



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Proyecto de Investigación previo la  
obtención del Grado Académico de  
Magister en Gestión Pública.

**TEMA:**

**ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DEL  
CANTÓN QUEVEDO Y SU IMPACTO EN LOS CONTRIBUYENTES DE  
PREDIOS URBANOS, PERIODO 2019 – 2022.**

**AUTORA:**

**ECON. VILLAVICENCIO BAILÓN JENNYFER CRISTINA**

**DIRECTOR:**

**ING. ÓSCAR FABIÁN MONCAYO CARREÑO MSC.**

**QUEVEDO – ECUADOR**

**AÑO 2024**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Proyecto de Investigación previo la  
obtención del Grado Académico de  
Magister en Gestión Pública

**TEMA:**

**ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO  
DEL CANTÓN QUEVEDO Y SU IMPACTO EN LOS  
CONTRIBUYENTES DE PREDIOS URBANOS, PERIODO 2019 – 2022.**

**AUTORA:**

**ECON. VILLAVICENCIO BAILÓN JENNYFER CRISTINA**

**DIRECTOR:**

**ING. ÓSCAR FABIÁN MONCAYO CARREÑO MSC.**

**QUEVEDO – ECUADOR**

**AÑO 2024**

## CERTIFICACIÓN

Ing. Óscar Fabián Moncayo Carreño MSc. Director del Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública.

### CERTIFICA

Que la Econ. Villavicencio Bailón Jennyfer Cristina, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado **“ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DEL CANTÓN QUEVEDO Y SU IMPACTO EN LOS CONTRIBUYENTES DE PREDIOS URBANOS, PERIODO 2019 – 2022”**, el mismo que se encuentra apto para su presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 30 de noviembre del 2023



Ing. Óscar Fabián Moncayo Carreño MSc.

**DIRECTOR**

## **AUTORÍA**

Yo, Econ. Villavicencio Bailón Jennyfer Cristina, autor del Proyecto de Investigación titulado “**ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DEL CANTÓN QUEVEDO Y SU IMPACTO EN LOS CONTRIBUYENTES DE PREDIOS URBANOS, PERIODO 2019 – 2022**”, declaro que los criterios, marco contextual, marco teórico, metodología y propuesta de desarrollo son de mi exclusiva responsabilidad.



ECON. VILLAVICENCIO BAILÓN JENNYFER CRISTINA

**AUTORA**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, cuyo amor incondicional, sacrificio y apoyo constante me han guiado en mi viaje académico y en la vida. Esta tesis es un tributo a su dedicación y valores, que han sido la base de mi educación.

A mi familia, por comprender las horas de estudio y la pasión que he puesto en este proyecto.

A mi esposo, por su paciencia, aliento y comprensión en cada paso de este largo camino.

A mis profesores y mentores, cuyas enseñanzas y sabiduría han forjado mi visión académica y profesional. A mis amigos, cuyas palabras de ánimo y momentos de alegría han sido un bálsamo en tiempos de desafío.

A todos aquellos que creen en la importancia de la investigación y el conocimiento, esta tesis es un tributo a su fé en mi capacidad y en la importancia de la exploración académica.

A todos los que han influido en mi viaje académico, esta obra está dedicada con gratitud y aprecio por su contribución a mi desarrollo intelectual y personal.



**Econ. Jennyfer Cristina Villavicencio Bailón**

## **AGRADECIMIENTO**

Durante mi travesía para completar esta tesis de maestría, he tenido el honor de contar con el apoyo y la contribución de muchas personas y organizaciones. Este logro no habría sido posible sin su generosidad y colaboración. En primer lugar, quiero expresar mi sincero agradecimiento a mi asesor de tesis, Ing. Óscar Fabián Moncayo Carreño MSc, por su orientación experta, su tiempo dedicado y su constante apoyo. Sus conocimientos y consejos han sido invaluable en el desarrollo de esta investigación.

Agradezco a mi familia por su amor incondicional y su apoyo constante. A mis padres, por su sacrificio y aliento en mi búsqueda del conocimiento. A mi esposo, por su paciencia, comprensión y por ser mi fuente de inspiración. Mi gratitud se extiende a mis compañeros de clase y amigos, cuya amistad, discusiones y colaboración han enriquecido mi experiencia académica.

También agradezco a todas las personas que participaron en entrevistas, encuestas o de cualquier otra manera contribuyeron a la recopilación de datos para este trabajo. Su colaboración fue esencial. Esta tesis de maestría representa el esfuerzo conjunto de muchas personas, y espero que contribuya de manera significativa al campo de estudio. Mi agradecimiento no puede expresar completamente la profundidad de mi gratitud hacia todos los que hicieron posible este logro.



**Econ. Jennyfer Cristina Villavicencio Bailón**

## PRÓLOGO

En el umbral de la innovación y la modernización, nos adentramos en un fascinante viaje hacia la Administración Municipal del Gobierno Electrónico en el Cantón Quevedo y su influencia trascendental en los contribuyentes de predios urbanos durante el período 2019-2022. Este estudio se sumerge en el tejido mismo de la transformación, explorando las complejidades y las resonancias que la implementación de tecnologías digitales ha dejado en el paisaje administrativo de nuestro querido cantón.

En una era marcada por la rápida evolución tecnológica, la Administración Municipal enfrenta el desafío y la oportunidad de adoptar y aprovechar plenamente el poder del Gobierno Electrónico. Este progreso no solo redefine los procedimientos administrativos, sino que también redefine la relación misma entre el gobierno local y los ciudadanos que componen su comunidad. Nos aventuramos a descubrir cómo las sinergias entre la eficiencia electrónica, la transparencia digital y la participación ciudadana han influido en la experiencia de aquellos que cumplen con sus responsabilidades tributarias.

A lo largo de estas páginas, desentrañaremos la historia de cómo la adopción de soluciones tecnológicas ha moldeado la administración pública en Quevedo. Nos sumergiremos en el análisis detallado de cómo los contribuyentes de predios urbanos han experimentado y respondido a estos cambios. Más allá de los hechos y las cifras, este trabajo busca capturar las voces y las narrativas que revelan la complejidad y la riqueza de esta transformación.

Esta tesis no solo se erige como un testimonio de la evolución del Cantón Quevedo durante estos años cruciales, sino que también se proyecta como una brújula hacia el futuro. A través

de un escrutinio minucioso respaldado por datos, análisis y testimonios, aspiramos a proporcionar una comprensión enriquecedora de cómo el Gobierno Electrónico ha moldeado la interacción entre la administración municipal y sus contribuyentes.

Ante el desafío de interpretar y comprender este panorama dinámico, esperamos que este trabajo sirva como catalizador para futuras investigaciones y desarrollos en el ámbito de la administración pública y el Gobierno Electrónico. Que estas páginas no solo iluminen el pasado, sino que también arrojen luz sobre el camino hacia un futuro de mayor eficiencia, transparencia y conexión entre el gobierno y la comunidad que da vida al vibrante Cantón Quevedo.



---

Ing. Jaime Vergara Camacho

## **RESUMEN**

El gobierno digital representó en muchos aspectos una innovación para la administración pública, dando paso a la actualización de los procesos del ente gubernamental y permitiendo que la sociedad tuviera acceso a información de primera mano de manera eficaz, transparente y veraz. La evolución de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) en el ámbito de la información digital generó satisfacción en el servicio brindado, lo que optimizó el tiempo de los procesos. Se realizó un análisis para fortalecer los puntos débiles de esta plataforma en cuanto a su rendimiento, velocidad y frecuencia de uso por parte de los ciudadanos. Además, se buscó administrar la información publicada de manera más eficiente y segura, minimizar el tiempo que ocupan los ciudadanos en gestiones que pueden realizarse en línea a través del portal y promover el cumplimiento de las normas existentes para la administración de un portal de gobierno electrónico basado en la Ley de Gobierno Electrónico y su incidencia dentro de la administración pública del GAD municipal Quevedo y su impacto en la sociedad. La propuesta se articuló con el enfoque estratégico de la Gestión de Información, en su dimensión organizacional y procesual, y su impacto en la cultura informacional, la toma de decisiones y los nuevos enfoques de gobierno como resultado del impacto de las Tecnologías de Información y Comunicación dentro de la administración pública del GAD municipal Quevedo y su impacto en la sociedad.

**Palabras Claves:** Administración Pública, Rendimiento, Desarrollo, Gestión de Información

## **ABSTRACT**

Digital government represented in many aspects an innovation for public administration, giving way to updating the processes of the government entity and allowing society to have access to first-hand information in an effective, transparent and truthful manner. The evolution of the Decentralized Autonomous Governments (GADs) in the field of digital information generated satisfaction in the service provided, which optimized the time of the processes. An analysis was carried out to strengthen the weak points of this platform in terms of its performance, speed and frequency of use by citizens. In addition, the aim was to manage the published information in a more efficient and secure manner, minimize the time citizens spend on procedures that can be carried out online through the portal, and promote compliance with existing regulations for the administration of an electronic government portal. based on the Electronic Government Law and its impact within the public administration of the Quevedo municipal GAD and its impact on society. The proposal was articulated with the strategic approach of Information Management, in its organizational and procedural dimension, and its impact on information culture, decision making and new government approaches as a result of the impact of Information and Communication Technologies. within the public administration of the Quevedo municipal GAD and its impact on society.

**Keywords:** Public Administration, Performance, Development, Information Management

# ÍNDICE

PORTADA .....	i
CERTIFICACIÓN .....	ii
AUTORÍA .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
PRÓLOGO .....	vi
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
ÍNDICE .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	4
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA .....	5
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA .....	6
1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
1.3.1. Problema General .....	8
1.3.2. Problemas Derivados .....	8
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	8
1.5. OBJETIVOS .....	9
1.5.1. General .....	9
1.5.2. Específicos .....	9
1.6. JUSTIFICACIÓN .....	9
CAPÍTULO II .....	11
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	11
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL .....	12

2.1.1.	Gobierno Electrónico.....	12
2.1.2.	Ciberseguridad.....	12
2.1.3.	Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC).....	12
2.1.4.	Eficiencia y Efectividad.....	13
2.1.5.	Acceso Universal.....	13
2.1.6.	Transparencia y rendición de cuentas.....	13
2.1.7.	Participación ciudadana.....	14
2.1.8.	Innovación y Modernización.....	14
2.1.9.	Seguridad de la Información.....	15
2.1.10.	Colaboración Interinstitucional.....	15
2.1.11.	Desarrollo Sostenible.....	16
2.1.12.	Servicio Público.....	16
2.1.13.	Bien común.....	16
2.1.14.	Legalidad y estado de derecho.....	17
2.1.15.	Planificación y gestión estratégica.....	17
2.1.16.	Contribuyente:.....	18
2.1.17.	Clasificación de contribuyentes.....	18
2.1.18.	Obligaciones fiscales de los contribuyentes.....	20
2.1.19.	Importancia de los Contribuyentes.....	21
2.1.20.	Derechos y Protección de los Contribuyentes.....	21
2.2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	22
2.2.1.	Acceso y conectividad.....	22
2.2.2.	Interoperabilidad y estándares.....	22
2.2.3.	Servicios electrónicos para los ciudadanos.....	24
2.2.4.	Participación ciudadana y transparencia.....	25
2.2.5.	Seguridad y protección de datos.....	27
2.2.6.	Gobierno abierto.....	28
2.2.7.	Políticas públicas.....	29
2.2.8.	Gestión financiera pública.....	30
2.2.9.	Gestión de recursos humanos.....	31

2.2.10.	Innovación y modernización .....	32
2.2.11.	Gestión del rendimiento y evaluación .....	33
2.2.12.	Ética y responsabilidad pública.....	34
2.2.13.	Cooperación intergubernamental y relaciones internacionales.....	35
2.2.14.	Herramientas digitales para la recaudación de predios urbanos .....	36
2.2.15.	El Elac .....	46
2.2.16.	Cronología de la implementación de gobierno electrónico en la Administración Pública en Ecuador. ....	47
2.2.17.	Retos del Gobierno Electrónico en Ecuador .....	53
2.3.	FUNDAMENTACION LEGAL.....	55
2.3.1.	Normativa Nacional .....	55
2.3.2.	Constitución de la República del Ecuador (2008) .....	56
2.3.3.	Ley para la Transformación Económica del Ecuador.....	57
2.3.4.	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública – LOTAIP, .....	57
2.3.5.	Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual.....	59
2.3.6.	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública .....	63
2.3.7.	Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, .....	67
CAPÍTULO III.	.....	68
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	.....	68
3.1.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	69
3.2.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	69
3.2.1.	Método Mixto .....	69
3.2.2.	Método Histórico .....	70
3.2.3.	Método de Observación .....	70
3.2.4.	Método Inductivo y Deductivo .....	70
3.2.5.	Método Estadístico .....	71
3.3.	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN ..	71
3.3.1.	Población y muestra.....	71
3.3.2.	Técnicas de investigación .....	72

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	74
3.5. RECOLECCION DE LA INFORMACION .....	75
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	75
CAPÍTULO IV. ....	77
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	77
4.1. Determinación del nivel de actualización alcanzado por la administración municipal del gobierno electrónico del GAD Quevedo en comparación con el sistema nacional de gobierno electrónico. ....	78
4.2. Diagnóstico el nivel de satisfacción de los usuarios de predios urbanos en relación a los medios de pagos y la investigación del sistema de cobros de predios del GAD Quevedo durante el periodo 2019 – 2022 .....	82
4.3. Evaluación de los ingresos por predios urbanos y nivel de recaudación del GAD Quevedo en el periodo 2019-2022.....	92
CAPÍTULO V.....	98
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	98
5.1. CONCLUSIONES .....	99
5.2. RECOMENDACIONES .....	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	102
ANEXO .....	110

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de satisfacción.....	82
Tabla 2 Frecuencia.....	83
Tabla 3 Pago preferido.....	84
Tabla 4 Sistema de Cobros .....	85
Tabla 5 Sitio de conocimiento .....	86
Tabla 6 Problemas técnicos .....	87
Tabla 7 Asistencia o soporte .....	88
Tabla 8 Factores a considerar para el pago en línea .....	89
Tabla 9 Experiencia al pagar impuestos .....	90
Tabla 10 Ingresos de predios del GAD Quevedo .....	92
Tabla 11 Valores de Predios Urbanos 2009-2017 .....	93
Tabla 12 Valores de Predios Urbanos 2018-2023 .....	93
Tabla 13 Variable Dependiente .....	118
Tabla 14 Variable Independiente.....	119

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Nivel de satisfacción.....	82
Gráfico 2 Frecuencia.....	83
Gráfico 3 Pago preferido.....	84
Gráfico 4 Sistema de cobros .....	85
Gráfico 5 Sitio de conocimiento .....	86
Gráfico 6 Problemas técnicos .....	87
Gráfico 7 Asistencia o soporte.....	88
Gráfico 8 Factores a considerar para el pago en línea .....	89
Gráfico 9 Experiencia al pagar impuestos .....	90
Gráfico 10 Ingresos de Predios del GAD Quevedo 2019-2022.....	92
Gráfico 11 Índice del periodo del 2009 - 2023.....	94
Gráfico 12 Índice de variación 2019-2022 .....	94

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Documento del Urkund .....	111
Anexo 2 Encuesta a la población .....	112
Anexo 3 Entrevista a miembros del GAD Quevedo .....	115
Anexo 4 Fotografía durante el proceso de investigación .....	116
Anexo 5 Fotografía durante el proceso de investigación .....	117
Anexo 6 Operacionalización de variables .....	118

# INTRODUCCIÓN

Durante el período que abarcó desde 2019 hasta 2022, el Cantón Quevedo vivió una etapa de profunda transformación en su administración municipal, impulsada por la implementación del gobierno electrónico. Esta evolución marcó un hito importante en la forma en que se gestionaron los asuntos gubernamentales y, de manera particular, cómo se relacionó con los contribuyentes de predios urbanos.

El presente estudio se centra en el análisis retrospectivo de este proceso de cambio y explora minuciosamente el impacto que el gobierno electrónico ejerció en los ciudadanos que cumplen con sus obligaciones tributarias. Durante este período, el gobierno electrónico no solo modernizó los procedimientos administrativos, sino que también facilitó una mayor eficiencia, transparencia y participación ciudadana en la gestión pública del Cantón Quevedo.

En el Capítulo I, en este capítulo inicial, se estableció el contexto de la investigación y se presentaron los objetivos que guiaron el estudio. Se revisaron las bases teóricas relacionadas con el gobierno electrónico, la administración municipal y la gestión de impuestos urbanos. Además, se delinearón las hipótesis de investigación que se sometieron a prueba a lo largo del estudio.

El primer objetivo se enfocó en evaluar la situación de la administración pública municipal en el contexto de su plan de gobierno electrónico. El segundo objetivo se centró en identificar el nivel de actualización del GAD Quevedo en lo que respecta al gobierno electrónico. El segundo objetivo se centró en identificar el nivel de actualización del GAD Quevedo en lo que respecta al gobierno electrónico.

El capítulo II se centró en describir la fundamentación teórica, conceptual y legal utilizada para llevar a cabo la investigación. Este estudio se basa en la idea de que la implementación del gobierno electrónico en la administración municipal es un proceso en constante evolución y que el análisis retrospectivo de este período puede proporcionar valiosas lecciones para futuros desarrollos en el campo de la gestión pública local.

En el capítulo III se centró en describir la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación. Se detallaron los enfoques de recopilación de datos, las técnicas de análisis y las fuentes de información que se emplearon para evaluar la implementación del gobierno electrónico y su impacto en los contribuyentes de predios urbanos en Quevedo durante el período en cuestión.

Este trabajo utiliza fuentes secundarias para analizar cómo el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo utiliza las TIC e Internet para prestar servicios públicos, con el objetivo de iniciar una discusión académica y aportar a la conceptualización de gobierno electrónico y fomentar una nueva cultura de gestión en el sector público.

Dentro del capítulo IV se analizó la evolución de la administración municipal del Cantón Quevedo en relación con el gobierno electrónico. Se examinaron las políticas, estrategias y tecnologías implementadas por el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) para mejorar la eficiencia y transparencia en la gestión municipal; Además se adentró en el análisis de cómo los contribuyentes de predios urbanos experimentaron los cambios introducidos por el gobierno electrónico en Quevedo.

Además, el gobierno electrónico se ha enfocado en soluciones institucionales y no ha evaluado las necesidades y requerimientos de los ciudadanos, dejando de lado la potencialidad de esta herramienta para el desarrollo local con control social.

En el quinto y último capítulo, se presentaron las conclusiones finales de la investigación. Se resumieron los hallazgos clave y se formularon recomendaciones basadas en los resultados obtenidos durante el período de estudio. Estas recomendaciones ofrecieron orientación para futuros desarrollos en el ámbito del gobierno electrónico y la administración municipal en Quevedo.

Es necesario un replanteamiento del plan con el objetivo de integrar las aplicaciones e iniciativas desarrolladas en todo el aparato gubernamental disponibles, integrar a la ciudadanía mediante campañas de publicidad y promoción, adecuar espacios de participación ciudadana y definir claramente una hoja de ruta en función de las necesidades de la sociedad.

## **CAPÍTULO I.**

### **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

La presente investigación se desarrolló en El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Quevedo ubicado en el km 1,5 vía a Santo Domingo en la ciudadela municipal.

La situación a nivel mundial en el año 2019 se enfrentó a una de las peores crisis sanitarias de los últimos tiempos, en este sentido, el gobierno chino identificó el primer caso de COVID-19 en noviembre de 2019. La OMS declaró la pandemia en febrero de 2020, lo que provocó un cambio histórico en la humanidad.

En respuesta al confinamiento de los ciudadanos en todo el mundo, por la pandemia, se tuvo que implementar el uso de las TIC para el desarrollo de las actividades comerciales, tanto en lo público como privado.

Según Mensah (2019), la incorporación de las TIC en el gobierno es fundamental para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, hacer que las operaciones del sector público y del gobierno sean eficientes, transparentes y reducir el desperdicio de recursos públicos, todo ello en aras de lograr una buena gobernanza.

Batini et al. (2019) proponen el modelo de calidad e-GovQual para evaluar la eficiencia de los portales de la administración pública. Este modelo se basa en 4 dimensiones y 21 criterios que miden la calidad de los portales desde la percepción de los ciudadanos. El objetivo es proporcionar una metodología multidisciplinaria que oriente la planificación sostenible y eficaz de proyectos en gobierno electrónico.

La investigación se enfocó en evaluar el impacto del gobierno electrónico en la administración pública del GAD municipal del cantón Quevedo, así como su efecto en los

contribuyentes de predios urbanos entre 2019 y 2022. Se busca revisar estudios relevantes en la literatura sobre el uso del gobierno electrónico en la administración pública para entender cómo se ha implementado en otras comunidades del país y su impacto en la ciudadanía, considerando que la administración pública en Quevedo es diferente.

## **1.2. SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA**

Durante el período de 2019 a 2022, la administración municipal del Cantón Quevedo experimentó una transición significativa hacia el gobierno electrónico, lo que prometía mayor eficiencia y transparencia en la gestión pública. Sin embargo, la pandemia de COVID-19, que se extendió globalmente en 2020, planteó un desafío inesperado que puso a prueba la efectividad de esta transformación. La pandemia obligó a un distanciamiento social sin precedentes y cambió las dinámicas de interacción entre la administración municipal y los contribuyentes de predios urbanos.

Relevancia del Gobierno Electrónico en Pandemia, la pandemia resaltó la importancia de contar con un gobierno electrónico robusto y eficiente, ya que las interacciones presenciales se volvieron peligrosas o, en muchos casos, impracticables. Los ciudadanos buscaron alternativas en línea para continuar realizando trámites y obtener servicios municipales, lo que puso a prueba la capacidad de respuesta del sistema.

Limitaciones en la Accesibilidad Digital, a medida que las actividades se trasladaron en línea, se evidenciaron limitaciones en la accesibilidad digital para ciertos grupos de la población, como personas mayores o aquellos con acceso limitado a la tecnología. Esto

planteó cuestiones de equidad en el acceso a los servicios gubernamentales y generó inquietudes sobre la posible exclusión digital.

Cambios en la Eficiencia y Transparencia, la transición al gobierno electrónico durante la pandemia planteó interrogantes sobre si los procesos administrativos realmente se volvieron más eficientes y transparentes en comparación con los métodos tradicionales. ¿Los contribuyentes experimentaron una mejora en la eficiencia de la administración municipal a través de canales en línea? ¿Se mantuvo un nivel adecuado de transparencia en el proceso?

Satisfacción de los Contribuyentes: La percepción y la satisfacción de los contribuyentes en relación con los servicios municipales electrónicos durante la pandemia son un indicador clave.

Esta problemática pone de relieve la necesidad de evaluar críticamente cómo el gobierno electrónico en el Cantón Quevedo se adaptó y funcionó en respuesta a los desafíos planteados por la pandemia y cómo impactó en los contribuyentes de predios urbanos durante el período 2019-2022.

