UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

OPTIMIZACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE LA MORA PREDIAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHIMBO, AÑO 2024.

AUTORES:

NARANJO VILLARES ALEXANDRA ELIZABETH

YUMBAY YAGUACHI CARINA ELIZABETH

DIRECTORA:

ING. MONAR VERDEZOTO MERCEDES ANABEL

GUARANDA – ECUADOR

2025

TEMA

OPTIMIZACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE LA MORA PREDIAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHIMBO, AÑO 2024.

OPTIMIZATION OF THE COLLECTION OF PROPERTY DELINQUENCY IN THE DECENTRALIZED AUTONOMOUS MUNICIPAL GOVERNMENT OF THE CHIMBO TOWN, YEAR 2024.

MORA MURUTA KATUSHKA KULLKITA ALLI TANTANAPAK CHIMBO KITILLI PUSHAK UKUPI, 2024 WATAPI.

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por guiarme en mi camino y por darme fortaleza en momentos difíciles; A mis queridos padres, hermanos y sobrinos quienes han sido mi motivación para alcanzar este sueño anhelado, su amor incondicional y sus sabios consejos fue lo me impulso a seguir adelante. Nada de esto hubiera sido posible sin ustedes, gracias por ser mi pilar fundamental en esta etapa de mi vida.

Alexandra Naranjo

A mi Dios que siempre me bendice y me protege en todo momento y lugar, a mis padres, quienes a lo largo de mi trayectoria me han inculcado valores que siempre los tendré presente en mi vida, gracias a su esfuerzo y dedicación tuve la oportunidad de educarme, han sido mi gran apoyo en los momentos de tristeza, felicidad y de logros, queridos padres gracias por brindarme su amor fraterno y el aliento a seguir adelante.

Carina Yumbay

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y sabiduría para alcanzar una meta más en mi vida, a mis padres, hermanos y sobrinos por su amor incondicional y apoyo constante durante este proceso.

A mi querida universidad y a los docentes que impartieron sus conocimientos contribuyendo en mi formación académica y personal, en especial a los docentes que me guiaron para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

De igual manera a mi compañera de tesis por su apoyo y dedicación para la culminación de este trabajo y por brindarme su amistad sincera a lo largo de estos años.

Alexandra Naranjo

Quiero expresar mi fraterna gratitud a Dios, quien me guía en todo momento y me ha dado mucha fortaleza para poder culminar con este trabajo que no fue nada fácil, pero con su bendición nada fue imposible, a mis padres por todo el cariño, esfuerzo y comprensión que han brindado para poder seguir cumpliendo mis sueños.

Agradezco especialmente a mi compañera de trabajo Alexandra Naranjo, por su dedicación, esfuerzo, compromiso y sobre todo su compañerismo, el haber compartido ideas y superado juntas los desafíos fue fundamental para culminar con éxito nuestro trabajo, a la Universidad Estatal de Bolívar, por haberme brindado la oportunidad de alcanzar mi formación profesional.

A los docentes quienes con su guía oportuna estuvieron constantemente brindándome retroalimentación y orientación para culminar este trabajo de investigación.

Carina Yumbay

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Mercedes Anabel Monar Verdezoto, Ing. Oscar Paul Tanqueño Colcha e Ing. Manola Lorena González Nájera, en su orden Directora y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular "**Optimización de la recaudación de la mora predial en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo, año 2024**" desarrollado por las señoritas Alexandra Elizabeth Naranjo Villares y Carina Elizabeth Yumbay Yaguachi.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 28 de julio del 2025

Mercedes Anabel Monar
Verdezoto
Directora

Oscar Paul Tanqueño
Colcha
Par Académico

Manola Lorena
González Nájera
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

Nosotras, Alexandra Elizabeth Naranjo Villares portadora de la *Cédula* de Identidad No. 0250312956 y Carina Elizabeth Yumbay Yaguachi portadora de la Cédula de Identidad No. 0250278199 en calidad de autoras y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: "OPTIMIZACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE LA MORA PREDIAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHIMBO, AÑO 2024", modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos de la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Las autoras declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Alexandra Elizabeth Naranjo Villares



Carina Elizabeth Yumbay Yaguachi

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA i
TEMA ii
DEDICATORIA v
AGRADECIMIENTO vi
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN vii
DERECHOS DE AUTOR viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS ix
ÍNDICE DE TABLAS xii
ÍNDICE DE FIGURAS / GRÁFICAS / IMÁGENES xiv
INTRODUCCIÓN 1
RESUMEN 3
ABSTRACT 4
TUKUCHIY YUYAY 5
CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 6
1.1. Descripción del Problema 6
1.2. Formulación del Problema 8
1.3. Preguntas de Investigación 8
1.4. Justificación 8
1.5. Objetivos 10
1.5.1. Objetivo General 10
1.5.2. Objetivos Específicos 10
1.6. Hipótesis a Defender 10
1.7. Variables 11
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 16
2.1. Antecedentes 16

2.2. Científico 19
2.3. Conceptual 30
2.4. Legal 34
2.5. Georreferencial 39
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA 41
3.1. Tipo de Investigación 41
3.2. Enfoque de la Investigación 41
3.3. Métodos de Investigación 42
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 42
3.5. Universo, Población y Muestra 43
3.6. Procesamiento de la Información 45
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 47
4.1. Análisis de informes de mora predial 47
4.2. Tabulación de encuestas a contribuyentes 50
4.3. Tabulación de entrevistas a funcionarios 66
4.4. Comprobación de hipótesis 68
CAPÍTULO V. PROPUESTA 73
5.1. Título 73
5.2. Introducción 73
5.3. Objetivos de la propuesta 74
5.4. Justificación 75
5.5. Análisis de factibilidad 76
5.6. Información de la entidad 76
5.7. Análisis FODA unidad de avalúos, catastros y recaudación 79
5.8. Objetivos estratégicos 81
5.9. Estructuración del plan de estrategias 81

5.9.1. Plan de estrategias 81
5.9.2. Manual de procedimientos 85
5.10. Establecimiento del libro auxiliar de impuestos en mora 92
5.11. Determinación de funciones 93
5.12. Recursos 95
5.13. Control y seguimiento 97
5.14. Evaluación del desempeño 98
5.15. Recomendaciones de ejecución de la propuesta 100
CONCLUSIONES 101
RECOMENDACIONES 102
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 103
Anexo 1. Cronograma de Gantt 108
Anexo 2. Presupuesto 109
Anexo 3. Carta de Aplicación del Trabajo de Integración Curricular 110
Anexo 4. Instrumento de la entrevista 112
Anexo 5. Instrumento de la encuesta 114
Anexo 6. Cédulas presupuestarias municipales 118
Anexo 7. Afiches informativos 123
Anexo 8. Evidencias fotográficas 125
Anexo 9. Certificado de antiplagio 132
Anexo 10. Enlace repositorio digital 134

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable independiente 12

Tabla 2. Operacionalización de variable dependiente..... 14

Tabla 3. Detalle de la población..... 43

Tabla 4. Detalle de la muestra..... 44

Tabla 5. Presupuesto de ingreso predial por años del GAD de Chimbo..... 47

Tabla 6. Mora predial por área en el GAD de Chimbo..... 48

Tabla 7. Resultado notificación de mora predial 50

Tabla 8. Resultado consulta deudas ventanilla 51

Tabla 9. Resultado información en canales de comunicación 52

Tabla 10. Resultado información sobre descuentos..... 53

Tabla 11. Resultado información sobre exenciones..... 54

Tabla 12. Resultado atención en recaudación..... 55

Tabla 13. Resultado tiempo de espera en atención 56

Tabla 14. Resultado explicación proceso pago impuestos atrasados..... 57

Tabla 15. Resultado período de pago impuestos..... 58

Tabla 16. Resultado conocimiento uso de impuestos prediales..... 59

Tabla 17. Resultado relación entre tiempo e interés 60

Tabla 18. Resultado percepción aumento del impuesto predial..... 61

Tabla 19. Resultado datos correctos de propiedad..... 62

Tabla 20. Resultado visitas actualización de datos..... 63

Tabla 21. Resultado actualización catastral de linderos..... 64

Tabla 22. Resultado forma de pago obligaciones tributarias 65

Tabla 23. Tabla de contingencia de frecuencias observadas..... 70

Tabla 24. Tabla de contingencia de frecuencias esperadas..... 70

Tabla 25. Tabla de obtención del chi-cuadrado 71

Tabla 26. Matriz FODA 80

Tabla 27. Planificación de la estrategia “Más puntos de pago” 82

Tabla 28. Planificación de la estrategia “Más comunicación” 83

Tabla 29. Planificación de la estrategia “Más eficiencia” 84

Tabla 30. Detalle libro auxiliar de mora predial 93

Tabla 31. Detalle recursos del plan “Mi cobranza proactiva” 96

Tabla 32. Detalle tipos de control del plan “Mi cobranza proactiva” 97

Tabla 33. Ficha de evaluación del desempeño gestión de morosidad predial 99

ÍNDICE DE FIGURAS / GRÁFICAS / IMÁGENES

Figura 1. Ubicación georreferencial GAD cantón Chimbo 40

Figura 2. Presupuesto de ingreso predial por años del GAD de Chimbo 47

Figura 3. Mora predial por área en el GAD de Chimbo..... 48

Figura 4. Resultado notificación de mora predial 50

Figura 5. Resultado consulta deudas ventanilla 51

Figura 6. Resultado información en canales de comunicación 52

Figura 7. Resultado información sobre descuentos..... 53

Figura 8. Resultado información sobre exenciones 54

Figura 9. Resultado atención en recaudación..... 55

Figura 10. Resultado tiempo de espera en atención..... 56

Figura 11. Resultado explicación proceso pago impuestos atrasados..... 57

Figura 12. Resultado período de pago impuestos 58

Figura 13. Resultado conocimiento uso de impuestos prediales..... 59

Figura 14. Resultado relación entre tiempo e interés..... 60

Figura 15. Resultado percepción aumento del impuesto predial 61

Figura 16. Resultado datos correctos de propiedad 62

Figura 17. Resultado visitas actualización de datos..... 63

Figura 18. Resultado actualización catastral de linderos 64

Figura 19. Resultado forma de pago obligaciones tributarias..... 65

Figura 20. Organigrama del plan de estrategias..... 81

Figura 21. Mapa de procesos 86

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia las personas han debido pagar impuestos en forma legal al gobierno quienes regulan la tipología de tributos estatales; parte de ello son los impuestos prediales que son fundamentales para ayudar a financiar la infraestructura y los servicios esenciales en beneficio de los ciudadanos y la colectividad; en este sentido, se ha desarrollado este Trabajo de Integración Curricular denominado “Optimización de la recaudación de la mora predial en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo, año 2024” mediante una metodología cuantitativa; por ello, es indispensable que las instituciones municipales cuenten con herramientas estratégicas que permitan la gestión de los cobros de la morosidad en forma efectiva y eficiente.

El presente trabajo de titulación está dividido en cinco capítulos que describen los aspectos esenciales que fueron considerados para desarrollar esta investigación, siendo a detalle los siguientes:

El primer capítulo está constituido por la formulación general del proyecto que describe el problema mediante las preguntas de investigación y la formulación correspondiente; posterior, se redacta la justificación de realizar la investigación con sus respectivos objetivos tanto el general como los específicos que se van a llegar al finalizar este trabajo académico; luego, se plantea tanto la hipótesis como el señalamiento de las variables con su operacionalización respectiva.

El segundo capítulo está estructurado por el marco teórico donde se describe académica y científicamente la temática investigada; también, se desarrolla una caracterización del marco científico de las variables, agregando así un marco conceptual en forma de glosario de términos usados en el trabajo; después, se redacta el marco legal de sustento; luego, se añade la descripción del aspecto georreferencial sobre la localización del objeto de estudio.

El tercer capítulo está compuesto por la metodología de investigación, aquí se redacta el tipo, enfoque y los métodos utilizados; después, se establece el universo, la población y la muestra del estudio; a su vez, se describe el proceso de recolección de datos y la determinación de las técnicas y los instrumentos aplicados; además, consta la descripción de la forma que se realizó el procesamiento de la información.

El cuarto capítulo está constituido por la discusión de los resultados comprendiendo la redacción del análisis estadístico de los datos recolectados; también, se efectuó el análisis e interpretación de la información procesada con base tanto al marco teórico como investigaciones previas realizadas; asimismo, se realiza el proceso de comprobación estadística de la hipótesis planteada.

El quinto capítulo está estructurado por la propuesta diseñada como alternativa de solución determinando el tema, los objetivos y la estructura que tiene el plan de gestión de cobros de la mora predial; además, se detalla la documentación que se usará para el seguimiento y la comprobación del cumplimiento efectivo del plan de estrategias.

Finalmente, se incluye la redacción de las conclusiones y las recomendaciones de las que se llegó al terminar el trabajo académico; además, se agrega el listado de las referencias bibliográficas y los anexos usados a lo largo de la investigación tales como el cronograma de actividades, la carta de aceptación y los instrumentos de investigación aplicados en la entrevista y en la encuesta.

RESUMEN

El presente trabajo académico se efectuó con el objetivo de diseñar un plan de estrategias de mejora en la recaudación de la mora predial en forma eficiente y efectiva en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chimbo, año 2024. La hipótesis planteada fue "la ausencia de un plan de estrategias de gestión de cobros en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo ha limitado la eficiencia en la recaudación de la mora predial, afectando la sostenibilidad financiera y la inversión en servicios públicos". La metodología de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, un tipo descriptiva y analítica; así se aplicó una encuesta cerrada sobre la recaudación de la mora predial a una muestra de trescientos sesenta y cuatro contribuyentes. Los resultados procesados revelan falencias como la carencia de un sistema de socialización de tributos adeudados, la desactualización de datos en el catastro predial municipal, la ausencia de canales alternativos de pago; estas en conjunto han repercutido en la deficiente gestión en la recaudación de la mora predial existente. Finalmente, se propone un plan de estrategias integral denominado *"Mi cobranza proactiva"* como alternativa de solución al problema detectado en la entidad municipal, el cual, contiene un conjunto de estrategias que al ser ejecutadas ayudarán la recaudación de la mora predial que mantienen los contribuyentes; por ende, redistribuirlo en el desarrollo de obras y servicios en la comunidad chimbeña.

Palabras clave: mora predial, plan de gestión de cobros, tributo municipal

ABSTRACT

This academic paper was carried out with the objective of designing a plan of strategies to improve the collection of property tax arrears in an efficient and effective manner in the Decentralized Autonomous Government of the Chimbo town, year 2024. The hypothesis posed was "the absence of a collection management strategy plan in the Municipal Decentralized Autonomous Government of the Chimbo town has limited the efficiency in the collection of property tax arrears, affecting financial sustainability and investment in public services". The research methodology had a quantitative approach, a descriptive and analytical type; thus, a closed survey on the collection of property tax arrears was applied to a sample of three hundred and sixty-four taxpayers. The processed results reveal deficiencies such as the lack of a system for socializing owed taxes, outdated data in the municipal property cadastre, the absence of alternative payment channels; these together have impacted the deficient management in the collection of arrears existing property tax. Finally, a comprehensive strategy plan called " *Mi cobranza proactiva* " is proposed as an alternative solution to the problem identified in the municipal entity. It contains a set of strategies that, when implemented, will help collect the property tax arrears owed by taxpayers and, therefore, redistribute them to the development of public works and services in the Chimbeña community.

Keywords: property tax arrears, collection management plan, municipal tax

TUKUCHIY YUYAY

Kay yachay llamkayka rurarishkami kan shuk alli llankay ñanta killkana muñaywan mora muruta katushka kullkita tantanapak imashina yuyashkata pakta pakta paktachishpa, Chimbo kitilli pushana ukupi, 2024 watapi. Taripaypak yuyay churashkami karka “Chimbo kitilli pushana ukupi shuk kullki tantana ñan mana tiyashpa mora muru katushka kullki alli tantachiy tiyachun harkay tiyashka rikurin ashtawan kullkita churashpa wiñarinata mana paktachun sakishpa”. Chasna kashkamantami ñukapak llamkay taripayka ashtawan rikuyta charirka yupaykunapi, ashaka killkashka willypi, chasnallatak yuyarikunapipash; chasnami pamkapi killkashka tapuykuna rurarirka kimsa patsak sukta chunka chusku mora muruta katuk runakunapi. Kay llamkaywanmi chayaskanchik rikunata achka mana alli rurarikunata kashna shinakunapi: mana tiyan willaykuna maykankunallatak mana kukllkita kutichishka, paya willaykuna kitilli pushak ukupi, chaninapak hillaykuna mana tiyan; chaykunami kashka mana allí utkashpa mora muru tiyashka kay kama katushka kullki tantarichun. Puchukaypi, churashpa sakini shuk alli llamkay ñan shutiwan “Ñuka kullki allí kuwachiy” kitilli pushana ukupi mana allí tiyashkata allichinpak. Chaypimi, tiyan tawka ima shina alli paktana ñan killkashka yuyaykuna, chayta rurashpaka achkata yanapanka mora muru katushka kullkikuna pakta tantarichun; chaywan pakta pakta kullki rakiri tiyasha churashka kachun ruraykunapi, shuktak mutsurikunapi Chimbo kitillipi kawsak runakuna wiñarishpa katichun.

Rikchak simikuna: mora muru, kuwachiypak killka ñan, kitilli pushakpak kullki.

CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

A nivel mundial, el impuesto predial es un tributo que se grava a los bienes inmuebles y está estrechamente relacionado con la evolución de los sistemas tributarios y en la actualidad es el principal instrumento financiero de las entidades gubernamentales locales para ejecutar obras o servicios en beneficio de una ciudad; en sí, es una contribución efectuada por propietarios de bienes inmuebles ubicados en zonas urbanas o rurales, por lo que es considerado una de las fuentes importantes de ingresos propios de los gobiernos locales en muchos de los países (Pazmiño, 2024).

En Ecuador, los gobiernos autónomos descentralizados municipales gozan de autonomía administrativa y financiera y tiene la potestad de establecer tasas, contribuciones especiales de mejora; sin embargo, los tipos de impuestos están determinados en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD).

La recaudación tributaria en el 2024 en Ecuador fue el 20,9% quedado por debajo del promedio de las estadísticas de América Latina y el Caribe, representando un 32,6% de los valores recaudados el impuesto a los bienes inmuebles pasando de un índice 0,3 a 0,9 de manejo de recaudación (Durango, 2025); sin embargo, existe una brecha de recaudación de tal impuesto por una variedad de factores, siendo los más frecuentes a) rezago en la información catastral, b) la elusión tributaria, y c) la coyuntura política (Guerrero y Noriega, 2022).

En este sentido, la famosa descentralización de los gobiernos seccionales ecuatorianos se ve reflejada en la menor participación de los ingresos propios y el incremento de transferencias desde el nivel central dada por un menor recaudo de tributos a causa de la falta de incentivos y el costo político de cobrar (Portilla 2023), repercutiendo en la escaza inversión pública para contribuir en función de los

límites establecidos al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes a nivel local, regional y nacional.

El establecimiento de ordenanzas que tiene los GAD municipales permite señalar los parámetros específicos de valoración de avalúos de predios, el valor del suelo y de reposición tanto las zonas urbanas como rurales; por lo que, se convierte en un escenario complejo en la implementación de una política fiscal para la regularización de los mismos a nivel nacional (Dávila, 2021); sin embargo, desde el año 2020 el Banco de Desarrollo del Ecuador ha financiado el plan de actualización de catastros en los municipios como política pública para disminuir la brecha de la valuación efectiva y la cartera vencida de pago de predios (Suárez, 2023).

En relación al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo, en una observación efectuada se pudo determinar algunas falencias con respecto a la recaudación de la mora predial. En primera instancia, se evidenció la ausencia de una planificación estructurada, por parte de la dirección financiera, de estrategias directas y progresivas con mecanismos de capacidad recaudatoria del impuesto predial vencido, conllevando un incremento en el déficit de cobranza a los contribuyentes del contexto cantonal lo que limita la consecución de una equidad fiscal y la redistribución justa de estos ingresos en beneficio de la sociedad chimbeña.

