

**DOI:** <https://doi.org/10.46296/rc.v9i17.0406>

## **Cultura tributaria con enfoque de e-gobierno en la ciudad de Jipijapa**

### **Tax culture with an e-government focus in the city of Jipijapa**

**Morán-Chilán Jessenia Herminia**

Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.  
Correo: [jessenia.moran@unesum.edu.ec](mailto:jessenia.moran@unesum.edu.ec).  
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3853-6017>

**Chilán-Conforme Christian Renato**

Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.  
Correo: [chilan-christian6526@unesum.edu.ec](mailto:chilan-christian6526@unesum.edu.ec).  
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0006-8101-1079>

### **RESUMEN**

En el marco público el e-Gobierno ha establecido una tendencia en el desarrollo del ejercicio tributario; las empresas, instituciones, negocios locales buscan ser más eficiente y eficaz a través de las herramientas electrónicas que hoy ofrece la tecnología. El presente estudio está basado en el análisis de la cultura tributaria de la ciudad de Jipijapa con enfoque de e-gobierno, para lo cual se utilizó una metodología cualitativa – cuantitativa, con un enfoque empírico y estadístico, se destacó el análisis, la síntesis, histórico lógico, los procesos inductivo, deductivo donde se aplicó una encuesta dirigida a 382 personas. Dentro de los resultados encontrados se evidenció que el E-Gobierno fomenta la competencia entre gobiernos locales, el mismo que permite mejorar los servicios públicos para aumentar la eficiencia y la transparencia. Se concluye que el e-gobierno, facilita las actividades de los ciudadanos para contribuir con su responsabilidad tributaria.

**Palabras claves:** ciudadanos; empresas; gobierno; impuestos.

### **ABSTRACT**

In the public sector, e-government has established a trend in the development of tax administration; companies, institutions, and local businesses seek to be more efficient and effective through the electronic tools that technology offers today. This study is based on an analysis of the tax culture of the city of Jipijapa with an e-government focus. A mixed-methods approach (qualitative and quantitative) was used, with an empirical and statistical focus. Key elements included analysis, synthesis, historical-logical analysis, and inductive and deductive reasoning. A survey was administered to 382 people. The results showed that e-government fosters competition among local governments, which in turn allows for improvements in public services to increase efficiency and transparency. It is concluded that e-government facilitates citizens' ability to fulfill their tax obligations.

**Keywords:** citizens; businesses; government; taxes.

**Información del manuscrito:**

**Fecha de recepción:** 16 de junio de 2025.

**Fecha de aceptación:** 01 de agosto de 2025.

**Fecha de publicación:** 12 de enero de 2026.



## **1. INTRODUCCIÓN**

E-Gobierno es una herramienta fundamental que en la actualidad a nivel mundial tanto como empresas, instituciones y personas usan para ser más eficiente, eficaz y ser más transparentes en los servicios públicos, es importante la conectividad entre las nuevas tecnologías y los ciudadanos para realizar sus tributaciones con el menor margen de error y así evitar algún tipo de falencia que puedan afectar sus actividades, estas nuevas tecnologías indican de manera positiva a la aparición de nuevos medios informáticos que se integran para dar origen y difundir información a través de conocimientos obtenidos de la tecnología de la información y comunicación, estas transformaciones digitales se complementan de diferentes maneras, esto depende del desarrollo económico y social.

Los autores Malodia et al., (2021), en su investigación titulada como, examinaron los desafíos y factores clave en la implementación del gobierno electrónico. La investigación utilizó una metodología cualitativa basada en 168 entrevistas en profundidad con diversas partes interesadas. Los resultados identificaron que la orientación al ciudadano es el factor más determinante para el éxito de los proyectos de gobierno electrónico, seguido por la orientación al canal y a la tecnología. En conclusión, se enfatizó la importancia de un enfoque centrado en el ciudadano para lograr implementaciones efectivas, y se ofrecieron aportes teóricos y prácticos para investigaciones futuras. Considerando que el e-gobierno contribuye a la rapidez de los trámites de ciertos procesos siempre y cuando exista la adaptación de la tecnología en los procesos cotidianos.

