



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v10i19.1004>

LA TECNOLOGÍA DIGITAL Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL DEL CANTÓN EL EMPALME

DIGITAL TECHNOLOGY AND ITS IMPACT ON MUNICIPAL TAX COLLECTION IN THE CANTON OF EL EMPALME

Briones-Martínez Denny Valentina ¹; Cuzco-San Andrés Johana ²

¹ Maestría de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Posgrado, Universidad Técnica de Manabí.
Portoviejo, Ecuador. Correo: dmbciones7338@utm.edu.ec.
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0008-3182-3073>

² Docente de la Universidad Técnica de Manabí, Departamento de Economía, Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador. Correo: johana.cuzco@utm.edu.ec.
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0455-6703>

Resumen

Las recaudaciones tributarias constituyen una fuente relevante para el financiamiento municipal y la prestación de servicios públicos. El objetivo de esta investigación fue describir el uso de la tecnología digital en las recaudaciones tributarias del GAD de El Empalme. Se desarrolló un estudio no experimental, descriptivo y de enfoque mixto, que integró una encuesta telemática aplicada mediante Google Forms a 378 informantes seleccionados por conveniencia y disponibilidad, una entrevista semiestructurada al jefe financiero y registros administrativos de recaudación del período 2022-2025. Los resultados mostraron que el 93,73% de los participantes dispone de medios tecnológicos y el 71,54% conoce las alternativas digitales de pago; sin embargo, solo el 36,8% las identifica como su principal mecanismo de pago y apenas el 5,49% manifestó haber recibido capacitación específica para utilizarlas. La plataforma digital representó entre el 32% y el 35% de la recaudación anual, mientras que la recaudación total creció 11,10% entre 2022 y 2025. Se concluye que la digitalización ha ampliado las opciones de acceso y facilitado el pago, pero no constituye todavía el canal predominante y la evidencia disponible no permite atribuir principalmente a la tecnología el crecimiento de la recaudación.

Palabras claves: Tecnología, digital, recaudación, impuesto, cumplimiento.

Abstract

Tax revenue is an important source of municipal financing and public service provision. The objective of this research was to describe the use of digital technology in tax collection at the El Empalme Municipal Government (GAD). A non-experimental, descriptive, mixed-method study was conducted, integrating an online survey administered through Google Forms to 378 informants selected by convenience and availability, a semi-structured interview with the financial manager, and administrative collection records for 2022-2025. Results showed that 93.73% of participants had access to technological resources and 71.54% knew the available digital payment alternatives; however, only 36.8% identified them as their main payment method and only 5.49% reported having received specific training in their use. The digital platform accounted for approximately 32%-35% of annual tax revenue, while total tax collection increased by 11.10% between 2022 and 2025. The study concludes that digitalization has expanded access options and facilitated payments, but it is not yet the predominant channel, and the available evidence does not support attributing the growth in tax revenue mainly to digital technology.

Keywords: Technology, digital, revenue collection, tax, compliance.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 03 de julio de 2026.

Fecha de aceptación: 08 de septiembre de 2026.

Fecha de publicación: 08 de octubre de 2026.



1. Introducción

La tecnología digital, facilita cada una de las actividades ejercidas por las personas y las empresas en general, pues, no solamente faculta disminuir los costos operativos, sino que también disminuye los tiempos de atención al usuario desde diversas perspectivas, entre eso lo relativo a la cancelación de valores por bienes y servicios adquiridos, algo que se encuentra fundamentado en autores como Martínez y Ordoñez (2024).

La tecnología digital no es una exclusividad de las empresas privadas, sino que, y por contrario, las empresas públicas también se sirven de sus beneficios, y Chimba (2025) lo reconoce al determinar que, “en la administración pública la tecnología digital representa un profundo cambio en forma en que los gobiernos administran sus recursos y brindan servicios a los ciudadanos” (p. 12579).

Para el caso de los municipios ecuatorianos, y desde un ámbito meramente financiero-presupuestario, estas entidades financian sus actividades bajo diversas fuentes, entre esas lo que

corresponde a ingresos propios como los impuestos, siendo una de las etapas principales de la gestión financiera la recaudación, pues conlleva a la recepción de los recursos monetarios para su posterior empleo según lo planificado.

Históricamente, la recaudación para los municipios se ha dado mediante ventanillas en las propias instalaciones de estas entidades, sin embargo, este mecanismo por sí solo conllevaba pérdida de tiempo por las largas filas imperantes. Adicionalmente, y según Pazmiño et al. (2025), lo frecuente para el ámbito latinoamericano es la existencia de deudas vencidas por este hecho, todo a partir de falta de cultura tributaria de la población, pues la credibilidad de estas instituciones no es la apropiada.

Bajo lo descrito, son varias las estrategias que se han implementado con el fin de disminuir la problemática abordada, entre esa lo que corresponde a la adquisición y creación de tecnología digital para recaudar los valores por impuestos, además de ubicar otros puntos de pago en convenio con empresas privadas. Montalvo (2023) lo



corroborar al disponer que, “tradicionalmente, no era considerada como una estrategia transversal para el desarrollo competitivo, sin embargo, en la actualidad, la adopción de tecnología en las grandes empresas es más fuerte y estratégica” (p. 2).

Sin embargo, la implementación de la tecnología como estrategia no debe ser una acción al azar, sino que, por el contrario, debe ser parte de la gestión de transformación digital, buscando siempre que esta se adapte a las características de la población objetivo. Esta transformación digital concibe no solo adquirir tecnología, sino también adaptarla a las características del personal y usuarios. Por todo lo expuesto, el objetivo de este estudio fue, “describir el uso de la tecnología digital en las recaudaciones tributarias del GAD de El Empalme”.

Recaudación tributaria municipal

La importancia de las empresas públicas se visualiza desde su intervención hacia la búsqueda del bienestar de la población, sin embargo, se necesitan de recursos monetarios para cumplir con este

asunto efectivamente, siendo vital en este sentido la planificación presupuestaria llevada a cabo. Pérez (2022) lo reconoce al exponer que, “el Estado debe conformar empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos y el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos” (p. 2).

Desde lo descrito, las empresas públicas sostienen parte de su presupuesto por imposición y recaudación de tributos. Para Quimis y Quiñonez (2023), los tributos son instrumentos para obtener rentas como forma de cubrir gasto e inversión, mientras que, para Martínez (2021), se trata de una erogación que realiza una población determinada hacia alguna entidad del Estado, y que deben ser retribuidos a esta misma comunidad en forma de prestación de servicios y bienes públicos de calidad.