Además, se comprobó la duplicidad de información de predios en el sistema informático actual del catastro predial dentro de la unidad de avalúos y catastros de la institución a causa de cambios bianuales en el modelo de gestión catastral que modifica la delimitación geográfica tanto urbana como rural de los predios, repercutiendo en la aparición de incrementos sustanciales en las valoraciones de las planillas de pago lo que genera resistencia del ciudadano a pagar por excesivos valores.

Finalmente, se observó la ausencia de canales de comunicación que informen sobre los descuentos, exenciones, plazos y medios de pago al que tiene acceso el contribuyente lo que genera un desconocimiento de la ciudadanía de estos beneficios con respecto al pago predial; repercutiendo en la débil implementación de herramientas de gestión tanto de información como de cobro que robustezcan la recaudación de la mora predial existente en la entidad gubernamental, en consecuencia el nivel de índice de morosidad se incrementa anualmente.

1.2. Formulación del Problema

¿La ausencia de estrategias de cobranza efectivas dificulta la optimización de la recaudación de la mora predial en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo, año 2024?

1.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es la metodología efectiva para la recaudación de la mora predial en el cumplimento de la gestión financiera?

- ¿Cuáles son los procedimientos en gestión de cobros para la recaudación de mora predial dentro de la institución municipal?

- ¿Cómo debe estructurarse las estrategias para la optimización de la recaudación de la mora predial de los tributantes del Cantón San José de Chimbo?

1.4. Justificación

La presente investigación será una oportunidad para poner en práctica la teoría investigativa sobre un problema detectado dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo; por ello, mediante una rigurosidad metodológica se plasmará los conocimientos y destrezas adquiridas a lo largo de la formación académica y profesional mediante la elaboración de este trabajo de

integración curricular, y así contribuir con soluciones innovadoras a una problemática específica de la morosidad en la institución municipal.

El presente trabajo se contempla de gran **importancia** por cuanto ayudará a diagnosticar una realidad objetiva sobre la recaudación de la mora predial desde un contexto integral, el cual permita un control efectivo y alcance de metas y objetivos financieros a nivel municipal; en consecuencia, convertirse en un referente institucional de prácticas de gestión de cobros tributarios dentro del contexto provincial y nacional.

La investigación se deberá desarrollar para dar la atención priorizada a la existencia de una **necesidad** urgente ante las falencias detectadas en relación a la recaudación del impuesto predial en mora dentro de la institución municipal a causa de una serie de falencias encontradas como, la distorsión, la duplicidad y la desactualización del catastro predial por cambio de sistema informático, la ausencia de un plan de estrategias para la gestión de la recaudación y la carencia de canales de comunicación efectivos, evitando la conciencia de la certeza jurídica y la cultura tributaria de los contribuyentes a nivel cantonal.

La investigación a desarrollarse tendrá una **utilidad práctica** debido a que se diseñará un plan de gestión de cobros de la mora predial que integrará estrategias efectivas, actividades dinámicas y acciones participativas para el manejo de pagos vencidos mediante la creación de nuevos canales de cobro cómodos y flexibles; los mismos que podrán ser ejecutados en forma continua por las autoridades de los departamentos en relación con el ámbito de avalúos y catastros a fin de aumentar los niveles e índices de recaudación tributaria.

Los **beneficiarios** directos de la investigación en primera instancia serán las autoridades y funcionarios institucionales por cuanto contarán con una herramienta efectiva que optimizará la recaudación de la mora predial; y en segunda instancia serán los contribuyentes debido a que les ayudará a pagar puntualmente sus impuestos creando así una cultura de tributación que impacta de forma positiva en

la redistribución para la generación de obras y servicios en bien de la colectividad chimbeña.

Finalmente, este trabajo será **factible** de realizarlo por cuanto se contará con la disponibilidad de los recursos materiales, técnicos, tecnológicos, financieros y humanos para desarrollar la planificación, la ejecución y la determinación de resultados, a fin de dar una solución viable para optimizar la recaudación de la mora predial; además, se cuenta con la autorización formal y legal de las autoridades del municipio para implementar cada una de las fases que requiere la investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Diseñar un plan de estrategias de gestión de cobros que permita optimizar la recaudación de la mora predial en el GAD Municipal del Cantón Chimbo en el 2024, fortaleciendo la eficiencia y transparencia en el proceso tributario.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Analizar los factores que afectan la recaudación de la mora predial en el GAD Municipal del Cantón Chimbo en el año 2024, identificando deficiencias en la gestión tributaria.

- Evaluar los procedimientos actuales y su impacto en la gestión financiera del GAD del Cantón Chimbo.

- Determinar un conjunto de actividades efectivas mediante indicadores y matrices para mejorar la recaudación de la mora predial en el GAD Municipal.

1.6. Hipótesis a Defender

La ausencia de un plan de estrategias de gestión de cobros en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo ha limitado la eficiencia en la recaudación de la mora predial, afectando la sostenibilidad financiera y la inversión en servicios públicos.

1.7. Variables

1.7.1. Señalamiento de variables

Variable independiente: Estrategias de cobranza

Variable dependiente: Mora predial

1.7.2. Operacionalización de Variables

Tabla 1.

Operacionalización de variable independiente

Número	Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas / Instrumentos
1	**Estrategias de cobranza**	Son los procesos eficientes de recaudar los impuestos tributarios de los contribuyentes en un área determinada a fin de redistribuirlo al servicio de la comunidad		Canales de información	¿La mora predial es notificada por los funcionarios institucionales? Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐	Encuesta / Cuestionario
					¿Ha consultado su deuda predial en ventanilla? Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐	Entrevista / Guía
			Medios de comunicación	Beneficios adicionales	¿Recibe información de los descuentos en impuestos por pronto pago? Si ☐ No ☐ ¿Recibe información de las exenciones en pago de impuestos? Si ☐ No ☐	Observación / Ficha control

	Gestión de cobranza	Servicio al cliente	¿La atención brindada en recaudación al momento de realizar su pago es eficiente? Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐
			¿El tiempo de espera para ser atendido en la ventanilla de recaudación de impuestos vencidos es adecuada? Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐
		Cultura tributaria	¿El pago de sus impuestos lo realiza? Primer mes ☐ Primer trimestre ☐ Primer semestre ☐

Nota. Elaboración propia con base al marco teórico, 2025

Tabla 2.

Operacionalización de variable dependiente

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas / Instrumentos
Mora predial	Son las obligaciones tributarias de impuestos prediales que se encuentran vencidas porque los contribuyentes no han efectuado el pago correspondiente dentro de los plazos asignados	Obligaciones tributarias	Valuación predial	¿El interés que se paga por mora con relación al tiempo de vencimiento considera que es? Alto ☐ Medio ☐ Bajo ☐	Encuesta / Cuestionario
				¿Ha aumentado significativamente el primer año con relación al siguiente año el pago de impuesto predial? Muy significativo ☐ Poco significativo ☐ Nada significativo ☐	Entrevista / Guía Observación / Ficha control
		Catastro predial	Actualización catastral	¿La dirección registrada de su propiedad es correcta? Si ☐ No ☐	
				¿Ha recibido visitas del GAD para actualizar datos de su propiedad? Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐	

Mecanismos de pago	¿Sus obligaciones tributarias paga en? Ventanilla ☐ Transferencia bancaria ☐-

Nota. Elaboración propia con base al marco teórico, 2025

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En el ámbito tanto internacional como nacional se han efectuado muchos trabajos académicos investigativos de gran relevancia que se encuentran en los repositorios digitales de las instituciones de educación superior y en las revistas indexadas de gran impacto; las mismas contienen información relevante que ayudan en el sustento teórico del tema planteado, a continuación, se mencionan algunas de ellas.

En referencia a lo internacional, se encuentra la investigación realizada por Soria et al. (2021) acerca de una propuesta de estrategias tributarias para la recaudación del impuesto predial en una municipalidad del Perú con el objetivo de proponer herramientas de mejoramiento de recaudación de valores prediales. Así, mediante una metodología descriptiva, transversal y no experimental se aplicó a una muestra de diez funcionarios un cuestionario con preguntas cerradas dicotómicas sobre las actividades que tienen con respecto a la recaudación predial.

Luego de procesado los datos, se evidenció como hallazgos: el incumplimiento tributario por factores psicológicos, la presencia de actos de corrupción dentro de la unidad de cobranzas y la ausencia de una herramienta para el levantamiento de catastros; por ello, la mayoría están a favor de implementar estrategias de recaudación. Las recomendaciones planteadas fueron: a) el contribuyente debe acudir de manera voluntaria y amena a sus responsabilidades fiscales; b) el incremento de recaudación de hasta un 52,8% anual; c) la implementación en la administración pública la honestidad, el sentido social y el compromiso financiero.

En el mismo sentido, está la investigación de Madrigal (2021) sobre la recaudación del impuesto predial en México desafío del federalismo fiscal cuyo objetivo fue medir la recaudación de impuestos prediales como proporción del PIBE, mediante un análisis estadístico de la recaudación predial de treinta y dos entidades federativas con base a el informe anual de las finanzas públicas, estatales y

municipales del INEGI, los informes del PIBE 2020 y las proyecciones de población del Consejo Nacional de Población 2020.

Los hallazgos encontrados fueron: a) los municipios que menos recaudan impuestos prediales son Chiapas, Yucatán y Campeche obteniendo solo el 0,04%, b) la recaudación nacional representa el 66% del impuesto al patrimonio, y c) el cobro del predio alcanzó 3,481 millones de pesos representado tan sólo el 47% del PIB. Entre las recomendaciones menciona: el incremento de la recaudación sea más eficiente para lograr un diseño de anticipaciones monetarias en beneficio local y la igualación de las capacidades financieras con autonomía de la entidad para generar ingresos puntuales de los tributos municipales.

Con respecto al ámbito nacional, se encontró el trabajo investigativo de Carranza (2020) acerca de la recaudación del impuesto predial urbano y su incidencia en la gestión presupuestaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Penipe que tuvo por objetivo proponer procesos de mejora en la recaudación del impuesto y por ende la mejora de la gestión; la metodología empleada fue deductiva, documental, de campo y no experimental donde se aplicó una encuesta de factores a una muestra de 312 usuarios de cartera vencida sobre el pago de tributos prediales.

Una vez procesada la información arrojó los siguientes resultados: a) la existencia de una cartera vencida del 36,61%, b) los procedimientos de recaudación tienen falencias por falta de información sobre los descuentos existentes, c) la debilidad en los perfiles laborales en el departamento de avalúos y catastros. Entre las recomendaciones dadas constaban: la socialización con los usuarios finales del beneficio de pago puntal, la ampliación de descuentos por todo el año para incrementar el cobro, la reubicación del personal según el perfil profesional para mejorar las metas objetivos institucionales.

Asimismo, se cita la investigación de Ordoñez y Salazar (2024) sobre estrategias tributarias en la recaudación del impuesto predial en el cantón Santo Domingo,

Ecuador, que tuvo por objetivo analizar la incidencia entre las estrategias de recaudación y la recaudación predial en el cantón, mediante una metodología de investigación de tipo mixto, descriptivo, correlacional y no experimental se encuesto a 28 trabajadores y funcionarios administrativos acerca de la gestión tributaria municipal como política de ingreso económico y su financiamiento del presupuesto público para el año fiscal.

Entre los hallazgos detectados luego del análisis de resultados se puntualiza que el 67,86% ignora procesos de cálculo predial, el 72,25% percibe una debilidad en los canales de comunicación y un 90,4% aduce la poca capacidad económica para pagar predios urbanos. Las recomendaciones citadas fueron: a) la necesidad de fortalecer una cultura tributaria, b) la implementación de incentivos como política principal y c) la mejora de la información con un catastro real y justo basado en indicadores de calidad; así, la aplicación en conjunto de las estrategias ayudará a incrementar la recaudación efectiva del impuesto predial.

En relación al ámbito provincial, se encontró la investigación realizada por Montes (2024) sobre las cuentas por cobrar de catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma, cuyo objetivo planteado fue evaluar las cuentas por cobrar de predios de la institución municipal; en la cual mediante una metodología mixta es decir tanto cuantitativa como cualitativa se analizó comparativamente las cédulas presupuestarias de ingresos de los años 2022 y 2023 para medir la eficiencia de la recaudación de impuestos prediales y su impacto en las obras y servicios hacia la comunidad.

Así, como resultados se presentó los siguientes: primero, el incremento de saldos de cuentas por cobrar en los rubros de predios urbanos y plusvalía sobre la propiedad; segundo, la presencia de ineficiencia persistente en la recaudación afectando al financiamiento de proyectos comunitarios; y tercero, la limitación significativa de los recursos y la capacidad el GAD para generar ingresos. En este contexto, realiza algunas recomendaciones como a) mejorar la eficiencia en la recaudación de impuestos, b) fomentar la educación en cultura tributaria, c)

garantizar un flujo económico de forma eficiente; esto permitirá cumplir con las responsabilidades institucionales y objetivos de desarrollo económico y social.

Finalmente, se halló el trabajo investigativo de Lara y Taopanta (2024) acerca de un examen especial a la cartera vencida de los impuestos prediales en el GAD Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar, cuyo objetivo fue desarrollar un examen exhaustivo del catastro en mora con el fin de mejorar la recaudación de los ingresos; este proceso se realizó mediante un enfoque mixto a través de entrevistas a funcionarios institucionales como de un análisis documental de los registros financieros y de la evolución de la cartera vencida, a fin de identificar falencias que generan el incremento en la morosidad.

En esta investigación se reveló como principales causas a) la falta de actualización de datos en catastro predial, b) la ausencia de políticas de cobro eficaces, y c) las dificultades económicas que enfrentan los contribuyentes. En este sentido, realizan recomendaciones puntales para disminuir la morosidad y mejorar la salud financiera del GAD municipal, entre ellas están: la optimización de los procesos de recaudación, el mejoramiento de los sistemas de control interno y el fortalecimiento de la comunicación con los contribuyentes sanmigueleños.

2.2. Científico

2.2.1. Impuestos

2.2.1.1. Definición

Los impuestos son tributos o cargas económicas que los ciudadanos tienen la obligación legal de pagar como consecuencia de actos, hechos o negocio determinado evitando una contraprestación directa por el pago (Royo, 2023); en sí, es una clase de tributo regido por el derecho público donde una persona natural o jurídica tiene la obligación pecuniaria de pagar valores a favor del acreedor tributario; estos rubros estarán a disposición de las administraciones públicas que satisfagan las necesidades de la sociedad (Calvo, 2024).

2.2.1.2. Evolución histórica

A lo largo de la historia los seres humanos en las civilizaciones que habitaron alrededor del mundo han debido pagar impuestos enfocándose mayormente en la cantidad de tierra que tenían y estos réditos eran retenidos por los emperadores y reyes de esas épocas como riqueza; en este sentido, acorde a Quiroga (2020) las formas de impuestos más antiguas y más extendidas fueron:

- *Sistema Corvea y Diezmo,* apareció alrededor del 3000 al 2000 a.C. en el antiguo imperio egipcio como un sistema de pago de los pobres donde trabajaban forzosamente a cambio de los impuestos, y los demás pagaban con escamas de piedra caliza y papiros.

- *Sistema Hattusa,* apareció alrededor del 100 a.C. en el imperio hitita como un sistema de recolección de granos por impuesto a las tierras, estos se almacenaban en silos como muestra de riqueza del rey.

- *Sistema Persa,* apareció hace 500 a.C. en el imperio persa como un sistema fiscal regulado y sostenible, estaba caracterizado por la recaudación de dinero adeudado por parte del sátrapa quien ayudaba a acumular ganancias exorbitantes a los ricos porque sus impuestos eran avaluados por la productividad de las tierras.

- *Sistema Pierda Rosseta,* apareció en el 196 a.C. en el imperio Romano como un sistema fiscal cuyos tributos estaban en función de la cantidad de tierras, la capacidad productiva y los niveles de jerarquía.

2.2.1.3. Importancia

Los impuestos públicos permiten financiar gastos a las instituciones gubernamentales, ayudan a invertir en las regulaciones e intervenciones de los

gobiernos centrales y locales en los ámbitos de seguridad, educación, salud, vialidad, entre otros; los impuestos según Albi (2023) generalmente tienen importancia por cuánto son:

- Una fuente vital de ingresos por rentas para la mayoría de los gobiernos a nivel mundial.

- Un pilar fundamental para poder sostener en el tiempo a la sociedad sobre determinadas actividades estatales.

- Un rubro económico que ayuda a financiar tanto infraestructura como servicios sociales.

- Un recurso vital con el que cuenta el Estado para cumplir con sus planes de gobierno.

- Un acto de igualdad de oportunidades al haber un proceso de redistribución económica para aplicarlos en bien de la comunidad.

2.2.1.4. Principios fundamentales

Los impuestos son sistemas fiscales más usados para hacer cumplir las políticas públicas dentro de un contexto gubernamental por lo que se rigen acorde a un sistema impositivo que debe ser óptimo; por ello, según Vásquez (2021) los principios más extendidos para serlo son:

- *De eficiencia económica*, consiste en que la recaudación debe ser no gravosa y lo mayor posible.

- *De justicia*, consiste en que los habitantes deben contribuir al sostenimiento de las capacidades económicas del gobierno.

- *De certidumbre,* consiste en que todo impuesto debe ser determinado mediante sus elementos esenciales: objeto, sujeto, exención, tarifa, época y sanciones.

- *De comodidad administrativa,* consiste en que todo impuesto debe recaudarse en la época y forma que el contribuyente quiera pagar.

2.2.1.5. Tipos

Los impuestos son regulados por leyes específicas de cada país, en los cuales determinan los plazos y las cantidades correspondientes que las personas y/o empresas deben pagar para regularización del sistema económico y su impacto en las necesidades de la sociedad; bajo estas premisas Ballesteros (2024) menciona un tipo de clasificación acorde a dos puntos de vista:

El primero es según la naturaleza, donde se dividen en:

- *Directos*, son aquellos rubros que son pagados por el contribuyente de manera directa al gobierno y dependen de la renta o patrimonio que posee.

- *Indirectos*, son aquellos que son cobrados por los proveedores de bienes y servicios que luego son transferidos al consumidor final.

Y el segundo es según el ámbito de aplicación, donde se dividen en:

- *Estatales*, son aquellos que están vinculados a los valores totales por un servicio o de los ingresos que se obtiene por el desarrollo de un trabajo laboral tanto público como privado.

- *Municipales*, son aquellos que están vinculados a los servicios proporcionados por los municipios y también a la procesión legitima de propiedades sean vivienda o terrenos en un sector de residencia.

En relación a los impuestos municipales menciona Arellano (2022) es uno de los impuestos más importantes de fuentes de ingreso de los gobiernos locales que deben tributar los habitantes de cada uno de los cantones; se convierten en el instrumento jurídico para cobrar ingresos económicos de manera permanente cuando posea bienes inmuebles o brinde servicio de algún tipo. En este sentido, acorde a Núñez cita algunos tipos, tales son:

- *Impuesto predial urbano*, grava sobre la propiedad de los inmuebles, las viviendas, los locales comerciales y los terrenos en zonas urbanas.

- *Impuesto predial rural*, grava sobre los inmuebles, los terrenos agrícolas y las fincas en zonas rurales.

- *Impuesto a la publicidad exterior visual*, grava la publicidad en vallas y carteles en la vía pública y lugares de visualización.

- *Alcabala*, grava en la transferencia de dominio de un bien inmueble, es decir, cuando pasa de un dueño a otro por compra – venta o herencia.

- *Impuesto por utilidades y plusvalía*, se grava el excedente de utilidad generada por la venta de un inmueble.

2.2.2. Impuesto predial

El impuesto predial es un tributo municipal que deben pagar en forma anual los propietarios de bienes inmuebles sean estos: casas, terreros o edificios, su valor depende de las características y del avalúo catastral determinado por la institución reguladora (Soledispa, 2023). Los impuestos prediales son administrados, controlados y regulados por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de cada cantón, este tipo de impuesto se realiza en base un conjunto de tasas que se deben aplicar para obtener un valor predial (Calderón, 2024).