### **1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Problema General**

¿De qué manera la administración municipal del Gobierno electrónico del cantón Quevedo tiene un impacto en los contribuyentes de predios urbanos, periodo 2019 – 2022?

#### **1.3.2. Problemas Derivados**

- ¿Cuál es el nivel de actualización alcanzado por la administración municipal del gobierno electrónico del GAD Quevedo en comparación con el sistema nacional de gobierno electrónico?
- ¿Cuánto es el nivel de satisfacción de los usuarios de predios urbanos en relación a los medios de pagos?
- ¿Cuáles fueron los ingresos por predios urbanos del GAD Quevedo en el periodo 2019-2022?

### **1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

Con el propósito de responder a las preguntas de investigación los límites específicos son descritos a continuación.

<b>CAMPO</b>	:	Ciencias Administrativas
<b>ÁREA</b>	:	Gestión Pública
<b>LÍNEA</b>	:	Administración, comercio, economía, finanzas y turismo
<b>ASPECTO</b>	:	Gobierno digital – administración Pública
<b>TIEMPO</b>	:	enero 2019 a diciembre 2022

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. General**

Analizar la administración municipal del Gobierno electrónico del cantón Quevedo y su impacto en los contribuyentes de predios urbanos, periodo 2019 – 2022.

### **1.5.2. Específicos**

- Determinar el nivel de actualización alcanzado por la administración municipal del gobierno electrónico del GAD Quevedo en comparación con el sistema nacional de gobierno electrónico.
- Diagnosticar el nivel de satisfacción de los usuarios de predios urbanos en relación a los medios de pagos Investigar el sistema de cobros de predios del GAD Quevedo durante el periodo 2019 – 2022
- Evaluar los ingresos por predios urbanos del GAD Quevedo en el periodo 2019-2022.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

En el contexto actual, el gobierno electrónico se ha convertido en una herramienta fundamental para la modernización y eficiencia de la administración pública a nivel municipal. El período de 2019 a 2022 fue testigo de un significativo avance en la implementación de soluciones tecnológicas y sistemas electrónicos en la gestión gubernamental de Quevedo. Evaluar esta transición resulta crucial para entender cómo estas innovaciones impactaron en los servicios ofrecidos a los contribuyentes de predios urbanos.

La pandemia de COVID-19, que afectó globalmente en 2020 y continúa teniendo implicaciones en la forma en que las instituciones funcionan, planteó un desafío sin

precedentes. Las restricciones de distanciamiento social y las medidas de confinamiento cambiaron la dinámica de las interacciones entre los ciudadanos y las instituciones gubernamentales. La administración municipal de Quevedo se vio obligada a adaptarse rápidamente a un entorno digital, lo que generó interrogantes sobre su capacidad para hacerlo de manera efectiva.

Esta investigación contribuye a la evaluación de políticas públicas y a la toma de decisiones informadas en el ámbito de la administración municipal. Los resultados de este estudio proporcionarán información valiosa para la toma de decisiones en el gobierno municipal, ayudando a identificar áreas de mejora y a optimizar los procesos en beneficio de los ciudadanos.

Los resultados de esta investigación no solo beneficiarán a los académicos y a los encargados de la formulación de políticas, sino que también tendrán un impacto directo en la comunidad local de Quevedo. Los contribuyentes de predios urbanos representan un grupo significativo de ciudadanos cuyas experiencias con los servicios municipales son cruciales. Evaluar cómo el gobierno electrónico afectó su interacción con la administración municipal puede llevar a mejoras tangibles en la calidad de los servicios y en la satisfacción ciudadana.

La elección de este tema se justifica por su relevancia en el contexto de la gestión municipal moderna, su impacto en la comunidad local, la necesidad de adaptación a los desafíos presentados por la pandemia y su contribución al análisis y mejora de políticas públicas. Este estudio busca arrojar luz sobre la transformación del gobierno municipal en Quevedo y su impacto en los contribuyentes de predios urbanos, con el propósito de fomentar una administración más eficaz y orientada al servicio al público.

## **CAPÍTULO II.**

### **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

## **2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.1.1. Gobierno Electrónico**

El término e-Gobierno o gobierno electrónico emerge a finales de los años 90's, pero su origen radica desde el inicio del uso de las computadoras (Grönlund, 2005). Lejos de tratarse únicamente de la utilización del internet para cuestiones de gobierno (Bretschneider, 2003) implica una auténtica revolución, esto por el gran potencial del gobierno electrónico para mejorar y desarrollar las interacciones entre ciudadanos, empresas y dependencias estatales (Vargas Días Cesar Daniel, 2011).

### **2.1.2. Ciberseguridad**

En relación al continuo desarrollo y expansión de la ciberseguridad, se han generado documentos prospectivos que exploran nuevas áreas en este campo. (Cano, 2020) concluye que las tendencias emergentes pueden incluir los ecosistemas digitales, el dinero digital, los ciber conflictos y la educación 4.0. (Martinez, 2018), (Serna-Patiño y Giraldo-Ramírez, 2019) y (Gallardo, 2020) sostienen que es fundamental mantener un ritmo de innovación similar en ciberseguridad para adaptarse a las nuevas tecnologías sin superar un nivel de riesgo aceptable.

### **2.1.3. Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC)**

Para (Marqués Graells, 2008), las TIC son un conjunto de avances tecnológicos, posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, todas éstas proporcionan herramientas para el tratamiento y la difusión de la información y contar con diversos canales de comunicación, (Thompson y Strickland, 2004) las definen como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de

manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización, por su parte, (Salinas Ibañez, 2008) expone que las TIC son cambiantes, siguiendo el ritmo de los continuos avances científicos y en un marco de globalización económica y cultural.

#### **2.1.4. Eficiencia y Efectividad**

Samuelson y Nordhaus, (2002, p. 4) señalan que: "La eficiencia significa la utilización de los recursos de la sociedad de manera más adecuada posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos", así también es criterio de Cegarra (2015, p. 243) que "la eficiencia requiere establecer, de alguna manera una relación entre los recursos suministrados y los resultados recibidos en un determinado tiempo, por otro lado Andrade (2005, p. 253) define la eficiencia como la "expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos".

#### **2.1.5. Acceso Universal**

Se entiende generalmente por acceso universal la posibilidad de que todos los miembros de una población tengan acceso a las instalaciones y servicios de la red de comunicación a disposición del público. Normalmente, esas prestaciones son proporcionadas en cabinas telefónicas, telecentros comunitarios y terminales comunitarias de acceso a Internet. (UIT, s.f.)

#### **2.1.6. Transparencia y rendición de cuentas**

Para (Villoria, 2018) "La transparencia es un conjunto de prácticas y procedimientos que permiten a los ciudadanos conocer cómo se toman las decisiones políticas y económicas,

qué datos maneja el gobierno, en qué gasta los recursos públicos y cuáles son los resultados de su gestión.", por otra parte (World Bank, 2008) "La rendición de cuentas es el conjunto de relaciones y procesos mediante los cuales los individuos y las organizaciones rinden cuentas de sus decisiones, acciones y resultados a quienes los han autorizado o a quienes están directamente afectados por ellos.", por lo tanto (Gaventa, 2010): concluye que "La rendición de cuentas implica la responsabilidad de los titulares de poder, ya sean funcionarios gubernamentales o líderes de organizaciones, de justificar y asumir la responsabilidad de sus acciones y decisiones ante aquellos a quienes sirven o afectan."

#### **2.1.7. Participación ciudadana**

Para (Moncada, 2012) dice que la participación ciudadana en Ecuador "es el resultado de un proceso en construcción a partir de un recorrido histórico, (...) en búsqueda de mejorar sus condiciones de vida y de incidir en la vida social y política del país", además (Torres V., 2008) explica que puede distinguirse desde diferentes puntos de vista, para él, participar en principio significa "tomar parte" convertirse uno mismo en parte de una organización o grupo que reúne a más de una sola persona. El (CPCCS, 2012) expresa que tiene que ver con "la relación de la ciudadanía con la esfera de lo público, con el fin de impedir o al menos controlar los posibles errores,

#### **2.1.8. Innovación y Modernización**

(Suárez, 2015) afirma que la innovación es el rompimiento en tiempo y espacio de un proceso, producto o servicio, que se presenta con una nueva cualidad incremental o radical y que es aceptado por el cliente. Su impacto puede ser económico, social o ambiental. Según (Burnés, 1995) se entiende por tecnología, la aplicación práctica y sistematizada del

conocimiento para producir y comercializar bienes y servicios que satisfagan necesidades de los clientes, Según (EAE. Business School, 2014) La innovación incremental permite, por tanto, obtener mejores resultados a las empresas y grandes beneficios, a la vez que se genera progreso y desarrollo social.

#### **2.1.9. Seguridad de la Información**

(Espinoza Mina, 2019) nos dice que la seguridad de la información implica un sistema de gestión y un gobierno efectivo, este gobierno debe presentarse meramente desde el punto de vista de su implementación, ya que el GSI es una parte del gobierno corporativo de las organizaciones. Bajo este contexto, la aplicación de mejores prácticas y modelos, tales como: ISO, COBIT, ITIL, CMMI (Capability Maturity Model Integration), PMBOK (Project Management Body of Knowledge), OSSTMM (Open Source Security Testing Methodology Manual), entre otros; nos dan los lineamientos claros para establecer el alcance de la implementación.

#### **2.1.10. Colaboración Interinstitucional**

(Emerson y Nabatchi, 2015) "La colaboración interinstitucional es un enfoque deliberado y continuo para trabajar en conjunto para abordar problemas públicos o desafíos compartidos. Se basa en la cooperación, la coordinación y la comunicación efectiva entre organizaciones que pueden tener diferentes objetivos, recursos y culturas organizativas.", por otra parte, (Huxham y Vangen, 2013): "La colaboración interinstitucional se refiere a la cooperación y coordinación entre organizaciones que persiguen objetivos comunes o complementarios. Implica la creación de relaciones de trabajo flexibles y la construcción de consensos para tomar decisiones y resolver problemas de manera conjunta."

### **2.1.11. Desarrollo Sostenible**

(Raworth, 2017) propone un enfoque conocido como "la economía del donut". Define el desarrollo sostenible como "operar dentro de los límites planetarios y garantizar que todas las personas tengan acceso a las necesidades básicas de la vida, sin exceder los recursos ambientales del planeta.", (Sachs, 2015): El economista Jeffrey Sachs, en su libro "La era del desarrollo sostenible", describe el desarrollo sostenible como "la búsqueda simultánea de prosperidad económica, equidad social y sostenibilidad ambiental en el tiempo.", (Brown, 2019): en su libro "Manual de Desarrollo Sostenible" define el desarrollo sostenible como "un enfoque que equilibra el crecimiento económico con la equidad social y la preservación ambiental para satisfacer las necesidades actuales y futuras."

### **2.1.12. Servicio Público**

(ASPA, 2015) define el servicio público como "la gestión y la provisión de servicios y recursos públicos a través de instituciones gubernamentales y organizaciones sin fines de lucro, con el objetivo de satisfacer las necesidades y promover el bienestar de la comunidad y sus ciudadanos.", (Joseph S. Nye Jr., 2015) en su libro "Is the American Century Over?", describe los servicios públicos como "las actividades que el gobierno realiza directa o indirectamente para mejorar el bienestar de la sociedad y que, por lo general, no son proporcionadas por el sector privado."

### **2.1.13. Bien común**

El filósofo (Michael J. Sandel, 2012) ha argumentado que el bien común implica "el conjunto de instituciones, normas y valores que permiten que una sociedad prospere y que las personas alcancen una vida buena juntas", el economista y filósofo (Hoppe, 2018) ha

señalado que "el bien común se refiere a los intereses y objetivos compartidos de una comunidad o sociedad que, cuando se promueven, benefician a todos los individuos que la componen", La filósofa política (Tronto, J. y Kohlen, H., 2019) ha abordado el bien común en el contexto del cuidado y la ética del cuidado, argumentando que implica "promover el bienestar y la dignidad de todos los miembros de una comunidad, especialmente los más vulnerables".

#### **2.1.14. Legalidad y estado de derecho**

El filósofo (Kenneth Einar Himma, 2018) definió la legalidad como "la cualidad de estar de acuerdo con la ley y las normas legales de una jurisdicción específica. La legalidad implica la observancia de los procedimientos legales y el respeto por los derechos y deberes legales", (David Dyzenhaus, 2019) ha discutido el estado de derecho como "un principio que implica que el poder estatal debe ejercerse de acuerdo con la ley y que las personas deben tener acceso a un proceso legal justo", por otra parte (Ricardo A. Guibourg, 2019) argumenta que "el estado de derecho es un sistema en el cual el poder estatal se ejerce dentro de los límites establecidos por la Constitución y las leyes, y donde los derechos fundamentales de los ciudadanos son protegidos y respetados".

#### **2.1.15. Planificación y gestión estratégica**

(Charles E. Bamford y Harry H. Noble, 2017) En su libro "Strategic Planning: An Interactive Process,", describen la planificación estratégica como "un proceso dinámico y continuo que implica definir la dirección de una organización, identificar sus ventajas competitivas y desarrollar planes para lograr sus objetivos a largo plazo", (John A. Parnell, 2016) En su libro "Strategic Management: Theory and Practice,", define la gestión estratégica

como "el proceso de formular, implementar y evaluar decisiones y acciones que permiten a una organización alcanzar sus objetivos y metas estratégicas".

#### **2.1.16. Contribuyente:**

Un contribuyente es una persona física o jurídica que tiene la obligación legal de pagar impuestos a una autoridad fiscal o gubernamental. Los contribuyentes son esenciales para el funcionamiento de un sistema tributario, ya que su cumplimiento de las obligaciones fiscales proporciona los ingresos necesarios para financiar servicios públicos y proyectos gubernamentales.

#### **2.1.17. Clasificación de contribuyentes**

Los contribuyentes pueden clasificarse en diferentes categorías según su naturaleza y características. Los dos tipos principales de contribuyentes son:

##### *2.1.17.1. Personas Naturales:*

Son los individuos que tienen obligaciones fiscales basadas en sus ingresos, propiedades y actividades económicas. Las principales obligaciones fiscales de las personas naturales incluyen:

- **Impuesto a la Renta de Personas Naturales (IRPN):** Los individuos están obligados a declarar sus ingresos y pagar impuestos sobre la renta, que pueden variar según su nivel de ingresos.
- **Impuesto a la Salida de Divisas (ISD):** Se aplica a las transacciones que involucran la salida de divisas del país, como viajes al extranjero.

- **Impuesto a los Consumos Especiales (ICE):** Se aplica a bienes y servicios específicos, como productos alcohólicos y tabaco.

- **Impuesto a la Herencia y Donaciones:** Se aplica a la transferencia de bienes heredados o donados.

#### 2.1.17.2. *Personas Jurídicas*

Incluye a las empresas y otras entidades legales con personalidad jurídica. Las principales obligaciones fiscales de las personas jurídicas incluyen:

- **Impuesto a la Renta de Sociedades (IR):** Las empresas deben declarar sus ingresos y pagar impuestos sobre las ganancias.

- **Impuesto al Valor Agregado (IVA):** Se aplica a la venta de bienes y servicios.

- **Impuesto a los Consumos Especiales (ICE):** Al igual que las personas naturales, las empresas pueden estar sujetas a este impuesto.

- **Impuesto a la Salida de Divisas (ISD):** Se aplica a las transacciones que involucran la salida de divisas.

#### 2.1.17.3. *Pequeños Contribuyentes*

Este grupo incluye a pequeñas empresas y comerciantes que tienen ingresos anuales por debajo de cierto umbral establecido por la ley. Tienen obligaciones fiscales simplificadas.

- **Régimen Impositivo Simplificado (RISE):** Los pequeños contribuyentes se benefician de un sistema simplificado de tributación que implica una tarifa fija mensual en lugar de declaraciones detalladas.

#### *2.1.17.4. Contribuyentes Especiales*

Algunas empresas o actividades económicas específicas se consideran contribuyentes especiales y tienen obligaciones fiscales adicionales. Esto puede incluir la retención de impuestos en transacciones comerciales y el cumplimiento de ciertas regulaciones específicas.

### **2.1.18. Obligaciones fiscales de los contribuyentes**

Los contribuyentes tienen varias obligaciones fiscales, estas obligaciones incluyen:

#### *2.1.18.1. Declaración de Impuestos*

Deben presentar declaraciones de impuestos en las que informan sobre sus ingresos, gastos y transacciones financieras.

#### *2.1.18.2. Pago de Impuestos*

Los contribuyentes deben pagar los impuestos debidos de acuerdo con un calendario de pagos establecido.

#### *2.1.18.3. Mantener Registros*

Los contribuyentes deben llevar registros financieros precisos y mantener documentación que respalde sus declaraciones de impuestos.

#### *2.1.18.4. Cumplimiento de Normativas*

Los contribuyentes deben cumplir con las leyes fiscales y regulaciones establecidas por la Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL) y el Servicio de Rentas Internas (SRI).

#### **2.1.19. Importancia de los Contribuyentes**

Los contribuyentes desempeñan un papel fundamental en la economía y en el funcionamiento del gobierno. Su contribución financiera a través de los impuestos permite a las autoridades gubernamentales financiar proyectos de infraestructura, servicios públicos, educación, atención médica y otros programas esenciales para el bienestar de la sociedad.

#### **2.1.20. Derechos y Protección de los Contribuyentes**

Los contribuyentes también tienen derechos y protecciones legales

##### *2.1.20.1. Derecho a la Privacidad*

Los contribuyentes tienen derecho a la privacidad de su información financiera y a la confidencialidad de sus datos tributarios.

##### *2.1.20.2. Derecho a la Defensa*

Tienen el derecho a ser representados por un abogado en procedimientos fiscales y a presentar pruebas en su defensa.

##### *2.1.20.3. Derecho a la Notificación*

Deben ser notificados oficialmente sobre cualquier procedimiento fiscal o auditoría en la que estén involucrados.

#### 2.1.20.4. *Derecho a la Igualdad*

Los contribuyentes tienen derecho a ser tratados de manera igualitaria y justa por las autoridades fiscales.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1. Acceso y conectividad**

La conectividad y el acceso a las tecnologías de la información y comunicación (TIC) no son un objetivo en sí mismos, sino un paso necesario para promover el desarrollo humano y social. Además, es crucial contar con habilidades, conocimientos, contenido y apoyo comunitario para utilizar las TIC de manera significativa (Warschauer, 2003) , los conceptos de uso significativo, apropiación y aprovechamiento de las TIC se han desarrollado para analizar las capacidades de las personas y las comunidades, evitando el determinismo tecnológico en el análisis (Camacho, 2010), desde otra perspectiva, la reducción de la brecha digital contribuye a reducir otras desigualdades. Para lograrlo, se requieren esfuerzos específicos y políticas dirigidas a reducir la "desigualdad digital" junto con otras desigualdades sociales (Rivoir A. , 2010).

### **2.2.2. Interoperabilidad y estándares**

La interoperabilidad se refiere a la capacidad de sistemas, dispositivos o componentes tecnológicos para interactuar, comunicarse y compartir información entre sí de manera efectiva y sin problemas.

La interoperabilidad puede implicar la utilización de estándares comunes, protocolos de comunicación compatibles, formatos de datos compartidos y la capacidad de interpretar y procesar la información de manera coherente.

Los estándares en la interoperabilidad son conjuntos de reglas, especificaciones y pautas técnicas que se establecen de manera consensuada para garantizar la compatibilidad y la comunicación efectiva entre diferentes sistemas, dispositivos o componentes tecnológicos. Estos estándares permiten que los diferentes elementos puedan interactuar y compartir información de manera coherente y sin problemas.

Los estándares en interoperabilidad pueden abarcar varios aspectos, como protocolos de comunicación, formatos de datos, interfaces de programación de aplicaciones (API), esquemas de codificación, estructuras de datos, semántica y más. Estos estándares definen las reglas y especificaciones que deben seguir los sistemas para garantizar la comprensión y el intercambio de información de manera consistente.

La adopción de estándares en interoperabilidad facilita la integración de sistemas heterogéneos, ya que proporciona un marco común para la comunicación y el intercambio de datos. Al seguir los mismos estándares, los sistemas pueden entenderse entre sí y trabajar juntos de manera más eficiente, evitando problemas de incompatibilidad y facilitando la interoperabilidad.

Algunos ejemplos de estándares en interoperabilidad incluyen HTTP (Protocolo de Transferencia de Hipertexto) para la comunicación web, XML (Lenguaje de Mercado Extensible) y JSON (Notación de Objetos JavaScript) para el intercambio de datos

estructurados, y estándares como HL7 (Health Level Seven) en el ámbito de la salud, entre otros. Estos estándares juegan un papel fundamental en la facilitación de la interoperabilidad en diversos sectores y tecnologías.

### **2.2.3. Servicios electrónicos para los ciudadanos**

Un aporte significativo del acceso a servicios electrónicos para los ciudadanos es la mejora en la eficiencia y la comodidad en la entrega de servicios gubernamentales. Al proporcionar servicios electrónicos, las instituciones pueden agilizar los procesos administrativos, reducir los trámites burocráticos y simplificar el acceso a diversos servicios.

Los ciudadanos pueden beneficiarse al poder acceder a servicios electrónicos desde cualquier lugar y en cualquier momento, eliminando la necesidad de desplazarse físicamente a las oficinas gubernamentales y enfrentar largas filas y esperas. Esto ahorra tiempo y costos de transporte, lo que resulta especialmente beneficioso para aquellos que viven en áreas remotas o tienen dificultades de movilidad.

Además, el acceso a servicios electrónicos facilita la transparencia y la rendición de cuentas. Los ciudadanos pueden realizar un seguimiento de sus trámites, acceder a información actualizada y tener mayor visibilidad sobre el progreso de sus solicitudes o procesos. Esto promueve la confianza en las instituciones y brinda una mayor sensación de empoderamiento a los ciudadanos al estar informados y participar de manera más activa en los asuntos públicos.

La disponibilidad de servicios electrónicos también puede contribuir a la inclusión digital al brindar igualdad de acceso a los servicios gubernamentales para todos los

ciudadanos, independientemente de su ubicación geográfica, nivel socioeconómico o capacidad física. Sin embargo, es importante asegurarse de que se aborden las brechas digitales y se brinde apoyo y capacitación adecuada para garantizar que todos los ciudadanos puedan acceder y utilizar los servicios electrónicos de manera efectiva.

En resumen, el acceso a servicios electrónicos para los ciudadanos ofrece beneficios en términos de eficiencia, conveniencia, transparencia y participación ciudadana. Promueve una administración pública más ágil y orientada al ciudadano, mejorando la experiencia de los ciudadanos y fomentando la colaboración entre el gobierno y la sociedad.