Bajo un contexto específico de los municipios como parte de las empresas públicas, la creación de tributos se fundamenta en normas legales, tanto internamente mediante ordenanzas, así como externamente a partir de leyes

promulgadas, todo bajo la condición de autonomía financiera. Para Mostacero (2013) el último término mencionado, “es la capacidad que tiene toda institución de contar con los recursos propios. Se puede entender como la obtención o asignación de un fondo de financiamiento operacional que una entidad puede manejar libremente” (p. 3).

Pero, el manejo de los recursos obtenidos vía impuesto, debe concebir no solo el diseño de impuestos sino también que se ejecute la debida recaudación, siendo este último término según Arregui et al. (2025), “un proceso mediante el cual las autoridades tributarias cobran a los causantes y contribuyentes todo tipo de impuestos establecidos” (p. 191). De todos modos, tanto el diseño y recaudación de impuestos no debe ser una acción llevada al azar, sino que debe ser el resultado de una debida planificación tributaria.

Para Ortiz et al. (2025), la planificación tributaria consiste en la implementación de estrategias con el propósito de generar mayores ingresos, o, en todo caso, disminuir el riesgo de pérdidas de recursos

monetarios, algo que tiene un vínculo directo con conseguir eficiencia financiera. Por tanto, es importante que los municipios sean eficientes, algo que, según Cornejo y Sánchez (2021), representa tratamiento y uso óptimo de estas rentas, siempre desde una perspectiva de lograr el mayor impacto en el bienestar de la comunidad.

Desde un contexto meramente del Ecuador, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) incluye el derecho de los municipios de poseer autonomía financiera, lo cual queda ratificado al momento de visualizar lo dispuesto en su artículo 53, el cual, determina además, la esencialidad de diseñar planes de desarrollo con sus respectivas estrategias en concordancia con los objetivos del plan nacional, siendo esta una de las premisas fundamentales para crear mediante ordenanzas ingresos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010).

De su parte, y en el ejercicio efectivo de la autonomía financiera, el propio COOTAD direcciona la facultad de generar ingresos propios desde tres instancias: los primeros, aquellos



enviados mediante transferencias del presupuesto general del Estado, seguido de donaciones de empresa privadas e internacionales, y finalmente aquellos denominados como “ingresos propios” (Mencías, 2017). Respecto a los últimos de los citados determina que, “proviene de la gestión propia a través de normativas” (Barzallo, 2024, p. 10).

A pesar de lo expuesto, Rendón y Sorhegui (2025) destacan la insuficiencia de ingresos propios para el caso de los municipios en Ecuador, lo cual se convierte en un problema real desde diversas perspectivas: la primera para lograr disminuir (en proporción) la alta dependencia de transferencias del gobierno central, mientras que la segunda para cubrir la carga excesiva de gasto corriente, especialmente en lo relativo a sueldos y salarios del personal a cargo. Una investigación de Diario la Hora (2026) cita datos emitidos por el Ministerio de Economía, determinando que el gasto corriente representa entre el 60% y el 80% del total presupuestado por estas entidades.

Los ingresos propios más frecuentes para el caso de los municipios

ecuatorianos son impuestos a los predios, alcabala, a los vehículos, patente municipal, espectáculos públicos, contribuciones especiales, entre otros que se pueden crear, siendo el de mayor preponderancia el primero de los citados. En esta dirección, Sánchez y Rivera (2024) indican que, “el impuesto predial es un pilar fundamental en la estructura financiera de los GAD, debido a que ayuda a financiar obras públicas y promover el desarrollo urbano y rural” (p. 2232).

Finalmente, cada municipio ecuatoriano está obligado a ejecutar planificación (con uno de sus componentes dentro del ámbito tributario), todo en concordancia con los objetivos corporativos y nacionales de desarrollo, siendo una de las estrategias lo concerniente a la implementación de tecnología con fines de recaudación tributaria.

Tecnología digital en gestión tributaria

La tecnología es uno de los recursos productivos a disposición de toda empresa, y que en su combinación con la acción del talento humano busca generar productividad (menor costos de operación y disminución

de tiempos de producción). Elizalde y Proaño (2025) lo corroboran, añadiendo su esencialidad en un mundo donde la innovación y globalización son factores imperantes.

La tecnología en su generalidad según Gauto (2023) tiene diversidad de definiciones, y aun cuando para algunos solo se circunscribe a los artefactos o herramientas utilizadas, su contexto va mucho más allá, pues también debe considerarse los conocimientos generados, además de técnicas y herramientas que busquen solucionar alguna problemática evidenciada, y, por tanto, encuentra frecuentemente un nexo con la innovación.

De manera concreta respecto de la tecnología digital, Ayala y Marotias (2024) reconocen que, este concepto hace alusión a métodos y dispositivos que realizan un proceso de originar y almacenar datos para su futuro procesamiento, y que luego pudieran ser codificados y transmitidos con algún fin, siendo los ordenadores, smartphones, cámaras digitales los más básicos y empleados.

Por tanto, no solo se debe adquirir artefactos sin ningún propósito, sino que estos deben adaptarse a los objetivos planteados, así como a las características del talento humano y usuario, y viceversa, algo que está en correspondencia con el término “transformación digital”. Para Medina et al. (2022), “la transformación digital implica la integración de las recientes tecnologías al modelo de negocio, es decir, al modo de funcionamiento y la forma en la que se relaciona con el entorno para aumentar los niveles de competitividad” (p. 756).

A partir de la transformación digital, y según Espinoza et al. (2025), es esencial la formación del personal en el manejo de la tecnología, lo cual no solo debe concebir su adaptación a los artefactos o procesos, sino además en lo relativo a innovar en todo sentido, especialmente desde el ámbito procesal. Maldonado et al. (2021) reconocen lo antepuesto, adicionando que lo mejor es que internamente se genere innovación para crear tecnología propia, lo que también representa una constante para las empresas públicas.

En lo relacionado con la tecnología digital en empresas públicas en



Ecuador, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2023) dispone que, “es común ver que muchos municipios están trabajando fuertemente en este sentido, apalancándose en las TIC para mejorar su administración y gestión.” (p. 3). A su vez, y alrededor de aplicar tecnología en la gestión tributaria de empresas públicas, Elbert (2026) determina que con su uso se busca aumentar la eficiencia operativa y financiera, todo, a partir de agilizar los procesos establecidos en la estructura organizacional, disminuir la evasión de los contribuyentes, incrementar la base tributaria y fomentar el cumplimiento voluntario.

En torno a los municipios y el uso de tecnología digital, Cedeño y Useche (2025) expresa que puede posibilitar incrementar la recaudación de impuestos en municipios, sin embargo, esta condición debe estar acompañado de aumentar la cultura tributaria de la población. Ordoñez y Salazar (2024) ratifican lo anterior, siempre desde la ejecución de una adecuada gestión de transformación digital, y no solo desde la formación del talento humano y contribuyentes,

sino además de generar una identidad que incentive estos hechos (siendo la planificación importante para implementar estrategias que coadyuven con este asunto).