Los impuestos prediales desempeñan un papel esencial y fundamental en el correcto funcionamiento y desarrollo de un cantón; los ingresos recaudados a los contribuyentes, los redistribuye el municipio en el desarrollo y manteniendo de infraestructura, servicios públicos y obras locales tales como alcantarillado, iluminación, pavimentación, entre otros, que beneficien la calidad de las obras y los servicios en bienestar social de sus habitantes (Álvarez, 2022).

El impuesto predial es uno de los tributos que se aplica de manera directa y son imputados al avalúo de cada uno de los bienes inmuebles ubicados en la misma jurisdicción dentro de los gobiernos municipales o metropolitanos y a la vez pertenecen o son de propiedad de un sujeto pasivo; está basado en la premisa que todos los propietarios de bienes inmuebles deben aportar una cuota anual (Carrillo, 2020).

2.2.2.1. Catastro predial

Un catastro predial es el registro administrativo público que describe, localiza y evalúa los bienes inmuebles dentro de un territorio específico sean estos urbano o rurales (Samaniego, 2023); en sí, es la base fundamental en la administración fiscal debido a que permite gestionar y calcular la cuantía de algunos impuestos fiscales que deben pagar los propietarios.

En este sentido, el catastro se forma a partir de la información física, económica y jurídica del conglomerado de bienes inmuebles donde se registra a detalle datos como: localización, titularidad, codificación, uso, superficie, cultivos, georreferenciación, valor catastral y referencias. Según Contreras (2022) entre su utilidad se considera principalmente por ser:

- El fundamento para el cálculo de la base imponible de los diferentes impuestos como de patrimonio, predio, donación y sucesión.

- La herramienta prescindible en la planificación urbanística para generar obras y servicios sobre un sector o área geográfica en específico.

- La base primordial para evitar fraudes inmobiliarios en los pagos de los impuestos prediales que deben realizar los contribuyentes.

El catastro predial lo maneja las instituciones gubernamentales en el contexto local, siendo el caso de los gobiernos autónomos descentralizados municipales existentes en cada cantón; en este sentido pueden existir acorde a Basantes (2024) los siguientes tipos:

- *Fiscal*, es aquel que se emplea para determinar los impuestos que se deben gravar a los bienes inmuebles en una zona geográfica determinada.

- *Jurídico*, es aquel que establece el conjunto de propiedades de los bienes inmuebles con sus respectivas linderaciones.

- *Geométrico*, es aquel que proporciona un registro detallado de la situación geográfica de las propiedades con sus características físicas.

2.2.2.2. Cálculo catastral

El cálculo de valor del pago catastral se lo hace considerando una serie de factores que afectan al costo, estos pueden agruparse en: a) un valor catastral, b) una tasa de impuesto y c) una tasa administrativa Silva (2023); los cuales se describen a continuación:

En relación al valor catastral, es el valor asignado a un bien inmueble en el catastro que se determina a través una tasación de impuesto, una tasación administrativa y tasación interinstitucional (bomberos) de tipo oficial y legal; el catastro ejerce diversas funciones esenciales porque almacena gran cantidad de información relevante de cada inmueble en un determinado sector (Crespo, 2023).

En referencia a la tasa del impuesto, es la tasa de aplicación a la base del predio por lo que depende de la zona de ubicación, el tipo de inmueble y el uso del suelo; éstas son calculadas usando una tabla de tramo de avalúos y un porcentaje de alícuota respectiva donde se considera algunos factores como el tamaño del terreno, el tipo de construcción, la tasa municipal y las reducciones oficiales y las exenciones de beneficiarios (Toral, 2024).

Finalmente, los recargos por servicios adicionales y administrativas son aquellos rubros que la institución adiciona en un pago de impuesto predial por la realización de los procesos y actividades de gestión y cobro que son impuestas por los gobiernos locales acorde a la realidad de sus habitantes (Saénz, 2022).

2.2.3. Mora predial

La mora predial representa los documentos del impuesto predial sean urbano o rural de los contribuyentes que no han pagado a la fecha de su vencimiento; el no pago en forma prolongada conlleva una serie valores adicionales de sanciones pecuniarias con interés por mora tributaria calculados a partir de las tasas actuales fijadas desde el Banco Central del Ecuador por el tiempo de impago, repercutiendo en el aumento del monto de la deuda (Galeas, 2025).

En sí, es la representación de una deuda tributaria que puede ser exigida coactivamente por el Estado por cuánto está configurada como para el contribuyente como una obligación de carácter firme, líquida y exigible en términos y elementos jurídicos, civiles y/o comerciales (Noboa, 2024). La mora generalmente es el retraso culpable en el cumplimiento económico de una obligación exigible por razones justificables, por lo que incurre en mora sobre los valores pendientes según las normativas municipales que generan la institución y el gobierno local de turno.

2.2.3.1. Causas

La morosidad tributaria es el incumplimiento de los contribuyentes sobre el pago de sus impuestos y la acumulación de valores excesivos de la mora predial contrae

un impacto negativo sobre las finanzas estatales, por lo que afectará en la planificación sobre los ingresos de efectivo corriente y la redistribución de la recaudación para beneficio de las necesidades de la comunidad; según López (2022) puede ser causado por:

- *Capacidad de pago insuficiente*, cuando el deudor no puede hacerlo por la magnitud del valor predial, es decir, sus ingresos económicos por su actividad laboral no son suficientes para pagar.

- *Presión tributaria*, cuando el deudor acumula deudas tributarias de varios tipos lo que ocasiona la falta de liquidez durante el periodo de pago del impuesto.

- *Medidas resarcitorias*, cuando el deudor conoce la inexistencia de suficientes medidas sancionatorias o de condonación que luego de un tiempo estas son sometidas a la baja institucional.

- *Evasiones fiscales*, cuando al deudor le es imposible afrontar la carga de impuestos que produce la aceptación tácita del incumplimiento fiscal siempre se declara como insolvente para desviar la realidad de las declaraciones.

- *Ineficiencia administrativa*, cuando la institución no obliga el cumplimiento de obligaciones tributarias a los contribuyentes con antelación; tampoco notifica oportunamente plazos, exenciones, descuentos y períodos, y los valores calculados son producto de datos de un catastro predial incorrecto o desactualizados.

- *Cultura tributaria*, cuando el deudor crea hábitos, criterios o actitudes negativas con respecto a la tributación legal y se aleja de la responsabilidad ciudadana y solidaria de cumplir con las obligaciones por razones de antipatía con el gobierno y su forma de administrar.

2.2.4. Canales de comunicación

Los canales de comunicación son herramientas que ayudan a las empresas a comunicar, promocionar y posicionar un producto o servicio sobre un nicho de mercado meta, estas pueden ser de una gran variedad enfocadas a varias audiencias distintas, todo va a depender de la caracterización y los objetivos que se requiera alcanzar (Gutiérrez, 2022).

2.2.4.1. Ventajas fundamentales de los canales de comunicación

Los canales de comunicación son el soporte en un acto comunicativo, sin ellos sería imposible transmitir la información y la usabilidad de los mismos debe convertirse en el mejor potencial para generar relaciones con los clientes; en este sentido, menciona Neira (2020) tres ventajas de suma importancia, tales son:

- *Mayor accesibilidad,* ofrecer múltiples opciones de comunicación para mayor facilidad y mejora de experiencia al alcance de los clientes.

- *Gran Alcance,* llegar hacia lugares lejanos para ampliar la visibilidad institucional y crear oportunidades de ayuda.

- *Transmisión eficaz,* mejorar los mensajes de manera efectiva reforzando la identidad y generando confianza.

2.2.4.2. Tipos de canales de comunicación

Los canales de comunicación son el medio por donde se lleva a cabo un acto de comunicar información entre el emisor y el receptor; por lo que, acorde a Duque (2024) estos se agrupan de la siguiente manera:

- *Canales tradicionales*, los cuales siguen siendo predominantes en una parte significativa de los consumidores; tales son: medios impresos (afiches, carteles, periódicos, revistas, catálogos), televisión y radio (videos, pautas publicitarias).

- *Canales digitales,* los cuales se han desarrollado por la existencia de la Internet en gran parte de los usuarios; tales son: redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram), correos electrónicos (Hotmail, Yahoo, Gmail), motores de búsqueda (Google, Bing), sitios web (YouTube, XVideos, Wikipedia, Amazon, Pinterest).

2.2.5. Estrategias de cobranza

Las estrategias de cobro son un conjunto estructurado y sistemático de procedimientos, actividades y acciones que se implementan dentro de un institución municipal a fin de recuperar el dinero adeudado por concepto de obligaciones tributarias vencidas en un período de tiempo; la recaudación de estos rubros pendientes ayuda a promover una mejora de la liquidez estatal, incrementar la salud financiera local, generar obras y servicios locales, y principalmente la equidad en la redistribución de la riqueza de la nación (Molina, 2024).

Una estrategia de cobranza se enfoca sobre un método de cobranzas que tiene como finalidad tramitar el cobro de una cuenta por concepto de pagos pendientes de tributaciones de contribuyentes que tiene deudas vencidas; este es considerado como un proceso crucial en la administración y la operación de los planes de trabajo de las autoridades de turno con la finalidad de gestionar el catastro predial en mora en forma óptima y eficiente (Carchi, 2021).

2.2.5.1. Medidas estratégicas para combatir la morosidad predial

Las medidas deben estar dirigidas a remover las causas y en consecuencia atenuar efectos de la mora predial, estás deben ser consideradas desde el enfoque susceptible de control como la inflación y las políticas monetarias; por ello Bedón (2025) determina las siguientes medidas como prioritarias:

- *Variedad en canales de pago,* es la adopción de una variedad de medidas que faciliten la comodidad del pago del contribuyente de sus impuestos en mora,

es decir, usar mecanismos alternativos a los presenciales como convenios con entidades bancarias, manejo de pagos digitales en plataformas institucionales y sistema de cobros in situ.

- *Eficiencia administrativa,* es el conjunto de técnicas internas y externas que posibiliten la socialización de información predial en medios de comunicación al alcance de los contribuyentes, pudiendo informar costos, períodos, descuentos y beneficios de los pagos de impuestos prediales.

- *Campañas de concienciación,* es el conjunto de actividades de capacitación sobre la importancia del cumplimiento puntual de las obligaciones tributarias sobre los inmuebles de los contribuyentes y el impacto sobre el desarrollo de obras y servicios en favor de la sociedad, a fin de mejorar la recaudación,

- *Acuerdos estructurados,* es el proceso de establecimiento de facilidades de pago, es decir, un plan efectivo y progresivo de saldar la deuda predial en plazos regulares, monitoreando cada segmento a través de recordatorios y notificaciones personales por algún mecanismo efectivo y visitas presenciales en el sector de residencia de los contribuyentes.

2.3. Conceptual

Actualización catastral. Es el proceso a través del cual las autoridades en ejercicio de sus funciones renuevan el inventario de los inmuebles de un municipio en sus aspectos físico, jurídico y económico, asegurando siempre su autenticidad e integridad con la normativa legal (Manzano, 2021).

Cartera vencida. Es el proceso sistemático de una evaluación periódica en plazos mensuales, semestrales y anuales de las cuentas por cobrar registradas en categorías mediante un control y seguimiento a los pagos que realizan los usuarios de manera oportuna y efectiva (Narváez, 2023).

Catastro. Es el registro público de un conjunto de bienes inmuebles donde se describen información de tipo físico, jurídica, fiscal y económica que permite identificar y describir las propiedades de los contribuyentes a fin de poder fiscalizar y valorarlas mediante un código único y tasas referenciales de impuestos (Santander, 2024).

Catastro predial. Es un sistema integrado con información referencial y estadística acerca de los bienes inmuebles de una determinada población que contiene la descripción detallada de los datos físicos, económicos y jurídicos de las propiedades urbanas y rurales de un contexto geográfico (Valencia, 2020).

Catastro predial vencido. Son los documentos del impuesto predial sean urbanos o rurales de los contribuyentes que no han pagado a la fecha de su vencimiento, este representa un pilar fundamental en la planificación financiera institucional debido a que representa los posibles ingresos al efectivo corriente Vergara (2023).

Certeza jurídica. Es la evidencia legal de la posesión de un bien inmueble a favor de una persona natural o jurídica mediante la escritura ante un notario, para así poder generar un avalúo en una planilla predial (Galarza, 2022).

Contribuyente. Es cualquier persona o sujeto pasivo jurídico o natural con derechos y obligaciones que deben soportar patrimonialmente frente a un agente público el pago derivado de los tributos causados por impuestos, tasa o contribuciones especiales (Fraga, 2023).

Cultura tributaria. Es el conjunto de valores, creencias y acciones compartidas en un grupo social con respecto a pagos de impuestos por las normas que lo rigen y que conducen al cumplimiento puntual y coherente de estas obligaciones para con una entidad gubernamental (Neira, 2020).

Derecho tributario municipal. Es un conjunto de normas jurídicas públicas que abalizan el tributo de beneficio municipal en sus diversas manifestaciones tales

como impuestos, tasas y contribuciones especiales para relacionarlas con las situaciones que generan la creación, adquisición y/o gestión (Reyes, 2020).

Deuda tributaria. Es el valor total que un contribuyente debe pagar a consecuencia de una obligación tributaria, está integrada por los impuestos y multas que se genera por un pago pendiente ante una institución que administra la tributación dentro de un contexto específico (Lozada, 2023).

Estrategias tributarias. Son las actividades y procesos realizados por parte de instituciones estatales con el objetivo de disminuir de una manera legal los pagos vencidos por motivos de impuestos y cumplir de manera responsable con las obligaciones tributarias (García, 2024).

Evasión tributaria. Es la persona que oculte, omita o engañe sobre su patrimonio, propiedades o negocios a una entidad tributaria para dejar de cumplir con los pagos de las obligaciones de los tributos, las cuales acarrean sanciones económicas y legales (Paz, 2021).

Exoneración predial. Es la exención de ciertos rubros que incluye el pago predial que los contribuyentes que son adultos mayores o personas con capacidades diferentes tienen acceso en la planilla anual (Fernández, 2023).

Gestión de cobranza. Es el proceso de recuperación de los valores concedidos a los clientes y/o contribuyentes, es decir, los pagos pendientes con la empresa por concepto de la extensión de un producto o servicio a fin de generar rentabilidad institucional (Galarraga, 2024)

Impuesto predial. Es el principal tributo municipal que deben cancelar en forma anual los propietarios de bienes inmuebles como casas, terrenos o edificios existentes dentro de una circunscripción urbano o rural (Velázquez, 2022).

Impuesto predial rural. Es el impuesto grabado sobre la posesión de una propiedad de un contribuyente cuya localización geográfica del inmueble se encuentra en el área rural, estos generalmente son valorados con una tasa de impuesto menor que la urbana (Velázquez, 2022).

Impuesto predial urbano. Es el impuesto grabado sobre la posesión de una propiedad de un contribuyente cuya localización geográfica del inmueble se encuentra en el área urbana, estos generalmente son valorados con una tasa de impuesto mayor que la rural (Velázquez, 2022).

Incentivos fiscales. Es un aspecto estructurado de la política tributaria de los gobiernos para reducir los pagos de impuestos a fin de lograr una mayor recaudación fiscal permitiendo dinamizar la economía, atraer inversiones y generar proyectos de desarrollo social y económico (Fraga, 2023).

Índice de morosidad. Es el factor numérico que mide el incumplimiento de las obligaciones de pago de impuestos en un momento temporal prefijado por una entidad de control hacia sus operaciones de cobro (López, 2025).

Mora predial. Es la tasa nominal vigente que se genera y se cobra cuando un valor avaluado de un predio no se ha cancelado en las fechas previstas por parte del dueño o contribuyente (Caballero, 2023).

Nivel de recaudación. Es el indicador que mide la efectividad de un sistema tributario, proporciona una visión cuantitativa de la eficiencia de los procesos de recaudación de ingresos de una institución (Ramírez y Carrillo, 2021).

Plan de gestión de cobros. Es el documento normativo que contienen los procesos para mantener al día los pagos o cancelación total de deudas que los clientes mantienen con una empresa o institución (Villacorta, 2022).

Predios. Son los terrenos urbanos que forman parte del patrimonio de una jurisdicción territorial que se caracterizan por ser imperceptibles cuyo impuesto es responsabilidad municipal y cuyo pago es responsabilidad del contribuyente (Rincón et al., 2020).

Recategorización preferente. Es la reasignación del área de delimitación cartográfica tanto urbano como rural sobre un área en específico que causa una nueva revalorización de los tributos prediales para el contribuyente (Gutiérrez, 2022).

Recaudación. Son los procedimientos, actividades y acciones que realiza la administración local y pública con el objeto de recibir los pagos a razón de las deudas tributarias de los contribuyentes en forma efectiva y poder producir la extinción de las mismas (Narváez, 2023).

Redistribución. Es el proceso económico de transferir recursos económicos sobre las entidades estatales con el fin de reducir la desigualdad, a fin de promover la equidad en obras y servicios a favor de la comunidad (Millán, 2024).

Remisión de intereses. Es el proceso legal por el cual se realiza la condición de los valores de intereses, multas y recargos tributarios al cual puede acceder el contribuyente siempre y cuando el valor de cancelación sea la totalidad del capital adeudado dentro del plazo determinado (Pérez, 2022).

Responsabilidad fiscal. Son los compromisos en materia de obligaciones tributarias que tiene las personas naturales o jurídicas con el Estado estos serán acorde a la situación financiera, actividad económica y posesión de inmuebles (Duque, 2024).

2.4. Legal

El Proyecto de Integración Curricular realizado se fundamentó en leyes, reglamentos, normativas y acuerdos tanto nacionales como internacionales de gran trascendencia; siendo los siguientes:

2.4.1. Constitución de la Republica del Ecuador

Art. 3. Son deberes primordiales del Estado: 5. Planificar el desarrollo nacional, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza para acceder a un buen vivir. 6. Promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio, mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización.

Art. 83. Son deberes y responsabilidades de los ecuatorianos y las ecuatorianas sin perjuicio de otras previstas en las Constitución y la ley; (…) 15. Cooperar con el estado y la comunidad en la seguridad social, y pagar los tributos establecidos por la ley.

Art. 285. La política fiscal tendrá como objetivos específicos: 2. La redistribución del ingreso fiscal por medio de las transferencias, los tributos y los subsidios adecuados y pertinentes.

Art. 300. El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, retroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se prioriza los impuestos directos y progresivos. La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo y la producción de bienes y servicios y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables.

2.4.2. Código Tributario

Art. 6. Fines de los tributos. Los tributos, además de ser medios para recaudar ingresos públicos, servirán como instrumento de política económica general, estimulando la inversión, la reinversión, el ahorro y su destino hacia los fines productivos y de desarrollo nacional.

Art. 9. Gestión tributaria. La gestión tributaria corresponde al organismo que la Ley establezca y comprende las funciones de determinación y recaudación de los tributos, así como la resolución de las reclamaciones y absorción de las consultas tributarias.

Art. 15. Concepto. Obligación tributaria es el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos.

Art. 21. Intereses a cargo del sujeto pasivo. La obligación tributaria que no fue satisfecha en el tiempo que la ley establece, causará a favor del respectivo sujeto activo y sin necesidad de resolución administrativa alguna, el interés anual equivalente a la tasa referencial por noventa días, desde la fecha de su exigibilidad hasta la de su extinción. Este interés calculará de acuerdo con las tasas de interés aplicables a cada período trimestral que dure la mora por cada mes de retraso sin lugar a liquidaciones diarias.

Art. 96. Deberes formales. Son deberes formales de los contribuyentes o responsables: e) Cumplir con los deberes específicos que la respectiva ley tributaria establezca; mientras la obligación tributaria no esté prescrita.

Art. 97. Responsabilidad por incumplimiento. El incumplimiento de los deberes formales acarreará responsabilidad pecuniaria para el sujeto pasivo de la obligación tributaria, sea persona natural o jurídica, sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar.

Art. 152. Compensación o facilidades para el pago. Practicado por el deudor o determinación tributaria, que se compensen esas obligaciones conforme a la concesión de facilidades de pago y tendrá como requisito motivado las razones fundadas que impidan realizar el pago de contado y la oferta de pago inmediato no menor de un 20% de la obligación tributaria.

