

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y  
ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis de la gobernanza digital en la gestión de avalúos y catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y su incidencia en la recaudación del impuesto predial.”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del  
título de Licenciadas en Administración Pública

**AUTORAS:** Pascal Ortiz Grace Jacqueline

Solarte Enríquez Mishelle Alejandra

**TUTOR:** MSc. García Revelo Luis Ramiro

Tulcán, 2023.

## CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Pascal Ortiz Grace Jacqueline con el número de cédula 0402114201 y Solarte Enríquez Mishelle Alejandra con el número de cédula 0401914999, han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis de la gobernanza digital en la gestión de avalúos y catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y su incidencia en la recaudación del impuesto predial."

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



---

**MSc. García Revelo Luis Ramiro**  
**TUTOR**

Tulcán, julio de 2023

## AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciadas en la Carrera de Administración Pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Nosotras, Pascal Ortiz Grace Jacqueline y Solarte Enríquez Mishelle Alejandra con cédula de identidad número 0402114201 y 0401914999 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Pascal Ortiz Grace Jacqueline

**AUTORA**



Solarte Enríquez Mishelle Alejandra

**AUTORA**

Tulcán, julio de 2023

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras Pascal Ortiz Grace Jacqueline y Solarte Enríquez Mishelle Alejandra declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis de la gobernanza digital en la gestión de avalúos y catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y su incidencia en la recaudación del impuesto predial "y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Pascal Ortiz Grace Jacqueline

**AUTORA**



Solarte Enríquez Mishelle Alejandra

**AUTORA**

Tulcán, julio de 2023

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y a mi madre por guiarme y bendecirme en cada uno de mis pasos. Su apoyo incondicional fue mi motivación para cumplir con uno más de mis sueños.

A la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por brindarme a través de mis docentes de la carrera de Administración pública el conocimiento y la sabiduría en cada una de las clases impartidas. De manera especial, a mi Tutor Msc. Luis García, un mentor que con sus conocimientos y paciencia constante nos ayudó a culminar con nuestro trabajo de integración curricular. Al Msc. Brayan Villareal por su apoyo infinito en el proceso, por brindarnos sus conocimientos y guiarnos por el camino correcto. Finalmente, a mi amiga y compañera de tesis por su amistad, constancia y apoyo durante el proceso.

***Pascal Ortiz Grace Jacqueline***

Agradecer primero a Dios por guiar cada uno de mis pasos en el transcurso de mi vida, a mis padres y hermano que fueron mi apoyo incondicional para lograr mis sueños y metas, agradecer de ante mano al Msc. Luis García quien con sabios conocimientos fue de apoyo durante el transcurso de nuestro trabajo de integración curricular, al Msc. Brayan Villarreal quien impartió muchos conocimientos durante sus clases y al Phd. Wladimir Pérez quien con sus clases magistrales infundió sabios conocimientos. A mi amiga y compañera de tesis Grace Pascal quien me acompañó durante transcurso de mi carrera y me motivo para poder alcanzar mi logro.

***Solarte Enríquez Mishelle Alejandra***

## **DEDICATORIA**

Mi trabajo lo dedico a Dios, por todas las bendiciones recibidas a lo largo de mi vida. A mi madre Norma Ortiz, por creer en mí, por el amor infinito, el esfuerzo diario y el apoyo incondicional para cumplir con esta meta. A mis hermanas Lesly y Katherin por su amor, cariño y motivación diaria. Fueron mi motivación para continuar con el trabajo. A mi familia y a todas las personas que me apoyaron y confiaron en mí.

***Pascal Ortiz Grace Jacqueline***

A Dios quien guio mis pasos para lograr una meta más en mi vida, dedico este logro a mi madre Silvia Enríquez, a mi padre Alejandro Solarte y a mi hermano Fernando Solarte por su confianza en mí, para lograr cumplir una meta más en mi vida y a mi ángel Rosita Enríquez quien desde el cielo me da la fuerza para seguir adelante, finalmente a mi madrina Sandy Rosero quien fue mi apoyo durante este tiempo.

***SOLARTE ENRÍQUEZ MISHELLE ALEJANDRA***

## ÍNDICE

<b>RESUMEN .....</b>	<b>12</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>13</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>I. EL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>16</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>19</b>
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>21</b>
1.4.1. Objetivo General.....	21
1.4.2. Objetivos Específicos.....	22
1.4.3. Preguntas de Investigación .....	22
<b>II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....</b>	<b>23</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>23</b>
<b>2.2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>28</b>
<b>2.2.1. Teoría de la Gobernanza .....</b>	<b>28</b>
2.2.1.1. Elementos de la gobernanza.....	28
2.2.1.1. Gobernanza digital .....	29
2.2.1.2. Gobernanza digital en el Ecuador.....	30
2.2.1.2.2. Características de un gobierno digital .....	30
<b>2.2.2. Teoría económica.....</b>	<b>32</b>
2.2.2.1. Servicio Público.....	32
2.2.2.1.1. Gestión de cobro .....	33
2.2.2.1.2. Proceso de cobro.....	33
2.2.2.2. Tributos .....	33

2.2.2.2.1. Tasas .....	34
2.2.2.2.2. Contribuciones especiales .....	34
2.2.2.2.3. Impuestos .....	35
<b>2.2.3. Teoría de sistemas .....</b>	<b>36</b>
2.2.3.1. Sistemas en la Administración Pública .....	37
2.2.3.2. Enfoques de la teoría de sistemas en la Administración Pública. .....	37
<b>2.3. MARCO LEGAL .....</b>	<b>38</b>
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador .....	38
2.3.2. Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) .....	40
2.3.3. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. .....	40
2.3.4. Ley Orgánica de Datos Públicos .....	41
2.3.5. Ley Orgánica de Régimen Municipal.....	42
2.3.6. Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD.....	45
2.3.6.1. Competencia sobre la recaudación de los impuestos a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales: .....	45
2.3.6.2. Impuesto Predial en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales.....	47
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>55</b>
<b>3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....</b>	<b>55</b>
3.1.1. Enfoque.....	55
3.1.2. Tipo de Investigación .....	55
<b>3.2. IDEA A DEFENDER .....</b>	<b>56</b>
<b>3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....</b>	<b>56</b>
3.2.1. Definición de las variables.....	56
• Variable Independiente .....	56



• Variable Dependiente .....	57
3.2.2. Operacionalización de las variables.....	58
<b>3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....</b>	<b>60</b>
3.4.1. Métodos.....	60
3.4.2. Técnicas.....	60
3.4.3. Instrumentos de investigación.....	60
3.4.4. Recursos .....	61
<b>3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....</b>	<b>61</b>
3.5.1. Población y muestra .....	61
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>64</b>
<b>4.1. RESULTADOS.....</b>	<b>64</b>
4.1.1. Resultados de la encuesta.....	64
4.1.2. Resultados de la entrevista .....	82
<b>4.2. DISCUSIÓN.....</b>	<b>91</b>
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>99</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES.....</b>	<b>99</b>
<b>5.2. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>100</b>
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>101</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>108</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Operalización de variables.....	58
<b>Tabla 2:</b> Estratificación del Cantón Tulcán.....	63
<b>Tabla 3:</b> Parroquia .....	64
<b>Tabla 4:</b> Formas de pago del impuesto predial por parte de la ciudadanía.....	65
<b>Tabla 5:</b> Valoración de la calidad del servicio brindado por el GAD.....	66
<b>Tabla 6:</b> Percepción ciudadana.....	67

<b>Tabla 7:</b> Valoración de la calidad de servicio GADM-Tulcán.....	68
<b>Tabla 8:</b> Capacidad de respuesta del GADM-Tulcán.....	69
<b>Tabla 9:</b> Tiempo de realizar pago de impuesto predial .....	70
<b>Tabla 10:</b> Pago del impuesto predial mediante plataformas digitales.....	71
<b>Tabla 11:</b> Plataformas digitales que conoce para el pago del impuesto predial .....	72
<b>Tabla 12:</b> Plataformas digitales en el pago del impuesto predial .....	73
<b>Tabla 13:</b> Valoración de nivel tecnológico GADMT .....	74
<b>Tabla 14:</b> Utiliza plataforma para consulta de valor del impuesto .....	76
<b>Tabla 15:</b> Inconvenientes de las plataformas digitales para el pago del impuesto predial.....	77
<b>Tabla 16:</b> Cambio de forma de pago del impuesto predial .....	78
<b>Tabla 17:</b> Valoración de la forma de pago del impuesto predial.....	79
<b>Tabla 18:</b> Datos de los entrevistados.....	82
<b>Tabla 19:</b> Interpretación de los entrevistados .....	83

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Parroquia .....	64
<b>Figura 2:</b> Formas de pago impuesto predial .....	66
<b>Figura 3:</b> Pago equitativo predial .....	67
<b>Figura 4:</b> Percepción Ciudadana .....	68
<b>Figura 5:</b> Valoración del servicio.....	69
<b>Figura 6:</b> Capacidad de respuesta del GADM .....	70
<b>Figura 7:</b> Tiempo de realizar pago de impuesto.....	71
<b>Figura 8:</b> Pago del impuesto predial .....	72
<b>Figura 9:</b> Plataformas digitales que conoce para el pago del impuesto predial.....	73
<b>Figura 10:</b> Plataformas digitales en el pago del impuesto predial son .....	74
<b>Figura 11:</b> Valoración de nivel tecnológico GADMT .....	75
<b>Figura 12:</b> Utiliza plataforma para consulta de valor del impuesto GADMT .....	76
<b>Figura 13:</b> Inconvenientes de las plataformas digitales para el pago del impuesto predial.....	77
<b>Figura 14:</b> Cambio de forma de pago del impuesto predial.....	78
<b>Figura 15:</b> Valoración de la forma de pago del impuesto predial.....	79

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1:</b> Acta de la sustentación de Predefensa del TIC .....	108
<b>Anexo 2:</b> Certificado del abstract por parte de idiomas .....	110
<b>Anexo 3:</b> Encuesta .....	110
<b>Anexo 4:</b> Entrevista en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán .....	112
<b>Anexo 5:</b> Encuesta a la ciudadanía de las parroquias del cantón Tulcán.....	116
<b>Anexo 6:</b> Entrevista a funcionarios del GADM-Tulcán .....	117

## RESUMEN

“Análisis de la gobernanza digital en la gestión de avalúos y catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y su incidencia en la recaudación del impuesto predial”.

El presente trabajo de integración curricular tiene como objetivo analizar la gobernanza digital en la gestión de avalúos y catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y su incidencia en la recaudación del impuesto predial, abordando temáticas de gobernanza digital, gestión pública, impuesto predial, valor público, tecnología, entre otros temas que sustentan la fundamentación teórica de la investigación. La metodología aplicada es cualitativa y cuantitativa. Se realizaron 320 encuestas a las parroquias del cantón Tulcán, así mismo entrevistas a los funcionarios públicos encargados del proceso de recaudación del impuesto predial en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Tulcán, permitiendo conocer a profundidad aspectos que abordan el tema de estudio a través de recolección de información y datos reales. Se percibe que la mayor parte de la ciudadanía hace poco uso de las plataformas digitales para el pago del impuesto predial, debido a diferentes factores como es el desconocimiento, desconfianza y difícil manejo al acceder a las plataformas digitales para realizar el pago. Se finaliza con conclusiones y recomendaciones en donde se busca brindar a la ciudadanía del Cantón Tulcán buena atención y/o servicio en la recaudación del impuesto predial, a fin de incrementar el valor público de la institución y obtener la satisfacción de quienes hacen uso de este servicio.

**Palabras claves:** Gobernanza digital, gestión pública, impuesto predial, valor público, tecnología.

## ABSTRACT

Analysis of digital governance in the management of appraisals and cadasters of the Municipal Decentralized Autonomous Government of Tulcán and its impact on property tax collection".

The objective of this curricular integration work is to analyze digital governance in the management of appraisals and cadasters of the Municipal Decentralized Autonomous Government of Tulcán and its impact on property tax collection, addressing issues of digital governance, public management, property tax, value public, technology, among other issues that support the theoretical foundation of the research. The applied methodology is qualitative and quantitative. 320 surveys were carried out in the parishes of the Tulcán canton, as well as interviews with public officials in charge of the property tax collection process in the Municipal Decentralized Autonomous Government of Tulcán, allowing to know in depth aspects that address the subject of study through collection information and real data. It is perceived that most of the citizens make little use of digital platforms for the payment of property tax, due to different factors such as ignorance, mistrust and difficult handling when accessing digital platforms to make the payment. It ends with conclusions and recommendations where it seeks to provide the citizens of the Tulcán canton with good attention and / or service in the collection of the property tax, to increase the public value of the institution and obtain the satisfaction of those who make use of this service.

**Keywords:** Digital governance, public management, property tax, public value, technology

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de integración curricular tiene como objetivo analizar la gobernanza digital en la gestión de avalúos y catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y su incidencia en la recaudación del impuesto predial. Por lo que, existen varios factores que debilitan la intervención de la gobernanza digital dentro del proceso de recaudación del impuesto predial, tales como: falta de socialización de las formas de pago del impuesto predial por parte de la institución, desactualización de las plataformas digitales de la institución, desconocimiento de las plataformas digitales por parte de la ciudadana.

La gobernanza digital tiene gran importancia en el desarrollo de las gestiones en las instituciones públicas puesto que permite mayor liderazgo y alcance en los procesos internos y externos que maneja la institución. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Tulcán tiene a su disposición una plataforma digital la cual brinda servicios y tramites que puede realizar de manera digital, en cuanto al servicio en la atención de la recaudación del impuesto predial se ha implementado una plataforma digital la cual permite consultar el valor a pagar del impuesto predial así como también plataformas digitales para realizar el pago de este impuesto que tiene como objetivo principal brindar al usuario comodidad y rapidez para el pago del impuesto predial.

En el capítulo I de la investigación evidencia el problema, el cual parte desde América Latina, seguido de Ecuador y la provincia del Carchi, centrándose en el problema general. Por otro lado, la justificación de la investigación responde a tres preguntas que cubren el problema central, así como también se plantean objetivos que permiten dar contestación a la investigación.

El capítulo II contiene los antecedentes investigativos de la investigación, como han sido artículos científicos y tesis de diferentes autores los cuales han permitido obtener información significativa y ha sido de aporte al conocimiento de las investigadoras como también al desarrollo de la investigación. Para el marco teórico se hizo uso de teorías que abarquen la variable independiente: gobernanza digital y la variable dependiente servicio de recaudación del impuesto predial, así como también temas que respalden la investigación.

En capítulo III contiendo el tema de metodología de investigación, la cual cuenta con un enfoque mixto justificando así factores cualitativos y cuantitativo que contiene la investigación. Los instrumentos utilizados fueron encuesta y entrevista, así mismo se habla de la operacionalización de variables, a su vez se determinó la población y muestra no probabilístico (estratificado) en cada una de las parroquias del cantón Tulcán, dando así un total de 320 encuestas.

En el capítulo IV se hizo el levantamiento de información por medio de encuestas realizadas en cada parroquia del cantón Tulcán, como también información obtenida a través de la entrevista realizada en las áreas designadas en el GADM Tulcán. Por último, se realizó la discusión la cual permitió relacionar los objetivos, tanto con las teorías del marco teórico, como de los resultados obtenidos. Finalmente, en el capítulo V se establecieron conclusiones y recomendaciones de la investigación que responden a cada uno de los objetivos de la investigación.

## **I. EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el sector público la calidad, eficiencia y la eficacia en las gestiones que realizan es parte fundamental para que una entidad pública funcione de mejor manera, ya que estimula el desarrollo en las instituciones, es por ello, por lo que se debe mejorar la calidad pública, para que así el usuario se sienta satisfecho de recibir una buena atención. Sin embargo, según los estudios realizados por el CAF, (2021), los gobiernos ágiles han irrumpido de manera bastante heterogénea en América Latina, además, el uso de sistemas de propiedad intelectual sigue siendo incipiente, puesto que, a países como Chile, México, y Costa Rica poseen una puntuación de 33,5 en el índice de innovación aproximadamente cada uno de ellos. Antes de la pandemia coexistían países donde los trámites públicos eran una odisea, con otros que habían avanzado en la digitalización de procesos, y que no tenían mucho que envidiar de las economías avanzadas.

Asimismo, otro de los afectados directamente por este problema dentro de las gestiones institucionales, es la recaudación del impuesto predial debido a la falta de eficiencia en las gestiones de avalúos y catastros, lo que ha provocado que sus servicios y atención deficiente para los usuarios. En la actualidad la gestión pública debe ser capaz de brindar procesos claros, eficientes, transparentes e innovadores para hablar de progreso social, sin embargo, muchas instituciones tienen dificultades a la hora de aplicarlos. Durante el 2019 y 2020 los países de Latinoamérica se han enfrentado a un mundo digital, donde se vieron obligados a aplicarlos para continuar con las gestiones públicas, considerando que sus procesos debían seguir, es por ello que la gobernanza digital entra como un actor importante para continuar con el cumplimiento de las gestiones, a las cuales países latinoamericanos no estaban consientes de los aspectos positivos y negativos que traían consigo.

En el Ecuador durante los mismos años se han experimentado nuevos cambios en la innovación tecnológica, tomando como ejemplo así al gobierno digital en una sociedad de la información cada día más cambiante. En nuestro país el impacto



negativo de la digitalización fue muy notorio, fue así como las instituciones públicas, escuelas, colegios y universidades tuvieron que acogerse a sistemas virtuales que no estaban acostumbrados, acompañado de esto, una tecnología no muy avanzada, En este aspecto se puede mencionar que la gobernanza digital de las instituciones públicas no fue tan favorable y eficiente puesto que en los gobiernos autónomos descentralizados no se entregaba información de calidad y eficiencia en el momento de compartir información, como se lo menciona en una investigación sobre las plataformas digitales de los GAD municipales en el Ecuador, donde se evidencia que no entregan información de calidad, afirmación que se evidencia en la forma de compartir los contenidos, los archivos publicados son difíciles de ubicar y entender. Solo el 50% de los sitios tienen implementados motores de búsqueda. Son muy pocos los sitios que cumplen con los criterios de traducción (10%) y accesibilidad (3%), además hay poca atención a criterios de arquitectura y diseño.

En base a lo antes mencionado por el autor se puede recalcar que la gobernanza digital en ellos GAD's es parte fundamental para el desarrollo de un país ya que en base a este se puede mejorar la gestión que se realiza para la ciudadanía, así como también mejorar los servicios que se brindan en la institución, cumplimiento con los objetivos y el progreso del país.

Por otro lado, el pago del impuesto predial es una contribución realizada por los ciudadanos dueños de una propiedad inmueble, dado que este tributo grava el valor de los predios rurales y urbanos; en el Ecuador este viene siendo fuente de grandes discusiones ya que en los últimos años han existido algunos inconvenientes como fueron: la crisis provocada por la pandemia la cual impidió cumplir las metas institucionales, la gente dejó de pagar puesto que algunas personas se quedaron sin empleo, quejas por parte de contribuyentes que consideraron que el precio del avalúo de su propiedad era demasiado elevado. Además, a nivel nacional, según estudios realizados por la Defensoría del Pueblo muestran cifras que lo reafirman, entre el 1 de marzo y el 21 de diciembre de 2020, la institución recibió a escala nacional 16.000 denuncias ciudadanas sobre una disminución en el acceso y la calidad de los servicios públicos.

De esta manera, en la provincia del Carchi también se ha hecho notar la existencia de varias inconformidades por parte de la ciudadanía por el excesivo incremento de precio del avalúo, el rechazo por los valores actuales que se han colocado en el pago de sus predios, quejas a las autoridades municipales pero estas no atienden a

los reclamos y por lo contrario siguen cobrando valores elevados, es por ello que las inconsistencias en las gestiones financieras de la institución se hacen notar, debido a las malas planificaciones u organización de las dependencias de los municipios. Según una entrevista de (La Hora, 2018) a los usuarios afectados existen mayoría de semejanzas en las quejas por el valor elevado del impuesto, por ejemplo, quejas por elevado valor del impuesto, un usuario del cantón Tulcán, pagó el predio de su vivienda un valor de 13 dólares con 65 centavos, sin embargo, el usuario menciona que a pesar de que el pago de este valor fue rápido tuvo que esperar más de una hora y media mientras llegaba su turno.

La gobernanza digital por su parte permite mayor acercamiento con la ciudadanía, permite gestiones eficientes, optimizar recursos públicos y si las instituciones públicas aplicarán este tipo de gobernanza en su totalidad podrían encaminarse al desarrollo institucional y sobre todo a la excelencia institucional. Sin embargo, en el Carchi según la investigación realizada por (Novoa & Reina, 2019),

La población de la provincia tiene un bajo porcentaje de conocimiento sobre el gobierno digital, con una población de 15 a 55 años en los cuales; mujeres (48%) y hombre (52%), es decir, el tema de gobernanza digital no es tan bien aplicado por distintas razones, ya sean estas por desconocimiento de la población, por poca accesibilidad a esto y una mínima presencia del gobierno digital en el gobierno provincial del Carchi.

En el cantón Tulcán la presencia de la tecnología en empresas, instituciones públicas u organizaciones es mínima considerando a su vez que nuestro país es uno de los países que tiene escasa aplicación de una buena gobernanza a diferencia de otros países, el cantón Tulcán por su parte, (El Norte, 2021), manifiesta que en Tulcán desde el 2019 ha venido trabajando por entrar en el mundo del mercado digital, permitiendo así el mayor aprovechamiento de las tecnologías a fin de reactivar la economía de la ciudad, independientemente de esto hay que consideran y no dejar pasar por alto la gestión pública de la ciudad, ya que en lo que concierne a las instituciones públicas en las actividades, gestiones y atención ciudadana han existiendo procesos y/o servicios deficientes, poco capaces de cumplir con las demandas ciudadanas adecuadamente.

Para el 2019 con el arribo de la pandemia algunos de los servicios públicos fueron congelados e inclusive llegaron a quitar el servicio, el servicio de recaudación de

impuesto predial en el cantón Tulcán por ejemplo, tomando en cuenta las crisis económicas en esos años provocaron problemas en la recaudación del impuesto, razón por la cual se generó mala coordinación y organización de la institución en los procesos administrativos y operativos, generando así que el proceso de la recaudación de este impuesto sean lentos y poco innovadores. (La hora, 2019) reafirma lo antes mencionado ya que en el proceso de recaudación del año 2018 se registraron al quinto día de cobro del impuesto predial en Tulcán, inconformidades por parte de la ciudadanía pidiendo la agilización del proceso para reducir las largas filas que estos realizaban debido a que generaba un malestar hacia los usuarios porque tenían que esperar durante varias horas para cancelar los valores de pago.

Considerando lo mencionado anteriormente, el papel fundamental que tiene la gobernanza digital en las gestiones institucionales es importante ya que en los procesos y servicios públicos que las entidades realizan deben estar basadas en principios de eficiencia y eficacia. Es por ello que, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, la gobernanza digital debe incidir mayormente en los procesos y gestiones que realizan dentro de la institución, por lo que se debe considerar que la ausencia de la gobernanza digital trae consigo algunos aspectos negativos como son, la mala atención, baja innovación pública, los procesos ambiguos o tardíos y el personal poco capacitado en temas tecnológicos en lo que se refiere al proceso de recaudación, provocaría en la ciudadanía inconformidad con el servicio, considerando así que, si la ciudadanía no tiene buena imagen y satisfacción en la atención que recibe por parte de GAD los procesos internos que ellos realizan no estarán acordes a los objetivos y metas de la institución.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo la gobernanza digital en la gestión de avalúos y catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán incide en la recaudación del impuesto predial?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La gobernanza digital se centra en el poder institucionalizado con los actores sociales (estado, sociedad civil y mercado), así mismo, se centra en la potencialización de la tecnología en las gestiones que realizan, a fin de obtener beneficios comunes en la convivencia dentro del territorio, que por lo contrario, la administración pública digital

mediante el involucramiento de la tecnología potencializa las gestiones internas de la institución como son en los procesos y la estructura organizativa de la entidad a fin de buscar gestiones y resultados eficientes. En lo que corresponde al desarrollo de la presente investigación centra su importancia en la gobernanza digital por sobre la administración pública digital puesto que la investigación no solo se enfoca en mejorar los procesos internos de la institución, sino que también necesita del trabajo con la ciudadanía y el mercado, para mejorar los servicios y/o atención que los ciudadanos del Cantón reciben. Por ello, la institución debe ser capaz de trabajar en conjunto, involucrando a la tecnología en los procesos que realicen, a fin de dar soluciones a problemas que se presentan.

La gobernanza digital es la articulación y concreción de políticas de interés público con los diversos actores involucrados (Estado, sociedad civil y sector privado), con la finalidad de alcanzar competencias y cooperación para crear valor público y la optimización de los recursos de los involucrados, mediante el uso de tecnologías digitales. (Naser,2021). El entorno administrativo en Latinoamérica en general se ha visto en declive, es decir, actualmente la gestión pública de las instituciones públicas en muchos de los países ha sido considerada deficiente, puesto que ha existido problemas dentro de la gestión y coordinación interna, lo cual da como resultado la ineficiencia a la hora de brindar los servicios a los usuarios o ciudadanos, en la actualidad el tema de la gestión pública y particularmente la gestión de avalúos y catastro han sido tema de debates de algunos actores sociales, por cuanto se ha hecho notar los grandes problemas de coordinación en las funciones y han provocado que los servicios y atención ciudadana sea deficiente e insatisfactorias para los ciudadanos. En Ecuador a inicios del 2021, en el cobro del impuesto predial se han presentado algunos inconvenientes para los dueños de propiedades, por lo que a través de plataformas digitales los ciudadanos se han visto en la necesidad de dar su opinión sobre estos procesos de cobro que realizan los GAD's, sobre el elevado cobro en el valor del impuesto, generando inconformidades a los ciudadanos que realizan los pagos del impuesto predial de su propiedad.

