

**Quality evaluation index for the digital tax collection service in the
Decentralized Autonomous Government of the Portoviejo canton**
**Índice de evaluación de la calidad del servicio digital de recaudación en el
Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo**

Autores:

Cedeño-Robles, Ericka Giovanna
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
Ciudad – País



ecedeno5432@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0001-5039-6862>

Useche-Castro, Lelly
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
Ing. Industrial, PhD. en Estadística
Portoviejo – Ecuador



lelly.useche@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-4294-9009>

Fechas de recepción: 28-FEB-2025 aceptación: 28-MAR-2025 publicación: 31-MAR-2025



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>



Resumen

La calidad del servicio ha sido un aspecto importante en la gestión pública, evolucionando desde la gestión empresarial hasta convertirse en un requisito indispensable para la administración gubernamental. La implementación del gobierno electrónico ha permitido modernizar la prestación de servicios, mejorar la transparencia y optimizar la eficiencia en la gestión de recursos públicos. En este contexto, la recaudación tributaria desempeña un papel fundamental, ya que promueve la disponibilidad de fondos para infraestructura, servicios básicos como el agua, manejo de desechos, entre otros servicios principales. Sin embargo, la digitalización de estos procesos enfrenta desafíos significativos, como la conectividad, la confianza ciudadana y la seguridad de los datos.

En América Latina, la adopción de tecnologías de la información ha mejorado la recaudación municipal, aunque su implementación varía según el contexto socioeconómico. En Portoviejo, la plataforma "Portoviejo Digital" ha facilitado el pago de impuestos municipales, pero aún enfrenta dificultades técnicas y de acceso. Para evaluar la calidad del servicio digital de recaudación, el presente estudio aplicó un enfoque mixto, combinando encuestas y análisis documental. Se construyó un índice de satisfacción basado en el análisis de correspondencias múltiples, identificando que el 53% de los usuarios percibe la plataforma como amigable, mientras que un 25% señala deficiencias en velocidad y confianza.

Los resultados reflejan un incremento en la satisfacción de los contribuyentes, aunque persisten retos relacionados con la optimización del servicio digital. La discusión resalta la importancia de mejorar la accesibilidad y tiempos de respuesta para fomentar la confianza y la adopción del sistema digital, asegurando así una mayor recaudación y cumplimiento tributario.

Palabras clave: Gobierno electrónico; recaudación digital; calidad del servicio; satisfacción del usuario; accesibilidad; confianza



Abstract

Service quality has been a **key** aspect of public management, evolving from business administration to becoming an essential requirement for government operations. The implementation of e-government has modernized service delivery, enhanced transparency, and optimized efficiency in managing public resources. Within this framework, tax collection plays a fundamental role, ensuring the availability of funds for infrastructure, basic services such as water supply and waste management, and other essential public functions. However, the digitalization of tax collection processes presents significant challenges, including connectivity issues, citizens' trust in digital platforms, and concerns regarding data security and privacy protection.

In Latin America, the adoption of information and communication technologies (ICTs) has contributed to improving municipal tax collection, yet its implementation varies based on socioeconomic conditions and institutional capacity. In Portoviejo, the "Portoviejo Digital" platform has facilitated municipal tax payments, providing a more efficient alternative to traditional methods. Despite these advancements, technical issues, limited accessibility, and user reluctance persist. To assess the quality of the digital tax collection service, this study employed a mixed-methods approach, integrating surveys and documentary analysis. A satisfaction index was developed using multiple correspondence analysis, revealing that while 53% of users find the platform user-friendly, 25% experience issues related to speed and reliability.

The findings indicate a positive trend in user satisfaction but highlight the need for further optimization. Improving accessibility, response times, and security measures will be key to fostering public trust, encouraging greater adoption of digital payments, and ultimately strengthening municipal tax compliance, service efficiency, and overall revenue generation.

Keywords: E-government; digital collection; service quality; user satisfaction; accessibility; trust



Introducción

La calidad del servicio es un concepto de alcance global que ha evolucionado desde la década de 1950, cuando se empezó a abordar la gestión de calidad total en los procesos empresariales. Con el tiempo, esta noción se ha extendido del ámbito privado al público, obligando a las entidades estatales a optimizar la prestación de sus servicios para garantizar la satisfacción de los ciudadanos. Esto ha requerido la adopción de herramientas de innovación y la implementación del gobierno electrónico, un desafío que se intensifica en el contexto de la pandemia (Pillaca Samora, 2022a).

