

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1866>

Administración Municipal del Gobierno electrónico del Cantón Quevedo y su impacto en los contribuyentes de predios urbanos, periodo 2019 – 2022

Municipal administration of e-government in Quevedo canton and its impact on urban property taxpayers, period 2019 - 2022

Jennyfer Cristina Villavicencio Bailón

jennyfer.villavicencio@uteq.edu.ec

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Quevedo – Ecuador

Artículo recibido: 05 de marzo de 2024. Aceptado para publicación: 21 de marzo de 2024.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

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 clave: administración pública, rendimiento, desarrollo, gestión de información

Abstract

Digital government represented in many aspects an innovation for public administration, giving way to the updating of governmental processes and allowing society to have access to first-hand information in an efficient, 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 conducted to strengthen the weak points of this platform in terms of performance, speed and frequency of use by citizens. In addition, we sought to manage the information published more efficiently and securely, minimize the time spent by citizens

on procedures that can be carried out online through the portal and promote compliance with existing standards for the administration of an electronic government portal based on the E-Government Law and its impact on the public administration of the Quevedo municipal government and its impact on society. The proposal was articulated with the strategic approach to Information Management, in its organizational and procedural dimension, and its impact on the informational culture, decision making and new approaches to governance as a result of the impact of Information and Communication Technologies within the public administration of the GAD municipal Quevedo and its impact on society.

Keywords: public administration, performance, development, information management

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons . 

Cómo citar: Villavicencio Bailón, J. C. (2024). Administración Municipal del Gobierno electrónico del Cantón Quevedo y su impacto en los contribuyentes de predios urbanos, periodo 2019 – 2022.

LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades 5 (1), 150 – 166.

<https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1866>

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 gestionan los asuntos gubernamentales y, de manera particular, cómo se relaciona 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 sólo modernizó los procedimientos administrativos, sino que también facilitó una mayor eficiencia, transparencia y participación ciudadana en la gestión pública del Cantón Quevedo.

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. (2009) 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.

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.

Esta situación emergente resaltó la importancia de contar con un gobierno electrónico robusto y eficiente, debido a 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.

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

Por su parte, 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?

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, es bajo esta razón que se planteó la realización de la presente investigación proponiendo como objetivo general:

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

En consecuencia, también se plantearon objetivos 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

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.

Cabe destacar, que el término e-Gobierno o gobierno electrónico ya ha sido estudiado con anterioridad a los acontecimientos sucedidos durante y después de la pandemia por COVID-19, incluso en el registro bibliográfico se puede dar cuenta que 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)

Por otra parte, algo fundamental a día de hoy para poder implementar un sistema de gobierno electrónico son las plataformas de pagos en línea, con base en esto, se considera pertinente presentar la perspectiva de varios autores donde han destacado características y aspectos relevantes de las plataformas de pago en línea.

En el libro "Electronic Commerce: A Managerial and Social Networks Perspective" de los autores Turban, King y Lang (2018), 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 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, más aún en el sector público, modernizando y agilizando los procesos.

METODOLOGÍA

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. 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.

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)

Muestra

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

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 \cdot (n-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Reemplazando los valores

$$n = ?$$

$N = 67.910$

$P/Q = 0,5$

$Z = 1.96$ (para el 95% de confianza)

$e = 0,05$

$n = 383$

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

Por otra parte, para abordar el tema "Administración Municipal del Gobierno Electrónico del Cantón Quevedo y su Impacto en los Contribuyentes de Predios Urbanos, Período 2019-2022," se utilizaron 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:

- Encuestas a Contribuyentes
- Entrevistas a unicifuncionarios Mpales
- Análisis de Documentos
- Análisis Estadístico
- Revisión Bibliográfica
- Instrumentos de la Investigación

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En de acuerdo con las respuestas obtenidas en las entrevistas, se puede establecer que 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.