En la actualidad la población del cantón Tulcán busca tener un cambio en la calidad de servicios y atención por parte de los funcionarios públicos, como lo establece (SAE, 2018), "la calidad de un servicio no solamente responde a requisitos normativos sino que se traduce en la satisfacción de los usuarios", por ello el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán debe brindar una buena atención, el cual se

debe reflejar en las gestiones que realizan considerando así la implementación de nuevos métodos que faciliten la gestión de los procesos que el Municipio de Tulcán realiza, dando como resultados servicios y/o atención eficiente a los usuarios de la institución. Tomando en cuenta que gracias a la tecnología se pueden implementar plataformas en el proceso de recaudación del impuesto predial, esto ayudará a que los usuarios ya no tengan que hacer largas filas de espera en las instalaciones del municipio, sino más bien ellos puedan ahorrar tiempo y dinero accediendo a las plataformas digitales para realizar el pago del impuesto predial.

Por lo tanto, la presente investigación contribuirá a conocer las falencias del proceso de la recaudación del impuesto predial que presentan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, desde la institución hacia la ciudadanía, tomando en cuenta que los procesos de cobro que este proceso realiza son muy tradicionales y deficientes al momentos de realizarlo, es por ello que se debería realizar cambios en las plataformas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán para que se tome en cuenta a la hora de tomar decisiones en mejora de la gestión institucional, puesto que hay que considerar que la atención al usuario es una actividad permanente de las instituciones públicas y debe basarse en principios de las relaciones humanas, eficiencia y eficacia. Por otro lado, nos contribuirá como estudiantes y futuras gestores públicos a involucrarse más y con mejores conocimientos e ideas de innovación, los cuales mediante la investigación se pueda solventar dudas o sirva de conocimiento sobre los problemas que se han presentado en los últimos años en los procesos internos de la institución, así como también en temas de atención a la ciudadanía. Por último, para la ciudadanía en general que sirva de conocimiento sobre las formas de pago que la institución brinda.

#### **1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

##### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar la gobernanza digital en la gestión de avalúos y catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y su incidencia en la recaudación del impuesto predial.

#### 1.4.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar las acciones de gobernanza digital en la gestión de avalúos y catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán.

Conocer el proceso de recaudación del impuesto predial del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán.

Conocer la incidencia que tiene la gobernanza digital en la recaudación del impuesto predial en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán.

Proponer acciones de gobernanza digital que mejore el proceso de la recaudación del impuesto predial en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán.

#### 1.4.3. Preguntas de Investigación

¿Cómo se aplica la gobernanza digital en la gestión de avalúos y catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán durante el periodo 2019 - 2020?

¿Cómo es el proceso de recaudación del impuesto predial que se brinda por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán a la ciudadanía?

¿Cómo incide la gobernanza digital en la recaudación del impuesto predial en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán?

¿Qué acciones de gobernanza digital se deberían realizar en el proceso de recaudación del impuesto predial en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El presente artículo científico fue realizado por Romero y Diaz en el año 2021, los autores presentaron su investigación con el tema sobre: "Estudio del impuesto predial en gobiernos locales del Perú". El objetivo del artículo fue analizar el pago del impuesto predial en los gobiernos locales, revisando exhaustivamente la bibliografía encontrada sobre el tema para determinar el nivel de su alcance desde el espacio local, nacional e internacional. Con ello se pretende realizar una investigación sobre los avances que ha tenido Perú para mejorar el servicio para satisfacer las necesidades de la ciudadanía. En cuanto a las teorías sustentadas la investigación habla sobre los impuestos donde menciona que imponer es una palabra que designa obligación o sometimiento de alguien a algo, por ello se realiza de manera involuntaria. El origen de la palabra impuesto se remota a los tiempos bíblicos. La investigación tiene dos variables la primera es el impuesto predial y la segunda variable es gobiernos locales, es aquí donde se debe realizar innovaciones para las mejoras en el servicio que se brinda a la ciudadanía y así exista transparencia y con la ayuda de las dos variables mencionadas anteriormente se mejore la gestión en el servicio público de las instituciones. En cuanto a resultados de la investigación se presenta que según lo analizado los resultados obtenidos, se puede decir que el impuesto predial en los gobiernos locales del Perú tiene un factor común y es que, en la mayoría de estas entidades, la morosidad y la falta de cultura de pago es evidente, como lo es el caso específico de la Municipalidad de Moyobamba. Y finalmente, el artículo nos ayuda en la investigación ya que nos brinda definiciones sobre el impuesto predial y a su vez nos enfoca más a un punto de vista diferente donde se menciona al gobierno digital a la cual nosotros queremos llegar y es que gracias a la tecnología y a los diferentes recursos que hay, hoy en día en nuestro país se pueden realizar diferentes innovaciones uno de ellos serviría el pago de servicio de impuesto predial en línea.

La presente investigación realizada es un artículo realizado por los autores, Santana M. & Santana P en el año 2021, con el tema de "Gobernanza digital: desarrollo de las

tecnopolíticas en los países de América Latina: una revisión sistemática de la literatura". El objetivo de la investigación es poner a disposición de la ciudadanía los datos del gobierno, de tal manera que las empresas, investigadores y ciudadanos puedan utilizar esos datos y desarrollar servicios y/o aplicaciones, de tal forma que se integre en un solo entorno al ciudadano con las instituciones públicas y privadas. En cuanto a las teorías presentadas en la investigación se habla sobre la teoría de la gobernanza digital en la cual Gutiérrez en el 2016 menciona que Gobernanza digital es aplicar las nuevas tecnologías como redes sociales, para comprometer a los ciudadanos en las decisiones. Por otro lado, se menciona a la economía política donde se menciona que la política va a cambiarnos ante la economía si no cambian las relaciones sociales, pero como van a cambiar las relaciones sociales entonces cambiará la política. Como variables de la investigación están determinadas en dos: Gobernanza digital y tecnologías políticas, las cuales se van desarrollando durante toda su investigación, para lo cual se basaron en las teorías de: Gobernanza digital, (Gutiérrez, 2016) y de las tecnologías políticas para desarrollar la evolución de gobernanza digital y las tecnologías políticas en los países de América Latina. Con esto, el artículo indexado da como conclusión y aporte a futuras investigaciones que existe una gran batalla cultural de conceptos. Los ciudadanos tienen tanta tecnología en sus manos, que va a permitir que tengan mayor capacidad decisiva en lo político y en lo público.

El presente artículo presentado trata sobre "Análisis de los programas innovadores para el pago del predial como medio de gestión y financiamiento municipal. Caso Zapopan, Jalisco, México 2015-2018" la cual es investigada por los autores, López, Ortega & Ramírez en el año 2019 con esta investigación se desea analizar programas creados con el fin de incentivar a la participación de la ciudadanía. El objetivo central de la investigación es: Analizar la implementación y el efecto de los programas innovadores para incentivar entre la población el pago del predial, impulsando la gestión y financiamiento municipal. Para efecto de este artículo de investigación la metodología que se aplica es el estudio de caso, con un alcance descriptivo que abarca un periodo de cuatro años debido a que se pretende analizar el efecto que propicia la implementación de programas que incentiven a la población y que reflejen un efecto en la recaudación municipal. Se estableció utilizar el enfoque mixto, debido a que se contempló en la investigación recolectar información mediante un instrumento que permitió el análisis de los programas de



recaudación y la percepción de los contribuyentes sobre los programas recaudatorios y sus obligaciones contributivas en el pago del predial. Como resultado del artículo se elaboraron tablas y gráficas, utilizando la hoja de cálculo Excel se analizaron los fenómenos sociales para contrastar de la hipótesis planteada en la investigación. Para la obtención de datos y formulación de gráficas y tablas se diseñó un cuestionario como herramienta que facilitó la medición del efecto y la percepción de los contribuyentes respecto al pago del predial, programas de recaudación y ejercicio de los recursos por parte de las autoridades. La investigación concluyó con que el análisis de los medios de gestión y financiamiento de recursos municipales evidencia la necesidad de incrementar la participación y corresponsabilidad en materia de recaudación de los municipios en México. Una posible alternativa es identificar las áreas de oportunidad de este ente de gobierno que pueden ser orientadas a impulsar la recaudación. La investigación es de gran ayuda para el tema de la investigación debido a que permite conocer la participación de la ciudadanía, es importante y como no generar una participación de ellos mediante avances tecnológicos que permitan que cada ciudadano pueda sentir una satisfacción al momento de requerir un servicio en una institución pública.

La investigación que se toma en cuenta a continuación es un artículo realizado por Agurto Daniel en el año 2020, cual realiza el tema sobre: Gobierno Electrónico: una herramienta para la mejora de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quijos, año 2020. Es un tema de interés debido a que se basa en el gobierno electrónico siendo este una base para el desarrollo de la sociedad y a su vez para brindar mejores atenciones a los usuarios es así que el artículo tiene como objetivo general incluir al ciudadano como eje central de las estrategias de gobierno electrónico para garantizar el empoderamiento y uso potencial de los servicios digitales. En la investigación realizada se toma en cuenta temas como factor organizacional que es un organismo a cargo de la transformación digital requiere de una estructura de gobernanza para legitimar los lineamientos estratégicos. Factor sociocultural donde menciona que los usuarios no solo son los ciudadanos, sino también los servidores municipales, por lo tanto, es necesario que en el diseño de los servicios digitales se incluyan a estos usuarios internos. Finalmente, en lo que se refiere a los ciudadanos, el éxito de una nueva tecnología depende de su capacidad para generar valor en los servicios. Las actuales sociedades han modificado la producción, el tratamiento, la distribución y el uso de esa información, mientras que la sociedad

del conocimiento utiliza la información para impulsar la producción de conocimientos de investigación e innovación. La sociedad de la información y el conocimiento, por lo tanto, surge debido al hecho de poder transformar la información en valor económico y social, en conocimiento útil, creando nuevas industrias, nuevos y mejores puestos de trabajo y mejorando la forma de vida de la sociedad en su conjunto. La investigación nos da a conocer algo muy importante como es la capacidad que tiene el gobierno electrónico a través del avance de la tecnología para cambiar la vida de la sociedad y con ello hacer más productiva debido a que con ello se puede transformar en un mundo con mejores oportunidades de vida y a su vez con un desarrollo constante donde tanto como tramites u otros servicios puedan ser efectivos al momento de realizarlos.

La presente tesis fue realizada para el grado académico de Magíster en Gestión Pública de Sofía Gabriela Cosquillo Lavado en el 2022, realizado en Lima- Perú sobre Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020. El objetivo general de la presente tesis fue determinar en qué medida el Gobierno Digital afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma- Junín en el periodo 2019 - 2020. La investigación se realizó para determinar la mejora que se puede dar en el municipio implementado la gobernanza digital. En lo que corresponde a las teorías que fueron utilizadas para la base teórica de la investigación, fue realizada en base a dos variables, para ello se identificó a la teoría del Gobierno Digital definida según Artem A Kosorukov en el año 2017 y la segunda variable se utilizó la teoría de Gestión Municipal con participación de la población según lo define Janoski en el año 1998, las dos teorías ya mencionadas sirvieron a la autora con el desarrollo de su base teórica y de su investigación. La investigación como primera variable independiente tiene el Gobierno Digital, aquí se estudia la transparencia y tecnologías digitales; como segunda variable que es la dependiente es la gestión municipal, que tiene como estudio al acceso a la información y el grado de innovación institucional, basados en la teoría de Gobierno Digital (OCDE, 2019). Para su investigación se basó en su muestreo que en este caso son las personas que viven dentro del municipio de la provincia de Tarma y como muestra tiene a 150 personas que colaboran para su investigación mediante la realización de encuestas que determinan el grado de satisfacción que tiene la sociedad. Como resultados de la investigación se obtiene que, se debe utilizar las tecnologías para facilitar el desarrollo social y económico. Actualmente, gracias a la globalización más del 90%

de las personas de la provincia de Tarma, tienen acceso a un dispositivo móvil, el cual tiene acceso a internet y distintas aplicaciones, es por ello, en busca de una solución para atender a aquellos ciudadanos tengan un mejor acceso a la información y a agilizar sus trámites. Esta tesis contribuirá con el desarrollo de la investigación que se está realizando debido a que permite que se tome en cuenta el desarrollo de la tecnología para mejora de procesos en cuento a tramites o pagos de impuestos

La investigación realizada por los autores, Jaramillo & López en el año 2021 es una tesis en la cual se titula "Evaluación del servicio brindado por el área de avalúos y catastros a usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Sucre. El objetivo general que tiene la investigación se puede mencionar que la calidad de servicio en un país o ciudad es importante para las personas que a diario lo requieren. Las teorías presentadas son el servicio público donde González (2016) menciona que "el servicio público se define como la acción de gobierno para satisfacer las demandas y necesidades de las personas que integran el Estado, es decir, los ciudadanos" (p.134). Por otro lado, se menciona a la calidad del servicio la cual según Fernández (2018) menciona que "es la percepción que el cliente tiene del servicio que se le brinda en una organización, asumiendo conformidad con la manera en que ha sido atendido en todo momento. Como variables de investigación de identificaron a la variable independiente: Evaluación de la calidad del servicio del área de Avalúos y Catastros del GAD del cantón Sucre y la variable dependiente: Plan de Mejoras. En lo que respecta a métodos de investigación se ha tomado en cuenta al: método analítico, método deductivo y método inductivo. Los resultados de la investigación una vez realizada mostraron los siguiente la encuesta se la realizó a los usuarios externos a través del modelo de evaluación Servqual en las cinco dimensiones. Se pudo reconocer que existe un alto grado de insatisfacción por parte de los usuarios externos, lográndose constatar como deficientes, aspectos tales como: el espacio físico, la infraestructura y la falta de equipamiento para recibir a la ciudadanía en general. El trato hacia los usuarios carece de eficiencia, hace falta la atención y corresponsabilidad, así como el direccionamiento en los requisitos para los trámites correspondientes, se inhibe el vínculo de confianza entre usuarios y servidor público, lo cual elude obtener un servicio de calidad y calidez que se dirccione hacia la excelencia. La investigación tomada en cuenta es una tesis la cual servirá de ayuda para la investigación debido a que permitirá generar mayor conocimiento sobre los cambios que se pueden implementar en un municipio para generar

satisfacción a los usuarios al momento de que ellos requieran de un servicio tanto como para tramites que deseen realizar como también para pagos, y con ellos permitirá que la ciudadanía se sienta conforme al momento de requerir un servicio.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Teoría de la Gobernanza**

La teoría de la gobernanza es un proceso más bien democrático de construcción de metas y establecimiento de instrumentos de la acción pública, que se trata de una fuerza que ampara un cierto tipo de reforma administrativa:

“El proceso mediante el cual los actores de una sociedad deciden sus objetivos de convivencia, fundamentales y coyunturales y las formas de coordinarse para realizarlos: su sentido de dirección y su capacidad de dirección”. (Aguilar,2006 citado por INE, 2020) p.64

En base a esta teoría se determina que la gobernanza es un conjunto de valores que debe tener una sociedad y su gobierno para afrontar asuntos públicos, se enfoca en que el Estado debe asumir con responsabilidad el cargo que tiene mediante una sociedad, pero no ejerciendo poder sobre ellos si no trabajando en conjunto para el cumplimiento de objetivos, programas y proyectos propuestos durante su periodo. Para que exista una buena gobernanza se debe manejar la responsabilidad al momento de ejercer un poder sobre un pueblo, transparencia en cuanto la información que se brinda a la ciudadanía para que ellos sean participen de la gestión que realiza el gobierno para el desarrollo del país.

#### **2.2.1.1. Elementos de la gobernanza**

La gobernanza permite a un gobierno trabajar en conjunto con los actores sociales (Estado, sociedad civil y mercado), es por ello que, nace de aquí la importancia de la implementación en las instituciones públicas, considerado que el involucramiento de la gobernanza en las gestiones públicas permite mayor desarrollo y mejores resultados para los involucrados, es por ello que se menciona a continuación los elementos de la gobernanza digital:

- Estado. - el objetivo es el bien común, el bien común “no se refiere al bien de todos, como si todos fueran una unidad real, sino el conjunto de condiciones apropiadas para que todos grupos intermedios y personas individuales alcancen su bien particular”

- Sociedad civil. - objetivo fundamental es el de promover el bienestar general sin fines de lucro basados en principios de acción, solidaridad y el bien común.
- Mercado. – desempeña un papel esencial en la producción de bienes y servicios para un territorio, en donde parte del trabajo con el estado y la sociedad para alcanzar los objetivos de mercado.

En el caso del sector público la gobernanza promueve mejores servicios de infraestructura y alcanzar el desarrollo sustentable para las instituciones. A su vez para el buen funcionamiento se deben considerar el involucramiento de los tres elementos de la gobernanza, instituciones, sociedad civil y mercado puesto que hay que considerar el hecho que la participación y el beneficio que los tres actores traen consigo va a hacer de fundamental para la convivencia y direccionamiento de su accionar.

#### 2.2.1.1. Gobernanza digital

En el contexto del gobierno, la buena gobernanza digital en las instituciones públicas es la base sobre la cual el avance de la digitalización puede tener lugar en la dirección correcta y al ritmo adecuado, es decir permite que los procesos y sobre todo las gestiones que se realizan, se las haga de manera rápida y correcta, por ello las Naciones Unidas manifiesta que gobernanza digital,

“Es la formulación e implementación de políticas de interés público con los diversos actores involucrados (Estado, sociedad civil y sector privado), con el fin de lograr competencias y cooperación para la creación de valor público y el aprovechamiento óptimo de los recursos de los involucrados a través del uso de los medios digitales. tecnologías.” (ONU, 2021. p 14).

La gobernanza digital tiene una visión muy enfocada en el desarrollo y trabajo en equipo, este involucra tanto Estado, sociedad y empresas, es por ello que juntos deben contribuir al desarrollo en la sociedad, en el Estado tomando en cuenta las opiniones de la sociedad y así mediante el avance de la tecnología buscar el progreso para el país, la gobernanza tiene un ámbito positivo que es el desarrollo y negativo en el sentido de que no todas las personas están socializadas con la tecnología por ende se debería dar capacitación a estas personas y es aquí donde existe un problema central de todo.

### 2.2.1.2. Gobernanza digital en el Ecuador

Su accionar está en la administración pública, que se orienta a “hechos concretos que inciden en el mundo vital de las clases sociales y los individuos”. En virtud de sus razones estratégicas, la automatización de sus procesos es clave, al buscarse “el equilibrio entre la reducción de su simplicidad operativa y sus costos”. Al incorporarse a las actividades administrativas el uso de las TIC's, estas permitieron implementar páginas web institucionales informativas, incorporando luego servicios como el correo electrónico y la descarga de formatos para trámites internos, indicios de adopción de las primeras fases del gobierno digital. Según MINTEL, (2021), menciona que

“Ecuador adopta formalmente la gobernanza digital en 2014 y, a través del “Plan de Implementación de Gobierno Digital”, ratifica el desarrollo de una nación en red que fomenta la excelencia en la prestación de servicios públicos. Su presupuesto referencial para 2014-2015 fue de \$421.869.204,66 (dólares estadounidenses), de los cuales el 49,2 por ciento se destinó a servicios y procesos, el 33 por ciento a TIC, el 15,3 por ciento a personas y el 2,5 por ciento al marco normativo.”

La gobernanza digital es una parte fundamental para el crecimiento de un país ya que mediante esta se pueden desarrollar nuevos mecanismos ya sea para mejorar la atención a la ciudadanía como también para brindar información eficiente de los procesos que se realizan, la gobernanza digital es una herramienta fundamental para el crecimiento del país mediante el uso de tecnologías es por ello que en el Ecuador se ha implementado un plan de gobernanza digital para mejorar los procesos de servicio y atención al cliente, esto es una herramienta fundamental puesto que permite eliminar las largas filas para atención a su vez reducir el tiempo de espera para trámites que realiza la ciudadanía en la institución.

#### 2.2.1.2.2. Características de un gobierno digital

Las características de un gobierno digital benefician a un proceso de gobernanza ya que permite la mejora continua de procesos y así exista una eficiente gestión, las características de un gobierno digital son fundamentales para la realización de un proceso positivo, a continuación, se detalla las características.

- Transparencia

Permite erradicar todas las barreras y permitir el acceso a la información al público y facilitar los procedimientos, reglas y regulaciones que protegen a esos ciudadanos, y esto se refleja en el desarrollo de la nación. (González, 2021)

- Eficiencia

Un término utilizado para describir qué tan bien puede funcionar un sistema o sujeto económico para lograr objetivos específicos utilizando la menor cantidad de recursos posible. (p.24)

- Colaboración

La divulgación de las acciones de gobierno y de las iniciativas financiadas hace que cada persona tenga una oficina de gobierno en su casa disponible para el análisis de la información. Adicionalmente, en el sistema de consulta desde casa, puedes evaluar, encuestar y utilizar otros métodos de inclusión de las decisiones de tus representantes. El acceso a esta base de datos de interés público fortalece la relación entre el gobierno y sus electores (p. 217).

- Tecnologías

Según un reporte de la OCDE (2019) sobre Datos Abiertos Gubernamentales, afirma que, La tecnología y la innovación de empresas privadas utilizadas en los gobiernos locales son necesarias para lograr un clima de gobierno abierto y transparente donde los ciudadanos puedan difundir información gubernamental, pero al mismo tiempo se deben utilizar los datos de los gobiernos locales para tener un marco de gobernanza adecuado con sostenibilidad. da como resultado arreglos institucionales. (p. 02).

Los atributos de un buen servicio público son fundamentales en la buena gestión institucional, ya que, si son aplicados correctamente, el desarrollo y progreso puede ser notable; es decir que, si una institución sigue a regla exacta un manual o el reglamento estipulado en la institución de cómo llevar una buena gestión de la institución, los problemas, inconvenientes o quejas que existan serán mínimas y por lo contrario tendrían ciudadanos conformes con su accionar.

### **2.2.2. Teoría económica**

La teoría económica se basa en el desarrollo financiero de una entidad el cual permite que su productividad se incremente, es por ellos que para el desarrollo de la teoría se consideró que, según Morales, F (2020):

“la teoría económica nace de la necesidad de las entidades públicas y privadas para aportar con una explicación sobre los sucesos o problemas que se presentan en la entidad en base a temas de economía, mediante el involucramiento procesos tecnológicos a fin de brindar mayor acumulación de capital y productividad en el trabajo “

La economía y la tecnología van de la mano, tomando en cuenta que son fundamentales para el desarrollo de un país, a su vez son formas de incentivar al progreso de una entidad, empresa o el país mismo mediante la innovación generando inversiones que tengan como propósito el establecer un sistema de producción o servicios eficientemente activos para dar como respuesta una buena producción de bienes o/o servicios.

#### **2.2.2.1. Servicio Público**

La mayoría de los estudios realizados sobre una actividad de servicio brindado a la sociedad es utilizada como acercamiento al ciudadano, es decir, el gobierno tiene propósito y obligación de promover el bienestar social y dentro de ello la atención a demandas ciudadanas, es por ello que la teoría del servicio público para Westreicher, (2020) define como:

“El servicio público es aquel brindado por el Estado, ya sea directamente o bajo su control y regulación. Así, se busca asegurar el abastecimiento a la población de ciertos productos considerados esenciales.”

El estudio de un servicio en el ámbito público tiene como objetivo principalmente el encontrar un óptimo entre las ventajas y los gastos del servicio que se brinda a los ciudadanos, es decir viene a ser, una actividad destinada a satisfacer una necesidad de carácter general bajo un régimen jurídico especial. Tal actividad la reconoce la ley como servicio público, entonces se atribuye a la administración pública, ya para que la desempeñe directamente o, bien, indirectamente, por medio de particulares en quienes delega su ejecución y que trabajan por en fin en común.



#### 2.2.2.1.1. Gestión de cobro

Según (Cesce, 2022) define a la gestión de cobros como:

“Control, mediante estrategias, tareas administrativas y acciones financieras, de las diferentes facturas que la empresa tiene pendiente por parte de clientes y que, por tanto, suponen una cantidad económica a percibir.”

La teoría de la gestión de cobro se basa según el autor, en tareas administrativas y financieras esto se realiza en cuanto al dinero o recursos que se toman en cuenta en un proyecto, es decir la inversión que se realiza para su funcionamiento y el progreso es así como se ayuda al desarrollo de los programas y sobre todo el bienestar que se refleja en la satisfacción de los clientes o usuarios, tomando en cuenta la inversión de dinero.

#### 2.2.2.1.2. Proceso de cobro

El valor monetario que una institución o empresa realiza por los productos o servicios que se brindan a las personas, la cobranza se da dependiendo del tipo de servicio brindado y que de la misma forma se va generado el monto a cobrar a quienes lo adquieren, para ello, Gestipolis (s.f), manifiesta que el proceso de cobro es:

“El proceso de cobro es el procedimiento formal mediante el cual se procesa una cuenta para su cobro con el fin de comprar un producto o pagar por un servicio.” (p.1)

En base proceso de cobro de un servicio se toma en cuenta a la Teoría de sistemas la cual se basa en mejorar la atención al usuario y el proceso sea más eficiente destacando así el seguimiento interno que se realiza a cada uno de los funcionarios que trabajan en la institución con el involucramiento de la tecnología.

#### 2.2.2.2. Tributos

Los tributos son creados para tener un recurso financiero para las comunidades las cuales requieren de varias necesidades como son recursos públicos, esos recursos que son finamiento de gasto publico los cuales se traducen en la entrega de bienes para la ciudadanía. Según (BBVA,2023) menciona que los tributos son:

“Es entendido como un tipo de aportación que todos los ciudadanos deben pagar al Estado para que este los redistribuya de manera equitativa o de acuerdo con las necesidades del momento. (BBVA,2023)”

Según el autor se puede mencionar que los tributos son impuestos o contribuciones los cuales están obligados a pagar los ciudadanos mediante las leyes establecidas debido a que con ello se genera una contribución a las necesidades de la ciudadanía del gasto público

#### 2.2.2.2.1. Tasas

Las tasas son impuestos los cuales se generan o se cancela un valor por el uso de bienes privados o que sean de dominio público estos se realizan con el fin de goza de bienes que son del Estado, según el Ministerio de Economía y Finanzas menciona que:

“Las tasas son un impuesto cuya obligación se desencadena por la prestación efectiva del Estado de un único servicio público al contribuyente. El pago de un servicio derivado contractualmente no se considera una tarifa.”

