

Eficacia del gobierno electrónico en el cumplimiento de obligaciones tributarias, en la ciudad de Portoviejo, 2021

Effectiveness of electronic government in compliance with tax obligations, in the city of Portoviejo, 2021

Cintha Tamara Cuzme-Macay¹
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador
tamy_dou@hotmail.com

Jasson Luis Zambrano-Montesdeoca²
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador
jasson.zambrano@utm.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1842

V8-N3 (may-jun) 2023, pp. 992-1005 | Recibido: 24 de marzo de 2023 - Aceptado: 09 de abril de 2023 (2 ronda rev.)

1 Economista de la Universidad Técnica de Manabí
ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-8833-4135>

2 Economista graduado en la Universidad Técnica de Manabí – Portoviejo. Docente Investigador de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas en la Universidad Técnica de Manabí
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0501-8918>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

La gobernabilidad basada en las tecnologías es una tendencia que va en aumento entre los gobiernos latinoamericanos, los avances tecnológicos han logrado que muchos procesos que se debían realizar de manera presencial, ahora se realicen por medio de alguna aplicación web o al ingresar a determinada página web de cualquier organización. En este sentido, las tecnologías de la comunicación y la información están siendo las protagonistas de muchos cambios a todos los niveles, y tal es el caso de los gobiernos y democracias de diferentes partes del mundo, estos gobiernos se han planteado la posibilidad de incluir las nuevas tecnologías a los procesos gubernamentales, generando lo que se conoce como Gobierno Electrónico, el cual basa su idea central de aplicación en la incorporación de herramientas tecnológicas a sus procesos u opciones que se ofrecen al ciudadano con la finalidad de gestionar sus requerimientos de una manera más expedita, veraz y transparente. El objetivo de la investigación es analizar la eficacia del gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la ciudad de Portoviejo año 2021, esto como parte de una nueva política de Gobierno Abierto adoptado por el Ecuador. La metodología empleada fue la de una investigación documental, en la que se concluyó que la ciudad de Portoviejo ocupa uno de los lugares intermedios en Ecuador en el que se incluye servicios eficientes en torno a los procesos de cobro a nivel tributario de la región, aparte de la información disponible en la página web de la ciudad.

Palabras clave: gobierno electrónico; tecnologías; TIC

ABSTRACT

Technology-based governance is a trend that is increasing among Latin American governments, technological advances have made many processes that had to be carried out in person now be carried out through a web application or when entering a certain web page of any organization. In this sense, communication and information technologies are being the protagonists of many changes at all levels, and such is the case of governments and democracies in different parts of the world, these governments have considered the possibility of including the new technologies to government processes, generating what is known as Electronic Government, which bases its central idea of application on the incorporation of technological tools to its processes or options that are offered to the citizen in order to manage their requirements in a way more expeditious, truthful and transparent. The objective of the research is to analyze the effectiveness of electronic government in compliance with tax obligations in the city of Portoviejo in 2021, this as part of a new Open Government policy adopted by Ecuador. The methodology used was that of a documentary investigation, in which it was concluded that the city of Portoviejo occupies one of the first places in Ecuador in which efficient services are included around the collection processes at the tax level of the region, apart from of the information available on the city's website.

Key words: electronic government; technologies; ICT

Introducción

La globalización ha sido un proceso que ha alcanzado niveles insospechados, hoy en día es posible estar interconectados por medio de múltiples plataformas tecnológicas que permiten la conexión de las personas en tiempo real. Las tecnologías en muchos casos han superado incluso hasta la ficción, representando una nueva era en la que todo se enfoca en el uso de las tecnologías.

Los gobiernos mundiales no son ajenos a estas realidades, más bien son conscientes del gran potencial que posee el uso de la tecnología en los diferentes procesos gubernamentales, en este sentido las democracias han demostrado un claro y creciente interés por mejorar sus servicios de atención a los ciudadanos, esto sin duda de la mano de la adecuación de sus plataformas y los servicios que se ofrecen a sus ciudadanos.

En torno a esto surge un nuevo concepto de gobernabilidad, el cual va de la mano de la incorporación de la tecnología al gobierno. En este sentido se afirma lo siguiente:

La tendencia de los gobiernos a adoptar las tecnologías en su desarrollo gubernamental ha permitido desarrollar diferentes conceptualizaciones y teorías de organización y gestión, tales como: el Nuevo Management Científico, la Gestión Pública Postmoderna, entre otras, este nuevo enfoque de la administración pública se basa en fomentar un buen gobierno” en el que el ciudadano común tenga accesibilidad a la información, por medio del uso de las TIC’S y el internet, con miras a crear un gobierno basado en la atención al ciudadano y la modernización de sus operaciones, en pro de la modernización del estado, y logrando un mejor desempeño en las democracias de los países en vías de desarrollo (Barragan, 2019).

Según Parrales y Vegas (2022) para el caso del Ecuador, se afirma que desde la administración pública se han tomado medidas para instaurar un gobierno abierto, un gobierno Electrónico. Mediante la adopción de un gobierno abierto se busca lograr la mayor transparencia posible

en sus procesos, en el que la ciudadanía actúe y participe como ente fiscalizador de los procesos.

