



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v9i17.0712>

TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE HERRAMIENTAS TRIBUTARIAS: UN ESTUDIO DEL GAD DE MEMBRILLAL DIGITAL TRANSFORMATION IN TAX ADMINISTRATION: A STUDY BY THE MEMBRILLAL REGIONAL GOVERNMENT

Elizalde-Salazar Jean Phier ¹; Proaño-Ponce William Patricio ²

¹ Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.

Correo: elizalde-jean4305@unesum.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0007-5436-479X>

² Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.

Correo: william.ponce@unesum.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9798-9780>

Resumen

La transformación digital representa un desafío esencial para mejorar los procesos administrativos y tributarios en los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales. Este artículo analiza la implementación de herramientas digitales en la gestión tributaria del gobierno parroquial de Membrillal, evaluando su impacto en la eficiencia operativa y la transparencia en la atención ciudadana. La investigación se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas dirigidas a los contribuyentes de la parroquia, complementadas con el análisis documental de los sistemas de información implementados. Los resultados muestran una reducción significativa en los tiempos de atención de los trámites tributarios, así como una percepción más favorable por parte de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio. Sin embargo, también se identificaron limitaciones, como la escasa conectividad en zonas rurales. Se concluye que la transformación digital de la administración tributaria en el gobierno parroquial de Membrillal tiene un efecto positivo, siempre que se acompañe de estrategias orientadas a la inclusión tecnológica. Este estudio aporta evidencia relevante sobre la necesidad de modernizar los procesos administrativos en los gobiernos parroquiales y plantea recomendaciones prácticas para superar los desafíos identificados, fortaleciendo así la gestión pública local.

Palabras claves: Transformación Digital, Administración tributación, Modernización Tecnológica.

Abstract

Digital transformation represents a key challenge for improving administrative and tax processes in decentralized autonomous parish governments. This article analyzes the implementation of digital tools in tax management in the parish government of Membrillal, evaluating their impact on operational efficiency and transparency in citizen service. The research was conducted using a quantitative approach, utilizing surveys targeted at parish taxpayers, complemented by documentary analysis of the implemented information systems. The results show a significant reduction in tax processing times, as well as a more favorable perception among citizens regarding the quality of service. However, limitations were also identified, such as poor connectivity in rural areas. It is concluded that the digital transformation of tax administration in the parish government of Membrillal has a positive effect, provided it is accompanied by strategies aimed at technological inclusion. This study provides relevant evidence on the need to modernize administrative processes in parish governments and proposes practical recommendations to overcome the identified challenges, thus strengthening local public management.

Keywords: Digital Transformation, Tax Administration, Technological Modernization.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 22 de abril de 2025.

Fecha de aceptación: 28 de junio de 2025.

Fecha de publicación: 10 de julio de 2025.



1. Introducción

En la era de la globalización y el avance tecnológico, la digitalización de los procesos administrativos se ha convertido en una necesidad imperante para los gobiernos y las instituciones públicas. En el ámbito de la administración tributaria, la implementación de herramientas digitales ha transformado la manera en que los gobiernos gestionan la recaudación de impuestos, optimizan los procesos internos y mejoran la relación con los contribuyentes (Alonso et al., 2021). La digitalización no solo permite una mayor eficiencia en la fiscalización y recaudación de tributos, sino que también promueve la transparencia y reduce la corrupción dentro de las entidades gubernamentales (González & Martínez, 2022).

La transformación digital en la administración tributaria de los GAD es un proceso que busca mejorar la gestión de los recursos públicos y simplificar los trámites administrativos para los ciudadanos. Sin embargo, este proceso no está exento de desafíos, ya que implica la modernización de infraestructuras tecnológicas, la capacitación del personal y la implementación de estrategias para garantizar la inclusión digital de todos los sectores de la sociedad (Paredes, 2023). La digitalización, si bien es una oportunidad para fortalecer la administración pública, también enfrenta obstáculos relacionados con la resistencia al cambio, la falta de inversión en tecnología y la desconfianza de los ciudadanos en los sistemas digitales.