Desde lo expuesto, se evidencia la relevancia de la tecnología en la gestión tributaria de los municipios, sin embargo, autores como Pico et al. (2024) reconocen que su inadecuado funcionamiento o uso puede ser contraproducente, dado que puede conllevar al no cumplimiento de objetivos de recaudación, especialmente por el impago a partir de excusas de parte del contribuyente, lo que a su vez derivaría en retrasos y morosidad, algo que afectaría la normal liquidez de la entidad receptora.

Cabezas y Tualombo (2025) reconocen que los aplicativos webs son los que mayor preponderancia tienen con motivo de recaudación, pero, además, existe la coordinación con instituciones financieras del medio para efectivizar este hecho. Meza (2023) exime que, ante la disposición de estos medios digitales, “se debe garantizar la seguridad de los datos, la accesibilidad para todos los usuarios

y la adaptabilidad a cambios en las necesidades y expectativas" (p. 15).

2. Metodología

La investigación se desarrolló con un diseño no experimental, de alcance descriptivo y enfoque mixto, debido a que las variables se observaron en su contexto sin manipulación deliberada. El estudio combinó información cuantitativa y cualitativa para caracterizar el uso de la tecnología digital en la recaudación tributaria del GAD de El Empalme.

El componente cuantitativo estuvo integrado por los resultados de la encuesta y los registros administrativos de recaudación correspondientes al período 2022-2025. El componente cualitativo estuvo constituido por la entrevista semiestructurada al jefe financiero del GAD de El Empalme. La integración de ambos componentes se realizó mediante triangulación por categorías temáticas, contrastando acceso y conocimiento tecnológico, utilización de canales de pago, motivos de uso, capacitación y evolución de la recaudación.

Para la encuesta se utilizó un cuestionario de seis ítems en escala Likert con cinco opciones de respuesta: 1 (totalmente en desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3 (ni de acuerdo ni en desacuerdo), 4 (de acuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo). El instrumento fue administrado de forma telemática mediante Google Forms entre mayo y junio de 2026; el levantamiento fue coordinado desde Portoviejo y estuvo dirigido a personas adultas residentes del cantón El Empalme vinculadas con el cumplimiento de obligaciones tributarias del hogar.

La validez de contenido del cuestionario fue examinada mediante juicio de cuatro expertos vinculados con la gestión financiera municipal de los GAD de El Empalme, Balzar, Buena Fe y Mocache. Los evaluadores valoraron la claridad, pertinencia y coherencia de los ítems respecto del objetivo del estudio. La concordancia entre sus valoraciones se estimó mediante el coeficiente W de Kendall, obteniéndose $W = 0,85$, resultado que evidenció un alto grado de acuerdo entre los expertos.

La consistencia interna de los seis ítems del cuestionario se evaluó a



partir de las 378 respuestas válidas mediante el coeficiente alfa de Cronbach, con un resultado de $\alpha = 0,82$. Este valor se interpretó como evidencia de consistencia interna adecuada para el análisis descriptivo del instrumento, sin asumir que todos los ítems constituyen una única dimensión.

La entrevista al jefe financiero del GAD de El Empalme se estructuró mediante preguntas abiertas. Sus respuestas fueron organizadas en una matriz temática que consideró el tributo de mayor peso, los canales de pago utilizados, los principales problemas y fortalezas de la recaudación, el cumplimiento de metas, la influencia de los medios digitales y las acciones de capacitación. Posteriormente, estas categorías se contrastaron con los resultados de la encuesta y con los registros administrativos.

La población de referencia estuvo constituida por los 24.373 hogares censados en el cantón El Empalme en 2022, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2026). Se obtuvieron 378 cuestionarios válidos mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia y disponibilidad, por

cuanto la participación dependió del acceso al enlace electrónico y de la aceptación voluntaria de los informantes. Se consideraron como criterios de inclusión: ser mayor de 18 años, residir en el cantón El Empalme, tener conocimiento o participación en el pago de obligaciones municipales del hogar y aceptar participar; se excluyeron respuestas incompletas, duplicadas o de personas que no residían en el cantón. Los hogares constituyeron la población de referencia, mientras que los adultos vinculados al pago de tributos fueron los informantes y sus respuestas constituyeron la unidad observada.

La revisión documental incorporó literatura científica y registros estadísticos del GAD de El Empalme. Para mantener uniformidad analítica, se emplearon las siguientes categorías: ventanilla, para los pagos presenciales efectuados en las cajas del GAD; plataforma digital, para los pagos realizados mediante la página web o aplicaciones institucionales; y otros puntos de pago, para operaciones efectuadas mediante entidades financieras o establecimientos externos con convenio. La expresión

medios tecnológicos digitales se utilizó como concepto general y no como una categoría adicional de recaudación.

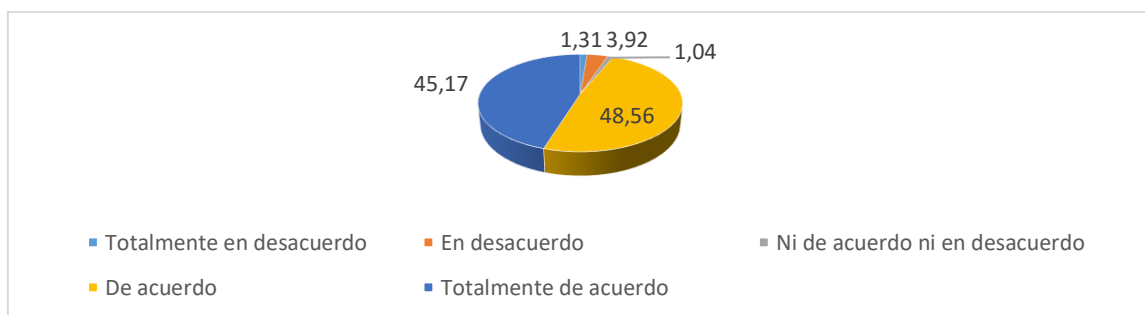
Debido a que la encuesta se aplicó exclusivamente de forma telemática y mediante selección por conveniencia, los resultados pueden presentar sesgo de cobertura hacia

personas con acceso a internet y competencias digitales. En consecuencia, los porcentajes se interpretaron de manera descriptiva respecto de los participantes y no como estimaciones probabilísticas de la totalidad de los hogares del cantón.

3. Resultados y discusión

Acceso y conocimiento tecnológico

Figura 1. Posesión de medios tecnológicos principales



Nota. Fuente: Encuesta a población del Empalme

El 93,73% de los participantes manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con disponer de acceso a internet, laptop o celular, frente a un 5,23% de desacuerdo y un 1,04% de posición neutral.