Las tasas son tributos los cuales según el autor generan una prestación efectiva al Estado en cuanto a servicios públicos con el contribuyente, este impuesto que se generan en cada municipio contribuye a la mejora de parques, vías o servicios básicos que un ciudadano tiene.

#### 2.2.2.2.2. Contribuciones especiales

Tomando en cuenta lo mencionado por (Páez, J. 2018) se manifiesta que las contribuciones especiales son tributos que consisten en aumento de bienes es por ello que menciona lo siguiente:

"Las Contribuciones Especiales son impuestos cuyo hecho imponible es la obtención de un beneficio o aumento del valor de la propiedad privada con motivo de la realización de obras públicas o la ampliación de servicios públicos"

Tomando en cuenta las contribuciones especiales según lo antes mencionado por el autor se puede mencionar que estas son tributos los cuales contribuyen o benefician a un ciudadano debido que aquí se genera un aumento en el valor de los bienes de este tomando en cuenta que son beneficios a la ciudadanía en cuenta a obras o aplican en lo que respecta a servicios públicos

### 2.2.2.2.3. Impuestos

Una de las partes de los ingresos que debe de recaudar las instituciones públicas para poder invertir y poner en marcha todos sus proyectos son los impuestos, es por ello que Roldán (2020), define a los impuestos como:

“El impuesto es un tributo o carga que las personas están obligadas a pagar a alguna organización (gobierno, rey, etc.) sin que exista una contraprestación directa. Esto es, sin que se le entregue o asegure un beneficio directo por su pago”. (Roldán, 2020)

Los impuestos forman parte de un largo proceso de ingresos públicos, es por ello que se da gran importancia a brindar servicios públicos de calidad, donde los ciudadanos se sienten satisfechos a la hora de hacer uso de dicho servicio, del mismo modo con la atención a las quejas y sugerencias de los mismo ya que con la satisfacción de ellos la recaudación de los servicios va a ser más rápida y completa, para que de la misma forma esta pueda ser distribuida en las diferentes inversiones públicas.

- Impuesto Predial

En base a la teoría expuesta por Torres, Signpost, (2022) menciona que el impuesto predial es:

“Al ser propietarios de un bien inmueble ya sea una casa, departamento, edificio o terreno se adquieren obligaciones entre ellas el pago de este tributo o impuesto. El dinero recaudado permite al municipio realizar mejoras a la ciudad donde vives como la reparación de carreteras, la instalación de alumbrado público entre otros”

Tomando en cuenta esta teoría es de gran ayuda para la investigación ya que nos presenta una visión enfocada la realidad del impuesto predial y permite conocer a que hace referencia este impuesto, el impuesto predial tanto como tiene cosas positivas como también cosas negativas, ya que mirándolo por el lado negativo los impuestos que pagan algunas personas por sus propiedades son altos y hay muchas personas que no cuentan con ese dinero y eso trae consigo deudas acumuladas en cantidades que muchas personas no alcanzan a pagar.

- Recaudación del impuesto predial

El impuesto predial lo realiza cada ciudadano que adquiere un bien es decir casa, terrenos este impuesto y el recaudo de este es una contribución importante para cada municipio por lo que Haro, (2020) menciona lo siguiente:

“Es un pensamiento común que abarca a todas las acciones que lleva a cabo el estado para poder financiar sus gastos y tributos, se da para poder cumplir sus fines y apoyar a la actividad financiera” (Rodríguez, 2013 citado por Haro, 2020)”

El recaudo del servicio de impuesto predial es de gran importancia para los municipios ya que con esta recaudación realizan varias gestiones dentro del municipio esta contribución de este servicio se la realiza a nivel de todo el mundo, pero existen varias quejas debido a que existen cobros muy altos donde el ciudadano no puede pagar por lo que se desea tomar medidas acerca de este tema, la calidad de atención en este servicio sería lo fundamental para que la gente que contribuye con el pago se sienta satisfecha al adquirir de este servicio, el impuesto predial es de periodicidad anual. En el impuesto se considera predios a los terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, así como los edificios e instalaciones fijas y permanentes.

### **2.2.3. Teoría de sistemas**

La teoría de sistema consiste en la evaluación de los resultados de la institución, una evaluación de manera constante para mirar si los objetivos propuestos dentro de su cumplimiento y si estos están funcionando. Aquí se puede tomar en cuenta la evaluación mensual dentro de una institución evaluando a los servidores públicos tomando en cuenta como ellos desarrollan sus funciones dentro de la institución. Pare ello (Rosenzweig, 1998 citado por Zamudio, 2021) define a la Teoría de Sistemas:

“La administración se ha convertido en una organización centralizada y concentrada que no ha podido competir con las necesidades insatisfechas de la sociedad y no está al día con los avances tecnológicos como resultado de políticas inciertas e incorrectas en este enfoque de aplicación de la teoría de sistemas.” p.30

Tomando en cuenta lo antes mencionado por el autor y aplicándolo en lo que concierne a la Administración Pública en una manera tridimensional quiere decir que

la Administración Pública antes no se basaba en el avance tecnológico ni en mejorar mediante innovaciones por ello se toma en cuenta a la teoría de sistemas, pero ya enfocándose en la administración pública es decir su propósito ya era la acción y girara entorno a programas de preparación hacia los administradores públicos, de la preparación, formación interna para brindar un mejor servicio hacia los usuarios y con ello satisfacer las necesidades que ellos tenían al momento de requerir un servicio.

#### 2.2.3.1. Sistemas en la Administración Pública

La Administración Pública es una de las beneficiadas por la Teoría General de Sistemas ya que esta se basa en principios que son esenciales para el buen funcionamiento del sector público. Es importante señalar que la autora Mary Parker Follet utilizó esta teoría para desafiar una serie de puntos de vista de la administración pública. Desde este ángulo, se puede decir que esta teoría ha llevado a un proceso de cambio en el logro de la rentabilidad, es decir, se posibilita una planificación positiva en cuanto a la economía y las finanzas manejadas por las instituciones.

“La teoría de sistemas en la Administración pública se menciona lo siguiente según este autor, la teoría de sistemas en la administración pública efectúa operaciones internas, El conjunto de estas operaciones forma parte de la complejidad y ofrece la posibilidad de reflexión necesaria para facilitar una mejor comprensión de los problemas, con valores y desafíos de la complejidad de los sistemas de gobernanza y de gestión de la organización.” (Zamudio, 2021)

Dentro de ellos se puede destacar que esta teoría enfocada en la administración pública es una contribución para el desarrollo de la sociedad debido a que abarca desafíos los cuales ayudan a solventar problemas que se generan dentro del sector público y con ello dar una solución a la mejora en la atención dentro del mismo logrando así una calidad y satisfacción al momento de hacer uso del servicio de recaudación de impuestos

#### 2.2.3.2. Enfoques de la teoría de sistemas en la Administración Pública.

La teoría de sistemas se basa en dos enfoques los cuales se trata de determinar los componentes de una organización en que se basa y como esto funcionan de manera constante así se puede determinar a continuación los enfoques:

- Enfoque sistema estructural

El enfoque estructural implica identificar el funcionamiento interno del sistema, o las operaciones internas y las prácticas de servicio al cliente de una institución, teniendo siempre en cuenta estas consideraciones internas. (Zamudio, 2021)

- Enfoque sistema integral

El enfoque sistemático incluye la evaluación del desempeño de la empresa o institución y la realización de evaluaciones continuas para determinar si se están logrando las metas sugeridas. Aquí es posible considerar la evaluación mensual de la institución al momento de evaluar a sus servidores públicos, cómo desempeñan sus funciones dentro de la institución y si tienen la capacidad de atender las necesidades del usuario externo. (Zamudio, 2021)

En mención a estos dos enfoques, son necesarios tomarlos en cuenta debido a que cada uno de ellos contribuyen con el tema a tratar, el uno se centra en el funcionamiento que tiene una institución tanto de manera interna como externa y el otro en la evaluación de sus servidores logrando que brinden un servicio de calidad a la ciudadanía y así con el mejorar los procesos de pago y que estos sean efectivos para que la ciudadanía se cuenta satisfecha.

### **2.3. MARCO LEGAL**

A continuación, se presentará la normativa jurídica, los cuales se utilizaron y se tomaron en cuenta dentro de las leyes, normas, políticas que rigen en el Estado ecuatoriano que respaldan el presente trabajo de investigación, puesto que como lo vamos a ver a continuación, son artículos en los cuales se da a conocer claramente lo que se debe considerar en las gestiones de cobro en las instituciones públicas, así como también, todo lo relacionado a la recaudación del impuesto predial. Para lo cual respaldaremos la presente investigación en lo que se menciona dentro de: Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), Ley Orgánica de Datos Públicos, Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública, Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD y la Ordenanza que regula la administración, determinación y regulación del impuesto predial.

#### **2.3.1. Constitución de la República del Ecuador**

El desarrollo de los gobiernos autónomos está al servicio y atención de la ciudadanía, es por eso que las instituciones tienen en su poder competencias exclusivas que

cumplir en su territorio, una de ellas es el desarrollo territorial y con ello la innovación en sus gestiones, para ello la Constitución de la república del Ecuador del Ecuador en el Art. 262, manifiesta sobre las competencias exclusivas que tienen los gobiernos regionales autónomos:

Sin perjuicio de las demás competencias que señale la ley que rige el sistema nacional de competencias, a los gobiernos regionales autónomos se les otorgarán las siguientes competencias exclusivas: literal 6. Determinar las políticas de conocimiento, desarrollo y transferencia de tecnología para la investigación y la innovación que se requieran para el desarrollo en el contexto de la planificación nacional. (p.86)

Considerando en primera instancia a la Constitución de la República del Ecuador se establece en una parte de su estructura la cual menciona que la innovación en parte fundamental y a su vez es un mecanismo que se encamina al desarrollo y crecimiento del país, la cual permitirá mediante la aplicación de las políticas públicas, tomar decisiones que se encaminen al desarrollo social o institucional en el país, considerando los antecedentes, análisis situacional y demás información que contribuya a conocer sobre su realidad. (CRE, 2008)

La productividad en un país abarca algunos factores para que se llegue a efectuar de la mejor manera, como es la tecnología y la innovación para que los procesos que se realicen dentro de las instituciones tengan mayor efectividad y que contribuyan al buen vivir, por ello la constitución de la República en el Art. 385, menciona sobre el sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales:

“El objetivo del sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales será, en el marco del respeto al medio ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía. Literal 3. Mejorar la calidad de vida y contribuir a la realización de un buen vivir mediante el desarrollo de tecnologías e innovaciones que apoyen la producción nacional, impulsen la productividad y la eficiencia, y promuevan la producción nacional”. (p.117)

El artículo 385 de la Constitución en el punto tres, se da a conocer acerca de la importancia que tiene la tecnología para lograr el desarrollo del país y por ende, institucionalmente a contribuir a la mejora en lo que se refiere a la atención al usuario, es por ello que la presente investigación se basa en investigar las innovaciones tecnológicas de las instituciones públicas para mejorar la atención al ciudadano y

desempeño en cuanto al funcionamiento del servicio de cobro de los servicios brindados. (CRE, 2008)

### 2.3.2. Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)

La calidad en los servicios brindados por las instituciones públicas es un deber primordial de cumplir, sin embargo, la buena atención por parte de las y los servidores públicos debe estar en permanente control, es por ello que en la Ley Orgánica del Servicio Público en el Art. 22, menciona sobre los deberes de las y los servidores públicos:

“Los servidores públicos tienen el deber de: literal f) Brindar constantemente al público la atención que merecen en el desempeño de sus funciones, brindarles información oportuna y garantizar que todos tengan acceso a servicios públicos de primer nivel”. (p.14)

Según lo establecido en la ley, se puede apreciar claramente que una institución pública debe tener altos niveles de calidad en el servicio a la ciudadanía, mediante una buena atención, cumpliendo con las necesidades, solventando inquietudes de forma eficiente, garantizando así un servicio óptimo y que dé como resultado la satisfacción ciudadana. Teniendo en cuenta que el éxito de una institución pública o privada se basa en la satisfacción de los ciudadanos, por ello el funcionamiento de dichas instituciones debe estar direccionado a la eficiencia en la entrega de sus servicios. (LOSEP, 2016).

### 2.3.3. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

La gestión administrativa por parte de las instituciones públicas es fundamental para su buen desempeño, la transparencia, la eficiencia y la accesibilidad son parte de ello y por ende deben estar a la disponibilidad y facilidad de los ciudadanos, en el Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, manifiesta sobre la Difusión de la Información Pública:

Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima



actualizada, que para efectos de esta Ley, se la considera de naturaleza obligatoria:

d) Los servicios que presta, la forma de acceder a ellos, su horario de funcionamiento y cualquier otra información que sea necesaria para el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de los ciudadanos. (p. 4)

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública es una de las leyes que está enfocada en la transparencia en la gestión que realiza las instituciones públicas del Ecuador, por ello, que se debe considerar que la información y los servicios públicos que brindan a la ciudadanía, ya sean en la calidad de los servicios públicos, en la eficiencia en la atención al ciudadano, en la eficiencia en los procesos administrativos de las instituciones, ya que son parte evaluadora de la gestión buena o mala que realiza la institución. (LOTAIP,2004)

#### 2.3.4. Ley Orgánica de Datos Públicos

Los medios de comunicación son competencias que debe cumplir los gobiernos autónomos en su territorio y con ello cumplir la difusión de información sobre las gestiones que ellos realizan, se define políticas y principios para una mejor coordinación y organización del territorio, por ello en la Ley Orgánica de Datos Públicos en el Art. 12, menciona sobre los medios tecnológicos:

El Estado establecerá las políticas y lineamientos para la gestión y coordinación de las actividades de intercambio de información y bases de datos entre los organismos e instancias de registro a través del ministerio sectorial con especialidad en telecomunicaciones y sociedad de la información. de datos públicos, cuya implementación y mantenimiento estará a cargo de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos. (p.5)

La importancia de los medios tecnológicos en las instituciones es que se puede generar una mejora continua en lo que se refiere a brindar una buena atención a la ciudadanía y a su vez brindar información, como también el uso de medios tecnológicos puede mejorar el desarrollo eficiente de un servicio público que se vaya a entregar, en la ley se establece que se debe buscar el desarrollo mediante la innovación para brindar una calidad en servicio para los ciudadanos, con la mejora continua de los servicios se busca el desarrollo ya que este también se basa en

satisfacer las necesidades de la sociedad y buscar el bienestar de ellos haciendo que reduzcan los tiempos de espera en el cobro de los servicios. (LSNR,2010).

### 2.3.5. Ley Orgánica de Régimen Municipal

El pago del impuesto predial es una contribución realizada por los ciudadanos dueños de una propiedad inmueble, así, es considerado, en muchos casos, la fuente de ingresos propios más importante para los gobiernos subnacionales en varios países del mundo. Sin embargo, en América Latina, la recaudación de ingresos tributarios propios por parte de los gobiernos subnacionales es baja, además, muchos países de la región presentan, por una parte, una alta dependencia a las transferencias que las realiza el gobierno central.

Los montos a pagar por las propiedades o terrenos dependen de los límites y alcance es por ellos que de la misma forma se debe establecer según se determine en la ley, para ello en el capítulo II, nos menciona sobre el Impuesto a los Predios Urbano y Rural de la Ley Orgánica de Régimen Municipal en el Art. 312, nos manifiesta sobre las ubicaciones de las propiedades y su impuesto a pagar:

“Los linderos de las áreas urbanas están sujetos a un impuesto anual, cuyo municipio es su sujeto activo, que deben pagar los predios allí establecidos de conformidad con la ley. “(p.49)

Los límites de las zonas urbanas, a los efectos de este impuesto, serán determinados por el concejo, previo informe de una comisión especial que aquél designará, de la que formará parte un representante del centro agrícola cantonal respectivo, se pagara un impuesto cada año donde el municipio es el encargado de que cada año se cumpla con el pago del impuesto según la ley.

Los predios urbanos son valores que se pagan por un elemento el cual está ubicado en un sitio poblado, aquí se toma en cuenta a las edificaciones mediante una ordenanza elaborada de acuerdo con la ley y con ello el valor de cobro. La Ley Orgánica de Régimen Municipal en su art. 313 menciona que:

Los inmuebles urbanos se tasarán utilizando los elementos de valor del suelo, valor de la edificación y valor de reposición previstos en esta Ley. Para tal efecto, el cabildo aprobará mediante ordenanza el plan de valor del suelo, los factores de aumento o disminución del valor del suelo por aspectos geométricos y topográficos, la accesibilidad a determinados servicios, tales como agua potable,

alcantarillado y otros servicios, así como los factores para la valoración de los edificios. (p.49)

Los predios urbanos son valorados mediante la aplicación dependiendo del valor del suelo según lo que la ley lo dice mediante la ordenanza que está regida en cada uno de los municipios, el encargado de aprobar el valor de las edificaciones es el consejo ya sea subir o bajar el valor de este tomando en cuenta que cada edificación o terreno tenga servicios básicos como es el agua potable y alcantarillado y con ellos dependerá el cobro.

El impuesto predial se paga cada año en el municipio de cada ciudad tomando en cuenta desde el primero de enero hasta el 31 de diciembre de cada año en cualquier mes, todas las modificaciones realizadas serán hasta el 31 de diciembre de cada año debido a que a partir del primero de enero se genera el valor a pagar del impuesto. Para ello en la Ley Orgánica de Régimen Municipal en su art. 328 menciona que:

“El impuesto a cobrar el 1 de enero de cada año será determinado por los municipios con base en todas las modificaciones catastrales realizadas hasta el 31 de diciembre de cada año.” (p.52).

Las instituciones públicas como es el municipio son quienes según la ley son las encargadas del cobro del impuesto predial es por ello que la ciudadanía está obligada a realizar su pago cada año tomando en cuenta desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre, esto se realiza en base a las modificaciones que se realizan cada año, es decir aumentos en infraestructura o valoración del terreno dependiendo del lugar en el que se ubique.

El impuesto predial debe pagarse en el transcurso del año sin esperar que se notifique para que el pago se realice este pago se puede consultar en las plataformas que tiene el municipio donde se dará a conocer el valor de pago por la propiedad, y su valor será cancelado en las municipalidad o instituciones financieras que tengan convenio, estos pagos deberán ser realizados obligatoriamente según la ley establecida, en el art. 329 manifiesta que:

“Sin notificación del fisco, el impuesto debe pagarse en el transcurso del año respectivo. Aunque no se haya dado a conocer el catastro, los pagos podrán efectuarse a partir del 1 de enero de cada año.” (p.52)

En este caso, se realizará el pago a base del catastro del año anterior y se entregará al contribuyente un recibo provisional. El vencimiento será el 31 de diciembre de cada año. El impuesto debe pagarse durante todo el año sin necesidad de que se notifique su valor a pagar

Los impuestos prediales se emiten una vez realizado el catastro del lugar, se tomará en cuenta el valor del terreno o propiedad de cada ciudadano, ahí se empezará a realiza su pago en cualquier día durante todo el año. En la *Sección Segunda. - De la Recaudación del Impuesto*, en el art. 338 según la Ley de Régimen Municipal menciona que:

“El municipio informará a cada propietario del impuesto que corresponda al nuevo avalúo una vez emitidos los catastros de las recaudaciones asociadas al nuevo año inicial de cada bienio.” (p.54)

También se realizará esta notificación siempre que se efectúe nuevo avalúo individual de las propiedades o cuando se las incorpore al catastro. Una vez conocido el avalúo para el bienio y el monto del impuesto, no será necesaria otra notificación, sino cuando se efectúe alguna corrección en el valor imponible y será obligación de los contribuyentes pagar el impuesto en las fechas que se indican en los artículos siguientes, hasta que se efectúe el nuevo avalúo bianual de la propiedad.

El pago del impuesto podrá efectuarse en dos dividendos, el primero hasta el primero de marzo y el segundo hasta el primero de septiembre. Los pagos que se efectúen antes de esas fechas tendrán un descuento del diez por ciento anual. Los que se efectuaren después de esas fechas, sufrirán un recargo igual en concepto de mora.

Las municipalidades con las modificaciones correspondientes de avalúo de impuestos en propiedades de cada persona generaran su valor cada primero de enero para que su propietario pueda cancelar el valor. En el art. 39 menciona que:

“Los municipios establecerán el valor del impuesto a recaudar a partir del 1 de enero de cada año con base en todas las modificaciones catastrales realizadas hasta el 31 de diciembre de cada año.” (p.54)

Las municipalidades en base a las modificaciones realizadas en los catastros hasta el 31 de cada año determinaran el valor de pago de cada propiedad, aquí se toma en cuenta los cambios realizados en los edificios y según ellos se determina el valor a pagar el cobro de este impuesto entrara en vigencia cada 1 de enero

Los sujetos directos que tienen una obligación tributaria de un predio están regidos con el código tributario el en cual se determina el valor de pago de una propiedad, la persona que es la encargada del pago del impuesto es el propietario del terreno o acción es por ello que este será el responsable y estará disponible en el Código Tributario en el art.340 menciona que:

“El propietario del inmueble es el sujeto directo de la obligación tributaria, y las disposiciones del Código Tributario serán aplicables a todos los demás sujetos de la obligación y contribuyentes.” (p.54)

Emitido legalmente un catastro, el propietario responde por el impuesto, a menos que no se hubiere efectuado las correcciones del catastro con los movimientos ocurridos en el año anterior, en cuyo caso podrá solicitar el propietario que se los realice. Asimismo, si se modificare la propiedad en el transcurso del año, el propietario podrá pedir que se efectúe un nuevo avalúo, siempre que lo solicite antes de que el respectivo dividendo esté en mora. (LORM, 2004).

#### 2.3.6. Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD

Tomando en cuenta el Código Orgánico de Organización Territorial se identificó las competencias que debe asumir un Gobierno Autónomo Descentralizado, como por ejemplo esta la recaudación del impuestos, trazas y contribuciones de su territorio, es por ello que en una vez realizado la búsqueda y análisis del código se puede identificar como se deben recaudar dichos impuestos, tasas y demás contribuciones que deben pagar la ciudadanía y de los cuales serán utilizados para la realización de diferentes obras y gestiones públicas que beneficiaran a la ciudadanía.

##### 2.3.6.1. Competencia sobre la recaudación de los impuestos a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales:

En el art. 54 se menciona las funciones que tiene el gobierno autónomo descentralizado municipal ante la recaudación de los impuestos prediales que se determina a cada uno de los propietarios de edificios o terrenos, estas funciones van debido a mejorar los procesos de cobro tomando en cuenta la planificación que se realiza en el cantón, para ello en el Art. 54.- Funciones define que son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

- c) Establecer el régimen de uso del suelo y urbanismo, para lo cual decidirá los términos de urbanización, lotización, parcelación, división o cualquier otro tipo

de loteo de acuerdo con la planificación cantonal, asegurando porcentajes para áreas verdes y áreas comunales. (p.28)

En base a lo que respecta al art. 54 que son las funciones que debe cumplir el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal menciona que establecer un régimen de uso de suelo dónde se determinará las condiciones de urbanización, lotización y división del suelo y una planificación del cantón tomando en cuenta que estos espacios tengan un cierto porcentaje de áreas verdes.

Cada una de las instituciones públicas está regida a una ley la cual es exclusiva para ellos y determina la planificación que tiene cada GAD mejorando así el desarrollo y la calidad de la atención a la ciudadana, la planificación es una de las partes fundamentales para el desarrollo continuo del sector público tomando en cuenta a los actores que es la sociedad y los planes correspondientes que se ofrecen a estos, es así que en el art. 55 menciona las competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal son:

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley;

- a) En coordinación con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, planificar el desarrollo cantonal con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad y elaborar los planes de ordenamiento territorial correspondientes para controlar el uso y ocupación del suelo urbano y rural preservando la interculturalidad, la plurinacionalidad y el respeto por la diversidad;
- b) Controlar el uso y habitación de la tierra dentro del cantón;
- e) Mediante el uso de leyes, derechos, aranceles y contribuciones especiales para mejoras, se puede crear, alterar, absolver o suprimir. (p.29)

El art. 55 menciona sobre las competencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal dónde esté tienen que planificar junto con otras instituciones el desarrollo cantonal y formular planes que vayan en beneficio de la sociedad con el fin de regular el uso y ocupación del suelo tanto urbano como rural, cómo también crear y modificar mediante ordenanzas, tasas y contribuciones la mejora de espacios y uso de suelo en el cantón

El concejo municipal tiene atribuciones que hacen referencias a la competencia que tiene cada GAD mediante ordenanzas donde se desarrolla las actividades que tiene

para desarrollo y bienestar de la ciudadanía, mediante las ordenanzas municipales se realiza la aplicación de tributos con su valor correspondiente dependiendo el valor que le genere en la ley a su favor, por ello en el Art. 57.- Atribuciones del concejo municipal, de la ley menciona que al concejo municipal le corresponde:

- a) El uso de las ordenanzas, acuerdos y resoluciones cantonales para ejercer la potestad normativa en las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado municipal.;
- b) Controlar, mediante ordenanza, cómo se aplican los impuestos legales a su favor;
- c) Por los servicios que ofrece y las obras que ejecuta, crear, modificar, absolver o revocar tasas y contribuciones especiales;
- x) Establecer el régimen urbanístico del suelo y regular y controlar el uso del suelo en el territorio del cantón a través de los reglamentos cantonales correspondientes;
- y) Reglamentar los procedimientos que deben seguirse para la recaudación e inversión de los ingresos municipales. (p.32)

En este artículo se toma en cuenta a las atribuciones que tiene el concejo Municipal en las cuales se menciona que el consejo puede crear, modificar o exonerar tasas y contribuciones por los servicios que se prestan a la ciudadanía, así como regular y controlar mediante la normativa el uso de suelo y establecer un régimen urbano conforme a lo que la ley lo dicta, cómo otro punto de las atribuciones del concejo se menciona que se debe reglamentar sistemas mediante los cuales pueda realizarse la recaudaciones e intervención en lo que respecta a las rentas municipales

#### 2.3.6.2. Impuesto Predial en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales.

El impuesto predial en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de acuerdo con el avalúo en los predios establece el valor de las edificaciones dependiendo las construcciones que se realicen para generar su valor dependiendo del valor que genere en la simulación de la construcción de un bien, este valor se generara con la suma del valor del suelo y de los bienes que posea la persona. En el art. 495 de Avalúo de los predios se menciona que:

Sumando el valor del terreno y, en su caso, el valor de las edificaciones que en él se hayan levantado, se determinará el valor de la propiedad. Esta cantidad se

utilizará para calcular los impuestos, así como otros fines fiscales y no fiscales. Representa el valor intrínseco, propio o natural de la propiedad.