En el Ecuador, el 18 de agosto del 2022 se emite una resolución en la que se autoriza el uso obligatorio del sistema de facturación electrónico en todo el Ecuador, lo cual represento para la Para el caso particular de la ciudad de Portoviejo, se realizó una revisión en sus procesos de e-gobierno resultando en un interesante avance en su instauración de la adecuación de sus servicios a nuevas tecnologías en las que la población en general puede ingresar a realizar sus trámites mediante la página web y gestionar incluso sus pagos tributarios.

Todo esto enmarcado en la normativa nacional de instaurar un sistema de gobierno basado en la adaptación y uso de las tecnologías de la comunicación e información por parte del ciudadano, así como de los funcionarios o servidores públicos en pro de lograr una gestión transparente y a un click de distancia.

Método

La investigación que a continuación se presenta, se realizó por medio de la investigación bibliográfica documental, en la que se realizaron diferentes búsquedas de información en la web, haciendo uso de los principales motores de búsqueda como Google Académico, en las revistas de divulgación científica e indexadas como Scopus, Dialnet, Latindex, etc.

Al respecto de la investigación documental es, como su nombre indica, aquella que se realiza a partir de la información hallada en documentos de cualquier especie, como fuentes bibliográficas, hemerográficas o archivísticas (UNAM, 2019).

De igual manera, Arias (2019) menciona que la información es un insumo vital para la producción de conocimiento científico, por el cual se realizan los diferentes postulados científicos al momento de realizar alguna investigación, en este sentido igualmente afirma que para que la información sea válida debe ser una información verificable, por lo cual debe ser una información que se encuentre en revistas de rigor científico

las cuales sean arbitradas. La información se ubicó de acuerdo al interés en el conocimiento del tema y fue organizada de manera lógica para ser presentada en la investigación.

Resultado

La gestión pública es un proceso mediante el cual se puedan gestionar las necesidades de la población, por medio de una serie de medidas y estrategias que se diseñen en pro de lograr la máxima atención al ciudadano, de una manera clara y transparente. Este tipo de procesos gubernamentales solo se da en gobiernos que previamente se han tomado como objetivos principales de gestión, el tiempo de aplicación de este tipo de estrategias se implantan de manera gradual, en torno a la adecuación de las plataformas tecnológicas, así como de los protocolos de concientización y sensibilización del ciudadano (Flores, 2021).

Los gobiernos del mundo atraviesan desde hace algunos años, una serie de transformaciones que son llevadas por pensamientos e ideales progresistas en los que predomina la modernización, esto se aplica a casi todos los niveles de los gobiernos, con la finalidad, en un principio de lograr establecer un diálogo franco y directo con el ciudadano en el que el gobierno logre hacerse eco de las necesidades, expectativas y logros de la comunidad a la que gobierna, esto sin duda alguna representa el primer paso hacia un gobierno en el que realmente se logre la comunicación y la retroalimentación necesaria para atacar las principales y más urgentes problemáticas que presente el ciudadano común.

Las democracias han implantado una serie de estrategias y medidas a las que se les imputa la capacidad transformadora del estado por medio del uso de las herramientas tecnológicas con que se cuenta en el momento, ya que no es un secreto que las tecnologías han alcanzado niveles de avances impresionantes y hoy día representan una de las mejores y más eficaces herramientas para lograr alcanzar objetivos como, por ejemplo, la modernización del estado, lo cual representa la punta de lanza en este proceso en el cual el uso de las TIC'S son las protagonistas, y en el que

la participación del ciudadano es el protagonista, en este sentido, Montecinos y Contreras (2019) afirman que la participación ciudadana funge como un derecho ineludible que poseen los ciudadanos y la colectividad en general de expresar sus necesidades, deseos, incluso hasta sus sueños, por medio de los mecanismos dispuestos por el estado para hacer llegar sus opiniones y expresiones. Este intercambio de información puede darse no solo a nivel local o regional, sino que pudiera impactar a nivel de un gobierno nacional, y tener la oportunidad de que el colectivo pueda influir en decisiones gubernamentales que afecten al pueblo en general.

La participación ciudadana es uno de los factores decisivos para un gobierno moderno y apuntalado hacia la excelencia en sus procesos, la siguiente figura 1 presenta una esquematización de lo que significa la participación ciudadana.

Figura 1

Participación Ciudadana

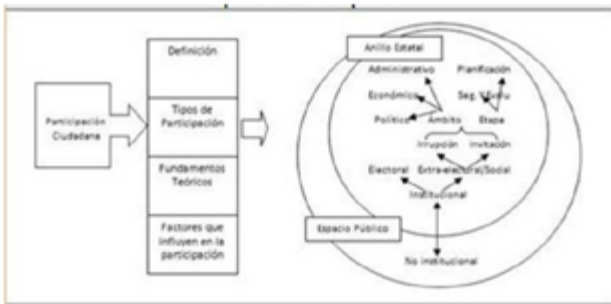


Fuente: (Montecinos y Contreras, 2019)

No se puede hablar de modernización de estado o modernización de gobierno si no se habla de participación ciudadana, por lo cual Duque (2019) afirma que la participación ciudadana resulta un elemento fundamental e imprescindible para el desarrollo de las políticas que se implementaran en el desarrollo de ciertas localidades, pero sin dejar de mencionar que ese proceso presenta muchas carencias en su implementación, por lo que restan importancia en la participación del ciudadano. En este sentido se puede hablar de distintos tipos de participación ciudadana, los cuales se pueden observar en la siguiente figura 2.