2.4.3. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

Art. 491. Clases de impuestos municipales. Sin prejuicio de otros tributos que se hayan creado o que se crearen para la financiación municipal o metropolitano, se considerarán impuestos municipales y metropolitanos: a) el impuesto sobre propiedad urbana y b) el impuesto sobre la propiedad rural.

Art. 492. Reglamentación. Las municipalidades y los distritos metropolitanos reglamentarán por medio de ordenanza el cobro de sus tributos, siendo uno de los casos el impuesto predial.

Art. 496. Actualización del avalúo y de los catastros. Las municipalidades y distritos metropolitanos realizarán, en forma obligatoria, actualizaciones generales y de la valoración de la propiedad urbana y rural cada bienio. A este efecto, la dirección financiera notificará por la prensa a los propietarios.

Art. 498. Estímulos tributarios. Con la finalidad de estimular el desarrollo del turismo, la construcción, la industria, el comercio u otras actividades productivas, culturales educativas, deportivas, de beneficencia; los consejos cantonales o metropolitanos podrán, mediante ordenanza, disminuir hasta en un cincuenta por ciento los valores que correspondan a cancelar a los diferentes sujetos pasivos.

2.4.4. Ley Orgánica de Ornamento Territorial, Uso y Gestión del Suelo.

Art. 100. Catastro Nacional Integrado Georreferenciado. Es un sistema de información generado por los Gobiernos Descentralizados municipales y metropolitanos, y las instituciones que generan información relacionada con catastros y ordenamiento territorial multifinalitario y consolidado a través de una base de datos nacional, que registrará en forma programática, ordenada y periódica sobre los bienes inmuebles urbanos y rurales existentes en si circunscripción territorial.

Art. 101. Obligación de remisión de información de catastros. Los Gobiernos Autónomos Descentralización y las instituciones que generan información con catastro y ordenamiento territorial, compartirán los datos a través del Sistema Nacional Integrado Georreferenciado; y estos servirán como base principal para la valorización de los predios urbanos y rurales bajo los insumos, las metodologías y los lineamientos que establezca la entidad encargada de su administración.

2.4.5. Ordenanza de Regularización de los Catastros Prediales Urbanos y Rurales para la Determinación, Administración y Recaudación del Impuestos a los Predios para el Bienio 2024 – 2026 del Cantón Chimbo.

Art. 4. Formación del catastro. El sistema Catastro Predial Urbano y Rural (…) comprende: el inventario de la información catastral, la determinación del valor de la propiedad, la estructuración de procesos automatizados de la información catastral, y la administración en el uso de uso de la información de la propiedad, en la actuación y mantenimiento de todos sus elementos, controles y seguimiento técnico de los productos ejecutados.

Art. 11. Sujetos pasivos. Son los contribuyentes o responsables de los impuestos que gravan la propiedad urbana y rural, las personas naturales o jurídicas, las sociedades de hecho, las sociedades de bienes, las herencias yacentes y demás entidades aun cuando careciesen de personalidad jurídica

Art. 29. Intereses por mora tributaria. A partir de su vencimiento, el impuesto principal y sus adicionales, ya sean de beneficio municipal o de otras entidades u organismos públicos, devengarán el interés anual desde el primero de enero del año al que corresponde los impuestos hasta la fecha de pago, según la tasa de interés del Banco Central.

Art. 53. La Unidad de Avalúos y Catastros y la Dirección Financiera (…) deberán realizar los procesos técnicos, administrativos y financieros con respecto a los predios de acuerdo a la delimitación georreferencial, realizar los cálculos del impuesto predial y realizar los procedimientos para la recuperación de cartera.

2.4.6. Ley Orgánica para el alivio financiero y el fortalecimiento económico de las generaciones en el Ecuador.

Art. 207.2. Condonación de intereses de obligaciones en mora de las entidades financieras públicas. Mediante decreto ejecutivo se dispone que las entidades públicas, condonen los intereses en un 100% de las operaciones de crédito y de las obligaciones tributarias que se encuentren en mora.

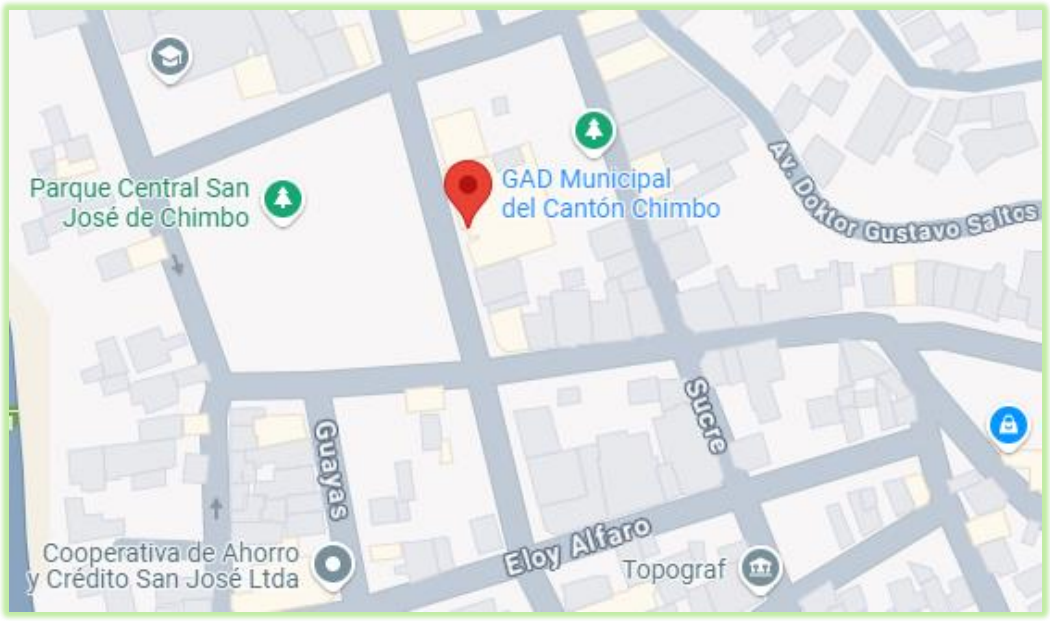
Art. 207.3. Los contribuyentes pueden ponerse al día sin pagar intereses, multas ni recargos hasta diciembre de 2025 como parte de la remisión tributaria incluida en la Ley Orgánica de Integridad Pública; siempre y cuando el contribuyente pague la totalidad del capital principal adeudado dentro del plazo establecido.

2.5. Georreferencial

El presente trabajo de investigación académico se efectuará en las instalaciones físicas perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo; las mismas se encuentran localizadas geográficamente en la cabecera cantonal de San José de Chimbo perteneciente a la provincia Bolívar; situada en el barrio Central en las calles Tres de Marzo entre Sucre y Chimborazo con número de domicilio 09-12; además, la institución sujeta de investigación se encuentra ubicada cartográficamente en 8X8F+JRG con coordenadas referenciales de latitud -1,68327 y de longitud -79,02491.

Figura 1.

Ubicación georreferencial GAD cantón Chimbo



Nota. Tomado de Google Maps, 2025.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

En el presente trabajo para la puntualización del tipo de investigación se consideró enfocarse en tres aspectos:

Según la *profundidad* se orientó a una investigación **descriptiva** porque se comprobó la relación entre la recaudación y las estrategias de cobro de la mora predial a los contribuyentes del cantón San José de Chimbo; proporcionando una visión clara de las acciones adoptadas dentro de la institución, y los niveles de recaudación de la mora predial en el año 2024.

En referencia a la *fuente* la investigación fue **bibliográfica** porque ayudó en la construcción del marco teórico con la información que se consultó tanto en fuentes académicas primarias como secundarias de alto impacto tanto en formato físico como digital, llegando a tener una comprensión más profunda del tema.

Finalmente, en relación al *ambiente* la investigación fue de **campo** porque se recolectó los datos sobre la recaudación de la mora predial en la entidad municipal a los funcionarios y contribuyentes respectivamente, lo cual permitió obtener datos actualizados para la evaluación directa.

3.2. Enfoque de la Investigación

En la investigación se utilizó el enfoque de tipo **cuantitativo**, puesto que los resultados fueron medibles y determinados mediante estadígrafos de frecuencia, medición y paramétricos. Además, se comprobó la hipótesis planteada al inicio de la investigación sobre una muestra finita seleccionada, por ello, se específica como **transversal** debido a que se aplicó en un solo momento específico en el tiempo tanto la entrevista como la encuesta dentro de la institución sujeta de investigación; finalmente, la indagación fue **no experimental** porque se desarrolló sin manipular

variables de estudio en su contexto natural dentro del GAD Municipal del Cantón Chimbo.

3.3. Métodos de Investigación

En este trabajo investigativo se aplicó algunos métodos usuales que se agrupan tanto del punto de vista teórico como del empírico; se aplicó primero, el método **histórico lógico**, el cual sirvió para redactar la caracterización histórica, teórica científica, conceptual y legal en forma retrospectiva acerca de la recaudación de la mora predial, así como la metodología apropiada para diseñar planes de gestión de cobros en una vía efectiva y eficiente.

También, se usó el método **inductivo – deductivo** que sirvió en la determinación de causas y efectos sobre la presencia de un problema en el contexto de los procesos de recaudación del predio en mora por parte de la entidad municipal a los contribuyentes. Asimismo, se empleó el método **analítico** que ayudó a diagnosticar la realidad de la aplicación de estrategias en la recaudación de la mora predial usando los instrumentos de recolección de datos estructurados en esta investigación.

Por otra parte, se aplicó el método **observacional** que se caracteriza en primer plano la presencia problémica del estudio con relación a la recaudación de la mora predial en el contexto institucional, registrando de esta forma algunas falencias descritas en forma detallada en capítulos anteriores de este trabajo académico.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En el presente trabajo investigativo se utilizará dos técnicas: la primera es la **entrevista**, y la segunda, es la **encuesta**; las dos técnicas ayudarán a recabar los datos en la aplicación presencial a los sujetos de la investigación en el contexto institucional.

En relación a los instrumentos de investigación, para la entrevista se elaboró una **guía de la entrevista** la cual permitirá recabar las opiniones, tanto de la jefa del departamento financiero como de la unidad de avalúos y catastros, sobre la realidad de la mora predial y las estrategias de recaudación; se usará para ello preguntas abiertas a fin de que puedan expresarse con libertad y detalle.

Asimismo, para el caso de la técnica de la encuesta se elaboró un **cuestionario** cerrado el cual permitirá recolectar los datos sobre el proceso de recaudación de estos rubros de manera organizada a los contribuyentes que conforman el catastro en mora del impuesto predial del Cantón San José de Chimbo; se usará para ello preguntas tipo cerrada a fin de evitar la intencionalidad de tergiversar las respuestas con opiniones mal infundadas.

3.5. Universo, Población y Muestra

El universo en este trabajo investigativo se consideró tanto a los funcionarios y contribuyentes prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo.

La población de este trabajo fue tanto los directivos del departamento financiero y de la unidad de avalúos y catastros de la entidad gubernamental, como los contribuyentes en mora predial del cantón Chimbo.

Tabla 3.

Detalle de la población

Unidad de observación	Cantidad
Departamento Financiero	1
Unidad de Avalúos y Catastros	1
Contribuyentes en mora predial	6166
Total	**6168**

Nota. Elaboración propia con base al informe mora año 2024 del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chimbo, 2025

La muestra en la presente investigación fue, primero la jefa del GAD municipal tanto del departamento financiero como de la unidad de avalúos y catastros para la aplicación de entrevistas; y segundo, los 364 contribuyentes escogidos de forma no probabilística para estimar la aplicación de la encuesta.

Tabla 4.

Detalle de la muestra

Unidad de observación	Cantidad		Técnica / Instrumento
	Varones	Mujeres	
Departamento Financiero	0	1	Guía / entrevista
Unidad de Avalúos y Catastros	0	1	Guía / Entrevista
Contribuyente en mora	213	151	Cuestionario / Encuesta
Total	**366**		

Nota. Elaboración propia con base al informe mora año 2024 del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chimbo, 2025

Los resultados de la muestra de los contribuyentes en mora predial se calcularon mediante la aplicación de la fórmula estadística correspondiente con un nivel de confianza del 95% y con un margen de error del 5%, como sigue a continuación.

Datos

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de población

Z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = margen de error de estimación

Calculo

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

$$N = \frac{(1{,}96)^2 \cdot 0{,}5 \cdot 0{,}5 \cdot 6166}{(0{,}05)^2 \cdot (6166-1) + (1{,}96)^2 \cdot 0{,}5 \cdot 0{,}5}$$

$$N = \frac{3{,}8416 \cdot 0{,}25 \cdot 6166}{0{,}0025 \cdot 6165 + 3{,}8416 \cdot 0{,}25}$$

$$N = \frac{3{,}84 \cdot 1549.75}{15{,}41 + 0{,}96}$$

$$N = \frac{5951{,}04}{16{,}37}$$

$$N \cong 364$$

3.6. Procesamiento de la Información

Una vez recolectado los datos mediante la aplicación de la entrevista a las directoras y la encuesta a los contribuyentes prediales especificado en la muestra, se realizará un conjunto de actividades en el procesamiento que ayudará a determinar la presencia de una probable situación problemática en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo; entre estás estarán:

1. Eliminación manual de cuestionarios de los contribuyentes que no estén presentes o que no hayan dejado ítems sin contestar con el objetivo de dar mayor confiabilidad a los datos que se recolectaron.

2. Codificación de preguntas y respuestas de los cuestionarios de la encuesta y las guías de la entrevista, usando nomenclatura clara y precisa, para crear el esquema en la vista de datos en el software informático PSPP.

3. Migración de las respuestas dadas por los contribuyentes encuestados en cada pregunta del cuestionario aplicado hacia la base de datos estructurada en el programa informático PSPP.

4. Obtención de las tablas de distribución de frecuencias y las gráficas estadísticas de tipo sector circular en forma automática en el software PSPP con el objetivo de mostrar una mejor comprensión de la información.

5. Identificación de patrones de datos con base a las respuestas dadas en la guía de la entrevista mediante el análisis narrativo de las perspectivas y experiencias respondidas por los participantes.

6. Sistematización de una comparativa de resultados con base a una agrupación por partes tanto positivas como negativas, a fin de contrarrestar la información con la revisión teórica para garantizar un mejor entendimiento de los hallazgos.

7. Redacción de las conclusiones, las recomendaciones y la comprobación de hipótesis en forma clara y precisa, para evitar malas interpretaciones de la información y determinar la significancia estadística de correlación.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de informes de mora predial

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chimbo dispone de ingresos propios que se generan a partir de los impuestos prediales amparados en la normativa legal de la recaudación de tributos a sus contribuyentes.

Tabla 5.

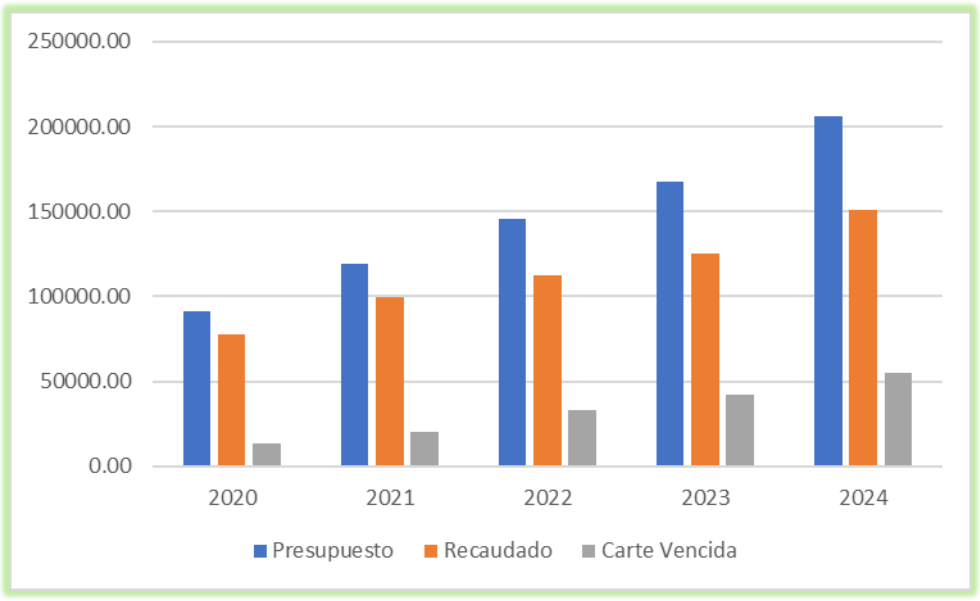
Presupuesto de ingreso predial por años del GAD de Chimbo

Año	Presupuesto ($)	Recaudado ($)	Cartera Vencida ($)
2020	91.262,25	77.525,36	13.736,89
2021	119.271,14	99.205,12	20.066,02
2022	145.896,63	112.457,79	33.438,58
2023	167.458,74	125.472,46	41.986,28
2024	205.783,99	150.964,97	54.819,02
Promedio	145.934,55	113.125,14	32.809,41

Nota. Elaboración propia con base a las cedulas presupuestarias de ingresos, 2025

Figura 2.

Presupuesto de ingreso predial por años del GAD de Chimbo



Nota. Elaboración propia con base a las cedulas presupuestarias de ingresos, 2025

Acorde a los informes de Tesorería del GAD municipal y mostrados en la Tabla 5 e Imagen 2, entre los períodos 2020 y 2024 se ha mantenido una tendencia de incremento en el índice del rubro de morosidad del impuesto predial; así, se ha logrado recaudar más del 75% por año quedando casi siempre el 25% de cartera vencida por lo que si sigue esta tendencia se convierte en un aspecto bastante preocupante al pasar de los años se está acumulando dentro de la institución.

En el mismo sentido, la problemática sobre la mora en los impuestos prediales está en los contribuyentes que poseen inmuebles en el sector rural de San Sebastián, La Magdalena, La Asunción y Telimbela; por ello, se ha convertido este rubro en el monto más grande y difícil de recuperar en el último quinquenio.

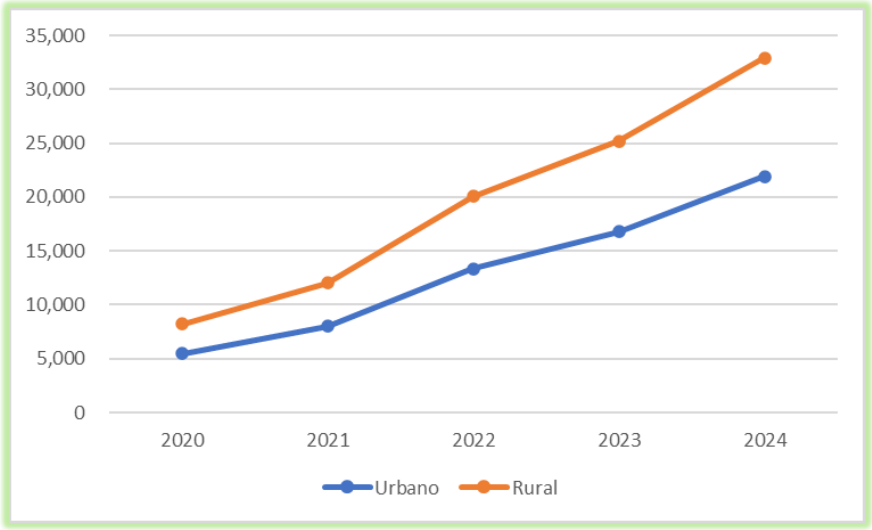
Tabla 6.
Mora predial por área en el GAD de Chimbo

Año	Urbano Monto $	Rural Monto $
2020	5.494,76	8.242,13
2021	8.026,41	12.039,61
2022	13.375,54	20.063,04
2023	16.794,51	25.191,77
2024	21.927,61	32.891,41

Nota. Elaboración propia con base a las cedulas presupuestarias de ingresos, 2025

Figura 3.

Mora predial por área en el GAD de Chimbo



Nota. Elaboración propia con base a las cedulas presupuestarias de ingresos, 2025

En cuanto a la distribución de la cartera vencida del impuesto predial, se muestra que ha tenido una tendencia al incremento en los lugares del área rural durante los años 2021 al 2024, lo cual, demuestra que la ciudadanía tiene una percepción negativa de la redistribución de estos réditos tributarios, evidenciados en la escaza construcción de obras y/o mejoras de la infraestructura vial. Así, se puede deducir que la recaudación de la mora predial se da por la baja cultura tributaria en el cantón Chimbo, lo que representa un problema al seguir esta tendencia de incremento en el valor de la morosidad.