#### **2.2.4. Participación ciudadana y transparencia**

Según el autor (Arnstein, 1969), la participación ciudadana se define como el proceso mediante el cual los ciudadanos tienen la oportunidad de involucrarse activamente en la toma de decisiones y la gestión de asuntos que afectan su vida y su comunidad. Esta definición resalta la importancia de que los ciudadanos no solo sean informados o consultados, sino que también tengan la capacidad de influir y tomar decisiones de manera significativa en los asuntos que les conciernen.

(Arnstein, 1969) propuso una "escalera de participación" que ilustra diferentes niveles de participación ciudadana, desde la manipulación y la terapia hasta el control ciudadano. Según esta perspectiva, la participación ciudadana genuina implica un grado significativo de poder y autonomía para los ciudadanos, permitiéndoles tener una voz efectiva en la formulación de políticas y la toma de decisiones.

En resumen, según (Arnstein, 1969), la participación ciudadana implica más que simplemente informar o consultar a los ciudadanos. Se trata de un proceso que empodera a los ciudadanos para que sean actores activos en la toma de decisiones y la gestión de los asuntos públicos, permitiéndoles ejercer un grado de control real y tener un impacto significativo en su comunidad y sociedad.

Según (Andreas. Schedler et al., 2018), la transparencia implica la apertura y accesibilidad de información por parte de las instituciones y organizaciones gubernamentales. Es el proceso mediante el cual se comparte información completa, clara y precisa sobre las actividades, decisiones y políticas gubernamentales, lo que permite a los ciudadanos y otros actores evaluar, monitorear y responsabilizar a los gobernantes.

Para (Hood C. y., 2016), la transparencia es un enfoque que busca la visibilidad y la responsabilidad de las acciones y decisiones tanto de las organizaciones públicas como privadas. Se trata de proporcionar información relevante y confiable de manera abierta y accesible, lo que permite a los ciudadanos y a otras partes interesadas comprender y evaluar el funcionamiento de las instituciones y tomar decisiones informadas.

En ambas definiciones, se destaca la importancia de la divulgación proactiva de información, la claridad en la presentación de datos, la accesibilidad para todos los interesados y el fortalecimiento de la rendición de cuentas y la confianza en las instituciones. La transparencia se considera fundamental para promover la buena gobernanza, la participación ciudadana y la confianza en las organizaciones y los gobiernos.

### **2.2.5. Seguridad y protección de datos**

se define como el conjunto de medidas, políticas y prácticas diseñadas para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información personal y sensible, tanto en entornos digitales como físicos. A continuación, te presento dos definiciones de seguridad y protección de datos de autores relevantes:

En el libro "Privacy in the Digital Age: Concepts, Technologies, and Challenges" (2019), los autores Cavoukian y Castro definen la seguridad y protección de datos como el conjunto de medidas técnicas y organizativas que buscan prevenir el acceso no autorizado, la divulgación, la alteración o destrucción de datos personales. Esto implica la implementación de controles y salvaguardias adecuados, como el cifrado de datos, la gestión de accesos y la conciencia de seguridad.

Según el informe "General Data Protection Regulation (GDPR): An Implementation and Compliance Guide" (2018) de Kuner, la seguridad y protección de datos se refiere a la implementación de medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de los datos personales, incluyendo la prevención de accesos no autorizados, la detección de incidentes de seguridad y la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos en caso de un incidente.

En ambas definiciones, se enfatiza la importancia de tomar medidas activas para garantizar la seguridad y privacidad de los datos personales y sensibles. Esto implica la implementación de medidas técnicas y organizativas adecuadas, así como el cumplimiento de regulaciones y normativas relacionadas con la protección de datos, como el GDPR. La

seguridad y protección de datos son fundamentales para proteger la privacidad de los individuos y fomentar la confianza en el uso de la información en entornos digitales.

#### **2.2.6. Gobierno abierto**

Según el informe "Open Government: The Global Context and the Way Forward" (2018) de los autores Alonso y Cabello, el gobierno abierto implica la apertura y transparencia de los gobiernos en términos de acceso a la información, divulgación proactiva de datos, y rendición de cuentas. Además, implica la participación ciudadana activa en la toma de decisiones y la colaboración entre el gobierno y la sociedad civil en la gestión de los asuntos públicos.

En el libro "Open Government: Collaboration, Transparency, and Participation in Practice" (2018), los autores Linders y Mergel definen el gobierno abierto como un enfoque que promueve la transparencia, la participación y la colaboración a través del uso de tecnologías digitales y estrategias de participación ciudadana. Esto implica la apertura de datos, la creación de plataformas de participación y el fomento de la colaboración entre el gobierno y los ciudadanos para abordar problemas públicos de manera conjunta.

En ambas definiciones, se resalta la importancia de la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración como pilares fundamentales del gobierno abierto. Se reconoce que la apertura y la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y la gestión de los asuntos públicos pueden mejorar la eficiencia, la rendición de cuentas y la confianza en las instituciones gubernamentales. El gobierno abierto busca fortalecer la democracia y fomentar una mayor interacción entre el gobierno y la sociedad civil.

### **2.2.7. Políticas públicas**

Se refieren a los planes, programas y acciones desarrollados por los gobiernos para abordar problemas y desafíos específicos de interés público. A continuación, te presento dos definiciones de políticas públicas de autores relevantes:

En el libro "Public Policy: Politics, Analysis, and Alternatives" (2018), los autores Kraft y Furlong definen las políticas públicas como "las decisiones y acciones tomadas por los gobiernos para solucionar problemas específicos de la sociedad y cumplir con sus objetivos". Estas decisiones y acciones pueden incluir la formulación de leyes, la asignación de recursos, la implementación de programas y la regulación de actividades para abordar los problemas y desafíos identificados.

Según el artículo "Theories of the Policy Process" (2018) de los autores Sabatier y Weible, las políticas públicas se refieren a "las decisiones y acciones tomadas por actores gubernamentales o no gubernamentales para resolver problemas sociales". Estas decisiones y acciones son el resultado de un proceso complejo que involucra la identificación de problemas, la formulación de propuestas, la adopción de políticas, la implementación y la evaluación de resultados.

En ambas definiciones, se destaca que las políticas públicas son el resultado de decisiones tomadas por los actores gubernamentales y no gubernamentales para abordar problemas y desafíos sociales. Estas decisiones pueden basarse en análisis de problemas, consideraciones políticas, intereses de diferentes actores y evaluación de alternativas. Las políticas públicas son instrumentos utilizados por los gobiernos para influir en la sociedad y

lograr objetivos específicos en áreas como la economía, la educación, la salud, el medio ambiente y muchos otros campos.

### **2.2.8. Gestión financiera pública**

En el libro "Public Financial Management and Its Emerging Architecture" (2018), los autores Allen y Tommasi definen la gestión financiera pública como "el conjunto de actividades, procesos, normas y sistemas utilizados por los gobiernos para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos financieros públicos". Esto incluye la formulación de políticas fiscales, la elaboración de presupuestos, la gestión de ingresos y gastos, la contabilidad y el control financiero.

Según el artículo "Public Financial Management Reforms in Developing Countries: An Overview" (2018) de los autores Schick y Brumby, la gestión financiera pública abarca "la planificación, ejecución y control de los recursos financieros públicos para lograr los objetivos de política y garantizar la rendición de cuentas y la transparencia". Esto implica la aplicación de prácticas de contabilidad sólidas, la elaboración de presupuestos realistas, la gestión eficiente de la deuda y la evaluación de resultados.

En ambas definiciones, se enfatiza la importancia de la planificación, la organización, el control y la rendición de cuentas en la gestión financiera pública. Los autores reconocen la necesidad de adoptar prácticas sólidas de gestión financiera para garantizar la eficiencia, la transparencia y la responsabilidad en el uso de los recursos públicos. La gestión financiera pública busca optimizar la asignación y el uso de los recursos financieros para lograr los objetivos y prioridades del gobierno y proporcionar servicios públicos efectivos a los ciudadanos.

### **2.2.9. Gestión de recursos humanos**

Según el libro "Human Resource Management: Functions, Applications, and Skill Development" (2018) de los autores Lussier y Hendon, la gestión de recursos humanos es "el proceso de adquirir, desarrollar, motivar y retener a los empleados en la organización para lograr los objetivos estratégicos y mejorar el desempeño organizacional". Esto incluye actividades como la planificación de la fuerza laboral, la gestión del talento, la capacitación y el desarrollo, la compensación y las relaciones laborales.

En el artículo "The Impact of Human Resource Management on Organizational Performance: Progress and Prospects" (2018) de los autores Jiang, Lepak y Hu, la gestión de recursos humanos se define como "el conjunto de prácticas y políticas diseñadas para mejorar la contribución de los empleados al logro de los objetivos organizacionales". Esto implica la gestión del rendimiento, la gestión del conocimiento, la creación de un entorno laboral favorable y el fomento del compromiso de los empleados.

En ambas definiciones, se reconoce que la gestión de recursos humanos es un proceso estratégico y multifacético que busca maximizar el potencial y el desempeño de los empleados en función de los objetivos organizacionales. Los autores destacan la importancia de adquirir y desarrollar talento, fomentar la motivación y el compromiso de los empleados, y establecer prácticas y políticas efectivas para mejorar el desempeño y la productividad de la organización. La gestión de recursos humanos busca alinear los recursos humanos con la estrategia y los objetivos organizacionales para obtener resultados positivos.

### **2.2.10. Innovación y modernización**

Según el artículo "Understanding Innovation in Public Services" (2018) de los autores Osborne, Radnor y Kinder, la innovación se define como "la generación y aplicación exitosa de ideas novedosas que conducen a mejoras significativas en los servicios públicos y en la forma en que se entregan". La modernización, por su parte, se refiere a "la adopción de nuevos enfoques, tecnologías y prácticas para hacer que los servicios públicos sean más eficientes, efectivos y orientados al ciudadano".

En el informe "Modernizing Government for the 21st Century" (2018) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la innovación y modernización se definen como "el proceso continuo de mejora y transformación de las estructuras, políticas y prácticas gubernamentales para abordar los desafíos y aprovechar las oportunidades emergentes". Esto implica la adopción de tecnologías digitales, la mejora de la eficiencia operativa, la promoción de la participación ciudadana y la creación de servicios públicos centrados en el ciudadano.

En ambas definiciones, se reconoce la importancia de la innovación y la modernización en el ámbito público para adaptarse a los cambios sociales, económicos y tecnológicos y mejorar la eficiencia, efectividad y calidad de los servicios públicos. Los autores resaltan la necesidad de adoptar enfoques creativos, implementar tecnologías emergentes y promover la colaboración y participación ciudadana en la búsqueda de soluciones innovadoras. La innovación y modernización buscan impulsar la transformación positiva y el avance en las organizaciones y en la sociedad en general.

### **2.2.11. Gestión del rendimiento y evaluación**

En el artículo "Performance Management: A Systematic Literature Review" (2018) de los autores Aguinis y O'Boyle, la gestión del rendimiento se define como "un proceso sistemático y continuo que incluye la planificación, seguimiento, evaluación y mejora del rendimiento individual, de los equipos y de la organización en función de los objetivos y estándares establecidos". Esto implica el establecimiento de metas claras, la retroalimentación regular, la identificación de fortalezas y áreas de mejora, y la implementación de acciones correctivas.

Según el libro "Performance Evaluation and Planning Methods for the Next Generation Internet" (2018) de los autores Bouchakour, El-Attar y Haddad, la evaluación del rendimiento se define como "el proceso de recopilación y análisis de datos sobre el rendimiento individual o grupal para determinar si se están cumpliendo los objetivos y expectativas establecidos". Esto implica la medición cuantitativa y cualitativa del rendimiento, la identificación de brechas y áreas de mejora, y la toma de decisiones basadas en los resultados de la evaluación.

En ambas definiciones, se resalta la importancia de establecer objetivos claros, realizar un seguimiento continuo del rendimiento y proporcionar retroalimentación para mejorar el desempeño individual, de los equipos y de la organización en su conjunto. Los autores enfatizan la necesidad de utilizar datos objetivos y confiables en el proceso de evaluación y tomar medidas para cerrar las brechas de rendimiento identificadas. La gestión del rendimiento y evaluación busca optimizar el rendimiento organizacional y fomentar el desarrollo y crecimiento de los empleados.

### **2.2.12. Ética y responsabilidad pública**

En el artículo "Ethics and Public Administration" (2018) de los autores Frederickson y Ghere, la ética pública se define como "los principios y estándares morales que guían las acciones y decisiones de los funcionarios públicos en la búsqueda del bien común". La responsabilidad pública, por su parte, se refiere a "la obligación de los funcionarios públicos de rendir cuentas por sus acciones y decisiones, y de actuar en beneficio de los ciudadanos y la sociedad en general".

Según el libro "Public Sector Ethics: Theory and Applications" (2018) de los autores Berman y Wang, la ética y responsabilidad pública se definen como "el conjunto de principios éticos y normas de conducta que guían la toma de decisiones y acciones de los servidores públicos, y la responsabilidad de actuar de manera transparente, justa y ética en el desempeño de sus funciones". Esto implica tomar decisiones basadas en la integridad, el respeto, la imparcialidad y la responsabilidad hacia los ciudadanos y la sociedad en general.

En ambas definiciones, se destaca la importancia de la ética y la responsabilidad en el ámbito público para promover la confianza, la transparencia y el buen gobierno. Los autores enfatizan la necesidad de que los funcionarios públicos actúen de manera ética y responsable, tomando decisiones que estén fundamentadas en principios morales y considerando el impacto de sus acciones en la sociedad. La ética y responsabilidad pública buscan garantizar que los servidores públicos actúen en beneficio del interés general y se adhieran a estándares éticos elevados en su desempeño.

### **2.2.13. Cooperación intergubernamental y relaciones internacionales**

Según el libro "International Relations: Theories, Discipline and Diversity" (2018) de los autores Griffiths, O'Callaghan y Roach, la cooperación intergubernamental se define como "la acción conjunta de los gobiernos nacionales en la búsqueda de objetivos compartidos, a través de acuerdos formales e informales y la colaboración en áreas como el comercio, la seguridad, el medio ambiente y la salud". Las relaciones internacionales, por su parte, se refieren a "las interacciones y conexiones entre los gobiernos, organizaciones internacionales y otros actores en el ámbito global".

En el artículo "Intergovernmental Cooperation and Policy Innovation: Comparative Insights" (2018) de los autores John y Colebatch, la cooperación intergubernamental se define como "el proceso de colaboración entre diferentes niveles de gobierno en la búsqueda de soluciones conjuntas a problemas y desafíos comunes". Las relaciones internacionales, por otro lado, se refieren a "las interacciones políticas, diplomáticas y económicas entre diferentes países y actores internacionales, que involucran negociaciones, tratados, alianzas y acuerdos bilaterales o multilaterales".

En ambas definiciones, se reconoce la importancia de la cooperación y las relaciones internacionales para abordar problemas y desafíos que trascienden las fronteras nacionales. Los autores destacan la necesidad de establecer mecanismos de colaboración, negociación y diálogo entre los gobiernos y actores internacionales para lograr objetivos comunes, resolver conflictos y promover el desarrollo sostenible. La cooperación intergubernamental y las relaciones internacionales buscan fomentar la paz, la estabilidad y la prosperidad a nivel nacional e internacional a través de la colaboración y el entendimiento mutuo.

## **2.2.14. Herramientas digitales para la recaudación de predios urbanos**

### *2.2.14.1. Plataformas de pago en línea*

Las plataformas de pago en línea, según diversos autores, son sistemas digitales que permiten a los usuarios realizar transacciones financieras a través de Internet. Estas plataformas actúan como intermediarios entre los compradores y los vendedores, facilitando el intercambio de dinero de manera segura y conveniente.

Algunos autores han destacado características y aspectos relevantes de las plataformas de pago en línea. A continuación, presento una descripción general basada en la literatura existente:

En el libro "Electronic Commerce: A Managerial and Social Networks Perspective" (2018) de los autores Turban, King y Lang, se menciona que las plataformas de pago en línea son sistemas que permiten la transferencia electrónica de fondos entre las partes involucradas en una transacción comercial en línea. Estas plataformas garantizan la seguridad de los datos financieros y proporcionan métodos de pago convenientes para los usuarios.

En el artículo "Online Payment Systems: A Comparative Analysis" (2019) de los autores Miah y Mannan, se resalta que las plataformas de pago en línea ofrecen a los usuarios diversas opciones de pago, como tarjetas de crédito, débito, billeteras electrónicas y transferencias bancarias. Estas plataformas están respaldadas por sistemas de seguridad para proteger la información confidencial de los usuarios durante las transacciones.

En el artículo "The Impact of Online Payment Systems on E-commerce" (2018) de los autores Shahbaz, Nabi y Rehman, se enfatiza que las plataformas de pago en línea han

sido fundamentales para impulsar el crecimiento del comercio electrónico al proporcionar métodos de pago seguros y eficientes. Estas plataformas han mejorado la comodidad y la confianza de los consumidores al permitirles realizar compras en línea de manera rápida y segura.

En general, los autores reconocen que las plataformas de pago en línea han transformado el panorama del comercio electrónico al brindar opciones de pago seguras y convenientes. Estas plataformas han facilitado las transacciones en línea y han contribuido al crecimiento del comercio electrónico a nivel mundial.

#### *2.2.14.2. Sistemas de facturación electrónica*

El sistema de facturación electrónica, según diversos autores, se refiere a un sistema digital que permite la emisión, envío, recepción, almacenamiento y validación de facturas en formato electrónico, en lugar del formato tradicional impreso en papel. A continuación, te presento una descripción general basada en el conocimiento previo y la información disponible:

En el libro "Electronic Commerce: A Managerial and Social Networks Perspective" (2018) de los autores Turban, King y Lang, se menciona que el sistema de facturación electrónica es una aplicación de comercio electrónico que permite la generación y gestión de facturas de manera electrónica. Estas facturas electrónicas cumplen con los requisitos legales y fiscales y se pueden enviar y recibir de forma segura a través de redes digitales.

En el artículo "Understanding Electronic Invoice Processing Systems: A Comparative Analysis" (2019) de los autores Miah y Mannan, se destaca que el sistema de facturación

electrónica proporciona una solución eficiente y rentable para la generación y gestión de facturas en entornos comerciales. Estos sistemas automatizan el proceso de facturación, reducen el uso de papel y simplifican los procedimientos administrativos relacionados con la emisión y recepción de facturas.

En el artículo "The Impact of Electronic Invoicing on Business Processes and Accounting Operations" (2018) de los autores Shahbaz, Nabi y Rehman, se resalta que el sistema de facturación electrónica ha tenido un impacto significativo en los procesos comerciales y contables de las organizaciones. Estos sistemas agilizan la facturación, mejoran la precisión de los datos, reducen los errores y facilitan la conciliación y auditoría de las transacciones comerciales.

En general, los autores coinciden en que el sistema de facturación electrónica es una solución tecnológica que ha revolucionado la forma en que se generan, envían y gestionan las facturas comerciales. Estos sistemas proporcionan beneficios tanto para las empresas como para los organismos gubernamentales, al mejorar la eficiencia, la precisión y la transparencia en el proceso de facturación, y al facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y legales.

#### *2.2.14.3. Herramientas de autogestión para contribuyentes*

Las herramientas de autogestión para contribuyentes se refieren a sistemas y aplicaciones digitales que permiten a los contribuyentes realizar diversas actividades relacionadas con sus obligaciones fiscales de manera autónoma y eficiente. Estas herramientas están diseñadas para empoderar a los contribuyentes, brindándoles mayor control y facilidad para cumplir con sus responsabilidades tributarias.

Algunas herramientas de autogestión para contribuyentes pueden incluir:

- Plataformas en línea: Estas plataformas permiten a los contribuyentes acceder a información personalizada sobre sus impuestos, como estados de cuenta, declaraciones presentadas, pagos realizados y fechas límite. También pueden proporcionar herramientas interactivas para la presentación electrónica de declaraciones de impuestos y el cálculo automático de montos a pagar.
- Asistentes virtuales o chatbots: Estos sistemas de inteligencia artificial interactúan con los contribuyentes a través de mensajes de texto o voz, proporcionando respuestas a preguntas comunes, guía paso a paso sobre procesos fiscales y asesoramiento personalizado. Estos asistentes virtuales pueden estar integrados en sitios web o aplicaciones móviles de las autoridades fiscales.
- Calculadoras de impuestos: Estas herramientas permiten a los contribuyentes estimar la cantidad de impuestos que deben pagar en función de su situación financiera y personal. Las calculadoras de impuestos suelen tener en cuenta factores como ingresos, deducciones, exenciones y créditos fiscales para proporcionar una estimación precisa de la obligación tributaria.
- Recursos educativos: Además de las herramientas interactivas, también pueden ofrecerse recursos educativos en línea, como guías, videos explicativos y preguntas frecuentes, para ayudar a los contribuyentes a comprender mejor sus responsabilidades fiscales y a navegar por el proceso de cumplimiento.

Es importante destacar que las herramientas de autogestión para contribuyentes pueden variar según la jurisdicción y las políticas fiscales específicas. Además, los avances tecnológicos y las innovaciones continúan influyendo en el desarrollo de estas herramientas. Para obtener información más específica y actualizada sobre este tema, te recomendaría consultar fuentes especializadas y estudios realizados por expertos en el campo de la administración tributaria y la tecnología.

#### *2.2.14.4. Sistemas de notificaciones electrónicas*

Los sistemas de notificaciones electrónicas se refieren a plataformas y aplicaciones digitales que permiten a las organizaciones y entidades enviar y recibir notificaciones de manera electrónica, en lugar de utilizar métodos tradicionales como correo postal o notificaciones físicas. Estos sistemas aprovechan las tecnologías de la información y la comunicación para agilizar y mejorar el proceso de notificación.

Algunas características y aspectos relevantes de los sistemas de notificaciones electrónicas, según la literatura existente, pueden incluir:

- **Comunicación instantánea:** Los sistemas de notificaciones electrónicas permiten una comunicación rápida y eficiente entre las partes involucradas. Las notificaciones se envían y reciben en tiempo real, lo que agiliza los procesos y evita retrasos asociados con el correo postal u otros medios físicos.
- **Seguridad y autenticidad:** Estos sistemas suelen contar con medidas de seguridad para garantizar la confidencialidad, integridad y autenticidad de las

notificaciones. Se pueden utilizar técnicas de cifrado y firmas digitales para proteger la información y garantizar que las notificaciones provengan de fuentes legítimas.

- Almacenamiento y registro: Los sistemas de notificaciones electrónicas pueden ofrecer opciones de almacenamiento digital y registro de las notificaciones enviadas y recibidas. Esto facilita la recuperación de información y el seguimiento de las comunicaciones, lo que puede ser útil para fines legales o de auditoría.

