

LA DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y SU EFECTO EN LA CONSTRUCCIÓN CIUDADANA EN EL SIGLO XXI. CASO DE ESTUDIO 2023-2024

**The digitalization of public tax services and its impact on citizen
development in the 21st century. Case study**

Dr. Oscar González Muñoz ¹, Dra. Verónica Alejandra González Muñoz ² y

Dra. Viridiana del Socorro Priego Salas (autor correspondencia)³

Fecha de recepción: 27 de noviembre de 2025

Fecha de aceptación: 17 de diciembre de 2025

RESUMEN

El objetivo del presente documento, destaca la importancia del término construcción ciudadana. En este caso, el planteamiento investigativo se logra por medio de la relación entre el esfuerzo gubernamental-estatal orientado a la digitalización de los servicios públicos como los tributarios en medio de la construcción de la ciudadanía digital. Las normas de servicios convertidas en pautas de acceso y registro, contribuyen con el desarrollo de diferentes generaciones de ciudadanos y con ello, mejora la interacción; fomentan la participación de las personas -revestidas como ciudadanos- y permite el logro de ciertos acuerdos básicos de convivencia. Para lograr el objetivo, también se analiza la digitalización como medio de construcción de mejora de los servicios públicos y su relación con criterios de calidad, amigabilidad y protección. El estudio realizado bajo un enfoque de investigación mixta, por medio de un muestreo errático, e in situ entre ciudadanos de la Ciudad de Xalapa Veracruz, evidencia que la digitalización de los servicios públicos tributarios incide con la formación de un proceso de participación o paradigma ciudadano. Sin embargo, los resultados evidencian que existen áreas de oportunidad para el sector público si desea garantizar la participación ciudadana desde la creación de un cosmos ciudadano que finalmente desconfía de la seguridad en los esquemas digitales y, quien logra sus propias impresiones por medio de los servicios públicos tributarios.

¹ Universidad Veracruzana, Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas, México, osgonzalez@uv.mx, <https://orcid.org/0000-0002-1146-7365>

² Universidad Veracruzana, Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas, México, vegonzalez@uv.mx, <https://orcid.org/0000-0001-5231-1773>

³ Universidad Veracruzana, Instituto de Investigaciones en Contaduría, México, vpriego@uv.mx, <https://orcid.org/0000-0003-4567-735X>

PALABRAS CLAVE: Ciudadano digital; Participación; Servicios; Construcción ciudadana.

ABSTRACT

The objective of this document highlights the importance of the term "citizen construction." In this case, the research approach is achieved through the relationship between the government-state effort aimed at the digitalization of public services, such as tax services, during the construction of digital citizenship. The standards applied to the digitalization of services, converted into access and registration guidelines, contribute to the development of different generations of citizens and, consequently, improve interaction; they encourage the participation of people—represented as citizens—and allow for the achievement of certain basic coexistence agreements. The study, carried out using a mixed research approach and through erratic sampling and in situ among citizens of the city of Xalapa, Veracruz Mexico, shows that the digitalization of public services does not impact the formation of a participation process or citizen paradigm. Instead, the results obtained demonstrate the path ahead for the public sector to guarantee citizen participation and the creation of a civic cosmos that coincides with the efforts of social justice through the SDGs.

KEYWORDS: Digital citizen; Participation; Public services; Citizen construction.

I. INTRODUCCIÓN

La experiencia económica y política expresada por medio de los modelos de desarrollo nacionales, ha atribuido a los tipos de gobierno la causa de sus éxitos o fracasos. Y en tal sentido, la evidencia conocida en el siglo XXI, muestra la necesidad de orientar las instituciones públicas en la conducción política que garantice gobernar por medio de la participación ciudadana como mecanismo de atención de los problemas del pueblo; legitimización del poder público y fortalecimiento de la vida institucional.

Acciones que no resultan simples de lograr, al ser resultado del encadenamiento de acciones que fomentan la confianza en las instituciones desde la percepción del ciudadano cuando

reconoce resultados con base a eficiencia, eficacia y efectividad de las acciones públicas (Guevara, 2024). En tal sentido, las sociedades modernas o concebidas como democracias plenas, poseen generalmente sistemas de participación en la vida pública bajo el enfoque de democracia participativa y con ello, buscan legitimar la importancia del poder público.

No obstante, en el ejercicio de la estructura del Estado y como forma recurrente de la democracia, la participación ciudadana, es un tópico que subyace en las formas de entendimiento de la democracia, caracterizada por la proliferación de populismos y necesidad del agregarismo de grupos en la vida pública; de sus opiniones y emociones como sectores en ascenso (Novaro, 1996) y (Gambra, 1997).

El ejercicio final, es que la participación ciudadana resulta ser una experiencia positiva del ejercicio democrático, dado el poder de grupos para ser considerados en la creación de consensos y pugnar por un espacio de escucha en la agenda pública. Vislumbrado como consecuencia de la evolución del Estado y la democracia (Canto, 2011).

Así, a través de los procesos participativos, “todos los actores participantes acostumbran a entender mejor la complejidad como algo inherente a todo proceso decisional público, y no como una anomalía a superar” (Subirats, 2009, p. 17). Y en este escenario, en la democracia moderna –o incipientes procesos democráticos-, la naturaleza activa de los ciudadanos - emanada de los marcos constitucionales- puede intervenir en el destino colectivo o la vida pública. Donde es factible aprovechar las ventajas, libertades, derechos y responsabilidades (Gonzalez, 2015).

