia Editorial MAWIL-Ecuador: Mg. Vanessa Pamela Quishpe Morocho

Dirección de corrección: Mg. Ayamara Galanton.

Editor de Arte y Diseño: Lic. Eduardo Flores, Arq. Alfredo Díaz

Corrector de estilo: Lic. Marcelo Acuña Cifuentes

1ª EDICIÓN

e-Gobierno - Metodología para la Transformación Digital

COMO ESTRATEGIA APLICADA AL DESARROLLO DE LA CULTURA TRIBUTARIA

Índices

Contenidos



PREFACIO ----- 15

CAPÍTULO I

Introducción al e-Gobierno como metodología para
la transformación digital y estrategia aplicada
al desarrollo de la cultura tributaria ----- 17

CAPÍTULO II

Metodologías para la transformación digital aplicada
al desarrollo de la cultura tributaria----- 26

2.1. Tecnologías bases existentes para la transformación
digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en
Ecuador y América Latina----- 27

2.1.1. Cambios importantes para la transformación
 digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Ecuador - 29

2.2. Productos tecnológicos complementarios para
la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria -- 32

2.2.1. Productos tecnológicos según categorías
 para la transformación digital aplicada al desarrollo
 de la cultura tributaria----- 33

2.3. e-Gobierno para la transformación digital ----- 37

2.3.1. Conceptos de e-Gobierno ----- 38

2.3.2. Componentes que definen a los e-Gobierno ----- 38

2.4. Administraciones tributarias y cultura tributaria
para la transformación digital en Ecuador ----- 40

2.5. Evolución del e-Gobierno en la cultura tributaria----- 41

2.6. Propuesta de e-Gobierno para la transformación
digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria ----- 43

2.7. Marcos de trabajos de los e-Gobierno como
metodología para la transformación digital aplicada
al desarrollo de la cultura tributaria----- 46

2.8. Seguridad en los e-Gobierno para la transformación
digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria ----- 50

2.9. Ventajas e inconvenientes del uso de e-Gobierno
como metodología para la transformación digital aplicada
al desarrollo de la cultura tributaria----- 52

2.10. Metodologías y modelos para la transformación
aplicada al desarrollo de la cultura tributaria ----- 55

2.10.1. Análisis comparativo de modelos, herramientas
y metodologías existentes para la transformación digital
con enfoque e-Gobierno ----- 55

2.11. Conclusiones del capítulo ----- 59

CAPÍTULO III

Despliegue de una metodología enfocada a la
transformación digital, con enfoque de e-gobierno,
como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria----- 61

3.1. Enfoque para el despliegue de una metodología
encaminada a la transformación digital, con perspectiva
de e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo
de la cultura tributaria ----- 62

3.2. Operativización de las variables ----- 64

3.3. Población, muestra y unidad de análisis----- 65

3.4. Técnicas de recolección de datos ----- 66

3.5. Instrumentos de medición y técnicas----- 66

3.6. Validez y confiabilidad del instrumento ----- 67

3.6.1. Hipótesis de trabajo----- 69

3.7. Conclusiones del capítulo ----- 70

CAPÍTULO IV

Análisis de resultados del diagnóstico realizado al cantón
Jipijapa para aplicar e-gobierno como metodología
para la transformación digital ----- 71

4.1. Diagnóstico de la situación actual del proceso
de transformación digital con enfoque e-Gobierno
en el cantón Jipijapa, Ecuador----- 72

4.2. Metodología y análisis estadísticos de datos----- 72

4.2.1. Análisis de las entrevistas abiertas ----- 72

4.3. Conclusiones del capítulo ----- 86

CAPÍTULO V

e-Gobierno - metodología para la transformación
digital como estrategia aplicada al desarrollo de la
cultura tributaria en jipijapa Ecuador----- 87

5.1. El cantón Jipijapa ----- 88

5.2. El gobierno electrónico en el cantón Jipijapa Ecuador ----- 88

5.3. Marco jurídico e institucionalidad del gobierno electrónico en Ecuador ----- 91

5.4. Conclusiones del capítulo ----- 94

CAPÍTULO VI

Propuesta. Metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura Tributaria en Jipijapa, Ecuador----- 95

6.1. Características de la metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador ----- 97

 6.1.1. Contexto----- 97

 6.1.2. Objetivo del proyecto ----- 97

 6.1.3. Estructura de la metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador ----- 97

6.2. Conclusiones del capítulo ----- 107

CAPÍTULO VII

Acciones para implementar la propuesta de transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador ----- 108

7.1. Procedimiento para aplicar la metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador----- 109

7.2. Evaluación de la metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador ----- 111

7.3. Impacto y resultados esperados ----- 114

7.4. Conclusiones del capítulo----- 115

Conclusiones generales ----- 116

Recomendaciones ----- 117

Anexos----- 118

Agradecimientos----- 148

Bibliografía ----- 149

1ª EDICIÓN

e-Gobierno - Metodología para la Transformación Digital

COMO ESTRATEGIA APLICADA AL DESARROLLO
DE LA CULTURA TRIBUTARIA

Índices

Tablas - Figuras



.....

Tabla 1. Ventajas del uso de e-Gobierno para el desarrollo de la cultura tributaria en Ecuador.	53
Tabla 2. Resultados de la aplicación del cuestionario al grupo de expertos sobre los indicadores para verificar la validez de la propuesta.	114
Tabla 3. Operacionalización de las variables.	119
Figura 1. Etapas para la aplicación de la metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador	109
Figura 2. Árbol de problemas sobre la situación existente con respecto a la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, para contribuir de forma efectiva al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Manabí.	143

1ª EDICIÓN

e-Gobierno - Metodología para la Transformación Digital

COMO ESTRATEGIA APLICADA AL DESARROLLO
DE LA CULTURA TRIBUTARIA

Índices

Gráfico



.....

Gráfico 1. Análisis de la definición de la visión de la transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria-----	128
Gráfico 2. Análisis de la afectación o no del proceso de transformación con respecto al futuro del programa de cultura tributaria -----	128
Gráfico 3. Análisis de los procesos que requieren ser modificados para que la transformación digital en la cultura tributaria sea un éxito-----	129
Gráfico 4. Análisis del reconocimiento de los cambios en la cultura tributaria debido a la transformación digital con enfoque de e-Gobierno que se lleva a cabo para su desarrollo en el cantón Jipijapa. -----	129
Gráfico 5. Barreras causantes de la brecha digital en la transformación digital para el desarrollo de la cultura organizacional en el cantón de Jipijapa-----	130
Gráfico 6. Análisis de la existencia de una estrategia bien definida y comunicada sobre la transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria en el cantón Jipijapa -----	130
Gráfico 7. Análisis del cambio de liderazgo como consecuencia de la transformación digital en la cultura tributaria del cantón Jipijapa-----	131
Gráfico 8. Análisis del cambio de liderazgo como consecuencia de la transformación digital en la cultura tributaria del cantón Jipijapa-----	131
Gráfico 9. Análisis comunicación de la visión que se tiene sobre la transformación digital que se lleva a cabo para el desarrollo de la cultura tributaria del cantón de Jipijapa. -----	132
Gráfico 10. Análisis de la percepción del estado que tendrá la cultura tributaria del cantón Jipijapa con la implementación de la transformación digital con enfoque de e-Gobierno para su desarrollo -----	132
Gráfico 11. Análisis de la formación de habilidades liderazgo para gestionar la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria -----	133
Gráfico 12. Análisis de la participación que sienten los contribuyentes y colaboradores con la transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria-----	133
Gráfico 13. Análisis del incentivo por incrementar estrategias encaminadas a la transformación digital para desarrollar la cultura tributaria-----	134
Gráfico 14. Análisis de las características para enfrentar el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno en el cantón Jipijapa -----	134
Gráfico 15. Análisis de los cambios en el cantón Jipijapa para la	

transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria----- 135

Gráfico 16. Análisis de la mejor opción para la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa ----- 135

Gráfico 17. Análisis de la existencia de una cultura que favorece la transformación digital que se lleva a cabo en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa ----- 136

Gráfico 18. Análisis del grado de cambio de la cultura tributaria debido al proceso de transformación digital que se ejecuta en el cantón Jipijapa ----- 136

Gráfico 19. Análisis del grado de cambio de los procesos debido a la transformación digital que se ejecuta en el cantón Jipijapa ----- 137

Gráfico 20. Análisis del nivel de concordancia con la transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria en el cantón Jipijapa ----- 137

Gráfico 21. Análisis del grado de importancia que se le otorgan a las capacidades para acometer la transformación digital con enfoque e-Gobierno en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa ----- 138

Gráfico 22. Análisis del grado de consideración de que la transformación digital con enfoque e- Gobierno sea un éxito para el desarrollo de la cultura tributaria en el cantón de Jipijapa ----- 138

Gráfico 23. Análisis del éxito de la transformación digital con enfoque e-Gobierno para el desarrollo de la cultura tributaria en manos de los colaboradores ----- 139

Gráfico 24. Análisis de los principios que se tienen en cuenta en el cantón Jipijapa para el desarrollo de la cultura tributaria ----- 140

Gráfico 25. Análisis de existencia de un marco jurídico que soporte las garantías de privacidad de un modelo global relacionado con la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria ----- 140

Gráfico 26. Análisis de la existencia de brecha digital entre usuarios expertos para el desarrollo de la cultura tributaria con la transformación digital enfocada en e-Gobierno ----- 141

Gráfico 27. Análisis de la existencia de estrategias para que los usuarios sean cada vez más expertos y exigentes respecto de los sistemas y las tecnologías en virtud de la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno ----- 142

Gráfico 28. Análisis de los ciclos disruptivos relacionados con la transformación digital con enfoque e-Gobierno para representar mejores oportunidades de crecimiento y rendimiento en la cultura tributaria en el cantón Jipijapa ----- 142

1ª EDICIÓN

e-Gobierno - Metodología para la Transformación Digital

COMO ESTRATEGIA APLICADA AL DESARROLLO
DE LA CULTURA TRIBUTARIA

Prefacio



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 actualmente al desarrollo local y sostenible. En ese contexto se encuentran las administraciones tributarias que requieren 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.

En base a esto se presentan diferentes metodologías y modelos para llevar de manera ordenada todas las actividades que se realicen en función de la sostenibilidad fiscal y tributaria; es en este punto donde se debe escoger la mejor opción que se ajuste a la transformación digital necesaria para el desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador. Por lo tanto, se busca desarrollar una metodología para la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria.

1ª EDICIÓN

e-Gobierno - Metodología para la Transformación Digital

COMO ESTRATEGIA APLICADA AL DESARROLLO
DE LA CULTURA TRIBUTARIA

Capítulo I

Introducción al e-Gobierno como
metodología para la transformación
digital y estrategia aplicada al
desarrollo de la cultura tributaria



La transformación digital, con enfoque e-Gobierno, en el ámbito de la cultura tributaria, surge a finales de la década de los noventa, con el propósito de proveer servicios públicos de calidad, el mejoramiento de la efectividad gerencial y la promoción de valores y mecanismos democráticos. Esta modalidad aún es incipiente en las administraciones tributarias ecuatorianas, donde se constata, a través de un análisis documental, que los ciudadanos no pueden acceder a los servicios de información pública porque existe carencia del uso intensivo de la tecnología para tal fin, lo cual afecta la vida de los ciudadanos y no contribuye de forma eficiente con los ingresos tributarios.

Por otra parte, se evidenció que los servicios relacionados con los ingresos tributarios en Ecuador poseen deficiencias y no están automatizados en su totalidad; los que se han insertado en la transformación digital que se ha llevado a cabo en el país, no están accesibles para todos. Existe el conocimiento de que internet es una herramienta amplia y que permite facilitar mucho la vida y los procesos a las personas, pero en los GAD de Jipijapa-Manabí, 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. Los mecanismos empleados en el desarrollo tecnológico han ido marcando hitos en la historia, hasta el punto de transformar la realidad y derivar en un proceso civilizador que no ha cesado en su evolución, lo cual es considerado una falencia para el desarrollo sostenible de la cultura tributaria en el ámbito tecnológico que se requiere en la actualidad. Al respecto, se evidencia que los GAD de Jipijapa-Manabí, Ecuador, no poseen opciones para que los ciudadanos puedan ingresar en la sociedad del conocimiento evitando la denominada “brecha digital” y así disminuir las diferencias entre ricos y pobres cuando precisamente las discrepancias en el grado de desarrollo hacen que el impacto tecnológico no sea equitativo.

No existe voluntad de reestructuración de los servicios públicos para implementar e-Gobierno en los GAD, que favorezca el desarrollo sostenible de la cultura tributaria en Jipijapa-Manabí, Ecuador. Se requiere, para tal fin, una fuerte inversión (humana, presupuestaria y en equipos tecnológicos de información y comunicación), desde los GAD hasta todos los niveles, así como un cambio cultural, lo cual es un factor clave para el éxito de la instauración de un gobierno electrónico.

No se han delimitado criterios, soluciones y deliberaciones en torno a la realidad social, económica, jurídica y política de los GAD de Jipijapa-Manabí, Ecuador, para que pueda iniciarse una relación gobierno/administración trans-

parente y eficiente para fortalecer la cultura tributaria a través de los e-Gobierno, como alternativa de transformación digital. Existen enormes obstáculos en los GAD de Jipijapa-Manabí, Ecuador, en cuanto a los planes y políticas para la adquisición y aplicación de conocimientos y de transformación del ejercicio del gobierno, destacándose la compra y el despliegue de las TIC; las débiles democracias, con líderes con poca o nula voluntad para impulsar el proceso modernizador orientado al uso de las TIC, necesario para implantar esta forma de gestión pública, lo que incide de forma negativa en la sostenibilidad de la cultura tributaria y en el desarrollo de la participación ciudadana.

Existe escasa voluntad política para implementar e-Gobierno como metodología de transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador. Los GAD, y concretamente los de Jipijapa Manabí-Ecuador, son reacios al cambio y hacen caso omiso a las bondades que la tecnología proporciona para agilizar los procesos y contribuir a que la ciudadanía posea mejores condiciones de vida.

Por lo antes referido, se constata que la globalización y la nueva era de la información existente están transformando la manera en la que se vive día a día, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), como mediadoras de la transformación señalada, han impactado de manera significativa en todas las esferas de la sociedad y a su vez han influenciado de forma asertiva en la cultura tributaria hacia una sostenibilidad fiscal.

La relación entre cultura tributaria y TIC permite llevar de manera ordenada todas las actividades que se realizan 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 el diseño de una metodología tributaria, la que contribuye a incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, incentivar la mejora del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales tanto en personas naturales como en asociaciones de ámbito socioeconómico.

El empleo de la gestión del conocimiento favorece el flujo tributario que beneficia el cumplimiento de 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 faciliten el cumplimiento voluntario de obligaciones fiscales en las asociaciones de ámbito socioeconómico, desde entornos que parten de principios, leyes y normas que tienen las obligaciones fiscales, 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 el control de fallas (Ponce y Alay-Barcia, 2020).

Las herramientas tecnológicas, promisorias para el soporte tributario/tecnológico, y que constituyen las bases tecnológicas importantes en la actualidad de cara al futuro a corto plazo, son Big Data e Inteligencia Artificial. Estudios previos como los de Purkayastah (2018), en escenarios de las administraciones e ingresos públicos, dan cuenta de que con la utilización de tecnología big data e inteligencia artificial, los organismos tributarios se fortalecen en la detección de la evasión, al sistematizar sus bases de datos, de modo tal que los observadores y analistas sean softwares y no inspectores.

Por su parte, la Inteligencia Artificial (IA), aplicada a la Administración Tributaria permite advertir un escenario en donde el organismo de recaudación podrá conocer la magnitud y frecuencia en los flujos de ingresos de sus contribuyentes, los tipos y montos de los consumos, los bienes capitalizados, las conductas, las fechas y las probabilidades de cumplimiento, pudiendo disparar la detección temprana de causales de incumplimiento, el análisis de estado de liquidez y cobrabilidad, los vínculos con ciertos sujetos para ocultar patrimonios, etc. (Proaño, Yoza, Ponce & Moreira, 2020).

Otra tecnología base a considerar, como soporte de una infraestructura tecnológica tributaria, es aquella relacionada con Internet de las Cosas (IoT, abreviatura de Internet of Things). El IoT es un concepto que se refiere a la interconectividad digital de objetos cotidianos con internet. Este concepto se personaliza, básicamente, como la posibilidad de conectar máquinas mecánicas y digitales, objetos, animales o personas, con identificadores únicos para transferir datos a través de una red sin requerir actividad de persona a persona o de persona a computadora.

Autores como Seco y Zambrano (2020), hicieron énfasis en que la expansión de IoT, viabilizará nuevos modelos de negocios que, más tarde o más temprano, entrarán en el circuito del pago de tributos, por lo que las administraciones tributarias deberán conocerlos y clasificarlos para ser efectivas en sus funciones. No pasará mucho tiempo para que las empresas líderes en tecnología de IoT, comiencen a ofrecer sistemas que recolecten todo tipo de información y en diferentes entornos (desde ecosistemas naturales a ecosistemas reales o digitales), la almacenen, la analicen estadísticamente y la proyecten.

Por su parte, Abraham, Shahbazian, Dao, Tran and Thompson (2017), refieren que las posibilidades que ofrece el desarrollo IoT, son innumerables y no estarán, asimismo, exentas de problemas, por lo que existen ya en el mercado muchas empresas tecnológicas trabajando en soluciones para los inconvenientes que hoy se observan como reales o potenciales. También existe el Blockchain o cadena de bloques, esta tecnología permite la transferencia y gestión de datos digitales a partir de una codificación muy compleja.

Refieren los citados autores que se trata, en esencia, de una base de datos, distribuida en el ciberespacio y segura, aplicable a todo tipo de transacciones. Blockchain, configura como un libro diario de la contabilidad tradicional, un libro de cuentas en donde los asientos o registros (los bloques) están enlazados y cifrados para proteger la seguridad y privacidad de las transacciones.

Desde el punto de vista de sistemas tributarios, esta tecnología se utiliza para trazar un paralelismo con un banco que opera exclusivamente con sistema de gestión de usuarios en entorno de homebanking. El elemento fundamental del Blockchain es que elimina a los intermediarios y descentraliza la gestión, estando a cargo de los usuarios el control del proceso.

El uso de Blockchain, según Proaño, Yoza, Ponce y Moreira (2020), no permite el fraude y las manipulaciones de datos ya que, por ejemplo, una modificación en una de las copias de información no sirve de nada porque habría que modificar todas las copias en una base abierta y pública. Desde el punto de vista económico, administrativo y tributario, el Blockchain constituye una alternativa que permite disponer de una contabilidad pública, transparente, sin posibilidades de fraude, de congestión o de pérdida de los datos de las transacciones y, además, con una total trazabilidad.

Según los citados autores, las aplicaciones actuales sustentadas en Blockchain son las relacionadas con el Consorcio R3, conformado por entidades

financieras y cuyo fin es alcanzar el mayor grado de aprovechamiento del Blockchain y el reemplazo de las criptomonedas, el Registro de Propiedades Inmobiliarias del Gobierno Japonés, la startup TenX con su proyecto de tarjeta prepaga para recargar distintas criptodivisas, etc. Un esquema de descentralización de la gestión de base de datos como la que propone Blockchain traerá aparejada una disrupción en la arquitectura digital de datos de personas, empresas y gobiernos, ya que los intermediarios no querrán resignar sus papeles, rechazarán enérgicamente los cambios o buscarán adaptarlos a sus propias necesidades (Ainsworth, 2017).

Miller (2019) refirió que, bajo la terminología de Cloud Computing, se define la utilización de servicios de computación a través de una red, como internet, por ejemplo. En su concepción más micro, el Cloud Computing, tiene como objetivo ofrecer la disposición de archivos e información a los usuarios en internet y explica nuevas formas de negocios y constituye una de las tecnologías bases existentes de transformación digital, enfocadas en los e-Gobierno.

Estudios previos de Espino (2009), hacen énfasis a que el Cloud Computing es un suministro de recursos informáticos *on-demand*, desde aplicaciones hasta centros de datos, a través de internet en un modelo basado en el pago por uso; bajo el enfoque de esta tecnología, es posible aumentar o reducir los recursos para cubrir la demanda, se paga por lo que se utiliza y la modalidad de gestión es con acceso de autoservicio. En ese sentido, refirió el citado autor que la tecnología Cloud Computing ya se ha extendido en similares escenarios económicos y, en lo fundamental, en las administraciones tributarias, aplicando o replicando modelos de gestión basados en el Cloud Computing, con las previsiones legales y operativas que el instituto del secreto fiscal exige, por lo que es de esperar que la aplicación de esta herramienta sea masiva en un muy corto plazo.

El desarrollo tecnológico actual ha permitido insertarse en el ámbito económico y administrativo, concretamente, se ha podido llevar a cabo transformaciones digitales aplicadas al desarrollo de la cultura tributaria, donde los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), se encuentran implicados en aras de lograr sostenibilidad económica y mejorar la calidad de vida de la sociedad. Los GAD, contemplan procesos administrativos donde realizan acciones y gestiones enfocadas a la planificación, organización, dirección y control compaginadas con todos los demás recursos organizacionales, con el objetivo o propósito de lograr las metas establecida en la institución (Villacreses, 2017).

Según la referida autora, las acciones y gestiones de los GAD se encuentran apoyadas, en la actualidad, por el desarrollo tecnológico presente. En los GAD, coexisten los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana.

En Ecuador, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2011), refiere que los GAD, como instituciones descentralizadas, gozan de autonomía política, administrativa y financiera. Ellos están regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana, y les corresponde a los GAD, de manera concurrente, la definición de estrategias participativas.

Basado en lo antes referido, cabe destacar que la administración de los GAD promueve la integración y participación de toda la comunidad en las decisiones que tienen que ver con el desarrollo. En ese sentido, se diseñan estrategias y programas que integren las relaciones entre vivienda, servicios, espacio y transporte público, equipamiento, gestión del suelo y de riegos, a partir de los principios de universalidad, equidad, solidaridad e interculturalidad y también se contempla en los GAD lo relacionado a la cultura tributaria.

En los GAD, la cultura tributaria forma parte de la política económica que se concreta en la administración y está encaminada a la generación de ingresos que permitan establecer la atención de necesidades de la sociedad, y su principal función es la de impulsar la estabilidad económica mediante el control de los dos principales instrumentos de la política fiscal: el gasto público y los impuestos, y de esta forma contribuir a enfrentar la desigualdad (Gamboa, Hurtado, & Ortiz, 2017).

El sistema tributario, representa un instrumento de la política económica que permite a la política fiscal la dotación de ingresos permanentes al Estado para que de esta manera pueda cumplir con sus funciones, fomentando la producción y la generación de empleo; el sistema tributario es un factor indispensable para el funcionamiento, financiamiento y crecimiento de una economía, donde el método de recaudo depende de la política fiscal vigente (Ruiz, Arias, Ibarra, & Sanandrés, 2018).

En Ecuador, el sistema tributario según Garzón, Ahmed, & Peñaherrera (2018), lo constituyen un conjunto de impuestos que la ley exige su cumplimiento, los mismos que son administrados por el Servicio de Rentas Internas (SRI), cumpliendo el objetivo de estimular el ahorro, fomentar la inversión y el empleo; así como lograr una distribución equitativa de la riqueza (Pallo, 2015).

Por otra parte, la cultura tributaria posee conflictos que, para ser superados, debe involucrar el conjunto de valores, conocimientos y actitudes compartidos por los miembros de una sociedad, respecto a la tributación y la observancia de las leyes que la rigen, que conducen al cumplimiento permanente y voluntario 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, tanto de los contribuyentes como de los funcionarios de las diferentes administraciones tributarias (Díaz, Cruz, & Castillo, 2016, p. 700). En ese sentido es que Bonilla (2014) define a la cultura tributaria como el conjunto de acciones, que buscan conseguir que la ciudadanía se convenga de la posibilidad, la necesidad y la conveniencia de una fiscalidad justa.

Refiere el citado autor que la cultura tributaria asume el compromiso de educar a la ciudadanía en temas fiscales, que promuevan el cumplimiento de las responsabilidades del contribuyente, consciente del buen uso de los bienes públicos. Al respecto, Gómez, Jiménez, & Martner (2017) señalan que para tal fin es importante priorizar “una cultura tributaria en la que se penalice efectivamente a los evasores y, además, se entienda que los ingresos tributarios constituyen la base fundamental de financiamiento de las funciones esenciales de un Estado moderno” (p. 361), con la finalidad de contrarrestar la evasión fiscal.

La evasión fiscal es uno de los mayores fenómenos que afectan directamente el sistema tributario de un país, el no pago intencional de las contribuciones no solo erosiona los ingresos del Estado, sino que deteriora la estructura y economía de un país, causando un efecto dañino para la sociedad (Morales, Ruiz, & Ycaza, 2009).

De acuerdo con lo referido, Gómez & Morán (2016) mencionan que es indispensable que se priorice la construcción de una cultura tributaria en la que se sancione a los contribuyentes evasores y que se comprenda que los ingresos tributarios son la base para el financiamiento del presupuesto general de un Estado. Lo cual requiere transparencia en la gestión de la administración tributaria y de las demás instituciones que intervienen en las finanzas de un país, para así garantizar un desarrollo económico participativo y sostenible.

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 procesos y gestiones a realizar en el ámbito de cultura tributaria en los GAD. En ese sentido, se manifiesta la necesidad de una transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria, donde no puede olvidarse que los gobiernos son elementos existenciales en la sociedad, los que poseen dinamismo y, a su vez, están influenciados 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 la Internet.

Partiendo de las consideraciones expuestas, se hace énfasis, para el desarrollo de la cultura tributaria en los GAD, en el enfoque de e-Gobierno; este enfoque posee diversas definiciones importantes a tener en cuenta, destacándose la de Abraham (2001), quien 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”.

Por lo anterior, existen autores como Ocampo (2003), que conciben con que el e-Gobierno es:

“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, p. 168), tratando de alcanzar los resultados deseados en las áreas objeto de estudios.

1ª EDICIÓN

e-Gobierno - Metodología para la Transformación Digital

COMO ESTRATEGIA APLICADA AL DESARROLLO
DE LA CULTURA TRIBUTARIA

Capítulo II

Metodologías para la transformación
digital aplicada al desarrollo de la
cultura tributaria



En el presente capítulo se abordan los elementos que conforman el estado del arte y que componen el objeto de estudio de la investigación. Se realiza una caracterización de las tecnologías bases existentes para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Ecuador y América Latina, de igual forma, se describen los productos tecnológicos complementarios para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria. Se analiza la posibilidad del uso de los e-Gobierno para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria y la evolución de los mismos. Se provee un marco de trabajo para la transformación digital como metodología a aplicar en el desarrollo de la cultura tributaria en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) y se exponen ventajas e inconvenientes del uso de e-Gobierno como metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria.

2.1. Tecnologías bases existentes para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Ecuador y América Latina

El uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y su crecimiento continuo ha dado y está dando lugar a profundos cambios en toda la sociedad mediante la interconexión de miles de millones de personas, máquinas y productos. Estos cambios deben llevar aparejados transformaciones igualmente importantes en la economía y, por tanto, en el tejido empresarial, en las administraciones públicas y en los ciudadanos en general.

La transformación digital actúa transversalmente en la sociedad, la economía y en nuestro día a día convirtiéndose en acelerador de este cambio. Dicha transformación es un hecho donde se encuentra inmerso el desarrollo social y empresarial, ambos son los elementos esenciales y diferenciadores en un mundo que es cada vez más global y abierto (Ruiz-Falcó, 2019).

Refiere el citado autor que la transformación digital elimina las fronteras entre productos y servicios, acorta los ciclos de vida de los mismos e incrementa las expectativas de los clientes. La transformación digital es un conjunto de actuaciones orientadas a la mejora y modernización de los procesos, los procedimientos, los hábitos y comportamientos de las organizaciones y personas que, a través del uso de las tecnologías digitales, mejoran la competitividad global de las administraciones públicas, las empresas y los ciudadanos.

Por su parte, Vacas (2018) refiere que la transformación digital requiere que las organizaciones revisen sus modelos de negocio, de operaciones y de estrategia tecnológica, implicando un cambio cultural que debe ser liderado

por las cúpulas directivas, debido a que la misma debe ser capaz de aprovechar el potencial de las tecnologías digitales para realizar una reinención de la propia organización, de forma que adapte sus procesos, productos y modelos de negocio a la demanda de unos usuarios, consumidores y empleados que cada vez son más eminentemente digitales.

La revisión a la que se refiere el citado autor, contempla el uso de tecnologías bases existentes, por constituir ellas elemento fundamental para la transformación digital requerida. En ese contexto, cabe destacar que las tecnologías bases existentes y la inclusión de las nuevas tecnologías están a favor del desarrollo económico. Las tecnologías bases existentes, así como la inclusión de las nuevas tecnologías han 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 un 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).

A nivel internacional, el desarrollo tecnológico que se vislumbra posee un impacto significativo que, desde el saber unificado de los filósofos griegos, se encuentra en coherencia con las distintas civilizaciones que han permitido la creación de lenguajes inteligibles como sustrato al desarrollo de las interacciones sociales y económicas. En Ecuador, según Luque & Herrero (2019), el impacto de la tecnología se ha visto como el proceso que condiciona la forma de interactuar y comunicarse en las sociedades posmodernas, el que resulta extraordinario para la especie humana.

Los citados autores añaden que los mecanismos empleados en el desarrollo tecnológico ecuatoriano han ido marcando hitos en la historia, hasta el punto de transformar la realidad y derivar en un proceso civilizador que no ha cesado en su evolución. La población ecuatoriana hace uso de internet de forma progresiva, como resultado de este escenario, las personas están generando ingentes cantidades de datos a través del uso creciente de dispositivos electrónicos: lo que se conoce como Big Data. La magnitud del volumen de información crece a un ritmo exponencial, la misma se multiplica por un factor de 10 en un tiempo estimado de cinco años.

2.1.1. Cambios importantes para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Ecuador

En un estudio preliminar, basado en un análisis documental, relacionado con el uso de las tecnologías bases existentes, se constató que el 80% de la información relevante para las organizaciones se originan en forma no estructurada, es decir, principalmente en forma de texto (Ecuador. Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2017). La información no estructurada, por tanto, es la que ha experimentado un mayor cambio en el contexto ecuatoriano y en América Latina, donde se evidencia que un 85% de la información relevante de las organizaciones, también es originaria de la forma no estructurada (Luque & Herrero, 2019).

Los datos provenientes de información no estructurada son videos de alta definición, películas, fotos, transacciones financieras, registros telefónicos, conjuntos de datos genómicos, imágenes sísmicas, mapas geoespaciales, correo electrónico, tweets, datos de Facebook, conversaciones de centros de llamadas, llamadas a teléfonos móviles, clics en sitios web, documentos, datos de sensores, telemetría, registros e imágenes médicas, registros climatológicos y meteorológicos, archivos de registro y texto, todos ellos resultantes de tecnologías de base existentes.

Por otra parte, es de destacar que el impacto de la tecnología en Ecuador no posee la mejor posición en el ámbito de desarrollo tecnológico, realidad que afecta el desarrollo productivo del Estado y con ello la creación de puestos de trabajo para los jóvenes que ingresan al mercado laboral (Vinueza & Gallardo, 2017). A pesar del avance alcanzado en los últimos años, en cuanto al acceso a las tecnologías, Ecuador no posee la mejor posición en este ámbito, todo ello debido a que el país no cuenta con una oferta de bienes y servicios intensivos en conocimiento, sino que, por el contrario, se ha diversificado en actividades intensivas en mano de obra no calificada.