La elevada disponibilidad tecnológica observada describe las condiciones de los participantes que respondieron el formulario en línea y debe interpretarse considerando el carácter telemático del

levantamiento. Por tanto, este resultado no se generaliza probabilísticamente a todos los hogares del cantón, pero sí evidencia que, dentro del grupo estudiado, la falta de acceso a dispositivos o conectividad no constituye la principal limitación para utilizar alternativas digitales de pago.

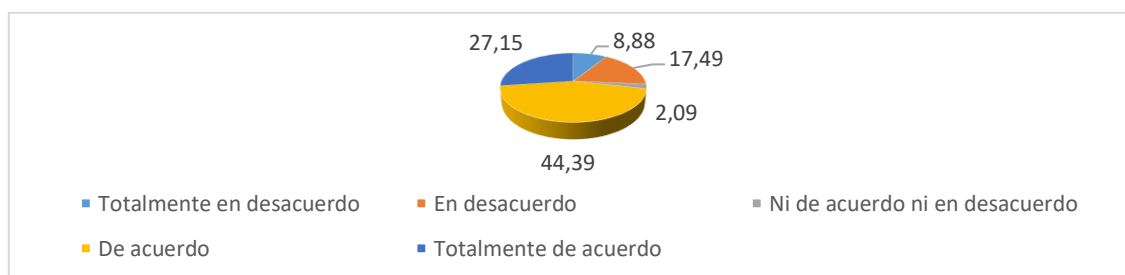
El contraste entre disponibilidad y conocimiento muestra una primera brecha de adopción: aunque el



93,73% dispone de recursos tecnológicos, el conocimiento de los medios digitales de pago desciende al 71,54%, una diferencia de 22,19 puntos porcentuales. Esto sugiere que disponer de tecnología no garantiza conocer los procedimientos institucionales disponibles para cancelar tributos.

En este sentido, Villalta (2025) destaca que las entidades públicas deben facilitar el acceso y el manejo de sus herramientas digitales, especialmente para usuarios con menor experiencia tecnológica; por ello, la difusión de procedimientos y la orientación al contribuyente constituyen elementos necesarios para transformar la disponibilidad tecnológica en uso efectivo.

Figura 2. Conocimiento de medios tecnológicos para pago de tributos



Nota. Fuente: Encuesta a población del Empalme

El 71,54% de los participantes manifestó conocer los medios tecnológicos disponibles para cancelar tributos en el GAD de El Empalme; el 26,37% expresó desacuerdo y el 2,09% se mantuvo neutral.

La difusión institucional es relevante para convertir ese conocimiento en una conducta efectiva de pago. Palomino et al. (2025) destacan que las campañas tributarias municipales requieren comunicación clara y

mecanismos de pago accesibles, mientras que Barona et al. (2023) advierten limitaciones en la promoción de servicios municipales. En el caso estudiado, el conocimiento mayoritario de las alternativas digitales no se traduce en una utilización igualmente alta, como se observa en el siguiente hallazgo.

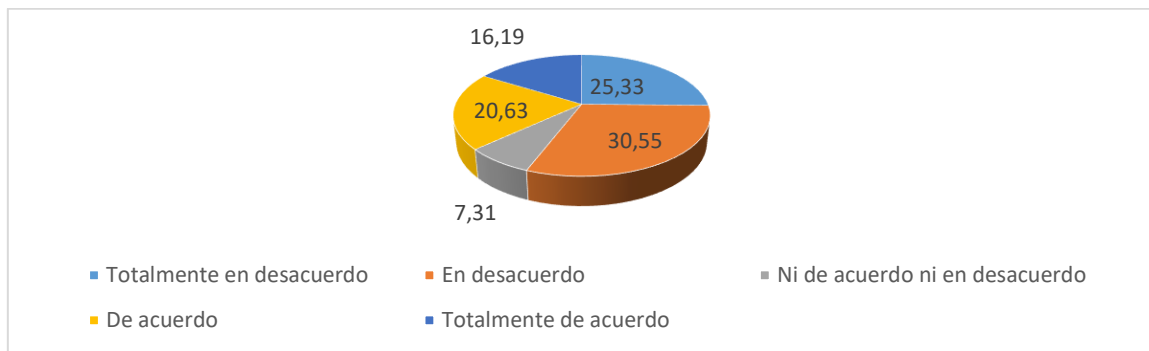
En conjunto, los resultados de acceso y conocimiento muestran condiciones iniciales favorables para la digitalización, pero también

evidencian que la apropiación del canal depende de factores adicionales, entre ellos la

información operativa, la capacitación y la confianza del usuario.

Utilización de medios digitales para el pago tributario

Figura 3. Empleo de medios tecnológicos para pago de impuestos municipales



Nota. Fuente: Encuesta a población del Empalme

Solo alrededor del 36,8% de los participantes manifestó que los medios tecnológicos constituyen su principal forma de pago de impuestos municipales, mientras que el 55,88% expresó desacuerdo y el 7,31% mantuvo una posición neutral.

De acuerdo con las categorías definidas en la metodología, la recaudación se canaliza mediante ventanilla, plataforma digital y otros puntos de pago conveniados. Los resultados de la encuesta indican que, aun existiendo acceso y conocimiento de la alternativa digital, esta no desplaza a los mecanismos presenciales o externos como opción principal.

La diferencia entre quienes conocen los medios tecnológicos (71,54%) y quienes los utilizan como principal forma de pago (36,8%) es de aproximadamente 34,7 puntos porcentuales. Esta brecha constituye uno de los principales hallazgos del estudio: conocer que el canal existe no implica adoptarlo como mecanismo habitual.

La preferencia por mecanismos tradicionales puede relacionarse con factores de confianza y seguridad. DPL News (2023), a partir de información difundida por El Universo, reportó preocupación de usuarios ecuatorianos por compartir datos financieros en transacciones digitales. Aunque este antecedente



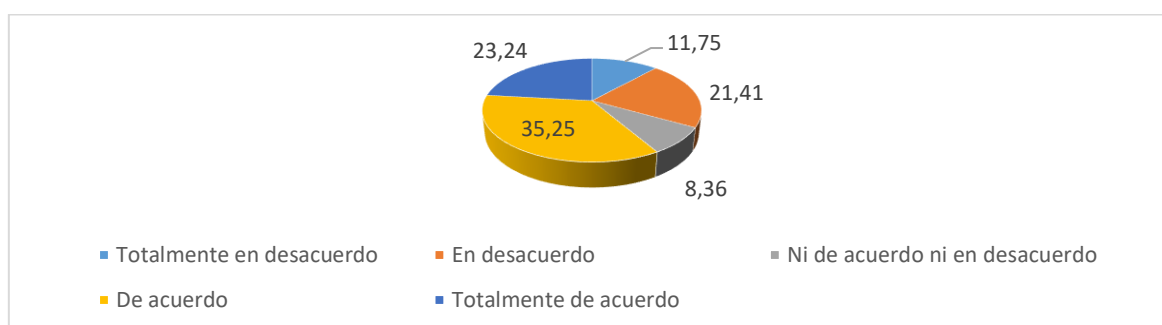
no explica por sí solo el comportamiento local, resulta consistente con la necesidad de comunicar las condiciones de seguridad y acompañar al usuario en la transición hacia medios electrónicos.