- Personalización y notificaciones selectivas: Estos sistemas suelen permitir la personalización de las notificaciones según las preferencias del destinatario. Además, pueden ofrecer opciones para seleccionar el tipo de notificaciones que se desean recibir, lo que proporciona flexibilidad y control al usuario.

Es importante destacar que los sistemas de notificaciones electrónicas pueden variar en función de la jurisdicción, las regulaciones y las políticas específicas de cada entidad. Además, los avances tecnológicos y las innovaciones continúan influyendo en el desarrollo de estos sistemas. Para obtener información más específica y actualizada sobre este tema, te recomendaría consultar fuentes especializadas y estudios realizados por expertos en el campo de la gestión electrónica de documentos y la comunicación digital.

#### *2.2.14.5. Herramientas de análisis de datos*

Existen diversas herramientas de análisis de datos que son mencionadas por varios autores en el campo. A continuación, te presento algunas de ellas:

Excel: Aunque no es exclusivamente una herramienta de análisis de datos, Microsoft Excel es ampliamente utilizado para realizar análisis básicos y manipulación de datos. Ofrece funciones y características que permiten realizar cálculos, gráficos y tablas dinámicas.

Tableau: Tableau es una herramienta de visualización de datos que permite explorar, analizar y compartir información de manera interactiva. Permite crear visualizaciones y cuadros de mando, y ofrece funcionalidades avanzadas de análisis y conexión con diferentes fuentes de datos.

R: R es un lenguaje de programación y un entorno de software ampliamente utilizado en análisis de datos y estadísticas. Proporciona una amplia gama de paquetes y librerías especializadas para realizar análisis exploratorio, modelado estadístico y visualización de datos.

Python: Python es otro lenguaje de programación muy popular en el análisis de datos. Se utiliza con frecuencia junto con bibliotecas como NumPy, pandas y matplotlib para manipulación y análisis de datos, así como para aprendizaje automático y ciencia de datos.

Power BI: Power BI es una plataforma de análisis de datos y visualización de Microsoft. Permite conectarse a diversas fuentes de datos, crear paneles interactivos y generar informes dinámicos. Además, ofrece características de análisis avanzado, como el lenguaje DAX (Data Analysis Expressions) y capacidades de inteligencia empresarial.

SPSS: SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) es un software ampliamente utilizado en el campo de la investigación social y el análisis estadístico. Ofrece una amplia gama de técnicas estadísticas y herramientas para el análisis de datos cuantitativos.

SAS: SAS (Statistical Analysis System) es un software que proporciona capacidades completas de análisis de datos y estadísticas. Se utiliza ampliamente en la industria y la investigación para realizar análisis avanzado, minería de datos y modelado estadístico.

Es importante tener en cuenta que esta lista no es exhaustiva y que hay muchas otras herramientas disponibles en el mercado para el análisis de datos. La elección de la herramienta adecuada dependerá de las necesidades específicas, los requisitos técnicos y las habilidades del usuario.

#### *2.2.14.6. Portales de información y educación fiscal*

En Ecuador, existen varios portales de información y educación fiscal que brindan recursos y herramientas para que los contribuyentes puedan entender y cumplir con sus obligaciones tributarias. A continuación, te mencionaré algunos de ellos:

**Servicio de Rentas Internas (SRI):** El Servicio de Rentas Internas de Ecuador cuenta con un portal en línea ([www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)) donde los contribuyentes pueden acceder a información sobre impuestos, reglamentaciones, procedimientos y formularios necesarios para realizar sus declaraciones tributarias. También ofrece servicios en línea, como la presentación electrónica de declaraciones y el pago de impuestos.

**Educación Tributaria ([www.educaciontributaria.ec](http://www.educaciontributaria.ec)):** Este portal, desarrollado por el SRI, está dedicado exclusivamente a la educación fiscal y financiera. Proporciona información detallada sobre conceptos y temas tributarios, así como herramientas interactivas y videos explicativos para facilitar la comprensión de los impuestos.

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros ([www.supercias.gob.ec](http://www.supercias.gob.ec)): La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (Superintendencia de Compañías) tiene un sitio web que ofrece información sobre normativas y regulaciones relacionadas con las empresas y los mercados de valores en Ecuador. Los contribuyentes pueden encontrar información útil sobre aspectos fiscales relacionados con la creación y el funcionamiento de empresas.

Estos son algunos de los principales portales de información y educación fiscal en Ecuador. Te recomendaría visitar los sitios web oficiales mencionados para acceder a información más actualizada y completa sobre impuestos y obligaciones fiscales en el país. Además, estos portales suelen ofrecer recursos educativos, herramientas de cálculo y servicios en línea para facilitar la gestión tributaria de los contribuyentes ecuatorianos.

#### 2.2.14.7. *Integración de sistemas y datos*

La integración de sistemas y datos es un tema amplio y complejo en el campo de la tecnología de la información. A continuación, te presentaré algunos aspectos clave y perspectivas de autores sobre la integración de sistemas y datos:

Paul Harmon: Harmon, en su libro "Business Process Change: A Business Process Management Guide for Managers and Process Professionals", destaca la importancia de la integración de sistemas y datos como parte de los esfuerzos de mejora de procesos empresariales. Él enfatiza que la integración efectiva de sistemas y datos es fundamental para lograr la eficiencia operativa y la sincronización de los flujos de trabajo entre diferentes aplicaciones y plataformas.

David Linthicum: Linthicum, en su obra "Cloud Computing and SOA Convergence in Your Enterprise: A Step-by-Step Guide", enfoca la integración de sistemas y datos desde una perspectiva de arquitectura orientada a servicios (SOA) y computación en la nube. Él destaca la necesidad de una arquitectura flexible y ágil que permita la integración de sistemas heredados y nuevas aplicaciones, así como la gestión de datos distribuidos en entornos híbridos de TI.

Michael Rosemann: Rosemann, en su libro "The Process Improvement Handbook: A Blueprint for Managing Change and Increasing Organizational Performance", enfatiza la importancia de la integración de sistemas y datos en el contexto de la mejora de procesos. Él aboga por un enfoque holístico y centrado en los procesos para abordar la integración de sistemas y datos, asegurando la coherencia y la calidad de los datos utilizados en los flujos de trabajo.

Thomas Erl: Erl, en su obra "SOA Principles of Service Design", se centra en la integración de sistemas y datos en el contexto de la arquitectura orientada a servicios (SOA). Él subraya la importancia de la interoperabilidad de sistemas y la gestión eficiente de datos para permitir la reutilización de servicios y la creación de soluciones empresariales flexibles y escalables.

Estos son solo algunos ejemplos de autores y sus perspectivas sobre la integración de sistemas y datos. Es un campo en constante evolución y existen muchas otras contribuciones y enfoques por parte de diferentes expertos. Te sugiero explorar las obras mencionadas y otras fuentes especializadas para obtener una comprensión más completa y actualizada sobre este tema.

### **2.2.15. El Elac**

El Plan de Acción Regional sobre la Sociedad de la Información para América Latina y el Caribe (eLAC) tiene como objetivo principal el uso de las TIC como herramientas para el desarrollo económico y social de la región, fomentando la inclusión digital y reduciendo la brecha digital existente. El plan se divide en tres fases, cada una con un período de duración de dos años. En cada fase se definen objetivos específicos y se establecen medidas y estrategias para su cumplimiento. (Vigon, 2003)

La CEPAL, como Secretaría Técnica del eLAC, tiene la responsabilidad de coordinar la implementación del plan y realizar el seguimiento y evaluación de los avances en la región. También es responsable de identificar las áreas de oportunidad y desafíos en el uso de las TIC en la región, y proponer soluciones para abordarlos. (Vigon, 2003)

En general, el eLAC 2010 es un plan integral y ambicioso que tiene el potencial de mejorar significativamente la vida de las personas en la región de América Latina y el Caribe, y creo que es importante que se sigan haciendo esfuerzos para lograr estas metas y avanzar hacia una sociedad más justa e inclusiva.; proponiendo las siguientes metas en orden de prioridad:

- a. Educación;
- b. Infraestructura y acceso;
- c. Salud;
- d. Gestión pública;

- e. Sector productivo;
- f. Instrumentos de política y estrategias;

## **2.2.16. Cronología de la implementación de gobierno electrónico en la Administración Pública en Ecuador.**

### *2.2.16.1. Año 2000*

Ecuador realiza el lanzamiento del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones y **luego declara como política de Estado el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones**, mediante Resoluciones No. 379-17- CONATEL-2000 y No. 380-17- CONATEL-2000, del 5 de septiembre del 2000. (MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION, 2018)

### *2.2.16.2. Año 2001*

Se **crea la Comisión Nacional de Conectividad** a través del Decreto Ejecutivo No. 1781 del 21 de agosto del 2001, como organismo interinstitucional encargado de formular y desarrollar la Agenda de Conectividad; proponiendo programas nacionales como teleeducación, telesalud, comercio electrónico, infraestructura de conectividad y gobierno en línea. (MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION, 2018)

### *2.2.16.3. Año 2007*

Los ministros de Administración Pública y Reforma del Estado de 21 países iberoamericanos, entre ellos Ecuador, **aprueban la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico**, que detalla conceptos, valores y orientaciones útiles para ser implementados

con el propósito de promover la mejora de la gestión pública a través del empleo de las TIC's desde una perspectiva del ciudadano y sus derechos que incluyen: conocer sobre las actividades de las administraciones públicas; contribuir con la transparencia; la lucha contra la corrupción y la generación de confianza; optimización de tiempos; la inclusión y la igualdad de oportunidades de acceso; y la participación activa.

#### 2.2.16.4. Año 2008

*Se establece como Política Pública la utilización de Software Libre*, en sus sistemas y equipamiento informático para las entidades de la Administración Pública Central, mediante Decreto Ejecutivo N° 1014 del 10 de abril del 2008; en su. “Artículo 6 establece a la “Subsecretaría de Informática como órgano regulador y ejecutor de las políticas y proyectos informáticos en las entidades del Gobierno Central deberá realizar el control y seguimiento de este Decreto. Para todas las evaluaciones constantes en este decreto la Subsecretaría de Informática establecerá los parámetros y metodología obligatorios”.

#### 2.2.16.5. Año 2009

La Secretaría Nacional de la Administración Pública, socializa la ***“Estrategia para la implantación de Software Libre en la Administración Pública Central”***.

El 25 de mayo del 2009, mediante Registro Oficial N°597 *se emite el “Instructivo para normar el uso del Sistema de Gestión Documental Quipux, para las entidades de la administración pública central”* y en su artículo 1 dispone a las entidades de la Administración Pública Central de la Función Ejecutiva la utilización del sistema web [www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec) para la gestión de la correspondencia interna, externa e interinstitucional de documentos digitales y físicos.

2.2.16.6. *Año 2011*

Se *crea la Subsecretaría de Tecnologías de la Información*, mediante Acuerdo Ministerial No 571 del 26 de enero del 2011, con el fin de contribuir con la transformación y modernización de la gestión pública a través de la ejecución, soporte, operación, normalización de los proyectos y procesos de innovación tecnológica que sean definidos y priorizados previamente por el Secretario Nacional de la Administración Pública.

2.2.16.7. *Año 2012*

*Gubernamentales (BSG)*, mediante Oficio Circular Nro. PR-SNADP-2012- 000001-C del 20 de junio de 2012, que dispone a las instituciones de la Administración Pública Central de la Función Ejecutiva el uso de la misma; además cualquier proyecto que involucre el intercambio o consulta de datos electrónicos de sistemas gubernamentales, deberá ser coordinado y aprobado por la Subsecretaría de Tecnologías de la Información, a fin de evitar duplicación de esfuerzos y mejorar la eficiencia en la optimización de recursos públicos. la Subsecretaría de Tecnologías de la Información, a fin de evitar duplicación de esfuerzos y mejorar la eficiencia en la optimización de recursos públicos.

2.2.16.8. *Año 2017*

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 163, publicado en el Registro Oficial Suplemento 97 de 11 de octubre del 2017, dispuso que **todo programa o proyecto de gobierno electrónico que corresponda a las entidades de la Función Ejecutiva deberá ser aprobado por el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información**, en forma previa a la priorización realizada por la SENPLADES y demás entidades competentes.

#### 2.2.16.9. Año 2018

Se declara como **Política de Estado la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites**, a fin de asegurar una adecuada gestión gubernamental, mejorar la calidad de vida de la población, fomentar la competitividad y el emprendimiento, propender a la eficiencia en la economía y garantizar la seguridad jurídica, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 372, del 19 de abril de 2018, publicado en el Registro Oficial Nro. 234, del 4 de mayo de 2018, y en su artículo 13 dispone:

La implementación de un gobierno electrónico que conlleva el uso de las TIC's representa fundamentalmente la nueva configuración de procesos internos para provocar un impacto positivo hacia los ciudadanos, las empresas, y otras agencias públicas en la manera de concebir procesos de trabajo y gestión de recursos humanos (Torres J. , 2002).

Particularmente, para la instauración de un gobierno electrónico se requiere de una nueva reestructuración de los servicios públicos, el incremento de la inversión (humana y presupuestaria y en equipos tecnológicos de información y comunicación) y un cambio cultural dentro de la sociedad (Rodríguez, 2004).

A partir de este cambio de estructura, la utilización de páginas web, redes sociales, bases de datos y sistemas informáticos resulta la respuesta técnica para el acercamiento del gobierno con la sociedad y la provisión de la información necesaria.

Las TIC's permiten la automatización de procesos del gobierno a través de la provisión de información importante en forma oportuna y contribuyen a la transparencia de los procesos de la administración pública (Kim, 2005). A través de esta herramienta, las

instituciones públicas pueden hacer la divulgación de información económica, financiera, legal e institucional para transparentar la gestión pública y, adicionalmente, ahorrar recursos.

El uso de tecnología dentro de la administración pública es útil, además, porque permite el intercambio de información en tiempo real y detallada entre los distintos niveles de administración, eso aunado a una sincronización interna de competencias, instrumentos y objetivos permiten el logro de la eficiencia en la gestión pública. De acuerdo a (Heeks, 2002), el principal incentivo para usar las tecnologías de la información y comunicación es alcanzar la eficiencia. De igual forma, (Evans, 2006) destacan que las TICs, permiten optimizar el tiempo y reducir costos y procesos ineficientes.

Finalmente, para que el proceso de mejoramiento institucional en la administración pública a través de los desarrollos tecnológicos sea significativo, debe estar acompañado por cambios organizacionales y de directivos (Denhardt, 1999).

En 2007, los ministros de Administración Pública y Reforma del Estado de 21 países iberoamericanos, entre ellos Ecuador, aprobaron la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CIGE) que detalla conceptos, valores y orientaciones útiles para ser implementados con el propósito de promover la mejora de la gestión pública a través del empleo de las TIC's desde una perspectiva del ciudadano y sus derechos.

Estos derechos ciudadanos incluyen: conocer sobre las actividades de las administraciones públicas, contribuir con la transparencia, la lucha contra la corrupción y la generación de confianza, optimización de tiempos, la inclusión y la igualdad de oportunidades de acceso, y la participación activa.

En 2009, se crea el Plan de Gobierno Electrónico (PGE) como un instrumento para la modernización del Estado. Este plan tiene como objetivo sumar esfuerzos institucionales para crear formas pioneras e innovadoras de interacción entre el Gobierno y la sociedad civil ecuatoriana. Para el logro de lo planificado por la Secretaría Nacional de la Administración Pública, ente encargado de mejorar la eficiencia de las instituciones públicas, ha sido necesario transformar toda la gestión pública en el país.

La finalidad del Gobierno electrónico es acercar al ciudadano de una forma visible y práctica, que promueva la excelencia en la prestación de los servicios públicos, pero para que exista excelencia es necesario la mejora continua, la innovación y una mejor interacción entre los diferentes actores del Gobierno Electrónico. La misión del Plan de Gobierno Electrónico en Ecuador es la de “ejecutar un modelo sostenible e inclusivo de Gobierno Electrónico que considere aspectos políticos, sociales y ambientales, con la finalidad de consolidar un Gobierno cercano, abierto, eficiente y eficaz”. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014)

(Zamora-Boza et al., 2018) nos dice que el modelo de e-gobierno ecuatoriano se estructura mediante el uso de técnicas de gestión para alcanzar las metas y objetivos del Plan. Los objetivos permiten la medición de un gobierno que, de alguna forma, se legitima a través de resultados que benefician a toda la sociedad en su conjunto. Adicionalmente, este plan cuenta con un control continuo a través de parámetros internacionales.

El modelo estructurado en el PGE contiene específicamente cuatro elementos: pilares, objetivos, estrategias y parque de soluciones.

1. Los objetivos, representan el escalón final del plan de Gobierno Electrónico, a donde apuntan todos los esfuerzos.

2. Las estrategias, son los medios que se utilizaran para conseguir los objetivos planteados. Las soluciones empujan las estrategias, mientras más estrategias apalancen mayor es su contribución para el desarrollo de Gobierno Electrónico y la consecución de los objetivos.

3. El parque de soluciones es el conjunto de programas, proyectos y normas que mueven las estrategias para alcanzar los objetivos.

4. Finalmente, los pilares hacen referencia al Marco Normativo en el que descansa el plan, los servicios y procesos, las Tecnologías de la Información y Comunicaciones y finalmente las personas, que básicamente se refiere al talento humano inmerso en la estrategia.

#### **2.2.17. Retos del Gobierno Electrónico en Ecuador**

A pesar de que el país ha avanzado mucho en materia de estructura tecnológica los retos a los que se enfrentan son muchos, a continuación, se detallan los principales retos que deben afrontarse:

1. Crear una red articulada con una visión integradora del Gobierno Electrónico que abarque todos los niveles de la administración pública.

2. El ciudadano debería tener la capacidad de poder acceder a crear una cuenta en la cual pueda interactuar con las instituciones gubernamentales, sin tener que acudir a estas para que puedan acceder a crear un usuario.

3. Para que el gobierno electrónico en un futuro pueda ser utilizado desde los diferentes niveles y estructuras sociales, es necesario un cambio cultural que empiece no solo en el ciudadano común, sino que involucre a los servidores públicos y las instituciones, ya que muchos se resisten aún a los cambios tecnológicos

4. Debería incitarse a través de la educación formal, la enseñanza de los portales electrónicos a los estudiantes, para que sean ellos los partícipes de las nuevas tecnologías de la información, y que sean ellos, además, los portavoces del uso de estas herramientas.

5. Mejorar los servicios electrónicos ya existentes, es decir, que la calidad de los servicios electrónicos sea más confiable y segura.

6. Evitar al ciudadano hacer doble trabajo, es decir, si el Gobierno ya cuenta con herramientas tecnológicas, es necesario que estas sean utilizadas de manera exponencial, potenciando su funcionamiento y evitar al ciudadano repetir trámites innecesarios.

7. Cooperación a través de vínculos con instituciones internacionales que permitan mostrar los avances tecnológicos de otras administraciones.

8. Proactividad de los servidores públicos.

9. Generar vínculos y alianzas estratégicas entre las industrias, las empresas y el Estado.

10. Difundir, promocionar y fomentar el Gobierno electrónico en espacios públicos, privados, nacionales e internacionales.

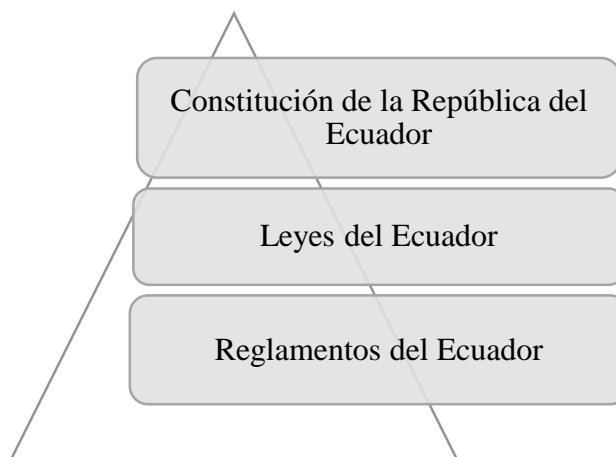
11. Conservar y mantener la idea del Gobierno Electrónico sea cual fuere la administración pública de turno, ya que, si se desea una transformación de tecnologías, ésta debe sostenerse en el largo plazo.

12. Finalmente, que el Gobierno electrónico descansa en un instrumento normativo e institucional, que cumpla la función de dirigir, normar, vigilar y organizar las políticas concernientes a la estructura electrónica del Gobierno Electrónico.

## **2.3. FUNDAMENTACION LEGAL**

### **2.3.1. Normativa Nacional**

#### **Ilustración 1** *Normativa Nacional*



**Elaboración:** Autora

### **2.3.2. Constitución de la República del Ecuador (2008)**

La Constitución establece los principios generales del sistema tributario ecuatoriano, incluyendo la equidad, la progresividad, la no regresividad y la justicia fiscal. También garantiza los derechos y las garantías de los contribuyentes, como el derecho a la privacidad y la igualdad ante la ley.

**Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI):** Esta ley establece los impuestos y tasas vigentes en Ecuador, así como las exenciones y deducciones fiscales. Define las bases imponibles y las tarifas para los diferentes impuestos, como el Impuesto a la Renta y el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

**Ley de Régimen Sancionatorio Tributario (LRST):** Esta ley establece las sanciones por incumplimiento de las obligaciones fiscales, como multas y sanciones penales en casos graves de evasión fiscal.

**Reglamento del Código Orgánico Tributario (RCT):** El RCT complementa el COT y proporciona detalles sobre los procedimientos fiscales, la presentación de declaraciones de impuestos, las auditorías y otros aspectos técnicos de la administración tributaria.

**Código Orgánico Tributario (COT):** El COT es la principal ley que regula la administración tributaria en Ecuador. Define las obligaciones y los derechos de los contribuyentes, los procedimientos para la recaudación de impuestos, las sanciones por incumplimiento y otros aspectos relacionados con los impuestos.

**Resoluciones del Servicio de Rentas Internas (SRI):** El SRI emite resoluciones y normativas específicas que detallan aspectos prácticos de la administración tributaria, como la presentación de declaraciones, la retención de impuestos y otros procedimientos.

**Convenios de Doble Tributación:** Ecuador ha firmado convenios con varios países para evitar la doble tributación en el caso de contribuyentes que realizan actividades transfronterizas. Estos acuerdos regulan la tributación de ingresos en múltiples jurisdicciones.

**Regulaciones de Comercio Exterior:** Para contribuyentes involucrados en el comercio internacional, existen regulaciones y normativas específicas relacionadas con la importación y exportación, así como el pago de aranceles y tasas aduaneras.

### **2.3.3. Ley para la Transformación Económica del Ecuador**

Art. 38. Establece que todos los servicios de telecomunicaciones se brindarán en régimen de libre competencia; y, dispone que el CONATEL, en uso de sus facultades, expedirá el Reglamento pertinente, el que deberá contener disposiciones necesarias para la creación de un Fondo para el desarrollo de las telecomunicaciones en las áreas rurales y urbano marginales, con aportes que se determinen en función de los ingresos de las empresas operadoras de telecomunicaciones.