4.2. Tabulación de encuestas a contribuyentes

1. ¿La mora predial es notificada por los funcionarios institucionales?

Tabla 7.

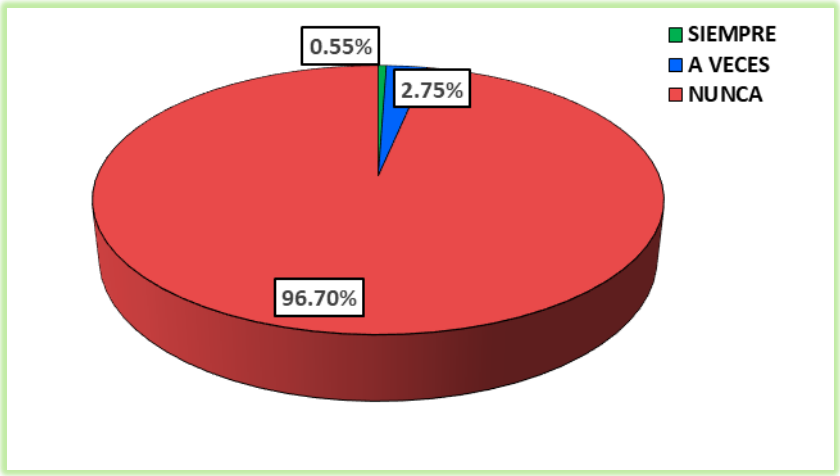
Resultado notificación de mora predial

Indicador	Frecuencia	%
Siempre	2	0,55
A veces	10	2,75
Nunca	352	96,7
Total	364	100,00

Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Figura 4.

Resultado notificación de mora predial



Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Análisis e interpretación

La gráfica muestra que los contribuyentes en un 96,70% nunca han sido notificados, un 2,75% a veces son notificados y un 0,55% siempre los notifican. La mayoría de personas no han sido notificadas por parte de los funcionarios del GAD de Chimbo; esta situación se da por la alternabilidad en los puestos de libre remoción existente en los departamentos municipales, en especial el financiero y el avalúos y catastros, limitando así un seguimiento periódico de los contribuyentes en mora y la falta de actualización de datos del contribuyente.

2. ¿Ha consultado su deuda predial en ventanilla?

Tabla 8.

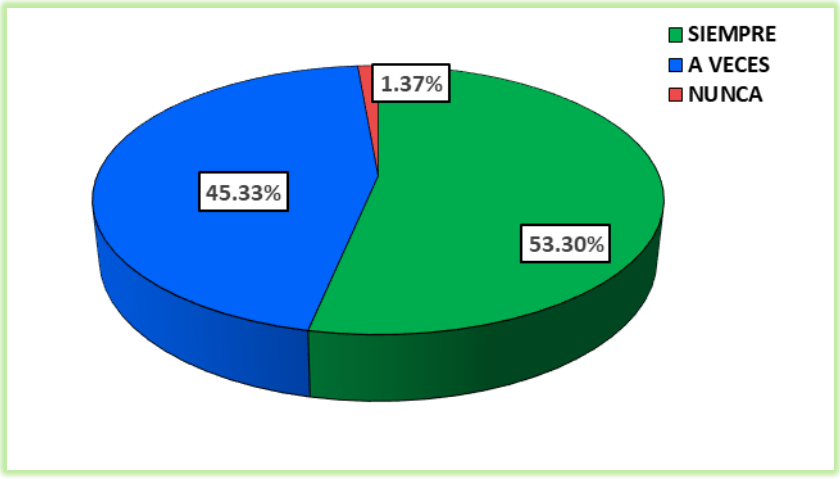
Resultado consulta deudas ventanilla

Indicador	Frecuencia	%
Siempre	194	53,30
A veces	165	45,33
Nunca	5	1,37
Total	364	100,00

Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Figura 5.

Resultado consulta deudas ventanilla



Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Análisis e interpretación

Los resultados mostrados en la gráfica determinan que los contribuyentes en un 53,30% siempre están preocupados por pagar sus impuestos, un 45,33% a veces preguntan y un pequeño grupo de 1,37% no se acerca a consultar sus pagos pendientes en ventanilla, sin embargo, el GAD tiene una tendencia a incrementar la mora predial. La gran mayoría de los propietarios, a pesar de solicitar información de los pagos vencidos, no realizan sus pagos correspondientes, debido a la situación económica que dificulta sus obligaciones y por la duplicidad de información por el cambio del sistema limitando al contribuyente conocer el valor real a pagar.

3. ¿Ha recibido información sobre obligaciones prediales en alguna emisora de radio, por medio de trípticos, boletines, prensa o redes sociales?

Tabla 9.

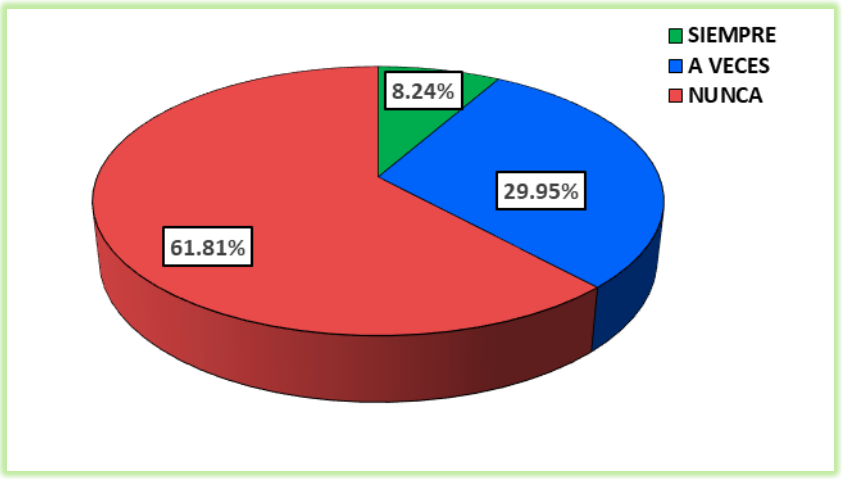
Resultado información en canales de comunicación

Indicador	Frecuencia	%
Siempre	30	8,24
A veces	109	29,95
Nunca	225	61,81
Total	364	100,00

Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Figura 6.

Resultado información en canales de comunicación



Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Análisis e interpretación

La gráfica muestra que los contribuyentes en un 61,81% no están informados de los pagos, un 29,95% a veces se ha informado y un 8,24% saben de los pagos por algún medio de comunicación. La mayoría manifiesta la ausencia de una campaña comunicativa efectiva sobre el pago de los impuestos prediales en los diferentes canales de comunicación tanto tradicionales como digitales dentro del cantón Chimbo, contribuyendo de esta forma al desconocimiento de los contribuyentes acerca de fechas de descuentos y tipos de exenciones, esto ha repercutido en alza de la morosidad en especial los del sector rural.

4. ¿Recibe información de los descuentos en impuestos por pronto pago?

Tabla 10.

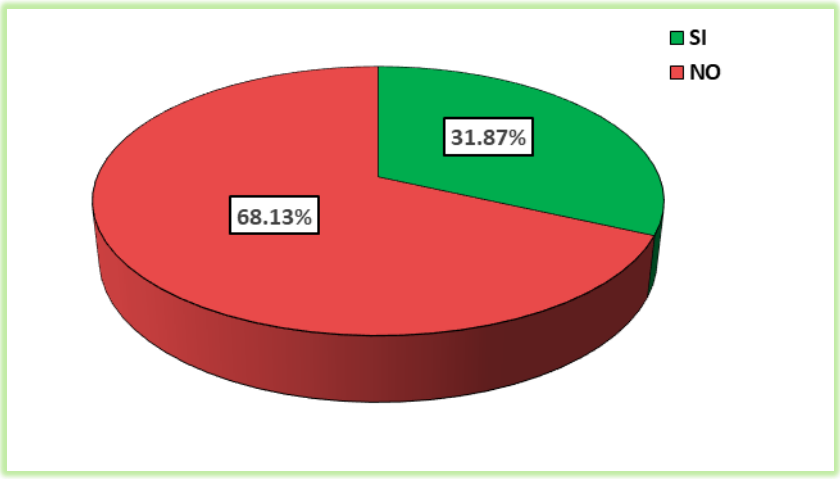
Resultado información sobre descuentos

Indicador	Frecuencia	%
Si	116	31,87
No	248	68,13
Total	364	100,00

Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Figura 7.

Resultado información sobre descuentos



Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Análisis e interpretación

Los resultados de la gráfica muestran que los contribuyentes en un 68,13% no conocen sobre el tema y un 31,87% conocen sobre dichos descuentos. La mayoría desconocen sobre los porcentajes de descuentos que pueden acceder por pronto pago del impuesto predial desde un 10% hasta un 1% durante los seis primeros meses en el año; está situación se da por la ausencia de socializaciones o compañas informativas por parte de la municipalidad, que ayuden a comprender a los propietarios de inmuebles acerca de la existencia de descuentos progresivos cuando se paga los impuestos prediales puntualmente; por lo que hay la posibilidad de acceder a una reducción del valor de pago de los rubros estatales.

5. ¿Recibe información de las exenciones en pago de impuestos?

Tabla 11.

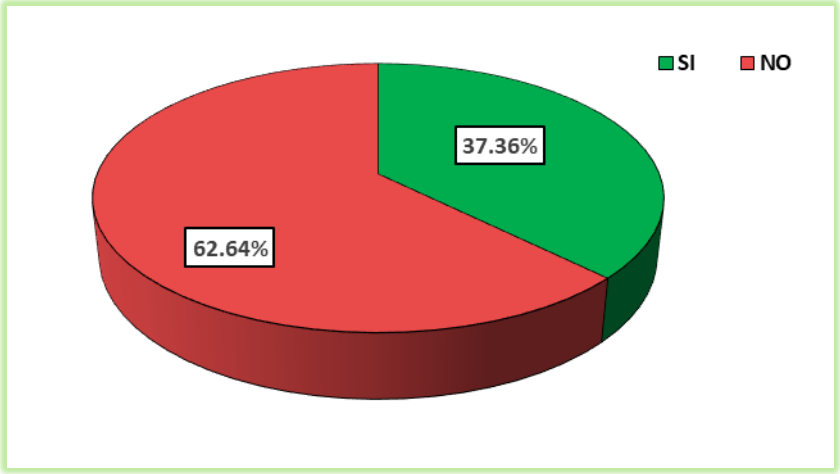
Resultado información sobre exenciones

Indicador	Frecuencia	%
Si	136	37,36
No	228	62,64
Total	364	100,00

Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Figura 8.

Resultado información sobre exenciones



Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Análisis e interpretación

La gráfica mostrada como resultado determina que los contribuyentes en un 62,64% desconocen sobre la información de exenciones, mientras un 37,36% si conocen de las exenciones. La mayoría no conoce la exoneración tributaria que brinda el municipio por alguna razón legalmente establecida; sin embargo, una pequeña parte de contribuyentes conoce la información, la normativa legal de las exenciones de impuestos que reducen y/o eliminan una obligación tributaria como el de pago predial por razones de a) beneficios de edad, b) valoración del inmueble, y c) deuda hipotecaria.

6. ¿La atención brindada en recaudación al momento de realizar su pago es eficiente?

Tabla 12.

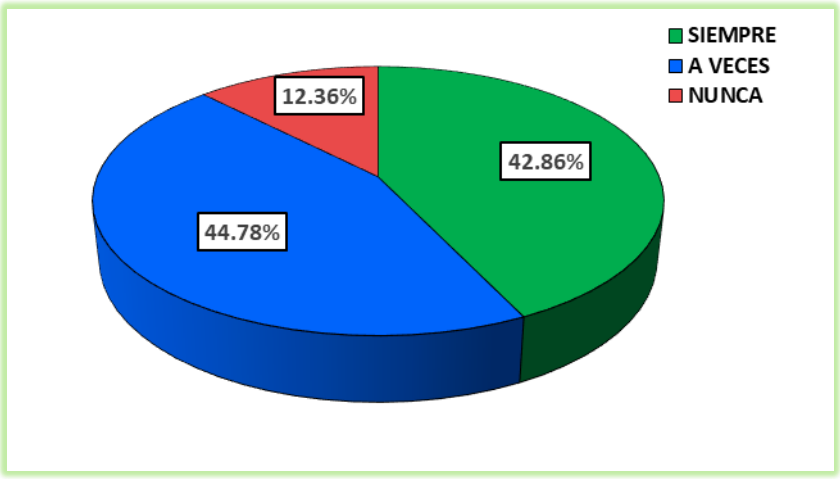
Resultado atención en recaudación

Indicador	Frecuencia	%
Siempre	156	42,86
A veces	163	44,78
Nunca	45	12,36
Total	364	100,00

Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Figura 9.

Resultado atención en recaudación



Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Análisis e interpretación

Los resultados de la gráfica muestran que los contribuyentes en un 44,78% a veces tiene una atención buena, un 42,86% siempre reciben una atención efectiva y un 12,36% nunca es atendido de la mejor manera. La gran mayoría ha recibido una atención muy oportuna de parte de los funcionarios de recaudación cuando ha realizado los pagos de impuestos mostrando eficiencia en el servicio al ciudadano; a pesar de ello, existe una pequeña parte de contribuyentes que no está conforme con la atención brindada, esto debido a la falta de personal en recaudación en especial el mes de enero a junio para agilizar el proceso de pago.

7. ¿El tiempo de espera para ser atendido en la ventanilla de recaudación de impuestos vencidos es adecuada?

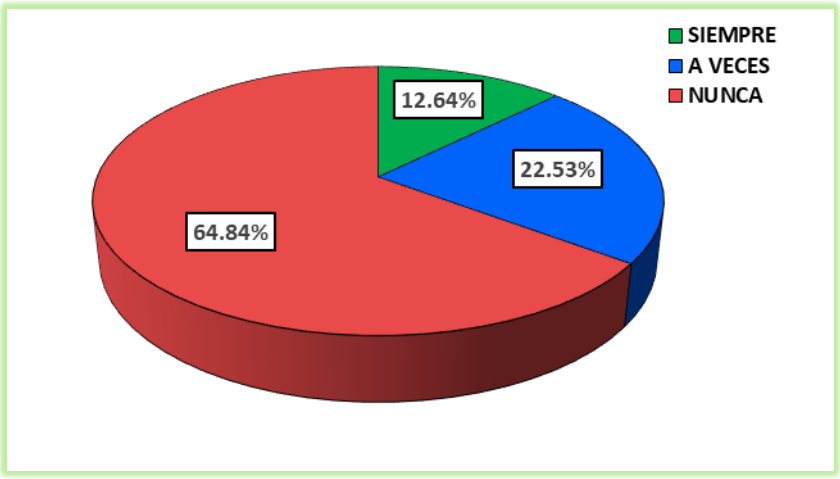
Tabla 13.
Resultado tiempo de espera en atención

Indicador	Frecuencia	%
Siempre	46	12,64
A veces	82	22,53
Nunca	236	64,84
Total	364	100,00

Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Figura 10.

Resultado tiempo de espera en atención



Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Análisis e interpretación

La gráfica mostrada como resultado determina que los contribuyentes en un 64,84% mencionan que nunca les atienden pronto, el 22,53% manifiestan que a veces el tiempo de espera es adecuado y un 12,64% dicen siempre esperan poco. La mayoría aducen que los funcionarios del área de avalúos, catastros y recaudación tardan demasiado en atender a los contribuyentes cuando van a realizar algún procedimiento para el pago de impuestos esto se ha dado por algunas causas: a) la existencia de sólo dos ventanillas de recaudación, b) la prolongación de los recesos alimenticios, y c) la existencia de intermitencias en el sistema informático.

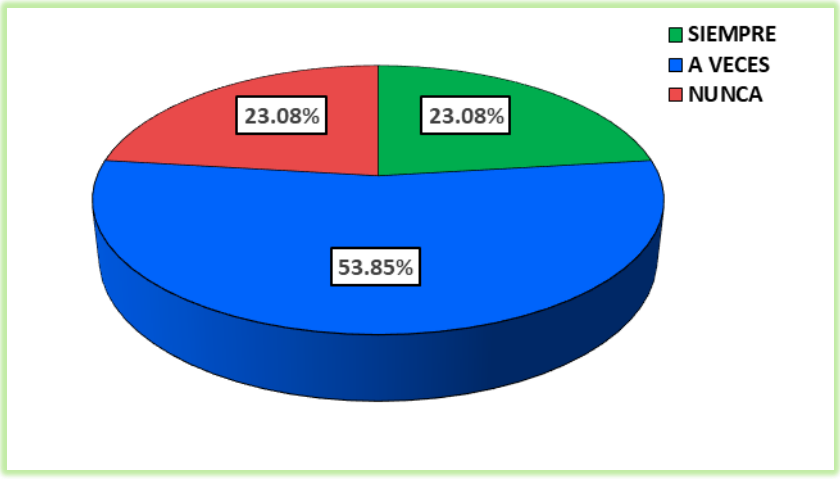
8. ¿El personal de recaudación de impuestos prediales explica de manera adecuada los procedimientos y requisitos para el pago de impuestos atrasados?

Tabla 14.
Resultado explicación proceso pago impuestos atrasados

Indicador	Frecuencia	%
Siempre	84	23,08
A veces	196	53,85
Nunca	84	23,08
Total	364	100,00

Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Figura 11.
Resultado explicación proceso pago impuestos atrasados



Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Análisis e interpretación

Los resultados de la gráfica muestran que los contribuyentes en un 53,85% a veces reciben instrucciones de pago, en 23,08% siempre explican procesos a seguir y un 23,08% nunca informan cómo proceder en caso de mora predial. La mayoría menciona que no siempre los funcionarios en recaudación explican el proceso para pagar impuestos atrasados, a causa de la existencia de pocas ventanillas de recaudación lo que hace que el funcionario tome mucho tiempo en la explicación de procedimientos detallados de intereses, moras o cuantías para poder igualarse en sus pagos vencidos, conllevando a la afectación del tiempo de espera para los demás contribuyentes.

9. ¿El pago de sus impuestos lo realiza?

Tabla 15.

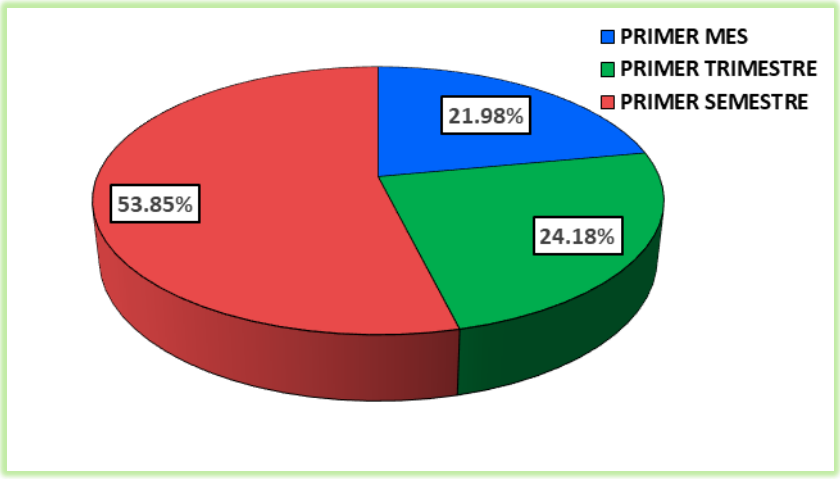
Resultado período de pago impuestos

Indicador	Frecuencia	%
Primer mes	80	21,98
Primer trimestre	88	24,18
Primer semestre	196	53,85
Total	364	100,00

Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Figura 12.

Resultado período de pago impuestos



Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Análisis e interpretación

La gráfica mostrada como resultado determina que los contribuyentes pagan sus impuestos en un 53,85% en el primer semestre, un 24,18% en el primer trimestre y un 21,98% en el primer mes. La mayoría pagan sus impuestos prediales en el primer semestre lo que repercute a un incremento de la intranquilidad tributaria; además afecta al contribuyente para realizar trámites financieros que requieren como requisito dicho pago, y ralentiza el sostenimiento de los gastos públicos en obras y servicios a favor de la sociedad.