Ávila (2024) también identifica desafíos en la aplicación efectiva de

políticas de seguridad de la información en instituciones públicas. En consecuencia, el fortalecimiento del canal digital no depende únicamente de su disponibilidad técnica, sino también de la percepción de seguridad, la claridad del procedimiento y la confianza generada por la institución.

Motivaciones y percepción de los medios digitales

Figura 4. Influencia de los medios tecnológicos en aumento de cultura de pago de tributos



Nota. Fuente: Encuesta a población del Empalme

El 58,49% de los participantes consideró que los medios tecnológicos disponibles han contribuido a fortalecer su cultura de pago de tributos municipales; el 33,16% expresó desacuerdo y el 8,36% se mantuvo neutral.

Este resultado debe interpretarse como una percepción de los encuestados y no como evidencia causal de que la tecnología haya producido un aumento de la recaudación. Hernández y Hutt

(2024) señalan la importancia de la confianza ciudadana en la gestión pública, mientras que Rodríguez y Baque (2025) vinculan la cultura tributaria con el cumplimiento voluntario y oportuno de las obligaciones fiscales.

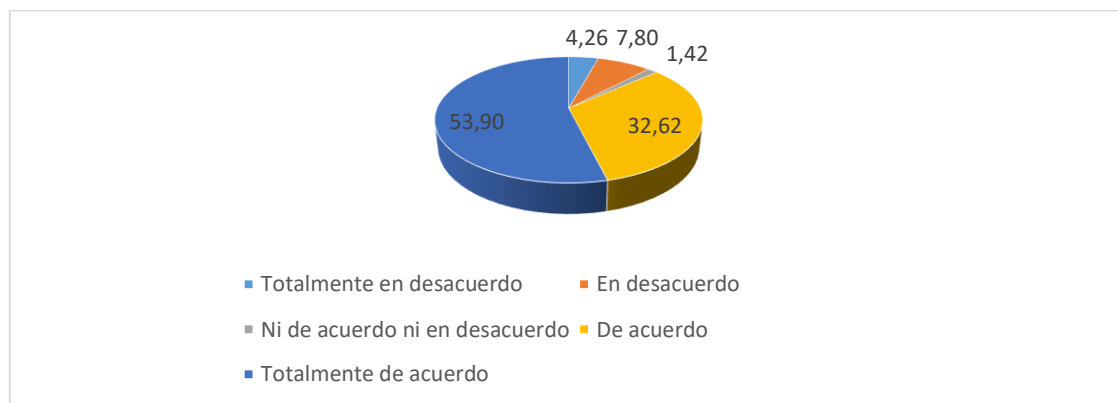
La tecnología puede reducir fricciones en el proceso de pago, pero la cultura tributaria incorpora además factores de confianza, conocimiento, percepción sobre el uso de los recursos y disposición

voluntaria al cumplimiento. Por ello, la valoración favorable del canal digital debe analizarse junto con los registros de recaudación y la entrevista institucional.

En términos descriptivos, la disponibilidad de medios digitales

parece aportar facilidad y agilidad a una parte importante de los participantes, aunque los resultados no permiten sostener que sea el factor principal del crecimiento de los ingresos tributarios.

Figura 5. Evitar pérdidas de tiempo como causa para usar medios tecnológicos



Nota. Fuente: Encuesta a población del Empalme

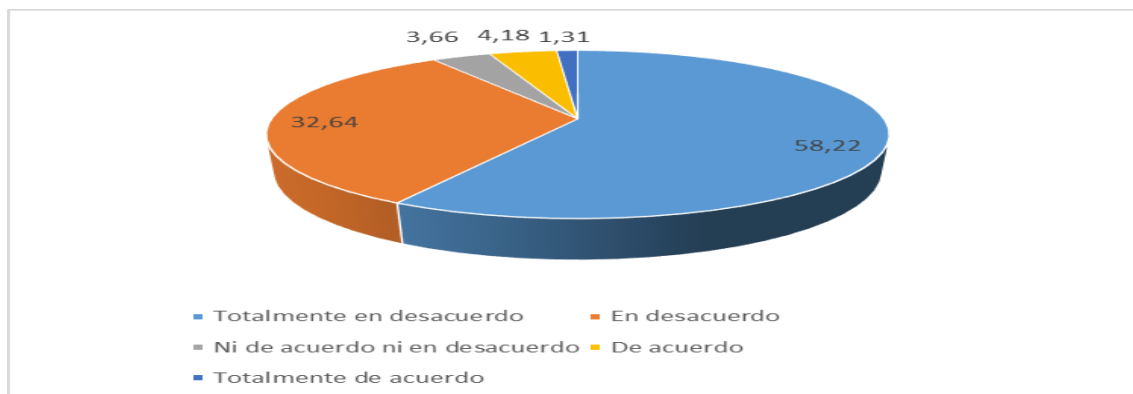
El 86,52% de los participantes estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo con que evitar pérdidas de tiempo constituye una razón principal para utilizar medios tecnológicos en el pago de tributos.

La amplia valoración del ahorro de tiempo contrasta con el 36,8% que utiliza los medios tecnológicos como mecanismo principal. Esto evidencia que reconocer una ventaja funcional no conduce automáticamente a la adopción habitual del canal. La asistencia presencial implica tiempo y costos de desplazamiento, pero la

existencia de otros puntos de pago cercanos también puede reducir el incentivo para migrar completamente a la plataforma digital.

Capacitación para el uso de la plataforma digital

Figura 6 Formación para el uso efectivo de medios tecnológicos para pago de tributos



Nota. Fuente: Encuesta a población del Empalme

Solo el 5,49% de los participantes manifestó haber recibido capacitación específica para utilizar medios tecnológicos digitales con fines de pago tributario; la gran mayoría expresó desacuerdo con haber recibido este tipo de formación.