Los siguientes componentes se considerarán necesarios para determinar el valor de la propiedad:

- a) El valor del suelo, que es el precio unitario de los terrenos, ya sean urbanos o rural, determinado por comparación con los precios unitarios de venta de inmuebles del mismo sector que tengan condiciones comparables u homogéneas;
- b) El valor de reposición, que se establece mediante el uso de un método que permita simular la construcción de la obra, a los costos de construcción actualizados, depreciados en proporción a la vida útil. (p.134)

Este artículo servirá de base en la investigación ya que menciona sobre los avalúos que tiene el impuesto predial y esto nos permitirá conocer el valor que se le designa a una propiedad, este impuesto no solo se cobra por tener una propiedad sino se basa en mirar el valor o precio dependiendo de la propiedad es decir un terreno no tendrá el mismo valor que otro terreno, pero ya en construcción. Las obras tendrán su debido proceso el cual permite o se mira la construcción para evaluar sus costos de manera actualizada proporción al tiempo de vida útil que tenga esa construcción.

Las personas que tenga edificaciones están obligadas a pagar el valor de impuesto que le corresponda, el encargado del cobro de este valor es la municipalidad quien es el sujeto activo o responsable de los cobros a realizar a los propietarios, estas personas son sujetos pasivos que tenga propiedades ubicadas dentro de los límites de una zona urbana, esto se realiza previo a un informe donde se determina la comisión encargada del cobro conformada por el gobierno autónomo en el Art. 501.- Sujeto del impuesto se menciona que:

Son sujetos pasivos del impuesto los propietarios de predios dentro de los límites de las zonas urbanas; pagarán un impuesto anual, cuyo sujeto activo es el municipio o distrito metropolitano correspondiente, de conformidad con la ley. A los efectos de este impuesto, el ayuntamiento fijará los límites de las áreas urbanas mediante ordenanza previo informe de una comisión especial integrada por el gobierno autónomo correspondiente, en la que también estará presente un representante del centro agrario cantonal correspondiente. (p.136)



En mención a esto los sujetos activos son personas propietarias que tienen un inmueble el cual es responsable el municipio como sujeto pasivo tomando en cuenta que la propiedad o inmueble debe estar en jurisdicción es decir ellos tienen el poder según la ley de realizar el cobro de estos impuestos, el pago de los inmuebles se lo realiza cada año, esto está establecido mediante ordenanzas

Los predios urbanos tendrán su valor dependiendo del impuesto predial tiene un código el cual va establecida para determinar el valor a pagar por una edificación dependiendo de las modificaciones y del espacio que esta ocupe, en el Art. 502.- Normativa para la determinación del valor de los predios, menciona que.

Las propiedades urbanas se tasarán utilizando los elementos de valor de suelo, valor de construcción y valor de reposición especificados en este Código; Para tal efecto, el municipio aprobará mediante ordenanza el plan de valor del suelo, los factores de aumento o disminución del valor del suelo por aspectos geométricos y topográficos, la accesibilidad a determinados servicios, tales como agua potable, alcantarillado y otros servicios, así como así como los factores para la valoración de los edificios. (p.136)

El artículo se basa en valorar el impuesto predial a las propiedades tomando en cuenta el valor de la tierra, así como también aumento o reducción de terreno es decir si el municipio tiene que hacer una reducción de un terreno debido a que por este pasara una calle, el municipio baja la cantidad del predio, mediante la ordenanza se determina el valor de cada propiedad y el valor que esta tiene tomando en cuenta si este cuenta con servicios básicos.

Las personas exentas de pago del impuesto predial son personas que tenga edificaciones las cuales sean considerados de utilidad pública y tengan juicios de expropiación para ello en el Art. 509.- Exenciones de impuestos, menciona que:

Están exentos del pago de los impuestos a que se refiere esta fracción los siguientes inmuebles: literal e) Los inmuebles que el consejo municipal o metropolitano haya declarado de utilidad pública y que cuenten con sentencias de expropiación, desde que el demandado reciba la citación hasta que se dicte sentencia. ejecutado, inscrito en el registro de la propiedad, y registrado. (p.138)

Algo fundamental, es que se toma en cuenta la exenciones de pago de impuestos es decir quienes están limitados al no pago del impuesto, una de las partes fundamentales es que las instituciones de ayuda social esta libres de pago de

impuestos, como también personas que no cuentan con la capacidad de pagar un impuesto de su propiedad, es un aspecto positivo ya que se da una ayuda a las personas con recursos económicos bajos y así esto contribuye al desarrollo ya que se trata de ayudar a la sociedad.

El cobro del impuesto predial se realiza cada año, el cobro depende de la edificación que se tenga y de las modificaciones realizadas, se realizara su cobro desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre. En el Art. 511.- Cobro de impuestos, menciona que:

El impuesto a cobrar el 1 de enero de cada año será decidido por los municipios y distritos metropolitanos con base en todas las modificaciones catastrales realizadas hasta el 31 de diciembre de cada año. Los impuestos sobre la propiedad siempre se recaudan el 1 de enero de cada año; pueden pagarse en cualquier momento del año, pero si no se pagan en ese año, se seguirán cobrando el 1 de enero de cada año, acumulándose en cantidad. (COOTAD, 2010, p.139)

2.3.7. Ordenanza que Regula la Formación de los Catastros prediales Urbanos y Rurales, la Determinación, Administración y Recaudación del Impuesto a los Predios Urbanos y Rurales para el bienio 2022 -2023

El valor de una propiedad se lo determina en base a varios aspectos los cuales se establecen en la ordenanza que está determinada por el GADM Tulcán la cual es de gran ayuda para referirse a un valor para así generar de manera equitativa el cobro del impuesto predial, es por ello que según el art 9 se menciona que:

“Al determinar el valor de una propiedad, es necesario tener en cuenta una serie de factores cruciales, incluido el valor del terreno (ya sea urbano o rural), cómo fijar un precio de venta para él y cuánto vale un edificio dado su tipo. de construcción que se ha completado con base en la infraestructura presente, así como el valor de reposición, que es una simulación de la construcción teniendo en cuenta el trabajo que se está realizando para ser evaluado.” (p.12)

Tomando en cuenta el artículo se toma en cuenta el valor de una propiedad y según las características que se toma en cuenta para la determinación del valor se puede decir que es una forma necesaria de saber el precio o valor que tiene cada edificación o propiedad debido a que se toma en cuenta tanto a la zona rural o como también urbana a su vez se toma en cuenta la infraestructura y el lugar donde se ubica debido a que una propiedad que está ubicada en el centro de la ciudad

no tendrá el mismo valor de una propiedad que este ubicada a las afueras, es así que de esta manera se trata de generar un valor equitativo para cada propietario.

La ordenanza municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán en base al impuesto predial menciona en el artículo 14 sobre las deducciones, rebajas y exenciones que se realiza a la ciudadanía, estos son beneficios los cuales ayudan a que el monto de pago del valor anual sea equitativo, es así que en el art se menciona lo siguiente:

“Los ancianos, las personas con discapacidades y quienes los cuidan reciben deducciones, reembolsos y exenciones legales. Estos beneficios aplican tanto para propiedades ubicadas en zonas rurales como urbanas, pero para poder recibirlos, cada propietario deberá aportar la documentación que le solicite el municipio de Tulcán para su debido trámite. Si el inmueble está hipotecado, la solicitud de reducción o deducción deberá presentarse antes del 30 de noviembre con toda la documentación acreditativa necesaria.” (p.13)

El artículo hace mención a las deducciones, rebajas y exenciones que se realiza a la ciudadanía, aquí se toma en cuenta a las personas con discapacidades y a las personas de la tercera edad las cuales son beneficiadas y deberán presentar los requisitos que solicita el municipio hasta el 31 de diciembre, pero en el caso de las personas que tengan sus propiedades en hipoteca deberán presentar hasta el 30 de noviembre adjuntando todos los requisitos que pide el departamento de Avalúos y Catastros para su respectiva tramitación del requerimiento.

La ordenanza municipal menciona sobre las propiedades urbanas las cuales están ubicadas dentro de la cabecera cantonal en conformidad con la ley, estas propiedades tendrán un valor diferente de pago del impuesto predial en zonas urbanas las propiedades que están ubicadas en las zonas rurales de la ciudad, para ello el art 22 menciona lo siguiente:

“Toda propiedad dentro de los límites del área urbana de la capital cantonal y todas las demás áreas urbanas dentro del Cantón Tulcán están sujetas al impuesto sobre la propiedad urbana, que se impone de conformidad con la ley nacional y la ley local.” (p.15)

Según este artículo va enfocado en las propiedades que están ubicadas dentro de las zonas rurales de la ciudad de Tulcán las cuales tendrán un valor diferente a las que están ubicadas en zonas urbanas.

Para mantener un equilibrio dentro de las instituciones públicas las normativas y políticas públicas juegan un papel fundamental en el orden y el buen desarrollo de las gestiones internas que estas realizan para brindar un buen servicio y atención a la población, es por ello que en la ordenanza municipal que menciona sobre el tema del impuesto predial del GADM Tulcán dentro del Art. 26 que determina el valor de la propiedad urbana, menciona que:

“Al poner en uso los elementos del arte, se determinará el valor de la propiedad. COOTAD 502: Valor de la tierra, valor de la construcción y valor de reposición. Para estos efectos, el Consejo Cantonal aprobará el plan de valor del suelo, los factores de aumento o disminución del valor del suelo por aspectos geométricos y topográficos, la accesibilidad a ciertos servicios tales como: agua potable, alcantarillado y otros servicios, así como como factores para la valoración de los edificios. La combinación de variables e indicadores de la realidad urbana llevó a la creación del plan de valor del suelo. El territorio urbano es el área de estudio del estudio, junto con la infraestructura básica, la infraestructura complementaria y los servicios municipales.” (p.16)

Para la determinación del avalúo de una propiedad urbana en el cantón Tulcán se deben realizar diferentes análisis y estudios de la propiedad ya que como se lo mencionado anteriormente su valor debe ser equitativo al valor de su propiedad considerando diferentes factores como edificaciones, zona donde se ubica entre otros. A su vez se debe consideran informaciones como:

“Valor de la edificación Se determina el valor de reposición de las edificaciones construidas con carácter permanente. El proceso se explica mediante una simulación de presupuesto de obra, el cual se valorizará a costos actualizados utilizando precios locales e incluirá los siguientes indicadores: De carácter general, en su estructura: en acabados, en instalaciones y otras inversiones (solo para fines informativos).” (p.16)

La valoración de una propiedad urbana está sometida a varios análisis y estudios por parte de la municipalidad de Tulcán el cual los técnicos encargados de esta tarea deben considerar todos los factores ya antes mencionados para así darle un valor final al duelo de dicha propiedad el cual se debe informar sobre este valor y luego de ello proceder ya con el pago del impuesto predial como se lo determina en la ordenanza municipal.

El servicio público como la atención al ciudadano son factores que se consideran los más importantes para la valorar la gestión pública de una institución por ende se debe poner mayor énfasis en mejorar estos procesos, en el caso de la determinación del avalúo catastral de una propiedad la ordenanza municipal del cantón Tulcán determina en el Art. 39 que las propiedades rurales del Cantón se determinar su valor de la propiedad rural de la siguiente manera:

“Para determinar el valor de las propiedades rurales se utilizará la aplicación de los elementos de valor establecidos por COOTAD para terrenos, edificios y costos de reposición. El Consejo Cantonal aprobará para el efecto: El plan de valorización del suelo, Los factores de aumento o disminución del valor del suelo por aspectos geométricos y topográficos, accesibilidad al riego, vías de acceso y comunicación, calidad del suelo, agua potable, alcantarillado y otros elementos análogos, y Los factores de valoración de las edificaciones.”  
(p.38)

En el caso de la valoración de una propiedad rural del cantón Tulcán los actores que se consideran son casi iguales a los factores que se determinan en las propiedades rurales del Cantón, sin embargo, existen grandes desventajas que no se consideran en la ordenanza y de los cuales dan desconformidades en los dueños de estas propiedades los cuales no tiene a su disposición los mismos servicios que los de las propiedades rurales.

La recaudación del impuesto predial en el cantón Tulcán se determina en base a lo que se determina en la ordenanza municipal, la cual brinda a la ciudadanía algunos beneficios para la ciudadanía, por ello en la ordenanza municipal del cantón Tulcán en el Art. 34 menciona que en lo referente a la época de pago:

“De acuerdo con el ejercicio fiscal aplicable, se debe pagar el impuesto. Aun cuando no se haya dado a conocer el catastro, aún se pueden realizar los pagos a partir del 1 de enero de cada año. En esta situación, el pago se realizará utilizando el catastro del año anterior, y el contribuyente recibirá un recibo provisional. El 31 de diciembre de cada año marcará el final de la obligación tributaria.” (p.37)

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán promueve mediante la ordenanza municipal vigente algunos beneficios a la ciudadanía para el pago del impuesto predial como son los descuentos a inicios de años, así como también las

rebaja en el valor del impuesto predial a personas discapacitadas y/o de tercera edad las cuales tenga a su nombre alguna propiedad registrada entre otros casos de excepciones. Por otro lado, la municipalidad brinda a la ciudadanía diferentes formas de pago a los contribuyentes para mayor comodidad, como son el pago en ventanilla, el pago mediante instituciones financieras y el pago en las plataformas digitales que mantenga autorización para recaudar este impuesto.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

##### 3.1.1. Enfoque

La investigación se centrará en analizar las cualidades sociales, económicas y políticas que caracterizan a la municipalidad, tomando este método se centra en analizar variables cuantitativas como también variables cualitativas es por eso que se determinó este enfoque ya que la investigación se utilizara los dos tipos de variables para llegar a la respuesta que deseamos, el presente análisis se lo realizara con el fin de satisfacer las necesidades del usuario debido a que brindar una excelente calidad de servicio también es parte de un derecho que la sociedad tiene al momento de usar un servicio. Según Salas, D en el 2019, mención que:

"La investigación mixta es una metodología de investigación que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto investigación cuantitativa como investigación cualitativa."

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se basa en el enfoque mixto, debido a que se va a reunir datos recolectados de la situación mediante las técnicas de recolección de datos los cuales serán analizados y cuantificados, y a partir de ello profundizar e identificar las posibles soluciones a la problemática planteada dentro de nuestro objeto de estudio. Así como también se apoyará en la investigación documental como es las cualidades, información constatada, características, datos, entre otros para sustentar la investigación.

##### 3.1.2. Tipo de Investigación

Para ejecutar la investigación se procederá a emplear las tipologías de investigación descriptiva y explicativa ya que se va a analizar las dos variables de investigación desde un punto de vista más analítico.

La investigación es descriptiva debido a que según Arias (2021), La investigación descriptiva, por tanto, lo que hace es definir, clasificar, dividir o resumir. Por ejemplo, mediante medidas de posición o dispersión. Para el

presente tema de investigación es necesario saber si el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán ha realizado mejoras en el proceso de recaudación del y la buena atención a la ciudadanía.

También es investigación explicativa, puesto que según Arias (2021), la presente investigación está buscando responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables.

### **3.2. IDEA A DEFENDER**

ID: La gobernanza digital en la gestión de avalúos y catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán incide en la recaudación del impuesto predial.

### **3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

#### 3.2.1. Definición de las variables

- Variable Independiente

*Gobernanza Digital*. - es la articulación y concreción de políticas de interés público con los diversos actores involucrados (Estado, Sociedad Civil y Sector Privado), con la finalidad de alcanzar competencias y cooperación para crear valor público y la optimización de los recursos de los involucrados, mediante el uso de tecnologías digitales (CEPAL, 2023).

La gobernanza digital es una de las formas de desarrollo de un país más utilizada, los grandes países han aplicado esta forma para mejorar las gestiones que realizan puesto que no solo se baja en implementar innovaciones tecnológicas en sus procesos, sino que también es la implementación de estrategias, reglas y políticas en dichos procesos, a fin de que ambos vayan de la mano y puedan contrarrestar problemas e inconvenientes que se vayan presentando en el camino y en base a ello se pueda facilitar y tomar decisiones que beneficien a los usuario o clientes.



- Variable Dependiente

*Servicio de recaudación del Impuesto predial.* - Esta parte es la rama de la gestión financiera en el área de tesorería cuya responsabilidad va encaminada a llevar un control y buena planificación en los cobros de los clientes en cuanto las facturas. (Pedroza, 2022)

Cuando se habla de los ingresos que tienen las instituciones públicas se pueden mencionar a los impuestos, en lo que se refiere a los impuestos que las entidades públicas realizan mediante un procedimiento interno para poder recaudar y para que esto sea posible se necesita de algunas áreas de la institución para que dicha gestión llegue a ser éxitos, como son el área administrativa, el área de avalúos y catastros y el área financiera de la institución.

### 3.2.2. Operacionalización de las variables

**Tabla 1:** Operalización de variables

OBJETIVO	Analizar la gobernanza digital en la gestión de avalúos y catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en el periodo.			
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<b>Variable Independiente:</b> Gobernanza digital	Participación ciudadana	Nivel de participación de la ciudadanía en los servicios de cobro de los servicios. Número de funcionarios que atienden el cobro del impuesto predial.	Entrevista estructurada	Guía de Preguntas/ cuestionario estructurado
	Transparencia en la información	Nivel de información pública accesible a la ciudadanía. Tipos de plataformas disponibles para el cobro del impuesto.		
	Procesos tecnológicos	Nivel de innovación institucional.		
	Plataformas digitales	Número de Servicios Públicos digitales		
<b>Variable Dependiente:</b>	Proceso de recaudación del impuesto	Número de usuarios atendidos mediante el servicio de recaudación del impuesto predial. Proceso de cálculo para el cobro del impuesto predial. Nivel de eficiencia y eficacia percibida en el servicio.	Encuestas	Cuestionario

Servicio de recaudación del Impuesto predial	Capacidad de respuesta institucional ante demandas ciudadanas	Tiempo de atención al usuario	Análisis documental	Fichas
	Eficiencia en el servicio para la recaudación del impuesto	Medios disponibles para el pago del impuesto predial.		

### 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

#### 3.4.1. Métodos

El método propuesto para la presente investigación es el método deductivo el cual permite una deducción a la obtención de conclusiones válidas, comprobables, comunicables, a partir de una o más premisas de tipo general. (Segundo, 2018). Este método será aplicado ya que permite apreciar su relación con los objetivos y los antecedentes investigación, a su vez este se define como un tipo de método de observación el cual va a permitir analizar los datos de las determinadas variables desde lo general hasta lo particular.

#### 3.4.2. Técnicas

**Entrevista no estructurada:** De esta manera se logra obtener información extra conforme se va dando el proceso de entrevista a los servidores públicos involucrados, esto nos ayuda a que vayamos observado y aclarando dudas que se presenten y no hayan estado planificadas.

**Análisis documental:** mediante el proceso se puede hacer uso de distintos medios de información documental, los cuales nos nutre más y da un camino claro a nuestro objeto de estudio.

**Encuesta:** tiene como finalidad averiguar estados de opinión, actitudes o comportamientos de las personas ante asuntos específicos, es por eso por lo que si aplicamos esta encuesta a diferentes usuarios que hagan uso de este servicio se podrá observar y obtener información.

#### 3.4.3. Instrumentos de investigación

**Fichas:** se la manejará como instrumento en la técnica de biografía e historias de vida, documentos, registros, materiales y artefactos, ya que se utilizará para registrar los datos extraídos de las fuentes bibliográficas.

**Guía de preguntas:** permite visualizar de una manera global un tema a través de una serie de preguntas sobre nuestro objeto de estudio, y aclarar incertidumbres que se presentan.

**Cuestionario:** está formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas, los cuales nos ayuda a conocer y entrar en contexto del tema de forma más entendible.

#### 3.4.4. Recursos

Como recursos para la presente investigación, principalmente se utilizará la información brindada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán acerca del proceso que se realiza y forma de trabajo con lo referente al proceso de la recaudación del impuesto predial, así como también se tomará en cuenta los materiales de investigación sacados de internet, como son libros digitales, artículos científicos, tesis que hacen referencia mismas que contribuyan al desarrollo de la investigación, en cuanto a recursos tecnológicos se analizará la plataforma digital implementada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán donde ayudará a determinar si existe un botón de pago del impuesto predial para los ciudadanos o cuales son los servicios que brinda la página web oficial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y por último pero no menos importante tendremos como aporte las opiniones ciudadanas acerca de este proceso de recaudación, sus experiencias, inconvenientes o quejas del mismo lo cual permitirá contrastar la información ya recolectada antes, con la información reunida de las encuestas y entrevistas realizadas.

### 3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

#### 3.5.1. Población y muestra

La investigación se desarrollará en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán por lo que la población será finita identificada en los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán encargados del proceso de la recaudación del impuesto predial, así como también a los ciudadanos de cantón Tulcán registrados en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Tulcán 2019-2023 con un total de 102,395 habitantes de las 10 parroquias, los cuales acceden al servicio de pago del impuesto predial, para ello se aplicará un muestreo no probabilístico (estratificado) ya que permitirá recolectar información de los subgrupos permitiéndonos obtener muestras de cada uno de los segmentos y poder obtener diferentes opiniones sobre la gestión y servicio de atención para el

cobro del impuesto predial en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán.

$$n = \frac{Z^2 p * q N}{(N)e^2 + Z^2 * p * q}$$

N	Tamaño de la población.
N	Tamaño de muestra
Z	Nivel de confianza
E	Error de estimación

**Datos:**

$$N = 102,395$$

$$Z^2 = 1,96^2 = 3,8416$$

$$e^2 = 0,05^2 = 0,00025$$

$$n = \frac{(3.84)(0.5)(0.5) (102.395)}{(102.395)(0.00025) + (3.84)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(1.92)(51.19)}{(25.59) + (4.84)}$$

$$n = \frac{98.28}{30.43}$$

$$n = 322$$

**Tabla 2:** Estratificación del Cantón Tulcán

<b>Parroquia</b>	<b>Población/ habitantes</b>	<b>%</b>	<b>Encuestas</b>
Julio Andrade	11405	11,14%	36
El Carmelo	3302	3,22%	10
Maldonado	2016	1,97%	6
Piöter	850	0,83%	3
Tobar Donoso	1071	1,05%	3
Urbina	2609	2,55%	8
Tufiño	2769	2,70%	9
Santa Marta de Cuba	2801	2,74%	9
Chical	4069	3,97%	13
Tulcán	71504	69,83%	225
<b>Total</b>	<b>102,395</b>	<b>100%</b>	322

**Nota:** PDOT 2019-2023 Población Cantonal

Según la proyección poblacional del cantón Tulcán, registrados en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Tulcán 2019-2023 con un total de 102,395 habitantes de las 10 parroquias, de modo que se estratificó por parroquias para la realización de encuestas, misma que se aplicó a la población económicamente activa que se encuentra entre edades de 18 a 65 años, las cuales fuera tomadas como muestra de cada una de las 10 parroquias involucradas.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

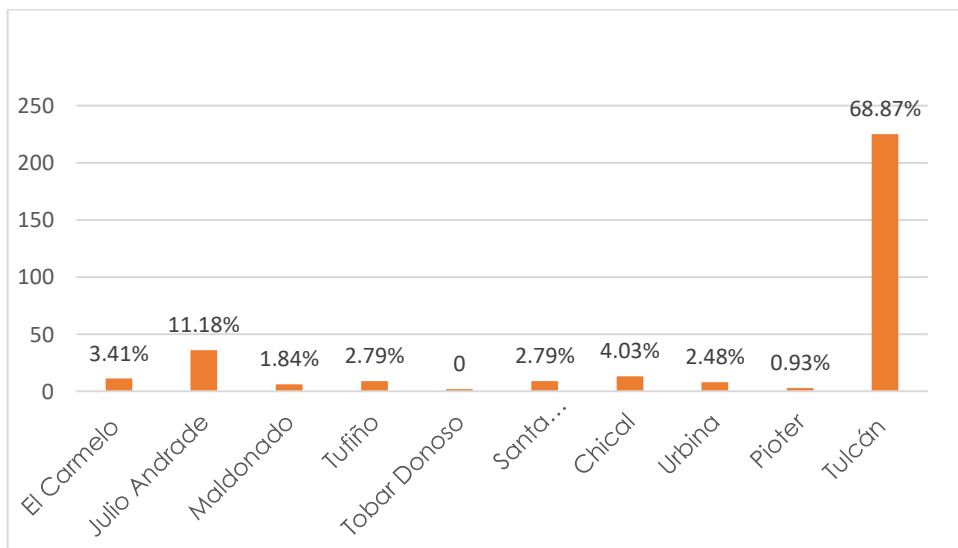
### 4.1. RESULTADOS

#### 4.1.1. Resultados de la encuesta

**Tabla 3:**Parroquia

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>		
El Carmelo	11	3.41%
Julio Andrade	36	11.18%
Maldonado	6	1.84%
Tufiño	9	2.79%
Tobar Donoso	0	0
Santa Martha de Cuba	9	2.79%
Chical	13	4.03%
Urbina	8	2.48%
Pioter	3	0.93%
Tulcán	225	69.87%
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100,00</b>

**Figura 1:**Parroquia





### **Análisis e interpretación de datos**

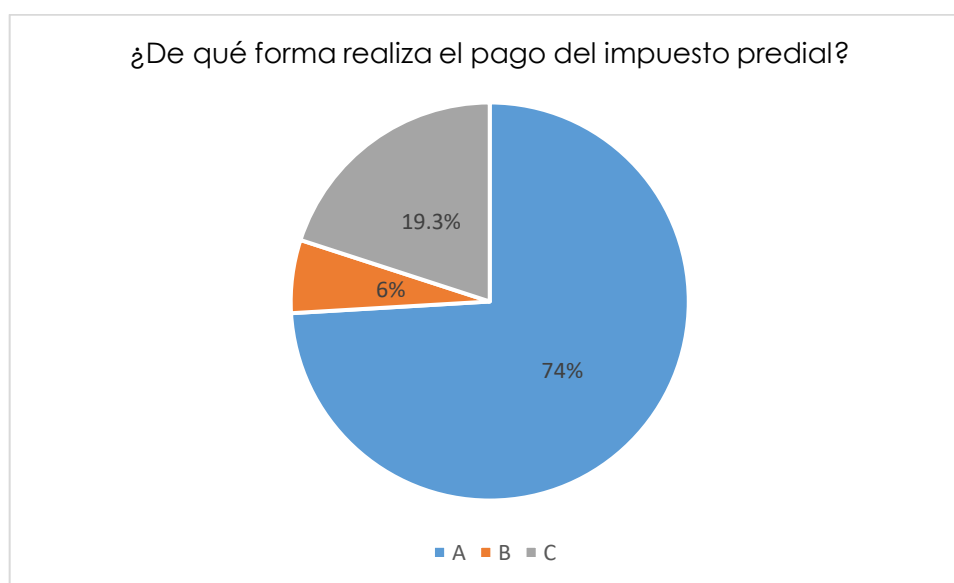
En función a la investigación y la estratificación de la muestra, se efectuaron 320 encuestas distribuidas en las nueve parroquias del cantón Tulcán, en donde, el 69,87% hace referencia a las personas encuestadas en Tulcán, seguidos por 11,18 % que hace mención a las personas encuestadas en la parroquia de Julio Andrade, luego el 4,03% en referencia a las personas encuestadas en la parroquia del Chical, el 3,41 % hace mención a las personas encuestadas en el la parroquia de El Carmelo, seguidos por 2,79% que hace referencia a las personas encuestadas en cada parroquia correspondiente a la parroquia de Santa Martha de Cuba y parroquia de Tufiño, con el 2,48% que hace referencia a las personas encuestadas en la parroquia de Urbina, seguido del 1.84% que corresponde a las personas encuestadas en la parroquia de Maldonado y finalmente el 0.93% hace referencia a las personas encuestas en la parroquia de Pioter, cumpliendo de esta manera con el 100%.