### **2.3.4. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública – LOTAIP.**

En el artículo 7 enuncia que las instituciones del Estado deben difundir por medio de un portal o sitio Web una información mínima actualizada considerada como obligatoria:

- a) Estructura orgánica funcional, base legal, regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos;
- b) Directorio completo de la institución y distributivo de personal;
- c) Remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional, incluso el sistema de compensación;
- d) Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias;
- e) Texto íntegro de contratos colectivos vigentes, anexos y reformas;
- f) Publicación de formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción;
- g) Presupuesto anual, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de la entrega de recursos públicos;
- h) Resultados de auditorías internas y gubernamentales al ejercicio presupuestal;
- i) Información completa y detallada sobre los procesos precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación, de las contrataciones de obras, adquisición

de bienes, prestación de servicios, arrendamientos mercantiles, etc., celebrados por la institución con personas naturales o jurídicas, incluidos concesiones, permisos o autorizaciones;

j) Listado de las empresas y personas que han incumplido contratos;

k) Planes y programas de la institución en ejecución;

l) Detalle de los contratos de crédito externos o internos

m) Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía (metas e informes de gestión e indicadores de desempeño);

n) Los viáticos, informes de trabajo y justificativos de movilización nacional o internacional de las autoridades, dignatarios y funcionarios públicos;

o) El nombre, dirección de la oficina, apartado postal y dirección electrónica del responsable de atender la información pública de que trata esta Ley;

### **2.3.5. Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual**

#### **LIBRO I DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

#### **TÍTULO I LA RECTORÍA EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

**Artículo 6.-** Del Gobierno Digital. Es el uso estratégico de tecnologías digitales y datos en la administración Pública, como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para crear valor público.

El ecosistema de gobierno digital se encuentra compuesto por actores del sector público, sector privado, todos los niveles de gobierno y sociedad civil en general, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y creación de servicios digitales.

El Gobierno Digital se fundamenta en los pilares de la gobernanza de datos, interoperabilidad y seguridad digital.

La Administración Pública del Estado ecuatoriano estará determinada por una real y eficiente, estructuras, herramientas y normas que permiten dirigir, evaluar y supervisar el uso y adopción de las tecnologías digitales en la institucionalidad.

### TÍTULO III

#### DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES

**Artículo 15.- Garantías para la prestación de servicios digitales.** Las entidades de la Administración Pública, de manera progresiva y cuando corresponda, deben garantizar a las personas el establecimiento y la prestación de los servicios digitales, comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente Ley, debiendo para tal efecto;

1. Reconocer y aceptar el uso de la identidad digital de todas las personas según lo regulado en la presente Ley.

2. Garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información de los servicios digitales con la aplicación de los controles de seguridad que correspondan en la prestación de dichos servicios conforme a las disposiciones contenidas en la presente Ley y en la normativa vigente sobre la materia.

**Artículo 7.- Atribuciones del ente rector de transformación digital.** El ente rector de la transformación digital tendrá las siguientes atribuciones:

a. Solicitar al Ministerio encargado de las Finanzas Públicas la asignación del presupuesto suficiente y necesario para la efectiva implementación y aplicación de la presente Ley.

b. Emitir políticas públicas, lineamientos, metodologías, regulaciones para la transformación digital, gobierno digital y evaluar su cumplimiento por parte de las entidades del sector público.

c. Coordinar la elaboración periódica de la “Agenda Digital Integral del Ecuador” orientada a los diversos sectores del país y a todos los niveles de gobierno y controlar su ejecución.

d. Promover el uso y la apropiación de las tecnologías digitales y de la información y comunicación en las actividades de las empresas, de la sociedad civil y de la academia para alcanzar los objetivos del país en la adopción de la transformación digital.

e. Aprobar los planes que, en función de lo dispuesto por el Reglamento a esta Ley, deban presentar los sujetos sometidos a su ámbito de aplicación, asociados a la “Agenda Digital Integral del Ecuador”.

f. Dar seguimiento al cumplimiento de las metas planteadas en la Agenda Digital Integral del Ecuador.

g. Proponer y promover reformas a cuerpos normativos a fin de impulsar la transformación digital.

h. Estructurar programas de capacitación para todos los servidores del sector público, los actores del sector privado, así como la ciudadanía en general, con el fin de mejorar sus habilidades digitales.

i. Establecer, disponer y evaluar el cumplimiento de planes de digitalización y automatización de trámites y procesos administrativos de las entidades del sector público.

j. Identificar, disponer y evaluar los tramites, servicios y procesos administrativos de las entidades del sector público que obligatoriamente deberán ser digitalizados y automatizados.

k. Brindar apoyo técnico a las entidades públicas en la gestión e implementación de tecnologías digitales.

l. Promover mecanismos para la inclusión digital y la ciudadanía digital.

m. Promover la colaboración entre las entidades de la Administración Pública, así como la participación de ciudadanos y otros interesados para el desarrollo del gobierno digital y sociedad del conocimiento.

n. Emitir opinión previa a fin de validar técnicamente proyectos de tecnologías digitales de carácter transversal en materia de interoperabilidad, seguridad digital, identidad digital, datos, arquitectura digital o aquellos destinados a mejorar la prestación de servicios digitales.

o. Emitir las directrices y establecer los parámetros en materia de la seguridad de la información y ciberseguridad, que las entidades deberán observar en el establecimiento y ejecución de sus planes de transformación digital y monitorearlos a través de Centros de Respuestas o Incidentes de Seguridad Informática, que será puesto en marcha y operado por el ente rector de la transformación digital.

### **2.3.6. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública**

#### **TÍTULO SEGUNDO**

#### **DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y SU DIFUSIÓN**

Art. 5.- Información Pública. - Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado.

Concordancias:

LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS, LOEP, Arts. 45

LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA,  
Arts. 45

Art. 7.- Difusión de la Información Pública.- Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del

público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, que para efectos de esta Ley, se la considera de naturaleza obligatoria:

a) Estructura orgánica funcional, base legal que la rige, regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos;

b) El directorio completo de la institución, así como su distributivo de personal; c) La remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional, incluso el sistema de compensación, según lo establezcan las disposiciones correspondientes;

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones;

e) Texto íntegro de todos los contratos colectivos vigentes en la institución, así como sus anexos y reformas;

f) Se publicarán los formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción;

g) Información total sobre el presupuesto anual que administra la institución, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de la entrega de recursos públicos;

h) Los resultados de las auditorías internas y gubernamentales al ejercicio presupuestal;

i) Información completa y detallada sobre los procesos precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación, de las contrataciones de obras, adquisición de bienes, prestación de servicios, arrendamientos mercantiles, etc., celebrados por la institución con personas naturales o jurídicas, incluidos concesiones, permisos o autorizaciones;

j) Un listado de las empresas y personas que han incumplido contratos con dicha institución;

k) Planes y programas de la institución en ejecución;

l) El detalle de los contratos de crédito externos o internos; se señalará la fuente de los fondos con los que se pagarán esos créditos. Cuando se trate de préstamos o contratos de financiamiento, se hará constar, como lo prevé la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y la Ley Orgánica de Responsabilidad y Transparencia Fiscal, las operaciones y contratos de crédito, los montos, plazo, costos financieros o tipos de interés;

m) Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, tales como metas e informes de gestión e indicadores de desempeño;

n) Los viáticos, informes de trabajo y justificativos de movilización nacional o internacional de las autoridades, dignatarios y funcionarios públicos;

o) El nombre, dirección de la oficina, apartado postal y dirección electrónica del responsable de atender la información pública de que trata esta Ley;

p) La Función Judicial y el Tribunal Constitucional, adicionalmente, publicarán el texto íntegro de las sentencias ejecutoriadas, producidas en todas sus jurisdicciones;

q) Los organismos de control del Estado, adicionalmente, publicarán el texto íntegro de las resoluciones ejecutoriadas, así como sus informes, producidos en todas sus jurisdicciones;

r) El Banco Central, adicionalmente, publicará los indicadores e información relevante de su competencia de modo asequible y de fácil comprensión para la población en general;

s) Los organismos seccionales, informarán oportunamente a la ciudadanía de las resoluciones que adoptaren, mediante la publicación de las actas de las respectivas sesiones de estos cuerpos colegiados, así como sus planes de desarrollo local; y,

t) El Tribunal de lo Contencioso Administrativo, adicionalmente, publicará el texto íntegro de sus sentencias ejecutoriadas, producidas en todas sus jurisdicciones. La información deberá ser publicada, organizándola por temas, ítems, orden secuencial o cronológico, etc., sin agrupar o generalizar, de tal manera que el ciudadano pueda ser informado correctamente y sin confusiones.

#### Concordancias:

- CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 225
- CODIGO ORGANICO DE PLANIFICACION Y FINANZAS PUBLICAS, COPFP, Arts. 8, 30, 48, 124, 133, 141, 176
- LEY ORGANICA DE EMPRESAS PUBLICAS, LOEP, Arts. 26, 45
- LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACION PUBLICA, Arts. 17, 21, 97

- CODIGO DEL TRABAJO, Arts. 42, 253
- LEY ORGANICA DE GARANTIAS JURISDICCIONALES Y CONTROL CONSTITUCIONAL, Arts. 93, 115
- LEY ORGANICA DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, Arts. 26, 31
- CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, COOTAD, Arts. 176, 215, 221, 324, 467

### **2.3.7. Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones,**

Art. 22: Dispone la implementación de los proyectos del servicio universal en áreas rurales y urbano-marginales, que no hayan sido contemplados en los planes de expansión, financiada con recursos provenientes del FODETEL.

Art. 23: Establece que el Consejo Nacional de Telecomunicaciones - CONATEL definirá el conjunto de servicios que constituyen el servicio universal y establecerá el Plan de Servicio Universal, señalando las metas a alcanzarse y los procedimientos para su aplicación. Este plan contemplará los planes de expansión de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y los proyectos para zonas rurales y urbano-marginales financiados por el Fondo para el Desarrollo de las Telecomunicaciones en Áreas Rurales y Urbano Marginales - FODETEL.

Art. 24: Establece que los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán asumir la provisión de servicios en las áreas rurales y urbano-marginales que abarca el territorio de su concesión.

## **CAPÍTULO III.**

# **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Para la siguiente investigación se ha utilizado la investigación exploratoria, descriptiva y bibliográfica ya que implicó una fase inicial de investigación, que tiene como objetivo obtener una comprensión general del estado actual de la administración municipal y del impacto de las iniciativas de gobierno electrónico en los contribuyentes de predios urbanos en el cantón Quevedo durante el período especificado.

### **3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Como parte del proceso de investigación del presente trabajo, se utilizó varios métodos de investigación, Estos métodos proporcionan un marco estructurado y sistemático para recopilar, analizar e interpretar datos, lo que permite obtener conclusiones sólidas y fundamentadas, al aplicar técnicas de investigación, se pueden identificar y definir claramente los objetivos del proyecto, formular preguntas de investigación pertinentes y diseñar estrategias adecuadas para recolectar información relevante, con esto se promueve la rigurosidad, objetividad y precisión en los resultados de la investigación.

#### **3.2.1. Método Mixto**

El enfoque de investigación mixta permite abordar de manera integral la temática de la recaudación de predios urbanos en el Cantón Quevedo, Ecuador. En la vertiente cualitativa, se explora la opinión de los ciudadanos, buscando obtener una comprensión detallada de sus percepciones, experiencias y actitudes en relación con este proceso de recaudación. Mientras que, en la vertiente cuantitativa, se analiza la gestión de la administración pública y se evalúa la aceptación de las políticas de recaudación por parte de la ciudadanía, proporcionando datos

numéricos sobre el rendimiento, el presupuesto y análisis socioeconómicos realizados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) de Quevedo.

Esta combinación de enfoques cualitativos y cuantitativos permite una comprensión más completa y holística de la temática, enriqueciendo el trabajo de investigación con datos tanto cualitativos como cuantitativos.

### **3.2.2. Método Histórico**

El método histórico proporciona una base sólida para comprender cómo han evolucionado a lo largo del tiempo la administración municipal y las prácticas de gobierno electrónico en Quevedo, y cómo estas han influido en la experiencia de los contribuyentes. Este análisis retrospectivo puede revelar patrones, lecciones aprendidas y áreas de mejora que son valiosos para la toma de decisiones futuras.

### **3.2.3. Método de Observación**

El método de observación proporciona una visión directa de las interacciones y procesos en el entorno de la administración municipal y el gobierno electrónico. Permite una comprensión profunda de cómo se utilizan y experimentan las plataformas electrónicas, así como de los desafíos y las oportunidades que enfrentan los contribuyentes y los funcionarios municipales en el contexto de Quevedo.

### **3.2.4. Método Inductivo y Deductivo**

Tanto el método inductivo como el deductivo son valiosos en la investigación, y pueden utilizarse de manera complementaria para proporcionar una comprensión completa del tema. El método inductivo es útil para descubrir patrones y temas a partir de datos

concretos, mientras que el método deductivo parte de una teoría general para probar su validez con datos específicos.

### **3.2.5. Método Estadístico**

El método estadístico es fundamental para proporcionar evidencia cuantitativa y respaldar afirmaciones sobre el impacto del gobierno electrónico en la administración municipal y los contribuyentes de Quevedo durante el período 2019-2022. Los resultados de este enfoque pueden servir como base sólida para la toma de decisiones y la formulación de políticas.

## **3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se realizó en el GADM Quevedo, la misma que surgió ante la necesidad de obtener información sobre los cambios que ha tenido el GADMQ ante el plan de Gobierno Electrónico.

Debido a que los ciudadanos del cantón durante los últimos años no han presentado mayor cambio ante el pago de los predios urbanos por la parte administrativa de llevar a cabo la investigación y plantear alternativas y estrategias de mejoras eficaces que permitan potenciar el plan de Gobierno Electrónico en el cantón.

### **3.3.1. Población y muestra**

#### *3.3.1.1. Población*

La población para el presente estudio de investigación se centra en la ciudad de Quevedo incluida sus parroquias urbanas que nos dan un valor aproximado de 67.910

viviendas en el área urbana, los cuales son nuestros actores socioeconómicos, incluido el personal del GAD Quevedo, basándose en la página del CENSO Ecuador (CENSO ECUADOR - INEC, 28)

### 3.3.1.2. *Muestra*

Para la presente investigación al tener una población considerada amplia se aplica la fórmula de la muestra teniendo así una población de 383

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 (n - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

#### **Reemplazando los valores**

$$n = ?$$

$$N = 67.910$$

$$P/Q = 0,5$$

$$Z = 1.96 \text{ (para el 95\% de confianza)}$$

$$e = 0,05$$

$$n = 383$$

El tamaño de la muestra es de 383 ciudadanos que fueron encuestados.

### **3.3.2. Técnicas de investigación**

Para abordar el tema "Administración Municipal del Gobierno Electrónico del Cantón Quevedo y su Impacto en los Contribuyentes de Predios Urbanos, Período 2019-2022," pueden utilizarse diversas técnicas de investigación que se adapten a los objetivos de estudio y a la disponibilidad de recursos. Aquí tienes algunas técnicas de investigación que podrían ser relevantes para este tema:

#### *3.3.2.1. Encuestas a Contribuyentes*

Realizar encuestas estructuradas a los contribuyentes para recopilar información sobre su experiencia con las plataformas de gobierno electrónico, su nivel de satisfacción y el impacto percibido en la administración de predios urbanos.

#### *3.3.2.2. Entrevistas a funcionarios Municipales*

Entrevistar a funcionarios municipales responsables de la implementación y gestión de las plataformas de gobierno electrónico para obtener información sobre los desafíos, logros y perspectivas de la administración municipal.

#### *3.3.2.3. Análisis de Documentos*

Revisar informes municipales, registros de transacciones electrónicas, leyes y regulaciones relacionadas con el gobierno electrónico y la administración de impuestos en Quevedo durante el período 2019-2022.

#### *3.3.2.4. Análisis Estadístico*

Utilizar análisis estadísticos para evaluar datos cuantitativos relacionados con la recaudación de impuestos, la eficiencia y el cumplimiento fiscal en el Cantón Quevedo.

#### *3.3.2.5. Revisión Bibliográfica*

Investigar estudios previos relacionados con el gobierno electrónico, la administración municipal y el impacto en los contribuyentes en contextos similares.

#### *3.3.2.6. Instrumentos de la Investigación*

Para la presente investigación se utilizaron varios instrumentos de investigación para recopilar datos y obtener información relevante:

#### 3.3.2.7. *Cuestionarios*

Cuestionarios estructurados que se puedan administrar a los contribuyentes para recopilar datos cuantitativos sobre su experiencia con las plataformas de gobierno electrónico, nivel de satisfacción y cumplimiento fiscal.

#### 3.3.2.8. *Entrevistas Semiestructuradas*

Realizar entrevistas en profundidad con funcionarios municipales, contribuyentes y expertos en gobierno electrónico para obtener información cualitativa detallada sobre desafíos, beneficios y percepciones.

#### 3.3.2.9. *Análisis Documental*

Revisar documentos oficiales, informes municipales, leyes y regulaciones relacionadas con el gobierno electrónico y la administración de impuestos en Quevedo durante el período de estudio.

#### 3.3.2.10. *Encuestas en Línea*

Diseñar encuestas en línea para contribuyentes que utilizan servicios electrónicos para la recaudación de impuestos, lo que puede brindar información sobre su experiencia y satisfacción.

### **3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Se presentan las variables dependientes e independientes, para obtener una información más organizada del tema a investigar, del tema “Administración municipal del gobierno electrónico del cantón Quevedo y su impacto en los contribuyentes de predios urbanos, periodo 2019 – 2022” (Ver Anexo 5).

### **3.5. RECOLECCION DE LA INFORMACION**

Con el fin de un buen desarrollo de la investigación, en el presente trabajo se utilizó varios instrumentos para la recopilación de datos necesarios:

- Entrevistas
- Encuestas
- Análisis Documental
- Formularios en línea

Tomando en cuenta estos instrumentos se obtuvieron una variedad de datos e información para alimentar la investigación y al mismo tiempo poder desarrollar el análisis pertinente para la redacción de las conclusiones y de las recomendaciones en perspectiva y orientadas a la generación de apoyo a la ciudadanía.

### **3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Con el objetivo de identificar los puntos de valor en la información, se llevó a cabo un proceso de análisis de datos. Para ello, se sigue un procedimiento que permite procesar la información recopilada de manera efectiva:

En primer lugar, se descargó la información del formulario de Google Forms. A continuación, se tabularon los datos obtenidos en el programa Microsoft Excel, lo que facilitó el diseño de cuadros y gráficos adecuados para el análisis y la interpretación de los resultados mediante el uso de frecuencias y porcentajes.

Posteriormente, se procedió a codificar las opciones de respuesta en una escala del 1 al 5 para su interpretación. A continuación, se aplicó la estadística descriptiva para responder a los objetivos específicos propuestos.

Finalmente, se llevó a cabo el análisis e interpretación de los datos obtenidos para poder extraer conclusiones útiles y relevantes.

**CAPÍTULO IV.**

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**4.1.Determinación del nivel de actualización alcanzado por la administración municipal del gobierno electrónico del GAD Quevedo en comparación con el sistema nacional de gobierno electrónico.**

**ENTREVISTA AL DIRECTOR DE PREDIOS Y CATASTRO DEL GAD**

- 1. ¿Cuál es la inversión realizada en la infraestructura de gobierno electrónico durante este período, y qué resultados o mejoras se han logrado como resultado de esta inversión?**

La inversión anual en software varía entre 15 mil y 20 mil. Aunque no se detallan los resultados específicos de esta inversión, refleja el compromiso continuo del GAD Quevedo con la mejora de su infraestructura de gobierno electrónico.

- 2. ¿Cuáles son los servicios y trámites más relevantes que el GAD Quevedo ofrece a los ciudadanos a través de plataformas electrónicas?**

Destacan los pagos en línea, y el registro de la propiedad que emite certificados en línea.

- 3. ¿Qué estrategias y acciones ha tomado que el GAD Quevedo para implementar mejoras y mayor eficiencia en la recaudación de predios urbanos para así garantizar un mayor cumplimiento de los contribuyentes?**

Se han llevado a cabo campañas de difusión en redes sociales de la del Gobierno Electrónico implementado desde la administración anterior. Además, se destaca los períodos de descuento en el impuesto predial. Se explican detalladamente los componentes del impuesto predial, incluyendo la tasa del cuerpo de bomberos, la tasa de emisión y el catastro. Estos descuentos no afectan la tasa, pero buscan incentivar el cumplimiento.

**4. ¿Cuáles son los recursos tecnológicos y la infraestructura utilizada por el GAD Quevedo para respaldar sus servicios electrónicos?**

Se lleva a cabo respaldo de información de manera local, con respaldos semanales y mensuales. Se implementan políticas de respaldo para garantizar la integridad y seguridad de la información municipal.

**5. ¿Cómo se mide la eficacia y la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios electrónicos proporcionados por el GAD Quevedo?**

Actualmente no se cuenta con un medidor específico para evaluar la eficacia y la satisfacción de los ciudadanos.

**6. ¿Existe algún plan de capacitación o programas para fomentar la adopción de servicios electrónicos entre la población local?**

Se menciona que una vez lanzado el proyecto, se proporcionarán manuales y videos para capacitar a la población. Se destaca que, aunque aún no existe, se espera que surja como resultado de una reciente consultoría, aunque no se haya ingresado financiamiento para ello en el POA del 2024.

**7. ¿El GAD Quevedo ha establecido colaboraciones con otras entidades o agencias gubernamentales a nivel nacional para mejorar sus servicios electrónicos?**

Se destaca que actualmente se está solicitando acceso a bases de datos de entidades como el SRI y el Registro Civil. Aunque está en trámite, aún no hay acuerdos concretos o firmados.

- 8. ¿Cuáles son los próximos pasos o metas a corto y largo plazo que el GAD Quevedo tiene en su agenda para continuar modernizando y mejorando el gobierno electrónico a nivel municipal?**

Se destaca como prioridad el desarrollo con el talento humano institucional y la contratación de consultoría para la ventanilla virtual única de trámites.

- 9. ¿Cuántos fueron los valores recaudados anualmente por el GAD Quevedo durante el periodo 2019-2022, destacando cualquier variabilidad significativa entre esos años?**

En el 2019, los valores recaudados fueron de \$163.994,81; en el 2020, el valor fue de \$1'375.141,25; en el 2021, el valor fue de \$1'421.964,76; y en el 2022, el valor recaudado fue de \$1'298.035,18. Se destaca que la variabilidad se debe a cambios en los impuestos y la implementación de medios electrónicos en el 2020.