En Ecuador, el e-gobierno ha sido una herramienta clave y fundamental para profundizar los servicios públicos, mejorar la transparencia y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias este sistema digital implica la implementación de plataformas y aplicaciones que permitan a las empresas, instituciones y personas a realizar trámites y requerimientos en línea, como la presentación de declaraciones, el pago de impuestos, firmas electrónicas, pagos de servicios propios y ajenos así también la consulta de sus obligaciones tributarias. Esto no solo ha simplificado el proceso, sino que también ha mejorado

el acceso a información clara y confiable, lo que aumenta la confianza de los contribuyentes en el sistema tributario.

En la era digital, la implementación del gobierno electrónico en el cantón Jipijapa ha revolucionado la forma en que interactúan con los ciudadanos y las empresas. Esto en el ámbito tributario, este cambio ha generado una oportunidad única para mejorar la eficiencia, transparencia y cumplimiento de las obligaciones fiscales. Sin embargo, la cultura tributaria juega un papel fundamental en la aceptación y efectividad de estas innovaciones, pero uno de los problemas es las pocas capacitaciones realizadas por parte de la ciudadanía y en la adaptación y orientación para el buen uso del E-Gobierno para facilitar las actividades ya que existen ciudadanos que poseen conocimientos limitados en lo referente a las herramientas tecnológicas.

## **Desarrollo**

- **E-Gobierno**

E-Gobierno, (Gobierno Electrónico) en Ecuador, se relacionan de una forma directa con elementos que se encuentran en leyes, ordenanzas, lineamientos y normativas nacionales e internacionales, que tienen como objetivo alinear al gobierno con los distintos esfuerzos y realidad normativa existente. Tiene como eje central la creación de modelos estratégicos que colaboren en la organización de Gobierno Electrónico en Ecuador (Ideca, 2020).

El Estado ecuatoriano, tiene como objetivo el garantizar el goce de los derechos ciudadanos, conforme lo dispuesto en los artículos 3 y 11 de la carta magna, donde detalla la importancia del Gobierno Nacional y el cumplimiento del mandato constitucional. El Gobierno Electrónico, se relaciona con estos cinco elementos de la Constitución:

- ✓ Constitución del Ecuador
- ✓ Plan Nacional del Buen Vivir,
- ✓ (ONU), estrategias e indicadores de la Organización de las Naciones Unidas
- ✓ Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD)

- ✓ El gobierno abierto, gobierno cercano, gobierno eficaz y eficiente (Celac, 2020).

- **Comercio Electrónico**

Se lo describe como un modelo de negocios que se encuentra basado en las transacciones comerciales desde realizar una compra de un producto o servicio como la venta de los mismos, esto se puede realizar por medio de plataformas digitales o en su defecto por medio de las redes sociales u otros sitios web, todo esto se genera dependiendo de gran crecimiento tecnológico que se vive actualmente (Higuerey, 2019).

Desde sus inicios en la década de 1990, el comercio electrónico ha experimentado un crecimiento exponencial y ha transformado la forma en que las empresas hacen negocios y los consumidores compran productos y servicios. El comercio electrónico, también conocido como e-commerce, se refiere a la compra y venta de bienes y servicios a través de Internet (Barrientos, 2021).

El comercio electrónico ha tenido un gran impacto en la economía global, permitiendo que las empresas lleguen a audiencias globales y aumenten sus ventas, y permitiendo que los consumidores compren productos y servicios desde cualquier lugar y en cualquier momento. Sin embargo, también ha planteado desafíos en términos de seguridad y privacidad de los datos, así como en la competencia para las empresas tradicionales que no han podido adaptarse a los cambios del mercado.