En relación con lo anterior y realizado el análisis documental, previo, para conocer el comportamiento de las metodologías para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria, se evidenció que, en Ecuador, el uso de la tecnología para tal fin es bastante escasa, razón que ha provocado graves consecuencias con respecto al desarrollo que se requiere para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, y el avance óptimo para internacionalizarse en el mercado. En este contexto, los estudios de Luque & Herrero (2019) reflejaron que existe deficiencia en cuanto a las capacidades tecnológicas a las que pueden acceder los investigadores, ubicados en centros, laboratorios, equipos y proyectos relacionados con los sectores o áreas

relativas a los recursos genéticos y biodiversidad; biotecnología aplicada a salud humana y animal; biotecnología agrícola; biorremediación; nanotecnología; nuevos materiales, biomateriales y biopolímeros; informática y desarrollo de software; nuevas fuentes de energía; conflicto, democracia y tecnologías sociales, deficiencias que son consecuencia del déficit de políticas públicas que permitan al país contar con programas de formación, retención, repatriación y promoción de los talentos humanos nacionales.

Sin embargo, se evidenció a través del análisis documental que, a pesar de no existir un adecuado uso de la tecnología, ella de por sí existe, pero no posee un uso apropiado para el avance económico en el Ecuador, lo cual está dado por las deficientes políticas públicas que reinan en el país, que conduce a graves consecuencias con respecto al desarrollo requerido para lograr procesos de internacionalización en todas las áreas de desarrollo del país.

A nivel internacional y concretamente en países de América Latina, las TIC, con su dinámica cambiante y su penetración hasta en las cosas más cotidianas, han revolucionado casi todos los procesos. Las TIC están presentes en todas las actividades económicas y sociales, son capaces de modificar irreversiblemente la manera de producir, comerciar, trabajar y comunicar, ellas han evolucionado y han dejado de ser usadas por una minoría o “élite”, se ha vuelto masivas, transformando muchos de los paradigmas como parte del proceso, destacándose así, Amazon, Airbnb, Expedia, Meetic, Uber, Netflix, Twitter y Facebook, entre otros, que han cambiado drásticamente la forma y frecuencia para adquirir productos y servicios y para establecer relaciones y comunicarnos (Palmer, 2020).

Refiere la citada autora, que la realidad de la evolución de las TIC, a nivel internacional, no solo impacta en el quehacer de los ciudadanos, sino también en el de las instituciones públicas y, principalmente, en aquellas vinculadas con la administración de tributos, en vista de que las TIC producen y gestionan datos, de manera rápida y masiva, que luego son transformados en información, uno de los principales activos de las entidades fiscales, y sobre la cual construyen sus sistemas de recaudación. Añade la citada autora, que las TIC 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, todo ello gracias a las tecnologías base existentes para tal desarrollo, destacándose así, los servicios y tecnologías digitales que deben ser considerados parte del ecosistema en el que se desarrollan los Sistemas de Información Tributaria (SIT).

Tener en cuenta estos servicios y tecnologías previamente facilitará el desarrollo del SIT, aunque también se los puede implementar a un SIT en funcionamiento, el nivel de dificultad puede resultar superior, lo cual resulta evidente para desarrollar una metodología para la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria. 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 en:

- I. El camino de acción que se elija para alcanzar los objetivos fijados.
- II. La forma y velocidad con que podrían atenderse las prioridades que se definan.
- III. El establecimiento de una visión más o menos exigente en función de la disponibilidad y tendencia que presenten las tecnologías.

Las tecnologías bases existentes han sido el soporte de la comunicación, a través de plataformas digitales, produciéndose así una hiperconectividad, que se ha convertido en una exigencia tecnológica, la que ha sufrido una aceleración más allá de lo esperado y que ha transformado procesos productivos, educativos, decisorios, entre otros, lamentablemente, no siempre para la mejora de comunidades, como es la rural. Al respecto, se encuentran las tecnologías facilitadoras como: Big Data, Inteligencia Artificial e Internet de las Cosas. 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 (Calvo P., 2019). Los aportes de Ardini y Nahúm (2020), exponen que a nivel global, 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. Bajo este enfoque realizado localmente se observan los efectos en innovación en las diversas entidades que asumen tal paradigma, así como de los consumidores y trabajadores involucrados, toda vez que estos efectos pueden ser positivos desde el punto de vista del bienestar social.

2.2. Productos tecnológicos complementarios para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria

Existen disímiles productos tecnológicos complementarios para el desarrollo económico actual. En ese sentido, Vacas (2018) refirió sobre la digitalización, catalogando el mismo como un proceso de cambio en el código base que emplean los dispositivos electrónicos dentro de una organización. Al respecto, 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:
 - 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.

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 se perfila como promisoría en todas las ramas de la sociedad. Ejemplos de estas tecnologías son los teléfonos, los proyectores, monitores de televisión, cámaras de vídeo, procesadores de texto, sistemas de control horario para fichar y, en general, cualquier máquina empleada para fabricar un producto completo o piezas del mismo. Otras tecnologías son los actuales ordenadores personales, los smartphones, los automóviles autónomos, los sistemas de inteligencia artificial, las aplicaciones de realidad aumentada, los bots, los protocolos blockchain, los dispositivos de realidad virtual, los drones, las impresoras 3D y un largo y desconocido etcétera.

2.2.1. Productos tecnológicos según categorías para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria

Las categorías y subcategorías con características tecnológicas antes descritas, constituyen hoy la base para que los e-Gobiernos, se ejecuten 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. En ese sentido, 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.

Partiendo de estas consideraciones, existen definiciones como las de Abraham, (2001), 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, p. 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, p. 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-government”, “e-governance” 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 unificados y sencillos 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 este 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, es la de Cardona (2003, p. 391-423), quien refiere que el concepto de gobierno electrónico engloba 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 “in 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, p. 168), tratando de alcanzar los resultados deseados en las áreas objeto de estudios.

Todas las tecnologías digitales están relacionadas, incluso aquellas que más rápidamente son sustituidas o superadas por otras mejores que 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 de 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.

Otra tecnología que se ha incorporado de forma masiva son los smartphones como computadora central de la vida de las personas, todo ello a partir del iPhone de Apple (2007), que 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. Por su parte, la cultura BYOD (Bring Your Own Device o trae tu propio dispositivo al trabajo), permite a los empleados traer al trabajo sus propios dispositivos, esta cultura se convirtió en poco tiempo en una 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 de 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.

2.3. e-Gobierno para la transformación digital

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 políticas coherentes del sector público estrechamente alineadas con políticas nacionales más amplias dirigidas a cumplir los 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 (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 solo 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 en 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.

2.3.1. Conceptos de e-Gobierno

La conceptualización de los e-Gobierno no es única, los mismos han sido conceptualizados de muy distintas maneras, el número de definiciones de este concepto es muy amplio y diverso (Schelin, 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. Por su parte, 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.

2.3.2. Componentes que definen a los e-Gobierno

Los e-Gobierno, puede definirse también a partir de sus componentes, en ese sentido, autores como Cook y LaVigne (2002); Galindo (2002); Edmiston (2003); Gil-García y Luna-Reyes (2006); Holmes (2001); OECD (2003); UNPAN (2002), entre otros, destacan lo siguiente:

- 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 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 define como la creación (no necesariamente usando TIC) de un marco legal y regulatorio que facilite iniciativas de e-Gobierno y fomente un ambiente propicio para la sociedad de la información (Finger y Pécoud, 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 en el estudio de la eficiencia y productividad de los procesos y operación gubernamental (Brown, 2001; Heintze y Bretschneider, 2000; 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 de cuentas, especialmente para países que enfrentan problemas de corrupción (Gil-García y Luna-Reyes, 2006; Rocheleau, 2003; Welch, Hinnant y 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 en 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.

2.4. Administraciones tributarias y cultura tributaria para la transformación digital en Ecuador

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 República, a través de los organismos pertinentes, 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 éstos. 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.

2.5. Evolución del e-Gobierno en la cultura tributaria

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, avanzan en la mayoría de los países europeos y ame-

ricanos los mecanismos necesarios para admitir el registro, la declaración y el pago de tributos, e incluso la notificación de liquidaciones, por vía electrónica.

En el proceso que siguen las Administraciones Tributarias (AT), en relación con el uso de Internet, pueden distinguirse tres etapas (Díaz Yubero, 2003):

1. La inicial, meramente informativa, donde se comunica a los contribuyentes qué es la AT, qué medios tiene, cómo está organizada, dónde están sus oficinas, cómo contactar, etc. Prácticamente todas las AT del mundo tienen ya su sitio abierto y esta etapa cubierta.
2. El segundo nivel conlleva el ofrecimiento de servicios a los ciudadanos: programas para confeccionar las declaraciones tributarias, bases de datos con respuesta a las preguntas más frecuentes, solicitudes de algunas modificaciones en el registro de contribuyentes, presentación de declaraciones, etc. Supone, obviamente, un cambio significativo en el modelo de relaciones entre la AT y los contribuyentes y ofrece importantes posibilidades a ambas partes.
3. La tercera etapa, relacionada con el uso de Internet por las AT, ha de suponer un cambio radical en los procedimientos y métodos de trabajo e incluso, en la propia organización de la administración. Ya no se trata de hacer lo mismo que antes, pero a través de una vía más rápida, sino de trabajar de forma distinta para aprovechar realmente todas las posibilidades que ofrece Internet.

Refiere el citado autor, que las relaciones Fisco-Contribuyentes a iniciativa de cualquiera de las partes y las relaciones entre las diferentes AT, para intercambiar información, por ejemplo, se ven fuertemente afectadas por las nuevas tecnologías. Internet supondrá (está suponiendo ya), una mayor transparencia en el funcionamiento de las organizaciones tributarias y, por consiguiente, un efecto de emulación y de convergencia entre ellas, al demandar los factores subjetivos incidentes en la institucionalización de la e-taxation ciudadanos los servicios y posibilidades que saben, ofrecen otras administraciones (Díaz Yubero, 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).

De todas maneras, debe recordarse 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 deben focalizarse en los contribuyentes.

Como consecuencia, los conceptos más importantes 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).

2.6. Propuesta de e-Gobierno para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria

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 que los registros de impuestos existían ya 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. Estos cambios van desde nuevos métodos de producción, nuevos productos, hasta nuevos modelos de negocio, y ahora la inteligencia artificial (Armas, Colmenares de Eizaga, 2007).

Refieren los citados autores que el mundo de la tecnología está cambiando a un ritmo más rápido que hace unos años atrás. 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. Como resultado, las empresas tradicionales están constantemente enfrentando desafíos. Estos desafíos afectan todos los aspectos del negocio, incluyendo operaciones, adquisiciones, finanzas, recursos humanos, mercadeo, comunicación e informes.

Algunas de las tecnologías disruptivas más notables 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, pero los servicios de gobierno electrónico para el cumplimiento tributario están

entre los 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.

Los e-Gobierno permiten a los contribuyentes, no solo 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, en 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 puede concebirse desde diferentes marcos referenciales, en general complementarios y compatibles entre sí. En este contexto se considera 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 Word Wide Web, 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, 2003-2004)

Basado en lo antes referido, se evidencia una visión dinámica de los procesos administrativos y de gestión, una aproximación creativa a soluciones innovadoras y el conocimiento de las posibilidades que las TIC aportan a los niveles posibles de versatilidad, sencillez de empleo, confiabilidad, seguridad, y eficiencia de los resultados a obtener son los mecanismos de Gobierno Electrónico. Ellos 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).

2.7. Marcos de trabajos de los e-Gobierno como metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria

Las Administraciones Tributarias, no han estado ausentes de las corrientes de la nueva gestión pública, que promueve valores como la orientación y la atención al cliente. Ello, a su vez, favorece las prácticas de democracia directa, el logro de un aparato estatal más abierto y la búsqueda de mayor eficiencia. En ese contexto, el dilema de las Administraciones Tributarias, y en particular la cultura tributaria, es el de adaptarse a dichos cambios sin perder legitimidad (Aberbach & Christensen, 2007; Devas, Delay y Hubbard, 2001).

Una de las innovaciones más relevantes para la cultura tributaria ha sido la atención prestada al cumplimiento voluntario de las obligaciones impositivas. Ello implicó, para las administraciones, el hecho de abandonar el viejo modelo de contribuyente sospechoso para favorecer el cumplimiento voluntario a través de la mejora continua en el servicio al contribuyente. Una segunda innovación la constituye el hecho de que el nuevo modelo de cultura tributaria se basa en el uso intensivo de las tecnologías de información (CIAT, 2000).

Las nuevas tecnologías de gestión coinciden con la emergencia del paradigma del gobierno electrónico. Ambos cambios están profundamente relacionados. De hecho, la implementación de tecnologías de gestión y herramientas de e-Gobierno, han permitido asegurar una mejor calidad de servicio al contribuyente; a la vez, generaron una capacidad de control más amplia para la cultura tributaria y, consecuentemente, menores costos de gestión.

Los avances en la cultura tributaria vienen motivados por un aumento de las expectativas de los contribuyentes (CIAT, 2000), por lo que deben prever estrategias permanentes de adaptación de sus servicios a la demanda del público. En ese sentido, comprender dichas percepciones permitirá conocer las dificultades a las que puede enfrentarse la cultura tributaria en el futuro.

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. Ello ha advertido a los gobiernos y a las organizaciones públicas de todo el mundo sobre el potencial de estas herramientas y la necesidad de adoptarlas en las gestiones diarias, fomentando la inversión en el desarrollo del gobierno electrónico, para lo cual se hace necesario del conocimiento de los marcos de trabajos de los e-Gobierno como metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria y con ello obtener una mejor calidad de servicio al contribuyente,

generar mejor capacidad de control y, consecuentemente, poseer menores costos de gestión.

Los e-Gobierno, actualmente se encuentran soportados por marcos de trabajos para mejorar la capacidad de control y consecuentemente incidir en menos costos de gestión. Los marcos de trabajo surgieron como respuesta a la necesidad de contar con prácticas comunes para la gestión de activos de información, y establecer controles para paliar y mitigar los efectos negativos de los riesgos.

El desarrollo de estos marcos y el concepto de gobernanza adquirieron relevancia a partir de la década de los noventa, con la publicación del *Informe Cadbury* (Financial Reporting Council, 1992) y los principios de gobernanza corporativa de la OCDE (1998). Su desarrollo ha sido resultado de una acción progresiva, alineada con los cambios producidos en la sociedad de la información y en las tecnologías (Gelbstein, 2016).

Se han formulado distintas respuestas para mejorar la capacidad de control y la gestión de los activos de información al estar expuesta a riesgos asociados a la privacidad, precisión e integridad de los datos. Entre los primeros destaca, por su amplia adopción internacional, las guías y pautas publicadas por ISACA (Information Systems Audit and Control Association) en su modelo COBIT (Control Objectives for Information and related Technology).

COBIT parte de dos principios: la información es un recurso clave para cualquier organización, y la tecnología permite generarla y custodiarla (Anderson, 2012). El modelo facilita definiciones, buenas prácticas y modelos estructurados en torno a cinco principios y siete facilitadores.

COBIT es un framework, que se enfoca en el desarrollo de las políticas y buenas prácticas para el control de TI y se basa en cinco principios (ISACA, 2012a, p.13):

1. Satisfacer las necesidades de las partes interesadas
2. Cubrir la empresa de extremo a extremo
3. Aplicar un marco referencial integrado
4. Hacer posible un enfoque holístico
5. Separar el gobierno de la gestión

El framework COBIT, busca siempre satisfacer las necesidades de las personas involucradas en la institución, ya sean clientes, acreedores, mesa directiva, socios, directores ejecutivos. Esta parte trata de crear valor a todos los involucrados. Para COBIT crear valor involucra tomar las necesidades de los interesados y tratar de crear valor al concretar beneficios, optimizando el riesgo y los recursos (Eito-Brun, Calleja Aliaga, 2020).

Refieren los citados autores que en la nueva versión de COBIT, los principios mencionados, se han reformulado ligeramente para hablar de un sistema de gobernanza dinámico y adaptado a las necesidades de la organización. Junto a estos principios, COBIT define los llamados factores habilitadores, facilitadores o catalizadores (este último término es el utilizado en la documentación oficial en español). Se refieren a los factores que permiten alcanzar las metas y los objetivos de la organización.

En el ámbito de la normativa internacional ISO, la norma UNE/ISO 38500 establece el vocabulario y seis principios para la gobernanza (responsabilidad, estrategia, adquisición, desempeño, cumplimiento y conducta humana), con referencias a la gestión de activos de información y del conocimiento estratégico de las organizaciones. Sin embargo, su nivel de detalle dista del que ofrece COBIT (Baquerizo, 2014).

Otro marco de trabajo es Calder Moir, para el gobierno de las TIC, este marco de trabajo organiza los asuntos del gobierno y proporciona herramientas para apoyar a la compañía, los ejecutivos y los profesionales. El mismo se basa en los 6 principios de la ISO 38500:

- Responsabilidad
- Estrategia
- Adquisición
- Rendimiento
- Conformidad
- Comportamiento humano

El marco consiste en 6 segmentos. Cada segmento está dividido en 3 capas (Baquerizo, 2014). La capa interna será utilizada por la dirección general. En la capa interna según la referida autora, se encuentran las estrategias de las TIC, cambios, balance con TIC, operaciones, estrategia del negocio y los riesgos, tendrán que ser bien estructurados para asegurar la entrega de valor, cumplimiento y control de riesgos (Muñoz, Ulloa, 2011).

La capa intermedia según los referidos autores será utilizada por los directores departamentales (responsables de administrar las actividades y procesos). Ellos utilizarán la capa realizando la pregunta ¿Cuál es la estrategia?, inmediatamente, la capa intermedia responderá la pregunta.

La capa externa representa a los ejecutores TIC, quienes usan las herramientas, metodologías para planear, diseñar, valorar, controlar y liberar las TIC para la institución. La capa exterior enumera una serie de soluciones que muchas organizaciones ya utilizan para regular, controlar y administrar (Muñoz, Ulloa, 2011).

Por otra parte, se encuentra ITIL, que es la abreviatura de Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, y es un conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de informáticos y fue desarrollado al ver que las organizaciones dependen de la informática para alcanzar los objetivos institucionales. Este conjunto de buenas prácticas, ayuda a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia de las operaciones de TI. ITIL se basa en la administración del servicio, que lo ha dividido básicamente en soporte y prestación del servicio (Osiatis, 2010)

De acuerdo con lo expresado sobre los marcos de trabajo más utilizados, en la actualidad, para ejecutar las prácticas comunes en la gestión de activos de información, y establecer controles para paliar y mitigar los efectos negativos de los riesgos asociados a la transformación digitales, se selecciona para establecer el e-Gobierno en la cultura tributaria de Jipijapa, Manabí-Ecuador, el marco de trabajo COBIT. La ventaja de COBIT, es que cubre todas las funciones y procesos necesarios para gobernar y gestionar la información corporativa y las tecnologías relacionadas donde quiera que esa información pueda ser procesada (Andreeva, Velikanova, Chernykh, Kozhushkova, Samarokova, Arakcheeva, 2017).

Dado este alcance corporativo, COBIT contempla todos los servicios de las tecnologías de la información internas y externos relevantes, así como los procesos de negocio internos y externos. Esto implica que todos los procesos que se quieran realizar, tienen que involucrar funcionarios internos, externos, proveedores, e incluso a los ciudadanos que interactúan con las aplicaciones que están a su servicio. Para alcanzar a cubrir un trabajo de una organización de extremo a extremo, COBIT, mediante un esquema, define bien los roles, actividades y relaciones claves.

COBIT está alineado con otros estándares corporativos: COSO, ISO/IEC 9000, ISO/IEC 31000, y relacionado con las tecnologías de la información

ISO/IEC 38500, ITIL, ISO/IEC 27000, TOGAF. COBIT define un conjunto de facilitadores para el gobierno y la gestión de las tecnologías de la información a utilizar (Baquerizo, 2014).

Por su parte, las tecnologías facilitadoras son puntos clave necesarios para alcanzar los objetivos de la empresa, COBIT las utiliza como soporte facilitador, ya que este framework, tiene 5 procesos de gobierno de tecnologías de la información, en el cual evalúa orienta y supervisa a 27 procesos de gestión.

Las tecnologías en la actualidad y las herramientas con enfoque de e-Gobierno, poseen transcendencia política, económica y social y, por tales motivos, es que se han descrito aspectos relacionados con la seguridad. También es de destacar que, con el avance de la tecnología, los gobiernos innovaron la manera de brindar atención al público, creando portales que ofrecen diferentes tipos de servicios a las instituciones y ciudadanos en general. Por su parte, la transformación de relaciones del sector público internas y externas a través de las tecnologías de la información, ha aumentado la eficiencia, la eficacia de la gestión administrativa y la participación ciudadana, su integridad y buenas prácticas son vitales para un desarrollo sostenible como el que se requiere en la sociedad actual.

2.8. Seguridad en los e-Gobierno para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria

Los sistemas e-Gobierno, usan la tecnología para brindar servicios. Los e-Gobierno, debido a su rápida expansión, están construyendo gobiernos electrónicos virtuales y la seguridad de éstos es un factor crucial por lo que se requiere medidas fuertemente preventivas tecnológicas y administrativas (Wang,

2009). Estudios han demostrado que los aspectos no técnicos son tan importantes como los técnicos al momento de salvaguardar una organización, y los aspectos no técnicos están relacionados con la administración de los recursos (Dhillon and Torkzadeh, 2006).

De acuerdo con lo anterior, es que la seguridad también tiene que ser administrada. La seguridad informática busca proteger la infraestructura computacional mediante un conjunto de estándares, protocolos, reglas, metodologías, leyes, marcos de referencia que minimicen los posibles riesgos a los bienes de una organización.

En los sistemas informáticos se encuentran bienes tangibles como la infraestructura física, servidores, humanos, redes, etc., e intangibles como la información, servicios que se prestan, aplicaciones desplegadas, conocimiento organizacional, etc. La seguridad informática debe establecer normas que minimicen los riesgos a toda la infraestructura. Es por este motivo que se han creado protocolos, planes, normas, marcos de referencias, que encierran el control de: personal, accesos, servicios, instalaciones, y todo lo relacionado al bien computacional, siendo la información el principal activo.

Los sistemas de gobierno electrónico deben proporcionar múltiples métodos de autenticación, autorización, emisión de credenciales, estar sometidos a auditorías, ser confiables, tener capacidad de respuesta, resolución de conflictos, estar disponibles, poseer una adecuada privacidad, integridad de la información, ser escalables, entre otras características (Wang, 2009).

Los e-Gobierno son infraestructuras críticas y sobre ello se hace necesario que toda su infraestructura, como tal, tenga las seguridades necesarias ante algún tipo de evento anormal. Los sistemas deberían tener la capacidad para recuperarse en un corto tiempo, ya que los servicios que estos prestan son imprescindibles para la sociedad; en este caso, el ciudadano también debe tener la percepción de seguridad y confianza en este tipo de sistemas para que tengan continuidad en su uso.

De acuerdo con lo expresado, cabe destacar que los e-Gobierno, poseen problemáticas relacionadas con la seguridad, y ello está dado por el crecimiento de las nuevas tecnologías, la expansión de las redes, la ejecución en internet de millones de aplicaciones, el crecimiento de nuevos data centers, información, etc., ya que todos ellos necesitan seguridad para proteger los datos, redes, infraestructuras y todos los bienes relacionados a ellos. En ese sentido, y debido a que las TIC son bastantes amplias, el proceso de manejar la seguridad en todos los bienes informáticos involucrados es una tarea compleja.

Se requiere identificar los parámetros que deberían tener los sistemas gubernamentales para considerarse que cumplen con normas y disciplinas de seguridad que prevengan y mitiguen posibles riesgos altamente costosos en las instituciones estatales. Para tener una visión macro de lo que la seguridad implica, se precisa conocer: los requerimientos, las políticas, los mecanismos, las garantías y los componentes de seguridad que se necesitarán en lo que se requiera proteger (Bishop, 2003).

Alrededor del mundo existen normas, marcos, estándares que ayudan a la implantación de reglas en una organización, cada uno desde su perspectiva. Pero la seguridad necesita ser integral, formándose como cultura desde la directiva principal hasta los empleados operativos, en los dispositivos que se utilizan y en las comunicaciones que se emplean, en las aplicaciones que se utilizan y en la infraestructura que la rodea. En los sistemas gubernamentales, existen 5 aspectos principales que tienen que ser considerados para que haya una cultura de seguridad institucional:

- Seguridad integral
- Seguridad en las aplicaciones web
- Seguridad en Cloud
- Seguridad en los sistemas e-gobierno como infraestructuras críticas
- Gobierno y gestión TI

Considerando los aspectos antes referidos, la seguridad que debe existir en los e-Gobierno para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria, desde el punto de vista administrativo, debe estar sustentada en la creación de marcos de evaluación que contribuyan a conocer las falencias de los sistemas administrativos.

2.9. Ventajas e inconvenientes del uso de e-Gobierno como metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria

Tener una herramienta que potencia la administración tributaria en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) de Ecuador, es un beneficio tanto para el gobierno como para el ciudadano, ya que al utilizar este tipo de sistemas se gestiona la democracia y se genera valor (Red GEALC SEDI-OEA ICA/IDRC, 2008). Los beneficios identificados al tener un sistema e-Gobierno, como transformación digital actual, se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1. Ventajas del uso de e-Gobierno para el desarrollo de la cultura tributaria en Ecuador.

Beneficios de e-Gobierno	GAD	Ciudadano
Calidad de servicios públicos	Eficiente y eficaz	Satisfacción
Participación ciudadana	Involucra a todos	Involucrarse en decisiones
Reduce costos	Operacionales y administrativos	Movilidad y transaccionales
Capacidad de ejecución de trámites,entre dos o más instituciones	Agilidad	Satisfacción
Buena imagen y reputación	Satisfacción	Satisfacción
Reducción de tiempo	Eficiente	Satisfacción
Menos Corrupción	Credibilidad	Satisfacción
Incrementa la transparencia	Credibilidad	Satisfacción
Atención al ciudadano	Satisfacción	Satisfacción
Acceso desde cualquier parte del mundo	Disponibilidad	Satisfacción
Resultados	Competitividad y Capacidad	Mejora la calidad de vida

Fuente: Autor.

Los beneficios de los e-Gobierno son meritorios para una sociedad, pero así también hay que analizar las desventajas del mismo, en ese sentido, se detallan desventajas de los e-Gobierno como metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria, según refiere Red GEALC SEDI- OEA ICA/IDRC (2008):

- Despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital
- Analfabetismo y no interacción con la tecnología
- Resistencia al cambio de parte de los trabajadores
- Condiciones organizacionales
- Marco Legal
- Financiamiento
- Transformación de la administración (reformas sociales y normativas)
- Cambio de gobernantes

Las redes y telecomunicaciones son aquellas que permiten el acceso a los diversos servicios que se encuentran en la web. El gobierno solo puede llegar a los ciudadanos si éstos tienen la cobertura y la calidad que se necesita para poder acceder a los servicios, por lo que se demuestran que no toda la población tiene acceso a Internet, lo cual es un punto débil de los sistemas de gobierno electrónico, ya que a pesar de que los sistemas funcionan 24 horas, 7 días a la semana, no todos tienen acceso.

Otra desventaja es el analfabetismo existente. En ese sentido, el gobierno tendrá que seguir atendiendo de manera tradicional a sus ciudadanos, y el cambio será a medida que el grado de cultura aumente. Así también, se encuentran en desventajas, los individuos que no tienen relación con la tecnología, que básicamente serían los adultos mayores y las personas que a pesar de que saben leer y escribir no tienen contacto con la tecnología y no saben cómo usarla.

Como cualquier producto o servicio existente en el mercado, los sistemas de gobierno electrónico, tienen que tener leyes y normativas a las cuales registrarse. Los países tienen que contar con un marco legal referente a la protección de datos, el acceso compartido de las bases de información, riesgos asociados, derechos de propiedad intelectual, etc. Se tiene que estar consciente de que, si un sistema va a brindar un servicio al ciudadano, tienen que existir políticas que tienen que cumplir tanto los ciudadanos como el gobierno. Este ámbito podría también ser un impedimento, ya que no todos los países tienen experiencia en leyes informáticas (Red GEALC SEDI-OEA ICA/IDRC, 2008).

Contratar a los expertos en leyes, hardware, software, capacitación, personal capacitado, etc., trae consigo una gran inversión que tiene que realizar el Estado. Primero, tiene que planificarlo bien, porque sería un desperdicio de dinero invertir millones en algo que va a quedar en el olvido o no va a cumplir con el objetivo.

Este tipo de inversiones tienen un mantenimiento constante, por lo que el Estado que decida implementar un sistema de gobierno electrónico, tiene que en su presupuesto anual tener en consideración la inversión que se va a realizar en TIC año a año. Como una inversión tan importante no se puede perder, se tiene que asegurar que los próximos gobiernos tengan el compromiso de seguir apoyándose en las TIC, ya que, si no se tiene el soporte del gobierno central, es muy difícil que los sistemas lleguen a proyectarse para lo que han sido desarrollados: dar servicio.

2.10. Metodologías y modelos para la transformación aplicada al desarrollo de la cultura tributaria

2.10.1. Análisis comparativo de modelos, herramientas y metodologías existentes para la transformación digital con enfoque e-Gobierno

A nivel internacional se han desarrollado diversos modelos de gobierno IT o gobierno electrónico; los más utilizados en el mundo y que han marcado una pauta importante en el desarrollo organizacional.

Dentro de los modelos más usados se encuentra el modelo ITIL. Este modelo, es una de la metodología desarrollada a finales de los años ochenta por iniciativa del gobierno del Reino Unido, específicamente por la OGC (Office of Government Commerce), Oficina Gubernativa de Comercio Británica. Las siglas de ITIL significan Information Technology Infrastructure Library o Librería de Infraestructura de Tecnologías de Información (Hwang, 2002); (Lam, 2002), incluyendo redes de computadores y comunicación, hardware, software y documentación.

La metodología ITIL, es una aproximación a la gestión de servicios de tecnologías de información en todo el mundo. ITIL proporciona una descripción detallada de una serie de buenas prácticas, con una amplia lista de roles, tareas, procedimientos y responsabilidades que pueden adaptarse a cualquier organización de TIC (Kemmerling, Pondman, 2004).

Por su parte, el modelo COBIT, surge por la necesidad del aseguramiento y la administración de los riesgos asociados a las TIC, así como el incremento de requerimientos para controlar la información que se entienden como elementos clave del gobierno de la empresa. El valor y el riesgo se definen como la posibilidad que un evento adverso, desgracia o contratiempo que pueda manifestarse produciendo una pérdida, de ahí lo crítico del control para el gobierno de TIC (Pressman, 2001).

El enfoque hacia procesos de COBIT subdivide las TIC en 34 procesos de acuerdo a las áreas de responsabilidad: planear, construir, ejecutar y monitorear; ofreciendo una visión de punta a punta de las TIC. Los conceptos de arquitectura empresarial ayudan a identificar aquellos recursos esenciales para el éxito de los procesos, es decir, aplicaciones, información, infraestructura y personas. COBIT da soporte al gobierno de TIC, al brindar un marco de trabajo que garantiza que: TIC está alineada con el negocio, TIC capacitan el negocio y maximiza los beneficios, los recursos de TIC se usen de manera responsable y los riesgos de TIC se administren apropiadamente. Los productos COBIT se han organizado en tres niveles diseñados para dar soporte a:

administración y consejos ejecutivos; administración del negocio y de las TIC; profesionales en gobierno, aseguramiento, control y seguridad.