- 10. ¿Cuáles fueron los factores clave que contribuyeron a la variabilidad en los valores recaudados anualmente por el GAD Quevedo durante el periodo 2019-2022?**

En el 2020, año de inicio de la pandemia, los valores recaudados en los avalúos de predios urbanos fueron más altos debido a la reducción de impuestos y la implementación de medios electrónicos.

- 11. ¿Posee el GAD Quevedo un informe detallado que describa cómo los valores recaudados por el GAD Quevedo en el periodo 2019-2022 se comparan con los objetivos de recaudación establecidos en su plan estratégico?**

Sí, se cuenta con un informe que detalla los valores recaudados anualmente y su comparación con los objetivos establecidos en el plan estratégico, evidenciando las variaciones y tendencias.

## **Discusión de resultados asociados al objetivo 1**

En términos generales, el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Quevedo ha realizado inversiones significativas en su infraestructura de gobierno electrónico, reflejando un compromiso continuó con la mejora de los servicios digitales. Se destacan servicios clave como pagos en línea y registro de propiedad, indicando una orientación hacia la simplificación de trámites para los ciudadanos.

En cuanto a la recaudación, se observa una variabilidad importante, especialmente en el año 2020, vinculada a la pandemia y a la implementación de medios electrónicos, lo que sugiere una adaptación exitosa a las circunstancias cambiantes. Las estrategias para mejorar la eficiencia en la recaudación incluyen campañas de difusión y descuentos, mostrando un enfoque proactivo.

A pesar de los logros, existen áreas de oportunidad. La falta de un medidor específico para evaluar la eficacia y satisfacción de los ciudadanos podría limitar la comprensión completa del impacto de las inversiones. La planificación de programas de capacitación y la formalización de colaboraciones con entidades nacionales son aspectos que podrían fortalecer aún más la implementación de servicios electrónicos.

En el futuro, el GAD Quevedo tiene como prioridad el desarrollo con el talento humano y la contratación de consultoría para la ventanilla virtual única de trámites, lo que sugiere una visión a largo plazo para seguir modernizando y mejorando la experiencia del gobierno electrónico a nivel municipal.

**4.2. Diagnóstico el nivel de satisfacción de los usuarios de predios urbanos en relación a los medios de pagos y la investigación del sistema de cobros de predios del GAD Quevedo durante el periodo 2019 – 2022**

**1. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con los medios de pago utilizados para los predios urbanos en Quevedo durante el período 2019-2022?**

**Tabla 1**

*Nivel de satisfacción*

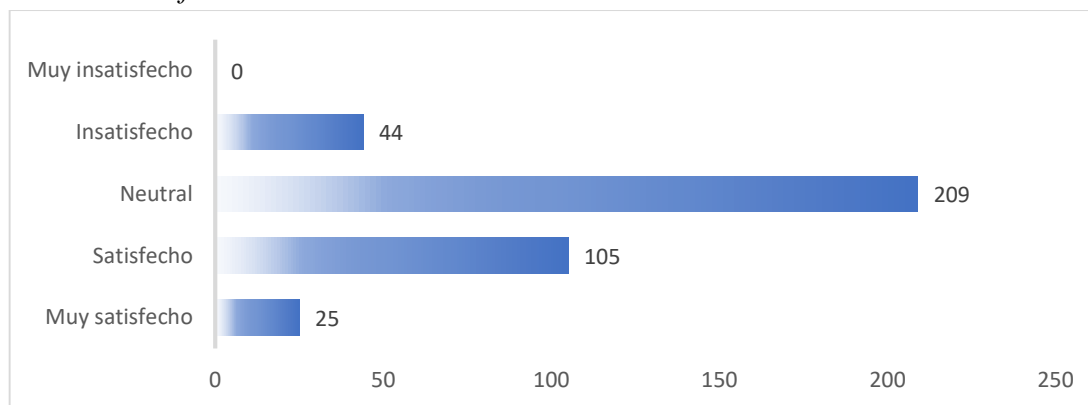
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes (%)</b>
Muy satisfecho	25	7%
Satisfecho	105	27%
Neutral	209	55%
Insatisfecho	44	11%
Muy insatisfecho	0	0%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

**Gráfico 1**

*Nivel de satisfacción*



**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

**Análisis:** En el análisis de la tabla 1 sobre el Nivel de satisfacción de los contribuyentes, los resultados muestran que el 54% de los encuestados adoptaron una posición "Neutral", el 28% de los participantes se declararon "Satisfechos", mientras, el 12% expresó estar "Insatisfecho", solo el 6% indicó estar "Muy Satisfecho" y no hubo respuestas en la categoría de "Muy Insatisfecho".

**2. ¿Con qué frecuencia utiliza el pago en línea para sus impuestos de predios urbanos en Quevedo durante el período 2019-2022?**

**Tabla 2**

*Frecuencia*

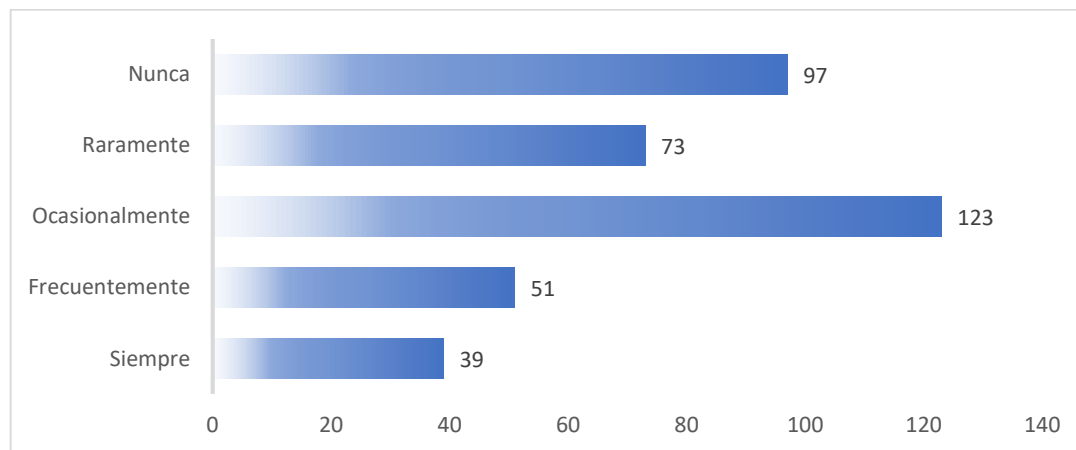
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes (%)</b>
Siempre	39	10%
Frecuentemente	51	13%
Ocasionalmente	123	32%
Raramente	73	19%
Nunca	97	26%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

**Gráfico 2**

*Frecuencia*



**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

**Análisis:** Según la Tabla 2 la frecuencia de utilización del pago en línea para los impuestos de predios urbanos en Quevedo, se destaca que el 32% de los encuestados optaron por la opción "Ocasionalmente", seguido por el 26% que indicó "Nunca", a su vez el 13% escogieron "Frecuentemente", mientras que el 10% afirmó hacerlo "Siempre". Por otro lado, el 19% manifestó realizar pagos en línea "Raramente".

**3. ¿Qué medios de pago prefirió para pagar sus impuestos de predios urbanos en Quevedo durante el período 2019-2022? (Puede seleccionar múltiples opciones)**

**Tabla 3**

*Pago preferido*

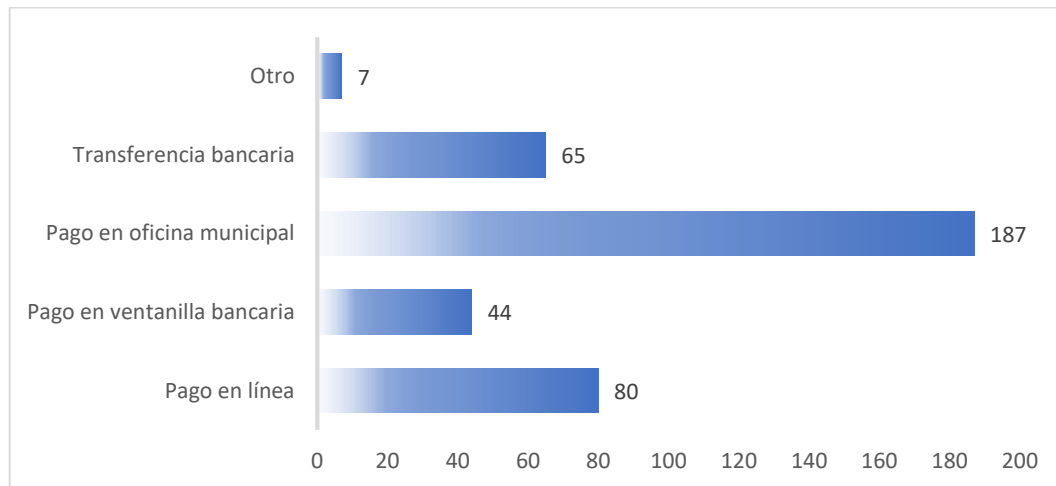
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes (%)</b>
Pago en línea	80	21%
Pago en ventanilla bancaria	44	11%
Pago en oficina municipal	187	49%
Transferencia bancaria	65	17%
Otro	7	2%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

**Gráfico 3**

*Pago preferido*



**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

**Análisis:** La tabla 3 se trata sobre los medios de pago preferidos para pagar los impuestos, en este ámbito el método preferido es el "Pago en oficina municipal" con un 49% de los encuestados, seguido del "Pago en línea" con el 21%, la "Transferencia bancaria" con el 17%, y el "Pago en ventanilla bancaria" con el 11%. Solo el 2% optó por la categoría "Otro".

**4. ¿Considera que el sistema de cobros de predios urbanos en Quevedo durante el período 2019-2022, es eficiente y ágil?**

**Tabla 4**

*Sistema de Cobros*

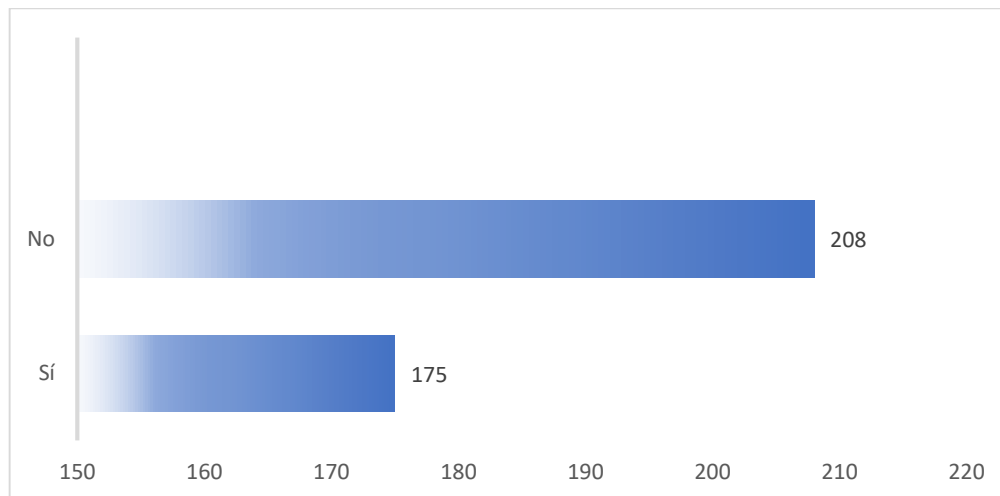
Opciones	Frecuencia	Porcentajes (%)
Si	175	46%
No	208	54%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

**Gráfico 4**

*Sistema de cobros*



**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

**Análisis:** De acuerdo a los datos de la Tabla 4 sobre el sistema de cobros de predios urbanos, nos da como resultados que 175 (46%) de los encuestados respondió "Sí". Por otro lado, 208 (54%) expresó una percepción negativa al seleccionar "No", a través de estos resultados los contribuyentes expresan su descontento con el sistema de cobros de predios que posee el GAD Quevedo.

**5. ¿Cómo se enteró de las opciones de pago disponibles para los predios urbanos en Quevedo durante el período 2019-2022? (Puede seleccionar múltiples opciones)**

**Tabla 5**

*Sitio de conocimiento*

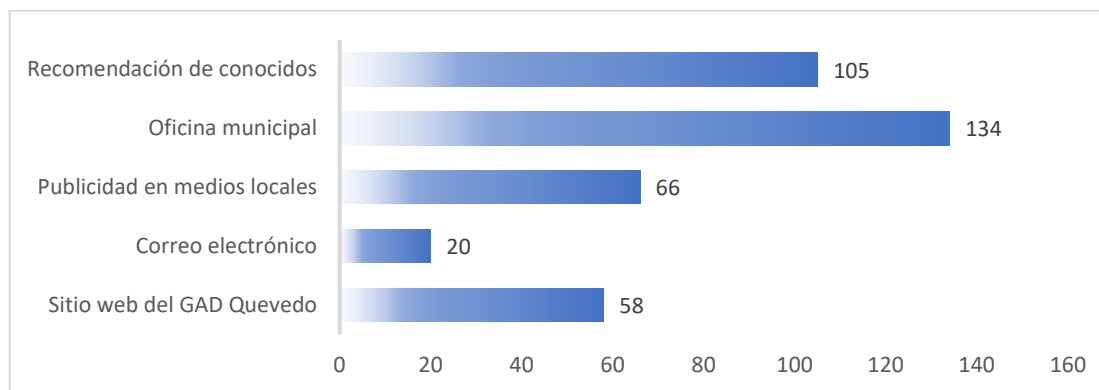
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes (%)</b>
Sitio web del GAD Quevedo	58	15%
Correo electrónico	20	5%
Publicidad en medios locales	66	17%
Oficina municipal	134	35%
Recomendación de conocidos	105	28%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

**Gráfico 5**

*Sitio de conocimiento*



**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

**Análisis:** En referencia a la tabla 5 La "Oficina municipal" fue la fuente más destacada, con el 35% de los encuestados. Las opciones digitales también jugaron un papel significativo, con el "Sitio web del GAD Quevedo" contribuyendo al 15% y el "Correo electrónico" al 5%. La "Recomendación de conocidos", con el 28% de participación. La "Publicidad en medios locales" tuvo impacto, con el 17%, con referencia a los resultados podemos decir que se destaca la importancia de una combinación de canales físicos y digitales.

**6. ¿Ha experimentado problemas técnicos al utilizar los medios de pago electrónicos para sus impuestos de predios urbanos en Quevedo durante el período 2019-2022?**

**Tabla 6**

*Problemas técnicos*

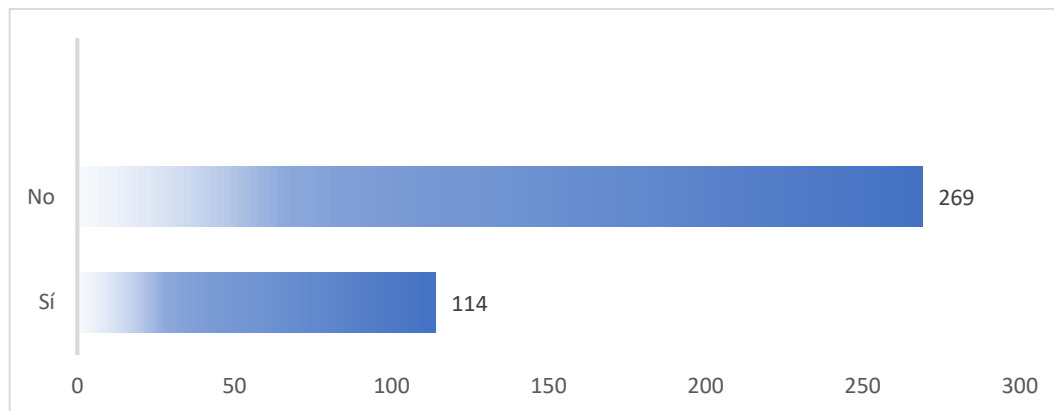
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes (%)</b>
Si	114	30%
No	269	70%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

**Gráfico 6**

*Problemas técnicos*



**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

**Análisis:** De acuerdo a la tabla 6 para el análisis de la experiencia de los contribuyentes en Quevedo con los medios de pago electrónicos para impuestos de predios urbanos, se destaca que el 70% indicó No haber experimentado problemas técnicos. Por otro lado, el 30% indicó que Sí los experimentó, los resultados muestran que, aunque la mayoría no ha enfrentado problemas técnicos, aún existe una proporción considerable de usuarios que han experimentado dificultades en el uso de medios de pago electrónicos para sus impuestos.

**7. ¿Recibió asistencia o soporte adecuado por parte de la administración municipal al realizar el pago de sus impuestos de predios urbanos en Quevedo durante el período 2019-2022?**

**Tabla 7**

*Asistencia o soporte*

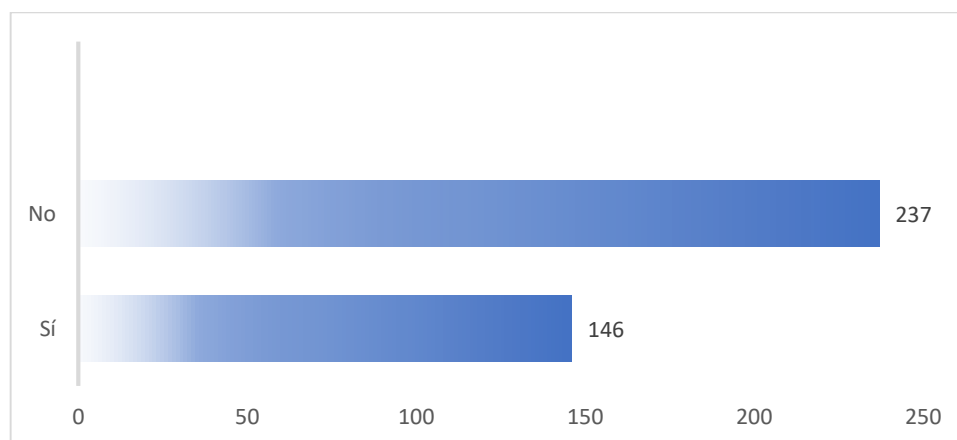
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes (%)</b>
Si	146	38%
No	237	62%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

**Gráfico 7**

*Asistencia o soporte*



**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

**Análisis:** Al analizar la tabla 7 sobre la asistencia proporcionada por la administración municipal de Quevedo en el proceso de pago de impuestos de predios urbanos, los resultados revelan que el 62% de los participantes indicó **No** haber recibido asistencia adecuada. Por otro lado, el 38% respondió que **Sí** recibido ayuda satisfactoria, analizando los valores de las encuestas en su mayoría los contribuyendo no han recibido ayuda por parte del GAD Quevedo para el pago de los predios.

**8. ¿Cuál de los siguientes factores considera más importante al seleccionar un medio de pago en línea para sus impuestos de predios en Quevedo durante el período 2019-2022?**

**Tabla 8**

*Factores a considerar para el pago en línea*

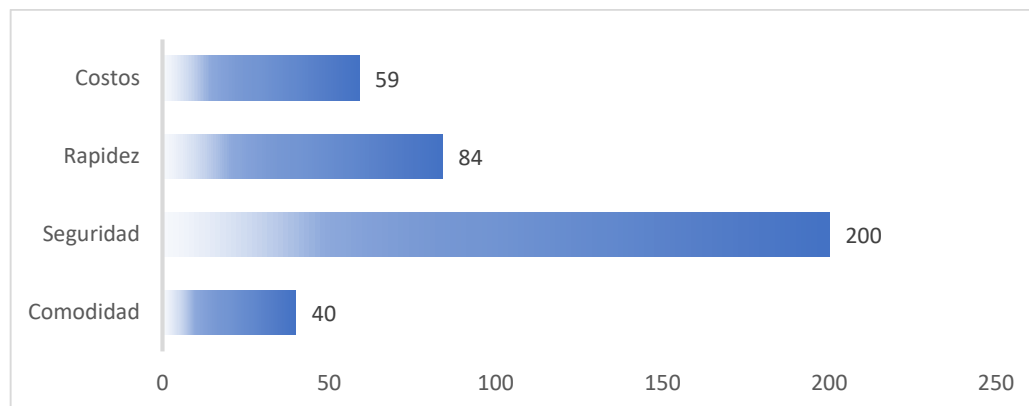
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes (%)</b>
Comodidad	40	11%
Seguridad	200	52%
Rapidez	84	22%
Costos	59	15%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

**Gráfico 8**

*Factores a considerar para el pago en línea*



**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

**Análisis:** Tomando como referencia la Tabla 8 sobre factores a considerar al seleccionar un medio de pago en línea un 52% de los encuestados respondió “Seguridad” considerándola como el factor más importante. La "Rapidez" también con el 22% de preferencia, seguido por "Comodidad" con el 11%, y "Costos" con el 15%, los contribuyentes prefieren la seguridad como prioridad en la elección de los medios de pagos de los predios.

**9. En general, ¿cómo calificaría su experiencia al pagar impuestos de predios urbanos en Quevedo durante el período 2019-2022?**

**Tabla 9**

*Experiencia al pagar impuestos*

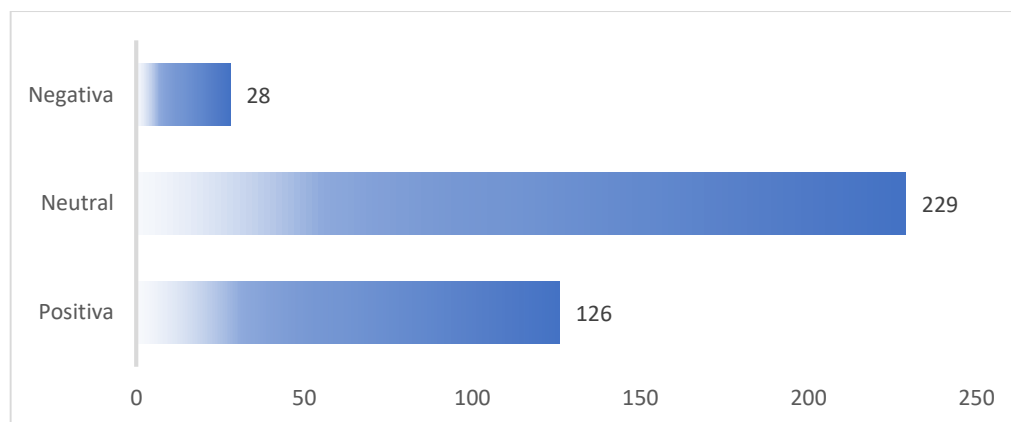
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes (%)</b>
Positiva	126	33%
Neutral	229	60%
Negativa	28	7%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

**Gráfico 9**

*Experiencia al pagar impuestos*



**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

**Análisis:** En referencia a la tabla 10 la experiencia general de los contribuyentes al pago de impuestos de predios urbanos, se observa que el 60% de los encuestados se sitúa en la categoría "Neutral". El 33% calificó su experiencia como "Positiva", mientras que el 7% la consideró "Negativa", de acuerdo a los resultados los contribuyentes esperan una experiencia positiva en cuanto a sus trámites en el GAD Quevedo referente al pago de predios urbanos.