Según (Guzmán & Abreo, 2020), el e-commerce también ha sido beneficioso para las empresas, les permite llegar a los consumidores en cualquier lugar y en cualquier momento. Las empresas pueden utilizar las aplicaciones móviles para ofrecer promociones y descuentos personalizados a los usuarios, lo que puede aumentar las ventas y la fidelidad del cliente. Además, las aplicaciones móviles también pueden ayudar a las empresas a recopilar información sobre los hábitos de compra de los consumidores y utilizarla para mejorar sus estrategias de marketing y ventas.

- **Cultura tributaria**

Según (Areandina, 2023), define en su investigación como cultura tributaria a un proceso fundamental para q cualquier sociedad funcione de forma correcta, hace referencia a la actitud y conciencia de los ciudadanos de una ciudad a cumplir con sus obligaciones tributarias como lo son el pago de sus impuestos, fondos que son el pilar económico fundamental para el desarrollo del País, promoviendo la equidad fiscal para fortalecer las finanzas públicas y fomentar el progreso económico y social.

Por otro lado, según Marisol Ospina “la sociedad siempre ha enseñado a los niños que ellos tienen derechos y deberes, que ambos deben cumplirse, que para ganar algo hay que trabajarlo”. Promoviendo una cultura tributaria sólida implica educar a los ciudadanos sobre la importancia de cumplir con sus obligaciones fiscales, así como fomentar la transparencia y rendición de cuentas en la gestión de los recursos públicos. Una sociedad con una cultura tributaria arraigada no solo fortalece las finanzas públicas y promueve la equidad fiscal, sino que también contribuye al fortalecimiento”, concluyó la docente (Areandina, 2023).

Por otro lado, (Estrada & Muñoz, 2023), menciona que cultura tributaria se forma de un conjunto de conductas o comportamientos de los contribuyentes en la representación de impuestos por medio de acumulación de conocimiento y de la experiencia (pág. 15). Comprendiendo el conocimiento, la educación contribuyente, los valores y actitudes que deben de tener todos los ciudadanos en relación con el cumplimiento de sus obligaciones de tipo tributarias y el respeto a la ley.

En Ecuador, se revela que los ciudadanos ecuatorianos percibían que los pagos tributarios no se reinvertían en salud, educación, seguridad, justicia, y obras a la población y que las reformas tributarias de los últimos 10 años dejan atrás una deficiente cultura tributaria (UTPL, 020).

- **Educación tributaria**

Este término hace énfasis en el desarrollo de acciones estructuradas para promover una cultura tributaria basada en valores, actitudes y comportamientos

de las personas que integran una sociedad, se encargan de coordinar actividades educativas realizadas con estudiantes y docentes, además de elaborar estrategias lúdicas educativas que promueven los valores ciudadanos y el conocimiento de los principales impuestos, relacionadas con el cumplimiento de sus obligaciones, derechos y su responsabilidad en el sostenimiento del Estado (Impuestos, Internos, 2020).

La cultura tributaria, es una conducta presente en el cumplimiento de los deberes tributarios con base en la razón. Se deben fomentar en la formación educación tributaria, como los valores y actitudes que promuevan el cumplimiento de las obligaciones tributarias, siendo una responsabilidad de cada ciudadano, de igual manera para que cada persona acepte y reconozca un pago voluntario de tributos, desempeñando un papel importante como parte de este proceso, los gobiernos se esfuerzan cada vez más por enseñar, comunicar y ayudar a los contribuyentes, actuales y futuros, con el objetivo de fomentar una cultura de moral tributaria general basada en derechos y responsabilidades, en la que los ciudadanos vean el pago de impuestos como un aspecto esencial de la relación con su gobierno (DGI, 2025).

El éxito de e- Gobierno en el desarrollo de la cultura tributaria depende de combinación de la tecnología con campañas de concienciación y educación fiscal. Para promover incentivos que simplifiquen los procesos de los contribuyentes al entorno digital. A medida que los ciudadanos perciben mayor facilidad y transparencia en los tramites tributarios, se fortalece el sentido de responsabilidad fiscal y se impulsa un modelo de desarrollo sostenible basado en la recaudación eficiente de impuestos (Sanchez & Lucio, 2025).