Otro modelo considerado para la transformación digital con enfoque e-Gobierno es Serie ISO 27000. ISO/IEC 27000 es un conjunto de estándares desarrollados por ISO (International Organization for Standardization) e IEC (International Electrotechnical Commission), que proporcionan un marco de gestión de la seguridad de la información utilizable por cualquier tipo de organización, pública o privada, grande o pequeña. La seguridad puede ser vista como una medida de robustez de un sistema, respecto a una política de seguridad (Viega, McGraw, 2001).

ISO/IEC 27000, contempla los procedimientos y controles de monitorización y revisión, está diseñado para revisar regularmente la eficacia del SGSI, medir la eficacia de los controles y revisar regularmente la evaluación de riesgos así:

1. Realizar regularmente auditorías internas.
2. Revisar regularmente el SGSI por parte de la dirección.
3. Actualizar planes de seguridad.
4. Registrar acciones y eventos que puedan tener impacto en la eficacia o el rendimiento del SGSI.

Como resultado de la implantación de los pasos anteriores se procura el mejoramiento continuo implantando mejoras, desarrollando acciones correctivas y preventivas, comunicando las acciones y mejoras y asegurando que las mejoras alcanzan los objetivos pretendidos.

En Ecuador, la estrategia de e-Gobierno se ha reflejado en la estructura legal e institucional que se ha construido y en los distintos proyectos que se han emprendido. Dentro de las herramientas existentes como parte de la transformación digital con enfoque e-Gobierno en Ecuador, se destacan el Sistema Integrado de Información de Talento Humano (SIITH), este sistema es una herramienta de administración, gestión y desarrollo del talento humano bajo responsabilidad del Ministerio de Relaciones Laborales y operado por las Unidades de Administración del Talento Humano (UATH) de las instituciones, entidades y organismos del Estado. La arquitectura general del SIITH se basa en Linux, Jboss, Postgres y Java.

Otra herramienta con enfoque e-Gobierno es la de Gobierno por Resultados (GPR), herramienta que permite “orientar las acciones del Gobierno y sus

instituciones, al cumplimiento de objetivos nacionales y resultados concretos que mejoran la ejecución del presupuesto gubernamental, a través de un Balance Score Card” (SNAP, 2016). La implementación y operación de GPR, se viabiliza con la Norma de Implementación y Operación de Gobiernos por Resultados, la misma motiva para que la gestión pública sea de calidad, orientada a resultados, centrada en el ciudadano y fundamentada en los principios establecidos en la Constitución, también da transparencia y continuidad a la gestión de las instituciones públicas mediante la definición, alineación, seguimiento y actualización de sus planes estratégicos, planes operativos, riesgos, proyectos y procesos.

La herramienta destinada a la creación de la UGEPTI y la CIDGE, tiene la ventaja de facilitar la colaboración y coordinación entre dependencias de la APF y con otros órdenes de gobierno. Con esta herramienta se ha avanzado de manera considerable en el área de trámites y servicios gubernamentales electrónicos, dos terceras partes de los 3.000 contenidos en el Registro Federal de Trámites y Servicios pueden realizarse a través de portales de Internet, centros de atención telefónica, kioscos y/o ventanillas de atención al ciudadano.

Por su parte, las metodologías distintivas en Ecuador, inmersas en la transformación digital con enfoque de e-Gobierno perteneciente a la herramienta GPR, antes descrita, están constituidas sobre la base de conceptos, metodologías y herramientas que orientan las acciones institucionales al cumplimiento de objetivos y resultados esperados en el marco de mejores prácticas de gestión. Una de ellas es la aplicación de Gobierno por resultados en las instituciones públicas, esta metodología pretende ser el medio de control y monitoreo para alcanzar una gestión eficiente de los planes estratégicos, planes operativos, riesgos, proyectos y procesos institucionales, en los distintos niveles organizacionales, a través de un seguimiento y control de los elementos, así como de los resultados obtenidos.

El Portal Único de Trámites es una metodología perteneciente al Gobierno por Resultados (GPR). A través de este portal los ciudadanos pueden acceder a información de trámites en las instituciones estatales; obtener información sobre los trámites necesarios para la obtención de un servicio público en superintendencias, instituciones financieras, ministerios y secretarías, institutos, municipios, gobernaciones, consejos, corporaciones, empresas públicas y otras entidades respecto de los sectores financiero, servicios básicos, trabajo, salud, educación, ambiental, productivo, comercial, seguridad, transporte, gobierno seccional, eléctrico.

La herramienta Tramiton, es una iniciativa que busca eliminar los trámites absurdos en las entidades públicas, mediante denuncias que los ciudadanos realizan, disminuyendo como 10 horas menos en promedio por trámite. La misma se apoya en el Decreto Ejecutivo No. 149 del 20 de noviembre de 2013, reformado con el Decreto Ejecutivo 620 del 17 de marzo de 2015, y creado por el Comité de Simplificación de Trámites Interinstitucional, que busca coordinar, fomentar y cooperar en la eliminación, reducción, optimización, simplificación y automatización de trámites en la administración pública central, institucional y que depende de la Función Ejecutiva, así como también en otras instituciones del sector público o en otros niveles de gobierno; el mismo que dio origen al Plan Nacional de Simplificación (PNST). La herramienta YoGobierno, es una herramienta que pretende establecer una red de servidores públicos con la finalidad de generar identidad, a través de mejorar los vínculos y la relación de pertenencia hacia el Estado. Esta herramienta fue lanzada con el objeto de que exista un sitio común, en donde los funcionarios públicos se conozcan y puedan entender un poco más la dinámica del gobierno.

La herramienta Socio Empleo, es una bolsa de empleo electrónica, que facilita los procesos de reclutamiento, selección y capacitación especializada, a través de una red de 25 oficinas a nivel nacional a cargo del Ministerio de Trabajo, lo que ha permitido la inclusión laboral de más de 80 mil personas. Adicionalmente, la página web de gobierno electrónico ofrece servicios electrónicos a la ciudadanía, estos servicios son de: Seguridad Social, desde el portal del Instituto de Seguridad Social (IESS) a través de Socio Empleo; Tributos, a través del portal del Servicio de Rentas Internas (SRI); Salud, a través del portal del Ministerio de Salud.

Otros servicios electrónicos en el área de educación son, por ejemplo, la consulta de registro de títulos de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (Senescyt). A nivel de comercio se brindan servicios a través del Servicio de Compras públicas (Sercop), también se brindan servicios por parte del sistema del Servicio Nacional de Aduana (Ecuapass) que facilita los procesos de comercio exterior, refuerza y asegura el control aduanero, ahorrando tiempo en los trámites de importación y exportación y se brindan servicios de constitución de compañías a través del portal de la Superintendencia de Compañías.

En complemento a los servicios referidos, el portal del gobierno, ofrece también servicios electrónicos gubernamentales proporcionando servicios de administración como el Gobierno por resultados, Centro de Gestión Gubernamental, Sistema de solicitud de viajes al exterior y en el exterior, Diccionario

de la Gestión, así como servicios de participación con las aplicaciones de contacto ciudadano.

Por su parte, la Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP) en su página web promociona los servicios de gobierno electrónico siguientes: Quipux Gestión documental, Portal Trámites Ciudadanos, Gobierno por resultados, Disposiciones ministeriales, Gabinetes itinerantes, Decretos ejecutivos, Acuerdos ministeriales, API, Inversión publicitaria, Administración de viajes, Bus servicios gubernamentales, noticias, estadísticas, firma electrónica, software libre y capacitación.

Como se evidencia, la mayoría de aplicaciones electrónicas que están operando de manera continua, corresponden a soluciones previas instauradas por las instituciones, de acuerdo a sus procesos y requerimientos, sin embargo, se puede resaltar que en el último periodo se ha establecido una hoja de ruta, en la que se pretende integrar e interoperar a todas estas aplicaciones, con el objeto de obtener un mayor beneficio.

Las características, ventajas, desventajas y las referencias de buenas prácticas de los modelos herramientas y metodologías existentes para la transformación digital con enfoque e-Gobierno a nivel internacional y en Ecuador, sirvieron de marco referencial para la propuesta de e-Gobierno para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador.

2.11. Conclusiones del capítulo

- En el análisis documental se constata la existencia de las tecnologías bases para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Ecuador y América Latina.
- Se describen los productos tecnológicos complementarios para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria, a partir de su análisis se examina la posibilidad del uso de los e-Gobierno para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria y la evolución de los mismos.
- Se propone el uso del marco de trabajo COBIT, para la transformación digital como metodología a aplicar en el desarrollo de la cultura tributaria en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), por la ventaja de COBIT, de cubrir todas las funciones y procesos necesarios para gobernar y gestionar la información corporativa y las tecnologías relacionadas dondequiera que esa información pueda ser procesada.

- Se exponen ventajas e inconvenientes del uso de e-Gobierno como metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria.
- Se realiza un análisis comparativo de modelos, herramientas y metodologías existentes para la transformación digital con enfoque e- Gobierno.

1ª EDICIÓN

e-Gobierno - Metodología para la Transformación Digital

COMO ESTRATEGIA APLICADA AL DESARROLLO
DE LA CULTURA TRIBUTARIA

Capítulo III

Despliegue de una metodología enfocada a la transformación digital, con enfoque de e-gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria



En este capítulo se describe el despliegue de una metodología enfocada a la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria. De acuerdo con la problemática de cómo fortalecer el desarrollo de la cultura tributaria desde el punto de vista de transformación digital, se describe el enfoque de e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria. Para ello se tomó como referencia la ciudad de Jipijapa en Ecuador, definiéndose la población caso de estudio, la muestra y las unidades de análisis, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos, sobre la cual se aplicó una encuesta basada en el instrumento cuestionario, el que se validó para obtener resultados acordes a los requeridos para tratar la información y desplegar la metodología propuesta.

3.1. Enfoque para el despliegue de una metodología encaminada a la transformación digital, con perspectiva de e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria

Después de realizada la fundamentación teórica sobre las metodologías para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria, se considera desarrollar una metodología para la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador, bajo el enfoque cualitativo o método no tradicional, el cual, según Bonilla y Rodríguez (2000), se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar.

El enfoque cualitativo o método no tradicional no se concentra en medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. Por lo que este método es utilizado con frecuencia cuando se busca entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y su dinámica.

El diseño que se sigue es el de investigación-acción. Esta subcategoría, perteneciente al enfoque cualitativo o método no tradicional, tiene la finalidad de resolver problemas cotidianos e inmediatos (Álvarez-Gayou, 2003; Merriam, 2009) y mejorar prácticas concretas. Su propósito fundamental se centra en aportar información que guíe la toma de decisiones para programas, procesos y reformas estructurales. Sandín (2003, p. 161) señala que la investigación-acción pretende, esencialmente, “propiciar el cambio social, transformar la realidad y que las personas tomen conciencia de su papel en ese proceso de transformación”.

Por su parte, Elliott (1993) conceptúa a la investigación-acción como el estudio de una situación social con miras a mejorar la calidad de la acción dentro de ella. Para León y Montero (2002) representa el estudio de un contexto social donde mediante un proceso de investigación con pasos “en espiral”, se investiga al mismo tiempo que se interviene.

El desarrollo de la metodología para la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador, se desarrolla entonces bajo el enfoque cualitativo o método no tradicional, siguiendo un diseño de investigación-acción con un corte transeccional o transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Esta investigación es factible porque contribuye a una mayor participación de ciudadanos, así como a mejorar la interacción de contribuyentes, permitiendo una mejor cultura tributaria en el sector estudiado. Por tal motivo, este trabajo centra su investigación en realizar un análisis respecto al efecto que tienen las nuevas tecnologías en el desarrollo de la cultura tributaria de Jipijapa, Ecuador.

Para el despliegue de una metodología enfocada a la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria, se precisa observar el funcionamiento de las TIC del sector público, en aras de comprender cómo este sector brinda sus servicios a la ciudadanía apoyados de tecnología y, a su vez, se requiere averiguar si se podrá contribuir a incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

Para el análisis de la información que se requiere en este proyecto se utilizan los datos de la base de datos del Servicio de Rentas Internas (SRI), catastro, las que permitirán analizar datos de contribuyentes no obligados a llevar contabilidad. Además, se realizará encuestas a diversos contribuyentes del cantón Jipijapa, esto permitirá lograr datos reales respecto al comportamiento de la cultura tributaria y del manejo de las TIC en este sector.

La fundamentación de una metodología de transformación digital, que permita integrar beneficios a la tarea tributaria de negocios es básica, de esta manera los contribuyentes podrán desarrollar una mejor cultura tributaria con la contribución de las tecnologías. La transformación digital permitirá seguir a un ritmo vertiginoso las demandas emergentes de los clientes y mantendrá a los contribuyentes en el futuro, permitiendo competir de mejor manera en un entorno económico que cambia constantemente ante una evolución acelerada

de las TIC. Para el despliegue de la metodología enfocada en la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria, se establece la definición operacional de las variables a medir y estudiar sobre la ciudad de Jipijapa en Ecuador, definida como caso de estudio, dichas variables son:

- Cultura tributaria
- Transformación digital

La variable cultura tributaria, se enfoca en la metodología para la transformación digital necesaria para el desarrollo tributario desde el punto de vista de la transformación digital en Jipijapa-Manabí, Ecuador, ante el avance acelerado de las TIC y las exigencias e innovaciones que demandan las administraciones tributarias en la actualidad, frente a los reclamos de los clientes y los contribuyentes, en cuanto a una mayor participación ciudadana y una mejora del entorno económico que cambia constantemente.

Además de las variables antes referidas, interviene la variable e-Gobierno, variable que se considera como un factor exógeno relacionado con el desarrollo de la cultura tributaria.

3.2. Operativización de las variables

Las variables cultura tributaria y transformación digital se operativizan de acuerdo al diagnóstico que se realiza del estado que presenta la transformación digital, en los GAD de Jipijapa-Manabí, Ecuador (caso de estudio) como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria. Para lo cual, en la variable desarrollo de cultura tributaria, se tiene en cuenta que, 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.

Hay que tener en cuenta que 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).

Por su parte, la variable transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, actúa transversalmente en la sociedad, la economía y en nuestro día a día convirtiéndose en acelerador de este cambio. La transformación digital es un conjunto de actuaciones orientadas a la mejora y modernización de los procesos, los procedimientos, los hábitos y comportamientos de las organizaciones y personas que, a través del uso de las tecnologías digitales, optimizan la competitividad global de las administraciones públicas, las empresas y los ciudadanos (Ruiz-Falcó, 2019).

Otros aspectos como las dimensiones, subdimensiones, indicadores y preguntas en torno a las variables definidas se muestran en la Tabla 3.5.1 (Anexo 1).

3.3. Población, muestra y unidad de análisis

La población seleccionada como caso de estudio se corresponde a 18.865 contribuyentes catastrados por el Servicio de Rentas Internas (SRI) en el cantón Jipijapa, siendo muchos de ellos colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del referido cantón. Para determinar el tamaño de la muestra, se trabajó con los criterios de Murray y Larry (2009), y 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).

$$\text{Donde: } n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 p \cdot q} = 377 \quad (1)$$

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 muestreo para fortalecer el desarrollo de la cultura tributaria –desde el punto de vista de transformación digital con enfoque e-Gobierno, se realiza un diagnóstico del estado que presenta la transformación digital, en los GAD 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 incluirán a 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.

3.4. Técnicas de recolección de datos

En las investigaciones con enfoque cualitativo los métodos de recolección de datos son no estandarizados ni completamente predeterminados. No se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico. La recolección de datos está orientada a proveer de un mayor entendimiento de los significados y experiencias de las personas (Hernández- Sampieri et al., 2003). Refieren los citados autores que el investigador es el instrumento de recolección de los datos, se auxilia de diversas técnicas que se desarrollan durante el estudio. Es decir, no se inicia la recolección de los datos con instrumentos preestablecidos, sino que el investigador comienza a aprender por observación y descripciones de los participantes y concibe formas para registrar los datos que se van refinando conforme avanza la investigación.

Por lo expresado en los párrafos anteriores, en la presente investigación de carácter cualitativo se utilizan técnicas para recolectar datos, como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, interacción e introspección con grupos o comunidades. El proceso de indagación es más flexible y se mueve entre las respuestas y el desarrollo de la teoría.

El propósito del proceso de indagación consiste en “reconstruir” la realidad, tal como la observan los actores de un sistema social previamente definido (Hernández-Sampieri et al., 2003). A menudo se llama holístico, porque se precia de considerar el “todo” sin reducirlo al estudio de sus partes.

El enfoque cualitativo evalúa el desarrollo natural de los sucesos, es decir, no hay manipulación ni estimulación con respecto a la realidad (Corbetta, 2003). La investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, sobre todo de los humanos y sus instituciones (busca interpretar lo que va captando activamente). Postula que la “realidad” se define a través de las interpretaciones de los participantes en la investigación respecto de sus propias realidades.

3.5. Instrumentos de medición y técnicas

Como se abordó en el epígrafe anterior y teniendo en cuenta que la presente investigación es de carácter cualitativa se utilizan técnicas para recolectar datos, como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión

de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, interacción e introspección con grupos o comunidades. En ese contexto, se desarrolló un cuestionario que se utilizó en las entrevistas abiertas realizadas a la muestra seleccionada para esta investigación (Anexo 2). Al aplicar el cuestionario se obtuvo información sobre el estado que presenta la transformación digital, con enfoque e-Gobierno en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del cantón de Jipijapa-Manabí, Ecuador, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria.

3.6. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez y confiabilidad del instrumento se obtiene a través del coeficiente alfa de Cronbach. Este coeficiente desarrollado por J. L. Cronbach requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente (Hernández et al., 2003c).

El índice de consistencia interna puede ser calculado manualmente o en Excel de dos formas:

1. Mediante la varianza de los ítems
2. Mediante la matriz de correlación

El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja (Celina y Campo, 2005). Este valor manifiesta la consistencia interna, es decir, muestra la correlación entre cada una de las preguntas; un valor superior a 0.7 revela una fuerte relación entre las preguntas, un valor inferior revela una débil relación entre ellas. No es común, pero el alfa de Cronbach puede arrojar un valor negativo, esto indica un error en el cálculo o una inconsistencia de la escala.

Mencionan (Lucero y Meza, 2002) que, el valor mínimo aceptable del coeficiente de fiabilidad depende de la utilización que se hará del instrumento, es decir, dependiendo de la exactitud requerida por la disciplina que lo requiera. En la presente investigación se utiliza la ecuación 2, para aplicar el coeficiente alpha de Cronbach.

$$\text{Donde: } \alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum i^2}{T^2} \right] \quad (2)$$

K = es el número de ítems

$\sum Si^2$ = Sumatoria de Varianzas de los elementos (ítems)

S^2 = Varianza de la suma de los elementos (ítems)

α = Coeficiente alpha de Cronbach

Para la muestra de 377 contribuyentes que incluye colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jipijapa y el uso del instrumento entrevista, se obtuvieron respuestas que fueron codificadas a los valores 1, 2, 3, respectivamente. Luego de dicha codificación se procedió a calcular la varianza de la muestra, los valores obtenidos para cada ítem fueron: ítem 1 = 0,13, ítem 2 = 0,24 e ítem 3 = 0,24. La sumatoria de varianzas de los ítems ($\sum Si^2$) dio como resultado 0,60 y la varianza de la suma de los ítems (S^2) resultó 1,25. Al aplicar la ecuación 2 y conociendo que el valor del número de ítems (K) que es 3, el coeficiente alpha de Cronbach para el instrumento Entrevista (Anexo 2), resultó igual a 0,78.

Se utilizan métodos teóricos para lograr revelar la esencia del objeto investigado, debido a que estos métodos permiten interpretar y explicar la información que mediante los métodos empíricos fue acumulada. Además, estos posibilitan la construcción de conclusiones para ir a la esencia de los procesos y fenómenos, entre estos métodos y procedimientos los utilizados son:

- **Análisis-síntesis**, para el estudio de las fuentes bibliográficas existentes referente al tema, identificando los elementos más importantes y necesarios para dar solución al problema planteado.
- **Inducción-deducción**, para el estudio de las principales iniciativas de metodologías para el desarrollo de la cultura tributaria desde el punto de vista de transformación digital, que permita reflejar los elementos comunes entre los fenómenos estudiados, establecer generalidades y analizar cada uno de los detalles hasta establecer las relaciones existentes.

- **Histórico-lógico y el dialéctico**, para el estudio crítico de los trabajos anteriores y utilizar estos como punto de referencia y comparación con los resultados alcanzados. Sistémico estructural, para que todos los elementos de la concepción de la metodología funcionen como un todo.

3.6.1. Hipótesis de trabajo

Una metodología para la transformación digital, con enfoque de e- Gobierno, capaz de contribuir al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa-Manabí, Ecuador. La variación de la hipótesis queda:

- *H0*: Una Metodología para la transformación digital, con enfoque de e-gobierno con muy alta contribución al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa-Manabí, Ecuador.
- *H1*: Una Metodología para la transformación digital, con enfoque de e-gobierno con alta contribución al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa-Manabí, Ecuador.
- *H2*: Una Metodología para la transformación digital, con enfoque de e-gobierno con media contribución al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa-Manabí, Ecuador.
- *H3*: Una Metodología para la transformación digital, con enfoque de e-gobierno con baja contribución al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa-Manabí, Ecuador.
- *H4*: Una Metodología para la transformación digital, con enfoque de e-gobierno que no tiene contribución al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa-Manabí, Ecuador.

Adicionalmente, cabe señalar que cada estudio cualitativo es por sí mismo un diseño de investigación. Es decir, no hay dos investigaciones cualitativas iguales o equivalentes (son como hemos dicho “piezas artesanales del conocimiento, “hechas a mano”, a la medida de las circunstancias), (Hernández- Sampieri et al., 2003).

Según los citados autores, pueden haber estudios que compartan diversas similitudes, pero no réplicas, como en la investigación cuantitativa. Los procedimientos en las investigaciones cualitativas no son estandarizados. Simplemente, el hecho de que el investigador sea el instrumento de recolección de los datos y que el contexto o ambiente evolucione con el transcurrir del tiempo, hacen a cada estudio único.

Por lo anterior, el término diseño adquiere otro significado distinto al que posee dentro del enfoque cuantitativo, particularmente porque las investigaciones cualitativas no se planean con detalle y están sujetas a las circunstancias de cada ambiente o escenario en particular. En el enfoque cualitativo, el diseño se refiere al “abordaje” general que habremos de utilizar en el proceso de investigación. Álvarez-Gayou (2003) lo denomina marco interpretativo, que se verá en el próximo capítulo para diagnosticar la situación actual del proceso de transformación digital con enfoque e-Gobierno en el cantón Jipijapa, Ecuador.

3.7. Conclusiones del capítulo

En este capítulo se describió el despliegue de una metodología orientada a la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria. Se describió, además, el enfoque de la investigación, el tipo de investigación a realizar, la metodología de la investigación, las variables y su operativización. Se definió la población, muestra y unidad de análisis, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos, para el caso de estudio seleccionado, se realizó la validación del instrumento y se describió la metodología y análisis estadísticos de datos.

1ª EDICIÓN

e-Gobierno - Metodología para la Transformación Digital

COMO ESTRATEGIA APLICADA AL DESARROLLO
DE LA CULTURA TRIBUTARIA

Capítulo IV

Análisis de resultados del diagnóstico
realizado al cantón Jipijapa para
aplicar e-Gobierno como
metodología para la transformación
digital



El análisis de resultados pretende observar la transformación digital con enfoque e-Gobierno en el cantón Jipijapa Ecuador, en cuanto al desarrollo de la cultura tributaria y el funcionamiento de las TIC como alternativa de desarrollo del sector público, servicios que se brinda a la ciudadanía apoyados de tecnología para contribuir a incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana. Se propone la metodología y análisis estadísticos de datos para el estudio de las entrevistas abiertas aplicadas a la muestra seleccionada y se presenta el análisis de las entrevistas abiertas, donde se evidencian suficiencias e insuficiencias de la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa.

4.1. Diagnóstico de la situación actual del proceso de transformación digital con enfoque e-Gobierno en el cantón Jipijapa, Ecuador

La realización del diagnóstico de la situación actual del proceso de transformación digital con enfoque e-Gobierno en el cantón Jipijapa, Ecuador, tiene el objetivo de mostrar los resultados a partir de las entrevistas abiertas realizadas a una muestra significativa de contribuyentes, los cuales con su colaboración contribuirán a determinar la situación actual de la cultura tributaria y la transformación digital en la zona de estudio. Se incluyen, además, contribuyentes dentro de la categoría de: activos, pasivos y suspendidos y se excluirán a las sociedades. Se eliminarán contribuyentes alejados de la parroquia urbana Jipijapa. Además, se exponen los resultados del análisis documental realizado.

4.2. Metodología y análisis estadísticos de datos

4.2.1. Análisis de las entrevistas abiertas

Las entrevistas abiertas realizadas se apoyaron en el cuestionario diseñado en función de medir la situación actual de la cultura tributaria y la transformación digital en la zona de estudio (Anexo 2). En la entrevista se tuvo en cuenta las siguientes variables y dimensiones:

- Variable transformación digital, con enfoque de e-Gobierno en la dimensión visión. La visión, según refiere Guillén (2016), es considerada la meta a alcanzar; son las distintas actividades que se van a desarrollar en el e-Gobierno y que persiguen lograr, en un largo plazo, determinados objetivos que constituyen la principal justificación para su nacimiento y existencia, además de conformar el marco elemental sobre el cual debe desarrollarse todo su accionar.

Añade la referida autora que, como el propósito de un e-Gobierno es fomentar los objetivos compartidos de una sociedad, entonces para comenzar el proceso de planeación del e-Gobierno, es necesario establecer una visión amplia del e-Gobierno para que sea compartida por todas las partes de la sociedad. Dicha visión debe surgir de los grandes objetivos o inquietudes de la sociedad representando los objetivos prioritarios del gobierno y la voz compartida de todas las partes.

Un aspecto importante es que se debe tener la visión centrada en el ciudadano, o sea, se deben agrupar las necesidades de los ciudadanos y mejorar su calidad de vida a través del buen uso de las tecnologías (Guillén, 2016).

- Variable transformación digital, con enfoque de e-Gobierno en la dimensión liderazgo. El liderazgo, unido a la transformación digital ha sido un campo fecundo para el trabajo académico. Baquerizo (2014), refiere que para poder tener una buena gobernanza de e-Gobierno, es necesario tener el total apoyo del jefe institucional para garantizar la implementación de todo el proceso, por lo que el liderazgo de funcionarios de alto rango es primordial para incentivar los planes, procesos, políticas y reglamentos a implementar, así también el compromiso de los altos mandos para que se pueda cumplir una evaluación, orientación y monitorización del gobierno y gestión del e-Gobierno.

Escandón y Hurtado (2016) refieren que el liderazgo “constituye la capacidad de una persona para ejercer influencia sobre otra con el propósito de lograr ciertas metas deseadas” (p. 138). Para el desempeño de las labores y alcance de los objetivos organizacionales y en el entorno del proceso de transformación digital con enfoque e-Gobierno, los líderes deben adoptar un estilo propio donde empleen el direccionamiento de los equipos de trabajo.

- Variable transformación digital, con enfoque de e-Gobierno en la dimensión cultura. La cultura se corresponde con los valores, filosofía, ideologías, creencias, expectativas, actitudes, normas y procesos compartidos dentro de las organizaciones (Zhu, 2015). Dichos componentes sientan las bases en el proceso de transformación digital con enfoque e-Gobierno debido a la comunicación que se establece y que es necesaria para el logro y el entendimiento mutuo de lo que se pretende lograr, con sus procesos de integración y coordinación general (Naranjo- Valencia et al., 2016).

En base a lo referido, Ogbonna y Harris (2000) plantean que las organizaciones deberían orientar su cultura tanto en generar un enfoque externo como

en crear cohesión interna, ya que centrarse solo en los valores compartidos dentro de éstas podría reducir la rentabilidad a corto plazo, impedir el crecimiento e incluso afectar su supervivencia. Es por esto que, desde el punto de vista conceptual, se requiere de una capacitación cultural y de una gestión efectiva para lograr el éxito y la ventaja competitiva de una organización frente a cualquier proceso, como lo es con la transformación digital (Warrick, 2017) sin importar el contexto al que pertenezca.

- Variable transformación digital, con enfoque de e-Gobierno en la dimensión capacidades. Las capacidades constituyen el lubricante de la transformación digital, por lo que para adoptar la tecnología como componente de transformación digital con enfoque e-Gobierno, se debe tener capacidades o habilidades para la resolución de problemas (Parker, Wall y Cordery, 2001), así también creatividad para el tratamiento eficiente de la gran cantidad de información que se genera y procesa (Van Knippenberg, Dahlander, Haas y George, 2015).

El término capacidad suele hacer referencia al uso de métodos o instrumentos en momentos determinados y en relación con las tareas definidas, lo cual requiere ser analizado debido a que constituye un reto para las organizaciones incorporar tendencias tecnológicas o innovadoras disruptivas, donde se requiere de un alto nivel de capacidades, pues se debe adaptar la cultura, la mentalidad de los líderes y las competencias hacia nuevas maneras de trabajar (Accenture, 2016; Murawski y Bick, 2017; Zamora, Ricart, Guerra y Pérez, 2020).

- Variable cultura tributaria en la dimensión brecha digital. La brecha digital es un concepto que refiere a las desigualdades existentes en el uso de Internet y, por extensión, a las tecnologías de la información y la comunicación –TIC–, de unos sectores sociales con respecto a otros.

La brecha digital se basa en aspectos de acceso, pero también aquellos relacionados con el uso y aplicación de las TIC. Entre otros, se destacan tres tipos de brecha digital: de acceso, basada en la diferencia entre las personas que pueden acceder y las que no a las TIC; de uso, basada en las personas que saben utilizarlas y las que no; y de calidad del uso, basada en las diferencias entre los usuarios (Serrano, Martínez, 2003). Por su parte, la ausencia de los factores visión, liderazgo, capacidad y cultura; producen resultados parciales, la transformación digital sin visión, se convierte en cambio coyuntural de tecnología; la transformación digital sin cambio cultural, se traduce en brecha

digital; la transformación digital sin capacidad produce miedo y resistencia al cambio, y la transformación digital sin liderazgo provoca falta de compromiso y visión a corto plazo.

- Variable cultura tributaria en la dimensión preparación del personal. Esta variable se enfoca a la infraestructura, la capacitación y hacia el uso de los recursos.

El enfoque hacia la infraestructura representa la posibilidad de disponer de dispositivos para el acceso a la red y la conectividad con la red; el enfoque hacia la capacitación representa las capacidades y habilidades necesarias para utilizar estas tecnologías; y el enfoque hacia el uso de los recursos representa la posibilidad de utilizar los recursos disponibles en la red (se asocian las nuevas oportunidades de negocio a esta brecha, como los negocios digitales, la atención médica en línea, etc.). (Bernal, González, Ojeda, Zanfrillo, 2010).

- Variable cultura tributaria en la dimensión tecnología. Para el análisis de esta variable se tiene en cuenta que el uso de las herramientas que la tecnología proporciona hoy en día, especialmente las informáticas, es de vital importancia para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y optimizar el control de éstas.