10. ¿Conoce cómo se utilizan los impuestos prediales que se paga en el cantón Chimbo?

Tabla 16.

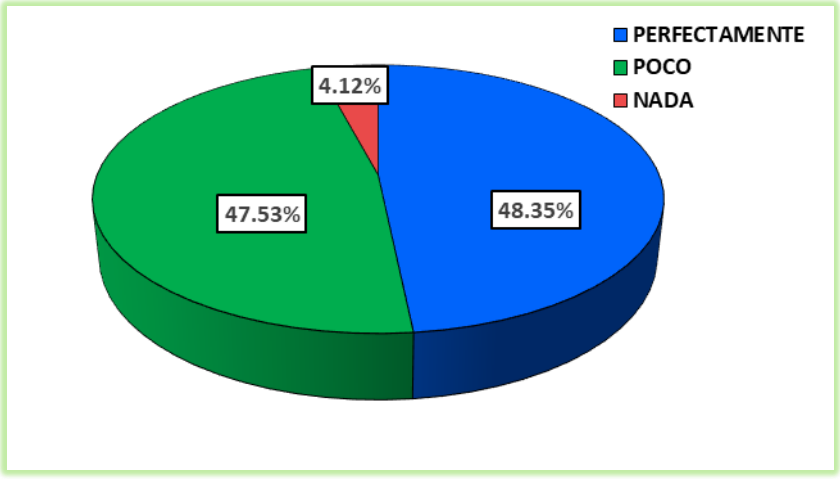
Resultado conocimiento uso de impuestos prediales

Indicador	Frecuencia	%
Perfectamente	176	48,35
Poco	173	47,53
Nada	15	4,12
Total	364	100,00

Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Figura 13.

Resultado conocimiento uso de impuestos prediales



Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Análisis e interpretación

Los resultados de la gráfica muestran que los contribuyentes en un 48,35% conoce perfectamente, el 47,53% conoce poco sobre su uso y un 4,12% no conoce para que se usa los impuestos. La mayoría entiende que la recaudación de los impuestos prediales ayuda en el desarrollo de las obras y servicios públicos; sin embargo, los contribuyentes manifiestan que algunos sectores tanto en la parte urbana como rural no se han desarrollado proyectos de infraestructura o promoción social a favor de la comunidad en el contexto cantonal, a causa de la ineficiencia de las autoridades de turno para la gestión efectiva municipal.

11. ¿El interés que paga por mora con relación al tiempo de vencimiento considera que es?

Tabla 17.

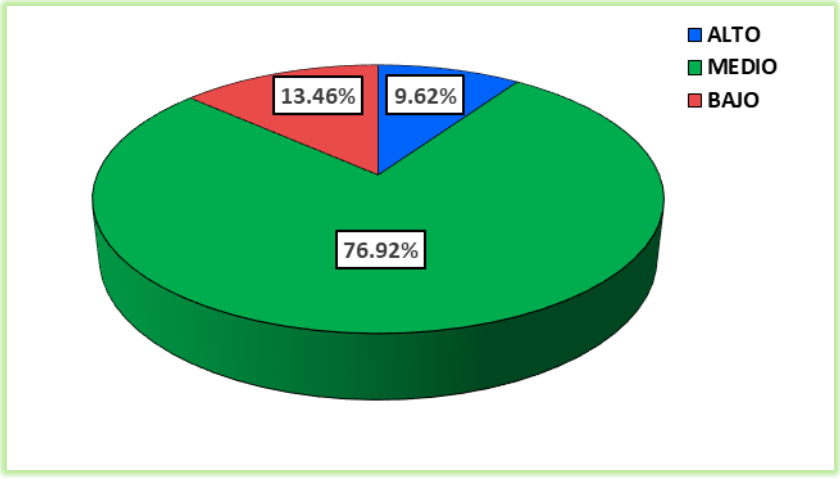
Resultado relación entre tiempo e interés

Indicador	Frecuencia	%
Alto	35	9,62
Medio	280	76,92
Bajo	49	13,46
Total	364	100,00

Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Figura 14.

Resultado relación entre tiempo e interés



Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Análisis e interpretación

La gráfica mostrada como resultado determina que los contribuyentes consideran el interés pagado por mora predial en un 76,92% es medio, un 13,46% es bajo y un 9,62% es alto. La mayoría manifiestan que el interés que genera por vencimiento del pago de impuesto predial es normal, pues al no cancelar a tiempo el contribuyente está consciente de los recargos por mora y multas que puede generar; a pesar de la percepción el valor de la mora se considera una penalidad que incrementa el valor a pagar; muchas de las veces se generan por: a) la ausencia de trabajo, b) la poca cultura tributaria y c) el descuido intencional.

12. ¿Cómo ha sido el aumento en el pago del impuesto predial del primer año con relación al siguiente año?

Tabla 18.

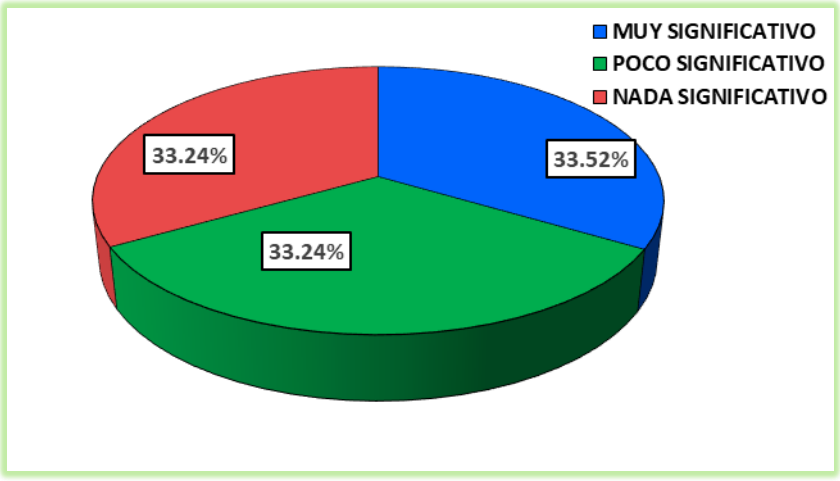
Resultado percepción aumento del impuesto predial

Indicador	Frecuencia	%
Muy significativo	122	33,52
Poco significativo	121	33,24
Nada significativo	121	33,24
Total	364	100,00

Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Figura 15.

Resultado percepción aumento del impuesto predial



Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Análisis e interpretación

Los resultados de la gráfica muestran que los contribuyentes perciben un aumento anual del pago predial en un 33,52% muy significativo, un 33,24% poco significativo, y un 33,24% nada significativo. La mayoría manifiestan que ha existido un incremento de tal impuesto con relación al año anterior debido a las nuevas tasas determinadas en la ordenanza municipal donde se maneja la normativa que regula los impuestos, sin embargo, los propietarios manifiestan su descontento por cuánto el tiempo de cambio es cada dos años, lo que encarece más la valuación del inmueble sin considerar la realidad personal en materia económica y financiera por la que atraviesan.

13. ¿La dirección registrada de su propiedad es correcta?

Tabla 19.

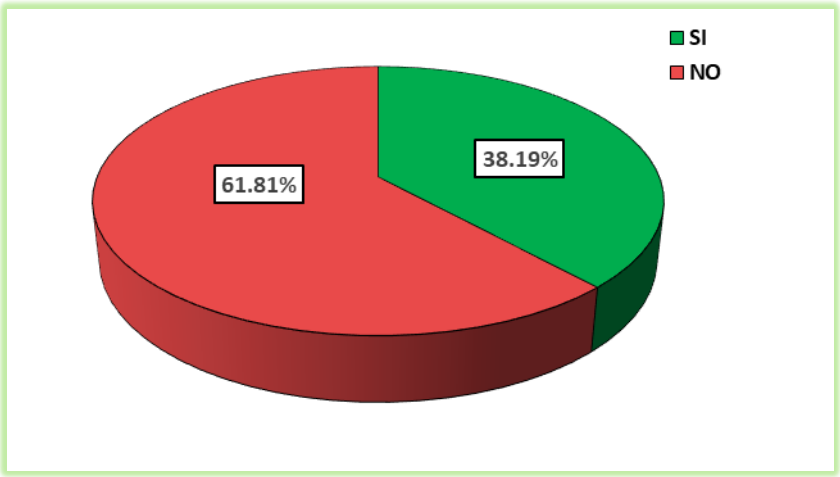
Resultado datos correctos de propiedad

Indicador	Frecuencia	%
Si	139	38,19
No	225	61,81
Total	364	100,00

Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Figura 16.

Resultado datos correctos de propiedad



Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Análisis e interpretación

La gráfica mostrada como resultado determina que los contribuyentes mencionan que la dirección registrada en un 61,81% no es correcta y un 38,19% tiene correcta. La mayoría de propietarios mencionan que existe un sinnúmero de inconsistencias con respecto al sector donde se ubica el bien inmueble; esto ha generado por la escaza visita presencial de los funcionarios donde los contribuyentes tanto urbanos como rurales, para poder actualizar los datos relevantes tanto físicos como geográficos de los inmuebles, repercutiendo en el incremento de la valuación del cálculo del valor del monto a pagar por el impuesto predial.

14. ¿Ha recibido visitas del GAD para actualizar datos de su propiedad?

Tabla 20.

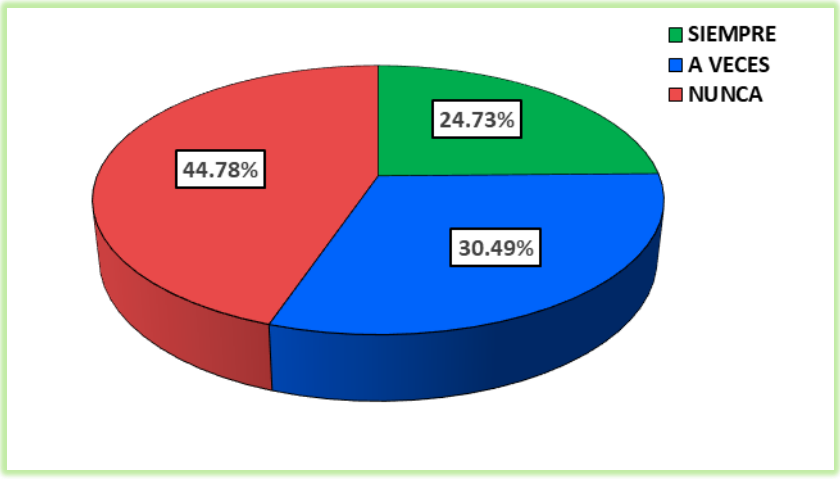
Resultado visitas actualización de datos

Indicador	Frecuencia	%
Siempre	90	24,73
A veces	111	30,49
Nunca	163	44,78
Total	364	100,00

Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Figura 17.

Resultado visitas actualización de datos



Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Análisis e interpretación

Los resultados de la gráfica muestran que los contribuyentes mencionan que en un 44,78% nunca llegan brigadas de actualización, en un 30,49% a veces hacen visitas esporádicas y un 24,73% siempre piden información actualizada. La mayoría afirman que no existen procesos de actualización continua de los datos del catastro predial por parte del personal de avalúos y catastros; la ausencia de campañas de actualización municipal del catastro predial ha sido evidente por las inconsistencias de datos personales, datos de geolocalización y datos de los inmuebles; así, se evidencia la poca gestión de la institución a territorio.

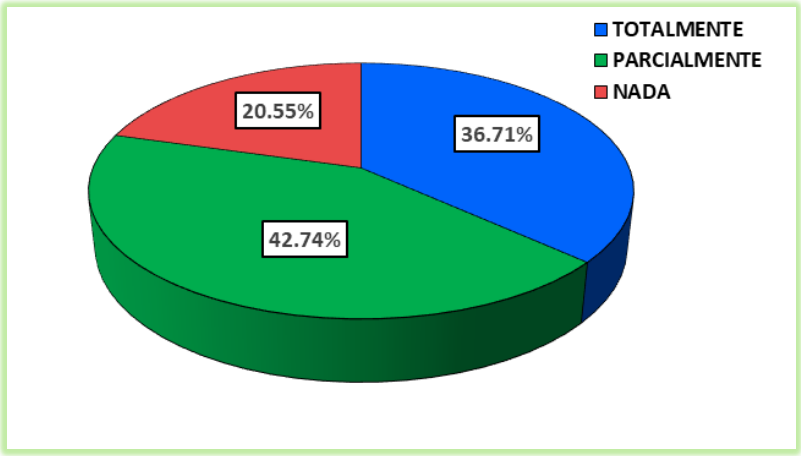
15. ¿Los linderos de su propiedad están actualizados en el registro catastral conforme consta en la escritura notarizada?

Tabla 21.
Resultado actualización catastral de linderos

Indicador	Frecuencia	%
Totalmente	134	36,71
Parcialmente	156	42,74
Nada	75	20,55
Total	364	100,00

Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Figura 18.
Resultado actualización catastral de linderos



Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Análisis e interpretación

La gráfica mostrada como resultado determina que los contribuyentes mencionan que los linderos de su propiedad en el registro catastral en un 42,74% esta parcialmente actualizada, un 36,71% está totalmente actualizada y un 20,55% no está actualizada. La mayoría manifiesta que existe información errada de los linderos de los predios por cuánto se ha cambiado o alterado en el cambio del sistema que ha realizado el municipio; esta situación se da por la ineficiente relación del registro catastral con las notarías, donde la información no se encuentra interrelacionadas en línea; evitando conocer situaciones de a) compra y venta del inmueble, b) desmembraciones por repartición de herencia y c) reclamos legales de cambio de linderos.

16. ¿Sus obligaciones tributarias paga en?

Tabla 22.

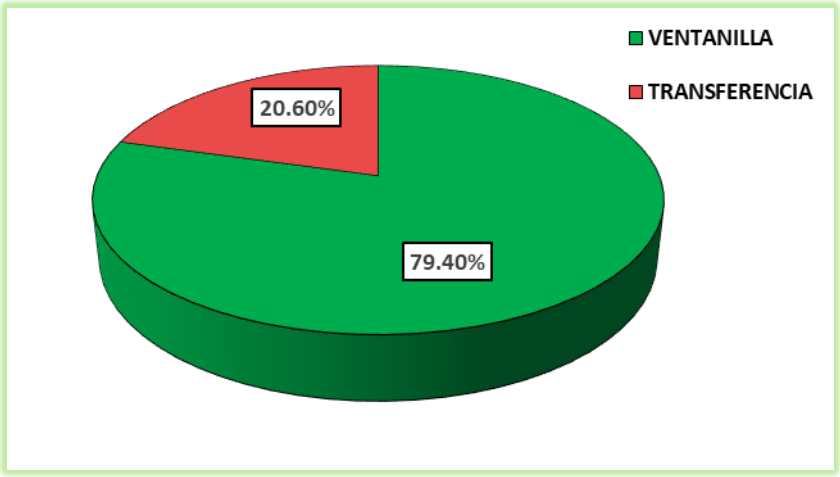
Resultado forma de pago obligaciones tributarias

Indicador	Frecuencia	%
Ventanilla	289	79,40
Transferencia bancaria	75	20,60
Total	364	100,00

Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Figura 19.

Resultado forma de pago obligaciones tributarias



Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Análisis e interpretación

Los resultados de la gráfica demuestran que los contribuyentes los pagos de impuestos prediales en un 79,40% lo realizan en las ventanillas de recaudación mientras que un 20,60% lo efectúa mediante trasferencia. La gran mayoría mencionan que prefieren pagar en efectivo por que no manejan banca móvil y la institución municipal sólo permite de una entidad bancaria; se evidencia la carencia de sistemas de cobros alternativos, actuales e innovadores como convenios con instituciones financieros locales como cooperativas, pago en línea, puntos de pago móviles, repercutiendo en la deficiente administración y gestión de cobranzas por parte de la institución municipal y el incremento anual de la cartera predial vencida.

4.3. Tabulación de entrevistas a funcionarios

4.3.1. Entrevista al jefe del departamento financiero

1. ¿Cuál es el procedimiento que se realiza para el cobro de los impuestos prediales vencidos?

   Ninguno porque los nuevos tesoreros no han realizado ninguna notificación.

2. ¿Cuáles son los limitantes como institución municipal en la recuperación de los impuestos prediales vencidos?

   La falta de acciones como seguir juicios coactivos a las personas que adeudan por muchos años a la municipalidad.

3. ¿Cuáles son las causas de la mínima recaudación del impuesto predial en mora a los propietarios de inmuebles?

   Algunas personas desconocen el monto que adeudan a la municipalidad por la falta de notificaciones por parte de tesorería, la falta de campañas de concientización a la ciudadanía de los beneficios que implica el pagar con la respectiva rebaja de enero a junio.

4. ¿Qué capacitaciones ha recibido sobre el manejo y/o gestión en la recaudación de mora predial?

   Ninguna, no ha existido capacitaciones con relación a la gestión de cobros de rubros de impuestos prediales en mora por parte de las instituciones de control o alguna empresa externa.

5. ¿Qué información brinda la entidad municipal a los contribuyentes en cuanto a la mora predial?

   Ninguna, los contribuyentes se informan que han estado en mora cuando acuden a pagar los impuestos del año subsiguiente.

6. ¿Cómo es el proceso de cobro de mora predial a los contribuyentes mediante el departamento jurídico?

   No existe ningún proceso para el cobro a través del departamento jurídico.

7. ¿Cuál es el impacto financiero de la existencia de la mora predial en el GAD municipal del cantón Chimbo?

   El no poder contar con los recursos necesarios producto de la recuperación de la cartera vencida para poder invertir en obras para las diferentes parroquias.

4.3.2. Entrevista al jefe de la unidad de avalúos y catastros

1. ¿Cuál es el procedimiento que se realiza para el cobro de los impuestos prediales vencidos?

   Revisada la lista de morosidad se procede a la notificación a cada uno de los contribuyentes, si no se acercan se realizará hasta tres notificaciones y luego se informa al departamento jurídico para su procedimiento respectivo.

2. ¿Cuáles son los limitantes como institución municipal en la recuperación de los impuestos prediales vencidos?

   Una de las cosas que limitan es la falta de actualización de información de los predios, algunos de los dueños han fallecido y no se ha realizado la actualización de sus escrituras y puedan cancelar los valores por impuestos.

3. ¿Cuáles son las causas de la mínima recaudación del impuesto predial en mora a los propietarios de inmuebles?

   Una de las situaciones es que la población no cuenta con recursos suficientes para el pago la economía del sector es baja. Y la falta de actualización de información de los predios.

4. ¿Qué capacitaciones ha recibido sobre el manejo y/o gestión en la recaudación de mora predial?

   En el último año no se ha recibido capacitación sobre estos temas.

5. ¿Qué información brinda la entidad municipal a los contribuyentes en cuanto a la mora predial?

   La municipalidad comunica a todos los socios que es obligatorio la cancelación de los impuestos para evitar el incremento de los intereses, y que el valor que se contribuya ayuda a que se mejoren las obras de la ciudad.

6. ¿Cómo es el proceso de cobro de mora predial a los contribuyentes mediante el departamento jurídico?

   Una vez generado el título de crédito, se notifica al contribuyente para que se acerque a cancelar los valores adeudados; si no cancela se inicia el cobro mediante coactiva.

7. ¿Cuál es el impacto financiero de la existencia de la mora predial en el GAD municipal del cantón Chimbo?

   El impacto financiero es fuerte ya que la morosidad es alta a causa de que los contribuyentes no cumplen con los pagos a tiempo.

4.4. Comprobación de hipótesis

A través del planteamiento de la hipótesis general del presente trabajo investigativo "La ausencia de un plan de estrategias de gestión de cobros en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo ha limitado la eficiencia en la recaudación de la mora predial, afectando la sostenibilidad financiera y la

inversión en servicios públicos", se define los tres escenarios de trabajo para el proceso de comprobación.

4.4.1. Escenario lógico

H_0 = La ausencia de un plan de estrategias de gestión de cobros en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo **NO** ha limitado la eficiencia en la recaudación de la mora predial, afectando la sostenibilidad financiera y la inversión en servicios públicos.