**Nota:** Por inaccesibilidad a la parroquia de Tobar donoso no se pudo realizar las 3 encuestas que se designaron a la parroquia de acuerdo con la estratificación, en base a ello se cuenta como un total de 320 encuestas como el 100% del registro de las encuestas.

**Tabla 4:** Formas de pago del impuesto predial por parte de la ciudadanía

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>		
a) Ventanilla de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán	237	74%
b) Instituciones financieras (Cooperativas y agencias)	19	6%
c) Plataformas digitales (papelerías, cabinas y banca móvil)	64	19.3%
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100,00</b>

**Figura 2:** Formas de pago impuesto predial



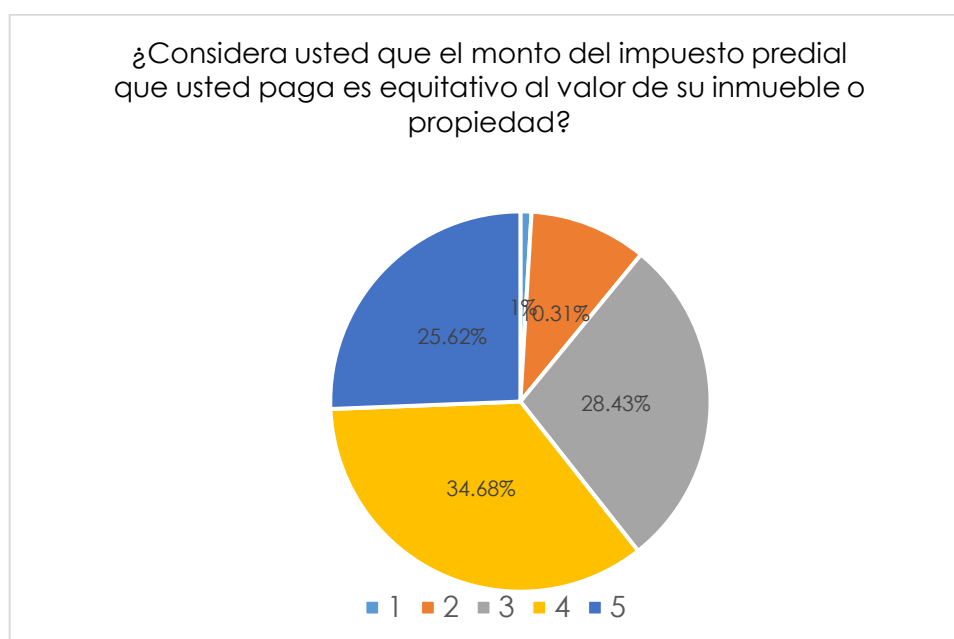
### **Análisis e interpretación de datos**

En función a la investigación realizada y la interpretación de datos obtenidos mediante tablas y graficas se realizo las encuestas en la ciudad de Tulcán obteniendo como resultado los siguientes porcentajes de pago, por cual el 74% de los ciudadanos realiza su pago en las ventanillas de recaudación, el 19% de los ciudadanos realiza el pago en las plataformas digitales y un 6% de las personas en instituciones financieras.

**Tabla 5:** Valoración de la calidad del servicio brindado por el GAD

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>		
1.- Muy equitativo	3	0.93%
2.- Equitativo	33	10.31%
3.- Regular	91	28.43%
4.- Poco equitativo	111	34.68%
5.- Nada equitativo	82	25.62%
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100,00</b>

**Figura 3:** Pago equitativo predial



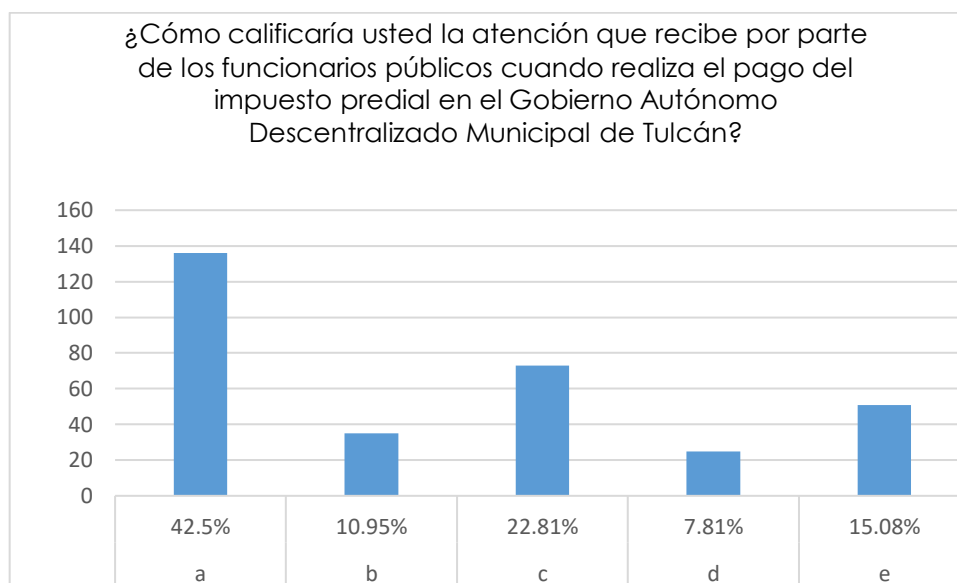
### **Análisis e interpretación de datos**

En función a las encuestas realizadas a la ciudadanía de Tulcán se puede mencionar que en base a las encuestas realizadas se ha determinado que el 34.68% de las personas manifestaron que el monto no es equitativo en cuanto al pago, 28.43% de las personas mencionaron que es regular, el 25.62% de las personas nada equitativo, el 10.31% de las personas manifestaron que es equitativo y el 0.93% de las personas, muy equitativo, por lo que se determina según los resultados que la mayoría de población de la ciudad de Tulcán no están conformes con el monto que se cobra por sus propiedades.

**Tabla 6:** Percepción ciudadana

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>		
a) La atención fue rápida	136	42.5%
b) funcionarios públicos amables	35	10.95%
c) No me sentí conforme con el servicio	73	22.81%
d) No note profesionalismo en los funcionarios	25	7.81%
e) Presencia adecuada de los funcionarios	51	15.08%
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100,00</b>

**Figura 4: Percepción Ciudadana**



**Análisis e interpretación de datos**

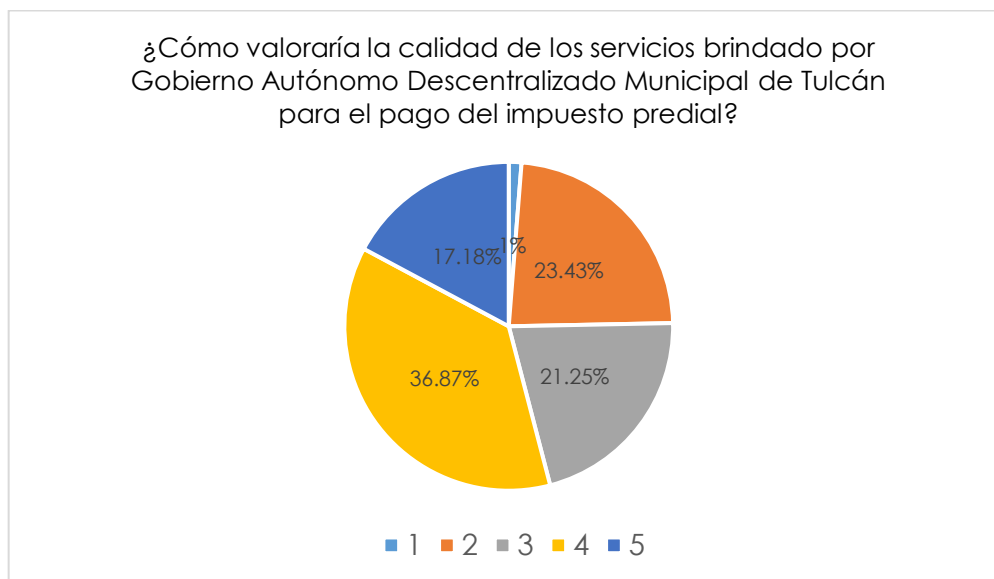
En función a la investigación de campo realizada se obtuvo que el 42.5% que representan las personas encuestadas mencionan que la atención es rápida, seguido del 22.81% representan a las personas encuestadas que no se sienten conformes con el servicio que se brinda, con el 15.08% que responde a las personas encuestadas que menciona por su parte la presencia de los funcionarios públicos es adecuada, con el 10.95% que corresponde a las personas encuestadas que manifiestan que por lo contrario los funcionarios públicos son amables cuando prestan sus servicios y por último el 7.81% que representan a las personas encuestadas que consideran que no hay profesionalismo por parte de los funcionarios públicos a la hora de brindar su servicio y con ello se completa el 100% de las encuestas realizadas.

**Tabla 7: Valoración de la calidad de servicio GADM-Tulcán**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>		
1.-Totalmente satisfecho	4	1.25%
2.- Satisfecho	75	23.43%
3.- Me es indiferente	68	21.25%
4.- Insatisfecho	118	36.87%
5.-Totalmente insatisfecho	55	17.18%

<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100,00</b>
--------------	------------	---------------

**Figura 5:** Valoración del servicio



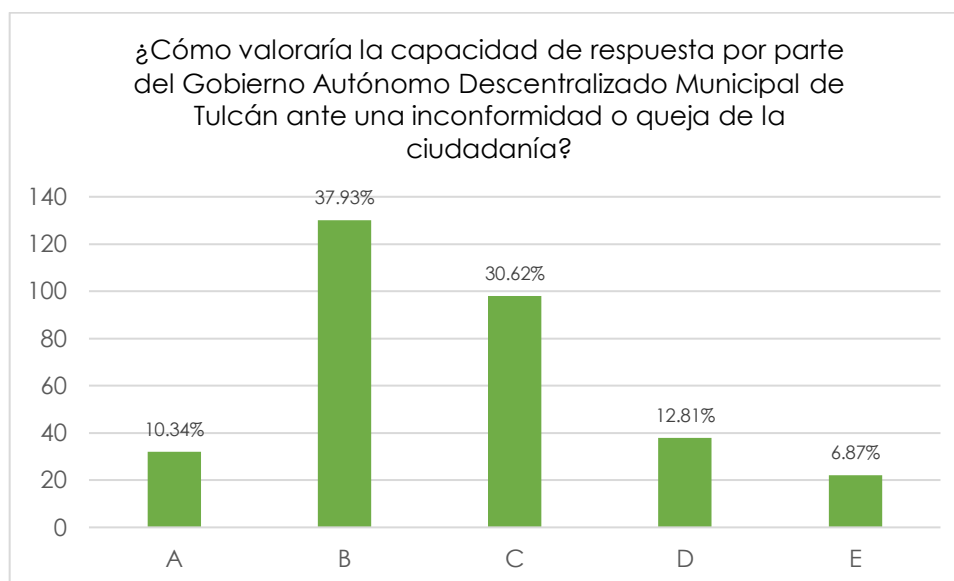
### Análisis e interpretación de datos

En función a la investigación realizada en el campo y según el análisis presentado en las tablas y graficas se determina que ante la calidad de servicio que brinda el GADM de Tulcán el 36.98% de las personas esta insatisfecho con el servicio, el 23.43% de las personas está satisfecha con el servicio, el 21.25% de las personas, me es indiferente con el servicio y el 17.18% de las está totalmente insatisfecho.

**Tabla 8:** Capacidad de respuesta del GADM-Tulcán

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>		
a) Ante una protesta ciudadana	32	10.34%
b) Problemas en las obras publicas	130	37.93%
c) Mal servicio publico	98	30.62%
d) Atención ciudadana deficiente (En pagos, quejas o solicitudes)	38	12.81%
e) Incumplimiento de propuestas de las autoridades	22	6.87%
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100,00</b>

**Figura 6:** Capacidad de respuesta del GADM



### **Análisis e interpretación de datos**

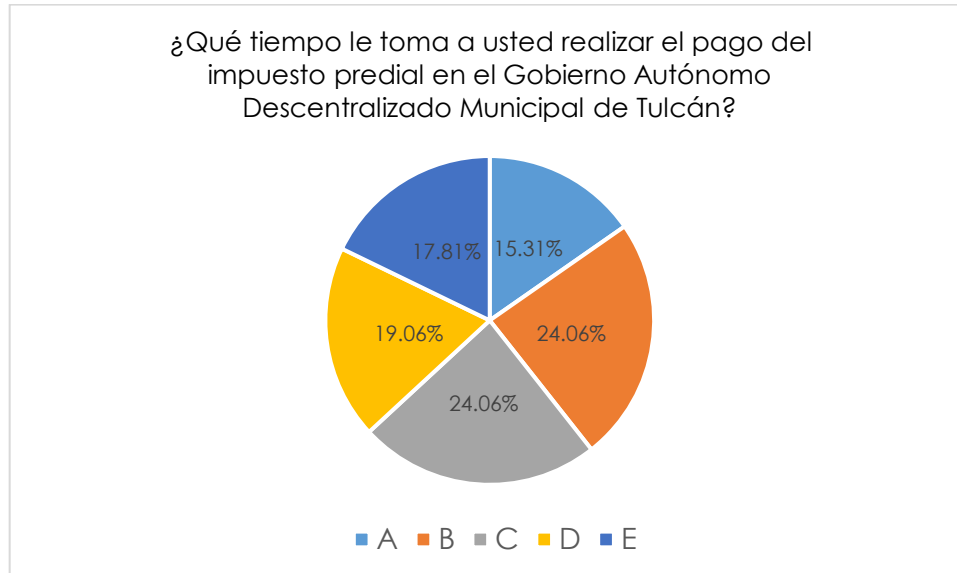
En base a los resultados obtenidos de la investigación de campo se demuestra que la ciudadanía tiene diferentes opiniones sobre las prioridades de mejoramiento del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán para el cantón Tulcán, con el 37.93% de las personas mencionan que las prioridades del GADM-T son sobre los problemas en las obras públicas, el 27.58% de las personas encuestadas menciona que la prioridad es en base al mal servicio público, con el 15.80% de las personas encuestadas menciona que la prioridad son sobre la atención ciudadana deficiente que corresponde a los pagos de los servicios, las quejas ciudadanas en los distintos ámbitos o las solicitudes, con el 10.34% de las personas encuestadas menciona que la prioridad es ante una protesta ciudadana y por ultimo con el 8.33% de las personas que mencionan que la prioridad es ante un incumplimiento de las propuestas de las autoridades y con ello se cumple el 100%.

**Tabla 9:** Tiempo de realizar pago de impuesto predial

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>		
a) Hasta 5 minutos	49	15.31%
b) Hasta 10 minutos	77	24.06%
c) Hasta 15 minutos	76	23.75%

d) Hasta 20 minutos	61	19.06%
e) De 25 a 30 minutos	57	17.81%
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100,00</b>

**Figura 7:** Tiempo de realizar pago de impuesto



### Análisis e interpretación de datos

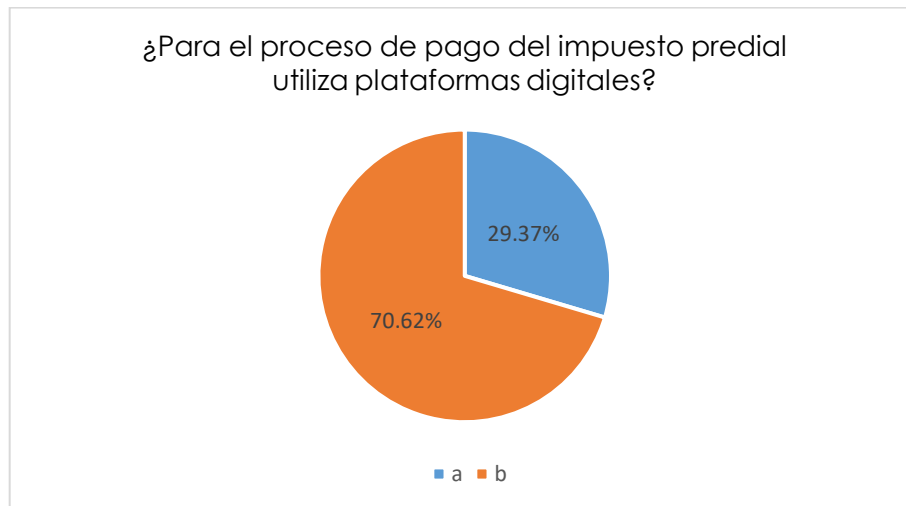
En función a la investigación realizada en el campo se puede determinar que en base a las encuestas realizadas a la población de Tulcán se ha determinado que el tiempo que realiza la ciudadanía el pago del impuesto predial en ventanillas es el siguiente, el 15.5% de las personas se demoran en pagar hasta 5 minutos, el 24.4% hasta 10 minutos, el 24.12% hasta 15 minutos, el 18% hasta 20 minutos y el 18.09% de 25 a 30 minutos por lo que se puede manifestar según los resultados obtenidos que la mayoría de personas se demora en pagar el valor del impuesto debido a las largas filas que deben realizar y esto es un problema el cual se podría dar solución dando a conocer a la ciudadanía que hay diferentes formas de pago para este impuesto. En base a los resultados obtenidos y según las opiniones y observaciones realizadas por las personas encuestadas se mencionó que más de la mitad las encuestados tardaba de 5 a 15 minutos realizar el pago del impuesto predial, sin embargo, dentro de ese lapso no se considera que en el caso de las personas que viven alejadas de Tulcán les toma de 30 minutos a una hora trasladarse a realizar su pago a la institución.

**Tabla 10:** Pago del impuesto predial mediante plataformas digitales

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>		

Si	94	29.37%
No	226	70.62%
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100,00</b>

**Figura 8:** Pago del impuesto predial



### Análisis e interpretación de datos

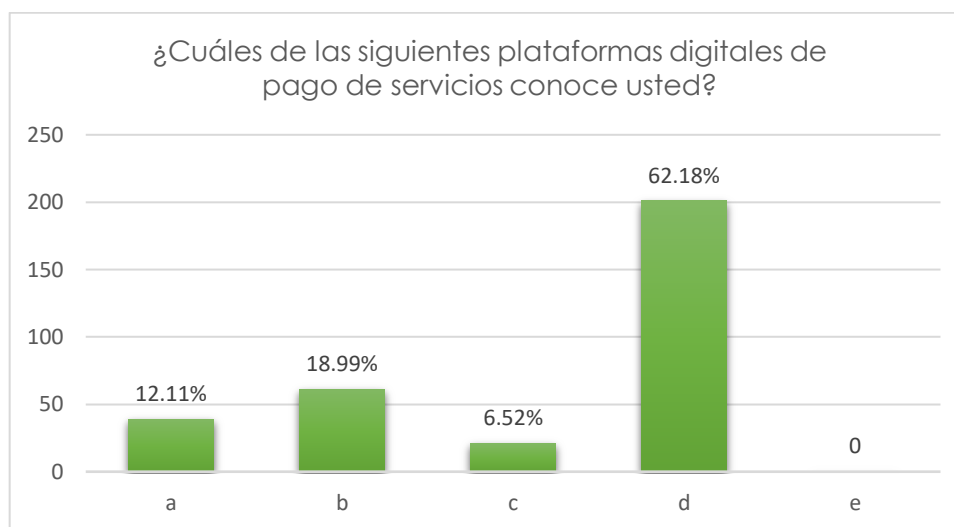
En función a la investigación de campo realizada anteriormente y en lo que corresponde a pago del impuesto predial mediante plataformas digitales se puede ver que el 70.62% de las personas encuestadas manifiestan que no realizan el pago mediante las plataformas digitales y con el 29.37% de las personas encuestadas manifiestan que, si realizan el pago del impuesto predial por medio de las plataformas digitales, completando así el 100%.

**Tabla 11:** Plataformas digitales que conoce para el pago del impuesto predial

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>		
a) Bancos del barrio	39	12.11%
b) Plataformas digitales	61	18.99%
c) Cooperativas, cabinas y papelerías	21	6.52%
d) No conozco	199	62.18%
e) Otros	0	
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100,00</b>



**Figura 9:** Plataformas digitales que conoce para el pago del impuesto predial



### **Análisis e interpretación de datos**

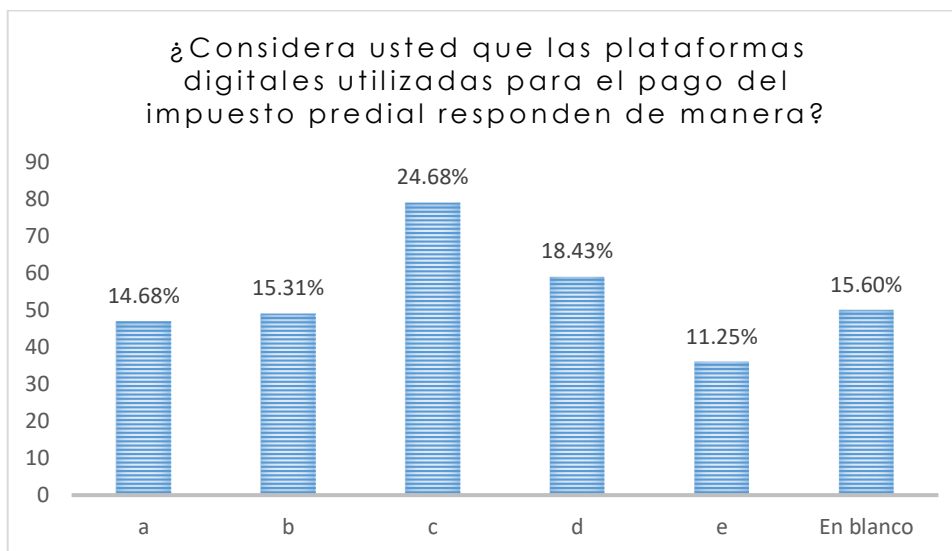
En función a los resultados obtenidos en la investigación de campo se muestran los siguientes resultados, con el 62.42% de las personas encuestadas, mencionan que desconocen de las diferentes formas para el pago del impuesto predial existentes mediante plataformas digitales o instituciones financieras, después con 18.99% de las personas encuestadas mencionan que conocen el pago del impuesto predial mediante plataformas, seguido del 12.11% de las personas encuestadas mencionan que conocen del pago del impuesto predial mediante los bancos de barrio y por último con 6.52% de las personas encuestadas mencionan que conocen del pago del impuesto predial mediante las cooperativas, cabinas y papelerías y con ello se completa el 100% de los encuestados.