## **2. METODOLOGÍA**

En este estudio investigativo se hizo uso de los siguientes métodos teóricos, empíricos y estadístico considerados los más adecuados para su desarrollo, donde se emplearon el análisis cuali-cuantitativo, lo que reflejó los resultados de las figuras que revelan el diagnóstico del E-Gobierno y su incidencia en la cultura tributaria del cantón Jipijapa. Se utilizó la inducción para el análisis y construcción de las conclusiones desde la población de estudio del canton

Jipijapa basados en 382 habitantes, se utilizaron bases teóricas definidas y resultados de otras investigaciones. Se realizó una revisión bibliográfica donde se obtuvo información veraz de fuentes confiables como artículos científicos, tesis, libros, páginas web de organismos públicos y privados, y, documentos legales, leyes y normativas del E-Gobierno para el desarrollo de sustento teórico de la investigación.

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

*¿Cuál considera usted que es una de las principales incidencias del E-Gobierno en la cultura tributaria según estudios realizados en Jipijapa?*

**Tabla 1:** Principales incidencias del E-Gobierno

| <b>RESPUESTA</b>                                                 | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b>   |
|------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| Reducción del número de funcionarios públicos.                   | 80                | 21         |
| Mejora en la percepción ciudadana sobre la transparencia fiscal. | 98                | 26         |
| Aumento en la evasión tributaria.                                | 109               | 29         |
| Disminución del acceso a los servicios públicos                  | 95                | 25         |
| <b>TOTAL</b>                                                     | <b>382</b>        | <b>100</b> |

**Fuente:** Población de Jipijapa. **Elaborado:** Por Autor de la Investigación.

Análisis e interpretación: Una vez efectuadas las encuestas a las 382, personas, se observa que la percepción más frecuente entre los encuestados es un aumento en la evasión tributaria (29%), le sigue la percepción de una mejora en la transparencia fiscal (26%), lo que indica que un sector importante de la población reconoce aspectos positivos del E-Gobierno. Sin embargo, un 25% percibe una disminución en el acceso a los servicios públicos. Finalmente, el 21% señala una reducción del número de funcionarios públicos como impacto del E-Gobierno, lo que puede reflejar un proceso de automatización administrativa.

*¿Cuál de los siguientes enunciados considera usted que describe mejor el propósito del E-Gobierno?*

**Tabla 2:** Propósito del E-Gobierno

| <b>RESPUESTA</b>                                 | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b> |
|--------------------------------------------------|-------------------|----------|
| Fomentar la competencia entre gobiernos locales. | 221               | 58       |

|                                                                                 |            |            |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Digitalizar los servicios públicos para aumentar la eficiencia y transparencia. | 77         | 20         |
| Aumentar los impuestos mediante plataformas digitales.                          | 45         | 12         |
| Reemplazar completamente la atención presencial al ciudadano.                   | 39         | 10         |
| <b>TOTAL</b>                                                                    | <b>382</b> | <b>100</b> |

**Fuente:** Población de Jipijapa

Análisis e interpretación: Una vez efectuadas las encuestas a las 382, personas la mayoría de los encuestados (58%) considera que el propósito principal del E-Gobierno es fomentar la competencia entre gobiernos locales, solo el 20% identifica como propósito la digitalización de los servicios públicos para aumentar la eficiencia y la transparencia, un 12% cree que se busca aumentar los impuestos mediante plataformas digitales, lo que puede evidenciar una percepción negativa o un desconocimiento sobre el verdadero rol del E-Gobierno. Finalmente, el 10% piensa que su propósito es reemplazar completamente la atención presencial, lo cual podría reflejar temores sobre pérdida del contacto humano en la gestión pública.