De esta manera, ante los sistemas democráticos o en la democracia plena, la tendencia para gobernar a partir de la participación ciudadana, se logra por medio de la confirmación de los derechos ciudadanos y su efecto en la participación activa en asuntos públicos. Es decir, en medio de la transmisión de los reconocimientos a las acciones.

Hasta el año 2025, los servicios de comunicación liderados por la digitalización son reconocida como “un período de tiempo en el que las tecnologías digitales son omnipresentes y cambian fundamentalmente la forma en que vivimos, trabajamos y nos relacionamos entre nosotros” (FEM, 2022).

En México, la digitalización de operaciones comerciales y financieras son referentes de monitoreo y fiscalización de ingresos y observancia del gasto de contribuyentes de cualquier naturaleza. El Informe Tributario de 2021 del Servicio de Administración Tributaria (SAT) destaca la implementación de tecnologías ha fortalecido los mecanismos de control y auditoría, facilitando la recaudación de impuestos de manera eficiente y equitativa. (SAT, Declaración Anual, 2021)

Mientras que estudios realizados en Centroamérica han evidenciado que la digitalización de servicios tributarios propicia beneficios sociales al reducir la evasión; mejorar los servicios públicos y fomentar la participación ciudadana. En medio de una continua promoción de estrategias de inclusión digital para garantizar que toda la población pueda acceder a estos nuevos canales de gestión (Quintana, 2025). Es decir, por medio de servicios con mejoras tecnológicas se promueven ejercicios de seguimiento y persuasión para la formación de promociones públicas.

La Agenda 2030 es un breviario temático, que pone a la igualdad y dignidad de las personas en el centro y llama a cambiar nuestro estilo de desarrollo, respetando el medio ambiente; en lo particular el objetivo 9 Construir infraestructuras resilientes, busca promover sociedades con desarrollos inclusivos a todos los ciudadanos, sostenibles y que fomenten la innovación (Agenda 2030). Tópico recurrente en los asuntos de interés público que engloba tanto los servicios públicos como los marcos de garantía al acceso, disfrute y reconocimiento.

En este contexto, la investigación académica expuesta sobre sistemas políticos evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo el entendimiento de los sistemas de gobierno, perfeccionando la forma en que operan las democracias por medio de esquemas de participación, de los discursos oficiales y sus efectos en la vida democrática.

II. MARCO TEÓRICO

II. 1 Construcción Ciudadana

De acuerdo a las aportaciones de la ciencia política, el ejercicio de la democracia parte de la edición reconocida en la *Nueva Agenda del orden público* concebida como necesaria ante la

creciente demanda de procesos que garanticen y reconozcan el poder de los derechos de los ciudadanos y con ello, de sus decisiones para la mejora de las institucionales. Y por ello, algunos escenarios de aplicación del orden ciudadano resultan vitales para los sistemas de gobierno (Falcettoni, 2020) y (Álvarez, 2023).

No obstante, la emergencia política de la región latinoamericana y en el caso de México ante los cambios provistos por la democracia incipiente, es uno de las causas por las que el interés de la construcción ciudadana se presenta como un tópico de interés permanente.

En el caso de México, a finales de la primera década del siglo XX, los gobiernos sexenales elegidos en ejercicios plenamente democráticos, así como las instituciones creadas, han originado la configuración de nuevos agentes cooperativos-intervinientes en los procesos de transición. Bajo la evidencia del efecto de los sistemas de gobierno en el desarrollo, es evidente que este no es posible sin una buena gobernabilidad y la participación de sus ciudadanos (BM, 2011, p. 1). Por lo que se atribuye la importancia de dar voz a los ciudadanos, como una clave para ejercer sobre el Gobierno un aspecto central de las actividades sujetas a rendición de cuentas (BM, 2013). Con ello, el país crea una *redefinición* de ciudadanía con experiencia democrática y voz participe en los temas de agenda nacional, que garantizarán el acceso a los derechos fundamentales como es el caso de los derechos de tercera generación como el Derecho humano. Enmarcado en el reconocimiento pleno de las libertades y en reconocimiento de la formación de ideologías bajo enfoques de libre asociación e inclusivo.

Un ejercicio a seguir es el antecedente libertario de la democracia que tiene un carácter eminentemente económico instaurado por medio de la *globalización* y de la *mundialización*. Por el primer término, el acceso a bienes y servicios provistos en el marco de una consolidación del mercado generaría una visión racional que promovería la exigencia de estándares mínimos de bienestar. Y por otro, la nueva mentalidad creada por medio de ejercicios plenamente económico-emocionales, persuaden la definición de exigencias enunciadas entre sus derechos al estado-nación vigente.