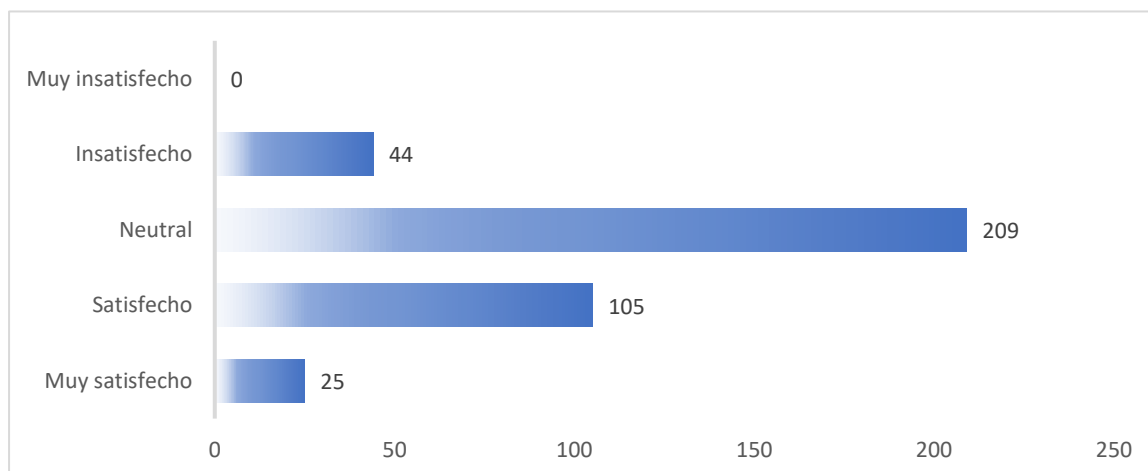
En el futuro, el GAD Quevedo tiene como prioridad el desarrollo con el talento humano y la contratación de consultoría para la ventanilla virtual única de trámites, lo que sugiere una visión a largo plazo para seguir modernizando y mejorando la experiencia del gobierno electrónico a nivel municipal.

Así mismo se evidencian los resultados obtenidos en las encuestas, en este caso, se presentan los gráficos por cada pregunta realizada

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

Gráfico 1

Nivel de satisfacción



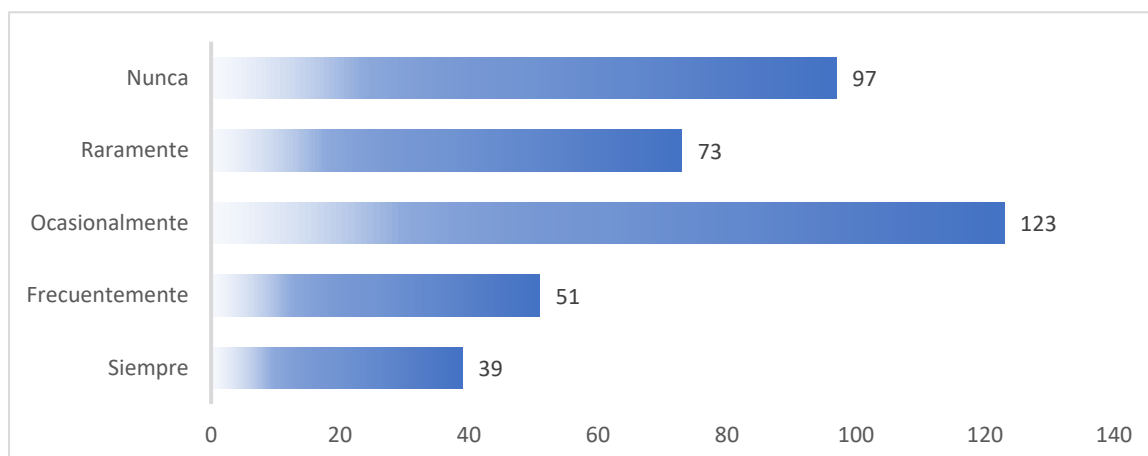
Fuente: elaboración propia.

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".