Figura 2

Tipos de Participación Ciudadana

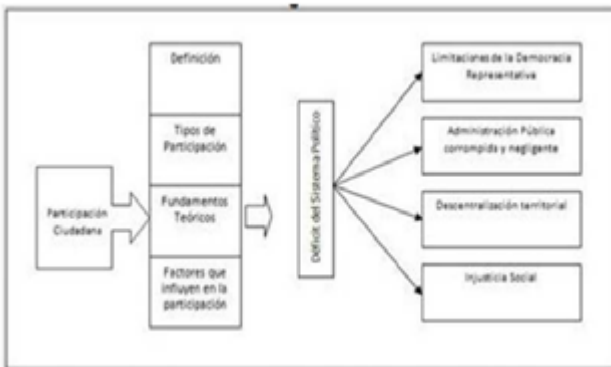


Fuente: (Montecinos y Contreras , 2019)

Ahora bien, resulta importante conocer cuáles son las fundamentaciones teóricas que apoyan o se asocian a la participación ciudadana, los cuales se describen a continuación en la figura 3.

Figura 3

Fundamentos de la Participación Ciudadana



Fuente: (Montecinos y Contreras, 2019)

Sin embargo, es un camino que se debe recorrer para lograr establecer las herramientas tecnológicas que se podrán aplicar para lograr efectividad en las relaciones estado-ciudadano.

Por otro lado, el acceso a la información en estos tiempos en que la comunicación es parte de la vida cotidiana de una buena parte de la población, resulta conveniente para la población y los actores del gobierno poder contar con un buen sistema de difusión de las diferentes políticas que se implementen o pretendan implementar, de igual manera se concibe como un derecho que poseen los

ciudadanos de tener acceso a la información, en este sentido, Mendoza et al. (2021) plantea los principios básicos sobre el derecho a la información, los cuales se listan a continuación:

El derecho a la información es un derecho de todo ser humano.

Todas las instituciones públicas tienen derecho al acceso de la información.

Los trámites que se solicitan deben poseer las características de rapidez, gratuidad y eficiencia.

Los funcionarios públicos deben gestionar las peticiones y trámites solicitados por los usuarios.

La información debe ser publicitada, solo para el caso de la información denegada o información secreta son la excepción.

Cuando se niegue cierta información a los usuarios deben estar debidamente motivadas. Las denegaciones de acceso a la información deben ser limitadas y estar debidamente motivadas.

Toda persona tiene el derecho de recurrir las denegaciones de acceso o la no contestación a las solicitudes realizadas.

Todos los trámites que se realicen en las entidades públicas deben estar a la disposición de los usuarios, así como los aranceles que se deban cancelar.

La independencia de poderes debe existir en toda democracia participativa, por lo cual estos órganos independientes deben garantizar el derecho del ciudadano a la información.

Para lograr que un gobierno presente un proyecto de descentralización el cual presente características de modernización en todos o la gran mayoría de sus procesos, se debe tomar en cuenta lo que ya se mencionó anteriormente acerca de la participación ciudadana como insumo principal para el proceso, luego de ello entra en el juego una de las piezas que será la herramienta principal que garantizara el éxito de la modernización y lograr un “Gobierno Electrónico”, a esto se refiere el uso de herramientas

tecnológicas y de información, ya que en la actualidad la población mundial en general esta influenciada por el uso y manejo de dispositivos electrónicos que permiten la comunicación desde casi cualquier parte del planeta.

El Gobierno Electrónico (GE) es una de las nuevas tendencias en cuanto a gobernabilidad que hoy día se encuentran en la palestra mundial, esta nueva metodología de trabajo a la luz del avance de las nuevas tecnologías, hace su aparición gracias a gobiernos que pretenden reenfozar sus esfuerzos dentro de un clima social tecnológico en el que la obra social se enfoque a la mejora de los servicios al ciudadano haciendo uso de las tecnologías.

Al respecto de esto, Canoura (2018) expresa que este nuevo modelo de gobierno promueve la adopción de tecnologías de la información y la comunicación, haciendo uso de estas con la finalidad de lograr una mejor y más efectiva gestión gubernamental. De igual manera, el estado comienza a implementar una serie de políticas que incluyen la modernización de sus gestiones y operaciones al implementar como política la modernización de la gestión pública direccionado hacia un gobierno que utilice herramientas tecnológicas de información para lograr una mejor calidad de gobierno, a este tipo de gobierno se le llama gobierno electrónico (Delgado , 2022).

De igual manera, Mendoza et al. (2021) afirman que la concepción de un gobierno electrónico por parte del estado, representa un instrumento renovador que viene a dar respuesta a las exigencias de la población en cuando a sus demandas y necesidades básicas, las cuales promueven la efectividad de las políticas públicas que fomentan el desarrollo de las localidades en las que se implementan.

Es de hacer notar, que la característica principal de un gobierno electrónico radica en el uso de las tecnologías aplicadas a la divulgación de la información, en este sentido Arguelles (2022) realizo una compilación de las principales características de las cuatro etapas que hasta ahora componen al gobierno

electrónico. A continuación, se pueden observar en la figura 4, 5, 6 y 7 respectivamente.

Figura 4

Categorías Gobierno Electrónico 1.0

Categoría	Descripción	Objetivo	Beneficio
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.

Fuente: (Arguelles, 2022)

Figura 5

Categorías Gobierno Electrónico 2.0

Categoría	Descripción	Objetivo	Beneficio
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano a través de canales electrónicos, mediante el uso de plataformas de atención al cliente, como el chatbot, el correo electrónico y la atención telefónica.	Mejorar la atención al ciudadano a través de canales electrónicos.	Reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción del ciudadano.