H_1 = La ausencia de un plan de estrategias de gestión de cobros en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo **SI** ha limitado la eficiencia en la recaudación de la mora predial, afectando la sostenibilidad financiera y la inversión en servicios públicos.

4.4.2. Escenario matemático

$H_0 \Leftrightarrow P < \alpha$, si el valor P del chi-cuadrado calculado es menor que el valor de significancia, se acepta la hipótesis alternativa, existiendo de esta manera una relación directa entre las variables mora predial y estrategias de cobranza.

$H_1 \Leftrightarrow P > \alpha$, si el valor P del chi-cuadrado calculado es mayor que el valor de significancia, se acepta la hipótesis nula, existiendo de esta manera una desconexión directa entre las variables mora predial y estrategias de cobranza.

4.4.3. Escenario estadístico

El estadístico para comprobar la correlación de las dos variables es la prueba de Chi-Cuadrado por su facilidad y confiabilidad; así considerando un valor de significancia del 5%, es decir, $\alpha = 0{,}05$ se obtiene en forma automática en el programa PSPP las correspondientes tablas de contingencia, donde para la variable independiente se toma la pregunta 8 y para la variable dependente se toma la pregunta 11.

Tabla 23.

Tabla de contingencia de frecuencias observadas

		¿El personal de recaudación de impuestos prediales explica de manera adecuada los procedimientos y requisitos para el pago de impuestos atrasados?			
		Siempre	A veces	Nunca	**Total**
¿El interés que se paga por mora con relación al tiempo de vencimiento considera que es?	Alto	35	0	0	**35**
	Medio	49	196	35	**280**
	Bajo	0	0	49	**49**
Total		**84**	**196**	**84**	**364**

Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Tabla 24.

Tabla de contingencia de frecuencias esperadas

		¿El personal de recaudación de impuestos prediales explica de manera adecuada los procedimientos y requisitos para el pago de impuestos atrasados?			
		Siempre	A veces	Nunca	**Total**
¿El interés que se paga por mora con relación al tiempo de vencimiento considera que es?	Alto	8.08	18.85	8.08	**35**
	Medio	64.62	150.76	64.62	**280**
	Bajo	11.31	26.38	11.31	**49**
Total		**84**	**196**	**84**	**364**

Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Así mismo, se obtuvo el valor numérico del chi-cuadrado (P – valor) en forma automática desde el programa PSPP, cuyo algoritmo aplica la siguiente fórmula:

$$x^2 = \sum_{n}^{1} \frac{(f_o - f_e)^2}{f_o}$$

Tabla 25.

Tabla de obtención del chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	310.92	4	0.000
Razón de verosimilitud	279.16	4	0.000
Asociación lineal por lineal	182.67	1	0.000
N de casos válidos	364		

Nota. Elaboración propia con base a datos de las encuestas, 2025

Finalmente, basado en el valor de significancia asignado de $\alpha = 0{,}05$ y el valor del chi-cuadrado calculado P – valor = 0.0000, y tomando en cuenta el escenario matemático P-valor < α, es decir, 0.0000 < 0.05, se deduce que, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa del escenario lógico; por lo que se concluye que: *La ausencia de un plan de estrategias de gestión de cobros en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo* ***SI*** *ha limitado la eficiencia en la recaudación de la mora predial, afectando la sostenibilidad financiera y la inversión en servicios públicos.*

Con relación a los procedimiento actuales y su impacto en la gestión financiera del GAD del Cantón Chimbo se determina una evidencia a través de los resultados de los instrumentos procesados y analizados que los procedimientos para la recaudación de la mora predial son deficientes; en primera instancia está la carencia de capacitaciones en gestión de cobranzas a los funcionarios nuevos, lo que ha conllevado al desconocimiento sobre estrategias efectivas de recaudación de la mora predial en forma oportuna; además, el proceso de actualización del catastro predial y la falta de socialización de valores adeudados han repercutido en el tiempo de demora de correcciones efectivas de datos de contribuyentes, bienes inmuebles y valuación de intereses.

Además, los pocos canales de pagos de impuestos tributarios limitan la efectividad de realización de transacciones financieras al instante para aquellos contribuyentes

que manejan la tecnología por su rapidez y precisión; esto conlleva a un déficit de ingresos fiscales y la poca redistribución de las finanzas estatales como se evidencia en las cédulas presupuestarias analizadas anteriormente; sin embargo, dentro de la unidad de recaudación está ausente un manual de estrategias y procedimientos que detalle las actividades y acciones que se debe realizar para mejorar la recaudación de los rubros de la mora predial.

Finalmente, el nivel de ingresos económicos bajos de los contribuyentes y la escaza notificación institucional ha impactado financieramente en forma negativa en la gestión financiera del GAD municipal a causa de la poca recaudación de pagos prediales vencidos; por ello, se ha generado un incremento tanto en el índice de morosidad por impuestos como en la activación de los juicios de coactivas, repercutiendo en la poca inversión en obras de infraestructura y servicios sociales públicos en los barrios, las parroquias y los caseríos existentes dentro del cantón.

CAPÍTULO V. PROPUESTA

5.1. Título

Plan de estrategias de gestión de cobros *"Mi cobranza proactiva"* para la eficiencia en la recaudación de la mora predial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo, año 2024.

5.2. Introducción

Los impuestos son tributos o aportes económicos determinados legalmente que las personas y empresas deben realizarlo, con el objetivo que el Estado obtengan recursos financieros suficientes, para poder redistribuirlos a los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) en forma justa y proporcional para ser utilizados en la generación permanente de bienes y servicios públicos a fin de solventar las necesidades de la comunidad.

La cultura tributaria depende también del conocimiento del pasado, de sus injustas estructuras y de los avances logrados; por ello, se requiere de una clara conciencia por parte de la ciudadanía en la forma de pagar sus obligaciones al Estado por la pertenencia legal de los bienes inmuebles; y de esta forma, sirva de base para un cambio trascendental y profundo en la comprensión del sistema tributario municipal, en vías de lograr una sociedad diferente transformando la realidad en escenarios organizados y productivos constantemente.

Sin embargo, una vez realizada una investigación minuciosa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chimbo, se evidenció un conjunto de falencias que han provocado el aumento del índice de morosidad y el monto de pagos pendientes de los contribuyentes chimbeños, a causa de la desactualización del registro predial, la extensa distancia geográfica existente en los asentamientos rurales con las ventanillas de recaudación y oficinas administrativas, y la débil cultura tributaria de la ciudadanía

La planeación tributaria permite anticipar la gestión del cobro de impuestos de manera proactiva sobre las obligaciones fiscales de los contribuyentes; mostrando además la competitividad y la efectividad de los procesos de recaudación, a fin de alcanzar una ventaja competente en materia fiscal de manera legal y responsable usando estrategias que ayuden a mitigar riesgos mediante la minimización de errores al momento de la recaudación del impuesto predial y maximizar los beneficios financieros en el Gobierno Autónomo Descentralizado de cantón Chimbo.

En este sentido, con base a la problemática encontrada se realiza la estructuración de un plan de estrategias denominado "*Mi cobranza proactiva*", el cual permitirá mejorar las falencias detectadas como desactualización del catastro predial, falta de capacitaciones del nuevo personal, pocos canales de pago de impuestos tributarios, falta de notificación a los contribuyentes; esta solución ayudará al paso de un modelo tradicional de estructura financiera estatal hacia la implementación de estrategias innovadoras de cobro institucionales, para obtener la eficiencia en los procedimientos que mejoren la recaudación de los ingresos propios en materia de impuestos prediales en mora por parte del gobierno municipal.

5.3. Objetivos de la propuesta

5.3.1. Objetivo general

Diseñar un plan de estrategias de gestión de cobros para la eficiencia en la recaudación de la mora predial en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo, año 2024.

5.3.2. Objetivos específicos

- Proporcionar estrategias integrales para la erradicación progresiva de la morosidad predial de los contribuyentes a fin de ayudar en la sostenibilidad financiera y la inversión en servicios públicos para beneficio de la comunidad.

- Planificar un conjunto de actividades efectivas mediante rutas e indicadores para la recuperación de los valores de pago predial vencidos en la institución gubernamental.

- Evaluar la propuesta diseñada a través de técnicas y herramientas idóneas para la verificación del alcance y cumplimento de cada una de las estrategias propuestas para la recaudación eficiente de la mora predial cantonal.

5.4. Justificación

El presente plan de gestión de cobros es **necesario** de estructurarlo debido a que será una alternativa de solución a las falencias detectadas dentro de la institución estatal, esto fortalecerá el cumplimiento de las herramientas legales como el Plan de Ordenamiento Territorial, el Plan Operativo Anual, la Ordenanza para la Gestión Catastral y el Plan de Inversiones Locales, con el objetivo de disminuir la dependencia de asignaciones del gobierno central, ayudando así en la optimización de la gestión municipal en el cantón Chimbo.

El desarrollo del plan de estrategias tendrá un **impacto positivo** en el gobierno municipal de Chimbo por cuánto contendrá actividades y acciones que ayudarán a fortalecer los factores imprescindibles para la eficiencia administrativa como la comunicación, la atención al cliente y el entorno de cobranza a fin de promover la cultura tributaria a nivel cantonal en los contribuyentes.

La implementación del plan tendrá **beneficiarios** directos, en primera instancia se encuentra los contribuyentes por cuánto ayudará a incentivar oportunamente al cumplimiento de sus obligaciones tributarias; y en segunda instancia a los funcionarios del área de avalúos, catastros y recaudación debido a que contarán con una herramienta que mejora el control de ingresos financieros por concepto del cobro de la morosidad predial.

5.5. Análisis de factibilidad

El presente plan de gestión de cobros de la mora predial constituye un compromiso y participación de la institución municipal con el cantón Chimbo, por ello, se considera el siguiente análisis de factibilidad con base a tres aspectos: organizacional, económico y legal. En el aspecto organizacional es factible de realizarlo por cuanto se usará la estructura integral de los departamentos financiero y de avalúos, catastros y recaudación para la gestión del cobro.

En relación al aspecto económico es factible de implementarlo por cuanto se establecerá el costo beneficio para cumplir con las estrategias del plan destinado a la recuperación de la cartera vencida por parte de los contribuyentes chimbeños tanto del sector urbano como rural; finalmente, en el aspecto legal es factible de desarrollarlo por cuanto se dará fiel cumplimiento a las normas jurídicas tributarias y ordenanzas municipales que determinan el ámbito y regulaciones de aplicación de acciones que ayuden a fortalecer el ingreso financiero por rubros prediales en morosidad.

5.6. Información de la entidad

5.6.1. Reseña histórica

El cantón San José de Chimbo es uno de los más antiguos de Ecuador. Fue fundado el 25 de noviembre de 1535 por el español Sebastián de Benalcázar quien lo fundó como Corregimiento de Chimbo. San José, como se le dice popularmente, fue nombrado por la costumbre hispánica de poner títulos. San José fue la segunda ciudad española en ser fundada en el Ecuador en el año 1535 y se constituyó en la tercera ciudad de importancia de la Real Audiencia de Quito. El 3 de marzo de 1860, el doctor Gabriel García Moreno, Jefe Supremo de la República de Ecuador, elevó la categoría del cantón al antiguo corregimiento (Saltos, 2020).

El cantón se encuentra ubicado en el centro de la provincia de Bolívar en un repliegue de la cordillera occidental de los Andes a 17 km de la capital provincial, posee una extensión territorial de aproximadamente 26452 hectáreas y ocupa el 6,67% de la superficie de la provincia Bolívar; los límites geográficos son: al norte cantón Guaranda, al sur y al este por el cantón San Miguel y al oeste por el cantón Montalvo de la provincia de Los Ríos; está conformado por cinco parroquias San José (cabecera cantonal), La Asunción, La Magdalena, San Sebastián y Telimbela (rurales) (García, 2022).

El cantón Chimbo, esta regentado administrativamente por el GAD municipal que surge a raíz del decreto de cantonización de Chimbo del 3 de marzo de 1860 cuando él expidió la creación del nuevo cantón; empieza la denominada nueva entidad de diligencia el 8 de abril de 1964 por disposición de la Junta Militar de la época, la cual, el 18 de enero de 1964 llega a denominarse Ilustre Consejo Municipal de Chimbo; después, el 21 de septiembre de 2005 pasa a llamarse Gobierno Municipal de San José de Chimbo debido a que esta es una entidad del poder público que ejerce el gobierno frente a la administración y representación política del Estado en la jurisdicción cantonal (Vaca, 2023).

Además, el 6 de agosto de 2010 mediante sesión ordinaria una vez analizada y discutida la razón social que llevará esta municipalidad el Consejo en pleno por unanimidad resuelve que se llamará Gobierno Municipal del Cantón Chimbo; finalmente, en base a que la Constitución expresa que los cantones se deberán tener una institución pública las cuales pues serán facultades de tipo legislativa sobre los aspectos y ámbitos y su competencia dentro de las jurisdicciones territoriales el 18 de noviembre de 2011 se pasa a reemplazar la denominación por Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo (Monar, 2023).

5.6.2. Misión

Contribuir al bienestar de la sociedad del cantón Chimbo a través de la dotación de obras y servicios públicos, desarrollo humano, social, turístico, interculturalidad,

ambiental y productivo para promover el desarrollo integral sostenible y procurar el mejoramiento de la calidad de vida con la participación ciudadana y equidad.

5.6.3. Visión

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chimbo se constituirá en un ejemplo de desarrollo local y contará con una organización interna eficiente generadora de productos y servicios compatibles y de calidad que demanda la sociedad con un talento humano idóneo y capacitado, para convertir al cantón en un modelo de progreso de manera sustentable respetando el ambiente promoviendo la interculturalidad, la inclusión social el turismo y la equidad de género.

5.6.4. Principios y Valores

- ***Política y liderazgo.*** Mejoramos continuamente para un óptimo rendimiento en satisfacer las expectativas ciudadanas en base a la concertación y compromisos de los actores locales con los niveles gobernantes.

- ***Eficacia.*** Cumplimos las funciones asignadas afectiva y oportunamente donde se optimiza el tiempo y los recursos con base en un sistema integral de evaluación y control de resultados.

- ***Transparencia***. Disponemos de acceso a la información clara, evidente y comprensible de la institución para los ciudadanos a fin de no generar dudas ni ambigüedades en la administración.

- ***Honestidad***. Cumplimos con principios éticos y morales por parte de las autoridades y los funcionarios, donde se ejercerán en el marco de las leyes y las normas vigentes.

- ***Equidad***, Garantizamos las actuaciones de las autoridades y los funcionarios municipales de proteger y hacer valor los derechos humanos sin discriminación alguna a los ciudadanos.

- ***Solidaridad***. Trabajamos en conjunto con ideas comunes para el desarrollo justo, equitativo y equilibrado, en el marco del respeto de la diversidad y el ejercicio de los derechos individuales y colectivos.

5.7. Análisis FODA unidad de avalúos, catastros y recaudación

La gestión de cobros de la administración a través de un sistema institucional en el que actúa el departamento financiero, unidad de avalúos y catastros, y la unidad de recaudación; por ello, se considerarán como una sola unidad, del cual se realizará este análisis situacional sobre la realidad objetiva de la gestión de cobros de la morosidad predial.

El inicio del proceso de planificación institucional se empezó con un análisis situacional aplicando la técnica del FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), en base a las visitas presenciales, realizadas en las instalaciones físicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chimbo, al momento de recabar la información tanto del departamento financiero, unidad de recaudación y la unidad de avalúos y catastros; estas orientarán los objetivos estratégicos que se definirán en los planes de acción y sus respectivas estrategias.

Tabla 26.

Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
• Estructura organizacional de los funcionarios por departamentos y unidades. • Ordenanzas municipales para la valuación continúa del catastro predial bajo la normativa legal.	• Alianza estratégica con la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas (AME). • Convenio académico de prácticas preprofesionales y profesionales con la Universidad Estatal de Bolívar. • Remisión de intereses como política tributaria de Estado.
Debilidades	**Amenazas**
• Insuficientes ventanillas de cobro dentro del área de recaudaciones. • Acumulación de errores e inconsistencias del catastro predial. • Falta de capacitación a los funcionarios municipales. • Aumento del valor de la mora predial por cinco años consecutivos. • Escaza difusión sobre obligaciones tributarias a los contribuyentes.	• Crisis económica por caídas de producción agrícola. • Aumento de inconciencia de la cultura tributaria en los ciudadanos. • Incremento del desempleo por poca inversión.

Nota. Elaboración propia con base al resultado de instrumentos aplicados, 2025

5.8. Objetivos estratégicos

- Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias municipales en un marco capacitante de deberes y derechos ciudadanos.

- Incrementar la efectividad de los procesos de cobro de la mora predial con base al marco legal administrativo, financiero y catastral.

- Incrementar las capacidades institucionales en el ámbito de la eficiencia, la atención al cliente y el desarrollo del talento humano.

5.9. Estructuración del plan de estrategias

5.9.1. Plan de estrategias

El plan de gestión de cobros *"Mi cobranza proactiva"* contiene tres estrategias principales denominadas *"Más puntos de pago", "Más comunicación" y "Más eficiencia"* donde se determina una serie de actividades para la eficiencia en la recaudación de la mora predial.

Figura 20.

Organigrama del plan de estrategias



Nota. Elaboración propia con base al resultado de instrumentos aplicados, 2025

Tabla 27.

Planificación de la estrategia "Más puntos de pago"

Estrategia:	*Más puntos de pago*
Objetivo:	Ampliar los puntos de recaudación de impuestos prediales para la maximización de la recaudación e incrementar los canales de pago de impuesto tributarios prediales.
Actividades:	• Apertura de una ventanilla adicional en el primer trimestre de recaudación decrementado el tiempo de espera del contribuyente. • Implementación de un sistema móvil para la gestión de la recaudación a domicilio logrando llegar a los lugares más recónditos del cantón. • Convenio de pago de impuestos del catastro predial con instituciones financieras públicas o privadas de la localidad para optimizar la recaudación de impuestos.
Recursos:	Computadora, tableta digital, silla, impresoras, escritorio, vehículo
Duración:	Tres meses.
Responsables:	Recaudación, talento humano.
Control:	Registro de asistencia laboral de funcionarios. Registro de comprobantes de recaudación.
Evaluación:	Encuesta de satisfacción.

Nota. Elaboración propia con base al resultado de instrumentos aplicados, 2025

Tabla 28.

Planificación de la estrategia "Más comunicación"

Estrategia:	*Más comunicación*
Objetivo:	Socializar la información sobre descuentos, beneficios, exenciones, procedimientos, intereses en mora y pagos de impuesto predial a través de canales de comunicación efectivos y oportunos.
Actividades:	• Crear campañas de sensibilización sobre la cultura tributaria de pagos de impuestos a los contribuyentes en los medios de comunicación tanto físicos como digitales de la localidad. • Implementar brigadas de información ciudadana con funcionarios en cada una de las parroquias rurales mediante publicidad móvil tanto visual como sonora. • Notificaciones permanentes mediante visitas domiciliarias y notificaciones de sistemas digitales como llamadas, mensajería (SMS, WhatsApp y correo electrónico) y contenidos en redes sociales.
Recursos:	Computadora, impresoras, teléfono, publicidad
Duración:	Seis meses.
Responsables:	Tesorería y secretaria del GAD municipal.
Control:	Registro de asistencia laboral de funcionarios. Evidencia fotográfica y notificaciones emitidas.
Evaluación:	Porcentaje de la mora predial. Matriz de seguimiento.

Nota. Elaboración propia con base al resultado de instrumentos aplicados, 2025

Tabla 29.

Planificación de la estrategia "Más eficiencia"

Estrategia:	*Más eficiencia*
Objetivo:	Propiciar espacio de capacitación continua a los funcionarios de la institucional municipal para el mejoramiento de los procesos de actualización de datos y la gestión de cobranza en forma eficiente.
Actividades:	• Ejecutar un curso sobre estrategias, acciones y actividades efectivas en el proceso de recaudación de la mora predial en Gobiernos Autónomos Descentralizados. • Desarrollar un taller práctico en el manejo del nuevo sistema informático para un correcto registro de datos tanto personales como de inmuebles de los contribuyentes. • Realizar visitas presenciales para la actualización de datos prediales cuando se notifique los casos de desmembraciones por herencia y/o compra y venta de los inmuebles.
Recursos:	Computadoras, proyector
Duración:	Todo el año
Responsables:	Departamento de Talento Humano GAD municipal.
Control:	Registro de asistencia a capacitaciones. Registro de documentos de actualización.
Evaluación:	Encuesta de satisfacción.