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

Gráfico 2

Frecuencia



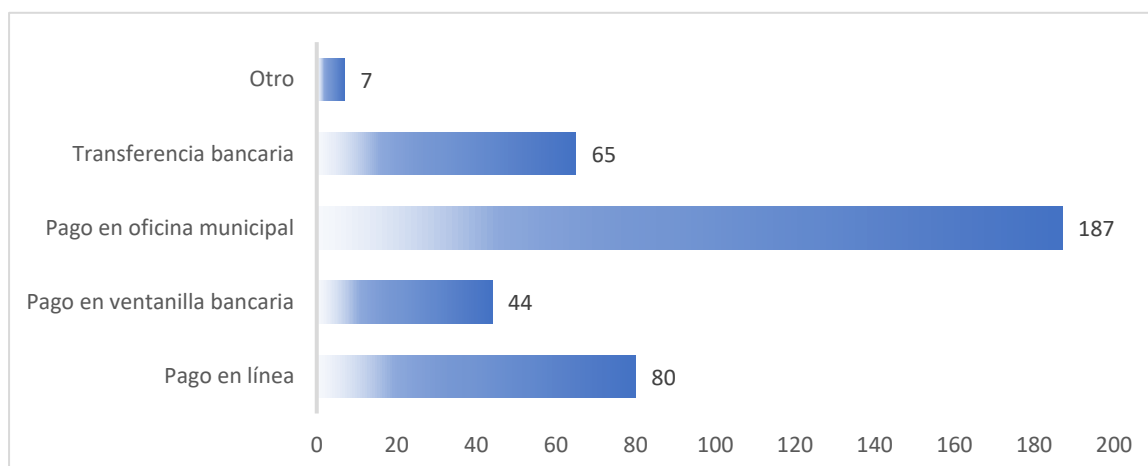
Fuente: elaboración propia.

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".

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

Gráfico 3

Pago preferido



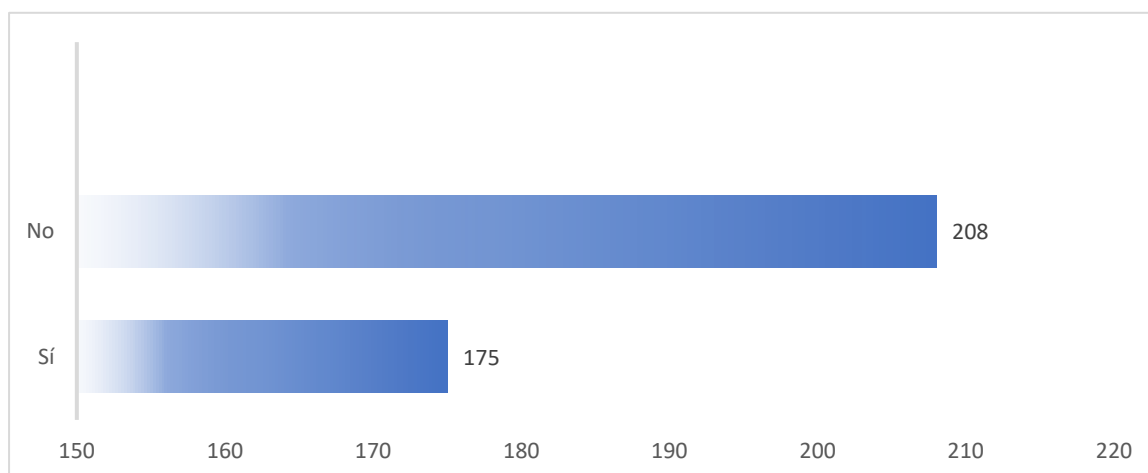
Fuente: elaboración propia.

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 48% 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 12%. Solo el 2% optó por la categoría "Otro".

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

Gráfico 4

Sistema de cobros



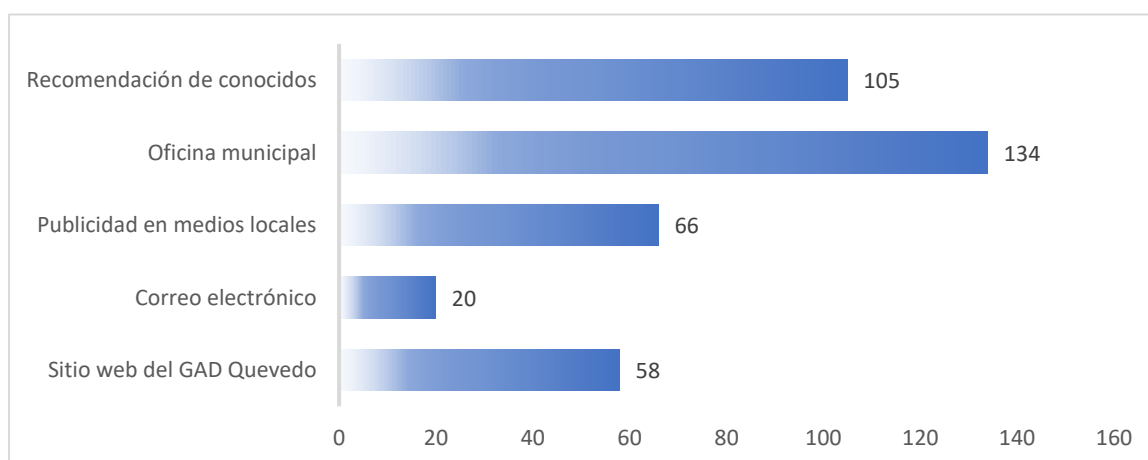
Fuente: elaboración propia.