Con el proceso de transformación digital, se intenta transformar en un contexto de reformas de fondo y forma el Código Tributario, la Ley de Régimen Tributario Interno, el Código de la Producción Comercio e Inversiones, entre otras normativas vigentes tributarias, con un profundo cambio tecnológico en todas las plataformas del Gobierno que intervienen en el procesamiento de las obligaciones tributarias. Pero lo más importante es que la razón prime sobre la coerción estatal y que los ciudadanos tengan cultura tributaria, puesto que la recaudación tributaria es el principal cimiento de ingresos fiscales para la sostenibilidad fiscal (Urrutia & Yanchar, 2021).

La determinación de estas dimensiones se realizó a partir de las problemáticas detectadas, a través del análisis documental realizado para constatar las problemáticas existentes en el proceso de transformación digital con enfoque e- Gobierno en el cantón Jipijapa, Ecuador. Para la obtención de la información se aplicaron los métodos teóricos definidos en la investigación.

La variable transformación digital, con enfoque de e-Gobierno en la dimensión visión, analizada a través del instrumento cuestionario aplicado a través de entrevista abierta a 377 contribuyentes, arrojó que la transformación digital con respecto a la visión que tienen los contribuyentes aporta un indicador relacionado con conocer lo que se espera de ellos y lo que puede ser cambiado de la cultura tributaria con la transformación digital. La claridad de la visión del rol y las implicaciones de la transformación digital, permite ser afrontada con una cierta seguridad inicial.

Por lo anterior, se destaca que la visión se torna operativa por medio de las estrategias, que se refleja en las planeaciones estratégicas, que recoge los aspectos necesarios para que los contribuyentes avancen, tanto como lo permitan las circunstancias. En ese sentido, se constató que un 40% de los encuestados reflejaron que en ocasiones el equipo directivo del programa encargado de la cultura tributaria define la visión de la transformación digital en el cantón Jipijapa y un 32% reflejó que bastantes veces el equipo directivo define la visión. (Gráfico 1. Anexo 3).

Ante la incertidumbre presente y los resultados obtenidos se acentúa que es grave que los directivos no definan totalmente la visión, ya que la visión es un indicador que resulta clave para la cultura organizacional de las administraciones tributarias. Establecer la visión para la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, es trabajo de la alta dirección, no de la tecnología necesaria para ejecutar la transformación digital que se requiere.

Como la transformación digital es un plan de largo recorrido y largo plazo, la visión tiene que dotar de significado a lo siguiente:

- El liderazgo, para que la transformación digital prevista pueda avanzar.
- Las inversiones a realizar.
- Los cambios organizativos que puede conllevar, interna y externamente.
- Las acciones que producen modificaciones en la cultura tributaria, para hacerla más digital.
- La comunicación que se desarrolla como elemento de alineamiento de los profesionales.
- Las capacidades que habrá que desarrollar.
- Los sistemas, herramientas tecnológicas que habrá que implantar y los procesos que habrá que modificar.

A pesar de que es una visión con alcance definido, resulta interesante observar que cuanto más avanzado está este proceso, menos considera el equipo directivo de las administraciones tributaria que se establezca la visión para el desarrollo de la cultura tributaria desde los procesos de transformación digital con enfoque e- Gobierno. Por tal motivo, resulta oportuno conocer si la transformación digital afectará el futuro del programa de cultura tributaria del cantón Jipijapa. Para ello, en la entrevista realizada se constató que un 40% reflejó que sí, seguro se afectará el programa de cultura tributaria, otro 20% reflejó que sí, probablemente. (Gráfico 2. Anexo 3).

Los resultados mostrados, reflejan que a los encuestados no les cabe duda de que la transformación digital va a afectar las administraciones tributarias y en particular el programa de cultura tributaria del cantón Jipijapa. No existe escape a sus influencias y cabe afirmar con rotundidad que ya existe afectación, debido a que no existe una estrategia digital bien definida y comunicada, así como la capacidad y preparación requerida para afrontar con éxito la transformación digital con enfoque de e-Gobierno en el desarrollo de la cultura tributaria.

Por tanto, conocer cuáles de los procesos de la cultura organizacional, el liderazgo de los directivos, las herramientas, la tecnología, las capacidades de los empleados y la visión de la administración tributaria, son los que requieren ser modificados en el cantón Jipijapa para que la transformación digital en la cultura tributaria del cantón jipijapa sea un éxito, resulta necesario. Para ello en la entrevista aplicada a la muestra seleccionada para el estudio fue considerada esta interrogante.

De lo anterior se obtiene como resultado que la cultura organizacional, el liderazgo de los directivos, las herramientas están en crecimiento dado la transformación digital que se lleva a cabo para desarrollar la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno en el cantón Jipijapa. Estos procesos deben modificarse de manera permanente, sin embargo, ellos no se puntualizan en la visión como los más importantes, lo que implica que existe una probabilidad de desconexión de la visión y las estrategias o planeaciones estratégicas del programa de cultura tributaria. (Gráfico 3. Anexo 3).

Los resultados obtenidos demuestran una desconexión entre los conceptos visión y estrategia. En ese contexto, y de acuerdo con la revisión documental y las entrevistas abiertas de tipo cualitativa, realizadas a directivos y especialistas de alto nivel, se acentúa que para que la transformación digital actúe como catalizador del proceso de desarrollo de la cultura tributaria con

enfoque e- Gobierno, la visión tiene que ser aplicada teniendo en cuenta las características relacionadas con la facilidad que la transformación digital le ofrece a las personas, tener un carácter global, marcar prioridades claras y cómo lograrlas, con estrategias que incluyan una agenda digital definida, comunicar con frecuencia para implicar a todos los involucrados en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa y desarrollar el talento digital que se requiere.

Con respecto a la presencia de cambios en la cultura tributaria del cantón Jipijapa debido a la transformación digital con enfoque de e-Gobierno que se lleva a cabo para su desarrollo, se constató que de 377 entrevistados, 217 reconocen que la visión del programa encargado de la cultura tributaria en el cantón Jipijapa ha cambiado de una manera u otra, como consecuencia de la transformación digital. En el análisis realizado y según los datos obtenidos se observa una tendencia positiva al respecto, un 58% reconocen mucho, los cambios en la visión para el desarrollo de la cultura tributaria, otro 27% reconocen bastante los cambios referidos. Tan solo un 5% no reconocen nada, algunas veces lo reconocen y pocas veces hacen reconocimiento a los cambios citados. (Gráfico 4. Anexo 3).

Al respecto, cabe destacar que la evolución de la visión es necesaria porque es un factor crítico para avanzar en la madurez digital requerida para la transformación digital con enfoque e-Gobierno en el desarrollo de la cultura tributaria. La evolución de la visión es un concepto que vertebrata diferentes estadios que se dan entre los empleados y directivos del programa de cultura tributaria en el cantón Jipijapa.

Las causas que favorecen o no la transformación digital con respecto a la visión que se tiene en el programa de cultura tributaria, caso de estudio, son necesarias conocerlas. Al respecto, se evidenció que las barreras que más ocasionan brecha digital son: la ausencia de recursos, la falta de capacidades digitales de los empleados, la falta de estrategia y la tecnología antigua, luego se hace énfasis en la cultura organizacional que no favorece la transformación digital. (Gráfico 5. Anexo 3).

Constituye un indicador importante, conocer si existe una estrategia bien definida y comunicada sobre la transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria, de no existir esto la visión se queda en el plano deseado. Se genera un salto entre visión y decisiones de perfil táctico donde la transformación digital es mera integración de la tecnología y las herramientas. Sin guía estratégica, esta meta es difícil para el desarrollo de la cultura tributaria en el

cantón Jipijapa. No obstante, se demuestra a través de la entrevista realizada a los 377 contribuyentes, catastrados por el Servicio de Rentas Internas (SRI) en el cantón Jipijapa que, un 51% de ellos evalúan mucho y bastante la existencia de una estrategia bien definida y comunicada sobre la transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria, lo que va en ascenso. (Gráfico 6. Anexo 3).

En relación con la estrategia digital del programa de cultura tributaria del cantón Jipijapa, los desafíos que se aproximan son dinámicos y cambiantes. Para los jefes del programa de cultura tributaria, el reto de una estrategia digital bien definida y comunicada, pasa por asumir que se debe pensar en el futuro de forma proactiva, identificando movimientos estratégicos necesarios que son únicos para el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa frente a los desafíos de la transformación digital y el enfoque e-Gobierno que se pretende llevar a cabo.

El análisis realizado, refiere que uno de los aspectos vitales para lograr el avance de la transformación digital en la cultura tributaria del cantón Jipijapa, es disponer de una visión que esboce una proyección con una finalidad clara y concreta que permita crear una agenda digital necesaria para el logro del objetivo deseado. En ese contexto, se hace necesario conocer las capacidades de liderazgo esenciales para acometer con éxito la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa.

De acuerdo con lo expresado, se debe tener en cuenta que toda transformación y en especial la digital, por su complejidad e impacto en las organizaciones y en todas las áreas del conocimiento económico, lleva consigo ajustes en el liderazgo, para lo cual, a través de la entrevista se logró conocer que la mayor parte de los entrevistados (76%) afirmaron haber cambiado su liderazgo individual para adaptarlo al nuevo contexto. (Gráfico 7. Anexo 4).

Conocer cuáles son las características más importantes (de tipo liderazgo) del equipo que conforma el programa de cultura tributaria del cantón de Jipijapa, creado por el Servicio de Rentas Internas (SRI) de Ecuador, para tener éxito en la transformación digital, resulta necesario. Para ello se evidenció que hace falta el diseño de un plan estratégico claro para acometer la transformación digital (21%) y que se impulsen y fomenten los cambio en la administración tributaria (18%). (Gráfico 8. Anexo 4).

Ante la relevancia del liderazgo que se debe tener para acometer el proceso de transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa, se hace necesario conocer sobre la comunicación que realiza la

dirección para informar, motivar e incrementar la participación. En la entrevista aplicada se constata sobre la transmisión por parte de los supervisores, de la visión que tienen sobre la transformación digital que se lleva a cabo para el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa. En ese sentido, se evidenció que la comunicación no ha sido clara, concretamente, un 29% refirió que no transmiten nada en concreto, un 32% refirió que han hablado alguna vez de ello, pero aún no está claro la visión sobre la transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria. (Gráfico 9. Anexo 4).

Los resultados manifiestan una contradicción entre el discurso de los jefes sobre la comunicación de la visión que se tiene sobre la transformación digital, siendo la comunicación un factor relevante del liderazgo necesario y la percepción de los colaboradores de los contribuyentes y colaboradores del cantón Jipijapa.

Por otro parte, y de acuerdo con los datos antes expresados sobre la comunicación de la visión que se tiene sobre la transformación digital que se lleva a cabo para el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa, se constata si existe conocimiento o percepción de cómo estará la cultura tributaria, en el cantón caso de estudio, con la implementación de la transformación digital con enfoque de e-Gobierno para su desarrollo. Al respecto, se evidenció que un 53% de los entrevistados reflejó que no saben cómo estará la cultura tributaria a futuro en relación con la transformación digital, del cantón tomado como caso de estudio, y un 32% refiere sí tener idea al respecto, lo cual es por interés propio porque en el cantón no comentan del tema. (Gráfico 10. Anexo 4). En cuanto a la formación de habilidades de liderazgo en la gestión de la transformación digital, se constató que un 93% de los entrevistados afirmaron no recibir ningún tipo de formación (59%) y no reciben formación, solo reciben formación técnica (34%). (Gráfico 11. Anexo 4).

Por su parte, cabe destacar que cuanto más preparación se tiene sobre temas afines con la transformación digital, menos participan del tema. En ese sentido, se evaluó si los contribuyentes y colaboradores del cantón Jipijapa se sienten partícipes de la transformación digital que se lleva a cabo en el cantón Jipijapa para el desarrollo de la cultura tributaria, constatándose que un 71% refieren desviaciones con respecto a este indicador, al respecto un 24% refirió no tener ninguna participación, un 28% refirió tener alguna participación y un 19% poca participación, sin embargo, los que menos tiempo llevan como contribuyentes del cantón Jipijapa y como colaboradores son los que señalaron sentir participación en el proceso de transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno. (Gráfico 12. Anexo 4). Después

de analizar la visión como elemento para articular la transformación digital y del liderazgo como motor, se aborda sobre el indicador cultura para avanzar en la transformación digital. La cultura establece el contexto para desarrollar adecuadamente la transformación digital. Tradicionalmente la cultura siempre ha sido un tema complejo, aunque sea frecuente hablar de cultura organizacional, se trata de un concepto indiscutible, difícil de materializar en algo concreto. Lau and Shani (1988), describen tres niveles de la cultura organizacional:

- a. Los artefactos: Una persona ajena a una empresa que llega a las oficinas percibirá el espacio de trabajo, la forma de vestir de los empleados, el mobiliario (elementos visibles).
- b. Los valores expuestos: Es lo que dicen los profesionales. Coincide con el qué dirán los miembros de una empresa respecto de las razones por las que las cosas son como son y deberían seguir siendo así. Se trata de la filosofía de una empresa, sus normas y justificaciones.
- c. Las asunciones inconscientes: Son aquello en lo que creen profundamente
 - los principios de actuación de los profesionales de una empresa b. Comportamientos de trabajo
 - Personas que se asumen como aceptables

La cultura se define, según los citados autores, como el comportamiento social, las normas y las creencias de un grupo. Es la forma en que las cosas se hacen en una compañía, no está definida por lo plasmado a través de una misión corporativa o código de ética, la cultura tampoco es solo cómo una empresa decora su espacio o qué herramientas utiliza. Es como se comporta, qué valora, cuáles son sus creencias más profundas y secretas, es lo que se reconoce como patrón de conducta aceptado.

Por lo antes expresado, la cultura puede convertirse en un importante facilitador de la transformación digital, aunque a nivel conceptual se tienen todos los elementos claros que sustentan la cultura organizacional, la dificultad radica en traducirlos a acciones específicas que permitan movilizar a los profesionales en la dirección deseada. Por lo que el indicador cultura que se mide en este contexto, para conocer el nivel cultural existente para la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno en el cantón Jipijapa, también tuvo desviaciones que son necesarias acometerlas en la presente investigación.

En la entrevista realizada se consultó sobre en qué medida se está de acuerdo con la frase: “el cantón Jipijapa está incentivando incrementar estrategias encaminadas a la transformación digital para desarrollar la cultura tributaria. Al respecto, un 59% refirió que bastante y mucho. (Gráfico 13. Anexo 5).

Otra cuestión ineludible es conocer si en el cantón Jipijapa se cumple con las características de toma de decisiones jerarquizadas, autonomía de los empleados en su día a día, alto aprendizaje en el puesto de trabajo, adaptación a los cambios y el entorno competitivo, toma de decisiones basadas en datos objetivos, estilo de trabajo abierto y colaborativo, carácter innovador, poca prevención de riesgo, transparencia en la comunicación y agilidad en la toma de decisiones, todas ellas necesarias para enfrentar el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno. Al respecto, se evidenció que un 44% reflejó que la característica distintiva es la toma de decisiones jerarquizadas y otro 25% refirió la característica: autonomía de los empleados en su día a día. (Gráfico 14. Anexo 5).

Por otra parte, resulta evidente conocer sobre los cambios que ha traído la transformación digital a la cultura tributaria del cantón Jipijapa. Al respecto se constató que prevalecen las nuevas formas de trabajar y organizar el trabajo (agile, Scrum) 49% y las nuevas formas de relacionarse (39%). (Gráfico 15. Anexo 5).

También se constata sobre la mejor opción para la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa. Al respecto, un 50% refirió que la mejor opción es crear un contexto adecuado para la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria, otro 34% expresó que la mejor opción es esperar que los empleados se sientan motivados con la transformación digital que se acomete en el desarrollo de la cultura tributaria. (Gráfico 16. Anexo 5).

Se analiza, además, la existencia de una cultura en el cantón Jipijapa que favorece el proceso de transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria. Al respecto, se evidenció que un 59% corroboró esta argumentación. (Gráfico 17. Anexo 5).

También se constató el grado de cambio de la cultura tributaria del cantón Jipijapa debido a la transformación digital. En ese contexto se destaca que un 84% de los entrevistados refirieron que el grado de cambio no es el adecuado, es decir, no se perciben grandes cambios al respecto. (Gráfico 18. Anexo 5).

El análisis del grado en que cambia la forma de trabajar (procesos) del cantón Jipijapa debido a la transformación digital para el desarrollo de la cul-

tura tributaria arrojó que los procesos están cambiando considerablemente (84%). Lo que se encuentra a tono con la proyección de cambios organizacionales y de los procesos de la cultura tributaria en el cantón caso de estudio. (Gráfico 19. Anexo 5)

Derivado de los resultados obtenidos, con respecto al análisis del grado de cambios y su influencia en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa inmersa en el proceso de transformación digital con enfoque e-Gobierno, se evaluó el nivel de concordancia que esto posee. Al respecto se consideró; si la transformación digital con enfoque e-Gobierno en el desarrollo de la cultura tributaria incentiva a compartir nuevas ideas con todos los niveles de la organización, si se genera más libertad en el trabajo, si la toma de decisiones se realiza desde escalas jerárquicas inferiores, si en el cantón Jipijapa se invierte para el desarrollo de la cultura tributaria desde la transformación digital y si debido a la transformación digital con enfoque e-Gobierno en el desarrollo de la cultura tributaria las expectativas laborales de los colaboradores han empeorado. De lo anterior se obtuvo que: un 32% refiere que se incentiva a compartir nuevas ideas con todos los niveles de la organización, un 28% refiere que la transformación digital con enfoque e-Gobierno en el desarrollo de la cultura tributaria genera más libertad en el trabajo y un 23% destaca que la transformación digital con enfoque e-Gobierno en el desarrollo de la cultura tributaria, permite que la toma de decisiones se realice desde escalas de jerarquías inferiores. (Gráfico 20. Anexo 5).

Por último, en cuanto a la variable transformación digital, con enfoque de e-Gobierno en la dimensión capacidades, se analiza el grado de importancia que los empleados y los directivos otorgan a sus capacidades para acometer la transformación digital con enfoque e-Gobierno en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa, con respecto al conocimiento tecnológico, la mentalidad de cambio, el conocimiento en el uso de las herramientas digitales, el pensamiento estratégico y el trabajo en equipo. Al respecto, y al realizar el análisis de manera detallada, se destaca con alta puntuación la mentalidad de cambio para acometer la transformación digital (23%). También es especialmente importante el conocimiento en el uso de las herramientas digitales (25%), mientras que el pensamiento estratégico es uno de los indicadores importantes a considerar (24%). (Gráfico 21. Anexo 6).

Por su parte, se constata el grado de consideración de que la transformación digital con enfoque e-Gobierno sea un éxito para el desarrollo de la cultura tributaria en el cantón Jipijapa. Se destaca al respecto que un 84% de los entrevistados reflejó que mucho y bastante. (Gráfico 22. Anexo 6).

El análisis de que si el éxito de la transformación digital con enfoque e-Gobierno para el desarrollo de la cultura tributaria está en manos de los colaboradores o empleados, arrojó que el 87% de los entrevistados confirmaron que mucho y bastante. (Gráfico 23. Anexo 6).

En conclusión, las capacidades digitales y generales son importantes para impulsar la transformación digital, facilitar y asegurar el liderazgo necesario para inspirar la visión y para preparar a los directivos del programa de cultura tributaria del cantón Jipijapa para afrontar el cambio cultural.

Para analizar la variable cultura tributaria en la dimensión brecha digital, se debe tener en cuenta que en el ámbito de la gestión empresarial se viene observando el desarrollo de redes y procesos inteligentes para integrar en el largo plazo la producción, la sostenibilidad y la satisfacción del cliente. Las tecnologías digitales, particularmente las que hacen referencia a las redes sociales, los móviles, los análisis de datos, la nube o internet de las cosas (SMACIT, por sus siglas en inglés: Social Mobile, Analytics, Cloud, and Internet of Things (IoT), son una oportunidad para llevar a cabo retos que antes se consideraban una utopía en el mundo empresarial.

Por tal motivo, la mayoría de las empresas (todas aquellas que no son nativas digitales) deben acometer una transformación para hacer frente a las amenazas existenciales que supone la digitalización. Para ello, deben tener presente a su vez, la teoría propuesta por Prensky (2001) respecto a la brecha entre nativos digitales y los inmigrantes digitales.

Por lo expresado, resulta evidente analizar el indicador brecha digital en la variable cultura tributaria. Al respecto, cabe destacar que si no existe un cambio cultural adecuado en las organizaciones, la brecha digital existirá y la misma no conducirá al desarrollo requerido en determinadas actividades, como, por ejemplo, la que se presenta en la cultura tributaria del cantón Jipijapa frente a la transformación digital.

En la entrevista realizada para analizar la situación actual del proceso de transformación digital con enfoque e-Gobierno en el cantón Jipijapa, se constató sobre los principios que se tienen en cuenta para el desarrollo de la cultura tributaria con énfasis en no poseer una brecha digital que dificulte el proceso. Se obtuvo que el principio de solo una vez, refiriéndose a un único suministro que deberán prestar las personas humanas y jurídicas (23%), posee mayor precisión, además el principio de inclusión y accesibilidad para personas mayores y con capacidades diferentes (25%) es el que más significancia tiene por tratarse de un principio contemplado dentro de la política fiscal de Jipi-

japa, Ecuador, y el principio de apertura y transparencia que permita que las administraciones públicas compartan información o datos posibilitando que los ciudadanos y empresas puedan tener control de acceso y modificación de datos, también posee un alto valor en el proceso de desarrollo de la cultura tributaria (24%). (Gráfico 24. Anexo 7).

También se evidenció la existencia de un marco jurídico que soporte las garantías de privacidad de un modelo global relacionado con la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa, Ecuador. Al respecto se constató que un 87% de los entrevistados contestó de forma positiva. (Gráfico 25. Anexo 7).

Sobre la existencia de brecha digital entre usuarios expertos para el desarrollo de la cultura tributaria con la transformación digital enfocada en e-Gobierno, se constató positivamente, pues es un proceso totalmente nuevo y se requiere de una preparación previa y actualización constante debido a los avances permanentes que tiene la tecnología. En este indicador se constató que un 84% refirió que sí existe brecha digital. (Gráfico 26. Anexo 7)

La variable cultura tributaria en la dimensión preparación del personal, también fue estudiada en el análisis de la situación actual del proceso de transformación digital con enfoque e-Gobierno en el cantón Jipijapa, Ecuador. Al respecto se constató sobre la existencia de estrategias para que los usuarios sean cada vez más expertos y exigentes respecto de los sistemas y las tecnologías en virtud de la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno, en ese sentido se evidenció que un 63% de los encuestados refirió que existen algunas estrategias, las que no cubren todo lo necesario y deseado para afrontar el desarrollo de la cultura tributaria con la transformación digital. (Gráfico 27. Anexo 8).

Se analizó sobre los ciclos disruptivos relacionados con la transformación digital con enfoque e-Gobierno. Al respecto, se evidenció que mientras los mismos sean menores la tendencia es a la tenencia de mejores oportunidades de crecimiento y rendimiento en la cultura tributaria del cantón Jipijapa.

En la entrevista realizada se constató que los ciclos disruptivos relacionados con la transformación digital con enfoque e-Gobierno en el cantón Jipijapa son menores, un 82% de los entrevistados reflejó lo señalado. (Gráfico 28. Anexo 8). Por lo expresado, se hizo necesario conocer sobre el pronóstico de la capacitación continua para asumir retos frente a la transformación digital con enfoque e-Gobierno en la cultura tributaria del cantón Jipijapa. Al respecto, se evidenció que la totalidad de los encuestados (100%), refirieron

este aspecto de forma positiva, por la importancia que reviste el proceso y la preparación que debe tener el personal para asumir el mismo.

En la variable cultura tributaria, dimensión tecnología, se constató sobre la implementación de plataformas conversacionales inteligentes con asistentes o asesores virtuales de alta capacidad cognitiva y direccionados hacia la solución eficiente de todo trámite. Al respecto, se constató que el 100% señaló que se prepara toda la tecnología inteligente para hacer del proceso de transformación digital un éxito en el desarrollo de la cultura tributaria.

También se constató que existe capacidad tecnológica y profesional para la modificación de los sistemas de captura de datos biométricos atendiendo a los actuales desarrollos de aplicaciones basadas en el reconocimiento facial como medida de ciberseguridad en el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e- Gobierno en el cantón Jipijapa. Al respecto, se evidenció (100%) que está creada toda la capacidad tecnológica y profesional para el éxito del desarrollo de la cultura tributaria desde un enfoque e-Gobierno basado en la implementación y desarrollo de la transformación digital.

Por otra parte, se constató, además, que existe toda la tecnología adecuada y necesaria para el procesamiento de información entre humanos y computadores que incide de forma significativa en la cultura tributaria del cantón Jipijapa. El 100% de los entrevistados afirmó de forma positiva lo referido.

4.3. Conclusiones del capítulo

En este capítulo se realizó un análisis de resultados para observar la transformación digital con enfoque e-Gobierno en el cantón Jipijapa, Ecuador, en cuanto al desarrollo de la cultura tributaria y el funcionamiento de las TIC como alternativa de desarrollo del sector público y los servicios que se brinda a la ciudadanía apoyados con tecnología para contribuir a incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana. Se propuso la metodología y análisis estadísticos de datos para el análisis de las entrevistas abiertas aplicadas a la muestra seleccionada y se presenta el análisis de las entrevistas abiertas, donde se evidenciaron suficiencias e insuficiencias de la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa.

1ª EDICIÓN

e-Gobierno - Metodología para la Transformación Digital

COMO ESTRATEGIA APLICADA AL DESARROLLO
DE LA CULTURA TRIBUTARIA

Capítulo V

E-Gobierno - metodología para la transformación digital como estrategia aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa Ecuador



El desarrollo de una metodología para la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, como herramienta para el perfeccionamiento de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador, requiere de la determinación y contextualización del cantón Jipijapa, Ecuador, para fundamentar la estrategia que se aplicará. En este contexto se analiza el marco jurídico e institucionalidad del gobierno electrónico en Ecuador como parte fundamental del proceso de transformación digital que se lleva a cabo.

5.1. El cantón Jipijapa

Jipijapa, la Villa de San Lorenzo de Jipijapa, también Xipixapa, es un cantón ubicado al sur de la provincia de Manabí. En la franja costera del Ecuador, la tradición cuenta que su nombre se deriva de un cacique indio del lugar Xipixapa, su superficie es de 1.420 km². El cantón Jipijapa cuenta con 65.976 habitantes con una población económicamente activa de 20.561 personas sus límites son, al norte: con los cantones Montecristi, Portoviejo y Santa Ana, al sur: con el cantón Paján y la provincia del Guayas, al este: con los cantones Veinticuatro de Mayo y Paján, al oeste: con el océano Pacífico y el cantón Puerto López. La cabecera cantonal San Lorenzo de Jipijapa cuenta con 44.870 habitantes.

El cantón Jipijapa surgió a la vida política con tres parroquias: Jipijapa, Julcuy y Paján dentro de la jurisdicción comunal adquirida y posesionada en el año de 1806, fundando así el sur de la provincia de Manabí. Para el año de 1945, Jipijapa contaba con trece parroquias, pero en ese mismo año, la Asamblea Constituyente crea el cantón 24 de mayo, y pierde tres parroquias: Sucre, Bellavista y Noboa. Otra pérdida fue en el año de 1950, ya que el Congreso de ese año crea el cantón Paján, constituido por las parroquias Paján, Guale, Lascano y Campuzano.

En la actualidad el cantón Jipijapa cuenta con siete parroquias rurales: El Anegado, Pedro Pablo Gómez, Julcuy, La Unión, Membrillar y Puerto Cayo. Su fecha de cantonización es el 25 de junio de 1824 y la de independencia el 15 de octubre de 1820 (GAD, 2015).

5.2. El gobierno electrónico en el cantón Jipijapa Ecuador

Las TIC y el gobierno electrónico contribuyen al crecimiento económico, social, cultural, a la modernización del Estado y distribución con equidad, así como a desarrollar plataformas virtuales locales, nacionales y regionales de cooperación, para asegurar una participación eficiente en la economía mundial. Además, son la fuente de generación de información, aprendizaje y conocimiento, y constituyen los pilares del desarrollo económico y social de países de la región y el mundo.

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CIGE) señala que “Gobierno Electrónico” y “Administración Electrónica” son similares, “ambas consideradas como el uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos”.

El gobierno electrónico es considerado como una “novela fenomenal” debido a su multidimensionalidad, característica que le ha permitido aumentar su implementación en diferentes gobiernos, a través de todo el mundo, auspiciada por las nuevas escuelas de pensamiento de la Nueva Gestión Pública (NGP) y la Escuela de Gobernanza Pública (EGP), que se fundamentan en la creencia de que el mercado es más eficiente que las políticas gubernamentales sobre la distribución de recursos de la sociedad (Bwalya, Zulu, & Grand, 2012). Esto implica que cualquier intervención con respecto a la prestación de servicios públicos debe considerar las características y tendencias del mercado (ciudadanos y empresas).

Basado en lo anterior, se destaca que la gestión del servicio público o cualquier intervención en la prestación del servicio, que esté centrada en el ciudadano, o el negocio, tienen una mayor probabilidad de éxito. En este sentido, el diseño del gobierno electrónico debe concentrarse en la comprensión de la multidimensionalidad de la base de consumidores de gobierno electrónico (Bwalya et al., 2012).

Para la CEPAL, el gobierno electrónico es un proceso de constante evolución y permite tener, de acuerdo con la ONU, cinco niveles evolutivos en función de su grado de desarrollo y madurez, que son:

1. Grado emergente: proporciona información básica a través de Internet.
2. Grado ampliado: sitios web con interacción (comunicación unidireccional; opciones de búsqueda e interacción a través de correo electrónico).
3. Grado interactivo: se ofrecen servicios con interacción (comunicación bidireccional: formularios electrónicos).
4. Grado transaccional: transacciones completas y seguras (pago de servicios, multas e impuestos, etc.).
5. Grado de integración total: el usuario dispone de acceso instantáneo a servicios de manera total.

Cabe anotar que en el cantón Jipijapa, Ecuador, existe una relación directa entre el nivel de madurez, la complejidad de los sistemas, la evolución tecnológica y cultural, sin embargo, existen barreras que impiden el desarrollo necesario para el accionar ciudadano ante políticas públicas soportadas por las TIC. La incorporación de herramientas TIC en la gestión pública otorga beneficios a todo nivel, tanto de los estamentos públicos como de la sociedad en su conjunto.

Este nuevo paradigma de gestión pública tiene como fin, a largo plazo, mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, a través de la modernización y eficacia del Estado; revolucionando la manera de proporcionar servicios al mismo gobierno, a los ciudadanos, a las empresas y a los funcionarios de gobierno, de acuerdo a cuatro tipos de relaciones que permiten la gestión integrada y/o compartida de servicios propios de la administración pública, a saber:

1. G2G: Government to Government (Gobierno a Gobierno).
2. G2C: Government to Citizen (Gobierno a Ciudadano).
3. G2B: Government to Business (Gobierno a Empresa).
4. G2E: Government to Employee (Gobierno a Empleado).

Las relaciones antes referidas, se encuentran claramente definidas e identificadas. Muchos portales de gobierno electrónico identifican las actividades en forma muy explícita y clara; razón por la que es necesario establecer un vínculo estrecho con el sector privado en todo el proceso de implementación del gobierno electrónico, es decir, desde la visión y el proceso de planificación, hasta su implementación, monitoreo y evaluación (CEPAL, 2011).