## **Discusión de resultados asociados al objetivo 2**

De acuerdo a las encuestas realizadas a los contribuyentes de predios urbanos del cantón Quevedo se analizar lo siguiente; en cuanto a la satisfacción de los contribuyentes han tomado una posición neutral dando señales de que esperan mejoras dentro del sistema de cobros de predios urbanos, en cuanto al uso frecuente del método de pago en línea tenemos una tendencia negativa ya que los contribuyentes siguen prefiriendo el pago en ventanilla del GAD Quevedo.

Por otro lado el sistema de cobros del GAD Quevedo debería considerar implementar una serie de mejoras en su proceso de cobros ya que existe un porcentaje considerable de los encuestados insatisfechos con el sistema actual, en cuanto a cómo se obtiene información sobre los medios de pago que posee actualmente el GAD Quevedo, los encuestados le dan bastante importancia a la información que se les brinda en la Oficina Municipal, a pesar de ser una era tecnológica aún persisten muchos vacíos en este aspecto de publicidad y comunicados.

Tomando en consideración, la ciudadanía no ha experimentado problemas con los medios de pagos electrónicos en su mayoría por que no suelen usarlos ya que aún no tienen toda la información necesaria para poder realizar pagos en línea de los predios urbanos, falta mayor difusión del servicio ya que muchos de ellos desconocen de su existencia

Finalmente, los contribuyentes tienen muy arraigada la cultura de la seguridad en cuanto a sus medios de pago, para ellos tener la certeza de que sus cuentas o tarjetas no serán utilizadas de mala manera es lo que les da paz, de los contribuyentes que ya han realizado pagos en línea consideran que el servicio brindado por el GAD Quevedo para la recaudación ha sido neutral por lo tanto el sistema de recaudación de valores debe mejorar.

### 4.3.Evaluación de los ingresos por predios urbanos y nivel de recaudación del GAD

#### Quevedo en el periodo 2019-2022.

**Tabla 10**

*Ingresos de predios del GAD Quevedo*

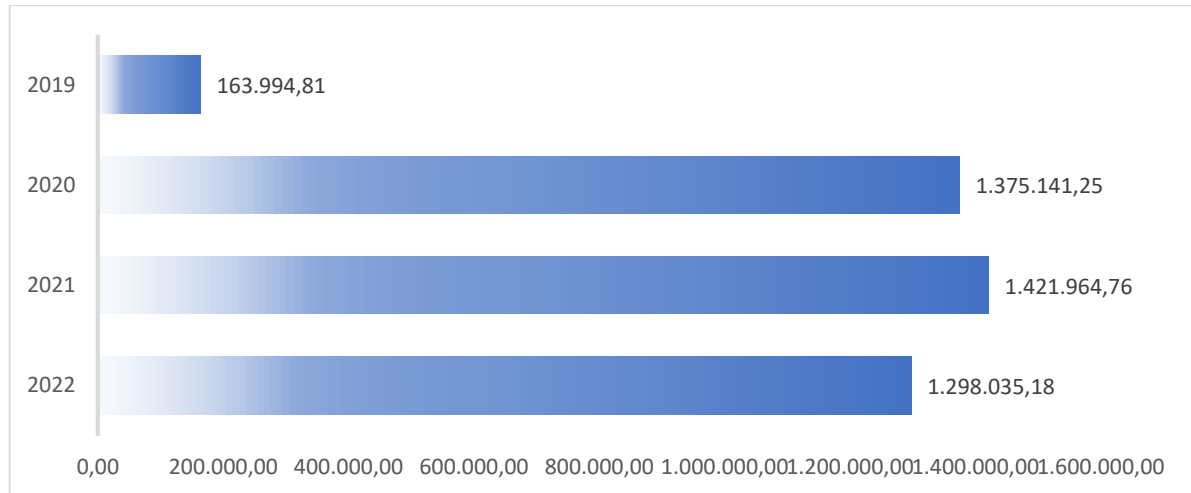
	2019	2020	2021	2022
A LOS PREDIOS URBANOS	163.994,81	1.375.141,25	1.421.964,76	1.298.035,18

**Fuente:** Basado en el Documento *Resumen de Recaudación Anual – GAD Quevedo*

**Elaboración:** La Autora

**Gráfico 10**

*Ingresos de Predios del GAD Quevedo 2019-2022*



**Fuente:** Basado en el Documento *Resumen de Recaudación Anual – GAD Quevedo*

**Elaboración:** La Autora

Los datos proporcionados representan cifras monetarias en miles de dólares para los años 2019 a 2022 en cuatro categorías distintas relacionadas con predios urbanos en Quevedo.

Dentro de los datos de "Predios Urbanos", se aprecia un aumento constante en los ingresos de 2019 a 2022, ascendiendo de 163,994.81 a 1,298,035.18. Este crecimiento

sostenido sugiere un incremento en la valoración o cantidad de predios urbanos durante este período.

En el informe de rendición de cuentas del año 2020 de la dirección zonal 8 muestra el acuerdo *Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Quevedo. -Pago De Tasas De Inmuebles Transitorios Del Cantón Quevedo, Periodo Fiscal 20192020.-(2) Predios GID N°110789110790.-Solicitado En Memo N° Inmobi-Cz8-2020-3931-M.-Z8-LpGc-362*, el cual se encuentra APROBADO, con la Reforma a la Ordenanza Especial de Remisión de intereses, multas y recargos derivados de obligaciones tributarias, no tributarias y de servicios básicos administrados por el gobierno municipal y sus empresas públicas municipales en el Cantón Quevedo.

**Tabla 11**

*Valores de Predios Urbanos 2009-2017*

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>A LOS PREDIOS URBANOS</b>	91,97	129,94	242,65	605,15	1.342,28	2.396,93	5.360,47	7.085,87	11.546,84

**Fuente:** Basado en el Documento *Resumen de Recaudación Anual – GAD Quevedo*

**Elaboración:** La Autora

**Tabla 12**

*Valores de Predios Urbanos 2018-2023*

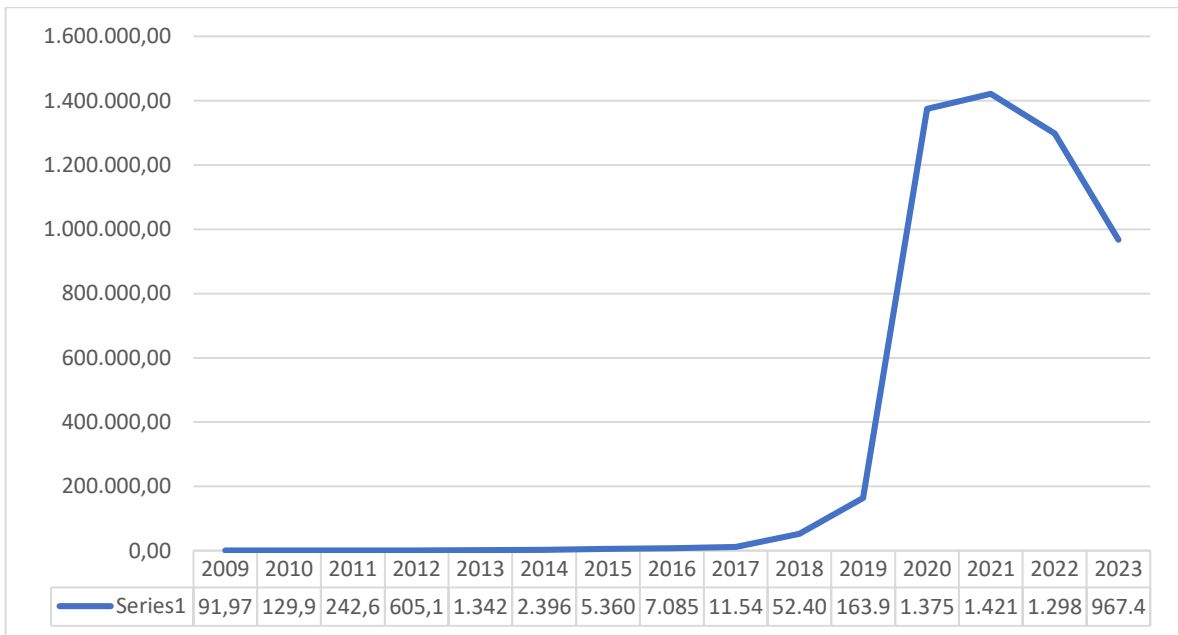
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total general
<b>A LOS PREDIOS URBANOS</b>	52.407,8	163.994,8	1.375.141,2	1.421.964,7	1.298.035,1	967.455,3	5.307.801,2
	1	1	5	6	8	3	4

**Fuente:** Basado en el Documento *Resumen de Recaudación Anual – GAD Quevedo*

**Elaboración:** La Autora

### Gráfico 11

Índice del periodo del 2009 - 2023

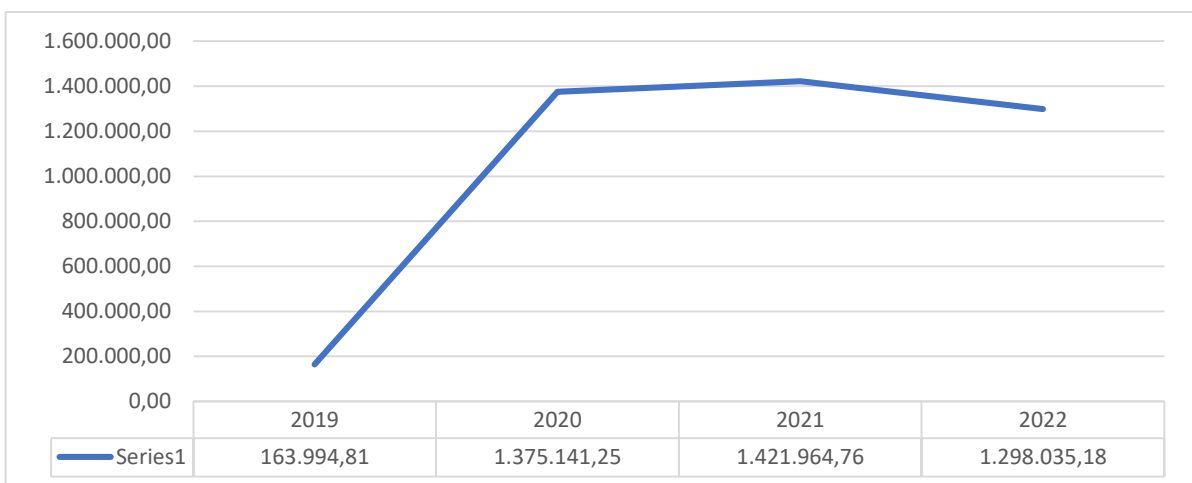


Fuente: Basado en el Documento *Resumen de Recaudación Anual – GAD Quevedo*

Elaboración: La Autora

### Gráfico 12

Índice de variación 2019-2022



Fuente: Basado en el Documento *Resumen de Recaudación Anual – GAD Quevedo*

Elaboración: La Autora

Los datos proporcionados muestran los valores de recaudación para predios urbanos en Quevedo en el período de 2009 a 2023. Algunos análisis clave:

1. **Tendencia de Crecimiento:** La recaudación de impuestos a los predios urbanos ha experimentado un crecimiento sustancial a lo largo de los años. Desde los 91.97 en 2009 hasta 1,298,035.18 en 2022, hay una tendencia clara de aumento, con notables incrementos a partir de 2012.
2. **Aceleración del Crecimiento Después de 2012:** Se observa un cambio significativo en la tasa de crecimiento a partir de 2012, donde la recaudación casi se triplica con respecto al año anterior. Este aumento podría estar relacionado con cambios en la política fiscal, incremento de la valuación de propiedades o mejoras en la infraestructura que podrían haber aumentado el valor de las propiedades.
3. **Crecimiento Exponencial en los Últimos Años:** Entre 2012 y 2022, la recaudación aumenta de manera exponencial, pasando de 605.15 a 1,298,035.18. Este crecimiento puede deberse a múltiples factores, como la expansión urbana, aumento en la población, y posiblemente cambios en las tasas de impuestos.
4. **Crecimiento Exponencial (2019–2020):** En el 2019 el gobierno Autónomo Descentralizado de turno realizó el contrato de una empresa para realizar una ordenanza para la actualización y regulación de catastros, y una vez que la ordenanza fue aprobada, los valores de los contribuyentes que estaban por \$20 aumentaron a \$300 aproximadamente, es decir un aumento del 1.500% a los valores de recaudación. Por lo tanto, existió un aumento significativo en los valores recaudados en el año 2020, a pesar

de ser un año en el cual impactó la pandemia del COVID-19, los contribuyentes se vieron en la necesidad de pagar dichos valores de los predios urbanos ya regulados por la ordenanza aprobada en el año 2019.

5. **Impacto de la Pandemia (2020-2021):** Aunque el crecimiento se desaceleró ligeramente en 2020 y 2021 en comparación con el aumento espectacular en años anteriores, la recaudación aún se mantuvo en niveles significativamente altos. La desaceleración podría estar relacionada con la incertidumbre económica y las dificultades financieras experimentadas por muchos debido a la pandemia de COVID-19.
6. **Proyección para 2023:** La cifra de 967,455.33 para 2023 representa una disminución con respecto a 2022. Esta reducción podría atribuirse a diversos factores, como cambios en las tasas impositivas, ajustes en la valuación de propiedades o incluso factores económicos.

### **Discusión de resultados asociados al objetivo 3**

El análisis general de los datos de recaudación para predios urbanos en Quevedo revela tendencias significativas a lo largo de los años. Se destaca un crecimiento constante en la recaudación desde 2009 hasta 2022, con notables aumentos a partir de 2012, indicando una posible influencia de cambios en la política fiscal o mejoras en la infraestructura que han elevado el valor de las propiedades. La aceleración exponencial entre 2012 y 2022 sugiere una correlación con factores como la expansión urbana y el aumento poblacional, así como posibles ajustes en las tasas de impuestos.

La desaceleración observada en 2020 y 2021, atribuible a la pandemia de COVID-19, muestra la capacidad de la recaudación para mantenerse en niveles relativamente altos incluso en tiempos de incertidumbre económica. Sin embargo, la proyección para 2023 presenta una disminución en comparación con el año anterior. Esta reducción podría ser el resultado de diversos factores, como cambios en las tasas impositivas, ajustes en la valuación de propiedades o influencias económicas. En conjunto, el análisis resalta la complejidad de los factores que afectan la recaudación de impuestos a los predios urbanos, subrayando la importancia de considerar múltiples variables al interpretar las tendencias y proyecciones en el ámbito fiscal municipal.

## **CAPÍTULO V.**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1. CONCLUSIONES

- El Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo ha demostrado un compromiso sólido hacia la modernización de sus servicios a través de inversiones significativas en infraestructura de gobierno electrónico. La implementación exitosa de servicios clave, como pagos en línea y registro de propiedad, refleja una clara orientación hacia la simplificación de trámites para los ciudadanos. A pesar de los desafíos, especialmente durante la pandemia, la adaptación efectiva a las circunstancias cambiantes, junto con estrategias proactivas de recaudación, destaca la resiliencia y capacidad de respuesta del GAD Quevedo.
- De acuerdo a las encuestas realizadas a los contribuyentes de predios urbanos en el cantón Quevedo revelan una percepción neutral en cuanto a la satisfacción, con señales claras de expectativas de mejoras en el sistema de cobros. Aunque se observa una tendencia negativa hacia el uso frecuente del método de pago en línea, con una preferencia persistente por la ventanilla del GAD Quevedo, también se identifican opiniones sobre la necesidad de mejorarlas en torno a la eficacia y la información proporcionada a los contribuyentes.
- El análisis de la recaudación de impuestos a los predios urbanos en Quevedo entre 2009 y 2022 revela un patrón de crecimiento notable, especialmente a partir de 2012, marcando una fase de expansión exponencial. A pesar de la posible influencia de la pandemia de COVID-19 en 2020 y 2021, la recaudación se mantuvo en niveles considerables. Sin embargo, la proyección para 2023 muestra una disminución, lo que indica la necesidad de evaluación y posibles ajustes en las tasas impositivas o consideraciones económicas.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Se sugiere que el GAD Quevedo considere la implementación de métricas específicas para evaluar la efectividad y la satisfacción de los ciudadanos en relación con los servicios electrónicos. La incorporación de un sistema de retroalimentación permitiría una comprensión más precisa del impacto de las inversiones y facilitaría ajustes para mejorar continuamente la calidad de los servicios. Además, se insta a fortalecer las colaboraciones con entidades nacionales, estableciendo sólidas alianzas que impulsen la implementación de programas de capacitación y brinden un respaldo adicional en la mejora de los servicios electrónicos. Estas acciones estratégicas contribuirán a consolidar el progreso alcanzado y a preparar el terreno para un futuro aún más eficiente y modernizado en el ámbito del gobierno electrónico municipal.
- Se recomienda al GAD Quevedo considerar una revisión integral del proceso de cobros, incorporando mejoras basadas en las opiniones de los contribuyentes insatisfechos. Es esencial aumentar la difusión de los servicios electrónicos, especialmente en lo referente a los medios de pago en línea, para abordar la falta de conocimiento que aún persiste entre la ciudadanía. La implementación de estrategias de comunicación más efectivas, tanto en línea como en la Oficina Municipal, podría ser clave para fomentar una mayor adopción de los métodos de pago electrónicos. Además, se sugiere reforzar la seguridad y la transparencia en el sistema, brindando a los contribuyentes la confianza necesaria para utilizar los servicios en línea. Mejorar la experiencia del usuario y realizar ajustes según las expectativas de los contribuyentes contribuirá significativamente a la eficacia y percepción positiva del sistema de recaudación de valores del GAD Quevedo.

- Se sugiere que las autoridades fiscales realicen una revisión exhaustiva de los factores que podrían estar influyendo en la disminución proyectada para 2023. Es esencial llevar a cabo un análisis más profundo de las tasas impositivas vigentes, así como evaluar si los ajustes en la valuación de propiedades podrían estar afectando la recaudación. Además, considerando la complejidad de los factores económicos que pueden influir en estos resultados, se recomienda una evaluación integral de la situación económica local y nacional que pueda estar impactando la capacidad de los contribuyentes para cumplir con sus obligaciones fiscales. adicional se recomienda una revisión cuidadosa de estos factores para adaptarse a las dinámicas cambiantes y garantizar la sostenibilidad de los ingresos municipales en el futuro.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andreas. Schedler, Larry J. Diamond, & y Marc F. Plattner. (2018). "The Self-Restraining State. Power and Accountability in New Democracies. *Lyenne Rienner, Londres*.
- Arjen Boin, P. ' . (2018). The Politics of Crisis Management. *Public Leadership Presure*, 206.
- Arnstein, S. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.
- ASPA. (2015). *American Society for Public Administration*. American Society for Public Administration.
- BID. (2003). *Estrategias de Gobierno Electronico en los paises de la región 1: la definición de un modelo de análisis y estudio de casos*.
- Bovens, Mark, Schillemans, Thomas y Hart, Paul. (2008). Does public Accountability work? An Assessment tool. *Public Administration*, 1(86), 225-242.
- Bretschneider, S. (2003). Information technology, e-government, and institutional change. *Public Administration Review*, 63(6), 738-741.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/1540-6210.00337>
- Brown, K. (2019). *Manual de Supervivencia - Chernobil, una gupia para el futuro*.
- Burnés, M. (1995). *Gestión Tecnológica*. Mexico: Tecnológico de Monterrey.
- Camacho, K. (2010). Internet: ¿una herramienta para el cambio social? Elementos para una discusión necesaria. <<http://sulabatsu.com/blog/tic-sociedad/internet-una-herramienta-para-el-cam-bio-social-elementos-para-una-discusion-necesaria/>
- Cando-Segovia, M. R., & Medina-Chicaiza, P. (2021). Prevención en Ciberseguridad: Enfocada a los procesos de infraestructura tecnológica. *3C TIC. Cuadernos de desarrollo aplicados a las TIC*, 10(1), 17-41. <https://doi.org/https://doi.org/10.17993/3ctic.2021.101.17-41>
- Cano, J. J. (2020, Enero-Marzo). Retos de seguridad / ciberseguridad en el 2030. *REVISTA SISTEMAS*(154), 68-79. <https://doi.org/https://doi.org/10.29236/sistemas.n154a7>
- Carlini, A. (2016). *Ciberseguridad: Un desafío para la comunidad internacional*. *bie3: Boletín IEEE 2* (Abril - Junio).

- Castoldi, P. (2002). El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de administración. *Prudentia Iuris*(55).
- CENSO ECUADOR - INEC. (28, 11 2023). *CENSO ECUADOR*. INEC: <https://www.censoecuador.gob.ec/data-y-resultados/#:~:text=Como%20resultado%2C%20se%20estim%C3%B3%20un,de%2016.9%20millones%20de%20personas.>
- Charles E. Bamford y Harry H. Noble. (2017). Strategic Planning: An Interactive Process. In C. E. Bamford.
- CPCCS. (2012). Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. *Voces Ciudadanas. Porque mi voz sí cuenta y decide, 1.*
- David Dyzenhaus. (2019). Estado de Derecho y Principio de Legalidad. *Derechos Humanos*, 47.
- Denhardt, R. (1999). "The Future of Public Administration". *Public Administration and Management*. , 279-292.
- Drucker, P. (2017). The Practice of Management, Harper & Row. *Management Innovators, Oxford University Press*, 44-45.
- EAE. Business School. (2014). *Innovación incremental vs. innovación radical. Ventajas e inconvenientes*. Barcelona: Harvard DEUSTO. <https://retos-directivos.eae.es/innovacion-incremental-vs-innovacion-radical-ventajas-e-inconvenientes/>
- Emerson y Nabatchi. (2015). Evaluating the productivity of collaborative governance regimes: a performance matrix. *Public Performance & Management Review*,(38), 717-747.
- Espinoza Mina, M. A. (2019). Importancia de los modelos para el gobierno de la información en las empresas: una revisión sistemática de la literatura. *REVISTA ESPACIOS*, 40(25), 5. <https://doi.org/> ISSN 0798 1015
- Evans, D. &. (2006). E-government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development. *Government Information Quarterly*, 23(2), 207-235.