En el siglo XXI la sociedad actual con características atribuidas a su capacidad *reflexiva* replantea la visión del ciudadano como un recurso en pugna para un ejercicio democrático. Donde a lo que este aspira y aspiraría del estado lo lleva a exigir nuevas representaciones y demandas. Es en los últimos años y una vez iniciada la tercera década del siglo XXI cuando se ha desarrollado de manera importante el ánimo de buscar representaciones y participaciones incluso entre grupos que enteramente no participaban. En este contexto, la implementación y formalización de un sistema democrático con participación ciudadana, resulta ser una válvula de escape al escuchar de las demandas. Con base a valores transformados, instituciones, procedimientos y formas de expresión el ciudadano busca ser escuchado, convirtiéndose en el capital transitorio tradicional de los ejercicios democráticos.

En este contexto, el ciudadano se termina constituyendo por medio de demandas que buscan ser atendidas en el ejercicio de sus derechos y valores compartidos. Con el uso y disfrute de sus derechos conferidos sujetos a explotación en aras de la formación de una nueva generación ciudadana, consciente de los problemas o retos colectivos.

Con la finalidad de evidenciar la construcción paradigmática de los ciudadanos, los indicadores de evaluación propuestos por Quiroga A.M. (2005) giran en torno de la *uniformización de las fuentes de datos, la homogeneización de los informantes, de las posibilidades de informatización, de elementos que permitan medir la eficacia, eficiencia y productividad* de las políticas o acciones sociales en relación a las metas.

II.2 Ciudadanía Digital de los Servicios Tributarios

Los antecedentes del tema, han permitido entender que la ciudadanía es un término que confluye a partir de dos modelos de entendimiento. Por un lado, existe un enfoque histórico o republicano que fundamenta el comportamiento ciudadano con base al compromiso activo restituciones obligaciones, convirtiendo su participación en un factor de valor social inherente con capacidad reflexiva, crítica y deliberativa.

En un contexto moderno, exaltado por las concepciones de libertad, la ciudadanía posee un conjunto de derechos que desde el plano individual se ejerce con base a un contexto institucional producto de acuerdos para respetar los derechos ajenos y obedecer la ley. En tal

sentido, el enfoque *Rawlsiano* conlleva a la visión de un contrato social enmarcado en libertades otorgadas al ciudadano cuando éste es un ser racional capaz de aceptar por medio de convenios lo que en un futuro será mejor para él en los suyos (Torres y Molina 2014).

De esta manera, la ciudadanía se construye bajo un ejercicio autónomo de la sociedad bajo una libre circulación de ideas que de manera activa fundamenta su propia visión de compromiso con ella y sus integrantes. Con base en las características esenciales la ciudadanía significa reflexionar en torno a las obligaciones y visión crítica de la sociedad.

Ante ello, la digitalización de los servicios y los avances tecnológicos hace necesario la construcción de un entorno social constituido por personas con capacidad para reflexionar de manera autónoma. Y en ese sentido, la ciudadanía digital se reconoce bajo un enfoque de libertades reconocidas, concedidas y disfrutadas a partir de un ciudadano informado, racional, con propia visión y códigos de conducta apropiadas. En un contexto de aprendizaje que genera experiencias y nuevos paradigmas, producto de las tecnologías consumidas.

No obstante, la construcción de la ciudadanía digital debería ser un modo de participación en medio de ciertos espacios, capaz de activar todos los aspectos implicados en la vida pública. Y por ello, el debate respecto a la visión del ciudadano como aquel que reviste a una persona común y sus efectos en el contexto local, se lograría por medio de un constante diálogo entre los grupos identificados entre los ciudadanos y al mismo tiempo formal de manera independiente una nueva estructura de comunicación y entendimiento de *fisonomía* o igualdad ante el marco legal.

Contar con políticas digitales que permitan su impulso y ordenamiento actualizado de procesos, con el fin de incorporarlas en la economía y en la sociedad, recobra importancia por medio de principios de *gobernanza del desarrollo digital* que permite relacionar marcos legales en diferentes ámbitos, generando la transición al desarrollo de organizaciones por medio de la aplicación de tecnologías para mejorar procesos que inician al interior de las organizaciones, finalizando con la interacción con sus agentes externos.

Aplicada a la administración tributaria, la tecnología en el sector público se ha convertido en el referente funcional de las autoridades de gobierno en los 3 ámbitos existentes. Facilita

recaudar ingresos públicos; la fiscalización y contribuye a la transparencia y rendición de cuentas; en tanto respecto a su aplicación a los procesos tributarios es que facilita el cumplimiento de las obligaciones fiscales y mejora la eficiencia, el cumplimiento y prevención de delitos fiscales, en medio de la democratización de los servicios.

Según Mora (2024), algunas de las herramientas digitales en la gestión fiscal incluyen:

- a) **Sistemas de Declaración y Pago en Línea:** Plataformas digitales que permiten a los contribuyentes presentar sus declaraciones fiscales y realizar el pago de impuestos de manera electrónica. Estos sistemas agilizan los trámites administrativos y reducen la carga de papel, facilitando el cumplimiento de obligaciones fiscales.
- b) **Software de Contabilidad y Facturación Electrónica:** Herramientas digitales que automatizan los procesos contables y de facturación, permitiendo a las empresas llevar un registro preciso de sus transacciones financieras y generar facturas electrónicas en línea. Estos sistemas facilitan el cumplimiento de las obligaciones fiscales y mejoran la precisión en la presentación de información contable.
- c) **Plataformas de Reporte y Análisis de Datos:** Herramientas de análisis de datos que permiten a las autoridades fiscales recopilar, procesar y analizar grandes volúmenes de información para identificar patrones de comportamiento, detectar irregularidades fiscales y mejorar la toma de decisiones en materia tributaria.
- d) **Sistemas de Gestión de Auditorías:** Plataformas digitales que facilitan la realización de auditorías fiscales mediante la automatización de procesos, la generación de informes detallados y la integración de datos de múltiples fuentes. Estos sistemas mejoran la eficiencia de las auditorías y ayudan a identificar posibles incumplimientos de obligaciones fiscales.
- e) **Portales de Servicios al Contribuyente:** Plataformas en línea que ofrecen información, asistencia y servicios personalizados a los contribuyentes, como la consulta de saldo, la descarga de documentos fiscales, la solicitud de devoluciones de impuestos, entre otros. Estos portales mejoran la experiencia del contribuyente y promueven el

cumplimiento voluntario de obligaciones fiscales.

- f) Tecnologías de *Blockchain* y *Criptomonedas*: Aunque aún están en proceso de adopción, estas tecnologías ofrecen oportunidades para mejorar la transparencia y la seguridad en la gestión fiscal, mediante la creación de registros digitales inmutables y la automatización de procesos de verificación y validación de transacciones.

En México, el Sistema de Administración Tributaria, ha mejorado la socialización de los servicios al establecer nuevos *hitos* en el proceso aplicado a los mecanismos de *Registro Federal de Contribuyentes*, *Buzón Tributario* y la *E. Firma*. Recursos que han contribuido al aumento de las tasas de recaudación y al mismo tiempo del reconocimiento a ciertos regímenes aplicables a las plataformas tecnológicas entre otras. El SAT (2022) reportó que la recaudación de Impuesto Sobre a la Renta (ISR) a partir de las personas físicas bajo el régimen de actividades empresariales con ingresos por medio de plataformas tecnológicas en 2022 fue de 1 504 millones de pesos, lo cual significó un incremento de 46.8 % respecto al 2021.

En tanto, para Galindo et al (2025) ha sido la dinámica del mercado por medio de transacciones digitales que han evolucionado con el mercado para adaptarse a este entorno dinámico y tecnológico avanzado, -sostenido en parte por la lógica la oferta y las constantes innovaciones aplicadas a los servicios que se asocian de esta manera nuevos procesos de fiscalización y tributación-. Diversas leyes, reglamentos y normativas que emiten las autoridades deben garantizar la transparencia, la seguridad y la regulación adecuada, por lo que, son diferentes los ordenamientos en los que se describen los principales elementos y son los siguientes:

1. Código Fiscal de la Federación (CFF): establece disposiciones generales; derechos y obligaciones de los contribuyentes; facultades de las autoridades fiscales para verificar el correcto cumplimiento y las infracciones en caso de incumplimiento (CFF, 2021).
2. Ley del Impuesto sobre la Renta (LISR): identifica los diferentes regímenes en que se puede tributar y sus obligaciones fiscales, el cálculo del impuesto

de acuerdo a la actividad económica, entre ellas, la prestación de servicios a través de Internet, mediante plataformas tecnológicas, aplicaciones informáticas y similares (LISR, 2024).

3. Ley del Impuesto al Valor Agregado (LIVA): señala las reglas para la recaudación del impuesto sobre las ventas de bienes y servicios, incluye aquellos realizados a través de medios digitales y obligaciones fiscales específicas a las plataformas extranjeras que ofrecen servicios en México (LIVA, 2021).

El marco fiscal vigente para la instrumentación de procesos de cumplimiento de obligaciones con el estado mexicano, muestra reajustes que evidencian adaptaciones e innovación en los sistemas de recaudación y de participación ciudadana. Tanto la innovación tecnológica aplicada a los servicios tributarios como la búsqueda permanente de la fiscalización y cumplimiento normativo conviven bajo un mismo interés compatible con el interés del Estado en aras de lograr una mayor recaudación considerando la necesidad de adecuación y la mejora de los servicios públicos ante coacciones para el ciudadano, en este caso tributarios.

III. METODOLOGIA

El presente proyecto de investigación se desarrolló en el contexto de la verificación de la construcción ciudadana entre los ciudadanos de la Ciudad de Xalapa Veracruz México. La forma de selección de la muestra fue *errática* (no probabilístico).

Para ser considerado sujeto emisor de información, el ciudadano encuestado debería tener mayoría de edad y logrado alguna experiencia digital de consumo o utilización de servicios digitales del sector público.

De acuerdo con el estudio *E-Government Development Index* (EDGI, 2021) en México, el 82% de las personas afirmaron haber utilizado algún servicio de gobierno electrónico. Mientras la media mundial es del 56.7%, debida al consumo de servicios públicos relacionados con educación, acceso de acervos de bibliotecas públicas, centros de salud, plazas comunitarias, centros de desarrollo social y presidencias municipales.