Gráfico 1. Puntos importantes en la gestión y el entorno económico en el Ecuador, elaborado por TFC SMART Ecuador, (2024).





Importancia de la Transformación Digital en la Administración Tributaria

La digitalización de los procesos administrativos ha demostrado ser un mecanismo eficaz para mejorar la eficiencia y la transparencia en la gestión tributaria. Según Jiménez & Vargas (2022), la automatización de trámites tributarios permite reducir tiempos de espera, minimizar errores administrativos y optimizar el control fiscal. La digitalización también facilita el acceso de los ciudadanos a la información fiscal en tiempo real, lo que contribuye al cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y reduce la evasión fiscal (Hernández, 2021).

Además, el uso de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial y el Big Data, ha permitido a las administraciones tributarias analizar grandes volúmenes de datos para identificar patrones de evasión y diseñar estrategias de control más eficientes (Ramírez, 2023). Estos avances han sido implementados en diversas jurisdicciones, logrando una mayor efectividad en la fiscalización y optimizando la toma de decisiones en la administración tributaria.

Desafíos en la Implementación de Tecnologías Digitales

A pesar de sus múltiples beneficios, la transformación digital en la administración tributaria enfrenta diversos desafíos que pueden limitar su efectividad. Uno de los principales obstáculos es la resistencia al cambio por parte de los funcionarios y contribuyentes. Mendoza & Pérez (2022) explican que la transición de procesos manuales a digitales puede generar incertidumbre y rechazo, especialmente en sectores donde la cultura organizacional se ha basado en modelos tradicionales de administración.

Otro desafío importante es la falta de infraestructura tecnológica adecuada, especialmente en áreas rurales donde la conectividad a internet es limitada. Esto crea una brecha digital que impide que ciertos sectores de la población accedan a los servicios tributarios digitales (García & López, 2024). Para superar esta barrera, es fundamental que los gobiernos inviertan en la expansión de la infraestructura tecnológica y en programas de alfabetización digital para garantizar la inclusión de todos los ciudadanos.

La ciberseguridad también representa un reto significativo en la implementación de tecnologías digitales en la administración tributaria. La digitalización de los procesos fiscales implica la recopilación y almacenamiento de grandes volúmenes de datos sensibles, lo que aumenta el riesgo

de ciberataques y filtraciones de información (Fernández & Soto, 2023). En este sentido, es crucial que las administraciones tributarias adopten medidas de seguridad robustas para proteger la integridad y confidencialidad de la información fiscal.

Gráfico 2. Índice de Madurez Digital, elaborado por Gerardo Reyes (2021).



Beneficios de la Digitalización en la Gestión Tributaria

El uso de tecnologías digitales en la administración tributaria no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también fortalece la equidad y transparencia del sistema fiscal. García & López (2024) sostienen que la digitalización permite a las administraciones tributarias identificar con mayor precisión a los contribuyentes que evaden

impuestos, reduciendo así la informalidad y promoviendo una mayor equidad en el pago de tributos.

Asimismo, la digitalización disminuye costos administrativos al eliminar la necesidad de procesos en papel y reducir la carga laboral asociada a la gestión de documentos físicos. Alonso et al. (2021) destacan que la automatización de los procesos tributarios facilita la



recopilación y análisis de datos, lo que permite diseñar políticas fiscales más efectivas basadas en información precisa y actualizada.

El presente estudio se centra en la digitalización de la administración tributaria del GAD de Membrillal, explorando su impacto en la gestión y satisfacción de los contribuyentes. Mediante un enfoque mixto, se analizan las mejoras en eficiencia y transparencia,

así como los desafíos y limitaciones en la aplicación de estas tecnologías. Adicionalmente, se busca generar un marco de referencia que pueda ser replicado en otros GAD con características similares, fortaleciendo la toma de decisiones en políticas públicas digitales.