**Tabla 12:** Plataformas digitales en el pago del impuesto predial

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>		
a) Oportuno	47	14.68%
b) Uso fácil	49	15.31%
c) Eficiente	79	24.68%
d) Poca información	59	18.43%
e) No son de utilidad	36	11.25%
En Blanco	50	15.60%

<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100,00</b>
--------------	------------	---------------

**Figura 10:** Plataformas digitales en el pago del impuesto predial son



### **Análisis e interpretación de datos**

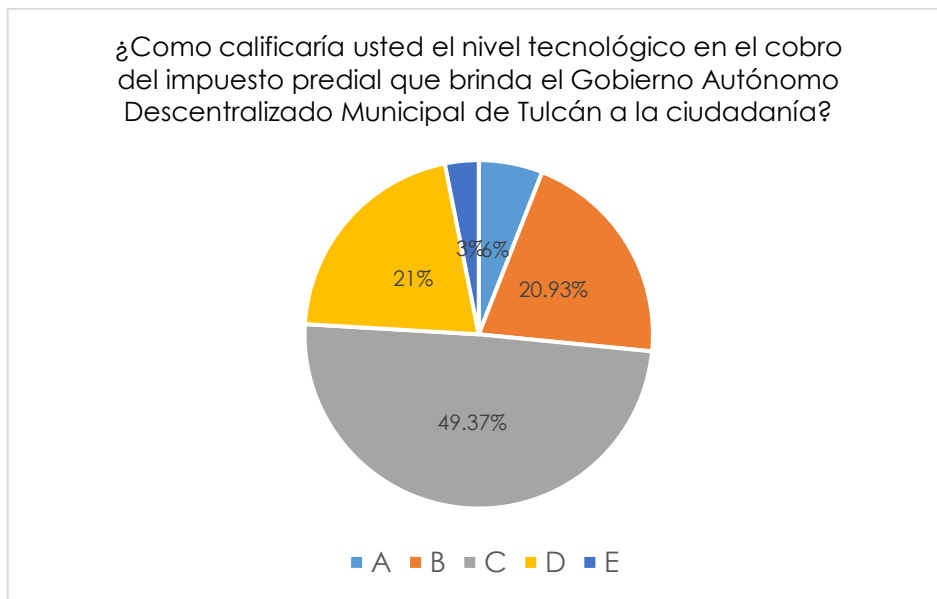
En función de la investigación de campo realizada con anterioridad se obtuvieron los siguientes resultados, con el 24.68% de las personas encuestadas se mencionan las plataformas digitales para el pago del impuesto predial son eficientes, seguido del 18.43% de las personas encuestadas mencionan que las plataformas digitales para el pago tiene poca información, con el 15.31% de las personas encuestadas mencionan que las plataformas digitales son de uso fácil para realizar los pagos del IP, con el 14.68% de las personas encuestadas las cuales mencionan que las plataformas digitales son oportunas para el pago del impuesto predial, con el 11.25 de las personas encuestadas y por último, con el 15.60% de las personas encuestadas las cuales representan votos en blanco.

**Tabla 13:** Valoración de nivel tecnológico GADMT

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>		
a) Buen nivel tecnológico y con rápida atención a la ciudadanía	19	6%
b) Rápida respuesta ciudadana, pero nivel tecnológico medio	67	21%

c) Ni bueno ni malo	158	49.37%
d) Bajo nivel tecnológico y baja atención ciudadana	67	20.93%
e) Nivel tecnológico malo, pero buena atención ciudadana	9	2.8%
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100,00</b>

**Figura 11:** Valoración de nivel tecnológico GADMT



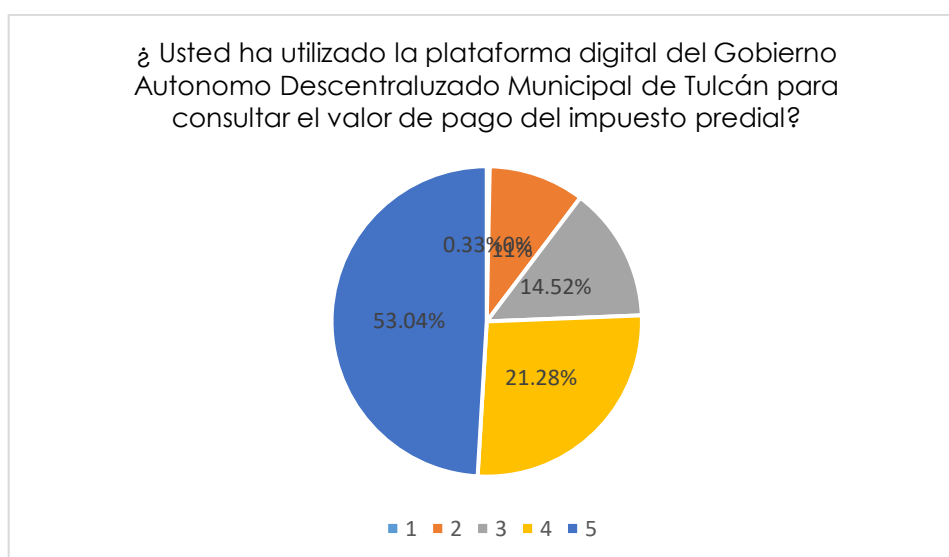
### **Análisis e interpretación de datos**

En función a la investigación realizada en el campo en base a las encuestas aplicadas se ha determinado los siguientes resultados en cuanto a la valoración del nivel tecnológico del GAD, el 49.37% de las personas seleccionaron la opción de ni bueno, ni malo, el 21% de las personas selecciono rápida respuesta ciudadana, pero nivel tecnológico medio, el 20.93% de las personas selecciono bajo nivel tecnológico y baja atención ciudadana, el 6% de las personas selecciono buen nivel tecnológico y con rápida atención a la ciudadanía, y el 2.8% de las personas seleccionó nivel tecnológico malo, pero buena atención.

**Tabla 14:** Utiliza plataforma para consulta de valor del impuesto

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>		
1.- Siempre	1	0.33%
2.- Casi siempre	32	11%
3.- Frecuentemente	45	14.52%
4.- Muy pocas veces	85	21.28%
5.- Nunca	157	53.04%
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100,00</b>

**Figura 12:** Utiliza plataforma para consulta de valor del impuesto GADMT



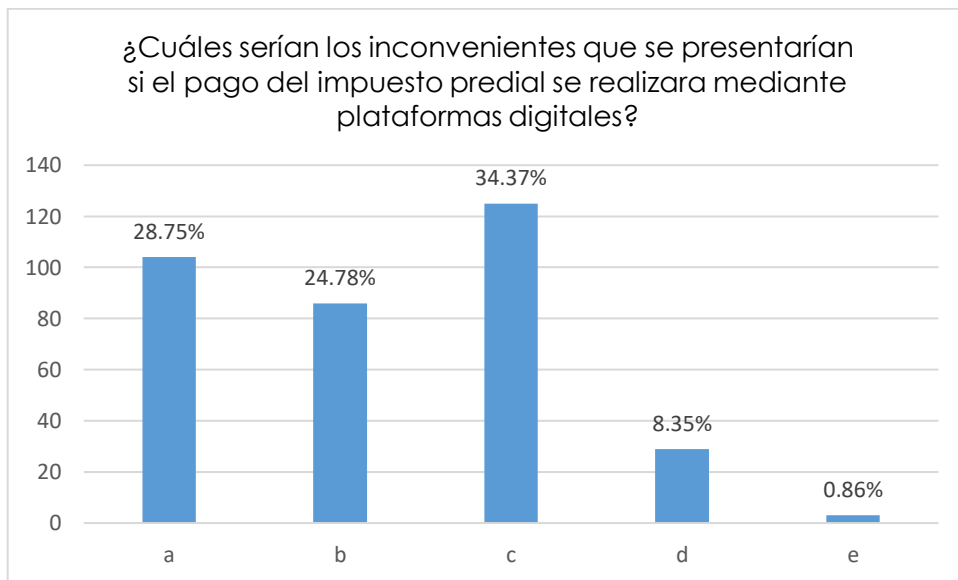
### **Análisis e interpretación de datos**

En función a la investigación realizada en el campo se obtuvo los siguientes resultados en cuanto a la utilización de la plataforma que el GAD tiene, el 53.04% de las personas nunca ha utilizado la plataforma, el 21.28% de las personas muy pocas veces, el 15% de las personas frecuentemente, el 11% de las personas casi siempre y el 0.33% de las persona siempre, se puede destacar que la mayoría de la población no hace uso de la plataforma del municipio debido al desconocimiento que ellos tienen a cerca de la plataforma digital.

**Tabla 15:** Inconvenientes de las plataformas digitales para el pago del impuesto predial.

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>		
a) Desconocimiento sobre el uso de las plataformas digitales	92	28.75%
b) Desconfianza de las plataformas digitales	86	24.78%
c) Dificultad en el acceso a internet, computador o teléfono	110	34.37%
d) No habría problemas	29	8.35%
e) Otros	3	0.86%
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100,00</b>

**Figura 13:** Inconvenientes de las plataformas digitales para el pago del impuesto predial



### Análisis e interpretación de datos

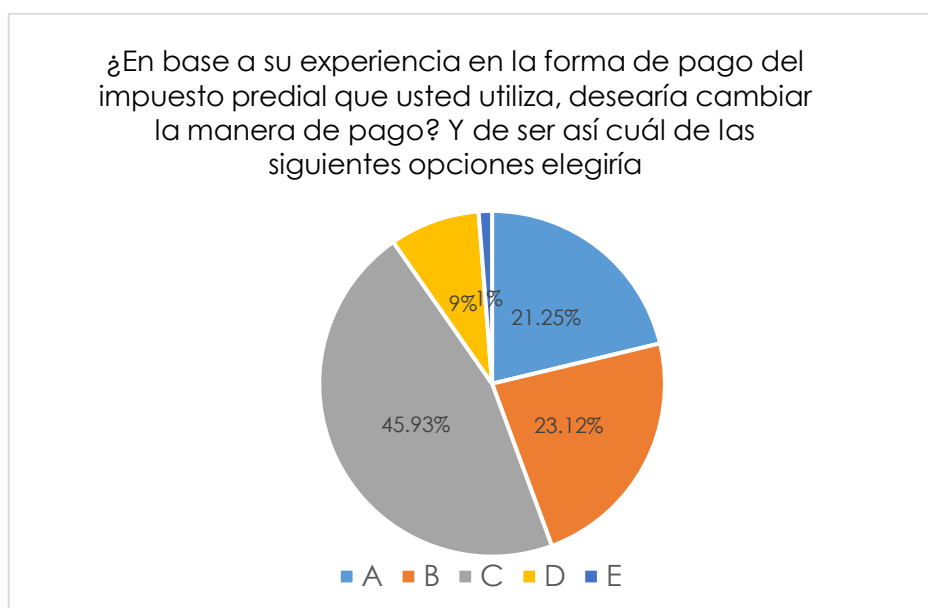
En base a los resultados obtenidos en la investigación de campo se demuestra que el 36.02% de las personas encuestadas mencionan que el inconveniente del pago del

impuesto predial mediante las plataformas digitales es la dificultad en el acceso a internet, computador o teléfono, con el 29.97% de las personas encuestadas mencionan que existe desconocimiento sobre el uso de las plataformas digitales, seguido de 24.78% de las personas encuestadas que mencionan que desconfían de realizar el pago del impuesto predial en plataformas digital, con el 8.35% de las personas encuestadas mencionan que no existirían problemas para realizar el pago del impuesto predial y por último, con 0.86% de las personas encuestadas las cuales mencionan que habrían otros problemas para pagar el impuesto predial mediante las plataformas digitales y con ello se completa el 100% de los encuestados.

**Tabla 16:** Cambio de forma de pago del impuesto predial

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>		
a) Ventanilla de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán	68	21.25%
b) Instituciones financieras (Cooperativas y agencias).	74	23.12%
c) Plataformas digitales (papelerías, cabinas y banca móvil).	147	45.93%
d) No desearía cambiaria la forma de pago.	27	8.43%
e) Otros	4	1.25%
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100,00</b>

**Figura 14:** Cambio de forma de pago del impuesto predial



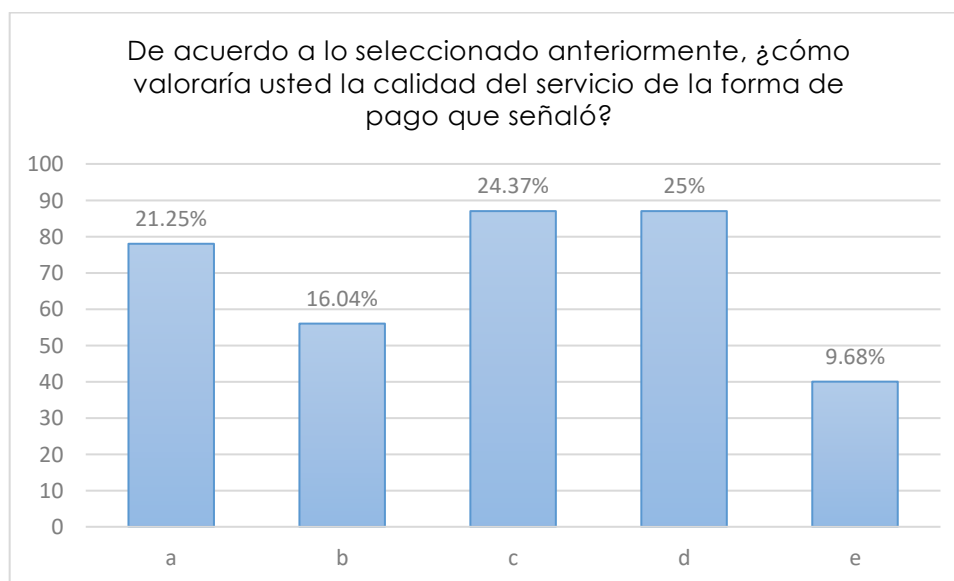
## Análisis e interpretación de datos

En función a la investigación en el campo se menciona que de acuerdo con las encuestas realizadas a la población se puede manifestar que el 39% de las personas desea cambiar su forma de pago por plataformas digitales (papelerías, cabinas y banca móvil), el 29% de las personas desea seguir pagando en ventanillas, el 23% de las personas desearía pagar en instituciones financieras y el 8% de las personas no desearían cambiar su forma de pago.

**Tabla 17:** Valoración de la forma de pago del impuesto predial

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>		
a) Mayor eficiencia en el pago	68	21.25%
b) Menor tiempo para realizar el pago	56	16.04%
c) Mejor calidad en el servicio que se brinda	78	24.37%
d) Evita largas filas para el pago del impuesto.	87	25%
e) Mayor comodidad para realizar el pago.	31	9.68%
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100,00</b>

**Figura 15:** Valoración de la forma de pago del impuesto predial



### **Análisis e interpretación de datos**

En función a los resultados obtenidos en la tabla 16, se realiza el análisis de la tabla 17 con las 3 formas de pago mencionadas, para ello con el 39% de las personas que desean cambiar su forma de pago por plataformas digitales (papelerías, cabinas y banca móvil), ya que según los resultados obtenidos esta forma de pago es más eficiente y evita largas filas en el pago del impuesto, seguido del 29% de las personas que desearon seguir pagando en ventanillas ya que en los resultados obtenidos esta forma de pago tiene mejor calidad en el servicio que se brinda y por ultimo con el 23% de las personas que desearía pagar en instituciones financieras ya que en los resultados obtenidos esta forma de pago tiene menor papeleo y tramite.

### **Análisis de las encuestas realizadas a la ciudadanía de las nueve parroquias del cantón Tulcán.**

Se realizaron 320 encuestas a la población económicamente activa de las diferentes parroquias distribuidas en el cantón Tulcán como son: El Carmelo, Julio Andrade, Maldonado, Tufiño, Tobar Donoso, Santa Martha de Cuba, Chical, Urbina, Pioter y Tulcán, en donde el 74% de la ciudadanía prefiere las ventanillas de recaudación para realizar el pago del impuesto predial, siendo la forma de pago más utilizada por la ciudadanía, seguido del 19.3% que paga mediante las plataformas digitales como son papelerías, banca móvil o cabinas que estén autorizadas por el GAD de Tulcán y por último el 6% de la ciudadanía paga por medio de las instituciones financieras que están autorizadas para realizar el cobro de este impuesto.

Cuando se habla del tiempo que le toma a la ciudadanía realizar el pago del impuesto predial se involucran varios aspectos que se deben tomar en cuenta, es por ello que en los resultados obtenidos se demuestran que para el 42.81% de la ciudadanía que tarda de 15 a 20 minutos en realizar el pago del impuesto predial en las ventanilla de recaudación de la institución esto se puede deber a varios aspectos como por ejemplo las largas filas o el tiempo de esperar que deben hacer para poder pagar el impuesto predial, otro de los motivos que se presentan en este caso es por la cantidad de impuestos que desee pagar un mismo usuario o la falta de personal designado al cobro de este impuesto. Sin embargo, es importante considerar a las personas que viven en lugares alejados de la ciudad (Parroquias), ya que en este



caso para ellos realizar el pago del impuesto predial les involucra el tener que trasladarse hasta la ciudad de Tulcán para realizar su pago debido a la inexistencia de lugares para realizar su pago en sus parroquias o a su vez al desconocimiento y/o desconfianza para realizar el pago del impuesto mediante las plataformas digitales, por ello es que se debería dar a conocer e incentivar a la ciudadanía para que realicen su pago mediante las diferentes formas de pago que existen, así se evitara largas filas y ahorrar dinero de las personas que tiene que trasladarse a otro lugar a pagar. A su vez, contrastando con otros resultados de la encuesta se evidencia que la ciudadanía desearía cambiar su forma de pago debido a algunos motivos como es el tiempo de espera que toma a la ciudadanía realizar su pago, la insatisfacción por la atención brindada o la necesidad de trasladarse a la ciudad para su pago, es así que el 69.05% de la ciudadanía que corresponde a la mayoría de los encuestados eligió cambiar su forma de pago de ventanillas a plataformas digitales (papelerías, cabinas o banca móvil) o a las instituciones financieras, es importante que se actualicen y se mejoren las formas de pago.

La presencia de la plataforma digital que maneja el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán ha sido de poco manejo y conocimiento para la ciudadanía, en base a los resultados obtenidos en las encuestas se demuestra que los motivos por lo que la ciudadanía no conoce de la plataforma que tiene el GAD de Tulcán es por la falta de conocimiento debido a que no se ha socializado correctamente con la ciudadanía de la plataforma digital que maneja el GAD en donde brinda el acceso a algunos servicios, en el caso del impuesto predial dicha plataforma digital permite la consulta de los valores a pagar del impuesto, el 53.04% de personas encuestadas nunca han utilizado estas plataformas y un 0.33 % de personas que siempre utilizan las plataformas, se evidencia que una mayoría de ciudadanos no se han involucrado con la plataforma digital del municipio ya sea por desconocimiento o desinterés que tiene la ciudadanía, el GAD debería dar capacitaciones sobre la utilización de la plataforma y sobre los servicios que tiene la misma.

Una de las mayores desventajas que tiene las plataformas digitales se basa en la desconfianza y desconocimiento que tiene la ciudadanía para usar esta forma de pago, es por ello que el 70,62% de la población no realiza el pago del impuesto predial por esta forma de pago, esto se debe a los beneficios que el GADMT promueve si la ciudadanía realiza su pago en las ventanillas de recaudación de la

institución como son los descuentos, la consulta del valor a pagar con anticipación y las facturas de haber realizado el pago, por otro lado el 29.37% de la población que realiza el pago mediante las plataformas digitales, sin embargo, esta ciudadanía que paga de esta forma están identificadas como personas que viven fuera del cantón Tulcán en su mayoría como lo manifestó el personal encargado manejar las forma de pago digital. Además algunos de los factores que se ven involucrados en el tema de plataformas digitales y se presentan como inconvenientes a esta forma de pago es el limitado acceso de la ciudadanía a internet computadoras o teléfonos como lo confirma el 34.37% de la población, seguido del 28.75% de la población menciona que el desconocimiento sobre el uso de las plataformas digitales es otro de los inconvenientes que este tiene y por último el 24.78% de la población menciona que hay desconfianza de las plataformas digitales para realizar el pago del impuesto predial. Y para finalizar con el tema de las plataformas digitales la ciudadanía manifestó la valoración de las plataformas digitales como eficientes con el 24.68%, con poca información el 18.43% y el 15.31% de la población mencionan que son de uso fácil por lo cual se evidencia que las plataformas digitales son bien vistas por la ciudadanía, sin embargo, existen factores que no les permiten acceder fácilmente a ellas para realizar su pago.

En función a los resultados obtenidos en las encuestas se debe mejorar la calidad en los servicios que se brindan referentes a la recaudación del impuesto predial para que la ciudadanía se involucre activamente en los servicios presenciales y digitales que el GAD les brinda, ya que mediante los resultados de las encuestas se demuestra que el 20.93% de las personas encuestas mencionan que no hay una excelente atención por parte del GAD, a su vez se menciona que el nivel tecnológico que existe en el GAD es baja la cual se debe tomar en cuenta y un 49.37% de las personas mencionan que no es ni bueno ni malo el nivel tecnológico que puede ser interpretado como desinterés ciudadano sobre su servicio, sin embargo, se debería hacer una mejora tanto en el servicio como también en el nivel tecnológico que maneja la institución debido a que si se mejora el nivel tecnológico y se mejoran los mecanismos para el servicio de recaudación se ayudará a que la ciudadanía se sienta satisfecha.

#### 4.1.2. Resultados de la entrevista

**Tabla 18:** Datos de los entrevistados

Nombre	Entidad	Cargo institucional
Ing. Margot Salas	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán	Jefe de Rentas
Sr. Fernando Guerrero		Jefe encargado de avalúos y catastros
Ing. Fernando Bustos		Técnico
Ing. Gustavo Tobar		Jefe de tesorería

**Tabla 19:** Interpretación de los entrevistados

Preguntas	Variable	Respuesta del entrevistado
¿Con que frecuencia el GADM Tulcán realiza estudios, análisis o sondeos sobre la atención en la recaudación del impuesto predial?	<b>Variable dependiente:</b> Servicio de recaudación del impuesto predial	<p>Lo que el municipio hace es la actualización de valores cada 2 años, se llama el bienio y eso está establecido en la ley la valoración, la recaudación es anual es todos los primeros de enero, las ventanillas están dispuestas a cobrar los valores adeudados del bienio actual y de los valores que se ha dejado de cobrar anteriormente.</p> <p>Para llegar a la recaudación primeramente se hace un estudio a nivel de ciudad o de cantón en las partes urbanas, de acuerdo a la ley se hace sondeo de precios, hay precios desproporcionados y otros muy bajos pero se hace un estudio para sacar la media en todas las partes de la ciudad sí obteniendo los valores del metro cuadrado, nosotros creamos lo que se llama sectores homogéneos es decir un sector donde tenga todas las obras de infraestructura el equipamiento urbano por ejemplo de la calle Sucre y de la Bolívar donde prácticamente ahí todo serían las zonas altas de mayor plusvalía a la ciudad el valor de la construcción de cada propiedad va a depender del tipo de construcción porque hay casa de tapia, hormigón</p> <p>Los valores dependen de donde este ubicada la casa o terreno, una casa que este ubicada en el centro de la ciudad no va a tener el,</p>

		<p>mismo valor de impuesto de una casa que este alejada de la ciudad.</p> <p>Seguido de eso la institución promueve diferentes gestiones en las áreas de rentas y tesorería ya antes enviando el registro de los contribuyentes y de los valores que deben pagar, estas áreas se encargarán de realizar el proceso de recaudación como el cobro del impuesto y las diferentes situaciones o inconformidades que pueden presentarse por parte de los usuarios.</p>
<p>¿Considera usted que la atención en las ventanillas de recaudación de la institución es eficiente para realizar los cobros del impuesto predial?</p>	<p><b>Variable dependiente:</b> Servicio de recaudación del impuesto predial</p>	<p>Son eficientes para realizar el cobro del impuesto predial por cuánto nosotros ya venimos trabajando año a año en ventanillas y tenemos la experiencia necesaria para atender al público inclusive en fechas claves cómo son a comienzo de año donde se acumula gran cantidad de gente para el pago de sus impuestos prediales el cual nosotros habilitamos ventanillas en diferentes lugares de la ciudad</p>
<p>¿Cuántas formas de pago brinda el GADM Tulcán a la ciudadanía para realizar el cobro del impuesto predial?, ¿Cuáles son?</p>	<p><b>Variable dependiente:</b> Servicio de recaudación del impuesto predial</p>	<p>El municipio está realizando el cobro de sus impuestos en las ventanillas dentro de la municipalidad también realizamos el cobro en los diferentes mercados de la ciudad como son: mercado de Cepia, mercado Central. Centro Comercial Popular y mercado San Miguel, además el municipio tiene firmados convenios con red facilito en el cual todas las instituciones que posean este servicio pueden hacer el cobro del impuesto predial</p> <p>El impuesto predial se paga más en ventanillas muy poco se paga en plataformas, las personas que pagan en plataformas son personas que no viven en la ciudad, en ventanillas es mejor pagar debido a que las personas reciben su</p>

		comprobante de pago y esto les puede servir para cualquier trámite que vaya a realizar.
¿Qué tiempo le toma al funcionario público realizar la acción de cobro del impuesto predial en sus diferentes formas de pago?	<b>Variable dependiente:</b> Servicio de recaudación del impuesto predial	Tiene todo el año para pagar el impuesto obviamente los primeros meses de las primeras quincenas de cada año tienen un beneficio que varía cada 15 días, empezamos con el 10% del 2 al 15 de enero del 16 al 30 del 9% y así hasta llegar a cero  Depende del tiempo que cada recaudador se demore normalmente es de 3 a 5 minutos esto también dependiendo de la cantidad de gente que venga y dependiendo de la cantidad de impuestos que quiera pagar el contribuyente
Cuántos funcionarios públicos son los encargados de realizar el procedimiento, desde que se establece el avalúo de la propiedad, la atención (cobro) y/o registro del impuesto predial, ¿Usted considera que son los suficientes?	<b>Variable dependiente:</b> Servicio de recaudación del impuesto predial	En lo que corresponde a la Jefatura de Avalúos y Catastro se designaron 8 funcionarios para lo que corresponde a valoración del impuesto a pagar de las propiedades, pero son muy pocas debido a que se necesita unas 4 personas más para poder realizar el trabajo designado.  En ventanilla se cuenta con 6 funcionarios para el cobro de sus impuestos, pero no son suficientes porque muchas veces ocurre que algunos compañeros se enferman o tienen alguna calamidad doméstica entonces la verdad sí necesitamos unos 2 o 3 recaudadores más para poder cubrir esta situación
¿El GADM Tulcán determina otros factores para el avalúo de una propiedad a excepción de los que ya se establecen en la ordenanza municipal?	<b>Variable dependiente:</b> Servicio de recaudación del impuesto predial	En lo que respecta a otras formas de pago existen valoración del impuesto a pagar ya sea por la maquinaria que se tiene en un terreno o por el ganado etc. En la ley se establece diferentes formas de pago en cuanto a lo rural y a lo urbano pero esta forma no la aplican en el municipio ya que no hay la maquinaria

		suficiente para valorar es por eso que se aplica la misma ley tanto en lo urbano como en lo rural.
¿Cuáles son los parámetros que se considera para determinar el avalúo de un inmueble o propiedad?	<b>Variable dependiente:</b> Servicio de recaudación del impuesto predial	Área de construcción, la ubicación del predio no cuesta lo mismo 200 m en el centro que 200 m en el norte de la de la ciudad o igual en el sur a eso se le llama equipamiento urbano porque en el centro está mucho más avaluado el equipamiento que establece aquí intervienen para la valoración casa que este ubicadas cerca colegios, farmacias, área financiera e instituciones públicas esos factores intervienen para la valoración de otro tipo, vía, aceras y alumbrado público.
¿En el caso del cobro del impuesto predial a personas de tercera edad y/o con discapacidad se les aplica el subsidio establecido por la ley para determinar el valor del impuesto predial? ¿Cuál es su procedimiento?	<b>Variable dependiente:</b> Servicio de recaudación del impuesto predial	Las personas con discapacidad deben presentar un oficio dirigido al economista Hernán Obando Director de Gestión Financiera del GADM Tulcán adjuntando la cédula de identidad y la copia del carnet de discapacidad que emite el CONADIS o certificado de discapacidad emitido por el Ministerio de Salud y el pago del impuesto predial del año anterior, en este caso si disponen de una casa y la otra es solo terreno generalmente se aplica a la que tiene la vivienda porque se deduce de que ahí habita la persona con discapacidad, pero en el caso de que la persona solo tenga un terreno si se aplica la exoneración, esta exoneración se la puede hacer directamente al beneficiario, por decirle la persona que tiene discapacidad tiene una propiedad y está a nombre de ella se aplica directamente o puede ser como menciona la ley, quienes tengan bajo su cuidado a una persona con discapacidad es decir puede estar la casa a nombre del esposo o la esposa o como también puede una