- Fountain, B. J. (2021). Neoinstitutionalism and E-Government. *Social Science Computer Review*.
- Fuentes, E. M. (2020). Ciberseguridad y su Importancia en el Sector Salud: La experiencia de Madrid digital. *I+S: Revista de la Sociedad Española de Informática y Salud*(139), 13-15.
- Fung, A. (2018). Varieties of Participation in Complex Governance. *Public Administration Review*.
- Gallardo, S. (2020, Abril-Junio). Diez años más tarde: Retos y amenazas a la seguridad y ciberseguridad en 2030. *Revista Sistemas*(155), 61-80. <https://doi.org/https://doi.org/10.29236/sistemas.n155a5>
- Gaventa, J. (2010, 02 01). Environmental mega-conferences and climate governance beyond the nation-state: a Bali case study. *St Antony's International Review*, 5(2), 29-45.
- Grönlund, Å. (2005). "State of the art in e-gov research: Surveying conference publications". *International Journal of Electronic Government Research*, 1(4), 1-25.
- Heeks, R. (2002). E-government in Africa: Promise and practice. *Information Polity*, 7(2-3), 97-114.
- Hood, C. (2018). Intellectual Obsolescence and Intellectual Makeovers: Reflections on the Tools of Government after Two Decades. *Governance*(1), 127-144.
- Hood, C. y. (2016). *Transparency*. don: Oxford University Press.
- Hoppe, H.-H. (2018, 06 03). El orden de propiedad privada: una entrevista con Hans-Hermann Hoppe. (A. E. Newsletter, Interviewer) <https://mises.org/es/library/el-orden-de-propiedad-privada-una-entrevista-con-hans-hermann-hoppe>
- Huxham, C., & Vangen, S. (2013). *Managing to Collaborate The Theory and Practice of Collaborative Advantage*. Routledge Taylor & Francis Group.
- Jan Mattijs, G. B. (2021). Health Crisis Measures and Standards for Fair Decision-Making: A Normative and Empirical-Based Account of the Interplay Between Science, Politics and Courts. *European Journal of Risk Regulation*.
- Joan Font, Graham Smith, Carol Galais, PAU Alarcon. (2018). Cherry-picking participation: Explaining the fate of proposals from participatory processes. *European Journal of Political Research*, 57(3), 615-636.

- John A. Parnell. (2016). *Strategic Management: Theory and Practice*. University of North Carolina, Pembroke.
- Joseph S. Nye Jr. (2015). *Is the American Century Over?* Polity Press.  
<https://es.scribd.com/read/257988456/Is-the-American-Century-Over#>
- Kenneth Einar Himma. (2018). ¿WHAT EXACTLY IS THE PROBLEM WITH JUDICIAL SUPREMACY? RULE OF LAW, MORAL STANDING AND CONSTRUCTION OF CONSTITUTIONAL LAW. *Revista Ratio Juris*, 10(20), 141-177.
- Kim, P. H. (2005). Toward Participatory and Transparent Governance: Report on the Sixth Global Forum on Reinventing Government. *Public Administration Review*, 65(6), 646-654.
- Laurence E. Lynn Jr. (2018). Reforma administrativa desde una perspectiva internacional: ley publica y la nueva administración pública. *Univerisdad de la Rioja*, 5(2), 303-318.
- Lazer, V. M.-S. (2018). A Review of: “Governance and Information Technology”. *The Information Society*.
- Margetts, H. (2018). Rethinking Democracy with Social Media. *Wiley Online Library*.
- Maroto, J. P. (2009). *El ciberespionaje y la ciberseguridad*. España: Dialnet.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4549946>
- Marqués Graells, P. (2008). Impacto de las tic en la enseñanza universitaria. *Didáctica, innovación y multimedia*(11). <https://raco.cat/index.php/DIM/article/view/87133>.
- Martinez, J. G. (2018). Innovación en ciberseguridad. *Estrategias y tendencias. Economía industrial*(410), 47-56.
- Martínez, X. O. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>
- Michael J. Sandel. (2012). JUSTICIA ¿Hacemos lo que Debemos? Florida.  
[https://www.academia.edu/40442236/JUSTICIA\\_HACEMOS\\_LO\\_QUE\\_DEBEMOS\\_de\\_Michael\\_J\\_Sandel](https://www.academia.edu/40442236/JUSTICIA_HACEMOS_LO_QUE_DEBEMOS_de_Michael_J_Sandel)

- MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION. (2018). *DESARROLLO DE GOBIERNO ELECTRONICO EN LA ADMINISTRACION PUBLICA DE ECUADOR*. QUITO.
- Moncada, A. (2012). La Participación Ciudadana y el control social en el Ecuador. *Aporte del CPCCS*, 1, 21-23.
- Morales, A. C. (2018). *ANÁLISIS DEL ACCESO DE LA CIUDADANÍA A LOS SERVICIOS PÚBLICOS SEGÚN EL PLAN NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24672/1/Tesis\\_t1210si.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24672/1/Tesis_t1210si.pdf)
- Noveck, B. S. (2021). Una comunidad de servidores públicos está a nuestra disposición, si tan solo la entrenáramos. *The Hill*.
- Pateman, C. (2014). *Participacion y Teoria Democratica*. [https://doi.org/https://doi.org/10.1017/CBO9780511720444](https://doi.org/10.1017/CBO9780511720444)
- Raworth, K. (2017). *Doughnut Economics: Seven Ways to Think Like a 21st-Century*. Chelsea Green Publishing.
- Ricardo A. Guibourg. (2019). *Scielo*.
- Rivoir, A. (2010). *El Plan Ceibal: impacto comunitario e inclusión social, informe de investigación*. Informe de investigacion. <http://www.observatic.edu.uy/wp-content/uploads/2011/04/Informe-Final-CEIBAL-inclusi%C3%B3n-social-Rivoir-Pittaluga.pdf>
- Rivoir, A. y. (2012). Cinco años del Plan Ceibal. Algo más que una computadora. *Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia*.
- Rodríguez, G. (2004). Gobierno Electrónico: Hacia la modernización y transparencia de la gestión pública. *Revista de Derecho*, 1-23.
- Rodríguez-Cruz, Y. (2020, Junio 24). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. *SCIELO*, 9(22). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2411-99702020000100095#aff1](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000100095#aff1)

- Sachs, J. D. (2015). *The Age of Sustainable Development*. New York Chichester, West Sussex: Columbia University Press. <https://doi.org/10.7312/sach17314>
- Salinas Ibañez, J. (2008). *Innovación educativa y uso de las TIC*. Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía. <https://doi.org/ISBN:978-84-7993-055-4>
- Sancho, C. (2017). Ciberseguridad. Presentación del dossier. (20), 8-15.
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2014, Mayo 26). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014 - 2017. *Versión 1.0*.
- Serna-Patiño, A. M., & Giraldo-Ramírez, D. P. (2019). Análisis de la capacidad de ciberseguridad para la dimensión tecnológica en Colombia. (U. C. Colombia, Ed.) *Ingeniería Solidaria*, 15(2), 1-30. <https://doi.org/10.16925/2357-6014.2019.02.07>
- Simon, H. A. (2018). El comportamiento humano como comportamiento artificial. *Scielo*, 19(1). [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792010000100005](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792010000100005)
- Suárez, R. e. (2015). *El desafío de la empresa innovadora*. Quito: CODEU.
- Támara S. & Espinoza W. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *ReHuSo*, 8(1), 18-34. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>
- Taylor, F. W. (2018). La Administración Científica: Contexto, Realidad y Mitos. *Gestión y Estrategia*, 38, 17-29.
- Thompson, A., & Strickland, A. (. (2004). *Administración Estratégica* (18° ed.). Mexico: Editorial MC Graw Hill. <https://doi.org/ISBN978-607-15-0757-0>
- Torres, J. (2002). Gobierno electrónico: de la nueva gerencia pública a la gobernanza. *Ciencia Administrativa*, 77-78.
- Torres, V. (2008). Nuevas herramientas para la participación ciudadana. *Congreso Virtual interinstitucional «Los grandes problemas nacionales»* (pp. 1-19). Mexico: Universidad Autónoma de Nuevo León.

- Tronto, J. y Kohlen, H. (2019). The Limits of Parental Care Ethics: Cormac McCarthy's the road and Maggie Gee's The Ice People. *Climate Change and the Contemporary Novel*, 180.
- UIT. (n.d.). *Unión Internacional de Telecomunicaciones*. Retrieved 10 07, 2023, from Adaptado del Informe Tendencias en las Reformas de Telecomunicaciones 2007: El camino hacia las redes de la próxima generación (NGN): <https://www.itu.int/itu-news/manager/display.asp?lang=es&year=2007&issue=07&ipage=universal-access&ext=html#:~:text=Definiciones,-Acceso%20universal&text=Se%20entiende%20generalmente%20por%20acceso,comunicaci%C3%B3n%20a%20disposici%C3%B3n%20del%20p%C3%BA>
- Vargas Días Cesar Daniel. (2011). *El Gobierno Electrónico o e-Gobierno* (Vol. 11). (F. d.-U. Antioquia, Ed.) Medellín, Colombia: UNI-PLURI/VERSIDAD. chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcgclefindmkaj/[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf)
- Vargas, C. (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. *Uni-Pluri/Versidad*, 11(1).
- Vigon, M. P. (2003, oCTUBRE). *CLAD*. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0047345.pdf>.
- Villoria, M. (2018). La transparencia, la imparcialidad y la calidad de la democracia. *Revista Internacional de Ética y el Derecho*(27), 1-16. <https://doi.org/ISSN 1989-7022>
- Warschauer, M. (2003). *Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide*. Massachusetts Institute of Technology Press, 216.
- Weber, M. (2020). La vida buena en la modernidad desencantada. *Revista Pilquen*, 23(4).
- World Bank. (2008). *What is School-Based Management?* Washington, DC: The World Bank. chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcgclefindmkaj/<https://documents1.worldbank.org/curated/en/113901468140944134/pdf/449220WP0Box327419B0What1is1SBM01PUBLIC1.pdf>
- Zamora-Boza, C., Arrobo-Cedeño, N., & Cornejo-Marcos, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*,

39(06),

15.

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf

## **ANEXOS**

**Anexo 1 Documento del Urkund**

Quevedo, 30 de noviembre del 2023.

Señor  
Ingeniero.  
Byron Oviedo Bayas  
Decano de la Unidad de Posgrado - Universidad Técnica Estatal de Quevedo

En su despacho.

Por medio del presente, me permito certificar que la Econ. VILLAVICENCIO BAILÓN JENNYFER CRISTINA posgradista de la Maestría en Gestión Pública, una vez revisado su trabajo de investigación titulado "ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DEL CANTÓN QUEVEDO Y SU IMPACTO EN LOS CONTRIBUYENTES DE PREDIOS URBANOS, PERIODO 2019 – 2022", me es grato informar que se realizó la respectiva revisión por medio de la herramienta URKUND la cual arrojó un porcentaje del 5 por ciento, como se detalla a continuación:

**Original**


**Document Information**

Analyzed document	Tesis Jennyfer Villavicencio (2).docx (D180400690)
Submitted	2023-11-30 17:13:00 UTC+01:00
Submitted by	Jennyfer Villavicencio
Submitter email	jennyfer.villavicencio@uteq.edu.ec
Similarity	5%
Analysis address	oimoncayo.uteq@analysis.arkund.com

**Sources included in the report**

**SA** UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO / PROYECTO DE TITUTACIÓN . ULTIMO.docx  
Document: PROYECTO DE TITUTACIÓN . ULTIMO.docx (D179718875)  
Submitted by: roger.intriago2016@uteq.edu.ec  
Receiver: mramirez.uteq@analysis.arkund.com

Atentamente,

  
Ing. Oscar Fabian Moncayo Carreño, MSc.  
DIRECTOR

Anexo 2 Aprobación de Solicitud de investigación en el GAD Quevedo



Oficio No. 0488-DGTH-GADMCO-2023  
Quevedo, 18 de octubre de 2023

Econ. Jennyfer Cristina Villavicencio Bailón  
MAESTRANTE EN GESTIÓN PÚBLICA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Presente. -

En atención al oficio s/n de fecha 02 de octubre de 2023 suscrito por usted, solicitando autorización para realizar su trabajo de investigación académica mediante la aplicación de una entrevista en las dependencias del GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO.

Con base a lo antes expuesto, esta Dirección autoriza para que la maestrante realice su trabajo de investigación académica con el tema "ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DEL CANTÓN QUEVEDO Y SU IMPACTO EN LOS CONTRIBUYENTES DE PREDIOS URBANOS, PERIODO 2019 – 2022 ", desde el día lunes 23 de octubre de 2023.

Particular que informe para los fines pertinentes legales de ley.

Atentamente,

Econ. Claudia Salgado Collantes  
DIRECTORA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO  
DEL GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO

C.C. Ing. Carlos Salvatierra Moreira, MSc.  
DIRECTOR DE GESTIÓN DE AVALÚOS Y CATASTRO

Ing. Cristian Ibarra Macías  
COORDINADOR DE LA UNIDAD DE TIC'S

ACCIÓN	Firma
Elaborado por: Angel Sánchez García	Analista de Control de Expedientes de TT.164.
Revisado por: Econ. Claudia Salgado Collantes	Directora de Gestión de Talento Humano

WWW.QUEVEDO.GOB.EC

CDLA. MUNICIPAL,  
AV. EDMUNDO WARD

### ***Anexo 3 Encuesta a la población***

1. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con los medios de pago utilizados para los predios urbanos en Quevedo durante el período 2019-2022?
  - a. Muy satisfecho
  - b. Satisfecho
  - c. Neutral
  - d. Insatisfecho
  - e. Muy insatisfecho
  
2. ¿Con qué frecuencia utiliza el pago en línea para sus impuestos de predios urbanos en Quevedo durante el período 2019-2022?
  - a. Siempre
  - b. Frecuentemente
  - c. Ocasionalmente
  - d. Raramente
  - e. Nunca
  
3. ¿Qué medios de pago prefirió para liquidar sus impuestos de predios urbanos en Quevedo durante el período 2019-2022? (Puede seleccionar múltiples opciones)
  - a. Pago en línea
  - b. Pago en ventanilla bancaria
  - c. Pago en oficina municipal
  - d. Transferencia bancaria
  - e. Otro (especifique)
  
4. ¿Considera que el sistema de cobros de predios en Quevedo durante el período 2019-2022 es eficiente y ágil?
  - a. Sí
  - b. No

5. ¿Cómo se enteró de las opciones de pago disponibles para los predios urbanos en Quevedo durante el período 2019-2022? (Puede seleccionar múltiples opciones)
  - a. Sitio web del GAD Quevedo
  - b. Correo electrónico
  - c. Publicidad en medios locales
  - d. Oficina municipal
  - e. Recomendación de conocidos
6. ¿Ha experimentado problemas técnicos al utilizar los medios de pago electrónicos para sus impuestos de predios urbanos en Quevedo durante el período 2019-2022?
  - a. Sí
  - b. No
7. ¿Recibió asistencia o soporte adecuado por parte de la administración municipal al realizar el pago de sus impuestos de predios urbanos en Quevedo durante el período 2019-2022?
  - a. Sí
  - b. No
8. ¿Cuál de los siguientes factores considera más importante al seleccionar un medio de pago para sus impuestos de predios en Quevedo durante el período 2019-2022? (Puede seleccionar múltiples opciones)
  - a. Comodidad
  - b. Seguridad
  - c. Rapidez
  - d. Costos
9. En general, ¿cómo calificaría su experiencia al pagar impuestos de predios urbanos en Quevedo durante el período 2019-2022?
  - a. Muy positiva
  - b. Positiva
  - c. Neutral
  - d. Negativa
  - e. Muy negativa

#### ***Anexo 4 Entrevista a miembros del GAD Quevedo***

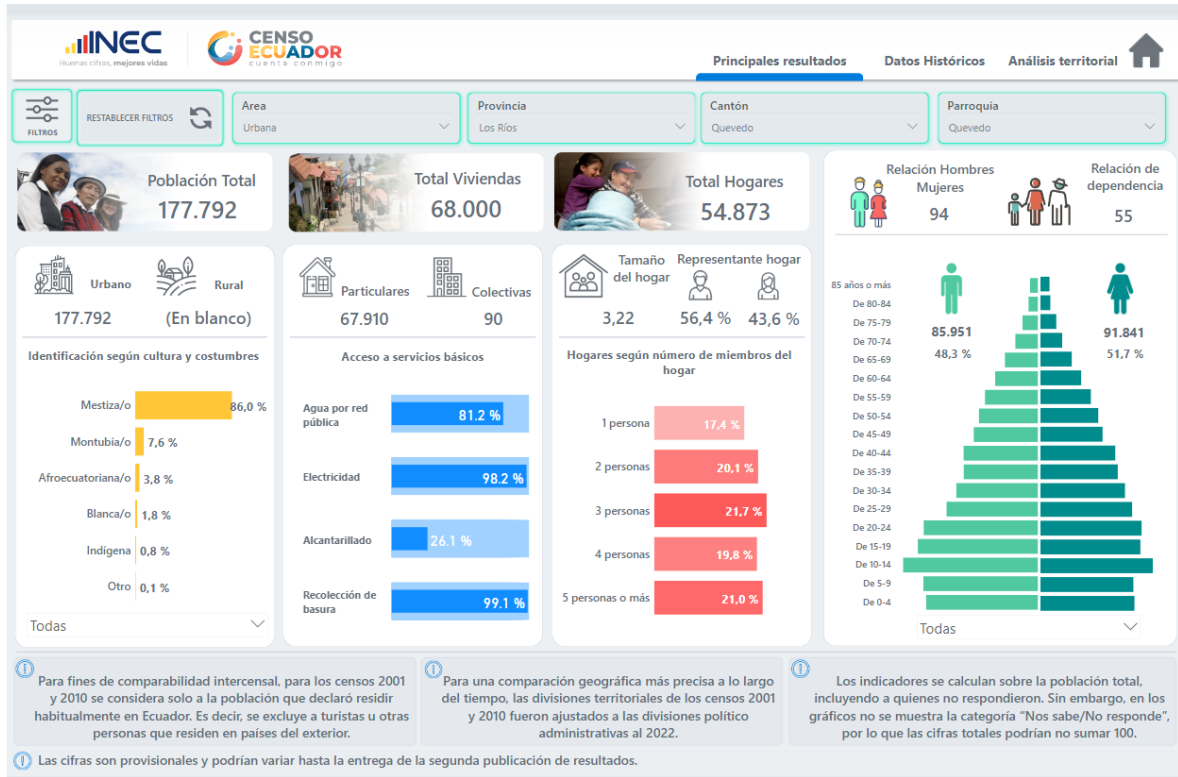
1. ¿Cuál es la inversión realizada en la infraestructura de gobierno electrónico durante este período, y qué resultados o mejoras se han logrado como resultado de esta inversión?
2. ¿Cuáles son los servicios y trámites más relevantes que el GAD Quevedo ofrece a los ciudadanos a través de plataformas electrónicas?
3. ¿Qué estrategias y acciones ha tomado que el GAD Quevedo para implementar mejoras y mayor eficiencia en la recaudación de predios urbanos para así garantizar un mayor cumplimiento de los contribuyentes?
4. ¿Cuáles son los recursos tecnológicos y la infraestructura utilizada por el GAD Quevedo para respaldar sus servicios electrónicos?
5. ¿Cómo se mide la eficacia y la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios electrónicos proporcionados por el GAD Quevedo?
6. ¿Existe algún plan de capacitación o programas para fomentar la adopción de servicios electrónicos entre la población local?
7. ¿El GAD Quevedo ha establecido colaboraciones con otras entidades o agencias gubernamentales a nivel nacional para mejorar sus servicios electrónicos?
8. ¿Cuáles son los próximos pasos o metas a corto y largo plazo que el GAD Quevedo tiene en su agenda para continuar modernizando y mejorando el gobierno electrónico a nivel municipal?
9. ¿Cuántos fueron los valores recaudados anualmente por el GAD Quevedo durante el periodo 2019-2022, destacando cualquier variabilidad significativa entre esos años?
10. ¿Cuáles fueron los factores clave que contribuyeron a la variabilidad en los valores recaudados anualmente por el GAD Quevedo durante el periodo 2019-2022?

11. ¿Posee el GAD Quevedo un informe detallado que describa cómo los valores recaudados por el GAD Quevedo en el periodo 2019-2022 se comparan con los objetivos de recaudación establecidos en su plan estratégico?

**Anexo 5 Fotografía durante el proceso de investigación**



## Anexo 6 Fotografía durante el proceso de investigación



### *Anexo 7 Operacionalización de variables*

Se presentan las variables dependientes e independiente, para así poder obtener mas información de una manera organizada acorde a la investigación de Administración Municipal del Gobierno Electrónico del Cantón Quevedo y su Impacto en los contribuyentes de Predios Urbanos, Periodo 2019 – 2022.

**Tabla 13 Variable Dependiente**

Impacto en los contribuyentes de predios urbanos.

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>INDICADORES O SUBVARIABLES</b>	<b>UNIDADES DE ANÁLISIS</b>	<b>INTRUMENTO</b>
<b>DEPENDIENTE</b> <b>CONTRIBUYENTES DE PREDIOS URBANOS</b>	Se refiere a un conjunto específico de individuos o entidades que son propietarios o responsables de bienes inmuebles ubicados en áreas urbanas y que, como resultado, tienen obligaciones tributarias relacionadas con esos predios. Esta variable implica la consideración de individuos, empresas u organizaciones que, debido a la propiedad o uso de propiedades urbanas, están sujetos a regulaciones fiscales y deben cumplir con obligaciones tributarias establecidas por la administración municipal.  Estos contribuyentes pueden ser propietarios de viviendas, locales comerciales u otras propiedades urbanas que están sujetas a impuestos municipales, y sus interacciones con el gobierno electrónico pueden influir en su cumplimiento fiscal y satisfacción con los servicios proporcionados por la administración municipal.	Nivel de Satisfacción de los Contribuyentes	Contribuyentes de predios Urbanos	Entrevista al personal de GAD Quevedo
		Eficiencia en el Proceso de Pago de Impuestos	Transacciones de pago de impuestos	Registros documentales del GAD Quevedo
		Reducción de Trámites Burocráticos	Procedimientos administrativos relacionados con el pago de impuestos	Análisis de Documentales Encuestas a los contribuyentes

**Tabla 14 Variable Independiente**

Administración Municipal del Gobierno Electrónico del Cantón Quevedo

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>INDICADORES O SUBVARIABLES</b>	<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>INDEPENDIENTE</b> ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	Abarca la introducción y operación de plataformas digitales, servicios electrónicos y procesos administrativos basados en tecnologías de la información. La variable busca medir cómo la administración municipal utiliza la tecnología electrónica para mejorar la accesibilidad, eficiencia y transparencia de los servicios gubernamentales, con un enfoque particular en la interacción con los contribuyentes de predios urbanos. La evaluación de esta variable contribuirá a comprender el impacto de la adopción de gobierno electrónico en la administración local durante el periodo de estudio	Disponibilidad de Servicios Electrónicos	Servicios electrónicos ofrecidos por el GAD Quevedo	Servicios específicos disponibles para los contribuyentes
		Seguridad de la Información	Medidas de Seguridad implementadas en la plataforma	Entrevista a personal del GAD Quevedo
		Facilidad de Acceso a la Plataforma Electrónica	Usuarios de la Plataforma incluidos los contribuyentes	Encuesta a los contribuyentes