2. Metodología

Para este estudio se empleó una metodología cuantitativa con el propósito de medir el impacto de la digitalización en la administración tributaria del GAD Parroquial de Membrillal. La técnica principal fue la encuesta estructurada, aplicada a una muestra de 120 contribuyentes, lo que permitió obtener datos

precisos sobre la percepción ciudadana en relación con la eficiencia, accesibilidad y calidad de los trámites tributarios digitales.

El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario diseñado con preguntas cerradas y escalas de Likert, orientadas a evaluar variables como la percepción del servicio, la facilidad de uso de las plataformas digitales y el nivel de satisfacción general con los trámites tributarios. Este enfoque permitió recopilar información numérica que facilitó la identificación de patrones de comportamiento y tendencias en la opinión de los ciudadanos (Hernández, Fernández & Baptista, 2020).

Complementariamente, se realizó un análisis documental de los sistemas digitales implementados por el GAD de Membrillal, revisando informes de gestión y estadísticas de uso de las plataformas tributarias. Esta técnica permitió contrastar los datos recogidos mediante encuestas con la documentación oficial disponible, fortaleciendo la interpretación de los resultados (Sampieri, Collado & Lucio, 2014).

El procesamiento de los datos se llevó a cabo mediante herramientas

estadísticas especializadas, lo que permitió establecer correlaciones entre la percepción de los contribuyentes y las características de la gestión tributaria digital. El rigor metodológico empleado asegura la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

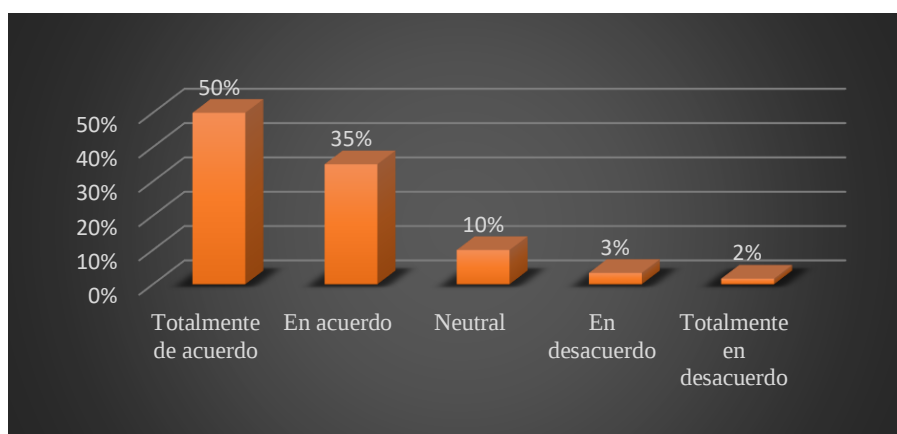
3. Resultados y discusión

Los resultados revelan que la implementación de plataformas digitales ha reducido significativamente los tiempos de respuesta en los trámites tributarios, mejorando la percepción de

los ciudadanos sobre la calidad del servicio. Los resultados obtenidos de la encuesta evidencian a continuación con los respectivos análisis e interpretaciones:

1. ¿Considera que la implementación de herramientas digitales por parte del GAD facilitaría los trámites tributarios?

Gráfico 3. Implementación de herramientas digitales



Fuente: Contribuyentes del GAD de Membrillar. **Elaborado por:** Jean Phier Elizalde Salazar

Análisis e Interpretación: Como puede visualizarse en el siguiente gráfico el valor más alto lo representa la opción “Muy de acuerdo” con un 50% (60 personas), lo cual indica que la mitad de la población encuestada considera que las herramientas digitales mejorarán