Fuente: (Arguelles, 2022)

Figura 6

Categorías del Gobierno Electrónico 3.0

Nombre	Tecnología representativa	Objetivo principal	Resultados/funciones operativas	Indicadores de éxito
Tabla de Excel	Indicador de Excel, web, etc.	Gestione transacciones, gestione la información y la transacción, realice la contabilidad.	Resultados/funciones operativas	Indicadores de éxito
Tabla de Excel y Base de Datos (MySQL)	Web, etc., tecnología de internet (correo, mensajería instantánea, chat, etc.)	Gestione transacciones.	Resultados/funciones operativas	Indicadores de éxito
Software de CRM	Web, etc., Internet de las cosas	Gestione transacciones, gestione la información, gestione la comunicación digitalizada las operaciones gubernamentales.	Resultados/funciones operativas	Indicadores de éxito
Módulo de CRM	Web, etc., Internet de las cosas, análisis de datos	Gestione transacciones, gestione la información, gestione la comunicación digitalizada las operaciones gubernamentales, gestione la información.	Resultados/funciones operativas	Indicadores de éxito

Fuente: (Arguelles, 2022)

Figura 7

Categorías del Gobierno Electrónico 4.0

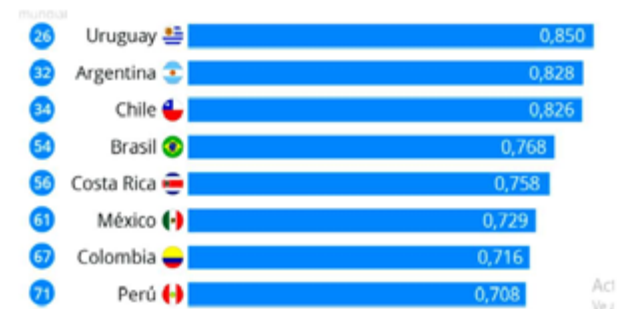
Nombre	Tecnología representativa	Objetivo principal	Resultados/funciones operativas	Indicadores de éxito
Tabla de Excel	Indicador de Excel, web, etc.	Gestione transacciones, gestione la información y la transacción, realice la contabilidad.	Resultados/funciones operativas	Indicadores de éxito
Tabla de Excel y Base de Datos (MySQL)	Web, etc., tecnología de internet (correo, mensajería instantánea, chat, etc.)	Gestione transacciones.	Resultados/funciones operativas	Indicadores de éxito
Software de CRM	Web, etc., Internet de las cosas	Gestione transacciones, gestione la información, gestione la comunicación digitalizada las operaciones gubernamentales.	Resultados/funciones operativas	Indicadores de éxito
Módulo de CRM	Web, etc., Internet de las cosas, análisis de datos	Gestione transacciones, gestione la información, gestione la comunicación digitalizada las operaciones gubernamentales, gestione la información.	Resultados/funciones operativas	Indicadores de éxito

Fuente: (Arguelles, 2022)

Sin duda, el uso del internet revoluciono hasta la forma de gobernar en el planeta, esto aunado a los avances en aparatos electrónicos marcan la pauta para lograr una transformación en la concepción de las gestiones en todos los sentidos, las ventas de productos, la telemedicina, la internacionalización de los recursos, la interconexión de seres humanos o incluso IA que son capaces de recrear situaciones que solo eran posibles en la imaginación de los más asiduos soñadores. Sin embargo, la automatización ha llegado para quedarse, en el caso de América Latina, la introducción a este mundo digital ha sido un tanto tímido, los primeros pasos están referidos solo al manejo de tecnología básica como ordenadores para el manejo y gestión de información y cálculos, sin embargo, la conectividad y digitalización en los países ha sido lenta. A continuación, se muestra en la Figura 8 los países de Latinoamérica que hasta el año 2021 estaban más digitalizados.

Figura 8

Gobiernos por países más digitalizados hasta el 2021



Fuente: (Gonzalez et al., 2023)

En el caso de Ecuador, desde el año 2009 crea el Plan de Gobierno Electrónico (PGE) como un elemento que busca la modernización del estado, este plan está compuesto por cuatro elementos, los cuales son:

Pilares

Objetivos

Estrategias

Parque de soluciones.

Estas acciones han permitido que el gobierno disponga de información referente a diversos temas de interés nacional y regional, sean publicados mediante páginas web gubernamentales las cuales permitan transformar a la administración pública de poseer procesos lentos a procesos enfocados en la mejora continua (Moreira y Hidalgo, 2020).

El gobierno electrónico en el ecuador tiene sus bases o fundamentos en la transformación de sus procesos para lograr la eficiencia y eficacia en sus servicios, en este sentido, el estado ecuatoriano promueve un plan de gobierno electrónico que según Zamora et al. se presenta mediante un modelo el cual presenta características como lo son sus pilares, objetivos, sus estrategias y sus opciones de soluciones, las cuales se describen a continuación:

Los objetivos, están referidos a lo que el gobierno electrónico apunta, o a donde se desea llegar.

Las estrategias, son una serie de decisiones y/o acciones que se plantean y desarrollan en función de lograr los objetivos planteados.