		<p>persona puede tener un hijo con discapacidad ahí se aplica esa exoneración y es el 50% al rubro del impuesto predial porque la carta tiene varios componentes no como son: bomberos, mejoras, tasa administrativa pero ese rubro se aplica únicamente al del impuesto predial que es el 50%.</p> <p>La exoneración por tercera edad los requisitos son la presentación de la cédula de identidad de la persona adulta mayor, si la persona adulta mayor es casada se necesita la cédula de su esposo o esposa, la carta del predio o cartas del predio del año anterior que dispongan debido a que la ley menciona que se puede hacer exoneración del impuesto predial hasta 500 remuneraciones básicas que son para este año 450 dólares que sería hasta 225000 dólares las propiedades que sumen ese valor no se pueden exonerar tanto en el predio urbano como el predio rural y la exoneración de igual manera que la de discapacidad se aplica únicamente al rubro del impuesto predial</p>
<p>¿Cuáles han sido los avances tecnológicos que han existido para mejorar el proceso en la recaudación del impuesto predial, desde se establece el avalúo de la propiedad, la atención (cobro) y/o registro del impuesto predial?</p>	<p><b>Variable independiente:</b> Gobernanza digital</p>	<p>En el tema de predios urbanos y rurales la municipalidad cuenta con un sistema interno que se podría considerar una herramienta tecnológica que permite a los técnicos de avalúos generar la valoración predial y también mantener un catastro en el tema interno</p> <p>En el tema con la ciudadanía se ha establecido un convenio con red facilito que es una institución que presta el servicio de recaudación a través de entidades financieras y también puntos de cobro que tiene ahí bajo su dependencia.</p>

<p>¿Cree usted que la difusión de información sobre las diferentes formas de cobro del impuesto (Plataforma digitales o instituciones financieras) para uso del pago del impuesto predial son conocidas por la ciudadanía y permite una mayor recaudación?</p>	<p><b>Variable independiente:</b> Gobernanza digital</p>	<p>La mayor parte de los usuarios son aquellos que viven en Quito, Ibarra en otras partes de la ciudad son las personas que realizan la consulta de que si hay otro mecanismo de cobro y justamente se les pone en conocimiento que existe este tipo de servicios, ha habido al año más o menos unos 1500 usuarios para cobrar a través de este método.</p>
<p>Según su criterio, ¿cuáles serían los factores que fortalecen o debilitan el cobro del impuesto predial mediante las instituciones financieras o plataformas digitales?</p>	<p><b>Variable independiente:</b> Gobernanza digital</p>	<p>La ciudadanía siempre necesita saber el tema del valor a cobrar se da más facilidades aquí en la institución porque le dan a detalle el valor a pagar tanto de porque le aumento como también la disminución del valor, en el caso de las instituciones financieras simplemente le sale el valor a cobrar, pero si necesitan ver a detalle tiene que acercarse a la municipalidad.</p> <p>Las fortalezas que tiene este mecanismo permiten la facilidad de recaudar, pero no le muestran a detalle de lo que van a pagar si necesitan información específica ya necesitan acercarse a la institución</p>

**Nota:** Entrevista a funcionarios públicos del GADM-Tulcán

**Análisis de la entrevista realizada a: Ing. Margot Salas, Sr. Fernando Guerrero, Ing. Fernando Bustos y Ing. Gustavo Tobar del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán.**

Con relación a la entrevista realizada, en función a la gobernanza digital en el servicio de recaudación del impuesto predial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán a los jefes de los departamentos de Avalúos y Catastro, Rentas, Tesorería y Sistemas, mencionaron en el tema de atención en la ventanillas de recaudación del impuesto predial en la institución son eficientes debido a que se ha venido trabajando año tras año en el cobro de los impuestos y se ha ganado la experiencia necesaria para brindar una buen atención a los usuarios inclusive cuando existe aglomeración de usuarios requiriendo el pago de sus impuestos, así como también se habilitan ventanillas de pago en diferentes lugares de la ciudad, sin



embargo, no se especifica la existencia de lugares designados para el pago en las diferentes parroquias del cantón Tulcán

En relación a las formas de pago que brinda el GADM Tulcán para el cobro del impuesto predial se menciona que el municipio tiene mayor actividad en ventanillas de recaudación que posee la institución a su vez la municipalidad menciona que realiza el cobro del impuesto predial en varios mercados de la ciudad como es el mercado Cepia, mercado Central, mercado San Miguel y Centro Comercial Popular, como también se promovieron convenios con la red facilito donde todas las instituciones financieras que posean este servicio podrán realizar el cobro del impuesto predial, sin embargo, se manifestó que existe mayor recaudación del impuesto predial mediante las ventanillas de recaudación de la institución porque tiene la ventaja de consultar el valor a pagar así como también genera un comprobante de pago el cual puede ser utilizado para diferentes tramites

En lo que respecta al tiempo que le toma al funcionario realizar el cobro del impuesto predial se indicó que generalmente le toma de 3 a 5 minutos realizar el cobro del impuesto predial, sin embargo, se mencionó que esto puede variar dependiendo de la cantidad de gente que requiera el pago del impuesto o la cantidad de impuestos que vaya a pagar el contribuyente, debido a los descuentos que tienen los usuarios a inicios de año las personas deciden pagar sus impuestos en ventanillas provocando una aglomeración de usuarios y esto hace que el tiempo de atención de cada usuario varíe.

En función al número de funcionarios encargados del procedimiento del avalúo catastral se manifestó que en el departamento de avalúos y catastros se designó 8 funcionarios encargados de la valoración de las propiedades, sin embargo, el jefe de esta dependencia menciona que los funcionarios que trabajan en ella no son los suficientes para realizar su trabajo, a su vez manifestó que se debería designar al menos 4 funcionarios más para realizar cada uno una tarea diferente, en el caso de las ventanillas de recaudación se cuenta con 6 funcionarios designados a la recaudación del impuesto predial pero de la misma forma se mencionó que no eran suficientes funcionarios debido a que existen situaciones como inasistencia justificada, por lo tanto la cantidad de funcionarios que quedan no son los suficientes para atender a los usuarios que ingresan a la institución cada día.

Tomando en cuenta las ordenanzas municipales, los parámetros, la ley y los subsidios dentro de los avalúos de las propiedades se considera los siguientes aspectos, para determinar el avalúo de una propiedad o terreno se toma en cuenta el área de construcción, la medición de terreno y la ubicación, es decir una propiedad ubicada en el centro de la ciudad no va a tener el mismo valor de una que este ubicada a las afueras de la ciudad, en cuanto a los subsidios que tienen las personas con discapacidad se determinan la reducción del 50% del valor a pagar de su impuestos y para las personas de la tercera edad se determina una exoneración del valor a pagar siempre y cuando la persona presente los requisitos que requieren en el municipio para proceder tanto a la reducción del valor como a la exoneración, por otro lado se puede mencionar que este beneficio también incluye a las personas que estén a cargo de una persona con discapacidad o de una personas de la tercera edad como puede ser su hijo, padre o madre esto se aplica en una sola propiedad que tenga el propietario no importa si no tenga vivienda.

En el tema de gobernanza digital el GADM Tulcán ha realizado algunas actualizaciones tecnológicas por un lado en el sistema interno refiriéndose al tema de avalúos y catastros se ha implementado un sistema para la valoración de la propiedad lo cual facilita a los técnicos de esta área su trabajo, por otro lado en el caso del sistema externo se tiene establecido convenios con la red facilito para la recaudación del impuesto predial, es así que las instituciones financieras que dispongan de esta red podrán realizar el cobro del impuesto.

En el caso del pago del impuesto predial mediante las plataformas digitales la difusión de información sobre diferentes formas de cobro y factores que la fortalecen y la debilitan el cobro, se indica que los contribuyentes que realizan su pago por una plataforma digital generalmente son identificados como usuarios que se encuentran fuera de la ciudad como por ejemplo personas de Quito o Ibarra debido a que ellos por su ubicación se les imposibilita el pago en las ventanillas además se menciona que esta forma de pago no es muy bien conocida o no tiene la confianza de los usuarios así como también las limitaciones que tienen las plataformas digitales hace que los usuarios opten por realizar sus pagos en las ventanillas de recaudación de la institución.

## 4.2. DISCUSIÓN

Se realizó un contraste de cada objetivo planteado en la investigación con las teorías que se sustentan el marco teórico, además se analizó los resultados obtenidos enfocándolos a cada una de las variables y dimensiones del caso de estudio, mismo que sirvieron para encaminar la discusión en base a los principales hallazgos obtenidos por medio de los instrumentos de investigación aplicados tanto a la ciudadanía y a funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán (encuesta y entrevista respectivamente).

### **Objetivo:1 Diagnosticar las acciones de gobernanza digital en la gestión de avalúos y catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán.**

Según la (ONU, 2021) menciona que "la gobernanza digital es la articulación y concreción de políticas de interés público con los diversos actores involucrados (Estado, sociedad civil y sector privado), con la finalidad de alcanzar competencias y cooperación para crear valor público y la optimización de los recursos de los involucrados, mediante el uso de tecnologías digitales." (p 14). Para lograr un equilibrio en la sociedad así como también el valor público es necesario de la interconexión de los tres actores estado, sociedad y sector privado es indispensable, esto se logra cuando la institución toma en cuenta la percepción que tiene el ciudadano sobre el servicio público que recibe, por lo que es necesario que la sociedad civil se involucre activamente participando en los asuntos públicos y esto le permita tomar decisiones para mejorar la atención y/o el servicio que la institución brinda a la ciudadanía.

A través del instrumento de investigación de las encuestas realizadas a la ciudadanía de Tulcán, se obtuvo que la ciudadanía hace poco uso de las plataformas digitales para realizar el pago del impuesto predial, algunos usuarios de este pequeño porcentaje que hace uso, son personas que trabajan en instituciones públicas por ende tienen dominio sobre el uso de esta forma, por otro lado la mayor parte de los encuestados mencionaron su preferencia por realizar este proceso mediante ventanillas de recaudación de la institución, esto se debe a que la ciudadanía prefiere realizarlo de manera física debido a que brinda mayor seguridad y confiabilidad provocando que se minimice la aceptación de las plataformas digitales para la recaudación del impuesto predial.

En relación a la entrevista realizada a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, se manifestó que las plataformas digitales de la municipalidad cuentan con un sistema interno el cual permite a los técnicos de avalúos y catastros generar la valoración predial de una propiedad, así mismo cuenta con un sistema externo para uso de la ciudadanía, el cual permite realizar el pago del impuesto predial en los diferentes puntos de cobro que estén autorizados por la municipalidad y mantengan convenios con la red facilito. Sin embargo, las plataformas digitales no tienen gran acogida para el pago del impuesto predial ya que como se manifestó durante la entrevista, al año 1500 usuarios realizan el pago del impuesto predial por medio de las plataformas digitales, por lo que se evidencia que la mayor parte de la recaudación del impuesto predial se realiza mediante las ventanillas de recaudación de la institución debido a que esta forma de pago brinda al usuario algunos beneficios, como descuentos a inicios de año, la consulta detallada del monto a pagar así como también permite generar un comprobante el cual se puede utilizar para diferentes tramites.

En función a lo antes mencionado, se puede destacar que el servicio público que una institución brinda debe estar en óptimas condiciones y en mejora continua en sus gestiones, por lo que la municipalidad de Tulcán debe optar por estar en constante innovación tecnológica y así lograr una mejora en los diferentes procesos que ellos realizan para la satisfacción de la ciudadanía. Es por ello que, uno de los cambios más indispensables que se debe hacer es la actualización de los sistemas internos y externos que la municipalidad de Tulcán maneja, puesto que no están enfocadas en la ciudadanía ni en las necesidades que tienen, como es en el caso de la plataforma digital de la institución la cual presenta deficiencias en los servicios en línea que ofrece.

## **Objetivo 2 Conocer el proceso de recaudación del impuesto predial del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán.**

Según Morales, F (2020), menciona que “la teoría económica nace de la necesidad de las entidades públicas y privadas para aportar con una explicación sobre los sucesos o problemas que se presentan en la entidad en base a temas de economía, mediante el involucramiento procesos tecnológicos a fin de brindar mayor acumulación de capital y productividad en el trabajo. “La productividad laboral en las instituciones públicas es el resultado del trabajo en equipo de los funcionarios

públicos para realizar una tarea, sin embargo, el aumento de la productividad laboral no solo se mide en el trabajo que realiza el personal encargado, sino también se mide en el trabajo que está estrechamente ligado al progreso tecnológico el cual permite al personal mayor eficiencia en las tareas que debe realizar. En el caso de la recaudación del impuesto predial, todos los encargados de realizar esta gestión están distribuidos en diferentes áreas que aportan con una tarea específica para llegar a la recaudación del impuesto predial.

En base a la entrevista realizada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, se permitió conocer el proceso de la recaudación del impuesto predial donde se mencionó que para la recaudación del avalúo de las propiedades del cantón Tulcán, se debe seguir un proceso establecido. La primera fase está a cargo del área de avalúos y catastros que se encarga de la valoración de la propiedad, donde se consideran algunos factores como es el área, ubicación, edificación, infraestructura entre otros, una vez realizada esta fase pasa al departamento de rentas el cual cumple la función de tener al día el registro de los contribuyentes, dar una solución a las quejas presentadas por parte de la ciudadanía y responder a las sugerencias presentadas por los funcionarios o usuarios, y por último pasa al departamento de tesorería donde se encargan de realizar la recaudación del impuesto predial al ciudadano. Sin embargo, el proceso como tal de la recaudación del impuesto predial deja notar falencias que no permiten el cumplimiento de la meta presupuestaria de recaudación, puesto que no se considera los problemas presentados dentro de este proceso, como es la falta de personal en cada una de las áreas involucradas, como lo mencionaron los funcionarios públicos de este proceso durante la entrevista, en cuanto a las quejas presentadas por la ciudadanía están; las largas filas y el tiempo de espera del usuario para realizar el pago del impuesto predial, esto puede deberse a la falta de personal o ineficiencia de los funcionarios públicos de esta área.

Con ello, se realiza un contraste con ayuda de la encuesta realizada a los ciudadanos, en donde parte de la idea que la recaudación del impuesto predial se puede realizar por tres formas como son mediante la ventanilla de recaudación en la institución, por plataformas digitales o mediante instituciones financieras que estén autorizadas por la institución para recaudar este impuesto. Sin embargo, el impuesto predial tiene ciertos obstáculos para cumplir con la meta total de recaudación como se lo menciono anteriormente, a percepción de la ciudadanía se considera que el

incumplimiento de la recaudación del impuesto predial se debe a la falta de atención por parte de la institución para incentivar a que la ciudadanía tenga más facilidades de pago de este impuesto, dado que en los resultados de las encuestas realizadas se obtuvo una gran cantidad de encuestados que mencionaron el deseo de cambiar el pago tradicional a uno más fácil y cómodo. Es por ello que las plataformas digitales actualizadas y de fácil uso brindarían a los contribuyentes un pago más cómodo y rápido desde el lugar en el que se encuentren, sin necesidad de trasladarse hasta la municipalidad para realizar su pago.

En función a lo antes mencionado cada institución pública debe brindar una atención adecuada a los usuarios y sobre todo ser eficientes en la atención y/o servicio que deben brindar, es por ello que la municipalidad de Tulcán debe tener a su disposición el personal suficiente en el proceso de la recaudación del impuesto predial para el cumplimiento de las tareas que se les designa, a su vez realizar capacitaciones frecuentes al personal incentivado a que se incremente la productividad laboral en el proceso que realizan para dar resultados eficientes a la institución.

### **Objetivo 3 Conocer la incidencia que tiene la gobernanza digital en la recaudación del impuesto predial en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán.**

Según la (ONU, 2021) menciona que "la gobernanza digital es la articulación y concreción de políticas de interés público con los diversos actores involucrados (Estado, sociedad civil y sector privado), con la finalidad de alcanzar competencias y cooperación para crear valor público y la optimización de los recursos de los involucrados, mediante el uso de tecnologías digitales." (p 14). Es por ello que las instituciones públicas deben estar estrechamente ligadas con el uso de las tecnologías constantemente, ya que dicha herramienta da paso a la eficiencia en las gestiones que realizan, optimiza recursos y promueve el valor público para la institución, sin embargo, vivimos en una sociedad que da pasos cortos al mundo de la gobernanza digital, ya sea por desconfianza o miedo a los resultados es por ello que son las instituciones públicas quienes no se incentivan a sí mismas a dar este paso. En la actualidad las plataformas digitales de las instituciones públicas son desactualizadas, servicios en línea deficientes y de difícil uso para la ciudadanía, lo cual provoca desinterés por el uso.

Realizando un contraste de lo antes mencionado y tomando en consideración que, según Zamudio, (2021), menciona que “la teoría de sistemas en la Administración Pública ha llevado a un proceso de cambio en el logro de la rentabilidad, es decir, se posibilita una planificación positiva en cuanto a la economía y las finanzas manejadas por las instituciones.” Se demuestra que una mayor productividad laboral se logra considerando el uso de la tecnología en los procesos internos que realizan las instituciones, para brindar un servicio eficiente a la ciudadanía, es por eso que se recalca la importancia del trabajo en equipo tanto del personal y del uso de la tecnología en los procesos que realizan.

Una vez realizadas las encuestas a la ciudadanía, se evidencia que más de la mitad de encuestados desconocen sobre los tipos de plataformas que existen para realizar el pago del impuesto predial, lo cual es un poco preocupante debido a que la incidencia que tiene la gobernanza digital en la recaudación del impuesto predial no es notoria ya sea por la desconfianza, desconocimiento o porque esta plataforma no se acopla a las necesidades que la ciudadanía tiene, sin embargo dicha plataforma digital de la institución permite realizar el pago de este impuesto en menor tiempo del que toma realizarlo en ventanillas de recaudación, permitiendo así reducir tiempo y dinero al usuario.

En la entrevista realizada a los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, mencionaron los factores que fortalecen y debilitan el pago del impuesto predial mediante plataformas digitales. Los factores que fortalecen las plataformas digitales son; la recaudación más rápida y fácil para los funcionarios públicos que están designados en esta tarea y, para los ciudadanos, les permite realizar su pago de forma más fácil generando una comodidad al usuario y reduciendo el tiempo de pago. En cuanto a los factores que debilitan a las plataformas digitales están, que no permite conocer a detalle los valores pendientes de pago si no que da un valor total a pagar sin ningún detalle, es por ello que, si un contribuyente adeuda el impuesto predial de dos años y desea pagar de un solo, debe acercarse a las ventanillas de recaudación de la institución debido a que mediante las plataformas digitales no se puede realizar esta acción. Otro de los factores que debilitan a las plataformas digitales es la poca difusión de información sobre las formas de pago del impuesto predial, puesto que se manifestó que la recaudación del impuesto mediante las plataformas digitales no es tan significativa

a comparación de la recaudación que se realiza por ventanillas de recaudación de la institución.

Se puede mencionar que la incidencia que tiene la gobernanza digital en la recaudación del impuesto predial es negativa y deficiente, debido a que la mayoría de la ciudadanía realiza su pago en ventanillas de recaudación y no en plataformas digitales que brinda la municipalidad de Tulcán, se puede evidenciar la falta de socialización y desactualización en la plataforma digital que la municipalidad de Tulcán maneja, es por ello que se debe realizar algunas acciones como son: mejora en servicios y el manejo más sencillo de la plataforma digital, así como también una socialización a la ciudadanía de las parroquias del cantón Tulcán, con ello se podrá incrementar la confianza por el uso y manejo de los servicios en línea en la plataforma de la institución.

#### **Objetivo 4 Proponer acciones de gobernanza digital que mejore el proceso de la recaudación del impuesto predial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán.**

Según la (ONU, 2021) menciona que "la gobernanza digital es la articulación y concreción de políticas de interés público con los diversos actores involucrados (Estado, sociedad civil y sector privado), con la finalidad de alcanzar competencias y cooperación para crear valor público y la optimización de los recursos de los involucrados, mediante el uso de tecnologías digitales." (p 14). La gobernanza digital en las instituciones públicas parte de la unión de políticas con el fin de buscar el valor público involucrando la cooperación de varios actores los cuales generen productividad laboral optimizando recursos y logrando así resultados eficientes para una institución pública, a su vez según Morales, (2020), "la teoría económica nace de la necesidad de las entidades públicas y privadas para aportar con una explicación sobre los sucesos o problemas que se presentan en la entidad en base a temas de economía, mediante el involucramiento procesos tecnológicos a fin de brindar mayor acumulación de capital y productividad en el trabajo." Es por ello que una institución pública debe estar siempre en busca de estrategias que mejoren las gestiones que realizan, además, si se involucrara la tecnología en los procesos internos y externos se puede obtener calidad en el servicio que brindan a la ciudadanía.

A continuación, con base a la investigación realizada con anterioridad se ha realizado un análisis de los problemas que se presentan en el proceso de la



recaudación del impuesto predial en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y de la misma manera se propondrán acciones de gobernanza digital para mejorar el proceso de recaudación del impuesto predial:

Uno de los problemas internos más frecuentes que tiene el GADM Tulcán en base a las plataformas digitales de la institución es la desactualización, la poca información y difícil uso para los usuarios que desean realizar la consulta y el pago del impuesto predial, es por ello que en primera instancia la municipalidad debe poner a disposición técnicos especializados en las plataformas digitales que maneja la municipalidad, es decir se mantengan en constante actualización y mejora así como también sean de fácil manejo para los usuarios que deseen acceder a ella, ya que se debe considerar que las plataformas digitales permiten potencializar el pago de este impuesto de forma más rápida.

Por otro lado, el personal insuficiente en las áreas es otro de los problemas que se presentan en el proceso de recaudación del impuesto predial, como se manifestó durante la entrevista realizada a los funcionarios públicos del GADM Tulcán, para ello la municipalidad debe tomar acciones ante dicha inconformidad por parte de los funcionarios públicos de la institución, empezando por realizar un análisis en cada una de las áreas involucradas y en las tareas que deben realizar cada una de ellas, en base a ello designar el personal que se necesita para el proceso de recaudación y de la misma forma obtener resultados más eficientes.

Así mismo, se ha identificado en la municipalidad la falta de eficacia institucional para innovar en los procesos internos y externos que se realizan en el GADM Tulcán, puesto que ha comparación de los procesos que manejan las municipalidades de otras partes del país se ha considerado que la municipalidad de Tulcán no está poniendo gran importancia para mejorar. Para ello una de las acciones que debe realizar es involucrar más procesos tecnológicos para la recaudación de impuesto predial, tanto para el proceso interno del avalúo de las propiedades como también en la recaudación del impuesto por medio de las tres formas de pago del impuesto predial (ventanillas de recaudación, plataformas digitales e instituciones financieras), es decir sea capaz de brindar un buen servicio de atención al usuario así como también brindar los mismos beneficios para cada una de las formas de pago.

Sin embargo, los problemas mencionados anteriormente no son los únicos, ya que por otra parte está la desconfianza y desconocimiento sobre las formas de pago del

impuesto predial (plataformas digitales e instituciones financieras), puesto que en el caso de las parroquias del Cantón este problema es muy común para la ciudadanía de dichos lugares, por ende, la municipalidad debe realizar convenios con los presidentes de las juntas parroquiales para trabajar con la ciudadanía en campañas de socialización sobre el uso y servicio que brindan las plataformas digitales e instituciones financieras para realizar el pago del impuesto predial.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- A nivel cantonal la municipalidad tiene a su disposición una plataforma institucional la cual ofrece servicios y tramites de manera digital, sin embargo, algunos de los servicios de la plataforma institucional se encuentran en un estado de desactualización y deficiencia a la hora de acceder a ellos, evidenciando así el bajo nivel tecnológico de la municipalidad de Tulcán. Esto provoca en la ciudadanía el desinterés por el uso de las plataformas digitales y la preferencia de realizar el pago del impuesto predial de forma tradicional (ventanillas de recaudación).
- En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán se evidencio que los procesos internos y externos de la recaudación del impuesto predial son desactualizados, a su vez muestra la ineficiencia que tiene el servicio de recaudación por involucrar más a la tecnología, puesto que se muestra mayor recaudación mediante las ventanillas de la institución, provocando así la aglomeración de usuarios en espera de realizar el pago del impuesto de su propiedad. Lo cual muestra el desinterés que tiene la municipalidad para involucrar la tecnología en dichos procesos, es por ello que si se considera a la innovación y mejora de los procesos internos y externos de la recaudación del impuesto predial daría mayor valor público a la institución.
- La ciudadanía del cantón Tulcán muestra desconfianza y desconocimiento sobre las formas de pago digitales para el impuesto predial, debido a que muchos de los contribuyentes que realizan el pago del impuesto mediante ventanillas de recaudación tienen mayores beneficios al momento de realizar su pago, se puede evidenciar el bajo fortalecimiento de la municipalidad para dar a conocer sobre las tres formas de pago existentes para la recaudación del impuesto predial por ende no permite potencializar más el pago mediante las formas de recaudación que existen.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- La municipalidad de Tulcán debe tener a su disposición personal capacitado, eficiente, con vocación y que sean capaces de cumplir con las demandas ciudadanas para el buen desarrollo de sus funciones, es por ello que el proceso de la recaudación del impuesto predial debería tener a su disposición el personal que necesitan, a su vez capacitarlos para el buen funcionamiento de sus tareas.
- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán es el encargado de involucrar más la gobernanza digital en sus gestiones, ya que como se analizó, los procesos internos y externos de la institución son muy ambiguos es por ello que el municipio de Tulcán debería potencializar más la difusión de información sobre las diferentes formas de pago que existen para la recaudación del impuesto predial y con ello el nivel de gobernanza digital en estos procesos incrementara considerablemente.
- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán debería crear espacios abiertos para la discusión de demandas e insatisfacciones que la ciudadanía presenta por los servicios recibidos, ya que es importante que la municipalidad incentive la participación ciudadana y en base a ello se tomen decisiones enfocadas en cumplir con dichas inconformidades, además de fomentar en la ciudadanía los servicios digitales que brinda la municipalidad de Tulcán mediante su plataforma digital.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abad M. (2005). Evaluación de la Calidad de Información. Proyecto editorial ciencias de la información. Madrid: Síntesis.