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.

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

Gráfico 5

Sitio de conocimiento



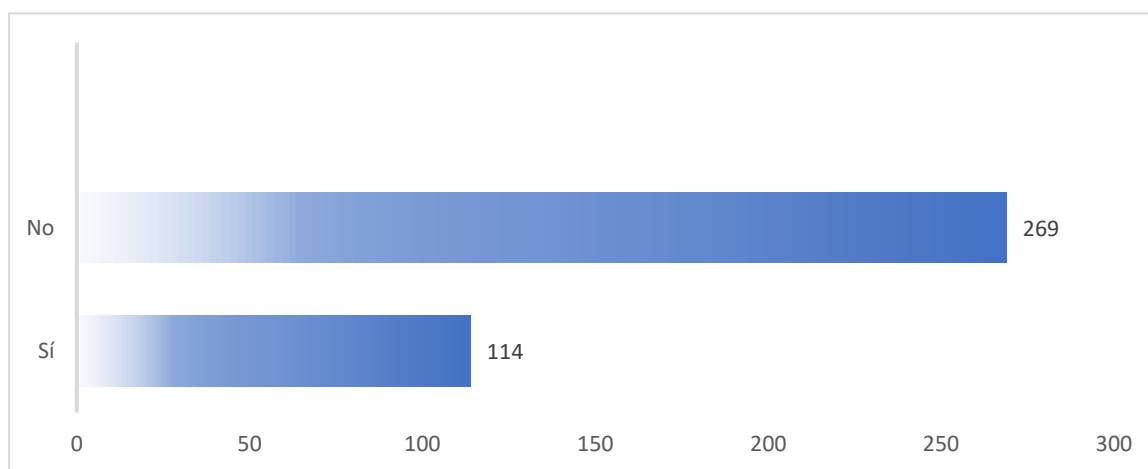
Fuente: elaboración propia.

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.

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

Gráfico 6

Problemas técnicos



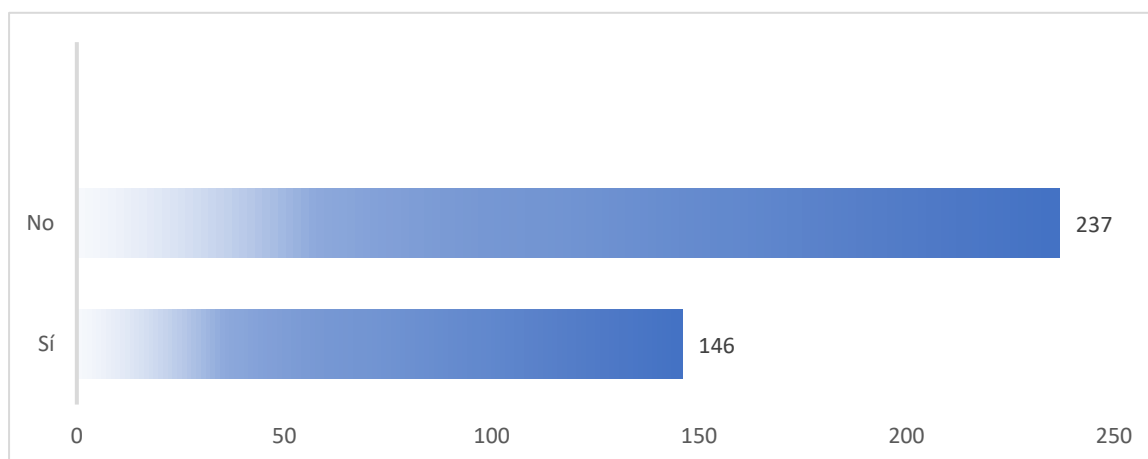
Fuente: elaboración propia.