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

Los pilares son un marco regulatorio en el que se proyectan los proyectos y sus estrategias, todo ello en función de alcanzar los objetivos trazados, de igual manera incluyen las tecnologías a usar, y el talento humano que hará posible la implantación del gobierno electrónico.

Seguidamente, se proporciona una gráfica en la que se puede observar el modelo de Gobierno Electrónico Ecuatoriano.

Figura 9

Modelo de Gobierno Electrónico Ecuatoriano



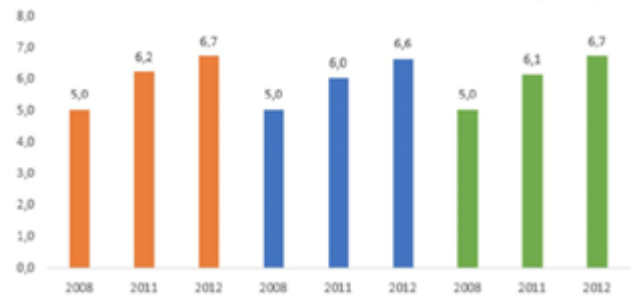
Fuente: (Zamora et al., 2018)

A nivel mundial, el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (IDGE) es el indicador propuesto por las naciones unidas para medir la efectividad de los gobiernos electrónicos en el mundo, por lo cual se mide la capacidad de uso de las tecnologías de la comunicación y la información al respecto de los servicios públicos enfocados al ciudadano. Seguidamente, en la gráfica 2 se puede apreciar

la evolución del índice de desarrollo de gobierno electrónico en el Ecuador hasta el año 2013.

Figura 10

Evolución de la ubicación del Ecuador en el índice de desarrollo del gobierno electrónico (IDGE) (2008-2012)



Fuente: (Zamora et al., 2018)

Ahorabien, el Ecuador como muchos otros países de Latinoamérica que se encuentran en vías de desarrollo, y por lo cual presentan diversos retos para su plena instalación de herramientas tecnológicas y de estrategias gubernamentales que permitan lograr los objetivos trazados, lo cual se resume y menciona Zamora et al. (Montecinos & Contreras, 2019) en su artículo sobre el gobierno electrónico en el Ecuador.

Crear una red que integre al Gobierno Electrónico con todos los sectores, instituciones y niveles de la Administración pública.

Crear la opción de que todo ciudadano del Ecuador pueda contar con la opción de poseer una cuenta en la que acceda a la información de las instituciones gubernamentales que necesite o desee, desde cualquier parte donde se encuentre sin la necesidad de hacer presencia física en la institución gubernamental.

Para nadie es un secreto que el ser humano es resistente a los cambios, y aun en temas tecnológicos el escepticismo aun está presente, por lo cual resulta necesario que se realicen campañas de sensibilización de la población en cuanto a fomentar el uso de las TIC'S para los trámites gubernamentales, de igual manera instruir a los servidores públicos y las instituciones.

Es de vital importancia que la enseñanza de los temas tecnológicos y de manejo de redes y páginas web sean impartidas entre los estudiantes de todos los niveles, con esto se lograría sumar una importante suma de ciudadanos a largo plazo al proceso de automatización de los servicios gubernamentales a los ciudadanos.

Crear una mejora continua para los servicios ya existentes.

Evitar la duplicidad de trabajo o el retrabajo de los trámites, en muchos casos se hace repetir los trámites ya realizados vía web, esto genera una importante cantidad de retrabajo tanto para el funcionario como para el ciudadano.

Cooperación interinstitucional, permitiendo compartir metodologías de trabajo, tecnologías y otros elementos que permitan crecer en formas y maneras de mejorar el trabajo.

Fomentar entre los servidores públicos la prosecución de las actividades.

Generar alianzas entre el sector privado y el gobierno.

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

Mantener el Gobierno Electrónico independientemente del gobierno de turno, esta estrategia de modernización de gobierno debe nutrirse y avanzar conforme avanzan las tecnologías.

Garantizar que el Gobierno Electrónico sea cubierto por una serie de instrumentos legales que normen su uso y participación, así como vigile el cumplimiento de sus objetivos en pro de la modernización del estado ecuatoriano.

Ecuador cuenta con una serie de acciones en pro de la modernización de sus sistemas de gobierno, los procesos asociados a la utilización de tecnología, uso de TIC, softwares integrados a los sistemas de cobros en línea, generación de facturas o comprobantes de pago en casi todas las modalidades de exigencia tributaria del país, con

lo cual ha buscado fomentar el uso de sus sistemas en línea de atención al ciudadano para lograr una mejora en la eficiencia y eficacia de sus servicios.

En el caso del cantón Portoviejo, se puede observar en la siguiente tabla los servicios electrónicos que son ofrecidos.