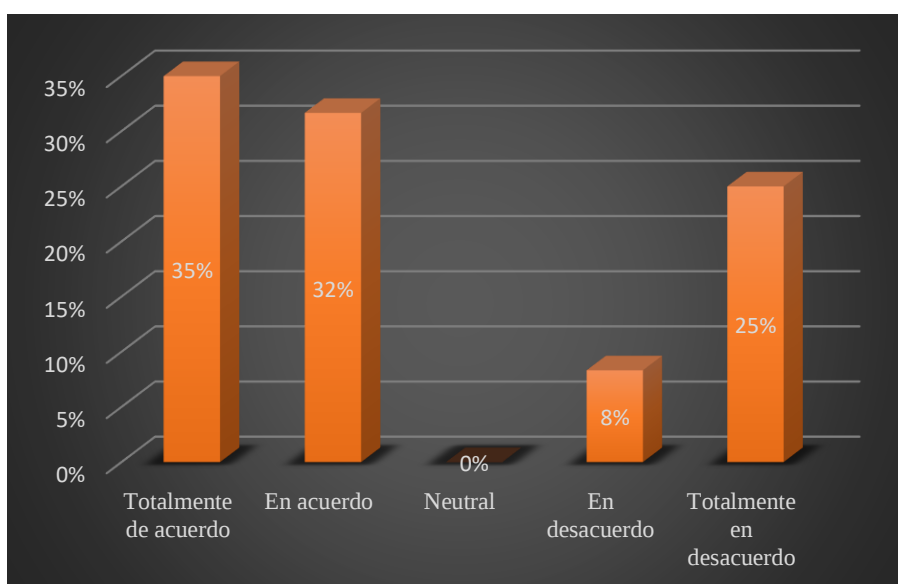
significativamente los trámites tributarios, le sigue “De acuerdo” con un 35%, lo que refuerza la percepción favorable hacia la digitalización, la opción “Neutral” representa al 10%, lo que sugiere que aún hay una porción de la población que necesita mayor

información o experiencia con el sistema digital para emitir una opinión firme, mientras que las respuestas “En desacuerdo” y “Muy en desacuerdo” suman apenas un 5%, lo que evidencia una baja

resistencia al cambio tecnológico. En resumen, el 85% está de acuerdo o muy de acuerdo, reflejando una clara aceptación ciudadana hacia la implementación digital.

2. ¿Cree que actualmente, los procesos tributarios en el GAD de Membrillal son lentos debido al uso de procedimientos manuales?

Gráfico 4. Procesos tributarios



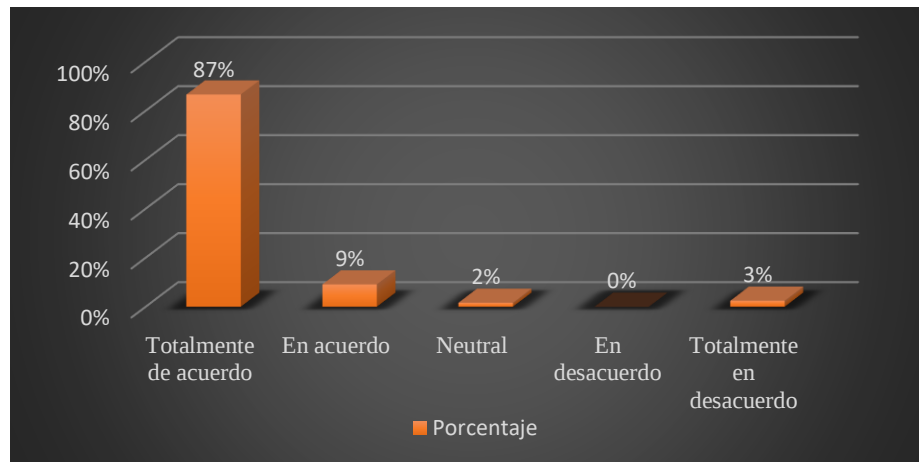
Fuente: Contribuyentes del GAD de Membrillal. **Elaborado por:** Jean Phier Elizalde Salazar