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo\\_Is.pdf?sequence=3](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo_Is.pdf?sequence=3)

Abreu, (2012). El Método de la Investigación. Daena: International Journal of Good Conscience p. 6

[http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)

[content/uploads/2020/02/Aguilar\\_villanueva\\_gobernanza\\_y\\_gestionTC.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)

Aguilar Villanueva, L. F. (2011). *Gobernanza pública para obtener resultados: marco conceptual y operacional*. Nueva York: Organización de las Naciones Unidas.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_nlinks&pid=S0188-7653201700020003900003&lng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S0188-7653201700020003900003&lng=en)

Arguelles Eugenio y Villavicencio Daniel, (2018). Un acercamiento al concepto de la innovación en los servicios públicos. Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco Scielo.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-80642018000300001&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-80642018000300001&script=sci_arttext)

Enrique Rus Arias, 05 de febrero, 2021

<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>

Barros, A., T. Campero y P. Cabello (2016), Estudio para una gobernanza digital en Chile, Santiago, Ministerio de Hacienda/Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Chile.

[https://biblioteca.digital.gob.cl/bitstream/handle/123456789/140/informe\\_final\\_estudio\\_gobernanza\\_digital\\_chile.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://biblioteca.digital.gob.cl/bitstream/handle/123456789/140/informe_final_estudio_gobernanza_digital_chile.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

BBVA. (2023). Tributos: qué son y tipos de impuestos, contribuciones y tasas.

<https://www.bbva.com/es/salud-financiera/los-distintos-tipos-de-tributos-impuestos-contribuciones-y-tasas/>

CAF, (2021). Los gobiernos ágiles se abren paso en América Latina. Recuperado el 23 de junio del 2021.

<https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/06/los-gobiernos-agiles-se-abren-paso-en-america-latina/>

CEPAL, (2023). Desde el gobierno digital hacia un gobierno inteligente.

<https://biblioguias.cepal.org/gobierno-digital/concepto-gobernanza#:~:text=La%20gobernanza%20digital%20%22es%20la,los%20involucrados%2C%20mediante%20el%20uso>

Cesce, (2022). Gestión de cobros: ¿qué es y en qué consiste?

<https://www.cesce.es/es/w/asesores-de-pymes/gestion-de-cobros>

COOTAD, (2010). \_CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL. P. 1-181.

<https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, (2008). Art. 262.- Los gobiernos regionales autónomos. p. 86 - 117

[https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

Cosquillo, G. (2021). Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

[https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/831/1343](https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/831/1343)

Congreso Nacional, (2001). LEY ORGANICA DE REGIMEN MUNICIPAL. Del Impuesto a los Predios Urbanos- De la Recaudación del Impuesto. P. 49- 52- 54

[http://www.lamerced.gob.ec/web/images/la\\_merced/descargas/lotaip2015/baselegal/leyorganicamunicipal/LEYORGANICAMUNICIPAL.pdf](http://www.lamerced.gob.ec/web/images/la_merced/descargas/lotaip2015/baselegal/leyorganicamunicipal/LEYORGANICAMUNICIPAL.pdf)

Cristian Benavidez, (2021). Ordenanza que Regula la Formación de los Catastros prediales Urbanos y Rurales, la Determinación, Administración y Recaudación del Impuesto a los Predios Urbanos y Rurales para el bienio 2022 -2023. p. 3-9

[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/15%20ORDENANZA%20QUE%20REGULA%20LA%20FORMACI%C3%93N%20DE%20LOS%20CATASTROS%20PREDIALES%20URBANOS%20URBANOS%20Y%20RURALES,%20LA%20DETERMINACI%C3%93N,%20ADMINISTRACI%C3%93N%20Y%20RECAUDACI%C3%93N%20DEL%20IMPUESTO%20A%20LOS%20PREDIOS%20URBANOS%20Y%20RUR%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/15%20ORDENANZA%20QUE%20REGULA%20LA%20FORMACI%C3%93N%20DE%20LOS%20CATASTROS%20PREDIALES%20URBANOS%20URBANOS%20Y%20RURALES,%20LA%20DETERMINACI%C3%93N,%20ADMINISTRACI%C3%93N%20Y%20RECAUDACI%C3%93N%20DEL%20IMPUESTO%20A%20LOS%20PREDIOS%20URBANOS%20Y%20RUR%20(1).pdf)

Cristian Benavidez, (2020). Rendición de Cuentas 2020. p. 74

<http://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/transparencia/Rendicion%20de%20cuentas%202020.pdf>

DINAC, (2019). Dirección Nacional de Avalúos y Catastros (DINAC)

<https://www.habitatyvivienda.gob.ec/direccion-nacional-de-avaluos-y-catastros/#:~:text=El%20objetivo%20de%20este%20sistema,de%20pol%C3%ADticas%20de%20desarrollo%20urbano.>

El Norte, (2021). Tulcán se suma al mundo del mercado digital. Recuperado el 11 de diciembre del 2021

<https://www.diarioelnorte.ec/tulcan-se-suma-al-mundo-del-mercado-digital/>

Follet, M (2021). Teoría de Sistemas. Recuperado el 5 de agosto del 2021.

<https://concepto.de/teoria-de-sistemas/>

González. A. (2021). Qué es el principio de transparencia y por qué es tan importante.

<https://ayudaleyprotecciondatos.es/2021/06/10/transparencia/amp/>

Gestiopolis, (s.f). UNIDAD 4 LA COBRANZA. Monografía. p1

[https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero\\_cartera/contenido\\_u4.pdf](https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf)

Heredia Manuel, (2018). Innovación en el Sector Público. Biblioteca Jurídica virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. p 1.

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/12/5727/11.pdf>

Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P. (2014). DEFINICIONES DE LOS ENFOQUES CUANTITATIVO Y CUALITATIVO, SUS SIMILITUDES Y DIFERENCIAS. p 9

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones\\_de\\_los\\_enfoques\\_cuantitativo\\_y\\_cualitativo\\_sus\\_similitudes\\_y\\_diferencias-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1638502415&Signature=dl291qoLVo4il-cGUqH436CRk08CB2I93b6uq1o87JdhjpLkpin2yUtzjVW61luTxoQhghjjPDD7-8uo4uKBvkw~BLIYzEBv8x-FrSO1HHMWgvc-4SbOS49CjC1gTgbQBI4DAcBPWaEzujVhprdQnhGO3o8v7pBbCTnGFXW3fCmtqDK7Pk9B1PaYIkNquDQrXe8P0nTffOwk1122r6PSB39gcOgYaynNghMbO5c6ZXqJSr5U80uhPM0h2RP1TiOjh~RN1~VojNkSwG3fl5TfAbRz6OtlHUrvUZmhuvMsg-pvFyBM8zw3BN1hQQj~xQkNy1wMm1LnvPXJXymLTm7A &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1638502415&Signature=dl291qoLVo4il-cGUqH436CRk08CB2I93b6uq1o87JdhjpLkpin2yUtzjVW61luTxoQhghjjPDD7-8uo4uKBvkw~BLIYzEBv8x-FrSO1HHMWgvc-4SbOS49CjC1gTgbQBI4DAcBPWaEzujVhprdQnhGO3o8v7pBbCTnGFXW3fCmtqDK7Pk9B1PaYIkNquDQrXe8P0nTffOwk1122r6PSB39gcOgYaynNghMbO5c6ZXqJSr5U80uhPM0h2RP1TiOjh~RN1~VojNkSwG3fl5TfAbRz6OtlHUrvUZmhuvMsg-pvFyBM8zw3BN1hQQj~xQkNy1wMm1LnvPXJXymLTm7A &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

Hernández Sampieri, (2014), Metodología de la investigación. Tipos de estudio, diseño de investigación.

<https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>

INE (2020). Democracia, gobernabilidad y gobernanza. p64

[https://www.ine.mx/wp-content/uploads/2021/02/CM25\\_baja.pdf](https://www.ine.mx/wp-content/uploads/2021/02/CM25_baja.pdf)

Índice Mundial de Innovación, (2020). Los países más innovadores de América Latina. Recuperado el 5 de octubre del 2020.

<https://es.statista.com/grafico/18823/paises-latinoamericanos-mejor-calificados-en-innovacion/>

Jaramillo & López, (2021). Evaluación del servicio brindado por el área de avalúos y catastros a usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Sucre. p. 134

<https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1478>

La Hora. (2018). Aglomeración al pagar impuestos genera malestar en Tulcán. Recuperado 9 de enero 2018

<https://lahora.com.ec/imbabura-carchi/noticia/1102127116/aglomeracion-al-pagar-impuestos-genera-malestar-en-tulcan>

La Hora. (2018). En Huaca, protestan por altos valores del avalúo catastral. Recuperado 21 de marzo del 2018.

<https://lahora.com.ec/imbabura-carchi/noticia/1102143793/en-huaca-protestan-por-altos-valores-del-avaluo-catastral>

Ley Orgánica de Servicio Público. LOSEP (2016). Deberes de las o los servidores públicos. p. 14

[https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAb.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf)

Ley Organiza de Transparencia y Acceso a la Información Pública. LOTAIP, (2004). Art. 7.- Difusión de la Información Pública. P.4-13.

<https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>

LEY ORGANICA DE REGIMEN MUNICIPAL. LORM, (2004). Art 312-313-328-329-338-39-340 P. 1-49-52-54-84.

[http://www.lamerced.gob.ec/web/images/la\\_merced/descargas/lotaip2015/baselegal/leyorganicamunicipal/LEYORGANICAMUNICIPAL.pdf](http://www.lamerced.gob.ec/web/images/la_merced/descargas/lotaip2015/baselegal/leyorganicamunicipal/LEYORGANICAMUNICIPAL.pdf)



Mariñez Navarro, F. (2020). INNOVACIÓN PÚBLICA EN AMÉRICA LATINA: CONCEPTOS, EXPERIENCIAS EXITOSAS, DESAFÍOS Y OBSTÁCULOS. *Revista De Gestión Pública*, 6(1), 5-18.

<https://doi.org/10.22370/rgp.2017.6.1.2212>

Morales, F (2020). Teoría económica.

<https://economipedia.com/definiciones/teoria-economica.html#:~:text=Denominamos%20teor%C3%ADa%20econ%C3%B3mica%20al%20conjunto,la%20macroeconom%C3%ADa%20y%20la%20microeconom%C3%ADa.>

MINTEL, (2021). Gobierno electrónico Ecuador.

[https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE\\_2018\\_2021sv2.pdf](https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf)

Naser, (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental*. p.11-12

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf)

Novoa & Reina, (2019). "Estudio del uso de la plataforma de Gobierno Abierto del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Carchi, para mejorar la participación ciudadana". Trabajo de titulación previa la obtención del Título de Administradora Pública. Tulcán

<http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/807/1/017%20Estudio%20del%20uso%20de%20la%20plataforma%20de%20gobierno%20abierto%20del%20GADP%20del%20Carchi.pdf>

ONU, (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental Una guía para su implementación*. Repositorio CEPAL. p. 14

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf)

OCDE (2019) *Reporte de la OCDE sobre Datos Abiertos Gubernamentales*. Revista OCDE (p. 02 - 03).

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo\\_Is.pdf?sequence=3](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo_Is.pdf?sequence=3)

Pedroza J, (2022). *Gestión de cobros y pagos*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/gestion-cobros-pagos.html>

Código orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

(2010). Art. 54-55-57-501-509-511. p. 28-29-32-134-136-138

<https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>

Haro, G (2020). Recaudación tributaria y desarrollo local en el distrito SUPE 2018.

<https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4545/Karen%20Gianina%20Javier%20Haro.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20recaudaci%C3%B3n%20tributaria%20son%20los,del%20bienestar%20de%20la%20poblaci%C3%B3n.>

Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Obtención a grado de magíster en administración de empresas. Guayaquil-Ecuador.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Romero et al. (2021). ESTUDIO DEL IMPUESTO PREDIAL EN GOBIERNOS LOCALES DEL PERÚ. Revista ECA. p. 5

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8226661>

Salas, D (2019). El enfoque mixto de investigación: algunas características. Recuperado 4 de junio del 2019.

<https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion/>

Santana M. & Santana P. (2021). Gobernanza digital: desarrollo de las tecnopolíticas en los países de América Latina: una revisión sistemática de la literatura. P. 1-15.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23574/1/21%20JIMBO%20SANTANA%20MONICA-PATRICIA-GOBERNANZA%20DIGITAL.pdf>

Segundo, (2018). Método deductivo.

<https://humanidades.com/metodo-deductivo/>

Signpost, (2022). Impuesto predial.

<https://www.infodigna.org/es/articles/8835612889245>

Vallejo, G. (2019). La insatisfacción reina en la calidad del servicio público. Recuperado el 17 de junio del 2019

<https://www.portafolio.co/negocios/la-insatisfaccion-reina-en-calidad-del-servicio-530725>

Westreicher, F. (2020). Servicio público.

<https://economipedia.com/definiciones/servicio-publico.html>

Zamudio, M (2021). Teoría de sistemas. Qué es, características, clasificación, elementos.

<https://www.gestiopolis.com/teoria-de-sistemas/>



## VII. ANEXOS

### Anexo 1: Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

### ACTA

#### DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	Pascal Ortiz Grace Jacqueline	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402114201
PERIODO ACADÉMICO:	2022 A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. Sofía Zapata Muñoz	DOCENTE TUTOR:	MSC. Luis Ramiro García Revelo
DOCENTE:	PhD. Wladimir Alberto Pérez Parra		
TEMA DEL TIC:	"Análisis de la gobernanza digital en la gestión de avalúos y catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y su incidencia en la recaudación del impuesto predial."		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9.00	Resaltar la importancia de gobernanza digital por sobre administración pública digital.
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9.00	Definir la gobernanza, la gobernanza digital y sus elementos. Procurar el manejo de textos de los últimos 5 años.
3	METODOLOGÍA	9.00	Mostrar los datos del cantón de manera desagregada (estratificación)
4	RESULTADOS	9.00	
5	DISCUSIÓN	9.00	Mostrar la triangulación de los resultados con la teoría. Definir el proceso de la recaudación del impuesto: valoración, registro y cobra.
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9.00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9.00	Mejorar el manejo de lenguaje profesional, manejarse con más seguridad en la exposición y defensa
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9.00	Revisar ortografía y puntuación.

Obteniendo una nota de: **9.00** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firmen en la ciudad de Tulcán el **jueves, 13 de julio de 2023**

MSC. Sofía Zapata Muñoz  
PRESIDENTE TRIBUNAL

PhD. Wladimir Alberto Pérez Parra  
DOCENTE

MSC. Luis Ramiro García Revelo  
DOCENTE TUTOR



# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## ACTA

### DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

<b>ESTUDIANTE:</b>	SOLARTE ENRIQUEZ MISHELLE ALEJANDRA	<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	0401914999
<b>PERIODO ACADÉMICO:</b>	2022 A		
<b>PRESIDENTE TRIBUNAL</b>	MSC. Sofia Zapata Muñoz	<b>DOCENTE TUTOR:</b>	MSC. Luis Ramiro García Revelo
<b>DOCENTE:</b>	PhD. Wladimir Alberto Pérez Parra		
<b>TEMA DEL TIC:</b>	"Análisis de la gobernanza digital en la gestión de avalúos y catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y su incidencia en la recaudación del Impuesto predial."		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,00	Resaltar la importancia de gobernanza digital por sobre administración pública digital.
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,00	Definir la gobernanza, la gobernanza digital y sus elementos. Procurar el manejo de textos de los últimos 5 años.
3	METODOLOGÍA	9,00	Mostrar los datos del cantón de manera desagregada (estratificación)
4	RESULTADOS	9,00	
5	DISCUSIÓN	9,00	Demostrar la triangulación de los resultados con la teoría. Definir el proceso de la recaudación del impuesto: valoración, registro y cobro.
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9,00	Mejorar el manejo de lenguaje profesional, manejarse con más seguridad en la exposición y defensa
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,00	Revisar ortografía y puntuación.

Obteniendo una nota de: **9,00** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firmamos en la ciudad de Tulcán el **jueves, 13 de julio de 2023**

  
MSC. Sofia Zapata Muñoz  
PRESIDENTE TRIBUNAL

  
PhD. Wladimir Alberto Pérez Parra  
DOCENTE

  
MSC. Luis Ramiro García Revelo  
DOCENTE TUTOR

Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<b>NAME:</b> Pascal Ortiz Grace Jacqueline y Solarte Enriquez Mishelle Alejandra				
<b>DATE:</b> 18 de julio de 2023				
<b>TOPIC:</b> "Análisis de la gobernanza digital en la gestión de avalúos y catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y su incidencia en la recaudación del impuesto predial"				
<b>MARKS AWARDED</b>		<b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b>		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>TOTAL/AVERAGE</b>	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	<b>TOTAL 9,5</b>		



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL  
CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE  
CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.**

**Autor:** Pascal Ortiz Grace Jacqueline y Solarte Enriquez Mishelle Alejandra

**Fecha de recepción del abstract:** 18 de julio de 2023

**Fecha de entrega del informe:** 18 de julio de 2023

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

**Observaciones:**

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9,5 por lo cual se validó dicho trabajo.

Atentamente



Firmado digitalmente por:  
EDISON BONNERGES  
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN

### Anexo 3: Encuesta



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
 FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL,  
 ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL  
 CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
 ENCUESTA

**Objetivo:** Analizar las reacciones de la ciudadanía ante la calidad de servicio brindado por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán en el cobro del impuesto predial a los usuarios.

*Los resultados de la encuesta serán utilizados estrictamente con fines académicos*

**Parroquia:**

- |  |   |                                       |
|--|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> El Carmelo    | <input type="checkbox"/> Tobar Donoso         | <input type="checkbox"/> <u>Piote</u> |
| <input type="checkbox"/> Julio Andrade | <input type="checkbox"/> Santa Martha de Cuba | <input type="checkbox"/> Tulcán       |
| <input type="checkbox"/> Maldonado     | <input type="checkbox"/> Chical               |                                       |
| <input type="checkbox"/> Tufiño        | <input type="checkbox"/> Urhina               |                                       |

**Indicaciones:** Seleccione la respuesta que usted estime conveniente

**1. ¿De qué forma realiza el pago del impuesto predial?**

- a) Ventanillas de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán
- b) Instituciones financieras (Cooperativas y agencias)
- c) Plataformas digitales (papelerías, cabinas y banca móvil).

**2. ¿Considera usted que el monto del impuesto predial que usted paga es equitativo al valor de su inmueble o propiedad?**

1	2	3	4	5
Muy equitativo	Equitativo	Regular	Poco equitativo	Nada equitativo

**3. ¿Cómo calificaría usted la atención que recibe por parte de los funcionarios públicos cuando realiza el pago del impuesto predial en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán?**

- a) La atención fue rápida
- b) Los funcionarios públicos fueron amables
- c) No me sentí conforme con el servicio brindado
- d) No note profesionalismo por parte de los funcionarios públicos
- e) La presencia de los funcionarios públicos es adecuada

**4. ¿Cómo valoraría la calidad de los servicios brindada el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán para el pago del impuesto predial?**

1	2	3	4	5
Totalmente satisfecho	Satisfecho	Me es indiferente	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho

**5. ¿Cómo valoraría la capacidad de respuesta por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán ante una inconformidad o queja de la ciudadanía?**

- a) Ante una protesta ciudadana
- b) Problemas en las obras públicas
- c) Mal servicio público
- d) Atención ciudadana deficiente (En pagos, quejas o solicitudes)
- e) Incumplimiento de propuestas de las autoridades

**6. ¿Qué tiempo le toma a usted realizar el pago del impuesto predial en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán?**

- a) Hasta 5 minutos
- b) Hasta 10 minutos
- c) Hasta 15 minutos
- d) Hasta 20 minutos
- e) De 25 a 30 minutos



7. **¿Para el proceso de pago del impuesto predial utiliza plataformas digitales?**
- Si
  - no
8. **¿Cuáles de las siguientes plataformas digitales para el pago del impuesto conoce usted?**
- Bancos del barrio
  - Plataformas digitales
  - Cooperativas, cabinas y papelerías
  - No conozco
  - Otros
9. **¿Considera usted que las plataformas digitales utilizadas para el pago del impuesto predial responden de manera?**
- Oportuna
  - De uso fácil
  - Eficiente
  - Poca información
  - No son de utilidad
10. **¿Como calificaría usted el nivel tecnológico en el cobro del impuesto predial que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán a la ciudadanía?**
- Buen nivel tecnológico y con rápida atención a la ciudadanía
  - Rápida respuesta ciudadana, pero nivel tecnológico medio
  - Ni bueno ni malo
  - Bajo nivel tecnológico y baja atención ciudadana
  - Nivel tecnológico malo, pero buena atención ciudadana
11. **¿Usted ha utilizado la plataforma digital del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán para consultar del valor de pago del impuesto predial?**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Frecuentemente	Muy pocas veces	Nunca

12. **¿Cuáles serían los inconvenientes que se presentarían si el pago del impuesto predial se realizara mediante plataformas digitales?**
- Desconocimiento sobre el uso de las plataformas digitales
  - Desconfianza de las plataformas digitales
  - Dificultad en el acceso a internet, computador o teléfono.
  - No habría problemas
  - Otros \_\_\_\_\_
13. **¿En base a su experiencia en la forma de pago del impuesto predial que usted utiliza, desearía cambiar la manera de pago? Y de ser así cuál de las siguientes opciones elegiría**
- Ventanilla de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán
  - Instituciones financieras (Cooperativas y agencias).
  - Plataformas digitales (papelerías, cabinas y banca móvil).
  - No desearía cambiaria la forma de pago.
- 14.- **De acuerdo a lo seleccionado anteriormente, ¿cómo valoraría usted la calidad del servicio de la forma de pago que señaló? (selección múltiple)**
- Mayor eficiencia en el pago.
  - Menor tiempo para realizar el pago.
  - Mejor calidad en el servicio que se brinda.
  - Evitar largas filas para pago del impuesto.
  - Mayor comodidad para realizar el pago

*¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!*

#### **Anexo 4:**Entrevista en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y**  
**ECONOMÍA EMPRESARIAL**



**Objetivo:** Recopilar información acerca del proceso de recaudación del impuesto predial y el manejo de la gobernanza digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán.

**Nota:** La información recopilada será de uso exclusivo para fines académicos, resguardando la integridad de nuestros entrevistados.

**Entrevistado (a):** \_\_\_\_\_

**Cargo Institucional:** \_\_\_\_\_

**Fecha de entrevista:** \_\_\_\_\_

#### **Preguntas:**

1. ¿Con que frecuencia el GADM Tulcán realiza estudios, análisis o sondeos sobre la atención en la recaudación del impuesto predial?
2. ¿Considera usted que la atención en las ventanillas financieras de la institución es eficiente para realizar los cobros del impuesto predial?
3. ¿Cuántas formas de pago brinda el GADM Tulcán a la ciudadanía para realizar el cobro del impuesto predial?, ¿cuáles son?
4. ¿Qué tiempo le toma al funcionario público realizar la acción de cobro del impuesto predial en sus diferentes formas de pago?
5. ¿Cuántos funcionarios públicos son los encargados de realizar el procedimiento, desde que se establece el avalúo de la propiedad, la atención(cobro) y/o registro del impuesto predial ¿usted considera que son suficientes?
6. ¿El GADM Tulcán determina otros factores para el avalúo de una propiedad a excepción de los que ya se establecen en la ordenanza municipal?
7. ¿Cuáles son los parámetros que se consideran para determinar el avalúo de un inmueble o propiedad?
8. ¿En el caso del cobro del impuesto predial a personas de tercera edad y/o con discapacidad se aplica el subsidio establecido por la ley para determinar el valor del impuesto predial? ¿Cuál es el procedimiento?

9. ¿Cuáles han sido los avances tecnológicos que han existido para mejorar el proceso en la recaudación del impuesto predial, desde que se establece el avalúo de la propiedad, la atención(cobro) y/o registro del impuesto predial?
10. ¿Cree usted que la difusión de información sobre las diferentes formas de cobro del impuesto (Plataforma digitales e las instituciones financieras) para uso del pago del impuesto predial son conocidas por la ciudadanía y permite una mayor recaudación?
11. Según su criterio, ¿cuáles serían los factores que fortalecen o debilitan el cobro del impuesto predial mediante las instituciones financieras o plataformas digitales?

**Anexo 5:** Encuesta a la ciudadanía de las parroquias del cantón Tulcán.



**Anexo 6:** Entrevista a funcionarios del GADM-Tulcán