Tabla 1

Servicios electrónicos prestados en el GAD del Cantón Portoviejo

N°	Administración Municipal	Sistemas de información				
		Servicios electrónicos	Sistema integrado de seguridad y emergencias	Sistema de CCTV	Sistema de gestión de transporte público	Sistema de alerta temprana
1	GAD Portoviejo	X	X	X	X	X

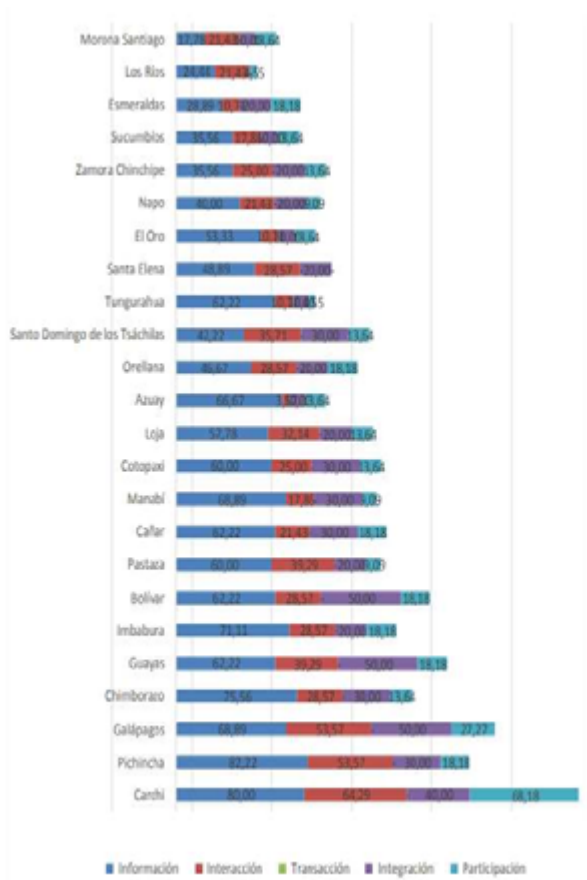
Fuente: (Palma, 2019)

Dentro de los servicios electrónicos que se ofrecen se encuentran varios de los servicios de cobro y facturación tributaria del mencionado cantón, con el objeto de ofrecer una mejor calidad de servicios al ciudadano, de la mano del uso de las tecnologías de la información.

De igual manera, en el Ecuador existe una serie de cantones que se han dedicado a la modernización de sus procesos de servicios al ciudadano, entre esos se encuentra la ciudad de Portoviejo en la provincia de Manabí, el cual, a nivel municipal, en el ranking nacional, el cual fue realizado por Zambrano et al. (2019) se ubica a Portoviejo en unas de las posiciones intermedias, con una puntuación de 68.09 en la dimensión información, principalmente por la dimensión Información y Transacción. En la siguiente Figura 11 se puede observar el ranking nacional.

Figura 11

Ranking Nacional



Fuente: (Zambrano et al., 2019).

Esto significa que las evaluaciones que se han realizado sobre las demás regiones de la nación, arrojan una importante data sobre los aspectos en los que los GAD están posicionados en cuando a diferentes dimensiones como lo son la información que se le brinda en las páginas web al ciudadano, la interacción, las transacciones, lo que se observa poca incidencia en este factor, así como la interacción y la participación ciudadana en los portales web.

A continuación, se muestra la tabla 2 en la que se destacan las principales funcionalidades de la ciudad en cuanto al Gobierno Electrónico.

Tabla 2

Principales funcionalidades de la ciudad en referencia al Gobierno Electrónico

GAD	Municipio de Portoviejo
Web	http://portoviejo.gob.ec/
Tipo de relación con la sociedad	Gobierno para el Ciudadano (G2C) Gobierno para el Servidor Público (G2E)
Iniciativas destacadas	Servicios en Línea Consulta de Tramites Municipales Intranet Ficha electrónica de novedades y denuncias
Servicios en Línea	Es una herramienta que provee e-servicios a la ciudadanía: Consultas en Línea Turnos en Línea Certificados Municipales Declaraciones y Gestión de Patentes Solicitud de Tramites Municipales Formularios Calculadoras Ordenanzas municipales y buzón de quejas y sugerencias
Consulta de Tramites Municipales	Permite consultar el estado del trámite, ingresando el código asignado.
Intranet	Provee e-servicios hacia los empleados, tales como: roles de pago, consulta de atrasos y faltas, consulta de marcaciones, formularios de impuesto a la renta y cumpleaños.
Ficha electrónica de novedades y denuncias	Permite reportar daños tanto en espacios públicos como en construcciones, por competencias del GAD, a través de un formulario pre establecido y un formulario de información del ciudadano.
Información	Esta dimensión analiza la información presentada en el sitio web, tanto en su accesibilidad, formato, organización y cumplimiento de los indicadores establecidos por la Lotaip, en el caso de los municipios de Manabí, cumplen en un 36% con información completa y actualizada. La puntuación más alta en esta dimensión la obtuvo Portoviejo (35), debido al bajo nivel de accesibilidad, pese a su cumplimiento con la transparencia y acceso a la información pública.
Interacción	Se analiza el nivel de interacción del sitio web con la ciudadanía, al permitirle obtener formatos de tramites institucionales en línea, comunicación en línea con webmaster o con funcionarios del GAD, búsqueda y personalización de la información, a nivel de los GAD municipales de Manabí el nivel de interacción es muy bajo, el promedio apenas alcanza el 5.77.

Transacción	En el caso de los GAD municipales de Manabí, el único GAD que presenta e-transacciones en línea es Portoviejo, a través de su herramienta de servicios en línea, donde se pueden realizar consultas (incluye pago de deudas con dinero electrónico y tarjetas de crédito del Banco del Pichincha), turnos en línea, certificados municipales, declaración y gestión de patentes, solicitud de trámites municipales, formularios, calculadoras (para utilidades - alcabalas y tasas de áreas verdes), así como ordenanzas y buzón de quejas y sugerencias.
Integración	Se analiza la integración horizontal, vertical y transaccional del sitio web, y la puntuación en esta dimensión es muy baja, ya que no existe uniformidad en el diseño de los portales web, ni a nivel de GAD ni en relación con el Gobierno Central, cada portal presenta la información, e-servicios y herramientas que considera adecuada.
Participación	Analiza el nivel de participación del ciudadano a través del sitio web. En esta dimensión el promedio apenas alcanza el 2.59, ya que el único medio de participación que proveen al ciudadano es a través de redes sociales.