*¿Qué porcentaje considera usted de ciudadanos encuestados en Jipijapa considera que el E-Gobierno facilita el cumplimiento tributario, según estudios recientes?*

**Tabla 3:** E-Gobierno facilita el cumplimiento tributario

| <b>RESPUESTA</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b>   |
|------------------|-------------------|------------|
| 25%              | 150               | 39         |
| 50%              | 93                | 24         |
| Más del 70%      | 50                | 13         |
| Menos del 30%    | 89                | 23         |
| <b>TOTAL</b>     | <b>382</b>        | <b>100</b> |

**Fuente:** Población de Jipijapa

Análisis e interpretación: Una vez efectuadas las encuestas a las 382, personas el 39% de los ciudadanos encuestados en Jipijapa considera que solo el 25% de la población cree que el E-Gobierno facilita el cumplimiento tributario. Este resultado refleja una percepción limitada sobre la efectividad del E-Gobierno en fomentar la responsabilidad fiscal. Le siguen un 24% que opina que el 50% de la población lo considera útil, y un 23% que cree que menos del 30% lo percibe de

esa manera. Solo el 13% indica que más del 70% de los ciudadanos creen en la efectividad del E-Gobierno para facilitar el cumplimiento tributario.

## **Discusión**

En relación con el objetivo de fundamentar teóricamente el E-Gobierno y su impacto en la cultura tributaria, diversos autores han aportado perspectivas clave que enriquecen la base conceptual de este campo. (Malodia, Dhir, Mishra, & Bhatti, 2021), desde España, sostienen que la implementación efectiva del gobierno electrónico depende en gran medida de la orientación hacia el ciudadano, destacando la necesidad de procesos digitales centrados en sus necesidades. Esta visión coincide con (Mencía, Mencía, Rivera, Huaman, & Vargas, 2023), quienes señalan que el E-Gobierno no solo optimiza procesos administrativos, sino que también promueve la eficiencia, transparencia y participación democrática, funciones estrechamente ligadas a una cultura tributaria fortalecida. Por otro lado, (Grigalashvili, 2022) amplía la comprensión teórica del gobierno electrónico al proponer una integración conceptual con la gobernanza digital, enfatizando que ambos enfoques son esenciales para el desarrollo de una democracia digital sostenible, que puede ser un entorno favorable para el crecimiento de la responsabilidad fiscal ciudadana.

Las investigaciones realizadas en Ecuador permiten evidenciar tanto avances como limitaciones. (Estrada & Muñoz, 2023) identifican que la baja cultura tributaria en el país está estrechamente relacionada con la falta de conciencia y educación fiscal, lo cual limita el impacto que puede tener el E-Gobierno en este ámbito. En una línea similar, (Ponce & Bone, 2024), en su estudio en Pedro Carbo, concluyen que el desconocimiento sobre obligaciones tributarias lleva a evasión y sanciones, afectando directamente la recaudación de impuestos.

## **4. CONCLUSIONES**

La revisión permitió comprender y conocer como el E-Gobierno no solo moderniza la gestión pública, sino que también influye directamente en el fortalecimiento de la cultura tributaria, al facilitar el acceso a la información y promover la transparencia en los procesos fiscales.

El análisis previo que se realizó detalla que existe un conocimiento limitado por parte de la ciudadanía Jipijapense, sobre el uso del E-Gobierno en los procesos tributarios, lo cual limita su buen uso y limitando su efectividad en el fortalecimiento de la cultura tributaria.

### **Recomendaciones**

Se sugiere incorporar en programas de formación ciudadana contenidos sobre E-Gobierno y cultura tributaria, para que los contribuyentes comprendan cómo estas herramientas digitales mejoran su relación con el sistema fiscal.

Es necesario implementar campañas informativas y talleres educativos que promuevan el uso correcto de las plataformas digitales del E-Gobierno, especialmente dirigidas a los sectores con menor acceso o familiaridad con las tecnologías.