Bajo los preceptos referidos, la propuesta de implementación del gobierno electrónico en el cantón Jipijapa, se realiza con el objeto de mejorar la calidad de vida de las personas, asociando la capacidad de inclusión social y el potencial democrático del uso de las TIC, contribuyendo de esta manera a un gobierno más abierto, sujeto a control social y oportunidades de participación directa de los ciudadanos en política y las actividades propias de la gestión pública. Sin embargo, la generalidad de iniciativas de gobierno electrónico actuales considera todavía a los ciudadanos desde una perspectiva pasiva (Torres, Pina, & Acerete, 2006), razón por la que en la actualidad las administraciones públicas tienen como reto el transformarse a sí mismas, para involucrar a los ciudadanos en las actividades democráticas y acabar con barreras y prácticas burocráticas que impiden el intercambio de información y la prestación de servicios públicos de calidad.

De acuerdo con lo expresado, se establece que el gobierno electrónico es un tema de mucha actualidad e importancia para el mundo, la región y Ecuador; razón por la cual se aspira desarrollar una metodología basada en e-Gobierno para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador, dada la existencia de organizaciones mundiales regionales, nacionales y locales que se encuentran impulsando el uso e implementación de esta herramienta. Entre las principales iniciativas están las desarrolladas por la Organización de Estados Americanos (OEA) con su programa la RED GEALC, el Instituto para la Conectividad en las Américas (ICA), el Banco Mundial (LCR Regional Knowledge Management), el Banco Interamericano de Desarrollo, el Departamento para Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (UNDESA).

Además, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el Caribbean Centre for Development Administration (CARICAD), la Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, la Secretaría de Administración Pública de Ecuador y la Subsecretaría de Gobierno Electrónico a nivel nacional; organizaciones que en conjunto buscan resaltar la importancia de esta aplicación para el desarrollo socio económico de un país apoyan de forma significativa la implementación de los e-gobiernos.

5.3. Marco jurídico e institucionalidad del gobierno electrónico en Ecuador

El gobierno electrónico y su marco jurídico e institucional en Ecuador, se desarrolla bajo el nuevo enfoque de la Constitución Política de la República de Ecuador, publicada en el Registro Oficial 449 del 20 de octubre de 2008, se define a Ecuador como un país democrático, comprometido con la integración latinoamericana, con una nueva forma de convivencia ciudadana, en diversidad y armonía con la naturaleza para alcanzar el buen vivir; además de construir una sociedad que respete en todas sus dimensiones la dignidad de las personas. Especifican los artículos 16, 17, 18, 19 y 20 el derecho al acceso universal a las TIC; la instalación de medios de comunicación, uso de frecuencias del espectro radioeléctrico con igualdad; acceso y uso de las diferentes formas de comunicación, ya sean sensorial, visual, auditiva y otras formas de comunicación en las cuales se incluyan a personas con discapacidades; el fomento a la diversidad de comunicación para todos, garantizando métodos transparentes de asignación del uso de frecuencias radioeléctricas para las estaciones de radio y televisión; la creación de nuevos medios de comunicación y el acceso a las tecnologías de información y comunicación, en

donde se incluya a las personas que lo tengan de forma limitada o carezcan de dicho acceso.

El derecho a recibir, intercambiar, copiar, buscar y brindar información contextualizada, legítima y oportuna; a acceder con seguridad a la información generada por parte de las entidades públicas o privadas; a regular los contenidos de los medios de información con fines educativos, culturales e informativos; asegurar el secreto de información y la reserva de la fuente de quienes emitan información, entre otros. Por otro lado, los artículos 52, 53 y 66 señalan que la ciudadanía tiene derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y disponer de información precisa y no engañosa; así como acceder a bienes y servicios públicos y privados con calidad, eficiencia, eficacia y buen trato; y a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. Además, según el artículo 227, la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. En el artículo 347, se establece que el Estado es responsable de trabajar en el avance educativo, mediante el uso de las TIC, enlazando las enseñanzas con las actividades productivas o sociales. En complemento a esta norma fundamental, de carácter nacional, el gobierno electrónico en Ecuador sigue los lineamientos internacionales expresados en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, en Pucón, Chile, el 31 de mayo y 1.º de junio de 2007. Además de los diferentes instrumentos jurídicos nacionales que conforman el marco legal, toma en cuenta otros, como: la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (publicada en el Registro Oficial 439 del 18 de febrero de 2015), el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (Decreto Ejecutivo 864, publicado en el Registro Oficial suplemento 676 del 25 de enero de 2016), la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (Registro Oficial, Suplemento 395 cuya actualización fue el 12 de septiembre de 2014), Ley Orgánica del Servicio Público-LOSEP (Ley 0 Registro Oficial, Suplemento 294 de 06-oct-2010), Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (Registro Oficial, Suplemento 395 de 04 de agosto de 2008.

Última modificación: 12-sep.-2014), Ley de Modernización del Estado (Registro Oficial 349 de 31 de diciembre de 1993), Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles (Ley 0 Registro Oficial Suplemento 684 de 04-feb.-2016), Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de

Datos (Ley 67 publicada en Registro Oficial Suplemento 557 de 17 de abril de 2002, modificada el 10 de febrero de 2014); Reglamento a la Ley de Comercio Electrónico (publicada en Registro Oficial 735 el 31 de diciembre de 2002 cuya modificación se dio el 12 de septiembre de 2011); Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Ley 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 116 de 10 de julio de 2000, modificada el 13 de octubre de 2011), Reglamento a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Decreto Ejecutivo 1314, cuya modificación fuera el 21 de marzo de 2006).

Otras leyes, reglamentos y normas como: Ley Orgánica de Transparencia de la Información (Ley 24, publicada en Registro Oficial, Suplemento 337 del 18 de mayo de 2004), Reglamento a la Ley Orgánica de Transparencia de la Información (Decreto 2471, publicado en el Registro Oficial 507 del 19 de enero de 2005); Norma de Control Interno (Contraloría General del Estado). Adicionalmente se destacan los Acuerdos Ministeriales 166 Esquema de la Seguridad de la Información (25 de septiembre de 2013), 718 Instructivo para normar el uso del Sistema de Gestión Documental Quipux para las entidades de la Administración Pública Central (25 de mayo de 2009), 141 Contratación de servicios públicos de telecomunicaciones (21 de abril de 2011), 118 Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos (2 de agosto de 2013); los Decretos Presidenciales 1384 Interoperabilidad, 1014 Software Libre y Estándares Abiertos, 149 Gobierno Electrónico y Simplificación de Trámites; que definen las condiciones, componentes y forma de implementar el gobierno electrónico en la gestión pública nacional.

Por su parte, el Acuerdo Ministerial número 118 emitido del 2 de agosto de 2013, crea la Subsecretaría de Gobierno Electrónico cuya misión es generar estrategias, políticas, normativas, planes, programas, proyectos y servicios de gobierno electrónico; y efectuar el asesoramiento, intervención, seguimiento y control de su implementación, operación, promoción y difusión en las entidades de la Administración Pública Central institucional y dependiente.

El Decreto Ejecutivo 149 del 20 de noviembre de 2013 establece la definición, lineamientos del Gobierno y la Rectoría de la SNAP sobre Gobierno Electrónico y la simplificación de trámites (SNAP, 2016). Desde mediados de 2014 se están desarrollando comités, conformados por varias entidades de la gestión pública central, quienes afianzan y ejecutan proyectos TIC orientados a fortalecer el gobierno electrónico del país.

5.4. Conclusiones del capítulo

En este capítulo, se precisó sobre la determinación y contextualización del cantón jipijapa, Ecuador, lo cual contribuyó a fundamentar la metodología para la transformación digital como estrategia aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa Ecuador. Se analizó el marco jurídico e institucionalidad del gobierno electrónico en Ecuador, como parte fundamental del proceso de transformación digital que se lleva a cabo.

1ª EDICIÓN

e-Gobierno - Metodología para la Transformación Digital

COMO ESTRATEGIA APLICADA AL DESARROLLO
DE LA CULTURA TRIBUTARIA

Capítulo VI

Propuesta. Metodología para
la transformación digital aplicada
al desarrollo de la cultura tributaria
en Jipijapa, Ecuador



Para desarrollar una metodología de transformación digital, con enfoque de e- Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador, se tuvo en cuenta los resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual realizado, donde se tomó como referencia los aspectos constatados a través de la entrevista aplicada, la aplicación del cuestionario para el estudio diagnóstico, el análisis documental y el criterio de expertos. Con base en los resultados obtenidos, se diseña la metodología que se propone como objetivo general de la presente investigación.

La metodología que se desarrolla se basa en el modelo COBIT, que parte de dos principios: la información como recurso clave para cualquier organización, y la tecnología que permite generarla y custodiarla. Para tal fin, se tiene en cuenta las características del proceso de transformación digital con enfoque e-Gobierno y la cultura tributaria del referido cantón, para la mejora de los procesos tecnológicos que atañe a la ciudadanía y que requieren para incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

Sobre la base de que COBIT facilita definiciones, buenas prácticas y modelos estructurados en torno a cinco principios y siete facilitadores, enfocándose, concretamente, en el desarrollo de las políticas y buenas prácticas para el control de TI y los principios para satisfacer las necesidades de las partes interesadas, cubrir la administración tributaria del GAD de Jipijapa de extremo a extremo, aplicar un marco referencial integrado, hacer posible un enfoque holístico y separar el gobierno de la gestión, se desarrolla la metodología propuesta. Para tal fin se tiene en cuenta que: “una metodología es una forma de proceder para alcanzar determinado objetivo que se sustenta en un cuerpo teórico y que se organiza como un proceso lógico conformado por una secuencia de etapas, eslabones, pasos o procedimientos condicionantes y dependientes entre sí, que ordenados de manera particular y flexible permiten la obtención del conocimiento propuesto” (De Armas, 2003, p. 12).

La definición de la citada autora, aporta elementos más precisos sobre la estructura de la metodología que facilitan la elaboración y por ello se asume este criterio en la presente investigación. En la metodología que se desarrolla se tiene en cuenta que la estructura de la acción comprende tres componentes esenciales y que los contribuyentes y colaboradores deben dominar para la transformación digital y el enfoque e-Gobierno que adopta la cultura tributaria como forma de su desarrollo, desde cualquier saber: la orientación, la ejecución y el control. Estos tres momentos propician la adecuada dirección del aprendizaje, la potenciación de la zona de desarrollo próximo y garantizan

el desarrollo de habilidades con la solidez requerida a partir del seguimiento del diagnóstico.

6.1. Características de la metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador

6.1.1. Contexto

Este proyecto se desarrolla de acuerdo con el contexto que se definió en el capítulo V y se tuvo en cuenta los problemas existentes sobre la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, para contribuir de forma efectiva al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Manabí. Los problemas detectados se muestran en el árbol de problema (Figura 6.3.1. Anexo 9).

6.1.2. Objetivo del proyecto

Favorecer el desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Manabí, mediante el proceso de transformación digital con enfoque e-Gobierno.

6.1.3. Estructura de la metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador

La metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador, como propuesta de solución, constituye un aporte práctico y está compuesta por sus aparatos estructurales: el aparato instrumental conformado por los conceptos, principios y requerimientos, que la sustentan teóricamente y el apartado metodológico conformado por los momentos y etapas para su desarrollo. El aparato instrumental de la metodología consta de las siguientes fases:

Aparato instrumental

1. Primera fase: Análisis de capacidades

Para lograr una cultura tecnológica en la sociedad, se deben aprobar proyectos de capacitación informática para los ciudadanos, actualizando constantemente los conocimientos de los dirigentes y del personal especializado en las TIC. Según Amoroso (2014) para poder aprovechar los beneficios del Gobierno Electrónico, los ciudadanos deben, primeramente, tener la capacidad de utilizarlo. Para ello se requiere educar a los ciudadanos en el uso de las TIC, y en los beneficios que puede proporcionar.

El análisis de la capacidad consiste en investigar las condiciones intelectuales que poseen los trabajadores de cada una de las instituciones. No todos

los trabajadores tienen la capacidad intelectual para interactuar de manera adecuada y sin riesgos con la tecnología, por lo que se necesita frecuentemente de una capacitación de acuerdo a las necesidades de la organización a la que pertenezca y las prioridades sociales.

En el diagnóstico realizado sobre la situación actual del proceso de transformación digital con enfoque e-Gobierno en el cantón Jipijapa, Ecuador, se constataron deficiencias con respecto a la capacitación y preparación de los contribuyentes y colaboradores del cantón Jipijapa, para suplir estas carencias, se crean estrategias, entre ellas y más importante, la capacitación del personal a favor del conocimiento de las TIC.

En las instituciones del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Jipijapa esta capacitación se realiza a través de las necesidades que surgen de los colaboradores, de acuerdo con los cambios en la institución, así como también la superación personal. Otra forma de realizar la preparación del personal es realizando un diagnóstico por cada área de las instituciones, las necesidades que tienen los empleados, para conocer las dificultades tecnológicas que afrontan.

Un segundo paso sería trazar una estrategia para la realización del plan de capacitación según los objetivos de cada departamento e individual de los colaboradores y contribuyentes y en un tiempo determinado ofrecer la preparación requerida. A pesar de haberse constatado en el diagnóstico que existe una cierta cantidad de colaboradores y contribuyentes capacitados en el área de las TIC, se llega a la conclusión que en el cantón de Jipijapa se cuenta con un nivel óptimo para interactuar con la tecnología, aunque es necesaria la implementación de cursos para desarrollar las habilidades necesarias para el uso software y sitios especializados de la institución. Atendiendo a lo planteado, se puede afirmar, de acuerdo con los resultados adquiridos a través de la entrevista realizada, que no se observa ninguna capacitación orientada al uso de plataformas tecnológicas, por lo cual se desconoce todo lo referente a cualquier sistema de Gobierno Electrónico. En esta dirección, se propone un programa de capacitación para dar solución a esta dificultad.

a. Pasos metodológicos

- Establecer programas de capacitación para dar solución al conocimiento requerido para el uso de plataformas tecnológicas con enfoque e-Gobierno como parte del desarrollo de la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria.

- Caracterización del desarrollo de capacidades mentales y desarrollo profesional de los contribuyentes y los colaboradores para acceder a las capacitaciones sobre el uso de plataformas tecnológicas con enfoque e-Gobierno como parte del desarrollo de la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria
- Ajustes de trabajo en base al uso de las TIC de la cultura tributaria.
- Planificación de la actividad de capacitación

2. Segunda fase: Análisis de accesibilidad e infraestructura tecnológica

El ente fundamental para acceder a sitios web es la tecnología. Para que pueda existir una interacción entre el usuario y el sitio es necesario contar con una especial accesibilidad tecnológica, además de contar con espacios disponibles, donde el ciudadano pueda acceder sin dificultad. En el cantón Jipijapa, existen varios lugares donde los usuarios pueden asistir para conectarse con los diferentes servicios que se ofrecen como parte de la transformación digital existente.

En el estudio diagnóstico realizado, se constató que existe una buena implementación de plataformas conversacionales inteligentes con asistentes o asesores virtuales de alta capacidad cognitiva y direccionados hacia la solución eficiente de todo trámite. También se confirmó que existe capacidad tecnológica y profesional para la modificación de los sistemas de captura de datos biométricos atendiendo a los actuales desarrollos de aplicaciones basadas en el reconocimiento facial como medida de ciberseguridad en el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno en el cantón Jipijapa, y además se evidenció que existe toda la tecnología adecuada y necesaria para el procesamiento de información entre humanos y computadores que incide de forma significativa en la cultura tributaria de este cantón.

De acuerdo con lo expresado, resulta evidente referir que existen otros factores como la mala planeación estratégica al no tener en cuenta el presupuesto necesario para la transformación digital con enfoque e-Gobierno en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa. Con base en ello, se propone el análisis de la planeación estratégica para que se tenga en cuenta lo referido a la transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria.

b. Paso metodológico

- Mejorar la planeación estratégica del cantón Jipijapa

- Actualizar formatos de descripción de áreas tecnológicas y perfiles de desarrollo con enfoque e-Gobierno.
- Diseñar los manuales de políticas, procedimientos y funciones para el proceso de transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno
- Taller de Socialización Organizacional para dar a conocer el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno basado en la transformación digital

3. Tercera fase: Análisis del marco legislativo

Para establecer el marco legislativo de una sociedad se debe tener en cuenta la privacidad y la seguridad de la información que circula por la red (Amoroso,

2014). Un marco legislativo favorable para el Gobierno Electrónico incita a la población a utilizar las TIC para su beneficio. Esto es muy importante para lograr el desarrollo exitoso de una economía electrónica.

Para la implementación de sitios web para la sociedad, es imprescindible la creación y establecimientos de políticas concernientes a la información que se ofrecerá en los mismos, sobre todo si la información que se ofrece, maneja o tramita; responde al gobierno. Además, debe estar dirigida esencialmente a los principales objetivos y desarrollo que se proponga el país y por ello debe estar correctamente reglamentada.

Para lograr un desarrollo favorable, se necesita realizar un estudio que identifique lo que demandan los ciudadanos y las empresas, con el objetivo de conocer las principales dificultades que poseen los organismos, ya sea tecnológica e intelectual, aunque no siempre la población se encuentra calificada para trabajar y hacer uso de la misma. Los ciudadanos del cantón Jipijapa, poseen necesidades indispensables cuando se trata de realizar trámites y procesos en los sectores gubernamentales y no gubernamentales, sobre todo si estos procesos se encuentran soportados en una plataforma de Gobierno Electrónico.

Se constató en la entrevista realizada, la necesidad de transformar y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en lo referente a la tributación para lo cual se requiere del desarrollo de una plataforma de e-Gobierno que plasme de forma abierta las tareas, legislaciones y complementos que se necesiten para contribuir con lo establecido por el Servicio de Rentas Internas del Ecuador. Es necesaria, también, la interacción directa con las entidades, el tiempo

y los trámites de orden documental, pues ha sido bien acogida por parte de los ciudadanos entrevistados, que en su mayoría se muestran abiertos a la participación y disfrute de los principales servicios que ofrezcan los diferentes organismos gubernamentales.

c. Paso metodológico

- Evaluar el marco legislativo de la sociedad en los aspectos relativos a la privacidad y la seguridad de la información que circula por la red.
- Crear e implementar sitios web para la sociedad, respaldados por el establecimiento de políticas concernientes a la información que se ofrecerá en los mismos, sobre todo si la información que se ofrece, maneja o tramita responde al Gobierno.
- Realizar un estudio que identifique lo que demanden los ciudadanos y las empresas, con el objetivo de conocer las principales dificultades que poseen los organismos, ya sea tecnológica e intelectual, aunque no siempre la población se encuentra calificada para trabajar y hacer uso de la misma.
- Transformar y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en lo referente a la tributación a través del desarrollo de una plataforma de e-Gobierno que plasme de forma abierta las tareas, legislaciones y complementos que se necesiten para contribuir con lo establecido por el Servicio de Rentas Internas del Ecuador.
- Interactuar de forma directa con las entidades, el tiempo y los trámites de orden documental, para la adecuada participación y disfrute de los principales servicios relacionados con la transformación digital que ofrezcan los diferentes organismos gubernamentales.

Análisis de los indicadores para el desarrollo de un Gobierno

Electrónico

Se llega a este punto de la investigación, con un análisis detallado de los indicadores establecidos por el paso uno de la metodología de Amoroso, (2014). Cada uno de ellos permitió observar el comportamiento de las organizaciones gubernamentales según lo establecido.

Se puede decir que, en cuanto a la capacidad intelectual, existe un porcentaje elevado de trabajadores capacitados en las TIC. Las habilidades fueron reconocidas a través de los cursos de capacitación que se ofrecen en las distintas unidades. Otras de las prácticas con las que cuentan los colaborado-

res, fue el conocimiento con respecto al software especializado de cada una de las instituciones.

Las personas también juegan un papel importante, dado que no poseen conciencia de lo que es Internet ni de los servicios que brinda, y en este sentido deben ser alfabetizadas. El conocimiento que se tiene al respecto hasta el momento es sobre el uso de redes sociales como Facebook, el uso de Google para la conexión con familiares mediante servicios de video chat, y páginas referidas a juegos etc.

Ajustes para implementar un e-Gobierno en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa

- Realizar un diagnóstico a los contribuyentes del cantón Jipijapa y colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón referido, con el fin de desarrollar una cultura tributaria en el cantón Jipijapa. Se diagnosticarán las necesidades cada tres meses de acuerdo al cumplimiento que se observe.
- Ofrecer cursos de capacitación sobre las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación), específicamente en la operación o manejo de plataformas tecnológicas a los contribuyentes del cantón Jipijapa y colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón referido, éstos estarán divididos en varios módulos, hasta llegar a un nivel básico y medio.
- Optar por adquirir mediante las vías posibles una mayor cantidad de computadoras para la preparación de los contribuyentes del cantón Jipijapa y colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón referido. Los directivos de cada centro deberán acordar las prioridades para el desarrollo de la cultura tributaria y que este tipo de práctica llegue a todos.
- Se debe establecer estrategias por parte de las entidades del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jipijapa, con respecto a la formación y alfabetización tecnológica de los ciudadanos ante el uso de los servicios generales de comunicación por red y dispositivos móviles.
- De implementarse las recomendaciones anteriores se logra que en el Gobierno Autónomo Descentralizado exista una equidad tanto a nivel intelectual como tecnológico y ello permitirá la implementación del e-Gobierno para el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa.

Apartado metodológico. Momentos y etapas para el desarrollo de la metodología

PROPUESTA METODOLÓGICA	
OBJETIVO	Mejorar el proceso de transformación digital con enfoque e-Gobierno para el desarrollo de la cultura tributaria en el cantón Jipijapa
METAS	Lograr que el proceso de transformación digital con enfoque e-Gobierno para el desarrollo de la cultura tributaria en el cantón Jipijapa esté inmerso en la integración de la misión, visión y objetivos estratégicos del GAD de Jipijapa
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Contribuyentes y colaboradores

	Establecer indicadores de gestión y evaluar periódicamente la cultura tributaria, igualmente será el mecanismo para conocer el grado de integración del proceso de transformación digital a la misión, visión y objetivos estratégicos del GAD de Jipijapa. También se evaluará el tiempo promedio del logro de los objetivos individuales de los colaboradores y contribuyentes en función del desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno, frente a la transformación digital			
<p>ACTIVIDADES</p>	Actualizar formatos de descripción relacionadas con las actividades de la cultura tributaria	Diseñar los manuales de políticas, procedimientos y funciones	Implementar un programa de integración con las TIC para el desarrollo de la cultura tributaria	Taller de Socialización Organizacional para desarrollar la cultura tributaria en función de la transformación digital y el enfoque e-Gobierno requerido
<p>TAREAS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un inventario de aspectos intrínsecos (cultura tributaria) y extrínsecos (requisitos que se debe cumplir para el e-Gobierno en función del desarrollo de la cultura tributaria y la transformación digital). 2. Una vez obtenida toda información requerida completar los formatos de descripción del desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno 3. En primer lugar, se definirán las políticas que servirán de base para posteriormente definir las funciones y los procedimientos para el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno. 			
<p>INDICADORES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de formatos relacionadas con las actividades de la cultura tributaria = $\frac{\text{Cantidad de formatos actualizados}}{\text{Cantidad de formatos requeridos}} \times 100\%$ • Porcentaje de documentos formalizados para el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno = $\frac{\text{Cantidad de manuales formalizados}}{\text{Cantidad de manuales requeridos}} \times 100\%$ • Grado de cumplimiento de las metas definidas = $\frac{\text{Metas cumplidas}}{\text{Metas Establecidas}} \times 100\%$ • Porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos = $\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de metas cumplidas del objetivo N}^\circ \text{ X}}{\text{total metas asignadas al objetivo N}^\circ \text{ X}} \right) \times 100\%$ • Grado de enlace de los colaboradores y contribuyentes con el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno = $\frac{\text{Personal que ha tomado los talleres de integración y socialización organizacional}}{\text{Total Personal}} \times 100\%$ 			

RESPONSABLES	<ul style="list-style-type: none"> • Junta Directiva • Directivos • Área de administración tributaria • Área de tecnología
PLAZO	INICIA
	TERMINA

PROPUESTA METODOLÓGICA	
OBJETIVO	Preparar el factor humano del GAD de Jipijapa para el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno.
METAS	Lograr que el 100% de los contribuyentes y colaboradores cuenten con las competencias requeridas y que contribuyan a maximizar los beneficios que aporta la transformación digital.
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Personal operativo.
ESTRATEGIA	Estipular espacios de tiempo para desarrollar actividades que conduzcan a fortalecer las competencias de los contribuyentes y colaboradores para el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno.
ACTIVIDADES	Implementar el e-Gobierno en el desarrollo de la cultura tributaria.
TAREAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar reuniones con los contribuyentes y colaboradores para identificar los perfiles de competencias relacionadas con la transformación digital. 2. Este mismo grupo elaborará el diccionario de competencias, tanto conductuales como funcionales necesarias para la consecución de los objetivos estratégicos para el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno. 3. Posteriormente se realizará una entrevista focalizada como método de evaluación para determinar la brecha de competencias, en tanto se evaluará a la persona comparándola con el perfil de competencias que posee en función de la transformación digital y el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno. 4. Se definirá las necesidades de formación y desarrollo: Calculada la brecha de competencias se podrá identificar las necesidades de formación y desarrollo, que se deberán desarrollar bajo el enfoque de competencias.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha del Cuestionario de valoración de competencias. • Brecha de competencias = Puntaje de relevancia de la competencia y puntaje de ejecución de la competencia. • N.º de capacitaciones a desarrollar = Sumatoria de las competencias con puntaje de ejecución inferior a 3,5.

RESPONSABLES	<ul style="list-style-type: none"> • Directivos • Área de administración tributaria • Área de tecnología
PLAZO	INICIA
	TERMINA

PROPUESTA METODOLÓGICA

OBJETIVO	Mejorar la infraestructura de soporte tributario/tecnológico, para 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.
METAS	Satisfacer en un 100% las necesidades de los ciudadanos y aumentar en un 80% el pago de impuestos y evasión fiscal a través de e-Gobierno.
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Contribuyentes y colaboradores.
ESTRATEGIA	Diseñar e implementar un plan de capacitación y acreditación, acorde a las necesidades específicas para ejecutar y 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. El diseño agrupará a los contribuyentes y colaboradores por necesidades de formación y prioridad del conocimiento, según los requerimientos.
ACTIVIDADES	Diseñar e implementar un plan de capacitación y acreditación de pago de impuestos y evasión fiscal, así como generar eficacia y oportunidad de las estrategias y contribuir en fallas de control.
TAREAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Listar la infraestructura de soporte tributario/tecnológico. 2. Realizar la solicitud a la entidad certificadora sobre la formación de los contribuyentes y colaboradores. 3. Crear grupos por prioridad para desarrollar la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno en función de la transformación digital. 4. Hacer seguimiento y evaluación. 5. Implementar un plan de capacitación para la mejora continua de los contribuyentes y colaboradores en función de la transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno.

INDICADORES	<ul style="list-style-type: none"> • N.º personas programadas a capacitación = Sumatoria de empleados con brecha en niveles aceptables. • Cobertura de capacitación = Total personas capacitadas/Personas programadas. • Calidad de la capacitación = Puntaje real obtenido/Puntaje esperado
RESPONSABLES	<ul style="list-style-type: none"> • Área de administración tributaria • Entidad certificadora
PLAZO	INICIA
	TERMINA

PROPUESTA METODOLÓGICA	
OBJETIVO	Dotar a la administración tributaria de mecanismos de control para la toma de decisiones.
METAS	Construir la estructura documental de la administración tributaria en un 100% y sistematizar en un 70% la información requerida para el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno y para la toma de decisiones.
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Jefe de la administración tributaria.
	Coordinar con el área de sistemas mecanismos adecuados para la recolección, tratamiento y registro de la información.
ACTIVIDADES	Ejecutar un sistema de información para la administración tributaria.
TAREAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar los requerimientos de información. 2. Establecer los formatos para la recolección de la información. 3. Crear la estructura documental de la administración tributaria. 4. Elaborar el sistema de información que sirva de herramienta para la administración tributaria.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de crecimiento del volumen de documentos = Cantidad de documentos disponibles año actual - Cantidad de documentos disponibles año anterior. • Control de ingreso de documentos al archivo = Total documentos recibidos - total documentos procesados.
RESPONSABLES	<ul style="list-style-type: none"> • Área de sistemas • Área de administración tributaria
PLAZO	INICIA
	TERMINA

6.2. Conclusiones del capítulo

En este capítulo se realizó un análisis comparativo de los modelos, metodologías y herramientas existentes para la transformación digital con enfoque e-Gobierno. Se describió la metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador, y se propuso la estructura de la metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador.

1ª EDICIÓN

e-Gobierno - Metodología para la Transformación Digital

COMO ESTRATEGIA APLICADA AL DESARROLLO
DE LA CULTURA TRIBUTARIA

Capítulo VII

Acciones para implementar la propuesta de transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador



En el capítulo se abordan las acciones para implementar la propuesta de la metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador. Se describen los resultados de la validación a través del criterio de expertos, en el proceso intervinieron peritos, los cuales constataron la hipótesis planteada, sobre como la metodología para la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, contribuirá al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa-Manabí, Ecuador. Por último, es analizado el impacto social de la propuesta.

7.1. Procedimiento para aplicar la metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador

Para aplicar la propuesta de la metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador, se describen las etapas para este proceso. Estas etapas son las que se muestran en la Figura 1.

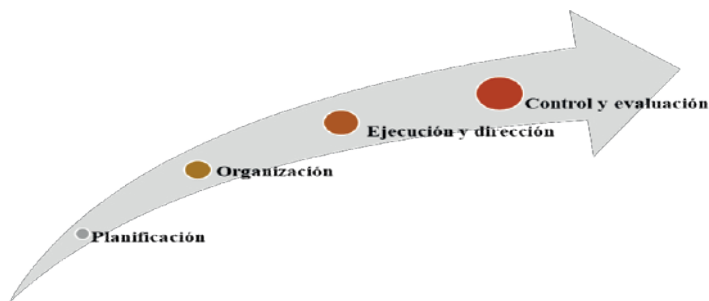


Figura 1. Etapas para la aplicación de la metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador.

Fuente: Autor.

La secuenciación de la ejecución de las etapas en el orden establecido es fundamental, ya que existe prioridad entre ellas, a cada una de estas etapas le es esencial un conjunto de acciones, algunas de las cuales se pueden adelantar a otras, se pueden ejecutar al mismo tiempo, y otras pueden ejecutarse en más de una etapa. Una vez implantada la propuesta la realización periódica de una etapa puede conllevar a la modificación de las acciones incluidas en cualquiera de las etapas precedentes.

Las etapas asociadas a cada etapa propuesta son:

- **Planificación:** en esta etapa se crean las condiciones y se prepara a los directivos para ejecutar la metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador.
- **Responsable:** Junta directiva, directivos, área de administración tributaria y área de tecnología.
- **Organización:** se realiza un diagnóstico para determinar las necesidades de mejora organizacional para el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno, se define la estrategia de capacitación del personal, se identifican las competencias tecnológicas existentes, se propone como atenuar las fuerzas restringentes, se elaboran mapas conceptuales que identifican brechas en la administración tributaria frente a la transformación digital, se definen normas de funcionamiento y se establecen normas legales.
- **Responsable:** Junta directiva, directivos, área de administración tributaria y área de tecnología.
- **Ejecución y dirección:** se establece el ambiente de trabajo y colaboración, se definen los criterios de calidad, se establecen mecanismos de control, se implementa un flujo de información, capacitación y conocimiento y se fomentan espacios de intercambio de conocimiento, útiles para mejorar la cultura tributaria con enfoque e- Gobierno.
- **Responsable:** directivos, área de administración tributaria y área de tecnología.
- **Control y evaluación:** Mantener el ambiente en función del conocimiento, garantizar la actualización permanente del sistema de trabajo, evaluación periódica del impacto de la metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador. Reevaluar los criterios de medida establecida y divulgar los resultados que se van obteniendo con la propuesta.
- **Responsable:** Directivos área de administración tributaria y área de tecnología.