Los gobiernos locales tienen la responsabilidad de asegurar la prestación de servicios públicos de calidad, promoviendo el desarrollo integral y equilibrado de sus comunidades. Para ello, es esencial disponer de fuentes de financiamiento adecuadas, como impuestos, tasas y otras contribuciones ciudadanas. Estos recursos fortalecen la eficiencia de la gestión pública y permiten mantener la operatividad incluso en contextos de austeridad, ajustando los presupuestos sin comprometer el cumplimiento de sus funciones esenciales (Ramírez, 2020).

La transparencia y el acceso de la información pública, es un elemento fundamental y un derecho para las naciones en procesos democráticos (Mendoza, et.al, 2021)

El gobierno electrónico va más allá de la simple digitalización de trámites; representa una estrategia integral para modernizar la administración pública, fomentar la participación ciudadana y mejorar el acceso a los servicios gubernamentales. Su finalidad es aprovechar la tecnología para alcanzar objetivos sociales, promoviendo la transparencia y eficiencia en el manejo de los recursos públicos (Flores, 2021).

La recaudación tributaria es un pilar fundamental para el desarrollo socioeconómico y la capacidad de los gobiernos locales de ofrecer servicios esenciales. Una administración tributaria eficiente garantiza la disponibilidad de recursos para financiar infraestructuras, salud, educación y seguridad pública, lo que a su vez contribuye a mejorar la calidad de vida de la población. Además, una cultura de cumplimiento fiscal facilita el crecimiento económico y refuerza el bienestar social (Chávez et al., 2023).



A nivel mundial, el auge del comercio electrónico ha sido notable y ha sido reconocido en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas como un elemento clave para los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La pandemia de COVID-19 aceleró aún más esta transformación, aumentando la demanda de transacciones digitales para minimizar el contacto físico. Esto ha generado la necesidad de actualizar los marcos normativos que regulan la recaudación fiscal en línea, asegurando un sistema justo y protegiendo los derechos de los contribuyentes (Briones y Bailón, 2022).

En América Latina, el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) ha impactado significativamente en la administración pública, automatizando procesos, mejorando la transparencia y optimizando la recaudación de impuestos municipales. Además, ha facilitado la interacción entre el gobierno y la ciudadanía mediante canales digitales, incentivando la participación y la rendición de cuentas. No obstante, la adopción de estas tecnologías varía según el contexto de cada país, influenciada por factores como infraestructura, acceso tecnológico y políticas gubernamentales. A pesar de estos retos, el impacto positivo de las TIC en la administración pública sigue siendo evidente y constituye un área clave de desarrollo (Puerta, 2022).

En México, como en otras naciones, la optimización de los procesos de recaudación fiscal es una prioridad constante. El Servicio de Administración Tributaria (SAT) ha implementado diversas estrategias basadas en TIC para mejorar la eficiencia en la gestión tributaria (Lamas et al., 2020).

Soria et al. (2022) identifican deficiencias en la Municipalidad de Punchana, Perú, tales como la ineficaz atención a los contribuyentes y la falta de digitalización de trámites, lo que obliga a los ciudadanos a gestionar personalmente sus obligaciones tributarias. Estas limitaciones afectan la satisfacción de la comunidad y obstaculizan la eficiencia del sistema de recaudación.

A nivel nacional, la percepción ciudadana sobre el uso de los fondos públicos influye en su disposición a cumplir con sus obligaciones tributarias. Por ello, las administraciones fiscales deben garantizar la transparencia en el manejo de los recursos y promover la educación tributaria. El uso de plataformas digitales de pago y la simplificación de trámites pueden

incentivar el cumplimiento voluntario, fortaleciendo así la cultura tributaria (Cabrera et al., 2020).

En la parroquia Picoazá, en Portoviejo, la informalidad comercial y la falta de conocimientos tributarios han afectado la recaudación local en la última década. Para contrarrestar este problema, es fundamental impulsar campañas de educación fiscal, asesoramiento tributario y la digitalización de pagos, con el objetivo de fomentar el crecimiento económico sostenible (Zambrano-Briones y Cedeño-Zambrano, 2020).