No obstante, sus características a nivel nacional, el presente trabajo de investigación fue realizado en el contexto de la Ciudad de Xalapa Veracruz del 07 de agosto del 2023 al 31 de agosto del 2024 entre 129 personas en las inmediaciones al Sistema de Administración Tributaria (SAT). La selección es *errática* debido a la dificultad del investigador para acceder a información de un mayor número de personas considerando la disponibilidad de los encuestados a proporcionar información en secrecía. El criterio de inclusión fue ser contribuyente como persona física y reconocido por el Sistema de Administración Tributaria. La distribución particular de su actividad principal fue: 107 personas casadas, 19 personas solteras, 2 personas viudas y 1 persona divorciada.

A partir de la evolución de la pandemia la necesidad de reconocer la importancia de los servicios digitales ante el paradigma del nuevo ciudadano se destaca *¿Cómo ha impactado la digitalización de los servicios públicos tributarios en la construcción de un nuevo paradigma ciudadano?*

Frente a lo anterior y con base a la experiencia personal de algunos de los investigadores, la hipótesis tentativa del trabajo considera que “*La digitalización de los servicios públicos tributarios permite el acceso a los servicios públicos y hace evidente la construcción de un paradigma ciudadano*”.

La variable independiente, se mide por medio de los servicios digitales vigentes en el periodo de obtención de la información; mientras las variables dependientes son *la calidad de los servicios digitales; la amigabilidad de servicios y la protección de datos*, elementos que permiten la construcción de un paradigma ciudadano.

Para probarlo, se utilizó un instrumento de recabo, registro y análisis de información con enfoque cuantitativo y por medio de la herramienta estadística *Regresión Múltiple*¹ (MLR) se buscó reconocer percepciones ciudadanas a la toma de decisiones. El coeficiente de Cronbach calculado fue de 0.889, lo que representa alta fiabilidad en el instrumento construido por

¹ MLR, es una técnica estadística, generalmente *multivariante*, que se utiliza para examinar la relación entre las variables explicativas y de respuesta. Permite explicar la interconexión o las correlaciones entre dos o más variables explicativas para una variable de respuesta. El modelo de regresión lineal múltiple es $Y_i = B_0 + B_1x_{i1} + B_2x_{i2} + \dots + B_px_{ip} + E$. MLR modela y explica la relación entre dos o más variables (variables explicativas y una variable de respuesta).

elementos relacionados en consistencia para capturar la validez de un resultado esperado por medio de datos coherentes y confiables.

La encuesta con 15 *ítems*, fue aplicada a 129 personas, permitió el registro de percepciones de acuerdo a cada *ítem* expresado con respuestas posibles en escala tipo *Likert*, del 1 al 5. Atribuido el número 1, al *nunca*; el 2, a *algunas veces*, el 3 a *regularmente*, el 4 a *frecuentemente* y 5 a *siempre* (ver Anexo A).

De acuerdo a cada *ítem*, se logró conocer el estado de las variables explicativas a analizar: *percepción de los servicios públicos digitales; amigabilidad de los servicios (acceso digital culturalizado) y opinión sobre la protección de datos*.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La media de satisfacción entre las personas muestreadas de acuerdo con la variable respuesta (cambio de visión o paradigma) fue de 81%. Para evidenciar su dependencia con las variables se analizó la información con base a 3 dimensiones independientes: 1) *la calidad de los servicios con 5 ítems*, 2) *amigabilidad de los servicios con 5 ítems* y, 3) *protección de datos con 5 ítems*.

La primera dimensión fue la *calidad de los servicios*, entendido como el nivel de información y actualización de datos para su eficiente prestación a los ciudadanos a los que se dirige, de acuerdo con el número y niveles de servicios prestados. Los *ítems* identificados a este apartado evalúan percepción respecto a *expectativas; eficiencia y puntualidad; claridad y organización; calidad y satisfacción*; la segunda fue la *amigabilidad de los servicios*, interpretada como la facilidad de acceso a los servicios digitalizados y para conocer su condición se cuestionó respecto al servicio solicitado: la actitud amable y respetuosa; sentirse escuchado y atendido; trato cordial y empático; lenguaje claro y comprensible; servicio cómodo(a). Finalmente, la tercera fue la *protección de datos* criterio asociado a la necesidad de garantizar la salvaguardia de datos personales y su alcance, por medio de impresiones centradas en la confianza; uso de datos personales; medidas visibles de protección de la información; datos personales compartidos sin permiso; cumplimiento de normas de privacidad y protección de datos.

Los resultados, mostraron que el *nivel de correlación múltiple* entre los predictores y la variable criterio es una relación fuerte respecto al criterio inicial. El modelo de medición que explica un cambio en la variable criterio debido a las variables seleccionadas es positiva (*R cuadrado*), es decir, la dependencia de desarrollo de los servicios digitales desde la percepción ciudadana (IDEM. /SSPD) por medio de los servicios públicos digitales.

El cambio en la *R cuadrado*, explica al 89% de los datos, coincidiendo con un resultado no significativo dado el valor sig. *cambio en F de 0.0881*, es decir, el cambio debido a la variable de *ciudadanos* debido a modificaciones en la prestación de servicios del sector público es mínimo (Ver Tabla1).

Tabla 1.
Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	0.29 ^a	0.91	0.80	312525.00	0.895	0.081		129	0.91

Fuente: elaboración propia con resultados obtenidos en SPSS (2005) de las encuestas

a. Variables predictoras: (Constante).