### **REFERENCIAS**

- Areandina. (11 de 07 de 2023). ¿Qué es y por qué es importante la cultura tributaria en Colombia? Obtenido de [www.areandina.edu.co](http://www.areandina.edu.co):  
<https://www.areandina.edu.co/noticias/que-es-y-por-que-es-importante-la-cultura-tributaria-en-colombia>
- Barrientos, P. (2021). Marketing + internet = e-commerce: oportunidades y desafíos. *Revista Finanzas y Política Económica*, 41-56.
- Celac. (2020). Gobierno Electrónico en Ecuador. Obtenido de [www.gobiernoelectronico.gob.ec](http://www.gobiernoelectronico.gob.ec):  
<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/gobierno-electronico-en-ecuador/#1457386498140-d005d879-478c>
- DGI. (2025). Cultura Tributaria. Obtenido de [dgi.mef.gob.pa](http://dgi.mef.gob.pa):  
<https://dgi.mef.gob.pa/CT/CTT>
- Estrada, S., & Muñoz, K. (2023). Análisis de la cultura tributaria con base en los aspectos que condicionan o coadyuvan a su fortalecimiento. Obtenido de repositorio.uasb.edu.ec:  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9156/1/T4003-MDT-Estrada-Analisis.pdf>
- Grigalashvili, V. (2022). DIMENSIONES CONCEPTUALES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GOBERNANZA ELECTRÓNICA EN EL ÁMBITO DE LA DEMOCRACIA DIGITAL. *Revista Internacional de Tecnologías*

Innovadoras en Economía, 1(37).  
doi:[https://doi.org/10.31435/rsglobal\\_ijite/30032022/7753](https://doi.org/10.31435/rsglobal_ijite/30032022/7753)

Guzmán, A., & Abreo, C. (2020). Del comercio electrónico al comercio social: La innovación al alcance de las organizaciones. Estudio para el sector calzado Bucaramanga, Colombia. Organizaciones. Estudio para el sector calzado Bucaramanga, Colombia, 107-118.

Higuerey, E. (01 de Junio de 2019). Comercio electrónico: conoce todo sobre este modelo de negocios y cuáles son sus ventajas. Obtenido de rockcontent.com: <https://rockcontent.com/es/blog/comercio-electronico/>

Ideca. (2020). E-Government. Obtenido de [www.ideca.gov.co](http://www.ideca.gov.co): <https://www.ideca.gov.co/recursos/glosario/e-government>

Impuestos, Internos. (2020). Cultura Tributaria. Obtenido de [dgii.gov.do](http://dgii.gov.do): <https://dgii.gov.do/publicacionesOficiales/bibliotecaVirtual/registrados/otros/Documents/Brochure%20Cultura%20Tributaria.pdf>

Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. (2021). El futuro del gobierno electrónico: un marco conceptual integrado. Pronóstico tecnológico y cambio social, 173. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>

Mencía, T., Mencía, N., Rivera, R., Huaman, N., & Vargas, J. (2023). El E-Gobierno y la Transformación de la Administración Pública: Experiencias y Lecciones desde la Región Andina. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(5). doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i5.7876](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7876)

Ponce, C., & Bone, A. (2024). CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL URBANO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO, CANTÓN PEDRO CARBO. Obtenido de [repositorio.unesum.edu.ec](http://repositorio.unesum.edu.ec): <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6305>

Sanchez, M., & Lucio, A. (2025). E-gobierno en el desarrollo de la cultura tributaria de comerciantes del mercado central de Jipijapa. Polo del Conocimiento, 10(4). doi:DOI: <https://doi.org/10.23857/pc.v10i4.9305>

UTPL. (020). Cultura tributaria - Una acción para contribuir a un mejor país. Obtenido de [vinculacion.utpl.edu.ec](http://vinculacion.utpl.edu.ec): [https://vinculacion.utpl.edu.ec/sites/default/files/Cultura%20tributaria%20-%20Una%20accio%CC%81n%20para%20contribuir%20a%20un%20mejor%20pai%CC%81s\\_0.pdf](https://vinculacion.utpl.edu.ec/sites/default/files/Cultura%20tributaria%20-%20Una%20accio%CC%81n%20para%20contribuir%20a%20un%20mejor%20pai%CC%81s_0.pdf)