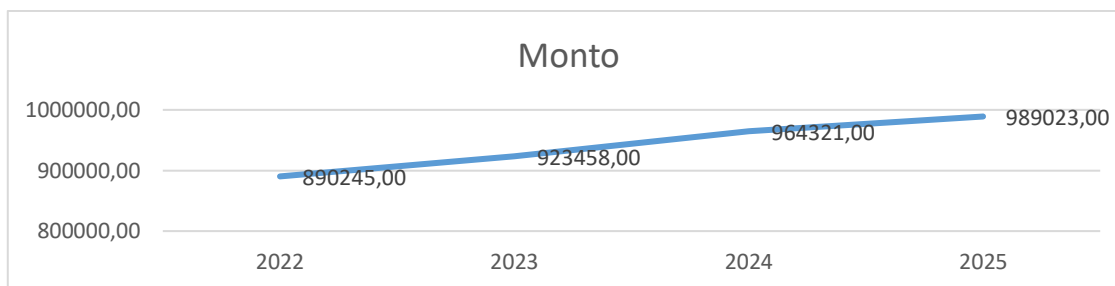
Este resultado constituye una de las principales debilidades identificadas. Pangay (2025) destaca la necesidad de fortalecer las capacidades de los usuarios para desenvolverse en servicios de gobierno electrónico, y Calle (2025) señala la importancia de que funcionarios y contribuyentes puedan utilizar con confianza los entornos digitales.

La capacitación debe diferenciar entre educación o cultura tributaria y formación operativa sobre el uso de

la plataforma. Kuong y Chaparro (2024) muestran que las brechas de habilidades digitales pueden afectar con mayor intensidad a determinados grupos de adultos, por lo que la promoción del canal debería complementarse con orientaciones prácticas sobre acceso, navegación, seguridad y finalización del pago.

Comportamiento de los canales de pago y evolución de la recaudación

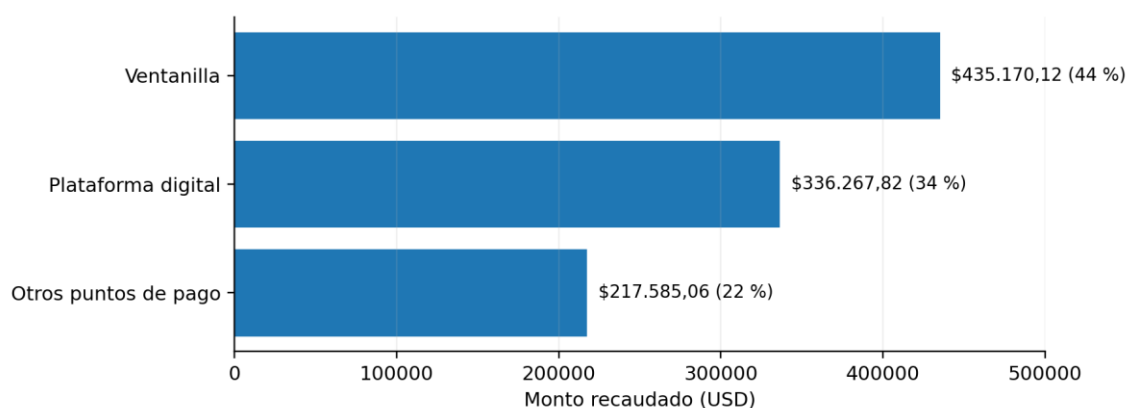
Los registros administrativos muestran la evolución de la recaudación tributaria entre 2022 y 2025. El año 2022 corresponde al inicio del período analizado en el que ya se encontraba disponible la opción de pago mediante plataforma digital.

Figura 7. Montos de recaudaciones del GAD del Empalme. Período 2022-2025.

Nota. Fuente: Departamento financiero del GAD de El Empalme

La recaudación total aumentó de \$890.245,00 en 2022 a \$923.458,00 en 2023, \$964.321,00 en 2024 y \$989.023,00 en 2025. Las variaciones interanuales correctas fueron 3,73%, 4,42% y 2,56%, respectivamente, lo que representa un crecimiento acumulado de 11,10% entre 2022 y 2025. Sin embargo, la entrevista institucional

atribuye este comportamiento a la concurrencia de diversos factores, entre ellos la ampliación del número de contribuyentes y las modificaciones de tasas establecidas mediante ordenanzas, por lo que no corresponde atribuir el crecimiento exclusivamente a la digitalización.

Figura 8. Distribución de la recaudación tributaria según canal de pago en el GAD de El Empalme, 2025

Nota. Fuente: Departamento financiero del GAD de El Empalme

En 2025, la recaudación se distribuyó en \$435.170,12 mediante ventanilla (44%), \$336.267,82 mediante plataforma digital (34%) y \$217.585,06 a través de otros puntos

de pago (22%). En el período 2022-2025, la participación de la plataforma digital sobre la recaudación total fue de 32%, 33%, 35% y 34%, respectivamente. La



variación de la recaudación por plataforma fue de 6,97% entre 2022-2023, 10,75% entre 2023-2024 y -0,37% entre 2024-2025; por tanto, el último valor representa una ligera disminución y no un aumento. Este

comportamiento confirma que el crecimiento de la recaudación total en 2025 coexistió con una participación digital prácticamente estable.

Tabla 1. Resultados alcanzados en la entrevista al jefe financiero del GAD de El Empalme

Pregunta-Referencia	Descripción
Tributo que influye más en la recaudación	Es el impuesto predial el de mayor peso dentro de la recaudación.
Medios tecnológicos digitales de principal uso para pago de impuestos	Realmente la ciudadanía sigue asistiendo a las ventanillas, sin embargo, poco a poco se hace uso de la página web de la institución, así como aplicaciones para consumir este hecho.
Principales problemas en recaudación	➤ Falta de cultura tributaria de la población ➤ Desconocimiento de como procesar el pago mediante plataforma
Fortalezas en proceso de recaudación	➤ Aumento progresivo de puntos de pago de tributos ➤ Incremento de recaudaciones de forma anual, a partir de mayor amplitud de contribuyentes. ➤ Plataforma virtual del municipio sin mayor complejidad en su manejo o navegación ➤ Mejora en la atención al usuario en ventanilla ➤ Incremento de la promoción de importancia del pago de tributos.
Efectividad en recaudación de impuestos	Para los últimos años se ha cumplido con valores superiores al 80% de lo proyectado.
Influencia de medios tecnológicos digitales sobre la recaudación	Han permitido alcanzar facilidades de acceso al usuario, sin embargo, son las estrategias de fomento de cultura tributaria lo que han logrado el incremento de lo recaudado.
Capacitaciones para ejercer el buen uso de medios digitales para pago de impuestos	Se han ejecutado capacitaciones orientadas principalmente al fomento de la cultura tributaria y a la importancia del pago de impuestos.