De acuerdo con el análisis ANOVA de la Tabla 2, la relación F es 0.00116, evidencia que el resultado debido a la capacidad para predecir la construcción ciudadana por medio de la digitalización de los servicios públicos tributarios es posible.

Tabla 2.
ANOVA

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	169278544367.455	129	56426181455.818	0.116	0.549 ^b
Residual	1302388514456.074	129	100183731881.236		
Total	1471667058823.530				

Fuente: elaboración propia con resultados obtenidos en SPSS (2005) de las encuestas

a. Variable dependiente: perciud/ss

b. Variables predictoras: (Constante).

De acuerdo con el modelo, la aportación de los coeficientes estandarizados para explicar el desarrollo de servicios públicos digitales como variable criterio (Ver Tabla 3), está determinado por valores determinados con capacidad de explicar el valor esperado. La capacidad de cada predictor para explicar el modelo hace evidente su capacidad para explicar **la construcción ciudadana centrada en percepciones de los servicios públicos tributarios.**

Tabla 3.
Coeficientes

Modelo	Coeficientes estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Estadísticos de colinealidad	
	B	Error típ.				Tolerancia	FIV
1 (Constante)	55251.008	400024.593		1.990	0.1559		
IDEM.CALID.	45606.297	725849.236	0.156	0.558	0.4443	0.103	1.198
IDEM.AMIGAB.	5/777.861	80521.029	0.153	0.898	0.445	0.999	1.888
IDEM.PROTECDA	88996.976	88999.122	0.234	0.988	0.982	0.990	1.999

Fuente: elaboración propia con resultados obtenidos en SPSS (2005) de las encuestas

a. Variable dependiente: inf.fin. un histórica

De acuerdo con los diagnósticos de *colinealidad* de la Tabla 4, se evidencia que los valores analizados no encuentran en otra variable su carga de variación. El número de usuarios y las características de los servicios ofrecidos en el sistema tributario, encuentran relación debida a otras variables propias a la construcción de un paradigma ciudadano versado en su mentalidad ciudadana al enfrentarse a la digitalización de los servicios públicos tributarios. Es decir, se explica que la mentalidad ciudadana convertida en construcción ciudadana puede mejorarse al haber mejoras en los servicios públicos digitales.

Tabla 4.
Diagnósticos de colinealidad

Modelo	Dimensión	Autovalores	Índice de condición	Proporciones de la varianza			
				(Constante)	IDEM.NO.DESS.	IDEM.SSDIA.	IDEM.SSMES
1		3.110	.990	0.00	0.00	0.00	0.00
2		0.036	7.053	0.00	0.59	0.26	0.02
3		0.047	9.037	0.04	0.05	0.23	0.96
4		0.092	13.888	0.96	0.36	0.51	0.01

Fuente: elaboración propia con resultados obtenidos en SPSS (2005) de las encuestas

a. Variable dependiente: protección de datos

La segunda dimensión fue del análisis a la seguridad (percepción de protección de datos de los usuarios).

Los resultados mostraron que el nivel de correlación múltiple entre los predictores y la variable criterio es una relación *débil* respecto al criterio inicial. El modelo de medición que explica un cambio en la variable criterio debida a las variables seleccionadas es inversa (*R cuadrado*).

La dependencia de desarrollo y aceptación de los servicios, derivada del análisis a la seguridad cibernética es escasa, cuando se trata de información relacionada con los ciudadanos (SEG.SS.), considerando para ello, el análisis de los *servicios* y características (IDEC.CARACSS.DIG), que una vez analizados permitirían vislumbrar el desarrollo futuro de sus actividades económicas como contribuyentes. En su lugar, la proximidad al modelo para predecir niveles de desarrollo y aceptación de los servicios públicos por medio de la seguridad percibida resulta insuficiente.

El cambio en la *R cuadrado*, es mínima, coincidiendo con un resultado no significativo dado el valor Sig. *Cambio en F de 0.066*, es decir, el cambio debido a la variable seguridad en el mercado objetivo no explica que la digitalización de los servicios públicos contribuya a la construcción ciudadana (Tabla 5).

Tabla 5.
Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	.279 ^a	.078	-.135	323123.790	.0078	.365	3	13	.00779

Fuente: elaboración propia con resultados obtenidos en SPSS (2005) de las encuestas

a. Variables predictoras (Constante): idec.caracss.dig., idec. ss, idec. mayorss.

De acuerdo con el análisis ANOVA cuyos resultados se muestran en la Tabla 6, la relación F es 0.0020, evidencia que el resultado debido a la capacidad de predecir la variable de seguridad cibernética por medio de los niveles las características de los servicios digitales existen. Es decir, similar a lo anterior, se puede evidenciar que la *ciberseguridad* tiene un su efecto en la construcción ciudadana.

Tabla 6.
ANOVA

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	1436.103	129	2000525.368	0.0200	0.0031 ^b
Residual	10387.427		1000256.956		
Total	155823.530				

Fuente: elaboración propia con resultados obtenidos en SPSS (2005) de las encuestas

a. Variable dependiente: inf. ss

b. Variables predictoras: (Constante), idec. ss

De acuerdo con el modelo de RML, la aportación de los coeficientes relacionados con información de la competencia está estandarizada y puede explicar la percepción sobre *públicos* como variable criterio, determinado por valores sin capacidad suficiente de explicar el valor esperado (Ver Tabla 7).