Desde 2018, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Portoviejo, a través de la Dirección de Desarrollo de Tecnología, ha implementado una plataforma de servicios en línea que incluye un módulo para el pago de impuestos municipales. Sin embargo, persisten desafíos significativos: no todos los contribuyentes tienen acceso a internet o las habilidades necesarias para utilizar estos servicios digitales. Además, existen preocupaciones en torno a la seguridad y privacidad de los datos personales y financieros. Las interrupciones en la conectividad afectan la puntualidad en los pagos, y la desconfianza en los sistemas digitales motivan a muchos ciudadanos a seguir utilizando métodos tradicionales de pago. Ante esta situación, se propone la construcción de un índice para evaluar la calidad del servicio digital de recaudación del GAD de Portoviejo.

Material y métodos

Material

Para el desarrollo del estudio, se utilizaron fuentes documentales y datos primarios obtenidos a través de encuestas y entrevistas. Se analizaron regulaciones, ordenanzas y estudios previos relacionados con la recaudación digital en el GAD Portoviejo. Además, se empleó el procedimiento "Medición de Satisfacción de la Ciudadanía PRO-GPD-PGC-GCI-002" para evaluar la percepción de los ciudadanos sobre el canal virtual del portal "Portoviejo Digital".

Métodos

El presente estudio adoptó un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) con un alcance descriptivo. Se llevó a cabo una investigación exploratoria para identificar patrones emergentes en la prestación del servicio. Además, se realizó una revisión sistemática de la



literatura disponible en bases de datos académicas, como Google Scholar, de la cual parte de las referencias fueron descargadas y almacenadas, utilizando el software Zotero.

El estudio se sustentó en la recolección de datos de campo y documentales, utilizando un diseño no experimental para examinar las prácticas de recaudación del GAD Portoviejo, sus fuentes de ingresos y el impacto de los servicios digitales.

Se recopiló información de fuentes secundarias, incluyendo regulaciones y estudios previos, con el objetivo de establecer un marco contextual y teórico. Además, se analizó el procedimiento "Medición de Satisfacción de la Ciudadanía PRO-GPD-PGC-GCI-002", el cual evalúa la satisfacción ciudadana en el canal virtual del portal "Portoviejo Digital". Esta medición segmenta los datos por grupos etarios y ubicación geográfica, facilitando la asignación eficiente de recursos y la identificación de áreas prioritarias de mejora.

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2022), Portoviejo cuenta con una población de 322.925 habitantes. Dado la alta densidad poblacional y la complejidad geográfica de la zona, se empleó un muestreo no probabilístico intencional. Se seleccionaron 407 usuarios del servicio digital y tres funcionarios del GAD vinculados al proceso.

A través de estas herramientas, se identificaron fortalezas del sistema y desafíos tecnológicos, entre los que destacan cortes de energía que afectan la operatividad de la plataforma y la necesidad de actualización tecnológica.

El análisis de los datos de satisfacción en el canal virtual durante los últimos tres años mostró una tendencia positiva, con un aumento del 78.57% en 2022 al 89.45% en 2024. Este crecimiento sugiere una mejora en la adopción digital y en la experiencia del usuario. No obstante, la variabilidad en el uso de los servicios en línea evidencia la necesidad de estrategias de optimización continua, promoción de los servicios y fortalecimiento de la estabilidad tecnológica para consolidar la recaudación digital del GAD Portoviejo.

Resultados

Análisis de los Resultados

Construcción de un índice compuesto para la evaluación de la calidad del servicio digital de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo.

Se llevó a cabo mediante la construcción de un análisis de correspondencias múltiple



con el objetivo de caracterizar a la población de manera general en cuanto a la satisfacción que tiene el usuario mediante un índice combinado compuesto sintético, donde se destaca cual de esas preguntas es importante o bien sea de manera positiva o negativa, lo cual se obtuvo una **varianza explicada del 68,5%** lo cual se considera suficiente para la construcción del índice.

Tabla 1.