7.2. Evaluación de la metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador

La aplicación del método de criterio de expertos estuvo dada por la necesidad de determinar la validez teórica de la metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador. El método de criterio de expertos constituye una valiosa herramienta para lograr la necesaria fiabilidad de las investigaciones teóricas y empíricas realizadas.

Este método se apoya en la opinión de individuos a los que se puede calificar de expertos del tema en cuestión. El mismo es considerado uno de los métodos subjetivos de pronóstico más fiables y constituye un procedimiento para confeccionar un cuadro de la evolución de situaciones complejas, a través de la elaboración estadística de las opiniones de expertos en el tema tratado.

Existen diferentes procedimientos para hacer objetiva la selección de los expertos (Campistrous y Rizo, 2001). Por lo que el autor de la presente investigación, asume el procedimiento de autovaloración de los expertos que, como señalan los citados autores, es un método sencillo y completo, ya que nadie mejor que el propio experto puede valorar su competencia en el tema en cuestión.

En el procedimiento de autovaloración de los expertos se tuvo en cuenta el conocimiento que poseen sobre el tema objeto de estudio, la experiencia, la profesión que determina a una persona como experta, los años de experiencia en el tema en cuestión. Para obtener las características referidas en los expertos se aplicó un cuestionario (Anexo 10), con el propósito de seleccionar a los expertos más conocedores de acuerdo a la experiencia y a la profesión.

El grupo de expertos potenciales fue de 37, que cumplían con los requisitos siguientes:

- 5 años o más en la unidad de talento humano del GAD del cantón Jipijapa.
- Especialista en administración tributaria, cultura organizacional, etc.
- Experiencia en la dirección de proyectos y/o investigaciones.
- Experiencia en capacitación.
- Experiencia en el área de tecnología.

A los 37 expertos potenciales se les calculó el coeficiente de competencia (K), siguiendo el siguiente procedimiento:

- Este coeficiente se conforma a partir de otros dos, el coeficiente de conocimiento (Kc) del experto sobre el problema que se analiza y el coeficiente de argumentación (Ka). El coeficiente Kc es determinado a partir de la valoración del experto, solicitándole que valore su competencia sobre el problema en una escala de 0 a 10 (el 0 representa que el experto no tiene conocimiento alguno sobre el tema y el 10, expresa que posee una valoración completa sobre el mismo; de acuerdo con su autovaloración el experto ubica su competencia en algún punto de esta escala y el resultado se multiplica por 0.1 para llevarlo a la escala de 0 a 1).
- El coeficiente Ka es la expresión de los niveles de fundamentación del experto en el tema y es determinado, igualmente, a partir del análisis del propio experto; para determinar este coeficiente se le pide al experto, que precise cuál de las fuentes él considera que ha influido en su conocimiento de acuerdo con el grado (alto, medio, bajo), las respuestas dadas se valoran de acuerdo con los valores de la tabla patrón para cada una de las casillas marcadas, la suma de los puntos obtenidos, a partir de las selecciones realizadas por los expertos, es el valor del coeficiente (Ka).

Con los datos obtenidos, se determinó el coeficiente (K), como el promedio de los dos anteriores a través de la ecuación 3.

$$K = \frac{1}{2} (Kc + Ka) \quad (3)$$

De esta forma, resultó para el coeficiente de competencia un valor comprendido entre 0,25 (mínimo posible) y 1 (máximo posible). De acuerdo con los valores obtenidos, se asume un criterio para decidir si el experto debe ser incluido y el peso que deben tener sus opiniones.

Los valores de K, considerados por la autora, para determinar la inclusión de los sujetos como expertos, fueron 0,6; 0,7; 0,8 y 0,9. Además de estos datos, se tuvieron en cuenta la disposición a participar en la investigación, la capacidad de análisis, la profundidad en las valoraciones, el espíritu autocrítico, la profesionalidad; todo lo cual se valoró en los contactos previos que se sostuvieron durante la aplicación de la consulta.

Atendiendo al comportamiento de la autovaloración en las respuestas dadas por el grupo de expertos (Anexo 11), se decidió excluir de su condición

como expertos a 4 sujetos, concretándose el grupo a 33 expertos. Posteriormente, se pasó a recopilar la información empírica necesaria de los sujetos seleccionados como expertos (33), a los cuales se les entregó un documento resumen con los principales aspectos que caracterizan la investigación y un cuestionario (Anexo

12), donde a partir de los siguientes seis indicadores, se somete a valoración individual la propuesta diseñada.

1. Principios (nexo indisoluble entre teoría y práctica, accionar secuenciado y consciente y carácter contextualizado).
2. Relación líneas-gestores-fuentes de conocimiento organizacional y de cultura tributaria.
3. Tránsito del conocimiento individual al conocimiento organizacional, a través de un proceso de aprendizaje organizacional.
4. Fundamentación de un sistema de herramientas organizacionales, como elemento dinamizador del desarrollo de la cultura tributaria.
5. Generación y estructuración del conocimiento, como dimensiones del proceso de gestión.
6. Relación entre la metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador con enfoque e- Gobierno y el procedimiento para su aplicación.

El análisis de la información resultante de la aplicación del cuestionario al grupo de expertos sobre los indicadores propuestos para verificar la validez de la propuesta, revela los resultados que se muestran en la tabla 2.

Tabla 2. Resultados de la aplicación del cuestionario al grupo de expertos sobre los indicadores para verificar la validez de la propuesta.

Categorías	Indicadores	
	I vuelta	II vuelta
Imprescindible	2, 3, 4 y 6	1, 2, 3, 4 y 6
Muy útil	1	5
Útil	5	
Poco importante		
Nada importante		

Fuente: Autor.

La aplicación de la consulta realizada a expertos en dos vueltas (Anexo 13), permite que se enriquezcan las acciones organizacionales para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador, como elemento dinamizador de la metodología. Finalmente, el análisis realizado en el indicador 6, sobre la relación entre la metodología para la transformación digital aplicada y el procedimiento para su aplicación permitió constatar una mejora en el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno como parte de la transformación digital en el cantón Jipijapa.

7.3. Impacto y resultados esperados

Con la presente investigación y de acuerdo con la importancia que tiene la transformación digital, en la actualidad, para el desarrollo de diferentes procesos y en particular para el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno en el cantón Jipijapa, orientada, además, en el fortalecimiento del recurso financiero, se hace énfasis en la planeación estratégica para la preparación del personal frente a esta transformación digital que se experimenta en la actualidad para el fortalecimiento de la cultura tributaria y, por ende, de la cultura de la organización. Con la propuesta se logra un adecuado desarrollo de la cultura tributaria, basada en la eficiente infraestructura de soporte tributario/tecnológico, además se logra una retroalimentación de los planes de capacitación de pago de impuestos y evasión fiscal y se genera eficacia y oportunidad de las estrategias que contribuyen en los fallos de control tributario.

Gracias a los resultados obtenidos en la investigación y la predisposición del GAD del cantón Jipijapa, por desarrollar la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno, se evidencia un ambiente propicio para implementar procesos que garanticen programas eficientes de capacitación, coherencia organiza-

cional y tributario y bienestar que contribuyan directamente al fortalecimiento de su cultura.

7.4. Conclusiones del capítulo

- El procedimiento diseñado, facilita la aplicación de metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador.
- Desde la metodología para la transformación digital como un instrumento aplicado al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador, es posible generar un panorama de mejora de la cultura tributaria y organizacional.
- La validación de la propuesta contribuye al enriquecimiento de metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador, como elemento dinámico para la mejora de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno.
- Los impactos más relevantes de la metodología para la transformación digital como un instrumento para ser aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador son los relacionados con el mejoramiento de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno, desde una perspectiva sistémica orientada a gestionar eficientemente el pago de impuestos y evasión fiscal, así como generar eficacia y oportunidad de las estrategias y contribuir en fallas de control y el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

Conclusiones generales

Los objetivos planteados en la investigación, fueron cumplidos de la siguiente forma:

1. Se elaboró el marco teórico relacionado con la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria. Su análisis conllevó a la confirmación de que el proceso de transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria es necesaria para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, a través de la modernización y eficacia del Estado; revolucionando la manera de proporcionar servicios al mismo gobierno, a los ciudadanos, a las empresas y a los funcionarios de gobierno.
2. Se realizó un diagnóstico de la situación actual del proceso de transformación digital con enfoque e-Gobierno en el cantón Jipijapa, Ecuador, a una muestra de 377 contribuyentes pertenecientes a una población de 18.865 contribuyentes catastrados por el Servicio de Rentas Internas (SRI) en el cantón Jipijapa. En este diagnóstico se evidenció la necesidad de desarrollar una metodología para la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador.
3. Se desarrolló una metodología para la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador, teniendo en cuenta el diagnóstico realizado y los elementos teóricos y prácticos más actuales del concepto cultura tributaria y transformación digital. Su aplicación posibilitará la intervención para los procesos de mejora de los ciudadanos en cuanto al pago de los impuestos y la evasión fiscal.
4. Se validó la propuesta a través del criterio de expertos, donde se constató la hipótesis planteada y se evidenció, a su vez, que la metodología para la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, contribuirá al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa-Manabí, Ecuador.

Recomendaciones

- AL GAD de Jipijapa, Ecuador, se sugiere que se analice la posibilidad de introducir los principales resultados teóricos y prácticos de la investigación a través de la inclusión del proceso de transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria.
- Al equipo que conforma el programa de cultura tributaria del cantón de Jipijapa, creado por el Servicio de Rentas Internas (SRI) de Ecuador, incluir los resultados de la presente investigación para corregir desviaciones en el proceso de transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria y así proyectar nuevas acciones conducentes a la eficiencia, eficacia de la gestión administrativa y la participación ciudadana para un desarrollo sostenible como el que se requiere en la sociedad actual.
- A instituciones académicas e investigativas del país, que se dedican al estudio de estos temas, que continúen profundizando sobre el proceso de transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria para continuar aportando desde el punto de vista teórico-práctico, nuevos elementos que enriquezcan el conocimiento de estos temas.

1ª EDICIÓN

e-Gobierno - Metodología para la Transformación Digital

COMO ESTRATEGIA APLICADA AL DESARROLLO
DE LA CULTURA TRIBUTARIA

Anexos



Anexo 1. Operacionalización de las variables (Dependiente – Independiente).

Tabla 3. Operacionalización de las variables.

Objetivo general: Desarrollar una metodología para la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador.					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DEFINICIÓN TEÓRICA	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES
Diagnosticar el estado que presenta la transformación digital, en los GAD de Jipijapa – Manabí, Ecuador, como herramienta para el desarrollo de la cultura tributaria.	Desarrollo de cultura tributaria	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. En el ámbito de la cultura tributaria los cambios estructural 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).	Normativa, tecnología o transformación integral	Marco esencial de cara al desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno	Brecha digital Indique qué principios se tienen en cuenta en el cantón Jipijapa para el desarrollo de la cultura tributaria (Marque solo 3 principios esenciales) - Principio de Servicio digital por defecto o con preferencia, pero manteniendo otros canales para quienes están desconectados. - Principio de solo una vez refiriéndose a un único suministro que deberán prestar las personas humanas y jurídicas. - Principio de inclusión y accesibilidad para personas mayores y con capacidades diferentes. - Principio de apertura y transparencia que permita que las administraciones públicas compartan información o datos permitiendo que los ciudadanos y empresas puedan tener control de acceso y modificación de datos. - Principio de transfronterizo para servicios digitales disponibles a través de las fronteras, facilitando movilidad en la comunidad. - Principio de interoperabilidad de forma predeterminada según el cual los servicios se diseñarán para funcionar en el mercado interior, pero con libre circulación a través de silos organizacionales - Principio de confianza y seguridad, con estricto cumplimiento del marco jurídico sobre la protección de datos personales, privacidad y seguridad. ¿Existe marco jurídico que soporte las garantías de privacidad de un modelo global relacionado con la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa Ecuador? ¿Considera que existe brecha digital entre usuarios expertos para el desarrollo de la cultura tributaria con la transformación digital enfocada en e-Gobierno?
				Preparación del personal	¿En el cantón Jipijapa existen estrategias para que los usuarios sean cada vez más expertos y exigentes respecto de los sistemas y las tecnologías en virtud del impacto de la transformación digital en la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno? ¿Considera que los ciclos disruptivos relacionados con la transformación digital con enfoque e-Gobierno son cada vez menores y representan siempre mejores oportunidades de crecimiento y rendimiento en la cultura tributaria del cantón Jipijapa? ¿Se prevé capacitación continua para asumir retos frente a la transformación digital con enfoque e-Gobierno en la cultura tributaria del cantón Jipijapa?
				Tecnología	¿Se implementarán plataformas conversacionales inteligentes con asistentes o asesores virtuales de alta capacidad cognitiva y direccionados hacia la solución eficiente de todo trámite? ¿Existe capacidad tecnológica y profesional para la modificación de los sistemas de captura de datos biométricos atendiendo a los actuales desarrollos de aplicaciones basadas en el reconocimiento facial como medida de ciberseguridad en el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno? ¿Considera que existe brecha digital para el procesamiento de información entre humanos y computadores que incide de forma significativa en la cultura tributaria del cantón Jipijapa?

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DEFINICIÓN TEÓRICA	DIMENSIONES	SUB-DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
	Transformación digital, con enfoque de e-Gobierno	La transformación digital actúa transversalmente en la sociedad, la economía y en nuestro día a día convirtiéndose en acelerador de este cambio. Es la transformación digital, un conjunto de actuaciones orientadas a la mejora y modernización de los procesos, los procedimientos, los hábitos y comportamientos de las organizaciones y personas que, a través del uso de las tecnologías digitales, mejoran la competitividad global de las administraciones públicas, las empresas y los ciudadanos (Ruiz-Falcó, 2019).	Transformación digital que atañe a las personas y a lo digital	Componentes de transformación digital con enfoque e-Gobierno en la cultura tributaria	Visión Cultura	<p>¿El equipo directivo del programa encargado de la cultura tributaria define la visión de la transformación digital en el cantón Jipijapa?</p> <p>¿La transformación digital afectará el futuro del programa de cultura tributaria del cantón Jipijapa?</p> <p>De los procesos que se muestran, indique cuáles son los que requieren ser transformados en el cantón Jipijapa para que la transformación digital en la cultura tributaria del cantón Jipijapa sea un éxito</p> <p>¿Nota usted cambios en la cultura tributaria del cantón Jipijapa debido a la transformación digital con enfoque de e-Gobierno que se lleva a cabo para su desarrollo?</p> <p>Marque cuáles son las principales barreras, que usted considera, que sean causantes de la brecha digital existente en la cultura tributaria del cantón Jipijapa</p> <p>¿Existe una estrategia bien definida y comunicada sobre la transformación digital que se lleva a cabo para el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa?</p> <p>¿En qué medida estarías de acuerdo con la frase: "el cantón Jipijapa está incentivando desarrollar estrategias encaminadas a la transformación digital para desarrollar la cultura tributaria"?</p> <p>El cantón Jipijapa cumple con las siguientes características para enfrentar el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno</p> <p>¿Qué cambios ha traído la transformación digital a la cultura tributaria del cantón Jipijapa?</p> <p>¿Qué opción es mejor para la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa</p> <p>¿En el cantón Jipijapa existe una cultura que favorece la transformación digital que se lleva a cabo en el desarrollo de la cultura tributaria?</p> <p>¿En qué grado cambia la cultura tributaria del cantón Jipijapa debido a la transformación digital?</p> <p>En qué grado cambia la forma de trabajar (procesos) del cantón Jipijapa debido a la transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria</p> <p>¿Hasta qué punto están de acuerdo con la transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria en el cantón Jipijapa?</p>
					Capacidades	<p>Grado de importancia que los empleados y los directivos otorgan a sus capacidades para acometer la transformación digital con enfoque e-Gobierno en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa</p> <p>¿En qué grado considera que la transformación digital con enfoque e-Gobierno sea un éxito para el desarrollo de la cultura tributaria?</p> <p>¿Está en manos de los empleados del cantón Jipijapa que la transformación digital con enfoque e-Gobierno sea un éxito?</p>

Anexo 2. Cuestionario para conocer la situación actual de la transformación digital, con enfoque e-Gobierno en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del cantón Jipijapa-Manabí, Ecuador

Estimado colaborador y contribuyente, el siguiente cuestionario es para medir la situación actual de la transformación digital, con enfoque e-Gobierno en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del cantón Jipijapa-Manabí, Ecuador. Se le ruega conteste con la mayor objetividad posible. Sus respuestas serán analizadas en calidad de anónimo.

Sexo: _____

Edad: _____

Ocupación: _____

Grado de instrucción: _____

Variable: TRANSFORMACIÓN DIGITAL, CON ENFOQUE DE E-GOBIERNO					
VISIÓN					
Indicadores	Nada	Algo	Poco	Bastante	Mucho
¿El equipo directivo del programa encargado de la cultura tributaria define la visión de la transformación digital en el cantón Jipijapa?					
¿La transformación digital afectará el futuro del programa de cultura tributaria del cantón Jipijapa?	No, seguro	No, probablemente	No sé	Sí, probablemente	Sí, seguro
De los procesos que se muestran, indique cuáles son los que requieren ser transformados en el cantón Jipijapa para que la transformación digital en la cultura tributaria del cantón jipijapa sea un éxito					
• Los procesos					
• La cultura organizacional					
• El liderazgo de los directivos					
• Las herramientas					
• La tecnología					
• Las capacidades de los empleados					
• La visión de la administración tributaria					

¿Nota usted cambios en la cultura tributaria del cantón Jipijapa debido a la transformación digital con enfoque de e-Gobierno que se lleva a cabo para su desarrollo?	Nada	Algo	Poco	Bastante	Mucho

Marque cuáles son las principales barreras, que usted considera, que sean causantes de la brecha digital existente en la cultura tributaria del cantón Jipijapa (marque tres respuestas como máximo)

- Ausencia de recursos	
- Falta de capacidades digitales de los empleados	
- Falta de estrategia	
- La cultura organizacional no favorece la transformación digital	

- Tecnología antigua	
- Resistencia al cambio	
- Falta de conocimiento digital del equipo directivo	
- Los directivos interfieren en las iniciativas digitales	
- No existen barreras	

¿Existe una estrategia bien definida y comunicada sobre la transformación digital que se lleva a cabo para el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa?	Nada	Algo	Poco	Bastante	Mucho

LIDERAZGO

¿Considera usted que se cambia el liderazgo como consecuencia de la transformación digital?	Nada	Algo	Poco	Bastante	Mucho

Marque cuáles son las características más importantes del equipo que conforma el programa de cultura tributaria del cantón de Jipijapa, creado por el Servicio de Rentas Internas (SRI) de Ecuador, para tener éxito en la transformación digital (Máximo una respuesta)

- Que diseñen un plan estratégico claro para acometer la transformación digital	
- Que impulsen y fomenten el cambio en la administración tributaria	
- Que inviertan más en la tecnología	
- Que inviertan más en las capacidades	
- Mayor autonomía en el trabajo y menor jerarquía en la administración tributaria	
- Que se cree una visión empresarial vinculante y movilizadora	
- Dominio de la tecnología digital	
- Mayor comunicación acerca de la transformación digital	

Marque una opción sobre la transmisión por parte de los supervisores, de la visión que tienen sobre la transformación digital que se lleva a cabo para el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa. (Máximo una respuesta)

• Nos lo transmiten con frecuencia y además se tienen los pasos claros, a seguir, para el proceso de transformación digital con enfoque de e-Gobierno en la cultura tributaria del cantón Jipijapa	
• Nos han hablado alguna vez de ello, pero aún no está claro	
• No me han transmitido nada, pero lo conozco yo por iniciativa propia	
• No, en principio no me han transmitido nada en concreto	

¿Conoces cómo estará la cultura tributaria del cantón Jipijapa con la implementación de la transformación digital con enfoque de e-Gobierno para su desarrollo? (Máximo una respuesta)

• Sí, porque participo activamente en Foros de construcción de la transformación digital, que ha creado el SRI para el desarrollo de la cultura tributaria en Ecuador.	
• Sí, porque los jefes nos comentan los cambios que se aproximan con respecto a la transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria en el cantón Jipijapa.	
• Sí, pero por interés propio, en el cantón Jipijapa no lo suelen comentar	
• No tengo idea	

¿Reciben formación de liderazgo para gestionar la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria? (Máximo una respuesta)

• Recibo formación sobre habilidades de liderazgo pero no relacionadas específicamente con la transformación digital	
• Recibo formación sobre habilidades de liderazgo y específicamente sobre cómo gestionar la transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria	
• No recibo formación sobre habilidades de liderazgo, sólo recibo formación técnica	
• No recibo ningún tipo de formación	

¿Se siente participe de la transformación digital que se lleva a cabo en el cantón Jipijapa para el desarrollo de la cultura tributaria?	Nada	Algo	Poco	Bastante	Mucho

CULTURA

	Nada	Algo	Poco	Bastante	Mucho
--	-------------	-------------	-------------	-----------------	--------------

¿En qué medida estarías de acuerdo con la frase; “el cantón Jipijapa está incentivando incrementar estrategias encaminadas a la transformación digital para desarrollar la cultura tributaria”?					
---	--	--	--	--	--

El cantón Jipijapa cumple con las siguientes características para enfrentar el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno (Máximo una respuesta)

- Toma de decisiones jerarquizadas	
- Autonomía de los empleados en su día a día	
- Alto aprendizaje en el puesto de trabajo	
- Adaptación a los cambios y el entorno competitivo	
- Toma de decisiones basadas en datos objetivos	
- Estilo de trabajo abierto y colaborativo	

- Innovadora					
- Poca prevención de riesgo					
- Transparencia en la comunicación					
- Agilidad en la toma de decisiones					
¿Qué cambios ha traído la transformación digital a la cultura tributaria del cantón Jipijapa? (Marque 1 sola respuesta)					
- Nuevas formas de relacionarse					
- Nuevas formas de trabajar y organizar el trabajo (agile, Scrum)					
- Nuevos espacios de trabajo					
- Ninguna de ellos					
Qué opción es mejor para la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa (Marque 1 sola respuesta)					
- Crear un contexto adecuado para la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria					
- Esperar que los empleados se sientan motivados con la transformación digital que se acomete en el desarrollo de la cultura tributaria					
- Recibir un mandato claro del programa que atiende la cultura tributaria en el cantón Jipijapa					
- Ninguna de ellas					
¿En el cantón Jipijapa existe una cultura que favorece la transformación digital que se lleva a cabo en el desarrollo de la cultura tributaria?	Nada	Algo	Poco	Bastante	Mucho
¿En qué grado cambia la cultura tributaria del cantón Jipijapa debido a la transformación digital?	Nada	Algo	Poco	Bastante	Mucho
En qué grado cambia la forma de trabajar (procesos) del cantón Jipijapa debido a la transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria	Nada	Algo	Poco	Bastante	Mucho
¿Hasta qué punto están de acuerdo con la transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria en el cantón Jipijapa? (Marque sólo una opción)					
- La transformación digital con enfoque e-Gobierno en el desarrollo de la cultura tributaria incentiva a compartir nuevas ideas con todos los niveles de la organización					
- La transformación digital con enfoque e-Gobierno en el desarrollo de la cultura tributaria genera más libertad en el trabajo					
- La transformación digital con enfoque e-Gobierno en el desarrollo de la cultura tributaria, permite que la toma de decisiones se realice desde escalas de jerarquías inferiores					
- En el cantón Jipijapa se invierte para la transformación digital con enfoque e-Gobierno encaminada al desarrollo de la cultura tributaria					

- Debido a la transformación digital con enfoque e-Gobierno en el desarrollo de la cultura tributaria, mis expectativas laborales han empeorado	
---	--

CAPACIDADES

Grado de importancia que los empleados y los directivos otorgan a sus capacidades para acometer la transformación digital con enfoque e-Gobierno en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa

- Conocimiento tecnológico	
- Mentalidad de cambio	
- Conocimiento en el uso de las herramientas digitales	
- Pensamiento estratégico	
- Trabajo en equipo	

En qué grado considera que la transformación digital con enfoque e-Gobierno sea un éxito para el desarrollo de la cultura tributaria	Nada	Algo	Poco	Bastante	Mucho
¿Está en manos de los empleados del cantón Jipijapa que la transformación digital con enfoque e-Gobierno sea un éxito?	Nada	Algo	Poco	Bastante	Mucho

Variable: Cultura tributaria

BRECHA DIGITAL

Indique qué principios se tienen en cuenta en el cantón Jipijapa para el desarrollo de la cultura tributaria (Marque solo 3 principios esenciales)

- Principio de servicio digital por defecto o con preferencia, pero manteniendo otros canales para quienes están desconectados.	
- Principio de solo una vez refiriéndose a un único suministro que deberán prestar las personas humanas y jurídicas.	
- Principio de inclusión y accesibilidad para personas mayores y con capacidades diferentes.	
- Principio de apertura y transparencia que permita que las administraciones públicas compartan información o datos permitiendo que los ciudadanos y empresas puedan tener control de acceso y modificación de datos.	
- Principio transfronterizo para servicios digitales disponibles a través de las fronteras, facilitando movilidad dentro de la comunidad.	
- Principio de interoperabilidad de forma predeterminada según el cual los servicios se diseñarán para funcionar en el mercado interior, pero con libre circulación a través de silos organizacionales.	
- Principio de confianza y seguridad, con estricto cumplimiento del marco jurídico sobre la protección de datos personales, privacidad y seguridad.	

¿Existe marco jurídico que soporte las garantías de privacidad de un modelo global relacionado con la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa Ecuador?	Nada	Algo	Poco	Bastante	Mucho
---	------	------	------	----------	-------

¿Considera que existe brecha digital entre usuarios expertos para el desarrollo de la cultura tributaria con la transformación digital enfocada en e-Gobierno?	Nada	Algo	Poco	Bastante	Mucho
--	------	------	------	----------	-------

PREPARACIÓN DEL PERSONAL

¿En el cantón Jipijapa existen estrategias para que los usuarios sean cada vez más expertos y exigentes respecto de los sistemas y las tecnologías en virtud del impacto de la transformación digital en la cultura tributaria con enfoque e- Gobierno?	Nada	Algo	Poco	Bastante	Mucho
---	------	------	------	----------	-------

	Nada	Algo	Poco	Bastante	Mucho
--	------	------	------	----------	-------

¿Considera que los ciclos disruptivos relacionados con la transformación digital con enfoque e-Gobierno son cada vez menores y representan siempre mejores oportunidades de crecimiento y rendimiento en la cultura tributaria del cantón Jipijapa?					
---	--	--	--	--	--

¿Se prevé capacitación continua para asumir retos frente a la transformación digital con enfoque e-Gobierno en la cultura tributaria del cantón Jipijapa?	Nada	Algo	Poco	Bastante	Mucho
---	------	------	------	----------	-------

TECNOLOGÍA

¿Se implementarán plataformas conversacionales inteligentes con asistentes o asesores virtuales de alta capacidad cognitiva y direccionados hacia la solución eficiente de todo trámite?	Nada	Algo	Poco	Bastante	Mucho
--	------	------	------	----------	-------

¿Existe capacidad tecnológica y profesional para la modificación de los sistemas de captura de datos biométricos atendiendo a los actuales desarrollos de aplicaciones basadas en el reconocimiento facial como medida de ciberseguridad en el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e- Gobierno?	Nada	Algo	Poco	Bastante	Mucho
¿Considera que existe la tecnología necesaria para el procesamiento de la información entre humanos y computadores que incide de forma significativa en la cultura tributaria del cantón Jipijapa?	Nada	Algo	Poco	Bastante	Mucho

Anexo 3. Análisis gráfico de las entrevistas abiertas. Variable transformación digital, con enfoque de e-Gobierno en la dimensión visión.

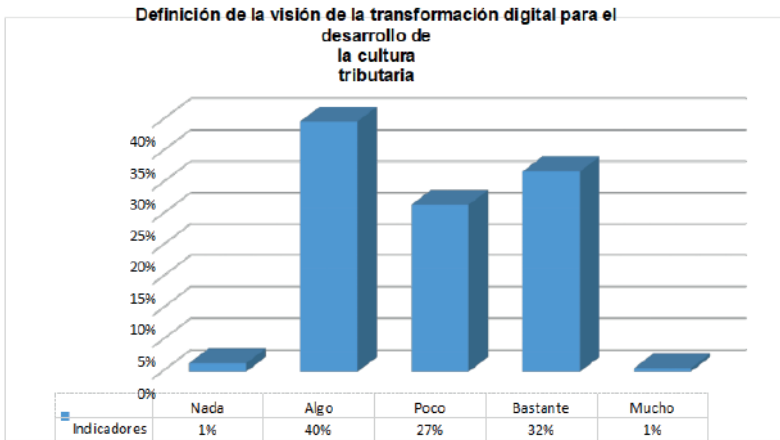


Gráfico 1. Análisis de la definición de la visión de la transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria.

Fuente: Autor.

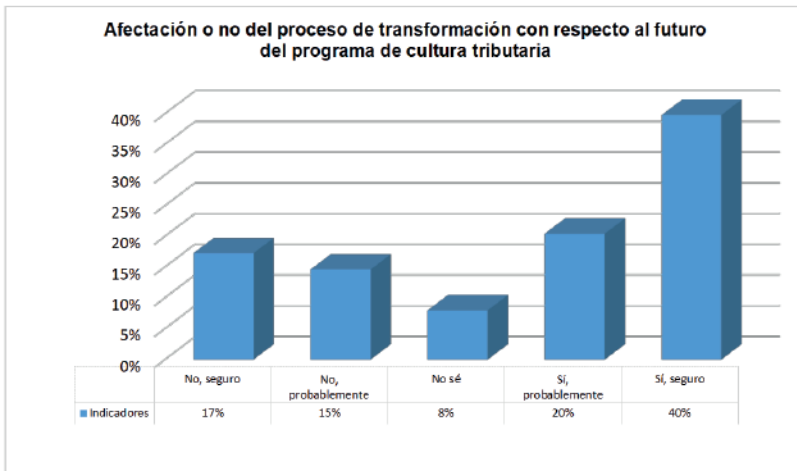


Gráfico 2. Análisis de la afectación o no del proceso de transformación con respecto al futuro del programa de cultura tributaria.

Fuente: Autor.

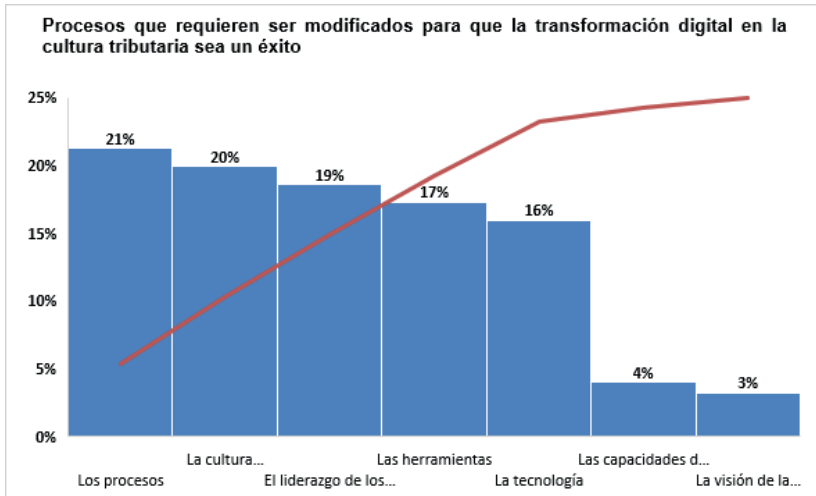


Gráfico 3. Análisis de los procesos que requieren ser modificados para que la transformación digital en la cultura tributaria sea un éxito.