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.

¿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?

Gráfico 7

Asistencia o soporte



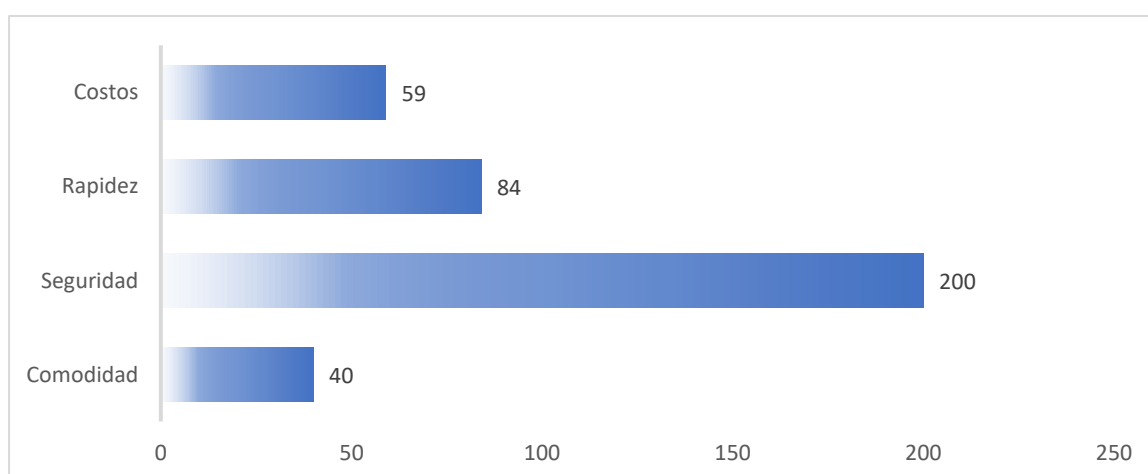
Fuente: elaboración propia.

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 recibió ayuda satisfactoria, analizando los valores de las encuestas en su mayoría los contribuyentes no han recibido ayuda por parte del GAD Quevedo para el pago de los predios.

¿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?

Gráfico 8

Factores a considerar para el pago en línea



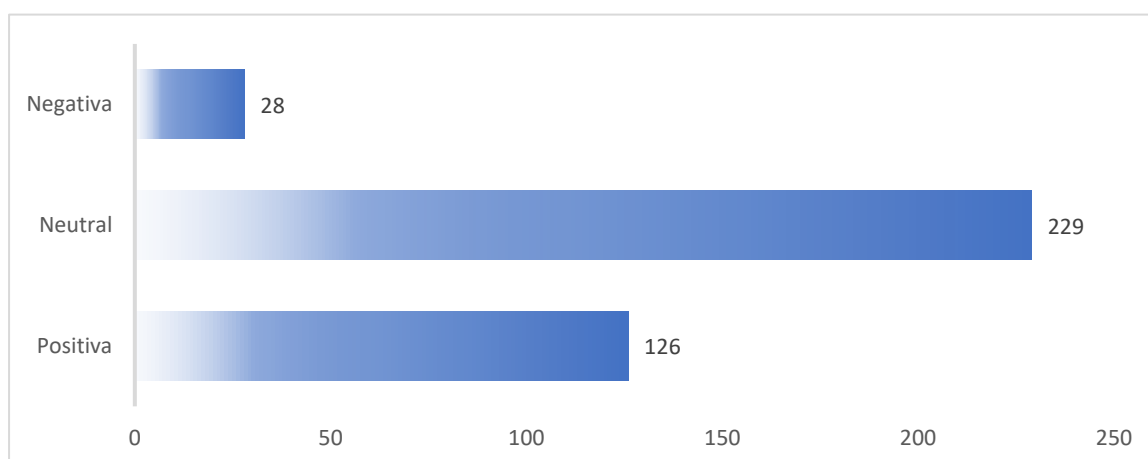
Fuente: elaboración propia.