Fuente: (Zambrano et al., 2019)

En el caso de Portoviejo, la facturación electrónica viene a aportar efectividad y evitar evasiones de impuestos, así como el incremento en las recaudaciones de impuestos, pero que sin embargo puede presentar dificultades al contribuyente, lo cual se puede verificar en la siguiente figura 12.

Figura 12

Diagrama de Ishikawa del sistema de facturación electrónica



Fuente: (Intriago et al., 2022)

Según el estudio realizado por Intriago et al. (Intriago, Loor, & Cedeño, 2022) en el que se analiza la facturación digital de la ciudad de Portoviejo:

Se puede determinar la inconformidad que tiene los contribuyentes del sector Portoviejo acerca del sistema de facturación electrónica, la cual un 66,7% considera que

no están de acuerdo con el proyecto que se va a llevar a cabo por renta, mientras que el 33,3% de los contribuyentes si considera beneficioso la puesta en marcha del proyecto del sistema de facturación electrónica (p.11)

Aún existe mucha incertidumbre entre los comerciantes y contribuyentes en general al respecto de la facturación electrónica, por lo cual se evidencia la necesidad de fortalecer las campañas de conocimiento y sensibilización de este nuevo sistema.

Discusión

La situación en el mundo entero con la globalización y la utilización de la tecnología para fines gubernamentales, en que se propone y ya se está logrando la construcción de sistemas de apoyo tecnológicos para lograr ciudades inteligentes, en las que se integren la capacidad humana de crear espacios sustentables para el desarrollo de las regiones por medio de la tecnología y los sistemas de información.

Al respecto de esto, el artículo se centró en la introducción del tema de las bondades que se ofrecen al construir ciudades, regiones o municipios inteligentes, en los que se ofrezcan servicios de rapidez, transparencia y seguridad a los ciudadanos, mediante tecnologías de información que permiten proveer a los ciudadanos de herramientas que puedan ser usadas para el beneficio de la nación. Tal es el caso de Portoviejo, en el que se han realizado esfuerzos para adaptar los sistemas de seguridad ciudadana, servicios públicos, servicios tributarios entre otros, en los que se logren ofrecer los pagos, consultas en línea, sugerencias, entre otros que permitan al ciudadano evitar realizar estos trámites de una manera presencial en las diferentes oficinas destinadas para ello, esto ocasionaba en muchas ocasiones el colapso e ineficiencia de los procesos municipales.

En el caso de Portoviejo, se podría decir que era una hoja en blanco en cuanto al uso de tecnología en sus procesos gubernamentales, sin embargo, luego de la resolución sobre el uso obligatorio del sistema

de facturación electrónica en todo el Ecuador, se han estado realizando las gestiones para llevar a Portoviejo hacia la modernización.

Sin embargo, y en cuanto a las demás regiones del país, este cantón se posiciona entre los pioneros en cuanto a la modernización enfocados en la creación de portales web en los que se ofrezca una experiencia al usuario en la que se puedan realizar una serie de trámites y consultas con la misma validez que los realizados personalmente. Según la información plasmada por Zambrano et al. (2019) el único portal que cuenta con transacciones en línea es Portoviejo, en la que se pueden realizar todo tipo de pagos mediante dinero electrónico, turnos en línea, consultas, certificados y documentación municipal, incluso la gestión de patentes y permisos, y de igual manera una amplia gama de información de interés ciudadano.

En torno a esto, se puede decir que Portoviejo aún está en vías de desarrollarse como una ciudad inteligente, o al menos como una ciudad que está en un proceso de adecuación de sus plataformas e infraestructura tecnológica, con miras a experimentar cambios significativos en cuanto a la concepción actual de un gobierno electrónico.

Sin embargo, y en torno a las limitantes que aún se encuentran para llevar a cabo estas adecuaciones se pueden mencionar, es la parte del apoyo financiero para cubrir los costos asociados a la adecuación tecnológica, ya que esto supone una inversión considerable no solo en los equipos tecnológicos, sino en la puesta en marcha de software que garantice la seguridad y robustez de los servicios soportados por los sistemas, por otro lado la capacitación a todos los servidores y funcionarios públicos que deben llevar las riendas de los sistemas así como servir de guía a los usuarios.

Por otro lado, se debe tomar en cuenta la sensibilización de los sistemas en línea disponibles para el usuario, que de igual manera por tratarse en su mayoría de pagos deben contar con un sistema intuitivo y amigable que les

permita percibir seguridad en sus transacciones, así como la forma más fácil de realizarlos.

Conclusiones

El tema de la globalización ha alcanzado niveles insospechados en todos los sentidos, en el caso particular del presente artículo, en el que se busca evaluar la eficacia de un sistema de facturación o cobros tributarios en la ciudad de Portoviejo, es de hacer notar el efecto e impacto que tiene el hecho de concentrar el avance en la adecuación de los servicios al ciudadano por parte de un gobierno.