Fuente: Autor.

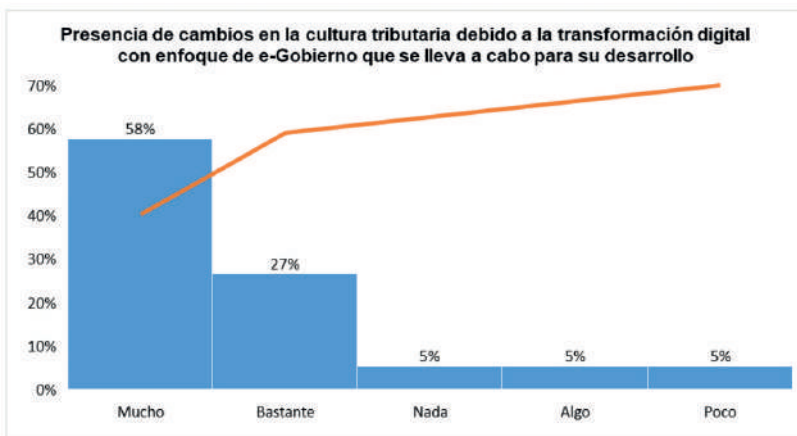


Gráfico 4. Análisis del reconocimiento de los cambios en la cultura tributaria debido a la transformación digital con enfoque de e-Gobierno que se lleva a cabo para su desarrollo en el cantón Jipijapa.

Fuente: Autor.

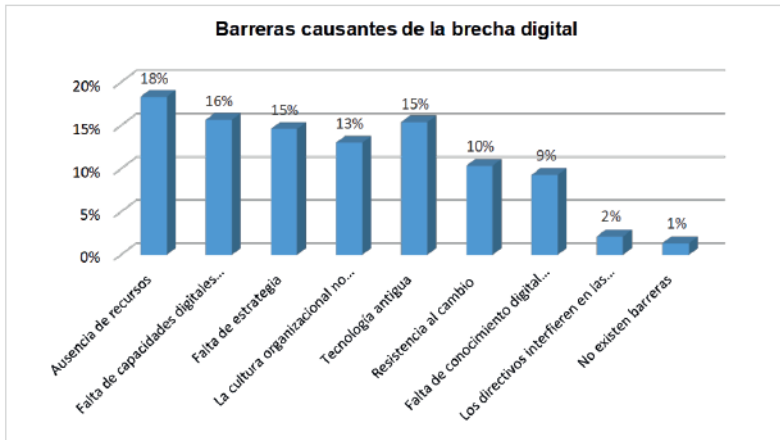


Gráfico 5. Barreras causantes de la brecha digital en la transformación digital para el desarrollo de la cultura organizacional en el cantón de Jipijapa.

Fuente: Autor.

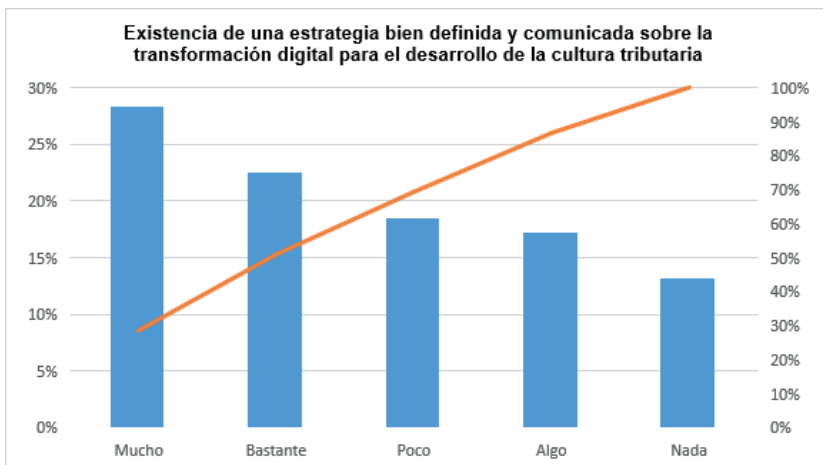


Gráfico 6. Análisis de la existencia de una estrategia bien definida y comunicada sobre la transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria en el cantón Jipijapa.

Fuente: Autor.

Anexo 4. Análisis gráfico de las entrevistas abiertas. Variable transformación digital, con enfoque de e-Gobierno en la dimensión liderazgo.

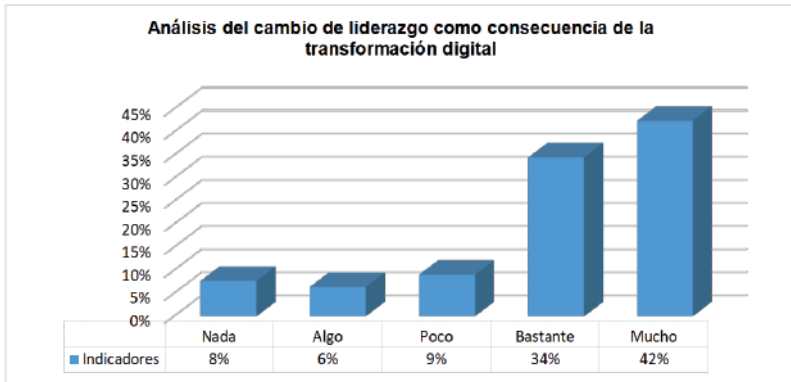


Gráfico 7. Análisis del cambio de liderazgo como consecuencia de la transformación digital en la cultura tributaria del cantón Jipijapa.

Fuente: Autor.

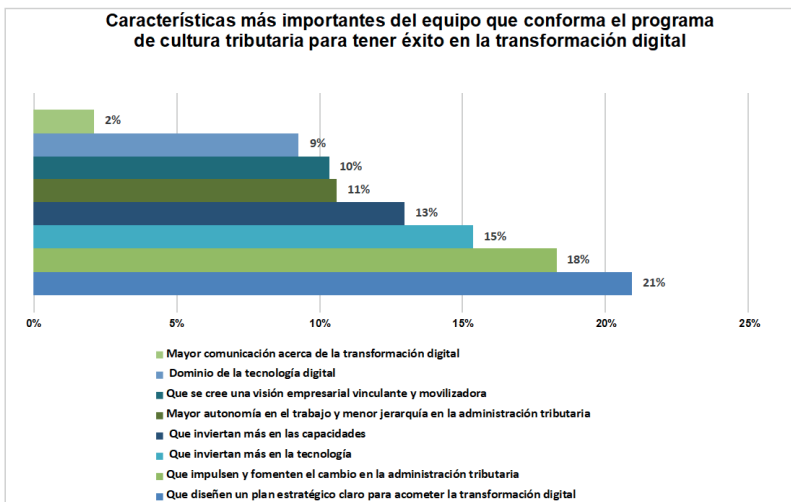


Gráfico 8. Análisis del cambio de liderazgo como consecuencia de la transformación digital en la cultura tributaria del cantón Jipijapa.

Fuente: Autor.

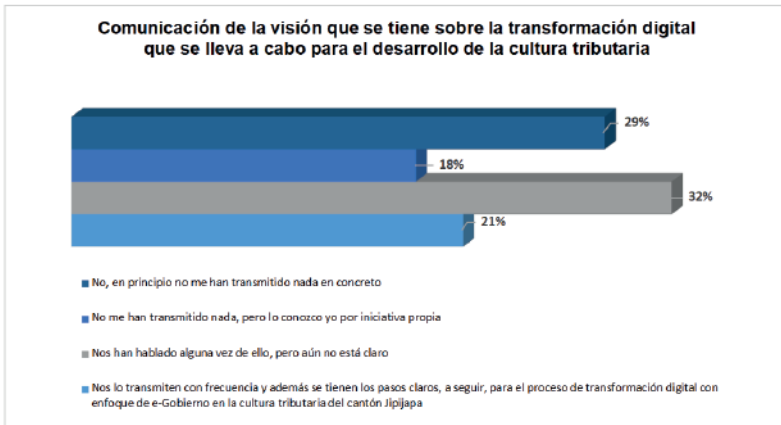


Gráfico 9. Análisis comunicación de la visión que se tiene sobre la transformación digital que se lleva a cabo para el desarrollo de la cultura tributaria del cantón de Jipijapa.

Fuente: Autor.

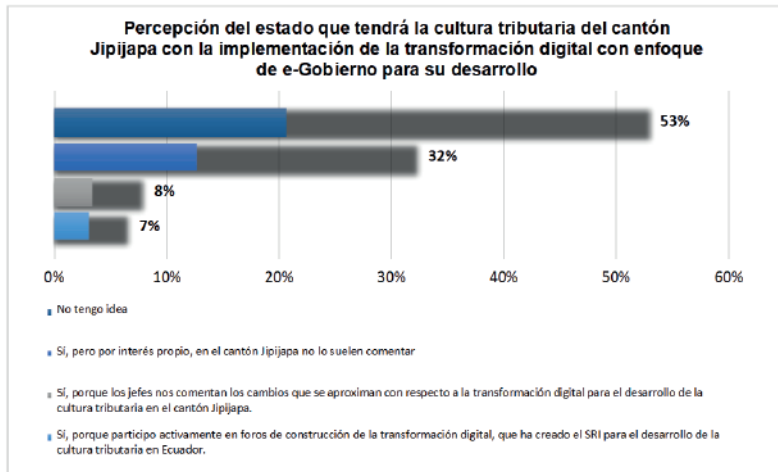


Gráfico 10. Análisis de la percepción del estado que tendrá la cultura tributaria del cantón Jipijapa con la implementación de la transformación digital con enfoque de e-Gobierno para su desarrollo.

Fuente: Autor.

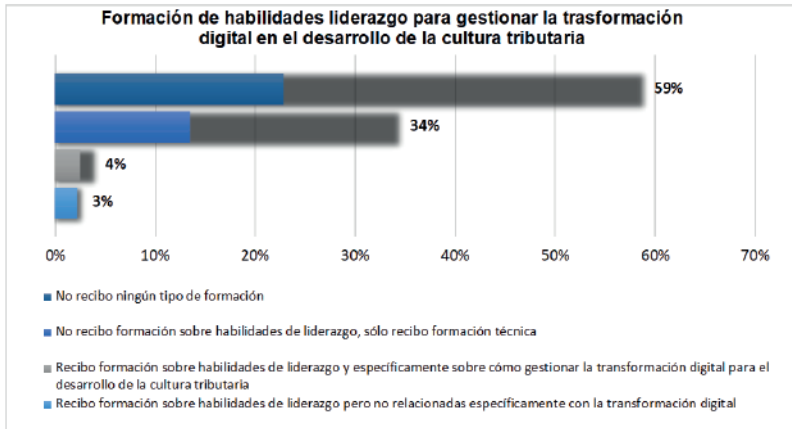


Gráfico 11. Análisis de la formación de habilidades liderazgo para gestionar la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria.

Fuente: Autor.

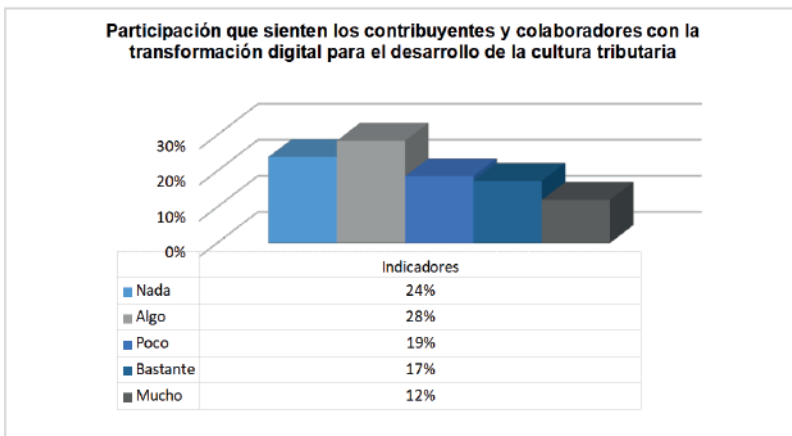


Gráfico 12. Análisis de la participación que sienten los contribuyentes y colaboradores con la transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria.

Fuente: Autor.

Anexo 5. Análisis gráfico de las entrevistas abiertas. Variable transformación digital, con enfoque de e-Gobierno en la dimensión cultura.

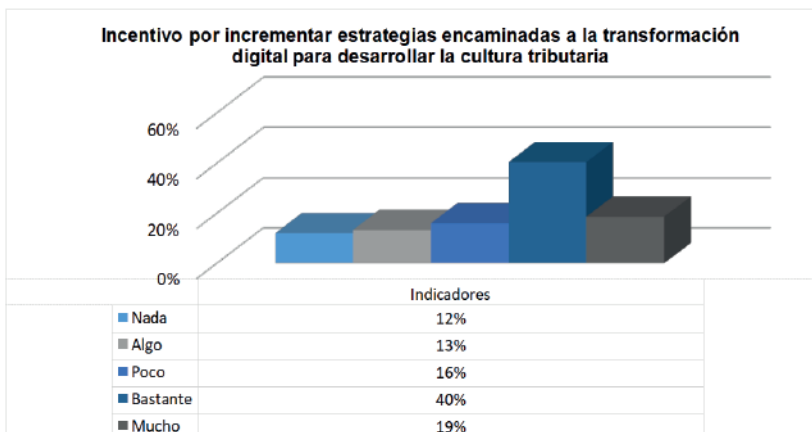


Gráfico 13. Análisis del incentivo por incrementar estrategias encaminadas a la transformación digital para desarrollar la cultura tributaria.

Fuente: Autor.

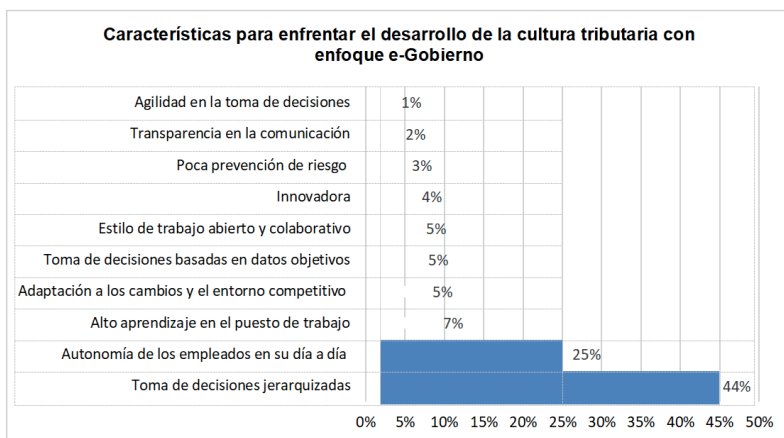


Gráfico 14. Análisis de las características para enfrentar el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno en el cantón Jipijapa.

Fuente: Autor.

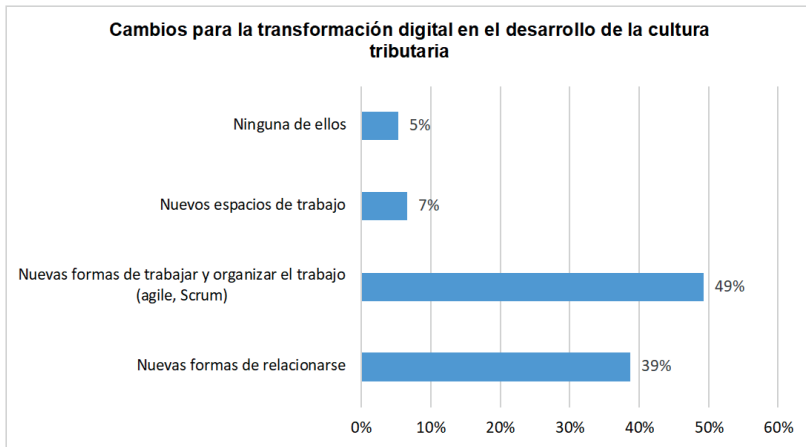


Gráfico 15. Análisis de los cambios en el cantón Jipijapa para la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria.

Fuente: Autor.

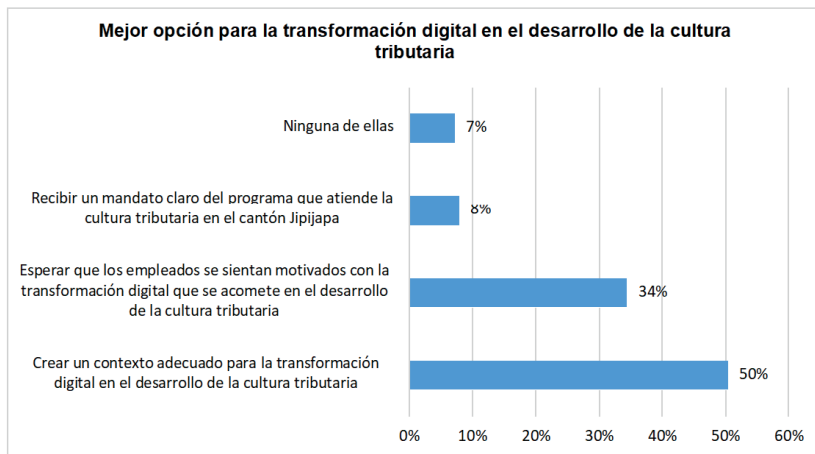


Gráfico 16. Análisis de la mejor opción para la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa.

Fuente: Autor.

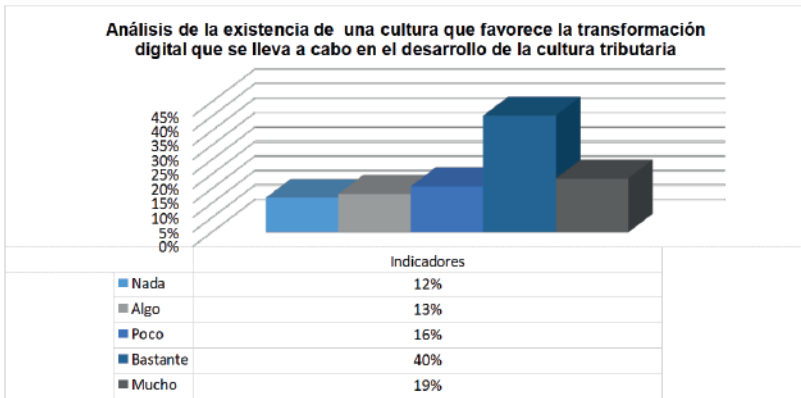


Gráfico 17. Análisis de la existencia de una cultura que favorece la transformación digital que se lleva a cabo en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa.

Fuente: Autor.

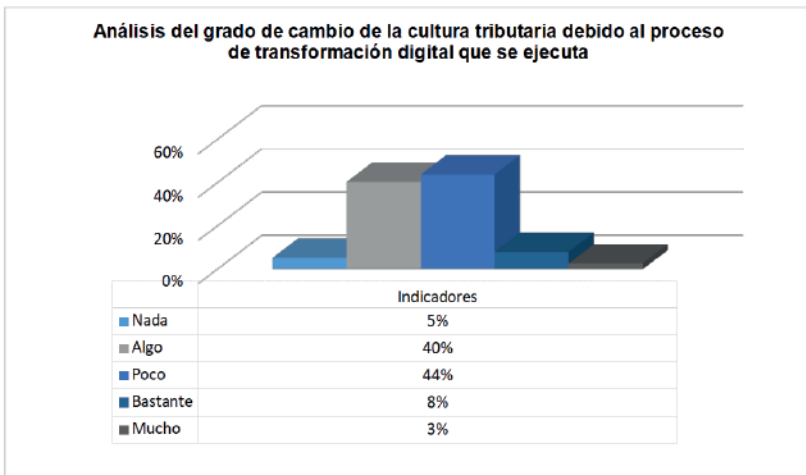


Gráfico 18. Análisis del grado de cambio de la cultura tributaria debido al proceso de transformación digital que se ejecuta en el cantón Jipijapa.

Fuente: Autor.

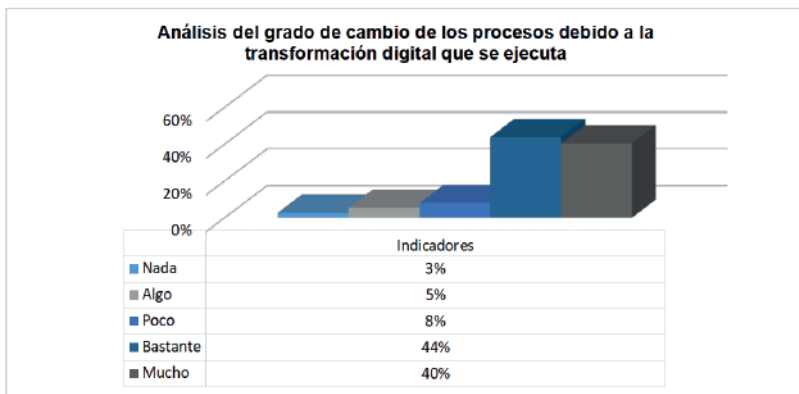


Gráfico 19. Análisis del grado de cambio de los procesos debido a la transformación digital que se ejecuta en el cantón Jipijapa.

Fuente: Autor.

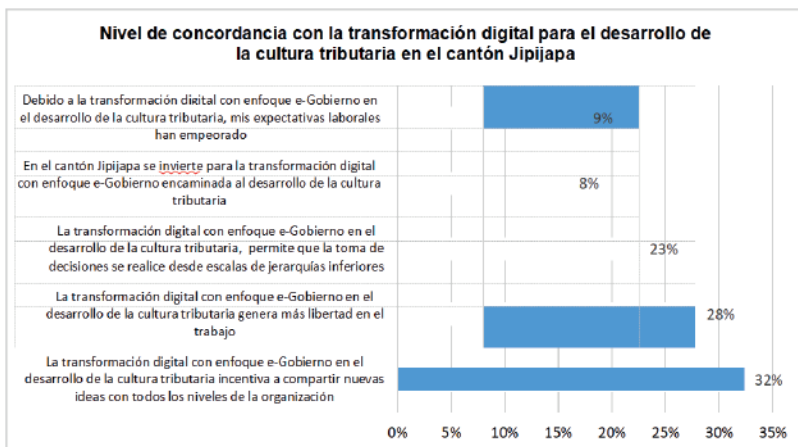


Gráfico 20. Análisis del nivel de concordancia con la transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria en el cantón Jipijapa.

Fuente: Autor.

Anexo 6. Análisis gráfico de las entrevistas abiertas. Variable transformación digital, con enfoque de e-Gobierno en la dimensión capacidades.

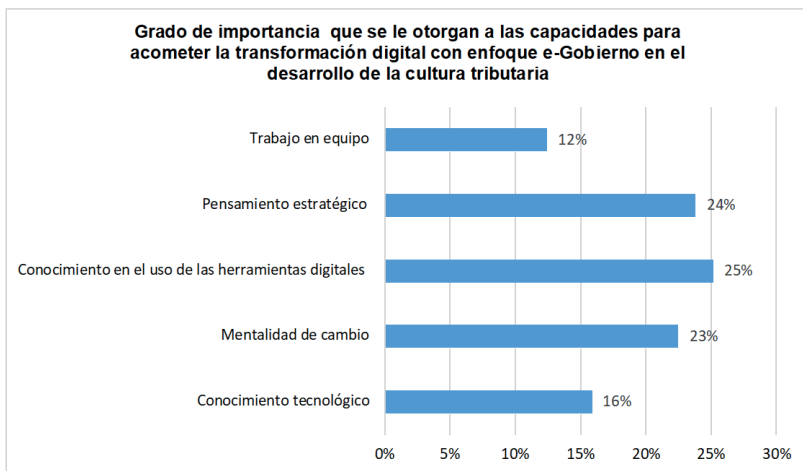


Gráfico 21. Análisis del grado de importancia que se le otorgan a las capacidades para acometer la transformación digital con enfoque e-Gobierno en el desarrollo de la cultura tributaria del cantón Jipijapa.

Fuente: Autor.

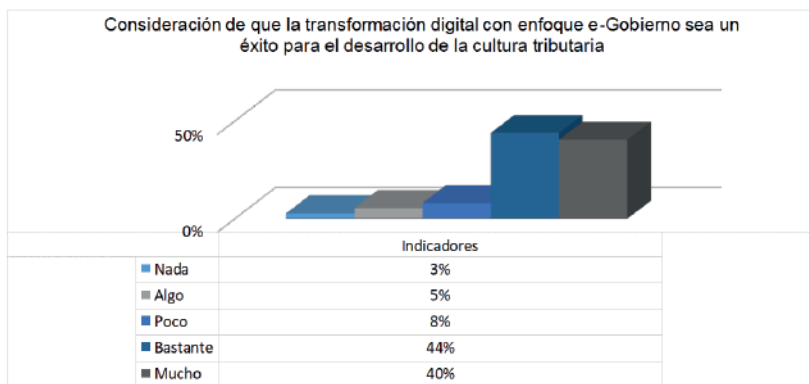


Gráfico 22. Análisis del grado de consideración de que la transformación digital con enfoque e-Gobierno sea un éxito para el desarrollo de la cultura tributaria en el cantón de Jipijapa.

Fuente: Autor.

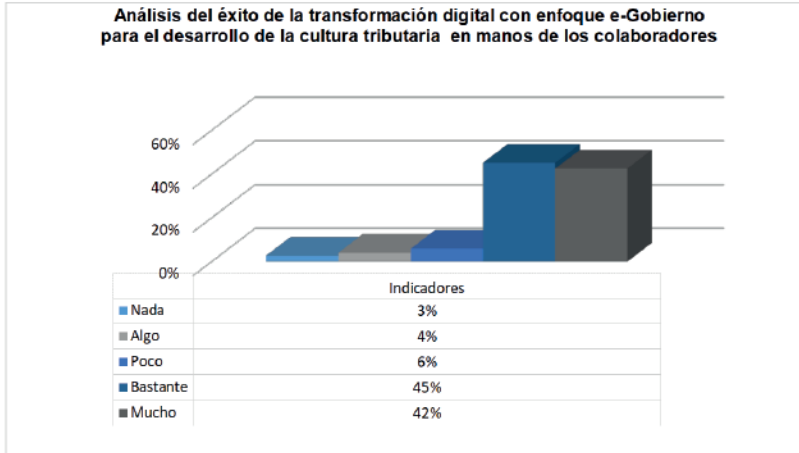


Gráfico 23. Análisis del éxito de la transformación digital con enfoque e-Gobierno para el desarrollo de la cultura tributaria en manos de los colaboradores.

Fuente: Autor.

Anexo 7. Análisis gráfico de las entrevistas abiertas. Variable cultura tributaria en la dimensión brecha digital.

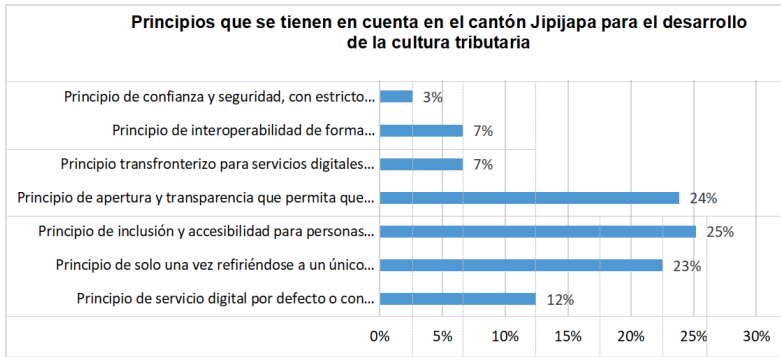


Gráfico 24. Análisis de los principios que se tienen en cuenta en el cantón Jipijapa para el desarrollo de la cultura tributaria.

Fuente: Autor.

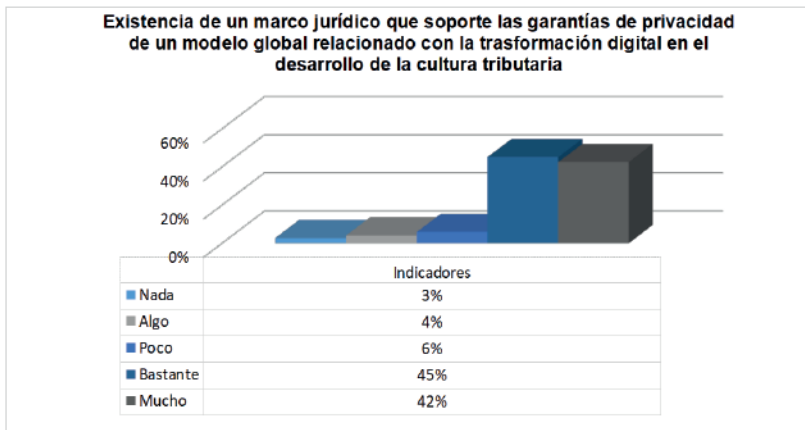


Gráfico 25. Análisis de existencia de un marco jurídico que soporte las garantías de privacidad de un modelo global relacionado con la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria.

Fuente: Autor.

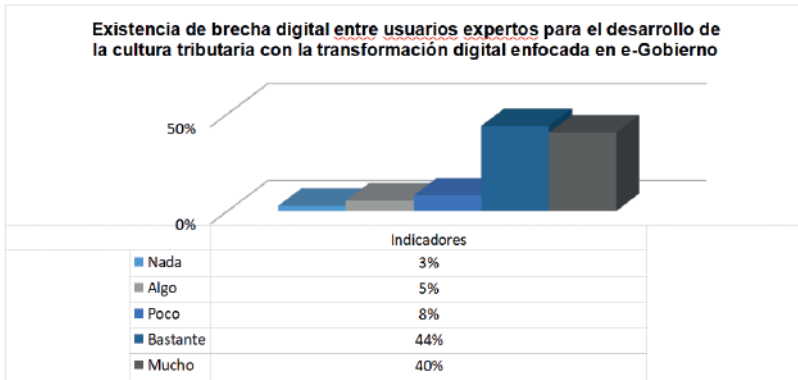


Gráfico 26. Análisis de la existencia de brecha digital entre usuarios expertos para el desarrollo de la cultura tributaria con la transformación digital enfocada en e-Gobierno.

Fuente: Autor.

Anexo 8. Análisis gráfico de las entrevistas abiertas. Variable cultura.

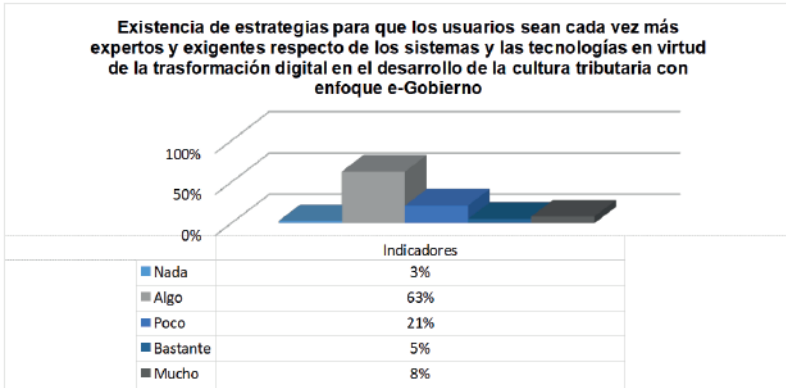


Gráfico 27. Análisis de la existencia de estrategias para que los usuarios sean cada vez más expertos y exigentes respecto de los sistemas y las tecnologías en virtud de la transformación digital en el desarrollo de la cultura tributaria con enfoque e-Gobierno.