Resumen del modelo

Dimensión	Alfa de Cronbach	Varianza contabilizada para		
		Total (autovalor)	Inercia	% de varianza
1	,853	4,451	,405	40,466
2	,744	3,090	,281	28,091
Total		7,541	,686	

a. La media de alfa de Cronbach se basa en la media de autovalor.

Observando la figura 1 siguiente se puede describir la satisfacción del usuario de la siguiente manera:

Se observan dos ejes llamados dimensiones, lo cual se enfocará principalmente al primer eje que muestra de izquierda a derecha el nivel de satisfacción/insatisfacción de los usuarios. Observando los cuadrantes del plano;

Cuadrante inferior derecho:

Se expresan opiniones negativas con respecto a los **tiempos de respuesta y confianza en los servicios digitales**, ya que se agrupan las respuestas como “Muy lenta”, “Muy insatisfecho”, “Muy desconfiado” y “Muy mala”. Esto es en relación principalmente en aspectos a mejorar en los servicios digitales y rapidez en la atención.

Cuadrante superior izquierdo:

Contrario a lo anterior se exponen las opiniones positivas, agrupan las repuestas como “Muy satisfecho”, “Muy amigable”, “Rápida”, “Muy confiado” y “Buena”. Esto se relaciona con la calificación de la **plataforma de servicios digitales y accesibilidad del servicio a personas con discapacidades**, es decir reconocen la accesibilidad y facilidad de los servicios.

Cuadrante superior derecho:



Tabla 2. Medidas discriminantes del Análisis de correspondencias múltiple

Pregunta	Dimensión		Media
	1	2	
P2. ¿Cuáles de los siguientes servicios ha utilizado?	,049	,174	,112
P3. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios digitales del GAD Portoviejo?	,144	,030	,087
P4. ¿Cómo calificaría la plataforma del servicio digital?	,636	,324	,480
P5. ¿Cómo calificaría su experiencia general con los servicios digitales del GAD Portoviejo?	,413	,356	,385
P6. ¿Qué tan fácil fue acceder a los servicios digitales?	,538	,367	,452
P7. ¿Cree que el servicio para pago de los diferentes tributos municipales del GAD Portoviejo es accesible para todas las personas, incluyendo aquellas en situación de discapacidad?	,337	,004	,170
P8. ¿Cuán confiado se siente en la seguridad de sus datos personales al usar el servicio digital?	,612	,607	,609
P9. ¿Ha experimentado interrupciones o fallos en el servicio digital en el último año?	,169	,041	,105
P10. ¿Cómo calificaría la rapidez en la atención de sus solicitudes?	,661	,595	,628
P11. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio digital de pago de tributos municipales en general?	,665	,494	,579
P12. ¿Qué aspectos considera que deben mejorarse en los servicios digitales?	,228	,100	,164
Total activo	4,451	3,090	3,771
% de varianza	40,466	28,091	34,279

Medidas discriminantes

Elaboración. Propia

Índice compuesto propuesto

La tabla 2 contiene datos sobre las medidas discriminantes para construir un índice compuesto basado en el primer eje o dimensión, se puede proponer una combinación lineal



de las variables ponderadas por los coeficientes en esa dimensión. Por tanto, la combinación lineal o índice propuesto es como sigue, indicando que las preguntas más importantes relacionadas con la satisfacción del usuario son, P4, P8, P10 y P11, relacionadas con la plataforma del servicio, con la seguridad de los datos, la rapidez de respuesta y con la satisfacción en general. Con base a lo anteriormente mencionado, el Índice compuesto está conformado por la combinación lineal de las preguntas que más se resaltaron;

Índice Compuesto

$$= 0.636p_4 + 0.612p_8 + 0.661p_{10} + 0.665p_{11}$$

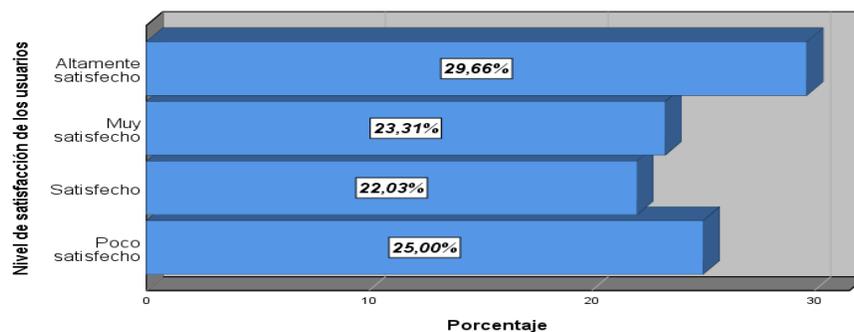
Lo cual cada pregunta se relaciona con una palabra, para definir finalmente el índice compuesto de la siguiente manera:

$$\text{Índice: } 0,636\text{Plataforma} + 0,612\text{Confianza} + 0,661\text{Rapidez} + 0,665\text{Satisfacción}$$

La Figura 2 muestra el Índice mediante un gráfico de barras. Los cuatro niveles calculados se distribuyeron en: 29,66% alto grado de satisfacción, 23,31% alta satisfacción, pero en menor grado que el anterior, 22,03%, usuarios con satisfacción media y el 25% lo de más baja satisfacción. Analizando la figurase se aprecia que el 53% (uniendo las categorías altamente satisfecho y muy satisfecho) indica que la mayoría de los usuarios consideran muy amigable la experiencia con la página web, sin embargo, hay un 25% de los usuarios poco satisfechos lo que indica que la página tiene aspectos que provocan inconformidad en el usuario y que deben mejorarse como los mencionados en relación con la plataforma, la confianza y la rapidez.

Figura 2.

Índice de satisfacción multivariante de usuario



Discusión

Los resultados de la figura 1 indican que los usuarios perciben la plataforma como lenta. Estos hallazgos coinciden con estudios de Ramos Gonzales et al., 2021, que señalan la demora en la carga de documentos en las plataformas institucionales y el tiempo de respuesta prolongado hacia el ciudadano. Esta situación afecta la confianza de los usuarios, quienes pueden mostrarse poco dispuestos a proporcionar sus datos al momento de realizar un trámite administrativo

El estudio de Ávila et al., 2023 destaca que uno de los principales inconvenientes del sitio web de la Universidad de Panamá es el uso excesivo de imágenes, lo que prolonga significativamente el tiempo de carga. Esta situación se relaciona con los resultados presentados en la Figura 1, donde algunos usuarios perciben que la plataforma presenta un rendimiento lento.

De acuerdo con los datos presentados en la Figura 1, los usuarios resaltan la accesibilidad de la plataforma, lo que concuerda con el estudio de Álvarez et al., 2024. En su investigación, más de la mitad de los participantes (54.7%) calificaron la plataforma como "bastante accesible" o "muy accesible". Este hallazgo indica que una proporción considerable de usuarios percibe la plataforma como sencilla de utilizar y recorrer, lo que sugiere un diseño intuitivo y una experiencia de usuario positiva.

Conclusiones

El estudio realizado sobre la calidad del servicio digital de recaudación en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Portoviejo ha permitido identificar importantes hallazgos respecto a la experiencia de los usuarios con la plataforma "Portoviejo Digital". En general, los usuarios perciben la plataforma como amigable y accesible, con un 53% de satisfacción alta. Sin embargo, persisten áreas de mejora, especialmente en lo que respecta a la velocidad de respuesta y la confianza en la seguridad de los datos. Un 25% de los usuarios mencionan deficiencias relacionadas con estos aspectos, lo que podría afectar la adopción del sistema digital.



Los resultados reflejan un incremento en la satisfacción de los contribuyentes, lo cual es positivo para el cumplimiento tributario, pero aún se presentan desafíos que requieren ser abordados. El limitado acceso y las dificultades técnicas continúan siendo barreras que limitan el uso de la plataforma, lo que destaca la necesidad de continuar mejorando la infraestructura tecnológica y las capacidades de los usuarios.

Recomendaciones

Es esencial mejorar la velocidad de carga y los tiempos de respuesta del sistema, lo que incrementará la confianza de los usuarios y reducirá las frustraciones asociadas con la lentitud de la plataforma. Esto podría incluir una revisión técnica profunda para identificar y corregir cuellos de botella.

Dado que una parte significativa de los usuarios tiene dudas sobre la seguridad de la plataforma, se sugiere reforzar las medidas de seguridad y comunicar las políticas de protección de datos, lo que fomentará la confianza de los contribuyentes.