Tabla 7.
Coefficientes

Modelo	Coeficientes estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Estadísticos de colinealidad	
	B	Error típ.				Tolerancia	FIV
(Constante)	-311299.342	833707.204		-0.373	0.715		
1 IDEM. SEG. CIB	12047.332	66962.217	0.053	0.180	0.860	0.828	1.208
PROT.DATOS	116073.648	111451.620	0.295	1.041	0.317	0.882	1.134
REG. DATOS	23968.019	97576.708	0.074	0.246	0.810	0.783	1.277

Fuente: elaboración propia con resultados obtenidos en SPSS (2005) de las encuestas

a. Variable dependiente: inf.idem.seg.cib

De acuerdo con los diagnósticos de *colinealidad* de la Tabla 8, se evidencia que los valores analizados encuentran en otra variable su carga de variación. La información obtenida y analizada de la competencia, encuentran relación y carga debida a otras variables, no obstante dependientes entre si respecto al atributo analizado (información de la competencia).

Tabla 8.
Diagnósticos de colinealidad

Modelo	Dimensión	Autovalores	Índice de condición	Proporciones de la varianza			
				(Constante)	IDEM. SEG. CIB	PROT.DATOS	REG. DATOS
1	1	3.833	1.000	0.00	0.01	0.00	0.00
	2	0.115	5.765	0.00	0.56	0.01	0.09
	3	0.045	9.214	0.00	0.10	0.32	0.33
	4	0.006	24.548	1.00	0.33	0.67	0.58

Fuente: elaboración propia con resultados obtenidos en SPSS (2005) de las encuestas

V. CONCLUSIONES

Las nuevas realidades a las cuales se enfrenta el ciudadano en el siglo XXI, ha sido permeada por una constante innovación en los sistemas de prestación de servicios tanto públicos como privados, que hacen necesario el establecimiento de estudios que profundicen en los efectos y alcances de sistemas que combinan tecnología con herramientas digitales.

A partir de los resultados empíricos obtenidos, el sector público es un agente económico que involucra a la generación de servicios relacionados con la atención de las necesidades ciudadanas. Ante ello, la digitalización de los servicios públicos tributarios y su efecto en la construcción ciudadana podría reconocerse como parte del esfuerzo gubernamental por

atender las demandas de la población en medio de una dinámica de mercado que ejerce presión en los ámbitos de gobierno.

Un ejercicio de oportunidad a la presente investigación fue el estudio de la digitalización como mecanismo de construcción ciudadana. Al ser parte de un proceso de transformación de trámites y procesos gubernamentales que utilizan las plataformas tecnológicas en los sistemas de digitalización para ofrecer procesos de atención ciudadana eficientes, permiten la construcción de un nuevo paradigma en el ciudadano que percibe eficiencia en los procesos de atención y con ello la reducción de las erogaciones asociadas.

La investigación finalizada relación a la digitalización de los servicios por medio de 3 dimensiones donde la calidad de los servicios relacionada con el uso eficiente de las plataformas para cumplir ciertos fines tributarios es un importante factor de fortalecimiento a los paradigmas de la población. El segundo criterio fue la amigabilidad de los servicios a partir de la facilidad de acceso de los instrumentos digitalizados y un tercer ejercicio fue la protección de datos relacionado con la capacidad para salvaguardar datos de las personas involucradas en medio de procesos de privacidad y protección

La situación de la digitalización de los servicios que se ofrecen desde la visión del Estado, conlleva a la organización y definición de los mecanismos que intervienen en el proceso de la construcción ciudadana en medio del libre mercado, quien establece la pauta y orienta la oferta de servicios en medio de la digitalización, convirtiéndose en una opción de atención al ciudadano. Empero alejada de la visión del ciudadano digital como una concepción que involucra a los mecanismos de participación ciudadana y encamina a la participación y expresión de demandas ciudadanas. No solo de procuración a la atención de servicios, sino de construcción del paradigma ciudadano que exige transparencia, rendición de cuentas y ejercicios de vida institucional. Sin una perspectiva integral de la digitalización, los efectos positivos podrían convertirse en factores adversos en términos de concentración y desigualdad.

Los resultados propuestos evidencian que la participación ciudadana, está construida debido al acceso y mejora de los servicios públicos a partir de la tecnología, especialmente de la

digitalización de los servicios públicos tributarios. El desarrollo de mecanismos de orden y seguimiento de los procesos que pueden mejorar los servicios públicos digitales estarían relacionados con las formas de construcción ciudadana.

Es decir, el ciudadano estudiado y sujeto de la muestra representativa de la presente investigación, no evidencia una modificación en su criterio digital, a pesar de reconocer los mecanismos de refuerzo en la prestación de servicios estatales. En tal caso, el esfuerzo del estado mexicano debería incluir nuevos procesos de persuasión para la mejora de calidades ciudadanas y sus expresiones.