Fuente: Autor.

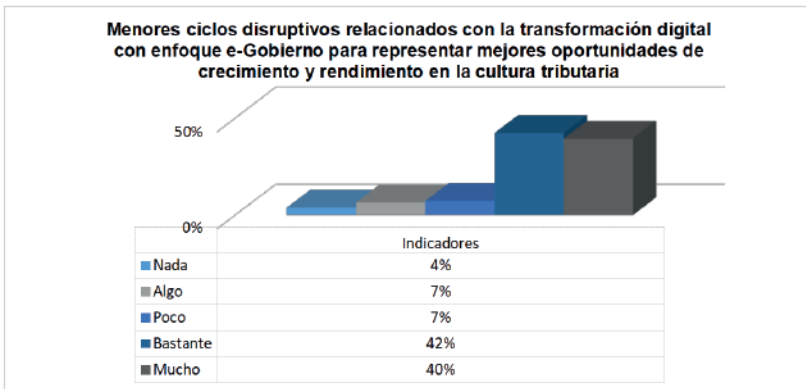


Gráfico 28. Análisis de los ciclos disruptivos relacionados con la transformación digital con enfoque e-Gobierno para representar mejores oportunidades de crecimiento y rendimiento en la cultura tributaria en el cantón Jipijapa.

Fuente: Autor.

Anexo 9. Árbol de problemas.

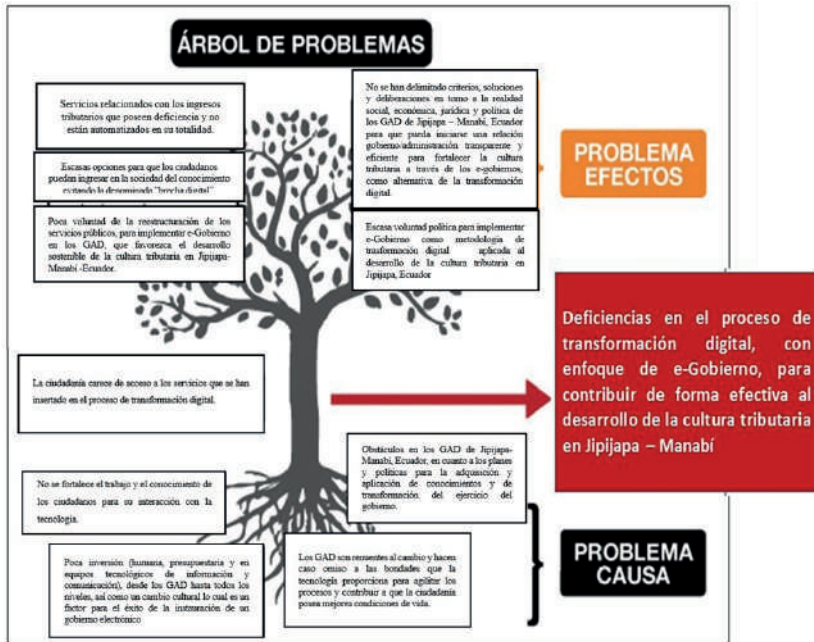


Figura 2. Árbol de problemas sobre la situación existente con respecto a la transformación digital, con enfoque de e-Gobierno, para contribuir de forma efectiva al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Manabí.

Fuente: Autor.

Anexo 10. Cuestionario de auto evaluación de los expertos.

Objetivo: Determinar los expertos que validarán la metodología para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador.

Estimado colaborador

Al aplicar el método de criterio de expertos en la investigación que realizamos, resulta de gran valor que Ud. se autoevalúe en cuanto al nivel de conocimientos que posee sobre el tema: transformación digital para el desarrollo de la cultura tributaria en Jipijapa, Ecuador, con enfoque e-Gobierno.

Nombres y Apellidos: _____

Años de experiencia como contribuyente en el GAD del cantón Jipijapa: _____

Marque con una cruz (x), en la casilla que le corresponde al grado de conocimientos que usted posee sobre el tema, valorándolo en una escala del 1 al 10. La escala es ascendente, por lo que el conocimiento sobre el tema referido crece de 0 a 10.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Valore el grado de influencia que cada una de las fuentes que le presentamos a continuación:

- Ha tenido en sus conocimientos y criterios lo relacionado con la gestión del Talento humano y la mejora de la Cultura organizacional.

Fuentes de argumentación	Grado de influencia de cada una de las fuentes		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis realizados por usted			
Su experiencia obtenida en la práctica			

Su conocimiento del estado del problema a nivel internacional			
Su intuición sobre el tema abordado			

Anexo 11. Resultados de la auto evaluación de los expertos.

Experto	Años de experiencia	Profesión	Análisis realizado	Experiencia	Conocimiento del problema	Intuición	Kc	Ka	K	Clasificación
E1	3	Especialista	0,3	0,5	0,05	0,05	0,7	1,0	0,9	Alto
E2	3	Especialista	0,3	0,4	0,05	0,05	0,9	0,9	0,9	Alto
E3	2	Técnico	0,2	0,2	0,05	0,05	0,3	0,2	0,2	Bajo
E4	2	Técnico	0,2	0,5	0,05	0,05	0,8	0,8	0,8	Medio
E5	3	Especialista	0,3	0,5	0,05	0,05	0,7	1,0	0,9	Alto
E6	5	Especialista	0,5	0,5	0,02	0,05	0,9	0,8	0,9	Alto
E7	2	Especialista	0,2	0,5	0,05	0,05	0,7	0,9	0,8	Medio
E8	5	Especialista	0,5	0,5	0,02	0,05	0,8	0,8	0,8	Medio
E9	5	Técnico	0,5	0,5	0,03	0,05	0,9	0,9	0,9	Alto
E10	3	Técnico	0,3	0,4	0,04	0,05	0,9	1,0	0,9	Alto
E11	5	Especialista	0,5	0,4	0,03	0,05	0,9	0,8	0,9	Alto
E12	3	Especialista	0,3	0,4	0,05	0,05	0,8	0,8	0,8	Medio
E13	2	Especialista	0,2	0,5	0,05	0,05	0,8	0,8	0,8	Medio
E14	4	Especialista	0,4	0,5	0,04	0,05	0,7	1,0	0,9	Alto
E15	4	Técnico	0,4	0,5	0,03	0,05	0,8	0,8	0,8	Medio
E16	3	Técnico	0,3	0,4	0,04	0,05	0,9	1,0	0,9	Alto
E17	3	Especialista	0,3	0,5	0,05	0,05	0,7	1,0	0,9	Alto
E18	2	Especialista	0,2	0,3	0,04	0,05	0,3	0,2	0,2	Bajo
E19	3	Especialista	0,3	0,5	0,05	0,05	0,7	1,0	0,9	Alto
E20	2	Especialista	0,2	0,4	0,03	0,05	0,7	1,0	0,9	Alto
E21	2	Técnico	0,2	0,5	0,05	0,05	0,8	0,8	0,8	Medio
E22	4	Técnico	0,4	0,5	0,03	0,05	0,7	1,0	0,9	Alto
E23	2	Especialista	0,2	0,5	0,05	0,05	0,8	0,8	0,8	Medio
E24	3	Especialista	0,3	0,5	0,05	0,05	0,7	1,0	0,9	Alto
E25	2	Especialista	0,2	0,4	0,04	0,05	0,2	0,3	0,2	Bajo
E26	5	Especialista	0,5	0,4	0,03	0,05	0,9	0,8	0,9	Alto
E27	3	Técnico	0,3	0,4	0,05	0,05	0,8	0,8	0,8	Medio
E28	4	Técnico	0,4	0,5	0,04	0,05	0,7	1,0	0,9	Alto
E29	2	Especialista	0,2	0,5	0,05	0,05	0,8	0,8	0,8	Medio
E30	3	Especialista	0,3	0,5	0,05	0,05	0,7	1,0	0,9	Alto
E31	3	Especialista	0,3	0,4	0,04	0,05	0,9	1,0	0,9	Alto
E32	2	Especialista	0,2	0,4	0,03	0,05	0,7	1,0	0,9	Alto
E33	2	Técnico	0,2	0,3	0,05	0,05	0,2	0,3	0,2	Bajo
E34	3	Técnico	0,3	0,5	0,05	0,05	0,7	1,0	0,9	Alto
E35	5	Especialista	0,5	0,4	0,03	0,05	0,9	0,8	0,9	Alto
E36	4	Especialista	0,4	0,5	0,03	0,05	0,8	0,8	0,8	Medio
E37	2	Técnico	0,2	0,5	0,05	0,05	0,8	0,8	0,8	Medio

Anexo 12. Cuestionario a los expertos

Compañero (a):

Este cuestionario tiene como objetivo constatar la validez de la propuesta de acciones estratégicas para la mejora de la cultura organizacional de la Unidad de Talento Humano del GAD de Jipijapa. Para ello le anexamos un documento resumen de la propuesta.

A continuación, se le pide su opinión respecto al grado de importancia que le concede a cada uno de los indicadores planteados para implementar en la práctica las acciones estratégicas para la mejora de la cultura organizacional de la Unidad de Talento Humano del GAD de Jipijapa. Los indicadores se le presentan en una tabla, solo deberá marcar en una celda su opinión relativa al grado de importancia de cada uno de ellos, atendiendo a la valoración que le merece desde el análisis del resumen del trabajo que le ha sido entregado. Para ello debe tener en cuenta la escala siguiente:

C1 – imprescindible para medir la variable. C2 – Muy útil para medir la variable.

C3 – Útil para medir la variable.

C4 – Poco importante para medir la variable. C5 – Nada importante para medir la variable.

No.	Indicadores	C1	C2	C3	C4	C5
1	Principios					
2	Relación líneas-gestores-fuentes de conocimiento sobre cultura organizacional y talento humano.					
3	Tránsito del conocimiento individual al conocimiento organizacional a través de un proceso de aprendizaje organizacional.					
4	Fundamentación de un sistema de herramientas tecnológicas como elemento dinamizador de la gestión del conocimiento organizacional					
5	Generación y estructuración del conocimiento organizacional como dimensiones del proceso de gestión del talento humano					
6	Relación entre el Modelo de gestión Talento humano y Cultura organizacional y las acciones estratégicas específicas propuestas para lamejora de la cultura organizacional en el GAD del cantón Jipijapa.					

a. Si desea emitir algún criterio con relación a la propuesta presentada puede hacerlo a continuación.

Agradecimientos

Los autores agradecen a la Dra. C. Neilys González Benítez, por su valiosa contribución en el desarrollo del libro.

Autores

Ph.D. William Patricio Proaño Ponce

Ing. Erick Raúl Baque Sánchez, MCA

Mgtr. Mercy Karina Moreira Cañarte

El libro aporta conocimientos relacionados con la transformación digital, con enfoque e-Gobierno, en el ámbito de la cultura tributaria, destacándose aspectos como las tecnologías bases existentes para la transformación digital en el contexto de los e-Gobierno, los productos tecnológicos complementarios para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria, los e-Gobierno para la transformación digital. De igual forma se destacan las necesidades de las administraciones tributarias y la cultura tributaria para la transformación digital en Ecuador. Asimismo, se describe la evolución del e-Gobierno en la cultura tributaria y se evidencian las ventajas de los e-Gobierno para la transformación digital aplicada al desarrollo de la cultura tributaria. En este contexto, se consideró como caso de estudio, el cantón Jipijapa en Ecuador, por la necesidad de mejorar la calidad de vida de las personas, asociando la capacidad de inclusión social y el potencial democrático del uso de las TIC.

1ª EDICIÓN

e-Gobierno - Metodología para la Transformación Digital

COMO ESTRATEGIA APLICADA AL DESARROLLO
DE LA CULTURA TRIBUTARIA

Bibliografía



- Aberbach, J. & Christensen, T. (2007). "The challenges of modernizing Tax Administration: Putting customers first in coercive public organizations". En *Public Policy and Administration*, vol. 22, pp. 155-182.
- Abraham, S. (2001). El e-government: estrategia para la innovación en el Gobierno Federal. En www.narxiso.com (consultado el 10-10-02).
- Abraham, S. Shahbazian, A., Dao, K., Tran, H. and Thompson, P. (2017). An Internet of Things (IoT)-based aquaponics facility, *IEEE Global Humanitarian Technology Conference (GHTC)*, pp. 1-1.
- Accenture. (2016). *People first: the primacy of people in a digital age*. Accenture Technology Vision.
- Ainsworth, R.T. (2017). *Blockchain, Bitcoin, and VAT in the GCC: The missing trader example*. Boston university school of law and economics working paper No. 17-05
- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Como hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: Editorial Paidós Educador.
- Amoroso, Y. (2014). *Gobierno electrónico: propuesta metodológica de desarrollo y evaluación*.
- Andarias, R. (2006). *Technology and tax administration: The case of Suma*, paper presentado en la *European and Mediterranean Conference on Information Systems*, España.
- Anderson, K.A. (2012). *A Case for a Partnership Between Information Security and Records Information Management*. *ISACA Journal*, vol. 2, 1-5.
- Andreeva, S., Velikanova, S., Chernykh, O., Kozhushkova, N., Samarokova, I., Arakcheeva, Z. (2017). *The Risk-Based Thinking in Managing Documents as Assets*. *International Journal of Economic Perspectives*, 11(2), 829-837.
- Aranguren, M. (2005). *Conferencia Técnica Administración Tributaria Viable*. www.ciat.org.
- Ardini, C. & Nahúm, H. (2020). *El uso del big data en política o la política del big data*. *Comunicación y Hombre*, N.o 16. 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 Belloso Chacín Zulia, Venezuela.

- Bernal, B., González, M. I., Ojeda, M. E., Zanfrillo, A. I. (2010). Brecha digital en la transferencia de conocimientos: educación superior en Argentina y México. *Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL*, vol. 3, núm. 1, pp. 1-14. Universidade Federal de Santa Catarina Santa Catarina, Brasil.
- Baquerizo, M. M. (2014). Modelo de seguridad para sistemas e-gobierno mediante satisfacibilidad booleana (Tesis presentada a la opción del título de Máster en Investigación en Informática, Facultad de Informática). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Bishop, M. (2003). "What is Computer Security". *IEEE Journals & Magazines*, vol. 1 issue: 1, pp. 67-69.
- Bonilla Castro, E. & Rodríguez S. P. (2005). Más allá del dilema de los métodos: La investigación en ciencias sociales. Bogotá: Norma.
- Bonilla, E. C. (2014). La cultura tributaria como herramienta de política fiscal: la experiencia de Bogotá. *Ciudades, estados y política*, 1(1), 21-35.
- 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. & Brudney, J. L. (2004) "Achieving Advanced Electronic Government Services: Opposing Environmental Constraints". *Public Performance & Management Review*, 28(1), USA.
- Bwalya, K., Zulu, S., Grand, B., & Sebina, P. (2012). E-government and Technological Utopianism: Exploring Zambia's Challenges and Opportunities. *Electronic Journal of e-Government*, 16-30.
- Campistrous, L. y C. Rizo (1998). *Indicadores e investigación educativa*. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas, La Habana.
- 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 XX1*, Barcelona, Associació catalana de Gestió Pública.
- 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*, vol. 2, núm. esp., dic., 2016, pp. 149-162. ISSN: 2477-8818.

- Castoldi, P. (2002). El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de Administración. En Prudentia IURJS, N.º 55. Buenos Aires, Universidad Católica Argentina.
- Celina H. y Campo A. (2005). "Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach". Revista colombiana de psiquiatría, vol. XXXIV, número 004, Asociación Colombiana de Psiquiatría, Bogotá, Colombia, pp. 572-580, disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/806/80634409.pdf>
- CEPAL. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- CIAT. (2000). Resultados del análisis comparado de las administraciones Tributarias. En Revista de Administración Tributaria, N.o 19, julio. Cook, M. & LaVigne, M. (2002). "Making the Local E-Gov Connection". Retrieved May 24, 2002, from www.urbanicity.org/FullDoc.asp?ID=36
- COOTAD. (2011). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados. Quito-Ecuador: V&M Gráficas. Criado I. (2007). "Electronic Government Meets Quality Management". En Revista Chilena de Administración Pública, N.º 10, pp. 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. & Prefontaine, L. (2003). "Understanding new models of collaboration for delivering government services". Communications of the ACM, 46(1), USA.
- De Armas, N. (2003). Caracterización y diseño de los resultados científicos como aportes de la investigación educativa. Curso Pre-reunión N.o 85. La Habana.
- De Souza, P. R. (2001), "La legitimización social y política del combate a la evasión tributaria", Ponencia presentada en la 35.º 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>

- Devas, N., Delay, S., Hubbard, M. (2001). Revenue authorities: Are they the right vehicle for improved tax administration? En *Public Administration and Development*, N.o 21, pp. 211-222.
- Dhillon, G. and Torkzadeh. (2006). "Value-focused assessment of information system security in organizations". *Information Systems Journal*, 16, 293-314.
- Díaz Yubero, F. (2003), "Aspectos más destacados de las administraciones tributarias avanzadas". En *Revista de Administración Tributaria CIAT/AEAT/IEF*, N.o 23.
- Díaz, J. C., Cruz, B. G. y Castillo, N. R. (2016). *Cultura Tributaria. Publicando*, 3(9), 697-705.
- Ecuador. Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2017). *Encuesta Tecnológica*. Quito: INEC. Ecuador: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2015.
- Edmiston, K. D. (2003). "State and Local E-overnment: Prospects and Challenges". *American Review of Public Administration*, 33(1), USA.
- Eito-Brun, R. y Calleja Aliaga, C. (2020). La gestión documental en los modelos de gobernanza TIC: presencia y visibilidad de la normativa internacional en el modelo de referencia COBIT. *Revista Española de Documentación Científica*, 43(3), e272. <https://doi.org/10.3989/redc.2020.3.1666>.
- Elliott, J. (1993). *El cambio educativo desde la investigación-acción*, Madrid: Morata.
- Escandón-Barbosa, D. y Hurtado-Ayala, A. (2016). Influencia de los estilos de liderazgo en el desempeño de las empresas exportadoras colombianas. *Estudios Gerenciales*, 32(139), pp. 137-145. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.04.001>
- Finger, M. & Péroud, 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.
- GAD, Jipijapa. *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Jipijapa*.
- Galindo, F. (2002). "e-Government Trust Providers". In X. Greolund (Ed.), *Elec-*

- tronic Government: Design, Applications, and Management. Ed. IDEA Group Publishing, Hershey, PA.
- Gamboa, J., Hurtado, J. y Ortiz, G. (2017). Gestión de la política fiscal para fortalecer la cultura tributaria en Ecuador. *Publicando*, 2(10), 448-461.
- 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.
- Garzón, M. A., Ahmed, A. R. y Peñaherrera, J. M. (2018). El sistema tributario y su impacto en la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador. *Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5(1), 38-53.
- Gelbstein, E. D. (2016). IS Audit Basics: The Domains of Data and Information Audits. *ISACA Journal*, vol. 6, 1-4.
- 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 González, J. Mesa González, V. Guerrero Bote and F. Zapico Alonso (Eds.), *Techno-legal Aspects of Information Society and New Economy: An Overview*. Ed. Formatex, Badajoz, Spain.
- Gil-García, J. R. & 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.
- Guillén, D. (2016). *Hacia un gobierno electrónico para el Municipio de Santa Clara (Trabajo de Diploma, Facultad de Matemática-Física-Computación Carrera: Ciencias de la Información)*. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas
- Gómez, J. C. y Morán, D. (2016). *Evasión tributaria en América Latina*. Santiago: CEPAL.
- Gómez, J. C., Jiménez, J. P. y Martner, R. (2017). *Consensos y conflictos en la política tributaria de América Latina*. Santiago: CEPAL.
- Heintze, T. & 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.

- Hernández Sampieri R. y otros. (2003). Metodología de la Investigación, Editorial Mc. Graw Hill, México D.F.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. del P. (2014). Metodología de la investigación, 5.a edición, McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. ISBN: 978-607-15-0291-9, Impreso en México.
- Herrero, J. (2002). ¿Qué es Cultura? [consulta 25 mayo 2016]. Disponible en: <http://www.sil.org>.
- Hiller, J. S. & Bélanger, F. (2001). "Privacy Strategies for Electronic Government". In M. A. Abramson and G. E. Means (Eds.), E-Government. 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.
- Hwang, J. D. (2002). Information Resources Management, New Era, New Rules. IEEE IT, Pro November-December, pp. 9-17.
- ISACA (2012a). COBIT® 5: un marco de negocio para el gobierno y la gestión de las TI de la empresa. Rolling Meadows, IL: ISACA. 94 p. ISBN: 978-1-60420-282-3.
- Kellogg, W. A. & Mathur, A. (2003). "Environmental Justice and Information Technologies: Overcoming the Information-Access Paradox in Urban Communities". Public Administration Review, 63(5), USA.
- Kemmerling, G. & Pondman, D. (2004). Gestión de Servicios TI, una introducción a ITIL, O. o. G. C. I. S. Support.
- Lam, W. (2002). Ensure Business Continuity, IEEE IT, Pro, may-june, pp. 19 –25.
- Landsbergen, D. J. & Wolken, G. J. (2001). "Realizing the Promise: Government Information Systems and the Fourth Generation of Information Technology". Public Administration Review, 61(2), USA.
- Lau, J.B. and Shani, A.B. (1988). Behaviors in Organizations. Coming to a New Awareness of Organizational Culture, ed.
- León, O. G. y Montero, I. (2002). Métodos de investigación en psicología y educación. Madrid: McGraw-Hill.

- Lucero I. y Meza S. (2012). Validación de instrumentos para medir conocimientos. Departamento de Física - Facultad de Ciencias Exactas y Naturales y Agrimensura - UNNE. www.unne.edu.ar/cyt/2002/09-Educacion/D-027.pdf.
- Luna-Reyes, L. F., Gil-García, J. R. & Cruz, C. B. (2007). "Collaborative Digital Government in Mexico: Some Lessons from Federal Web-Based Inter Organizational Information Integration Initiatives". *Government Information Quarterly*, 24(4), USA.
- Luque González, A., & Herrero García, 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.
- Merriam, S. B. (2009). *Qualitative research: a guide to design and implementation*. San Francisco, CA: John Wiley & Sons.
- Miller, Tim (2019): Explanation in artificial intelligence: Insights from the social sciences. En *Artificial Intelligence*, 267, págs. 1-38. <https://doi.org/10.1016/j.artint.2018.07.007>
- Minalla C. C. (2011). Avances tecnológicos en Ecuador. Quito, Ecuador: Universidad Ecotec. Obtenido de: https://www.ecotec.edu.ec/documentacion/investigaciones/estudiantes/tra_bajos_de_clases/26954_2011_PASANTIAS_TRECALDE_000000682.pdf
- Morales, C., Ruiz, F., & Ycaza, W. J. (2009). Análisis de la evasión fiscal en el impuesto a la renta del Ecuador. Obtenido de: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/745/1/1396.pdf>
- Muñoz, I., Ulloa, G. (2011). "Gobierno de TI". *Revista S&T*, 9(17), 23-53. Cali: Universidad Icesi.
- Murawski, M. & Bick, M. (2017). Digital competences of the workforce – a research topic? *Business Process Management Journal*, 23(3), 721-734.
- Murray R. Spiegel & Larry J. Stephens. (2009). *Estadística*. 4.a edición. McGraw- Hill. México, D.F.
- Naranjo-Valencia, J. C., Jiménez-Jiménez, D. & Sanz-Valle, R. (2016). Studying the Links between Organizational Culture, Innovation, and Performance

- In Spanish Companies. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 48(1), 30-41 <https://doi.org/10.1016/j.rlp.2015.09.009>
- Ocampo, F. (2003). El gobierno electrónico: ¿reforma de última generación? En *Revista Electrónica de Derecho Informático (REDI)*. julio de 2003. www.alfa.redi.org (Consultado el 7 de agosto de 2003).
- OCDE (1998). *Principles of Corporate Governance*. Paris: OECD Publishing. 45 p. OCDE. (2003). *The E-government Imperative: Main Findings*. París, 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.
- Ogbonna, E. & Harris, L. C., *Leadership Style, Organizational Culture and Performance: Empirical Evidence from UK Companies*, <https://doi.org/10.1080/09585190050075114>, *International Journal of Human Resource Management*, 11(4), 766-788 (2000).
- Organization for Economic Cooperation and Development. (2003). *The e-Government Imperative*. Ed. OCDE, Paris, France.
- Osiatis (2010). "ITIL-Gestión de Servicios TI". <http://itil.osiatis.es/>. Pallo, E. L. (2015). *Evolución de los impuestos directos e indirectos dentro del régimen tributario ecuatoriano y su recaudación en el periodo 2007-2012*. (Tesis de Maestría). Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Parker, S., Wall, T. & Cordery, J. (2001). Future work design research and practice: towards an elaborated model of work design. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74 (40), 43-440.
- Palmer, C. (2020). Impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las estrategias de las administraciones tributarias: la experiencia peruana, capítulo 10 del libro: "Las TIC como herramienta estratégica para potenciar la eficiencia de las administraciones tributarias", Fundación Bill & Melinda Gates. Seattle, Washington. Estados Unidos de América Centro Interamericano de Administraciones Tributarias
- CIAT. Ciudad de Panamá. Panamá. ISBN: 978-9962-722-08-3. 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, pp. 28-51.

- Ponce, W. P. y Alay-Barcia, T. (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, vol. 5, N.º 2, correspondiente a octubre de 2020. Prensky, M., (2001). Digital native, digital inmigrante part 1. *On the horizon*, 9(5), 1-6.
- Pressman, R. (2001). *Ingeniería del software. Un enfoque práctico*, 5.a ed. McGraw-Hill.
- 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.
- Purkayastah, P. (2018). Las máquinas (algoritmos) ya están decidiendo nuestro futuro. En *Spotlight. Enfoques sobre el desarrollo sostenible 2018: Explorando nuevas orientaciones políticas*, págs. 92-93 https://www.2030spotlight.org/sites/default/files/spot2018/esp/Spotlight_In_nenteil_2018_ES_cuadro3.3_purkayastha.pdf
- Red GEALC SEDI-OEA ICA/IDRC (2008). *Cómo implementar con éxito el gobierno electrónico*". Internet Draft, octubre.
- 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.
- Rodríguez, N. (2012). *Situación de la ciencia, la tecnología e innovación en el Ecuador*, La Técnica, enero-junio, 2012. Dialnet.
- 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).
- Ruiz, M. V., Arias, I. P., Ibarra, M. D., & Sanandrés, L. G. (2018). *El sistema tributario ecuatoriano y el presupuesto general del Estado*. Observatorio de la Economía Latinoamericana.

- Ruiz-Falcó Rojas, F. (2019). Análisis empírico de la transformación digital en las organizaciones. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies (IJISEBC)*, 6(1), 35-52. (www.ijisebc.com)
- Sandín, M. (2003). *Investigación cualitativa en educación*, McGraw Hill, México, DF.
- 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.
- Seco, A., Zambrano, R. (2020). New Disruptive Digital Technologies and Services –Opportunities and Challenges, Chapter 15 en "ICT as a Strategic Tool to Leapfrog the Efficiency of Tax Administrations", Centro Interamericano de Administraciones Tributarias.
- Seifert, J. W. & 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.
- Serrano, A. & Martínez, E. (2003). *La brecha digital: mitos y realidades*. México: UABC. 175 pp. ISBN 970-9051-89-X., <http://www.labrechadigital.org/labrecha/index>
- SNAP. (2016). Secretaría Nacional de Administración Pública. Recuperado de Secretaría Nacional de Administración Pública: <http://www.administracionpublica.gob.ec/gpr-gobierno-porresultados/>
- 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.
- Torres, L., Pina, V., & Acerete, B. (2006). E-Governance Developments in European Union Cities: Reshaping Government's Relationship with Citizens. *Governance. International Journal of Policy, Administrations, and Institutions*, 12(9), 277-302.
- Troya Jaramillo, J. V. (2004). Foro de tributación y derechos humanos. *Revista de Derecho N.º 2 de la Universidad Andina Simón Bolívar*, Ecuador.
- Turner, C. (2001). *E-economía de la Información. Estrategias empresariales para competir en la era digital*. Ediciones Deusto. Madrid.

- UNPAN. (2002). UNPAN E-government. Retrieved July 8, from www.unpan.org/egovment.asp, New York.
- Urrutia Guevara, J. A. y Yancha Villacís, M. M. (2021). Ecuador y la cultura tributaria como fuentes de ingreso fiscal. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(S1), 408-415.
- 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). Manlall.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.
- Van Knippenberg, D., Dahlander, L., Haas, M. R. & George, G. (2015). Information, attention and decision making. *Academy of Management Journal*, 58(3).
- Viega J. & McGraw, G. (2001). *Building Secure Software: How to avoid security problems the right way*.
- Vilema, C. (2014). Estudio comparativo de los derechos del contribuyente en los países de la Comunidad Andina (Tesis en opción al grado de Máster en Tributación). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Derecho. Programa de Maestría en Tributación.
- Villacreses, C. (2017). Los procesos administrativos del gobierno autónomo descentralizado del cantón Jipijapa y su incidencia en el desarrollo institucional. Jipijapa: UNESUM.
- 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. *Gestión y Política Pública*, España, pp. 69-103.
- Vinueza, S. & Gallardo, V. (2017). Impacto de las TIC en la educación superior en el Ecuador. *Revista Publicando*, 4(11-1), 355-368. Recuperado de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/viewFile/530/pdf_357
- W3C. (1990). Propuesta original de creación de la World Wide Web (www). Disponible en formato digital en: <http://www.w3.org/History/1989/proposal.html>
- W3C (2004). Web for Everyone. Disponible en formato digital en: <http://www.w3.org/Consortium/mission>

- Wang J-F. (2009). E-gobierno Security Management: Key Factors and Countermeasure. Proceedings of IEEE Information Assurance and Security. IAS '09. Fifth International. ISBN: 978-0-7695-3744-3, Conference Location: Xi'an (volume 2), Aug 2009.
- Warrick, D. (2017). What Leaders Need to Know About Organizational Culture, *Business Horizons*, 60(3), 395-404 <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2017.01.011>
- Welch, E. W., Flinnant, C. C., and Moon, M. J. (2005). "Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government". *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), USA.
- West, D. M. (2004). "E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes". *Public Administration Review*, 64(1), USA.
- Zamora, J., Ricart, J. E., Guerra Cortada, T. y Pérez Tejada, J. L. (2020). Estudio IESE-Penteo sobre transformación digital. IESE-Business School (Universidad de Navarra) y Penteo. Doi:10.15581/018.ST-546.
- Zhu, C. (2015). Organizational Culture and Technology-Enhanced Innovation in Higher Education. *Technology, Pedagogy and Education*, 24(1), 65-79 <https://doi.org/10.1080/1475939X.2013.822414>

1ª EDICIÓN

e-Gobierno - Metodología para la Transformación Digital

COMO ESTRATEGIA APLICADA AL DESARROLLO DE LA CULTURA TRIBUTARIA



Publicado en Ecuador
Enero 2023

Edición realizada desde el mes de febrero del 2022 hasta diciembre del año 2022, en los talleres Editoriales de MAWIL publicaciones impresas y digitales de la ciudad de Quito.

Quito – Ecuador

Tiraje 50, Ejemplares, A5, 4 colores; Offset MBO
Tipografía: Helvetica LT Std; Bebas Neue; Times New Roman.
Portada: Collage de figuras representadas y citadas en el libro.