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.

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

Gráfico 9

Experiencia al pagar impuestos



Fuente: elaboración propia.

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.

De acuerdo a las encuestas realizadas a los contribuyentes de predios urbanos del cantón Quevedo podemos 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 varias preguntas, 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

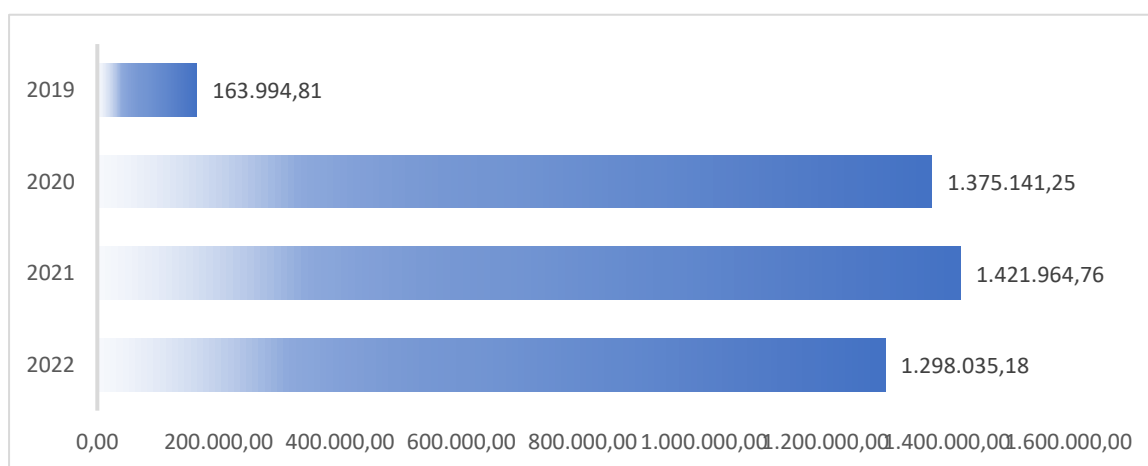
información necesaria para poder realizar pagos en línea de los predios urbanos, falta mayor difusión del servicio ya que muchos de ellos desconocen de su existencia

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.

En lo que respecta al tercer objetivo, que se enmarca en la evaluación de los ingresos por predios urbanos y nivel de recaudación del GAD Quevedo en el periodo 2019-2022, se presentan los siguientes resultados:

Gráfico 10

Ingresos de Predios del GAD Quevedo 2019-2022



Fuente: elaboración propia a partir del Documento Resumen de Recaudación Anual – GAD Quevedo.

Los datos proporcionados representan cifras monetarias en miles de dólares para los años 2019 a 2022 en cuatro categorías distintas relacionadas con predios urbanos y rurales 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 1

Valores de Predios Urbanos 2009-2017

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

Fuente: elaboración propia a partir del Documento Resumen de Recaudación Anual – GAD Quevedo.