Análisis e Interpretación: El 35% de los encuestados seleccionó “Muy de acuerdo”, mostrando una percepción clara de que los trámites manuales ralentizan los procesos. El 32% marcó “De acuerdo”, lo que suma un 67% con opiniones que apuntan a una necesidad de cambio. No hubo respuestas neutrales, lo cual revela que todos los participantes tienen una posición definida. El 8% en “En desacuerdo” y el 25% en “Muy en

desacuerdo” reflejan una parte significativa que considera que los procedimientos actuales no son lentos o que están satisfechos con ellos. Este contraste de opiniones demuestra que, aunque la mayoría ve necesidad de modernización, una cuarta parte del grupo no percibe esa urgencia.

3. ¿Cree que la digitalización en el GAD contribuiría a una mejor atención ciudadana?

Gráfico 5. Digitalización en el GAD



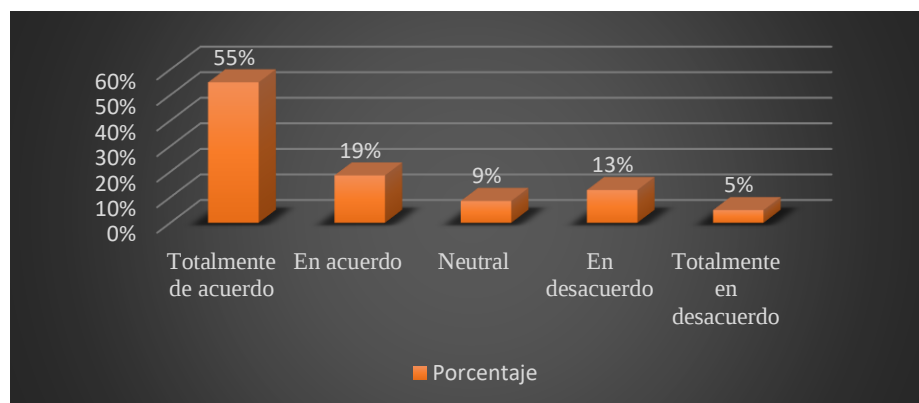
Fuente: Contribuyentes del GAD de Membrillar. **Elaborado por:** Jean Phier Elizalde Salazar

Análisis e Interpretación: Con un abrumador 87% de respuestas en “Muy de acuerdo”, los contribuyentes consideran que la digitalización mejorará la atención que reciben. El 9% que eligió “De acuerdo” suma al 96% total de aceptación. El 2% neutral refleja un nivel muy bajo de incertidumbre, y no se registraron

respuestas en “En desacuerdo”. El 2% que marcó “Muy en desacuerdo” es mínimo. Este consenso demuestra que la ciudadanía tiene altas expectativas de que la digitalización optimice no solo la rapidez sino también la calidad del trato y la eficiencia institucional.

4. ¿Usted cree que el personal del GAD está preparado para manejar herramientas digitales en la administración tributaria?