Se recomienda continuar con la implementación de campañas de sensibilización y educación para aumentar la adopción del sistema digital, enfocándose en los beneficios de la digitalización y ofreciendo asistencia a los usuarios menos familiarizados con la tecnología. Continuar mejorando la accesibilidad de la plataforma para personas con discapacidades y promover que el sistema sea usable en diversos dispositivos y entornos.

Finalmente se recomienda realizar actualizaciones periódicas a la plataforma para asegurarse de que se mantenga al día con las mejores prácticas tecnológicas y las necesidades de los usuarios. Esto incluye la mejora en la infraestructura de conectividad para evitar interrupciones en el servicio.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, S., Hernandez, D., & Padilla, M. (2024). *Evaluación de la plataforma SAIID por parte de sus usuarios*. <http://hdl.handle.net/11056/27526>.
- Ávila, Á., Esquivel, C., & Espinosa, E. (2023). *Herramientas para la optimización de sitio web corporativo en la Universidad de Panamá*. 7(2), 27-48.



- Briones-Morales, J. y Bailón-Lourido, W. (2022). Comercio electrónico y su impacto en la recaudación de impuestos en el Ecuador del 2012-2021. *RevCienEc.* 1-16. Obtenido de <http://cienciaecuador.com.ec/index.php/ojs/article/view/99/236>.
- Cabrera-Álvarez P.; Narváez-Zurita C., Erazo-Álvarez J., (2020). Análisis de la cultura tributaria de los consumidores y comerciantes de productos cárnicos en el cantón Santa Isabel, provincia del Azuay. *Dominio de las Ciencias*, 6, (1), 340-368 Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351793>.
- Chávez-Díaz, J.; Bonilla, A., Monterroso, N. Romero-Carazas, R. (2023). Gestión para la recaudación de impuestos municipales: diagnóstico y propuesta. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28 (103), 1052-1067. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/40340/45773>.
- Flores (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar* 5, (6). Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1359/1870>.
- Lamas, J.; Flores, G., Salazar, R. (2020). El uso y aplicación de las tecnologías de información y comunicación en materia fiscal: la perspectiva del contribuyente en México. *Diagnóstico FACIL Empresarial Finanzas Auditoria Contabilidad Impuestos Legal*, 7(14), 45-53. Obtenido de <https://dfe.cucea.udg.mx/index.php/dfe/article/view/13/7>.
- Mendoza-García, M. D., Useche-Castro , L. M., & Vinces-Solórzano , C. J. (2021). Diagnóstico para la creación de un modelo de gestión de calidad para el proceso de transparencia y acceso a la información pública del gobierno provincial de Manabí. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN : 2588-090X . *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 6(1), 215-245. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i1.338>.
- Pillaca Samora, P. A. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: Revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293-3315. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834.



- Puerta, R. (2022). Gobierno electrónico como herramienta en la simplificación de trámites para la administración tributaria en el estado barinas. *Revista Científica Gerens*, 10, 149-158. Obtenido de <http://revistas.unellez.edu.ve/index.php/rgerens/article/view/1876>.
- Ramírez, M. (2020). Recaudación del impuesto sobre actividades económicas para su optimización en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) del Municipio Girardot, Venezuela, *Revista de Ciencias Sociales*, 1 (3), 37-47. Obtenido de <https://socialinnovasciences.org/ojs/index.php/sis/article/view/28/29>.
- Ramos Gonzales, A. A., Quispe De Los Santos, J. M., & Ventura Seclén, G. A. (2021). Estrategias de gobierno electrónico para la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Lambayeque. 5(5), 9929-9938. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1045
- Soria M.; Castillo, W y Vega, P. (2022). Propuesta de estrategias tributarias para la recaudación del impuesto predial en una municipalidad del Perú. *Revista ECA Sinergia*, 13 (2), 17-27. Obtenido en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588571220002>.
- Zambrano-Briones, J. y Cedeño-Zambrano, R. (2020). Desconocimiento del Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano en los comerciantes informales de la Parroquia Picoazá – Portoviejo. *Dominio de las Ciencias*, 6, (2), 418-441 DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1226>. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7491402>.

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.