Nota. Fuente: Jefe financiero del GAD de El Empalme

Integración de evidencias

La triangulación muestra convergencia entre las tres fuentes de información. La encuesta evidencia alta disponibilidad tecnológica (93,73%) y conocimiento mayoritario de los medios digitales (71,54%), pero una adopción mucho menor como forma principal de pago (36,8%) y una capacitación

específica muy limitada (5,49%). Los registros administrativos confirman que la plataforma digital representa una fracción relevante, aunque no predominante, de la recaudación, mientras que la entrevista identifica a la ventanilla como el canal preferido y atribuye el crecimiento de los ingresos también al aumento de contribuyentes y a cambios en las tasas tributarias.

No existe necesariamente contradicción entre la baja capacitación específica reportada en la encuesta y la afirmación institucional de que se han ejecutado capacitaciones. La entrevista se refiere principalmente a acciones de cultura tributaria, mientras que el cuestionario indaga de forma

específica la formación para operar los medios digitales de pago. En consecuencia, el principal desafío identificado no es únicamente promover el cumplimiento tributario, sino fortalecer la alfabetización operativa sobre la plataforma y convertir el conocimiento del canal en uso efectivo.

Tabla 2. Diagnóstico de la situación de implementación de tecnología digital y recaudación

Fortalezas	Debilidades
➤ Aumento progresivo de puntos de pago de impuestos mediante convenios con empresas privadas. ➤ Plataforma virtual de fácil acceso y entendimiento según observación realizada a la misma. ➤ Aumento continuo de los montos recaudados por tributos ➤ Incremento de promoción de importancia en el pago de tributos	- No se desarrolla gestión de transformación digital centrada en planificación, como mecanismo para optimizar los recursos tecnológicos, y así adaptarlos a las reales características de los usuarios. (Revisión de planes corporativos diseñados). - Poca capacitación específica sobre los procedimientos para utilizar los medios tecnológicos digitales
Oportunidades	Amenazas
➤ Introducción de nueva tecnología de comunicación en el mercado. ➤ Normativas que posibilitan la generación de nuevos tributos ➤ Convenios de instituciones públicas con bancos y cooperativas	➤ Falta de credibilidad de los municipios en torno al buen uso de los recursos monetarios. ➤ Falta de cultura tributaria de la población de El Empalme ➤ Crisis económica

4. Conclusiones

El grupo estudiado presenta condiciones favorables de acceso tecnológico: el 93,73% dispone de medios tecnológicos y el 71,54% conoce las alternativas digitales de pago. No obstante, solo alrededor del 36,8% las utiliza como principal mecanismo, lo que evidencia una brecha entre disponibilidad,

conocimiento y adopción efectiva del canal digital.

La capacitación específica constituye una debilidad relevante, debido a que solo el 5,49% manifestó haber recibido formación para utilizar los medios tecnológicos de pago. Aunque el 86,52% reconoce el ahorro de tiempo como una motivación para su uso, la permanencia de la ventanilla como canal predominante indica la



necesidad de combinar promoción, orientación práctica y comunicación sobre seguridad y procedimientos.

La recaudación total aumentó 11,10% entre 2022 y 2025; sin embargo, la participación de la plataforma digital se mantuvo entre el 32% y el 35% y registró una ligera disminución de 0,37% en su recaudación entre 2024 y 2025. En consecuencia, la evidencia recopilada no permite atribuir principalmente a la tecnología digital el crecimiento de la recaudación, pues los registros administrativos y la entrevista señalan la concurrencia de otros factores, entre ellos el incremento de contribuyentes y las modificaciones de tasas tributarias.

Bibliografía

- Arregui, V., Zambrano, M., Palma, J. y Alarcón, A. (2025). Evolución de las políticas tributarias y la recaudación de impuestos en Manabí. *Revistas UNESUM*, 9 (2), 190-201.
<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/941/1005>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y
- Descentralización (COOTAD). Registro Oficial Suplemento 303, 19 de octubre de 2010.
- Ávila, A. (2024). Seguridad de la información en instituciones públicas: desafíos y buenas prácticas en el contexto ecuatoriano. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4 (2), 140-156.
- Ayala, S. y Marotias, A. (2024). De tecnologías digitales y usos, un recorrido por los desafíos actuales. *Mediaciones de la Comunicación*, 19 (1), 17-24.
<http://www.scielo.edu.uy/pdf/in/v19n1/1688-8626-in-19-01-1.pdf>
- Barona, L., Mera, C. y Merizalde, J. (2023). Impuestos municipales y su papel en el desarrollo local. *E-Idea*, 5 (21), 25-36.
<https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/313>
- Barzallo, S. (2024). Factores que inciden en la recaudación del impuesto predial urbano, el en GAD del cantón Gualaceo de la provincia del Azuay. (Tesis de grado, Universidad Técnica Particular de Loja).
<https://bibliotecautpl.utpl.edu.ec/cgi-bin/abnetclwo?METS=95398152121>
- Cabezas, L. y Tualombo, J. (2025). Transformación digital y

- recaudación de tributos en el cantón Jipijapa. Polo del Conocimiento, 10 (4), 1-12. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/9303/html>
- Calle, M. (2025). Impacto de la digitalización en la recaudación tributaria: desafíos y oportunidades en el sistema fiscal ecuatoriano. Ciencia Latina, 9 (2), 2832-2846. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/17098/24585>
- Chimba, N., Benavidez, R., Palate, M., Jiménez, L. y Chimba, J. (2025). La transformación digital en la administración pública y su impacto en la calidad de los servicios públicos. Ciencia Latina, 9 (1), 12574-12583. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/16832/24152>
- Cedeño, E. y Useche, L. (2025). Índice de evaluación de la calidad del servicio digital de recaudación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo. MQR Investigar, 9 (1), 1-16. <https://www.investigarmqr.com/2025/index.php/mqr/article/view/410/7129>
- Chávez, L. y López, V. (2019). Determinantes del recaudo del impuesto a la propiedad inmobiliaria: un enfoque estadístico para México. RIEM, 12 (19), 89-119. <https://www.scielo.cl/pdf/riem/n19/0719-1790-riem-19-89.pdf>
- Cornejo, G. y Sánchez, K. (2021). La administración financiera municipal en el desarrollo local. Ciencia Latina, 2 (4), 1-10. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/885/1216>
- Diario La Hora. (9 de marzo de 2026). Municipios y prefecturas destinan hasta 80% al gasto corriente. <https://www.lahora.com.ec/economia/municipios-y-prefecturas-destinan-hasta-80-al-gasto-corriente-20260309-0013.html>
- DPL News. (26 de julio de 2023). Ecuador | 73% de la ciudadanía prefiere utilizar un método de pago que no los obligue a compartir sus datos financieros. <https://dplnews.com/ecuador-73-de-la-ciudadania-prefiere-utilizar-un-metodo-de-pago-que-no-los-obligue-a-compartir-sus-datos-financieros/>
- Elbert, E. (2026). Transformación digital en la administración tributaria ecuatoriana: avances, desafíos e impactos en el contexto de modernización fiscal. Revista Latinoamericana de Ciencias