Gráfico 6. Personal preparado para manejar herramientas digitales



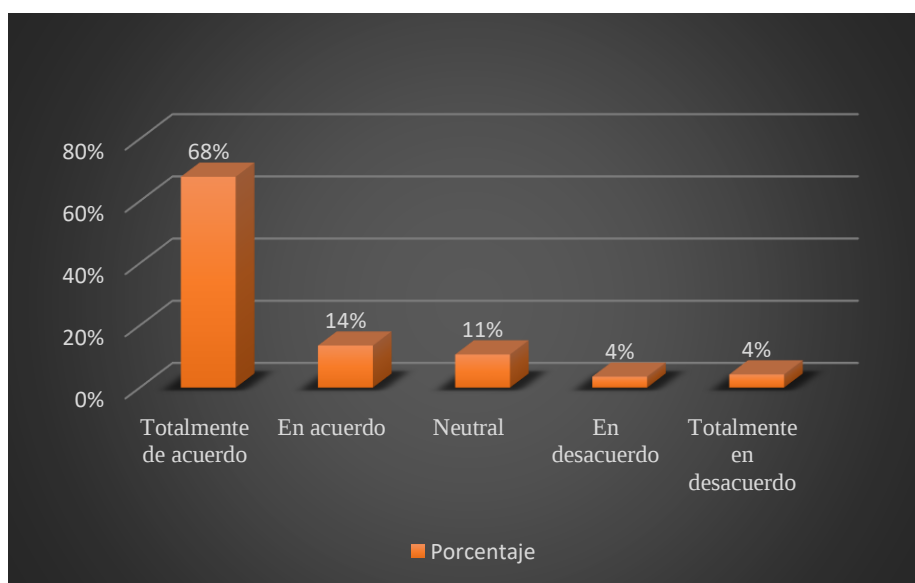
Fuente: Contribuyentes del GAD de Membrillar. **Elaborado por:** Jean Phier Elizalde Salazar

Análisis e Interpretación: El 40% que respondió “Muy de acuerdo” y el 37% que marcó “De acuerdo” totalizan un 77% de confianza en las competencias digitales del personal del GAD. El 15% que optó por “Neutral” indica que hay dudas sobre el nivel de preparación, posiblemente por falta de interacción

directa o visibilidad del trabajo del personal. Las respuestas negativas (5% y 3%) son bajas, pero reflejan una percepción crítica que no debe ignorarse. Esto sugiere la necesidad de reforzar procesos de capacitación y demostrar públicamente la preparación técnica del equipo.

5. ¿Cree que la infraestructura tecnológica es suficiente para la digitalización tributaria?

Gráfico 7. Confianza en la gestión del GAD



Fuente: Contribuyentes del GAD de Membrillar. **Elaborado por:** Jean Phier Elizalde Salazar

Análisis e Interpretación: El 43% que marcó “Muy de acuerdo” y el 38% en “De acuerdo” evidencian que el 81% de los encuestados considera que la tecnología contribuiría a fortalecer su confianza en la gestión institucional. El 11% de respuestas “Neutral” puede deberse a que aún no se han evidenciado mejoras sustanciales en

la práctica. Las respuestas negativas, aunque bajas (5% y 3%), reflejan cierto escepticismo sobre el efecto de la tecnología en la integridad institucional. En conjunto, los resultados indican que una correcta implementación tecnológica podría influir directamente en la percepción de legitimidad y

credibilidad del GAD.

Los resultados obtenidos mediante las encuestas aplicadas a los contribuyentes del GAD Parroquial de Membrillar evidencian una percepción favorable hacia la transformación digital en la administración tributaria. La mayoría de los encuestados manifestó estar de acuerdo en que la digitalización facilita los trámites tributarios, optimiza el tiempo de atención y mejora la calidad del servicio. Este consenso evidencia la existencia de una demanda ciudadana por servicios tributarios más ágiles y eficientes, en línea con los avances tecnológicos que experimenta la administración pública en otros contextos similares (García & López, 2024).

Particularmente significativo es el 85% de aceptación en relación con la facilitación de trámites gracias a las herramientas digitales, lo cual sugiere que la mayoría de la población está preparada para adaptarse a entornos tecnológicos. Además, un 96% de los encuestados considera que la digitalización contribuirá a una mejor atención ciudadana, lo que resalta el interés de los contribuyentes por recibir

servicios públicos de calidad y con menor burocracia.

No obstante, también se identificaron áreas de oportunidad. Un porcentaje considerable de encuestados expresó dudas respecto a la preparación técnica del personal del GAD para manejar herramientas digitales, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la capacitación interna. Asimismo, aunque la infraestructura tecnológica es percibida como adecuada por el 81% de los encuestados, persiste la percepción de que la conectividad en zonas rurales sigue siendo un obstáculo importante para garantizar el acceso equitativo a los servicios digitales.