Tabla 2

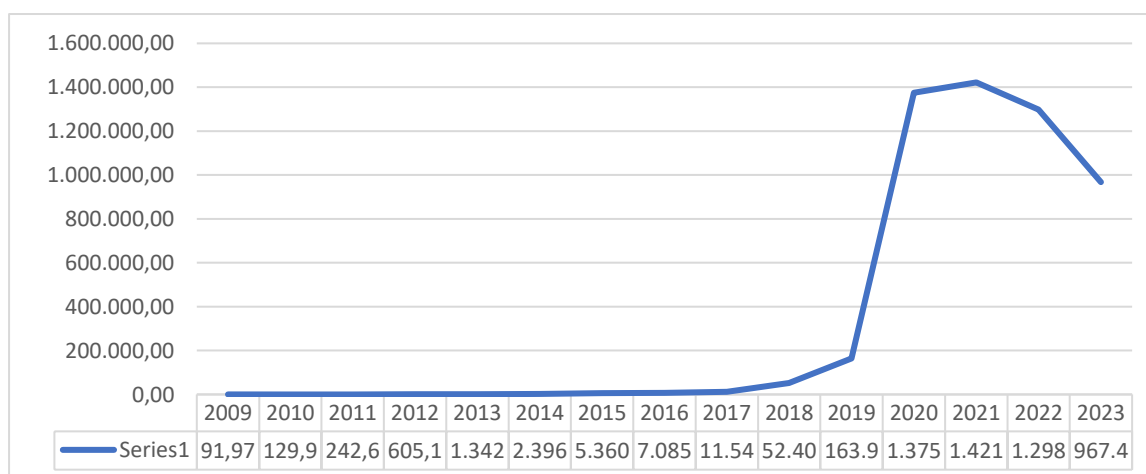
Valores de Predios Urbanos 2018-2023

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total general
A LOS PREDIOS URBANOS	52.407,81	163.994,81	1.375.141,25	1.421.964,76	1.298.035,18	967.455,33	5.307.801,24

Fuente: elaboración propia a partir del Documento Resumen de Recaudación Anual – GAD Quevedo.

Gráfico 11

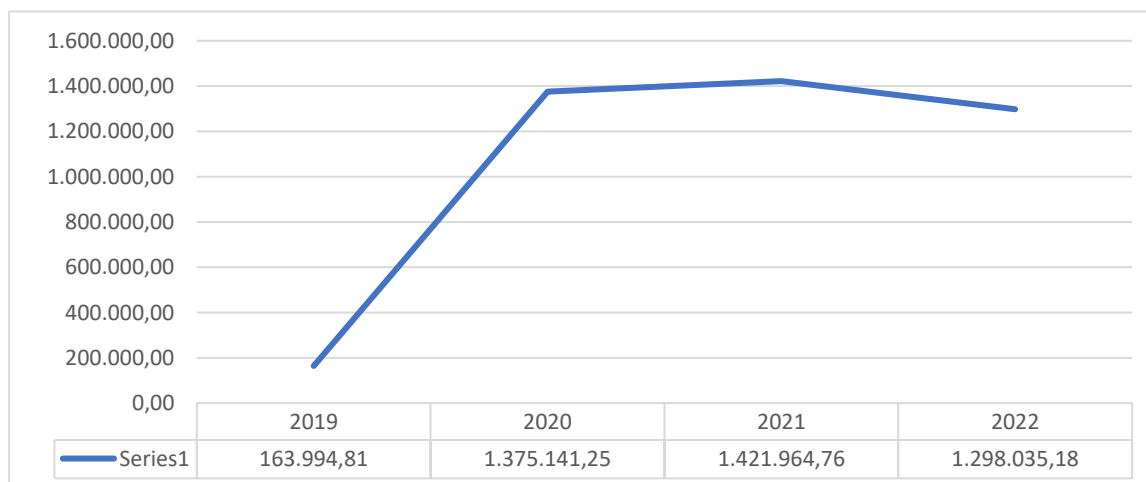
Índice del periodo del 2009 - 2023



Fuente: elaboración propia a partir del Documento Resumen de Recaudación Anual – GAD Quevedo.

Gráfico 12

Índice de variación 2019-2022



Fuente: elaboración propia a partir del Documento Resumen de Recaudación Anual – GAD Quevedo.

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

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

CONCLUSIÓN

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.

REFERENCIAS

Batini, C., Viscusi, G., & Cherubini, D. (2009). GovQual: A quality driven methodology for E-Government project planning. *Government Information Quarterly*, 26(1). doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.03.002>

Bretschneider, S. (2003). Information technology, e-government, and institutional change. *Public Administration Review*, 63(6), 738-741. doi:<https://doi.org/10.1111/1540-6210.00337>

Grönlund, Å. (2005). "State of the art in e-gov research: Surveying conference publications". *International Journal of Electronic Government Research*, 1(4), 1-25.

Mensah, I. (2019). Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services. *International Journal of Public Administration*, 303-311. doi:<https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1628059>

Turban, E., King, D., Lee, J. K., Liang, T.-P., & Turban, D. (2018). *Electronic Commerce A Managerial and Social Networks Perspective*. Springer. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=D9Q5DwAAQBAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Vargas Días Cesar Daniel. (2011). *El Gobierno Electrónico o e-Gobierno* (Vol. 11). (F. d.-U. Antioquia, Ed.) Medellín, Colombia: UNI-PLURI/VERSIDAD. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf)

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) 