Desde hace algún tiempo, las democracias del mundo han buscado mejorar la atención a sus ciudadanos mediante un trato más directo. En el que se les ofrezca un mejor servicio, en este sentido el innovador concepto de crear un Gobierno Electrónico o e-government ha revolucionado los preconceptos que hasta la fecha se poseían en materia de administración pública.

Tal como se mencionó anteriormente, la ciudad de Portoviejo ocupa la primera posición en cuanto a la modernización de sus procesos o servicios gubernamentales que se ofrecen al ciudadano, y es que se ubica con un 49,05% en el ranking nacional, esto referido a la implantación de un e-gobierno, el cual proporciona al ciudadano una serie de herramientas como la consulta en línea, llenado de formularios para turnos en servicios del gobierno regional, tramites y cancelaciones tributarias, lo que lo hace un sistema robusto en cuanto a la recaudación de impuestos para el municipio, lo cual refleja el fuerte de este sistema en la ciudad de Portoviejo, en cuanto a la información y transacción. Esto es un indicativo de que existe una efectividad notoria en cuanto a la eficacia del gobierno electrónico planteado en el cantón.

Para el caso de la ciudad de Portoviejo se determinó que sus procesos de “gobierno electrónico” se encuentran entre los primeros en cuanto al servicio en la web se mantiene.

En comparación a otras ciudades del Ecuador, aun y cuando desde el año 2009 se fomenta la transformación de los gobiernos a electrónicos.

Se puede decir que la ciudad de Portoviejo es la única que por ahora tiene el servicio de pago en línea con dinero electrónico..

Referencias bibliográficas.

- Arguelles, E. (15 de Marzo de 2022). Las etapas de desarrollo del gobierno electrónico: revisión de la literatura y análisis de las definiciones. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 10(24). doi:<https://doi.org/10.22201/enes1.20078064e.2022.24.81028>
- Arias, F. (2019). Citación de fuentes documentales y escogencia de informantes: un estudio cualitativo de las razones expuestas por investigadores venezolanos. *E-Ciencias de la Información*, 9(1), 20-43. doi:<https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.32224>
- Barragan, X. (24 de Mayo de 2019). Gobierno Electrónico Local del Ecuador. *Espacios Publicos*, 22(54), 81-102. Recuperado el 15 de Febrero de 2023, de <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19121/14166>
- Canoura, V. (Abril de 2018). Método y estudio del Gobierno Electrónico municipal. Una propuesta metodológica y su aplicación al gobierno municipal en Galicia. *licadela Facultad de Ciencias Políticas y Sociales*, 28. Recuperado el 13 de Febrero de 2023, de <https://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/62503>
- Delgado , V. (20 de Marzo de 2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2405. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034
- Duque, N. (2019). Los vacíos de la planeación participativa en la formulación de los planes de desarrollo local en Bogotá. *Revista Brasileira de Gestão Urbana*, 11. doi:DOI: 10.1590/2175-3369.011.e20180193
- Flores, I. (Noviembre de 2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina, Revista Multidisciplinar*, 5(6). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359
- Gonzalez, N., Baque, E., & Proaño, W. (2023). Gobierno electrónico. Resultados de prácticas innovadoras en la Gestión Pública. *Avances*, 25(1), 45-62. Recuperado el 13 de Febrero de 2023, de <http://avances.pinar.cu/index.php/publicaciones/article/view/735/2062>
- Intriago, H., Loor, K., & Cedeño, Y. (23 de Diciembre de 2022). Facturación electrónica como obligación tributaria para los contribuyentes del régimen general en Portoviejo. *Ciencia Latina, revista Multidisciplinar*, 6(6), 13962. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4445
- Mendoza, J., Cobo, E., & Boza, J. (2021). La gestión pública y el gobierno abierto como herramienta de comunicación. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(s2), 583-590. Recuperado el 13 de Febrero de 2023, de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2359/2320>
- Montecinos, E., & Contreras , P. (Abril de 2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86). Recuperado el 13 de Febrero de 2023, de <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356004/29059356004.pdf>
- Moreira , M., & Hidalgo, A. (20 de Julio de 2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del Conocimiento*. Recuperado el 14 de Febrero de 2023, de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1533/html>
- Palma, M. (2019). Factores que Determinan al

GAD de Portoviejo como un Modelo de Ciudad Inteligente. Guayaquil: Tesis en Opción al título de Magíster en: Sistemas de Información Gerencial. Recuperado el 12 de Marzo de 2023, de <http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/147/FACTORES-QUE-DETERMINAN-AL-GAD-DE-PORTOVIEJO-COMO-UN-MODELO-DE-CIUDAD-INTELIGENTE-.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Parrales, R., & Vegas, H. (20 de Octubre de 2022). Administración pública digital e inteligente desde la perspectiva del gobierno abierto. Caso de estudios GAD Provincial de Manabí. 593 Digital Publisher CEIT, 7(6-1), 162-180. doi:doi.org/10.33386/593dp.2022.6-1.1538

UNAM. (2019). La Investigación Documental: Características y Algunas Herramientas. Mexico. Recuperado el 15 de Febrero de 2023, de http://132.248.48.64/repositorio/moodle/pluginfile.php/1516/mod_resource/content/3/contenido/index.html

Zambrano, C., Velez, X., & Velez, Y. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí. Dominio de las Ciencias, 5(3). doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v5i3.940>

Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. Espacios, 39(6). Recuperado el 14 de Febrero de 2023, de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>