La comparación con estudios previos, como el de Ramírez (2023), reafirma que la digitalización no solo mejora la eficiencia administrativa, sino que también reduce los niveles de corrupción y evasión tributaria. Sin embargo, el éxito de estas implementaciones depende en gran medida de la formación del personal y de la disponibilidad tecnológica en todas las áreas de la parroquia.

Finalmente, la notable adopción de plataformas digitales, con un crecimiento del 60% en comparación



con años anteriores, confirma que la comunidad de Membrillal avanza hacia la modernización tributaria. A pesar de ello, la sostenibilidad de estos avances requiere un compromiso institucional para seguir mejorando la infraestructura y promoviendo la alfabetización digital en la ciudadanía.

4. Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos, se concluye que la transformación digital en la administración tributaria del GAD Parroquial de Membrillal ha sido percibida de manera positiva por la mayoría de los contribuyentes. La adopción de herramientas digitales ha permitido agilizar trámites, mejorar la percepción de la atención ciudadana y fomentar la confianza en la gestión pública. Sin embargo, persisten desafíos asociados a la preparación del personal para el uso de estas herramientas y a la infraestructura tecnológica en zonas rurales. La aceptación ciudadana hacia la digitalización, reflejada en el alto porcentaje de satisfacción, demuestra que existe un terreno fértil para seguir modernizando la administración pública local. No

obstante, el éxito sostenible de la transformación digital dependerá de políticas integrales que incluyan capacitación continua y mejoras en la conectividad.

Se recomienda al GAD Parroquial de Membrillal fortalecer la capacitación continua del personal en competencias digitales para garantizar una atención tributaria eficiente y de calidad, así como gestionar la mejora de la infraestructura tecnológica, especialmente en zonas rurales, para ampliar la cobertura de conectividad. Además, es fundamental implementar campañas de alfabetización digital dirigidas a los contribuyentes, promover mecanismos de evaluación periódica sobre la percepción ciudadana y fortalecer la seguridad informática en los sistemas tributarios digitales, con el fin de consolidar la confianza y sostenibilidad de la transformación digital en la gestión pública local.



Bibliografía

- Agencia para la Corporación al Desarrollo (NORAD). (2023). *Retos y oportunidades para las administraciones tributarias tras la crisis del COVID-19*. Agencia para la Corporación al Desarrollo (NORAD).
- Ana, A. R. (2021). Innovación Digital en la Administración Tributaria Ecuatoriana 2021-2022. *Revista Científica Cumbres*.
- Calle, M. J. (2024). Impacto de la Digitalización en la Recaudación Tributaria: Desafíos y Oportunidades en el Sistema Fiscal Ecuatoriano. *Ciencia Latina*.
- Chávez, M. A. (2024). *Entorno Tributario Ecuatoriano*. Universidad Politécnica Salesiana.
- Chimba, N. D., Benavides, R. L., & Palate, M. A. (2024). La Transformación Digital en la Administración Pública y su Impacto en la Calidad de los Servicios Públicos. *Ciencia Latina*.
- Collado, C. F. (2015). *Metodología de la Investigación*. MCGRAW-HILL.
- Correa, S. D. (2024). *La brecha digital en el ámbito legal: Un análisis de las políticas públicas*. Universidad de Cuenca.
- Fernández, M. J. (2023). La influencia de la transformación digital en el ámbito tributario. *España, Granada: Revista científica Dialnet*.
- Hernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. INTERAMERICANA S.A. DE C.V.
- Kerras, H., Contreras, F. R., & Bautista, S. (2024). Situación retos del aislamiento digital en las zonas rurales españolas. *Revista científica Dialnet*.
- Marin, J. A., Gómez, G., & Ramos, M. (2019). *Inclusión, Tecnología y Sociedad*. Universidad de Granada.
- Rizzo, R., Muñoz, E., & Mendoza, G. (2024). Impacto de la administración pública en el gobierno digital del Cantón Valencia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*.