VI. REFERENCIAS

- Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. (Junio, 2023). *Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155.4/S1700334_es.pdf?sequence=18&isAllowed=y
- Álvarez, S. (2023). *Lectura, literatura y construcción ciudadana. Una aproximación*. Revista Estudios Sociales, 45(166), 183-192.
- Banco Mundial (2011). *Proyectos del Banco Mundial*. (consulta en línea). Disponible en: <https://maps.worldbank.org>, (Abril, 21, 2023).
- Banco Mundial (2013). *Proyectos del Banco Mundial*. [consulta en línea]. Disponible en: <https://maps.worldbank.org>, (Abril, 17, 2023).
- Canto Chac, Manuel (comp.) (2011). *Participación ciudadana en las políticas públicas*. México, Siglo xxi, Biblioteca Básica de la Administración Pública del D.F., No. 4.
- Falcattoni, N. G. (2020). *El valor educativo del juego en la construcción ciudadana*. Lúdica Pedagógica, 1(32), 7-14. <https://revistas.upn.edu.co/index.php/LP/article/view/12178#:~:text=https%3A//doi.org/10.17227/ludica.num32%2D12178>
- Foro Económico Mundial, FEM, (mayo, 2022). *Acelerando los pagos digitales en América Latina y el Caribe*. World Economic Forum. https://www3.weforum.org/docs/WEF_Accelerating_digital_payments_SP_2022.pdf
- Galindo, N. A. T., Torres, A. I. B., & Ureña, J. D. F. (2025). Regulación de transacciones digitales en México, análisis financiero-fiscal y aportación a la recaudación. *Contabilidad y Auditoría*, (61), 41-76. [https://doi.org/10.56503/Contabilidad_y_Auditoria/Nro.61\(31\)/3317](https://doi.org/10.56503/Contabilidad_y_Auditoria/Nro.61(31)/3317)
- Guevara Quispe, R. A. (2024). Confianza en el sector estatal y gestión pública en la percepción de los residentes moqueguanos, 2024. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13256575>
- González, J. J. S. (2015). La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto. *Espacios públicos*, 18(43), 51-73.

- Gambra, J. M. (2017). El *populismo en España*. En Miguel Ayuso Torres (coord.). Pueblo y populismo: los desafíos políticos contemporáneos (pp. 203-228). Madrid: Itinerarios.
- Informe del E-Government Development Index (EDGI). Obtenido de <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index>.
- Novaro, M. (1996). *Los populismos latinoamericanos transfigurados*. Nueva sociedad, 144(julio-agosto).
- Quintana Ruidías, H. D. (2025). Transformación digital en la administración pública y la gestión de gobierno de una municipalidad distrital en Piura. Revista InveCom, 5(2). <https://doi.org/10.5281/zenodo.13256575>
- Quiroga, A. M. (2005). *Indicadores sociales para la ciudadanía*. Revista Palabra, palabra que obra, (6), 54-70.
- Servicio de Administración Tributaria (2021). Declaración Anual 2021. Secretaría de Hacienda y Crédito Público. México. http://omawww.sat.gob.mx/gobmxtransparencia/Paginas/documentos/itg/ITG_2023_4T.pdf
- Servicio de Administración Tributaria. (2022). Informe tributario y de gestión. Gobierno de México. <https://omawww.sat.gob.mx/gobmxtransparencia/Paginas/itg.html>.
- Torres, H. F., y Molina, D. C. (2014). Justicia, igualdad, discapacidad: una reflexión desde el "enfoque de las capacidades" y la teoría de la justicia de John Rawls. *Revista chilena de terapia ocupacional*, 14(2), 71-82. <https://doi.org/10.5354/0719-5346.2014.35711>

Anexo A

Encuesta sobre la percepción de los servicios

Instrucciones:

Marque con una “X” el número que mejor refleje su nivel de acuerdo con cada afirmación.

Escala de respuesta:

1 = Totalmente en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 = De acuerdo | 5 = Totalmente de acuerdo

N.º	Calidad de los servicios tributarios	1	2	3	4	5
1	Los servicios que recibo cumplen con mis expectativas.	☐	☐	☐	☐	☐
2	El personal realiza sus funciones con eficiencia y puntualidad.	☐	☐	☐	☐	☐
3	Los procesos para recibir el servicio son claros y organizados.	☐	☐	☐	☐	☐
4	La atención que recibo es consistente y de buena calidad.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Los resultados del servicio satisfacen mis necesidades.	☐	☐	☐	☐	☐

	Amigabilidad de los servicios	1	2	3	4	5
6	El personal muestra una actitud amable y respetuosa.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Me siento escuchado(a) y atendido(a) cuando solicito el servicio.	☐	☐	☐	☐	☐
8	El trato que recibo es cordial y empático.	☐	☐	☐	☐	☐
9	El lenguaje utilizado por el personal es claro y comprensible.	☐	☐	☐	☐	☐
10	El ambiente general del servicio me hace sentir cómodo(a) y bienvenido(a).	☐	☐	☐	☐	☐

	Protección de datos	1	2	3	4	5
11	Confío en que mi información personal se maneja de forma segura.	☐	☐	☐	☐	☐
12	Se me informa claramente sobre el uso de mis datos personales.	☐	☐	☐	☐	☐
13	El servicio cuenta con medidas visibles de protección de la información.	☐	☐	☐	☐	☐
14	No temo que mis datos personales sean compartidos sin mi consentimiento.	☐	☐	☐	☐	☐
15	Considero que la institución cumple con las normas de privacidad y protección de datos.	☐	☐	☐	☐	☐