- Sociales y Humanidades, 7 (1), 2599-2615.
<https://doi.org/10.56712/latam.v7i1.5459>
- Elizalde, J. y Proaño, W. (2025). Transformación digital en la administración de herramientas tributarias: un estudio del GAD de Membrillal. YACHASUN, 9 (17), 589-600.
<https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/737/1244>
- Espejel, R. (20 de abril de 2023). La importancia de la capacitación en plataformas digitales. <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-capacitaci%C3%B3n-en-plataformas-para-espejel-gonzalez>
- Espinoza, Y., Alvarado, Á., Jaya, I. y Pulla, E. (2025). Digitalización en la gestión del talento humano y su impacto en las empresas comerciales. Digital Publisher, 10 (3), 908-920.
- Gauto, C. (2023). La integración de las tecnologías digitales en la enseñanza-aprendizaje de los alumnos de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo. Ciencia Latina, 7 (6), 7313-7337.
- Hernández, O. y Hutt, H. (2024). Participación ciudadana: un nuevo paradigma en la gestión pública. Estudios de la Gestión, 12 (15), 79-99.
- <https://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/egestion/n15/2661-6513-egestion-15-00079.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2026). Diagnóstico demográfico y socioeconómico: Cantón El Empalme, provincia de Guayas. Datos del Censo de Población y Vivienda 2022. <https://www.censoecuador.gob.ec/diagnosticos/guayas/el-empalme.html>
- Kuong, M. y Chaparro, J. (2024). Factores que limitan el uso de las TICs en adultos mayores. Aula virtual, 5 (12), 181-194. <https://ve.scielo.org/pdf/auvir/v5n12/2665-0398-auvir-5-12-e292.pdf>
- Maldonado, K., López, H. y Parrales, J. (2021). Innovación de la tecnología en el mundo de los negocios, UNESU-Ciencias, 5 (3), 203-212. <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/444/346>
- Martínez, B. y Ordoñez, C. (2024). Transformación digital en la gestión de atención al cliente en las Pymes de servicios de internet en la ciudad de Cañar. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 26 (2), 615-631.
- Martínez, C. (2021). El tributo en Ecuador con óptica social. Universidad y Sociedad, 13 (3), 549-556.



- Medina, P., Chango, M., Corella, M. y Guizado, D. (2022). Transformación digital en las empresas: una revisión conceptual. *Journal of Science and Research*, 7 (2), 756-769.
<https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/2804/2373>
- Mencías, J. (2017). Dependencia financiera de los GAD municipales y la generación de ingresos propios. *Política fiscal y tributaria*, 12 (42), 1-10.
- Meza, E. (2023). Influencia de la gestión electrónica en los servicios del GAD municipal del cantón Quevedo. (Tesis de grado, Universidad Estatal de Quevedo).
<https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a7f4d497-1051-4e9d-8a9b-cc075a8d7fb3/content>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2023). Incidencia de las TIC en los municipios del país.
https://observatorioecuadordigital.mintel.gob.ec/wp-content/uploads/2022/11/02_Ciudades_Digitales_-_Incidencia_de_las_TIC_municipios.pdf
- Montalvo, G. (20 de diciembre de 2023). La adopción tecnológica es una estrategia competitiva en empresas ecuatorianas.
<https://itahora.com/2023/12/20/la-adopcion-tecnologica-es-una-estrategia-competitiva-en-empresas-ecuatorianas/>
- Mostacero, M. (2013). Autonomía administrativa y financiera de las administraciones tributarias: la experiencia de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria en Perú.
<https://repositorio.sunat.gob.pe/entities/publication/6e5f5ef7-5c67-430d-9f87-7cae34070a>
- Ordoñez, C. y Salazar, G. (2024). Estrategias tributarias y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en el cantón Santo Domingo. *Uniandes Episteme*, 11 (3), 322-337.
<https://www.redalyc.org/journal/5646/564678430003/564678430003.pdf>
- Ortíz, D., Viteri, M. y Ortega, E. (2025). La planificación tributaria y su importancia para potenciar el desarrollo de las microempresas en Guayaquil. *TSE, DE*, 8 (1), 1-21.
- Palomino, P. A., Avalos, E., Pantia, J. y Campos, W. J. (2025). Estrategias municipales en las campañas tributarias de impuestos prediales. Una revisión sistemática. *Espacios*, 46(1), 123-137.



- <https://doi.org/10.48082/espa-cios-a25v46n01p09>
- Pangay, J. (2025). Análisis de retos y desafíos en la implementación del e-gobierno en la administración tributaria en la ciudad Jipijapa. (Tesis de grado, Universidad Estatal del Sur de Manabí). <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/8087/1/PANGAY%20S%C3%81NCH EZ%20JESICA%20ALEJANDRA.pdf>
- Pazmiño, M., Urrutia, J. y Lach, W. (2025). Cultura tributaria en Ecuador y su contribución como fuente de ingreso fiscal post covid-19. Revista Electrónica de Investigación, 7 (1), 560-574. <https://ve.scielo.org/pdf/noesis/v7nesp1/2739-0365-noesis-7-esp1-560.pdf>
- Pérez, J. (4 de septiembre de 2022). Las empresas públicas son esenciales para el progreso del país, si son bien administradas. Primicias. <https://revistagestion.primicias.ec/analisis-economia-y-finanzas/las-empresas-publicas-son-esenciales-para-el-progreso-del-pais-si-son/>
- Pico, J., Quimis, J., Bacusoy, C. y Choez, M. (2024). Impacto de las tecnologías en la administración presupuestaria y tributaria en el Ecuador. Conocimiento global, 9 (1), 252-259. <https://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/359/233>
- Quimis Plúa, A. E. y Quiñonez Cercado, M. (2023). La cultura tributaria, conjunto de valores y actitudes para el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN, 7(12 Ed. esp.), 87-104. <https://doi.org/10.46296/yc.v7i12edespjun.0334>
- Rendón, N. y Sorhegui, R. (2025). Gestión de ingresos y calidad de vida en municipios del Ecuador. EPSIR, 10 (5), 1-13.
- Rodríguez, A. y Baque, T. (2025). Fomento de la cultura tributaria y su impacto en el cumplimiento normativo en el comercio de Jipijapa. YACHASUN, 9 (17), 1745-1754. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/825/1382>
- Sánchez, L. y Rivera, J. (2024). El impuesto predial y su incidencia en el presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo en los períodos fiscales 2019-2023. Estudios y Perspectivas, 4 (4), 2222-2230.



Villalta, J. (2025). Rol del núcleo de apoyo fiscal como herramienta de inclusión tributaria en Ecuador: experiencia desde la UTMACH. Sociedad y Tecnología, 8 (2), 356-379.