Nota. Elaboración propia con base al resultado de instrumentos aplicados, 2025

5.9.2. Manual de procedimientos

5.9.2.1. Mapa de procesos

El proceso estratégico la Gestión de la recaudación de la mora predial de los contribuyentes del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chimbo está compuesta por tres principales procesos dos operativos o misionales a) Gestión de obligaciones tributarias vencidas y b) Gestión de cobro de pagos en mora, y un proceso de apoyo Capacitación de funcionarios institucionales.

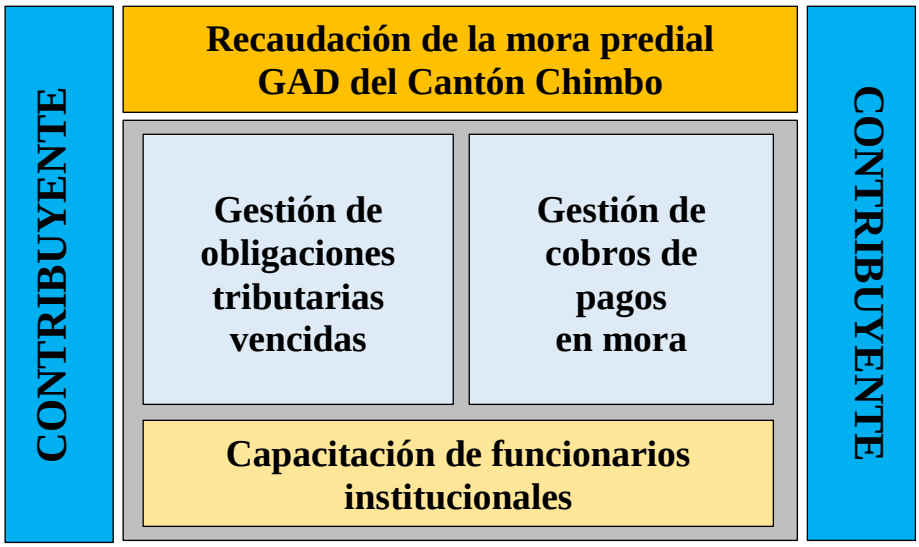
El proceso Gestión de obligaciones tributarias vencidas incluye las actividades necesarias para efectuar las notificaciones de las cartas vencidas por motivo de impuesto predial a los contribuyentes para que puedan gestionar la forma o acuerdos de pago para lograr mantener al día sus obligaciones tributarias con la entidad municipal.

El proceso Gestión de cobros de pagos en mora incluye actividades primordiales para la recaudación efectiva de la cartera predial vencida tanto urbana como rural por cualquier medio de pago existente a fin de sanear el déficit de ingresos por tributos municipales y en consecuencia la redistribución justa en obras y servicios a favor de la comunidad chimbeña.

El proceso capacitación institucional permite que los funcionarios adquieran o mejoren conocimientos, habilidades y actitudes con respecto a la gestión de la recaudación de la mora predial y su ámbito de aplicación, mejorando de esta manera la productividad de los empleados, la eficiencia del trabajo y la calidad del servicio, con base a la motivación y el compromiso constante con la institución.

Figura 21.

Mapa de procesos



Nota. Elaboración propia

5.9.2.2. Detalle de procesos

Proceso Gestión de obligaciones tributarias vencidas

Generalidades:

*Código***:** P01-GOTV

Unidad administrativa: Departamento Financiero

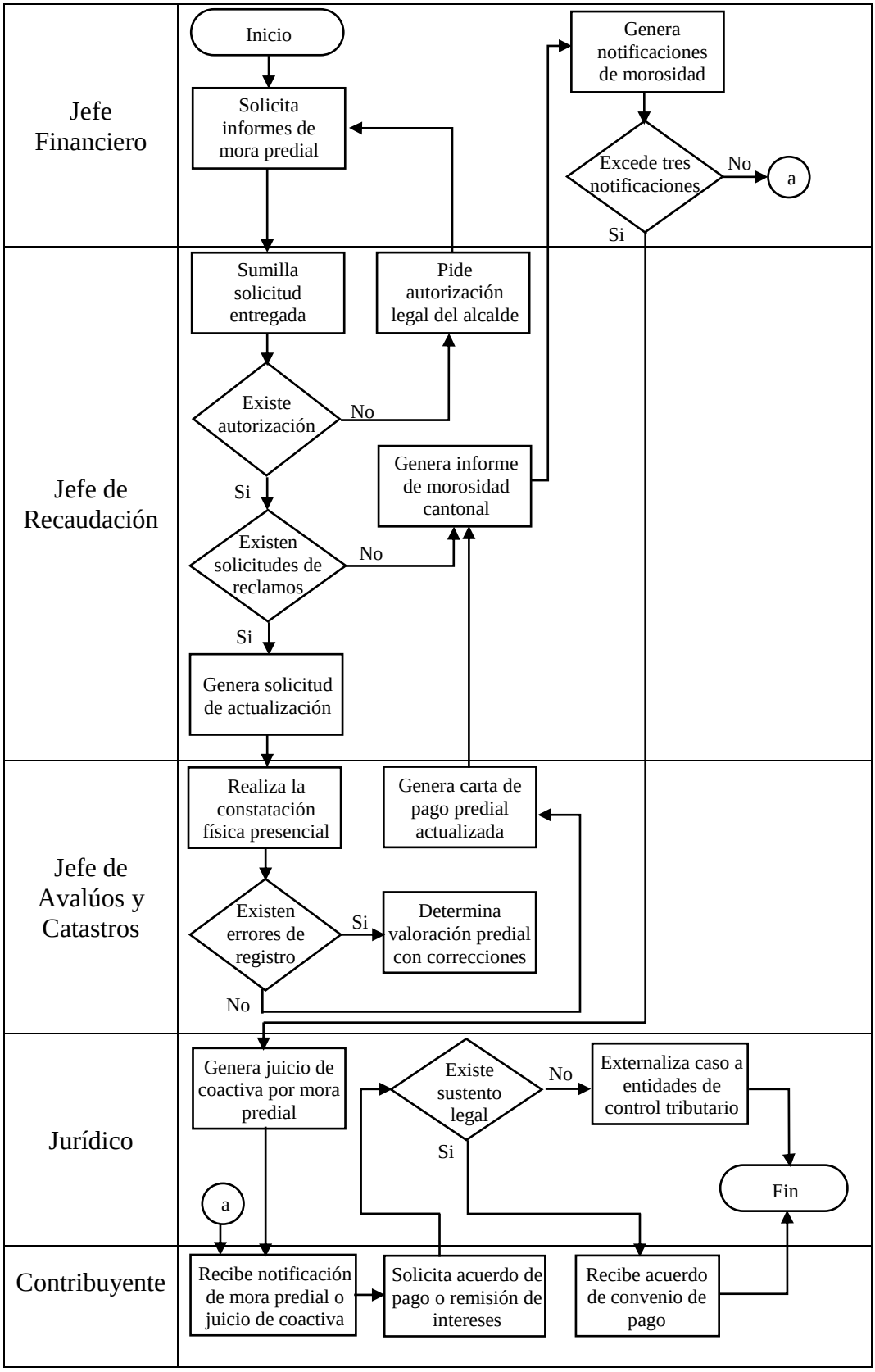
Tiempo requerido: 5 días

Objetivo estratégico: Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias municipales en un marco capacitante de deberes y derechos ciudadanos.

Objetivo del proceso: Socializar los impuestos prediales en mora de los contribuyentes.

Dependencias intervinientes: Departamento financiero, unidad de avalúos, catastros y recaudación, departamento jurídico, contribuyente.

Diagrama de flujo



Documentación relacionada

Documentos de entrada	*Documentos de salida*
• Solicitud de informe mora predial. • Solicitud de reclamo predial. • Solicitud de actualización predial. • Solicitud de convenio de pago.	• Informe de morosidad predial. • Notificaciones de morosidad. • Juicio de coactiva. • Acuerdo de convenio de pago. • Oficio externalización tributaria.

Políticas

- El catastro predial será actualizado cuando exista reclamos por escrito.
- El juicio de coactivas se dará al no tener respuesta de tres notificaciones.

Indicadores

Eficiencia = $\frac{\text{\# de actividades realizadas}}{\text{\# de actividades del proceso}} x\ 100$

Nivel de cumplimiento = $\frac{\text{\# de notificaciones entregadas}}{\text{\# de notificaciones generadas}}$

Eficiencia = $\frac{\text{tiempo de realización de la notificación}}{\text{tiempo planificado para las notificaciones}}$

Proceso Gestión de cobros de pagos en mora

Generalidades:

*Código***:** P02-GOTV

Unidad administrativa: Unidad de avalúos, catastros y recaudación

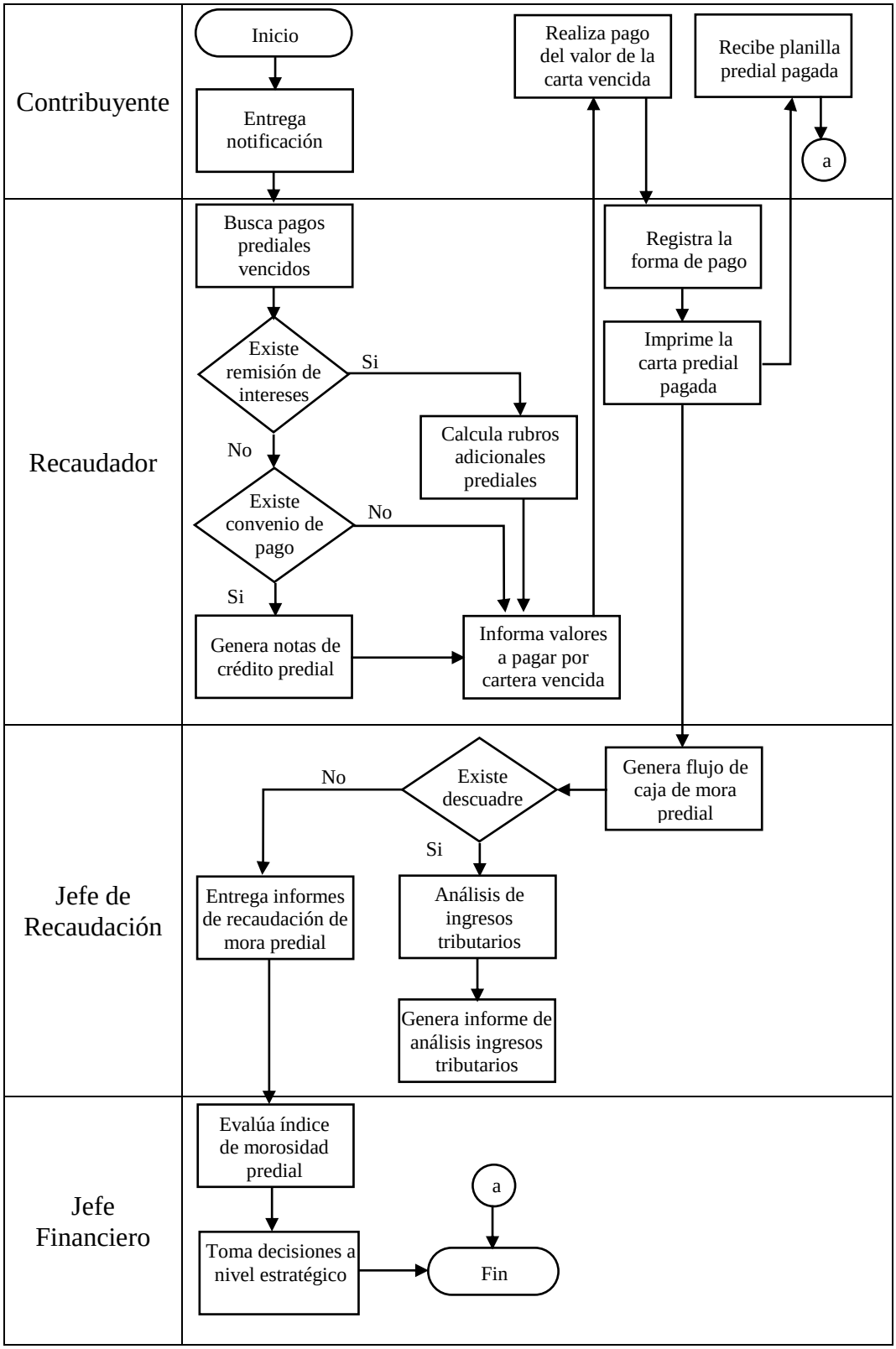
Tiempo requerido: 1 día

Objetivo estratégico: Incrementar la efectividad de los procesos de cobro de la mora predial con base al marco legal administrativo, financiero y catastral.

Objetivo del proceso: Cobrar los impuestos prediales en mora de los contribuyentes.

Dependencias intervinientes: Contribuyente, recaudador, Jefe de Recaudación, Jefe Financiero.

Diagrama de flujo



Documentación relacionada

Documentos de entrada

- Notificación
- Convenio de pago
- Acuerdo de remisión de intereses
- Efectivo o comprobante de pago

Documentos de salida

- Notas de crédito predial
- Planilla de mora predial cancelada
- Flujo de caja
- Informes de recaudación de mora
- Informe de análisis tributario.

Políticas

- El pago por transferencia solo se podrá realizar por el Banco Pichincha.
- El informe de mora predial recaudado se realizará el último día del mes.

Indicadores

Eficiencia = $\frac{\text{\# de actividades realizadas}}{\text{\# de actividades del proceso}} x\ 100$

Nivel de cumplimiento = $\frac{\text{\# de cartas vencidas pagadas}}{\text{\# de notificaciones entregadas}}$

Eficiencia = $\frac{\text{tiempo de realización del cobro}}{\text{tiempo planificado para el cobro}}$

Proceso Capacitación de funcionarios institucionales

Generalidades:

*Código***:** P03-GOTV

Unidad administrativa: Departamento Talento Humano

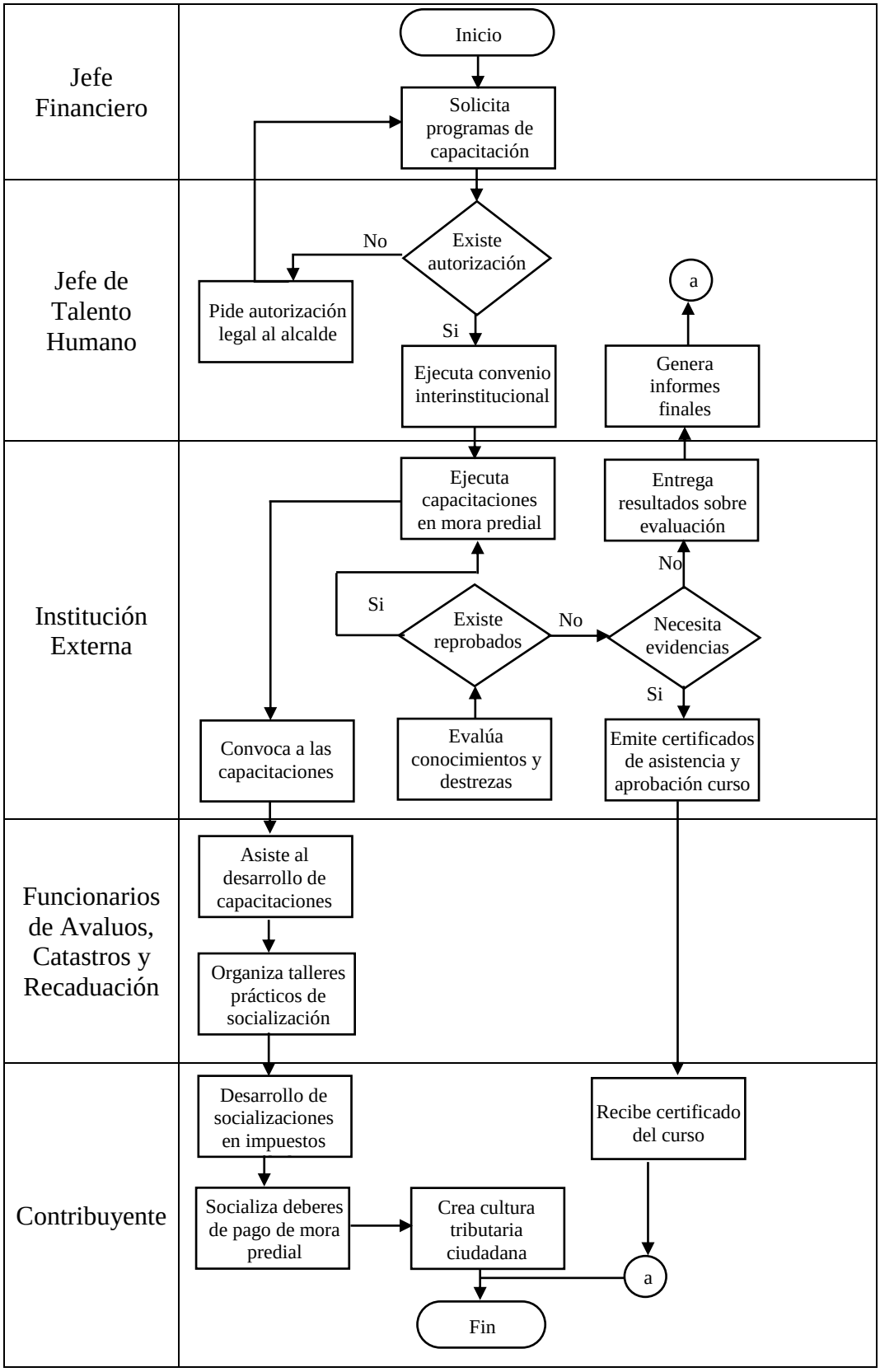
Tiempo requerido: 1 mes

Objetivo estratégico: Incrementar las capacidades institucionales en el ámbito de la eficiencia, la atención al cliente y el desarrollo del talento humano.

Objetivo del proceso: Socializar herramientas eficientes en el manejo de la gestión del cobro de los impuestos prediales en mora.

Dependencias intervinientes: Departamento financiero y talento humano, unidad de avalúos, catastros y recaudación, entidades externas, contribuyentes.

Diagrama de flujo



Documentación relacionada

Documentos de entrada	*Documentos de salida*
• Solicitud de capacitación • Convocatoria a capacitaciones • Convenio académico interinstitucional	• Informes finales de capacitación • Listado de calificaciones • Certificado de asistencia y aprobación.

Políticas

- Los cursos serán desarrollados por instituciones gubernamentales o educativas.
- El informe de capacitaciones se realizará en el mes de diciembre.

Indicadores

Eficiencia = $\frac{\text{\# de actividades realizadas}}{\text{\# de actividades del proceso}} x\ 100$

Nivel de cumplimiento = $\frac{\text{\# de cursos realizados}}{\text{\# de cursos planificados}}$

Eficiencia = $\frac{\text{tiempo de realización de capacitaciones}}{\text{tiempo planificado de capacitaciones}}$

5.10. Establecimiento del libro auxiliar de impuestos en mora

El libro auxiliar de impuestos prediales en mora es un registro que detallará información precisa y clara de los contribuyentes que se encuentren con pagos vencidos del impuesto predial que se utilizará para llevar un seguimiento minucioso de las cuentas por cobrar de los propietarios de bienes inmuebles en el cantón Chimbo; facilitando así, a) los procesos de auditoría tanto internos como externos y b) la preparación de informes financieros para la toma de decisiones de las autoridades municipales.

Tabla 30.

Detalle libro auxiliar de mora predial

Aspecto	Detalle
Contribuyente	Nombre, cédula, dirección, correo electrónico, números de teléfono, identificación fiscal.
Catastro predial	Dirección del inmueble, identificación georreferencial, número de catastro, características relevantes.
Historial	Saldos individuales, fechas de cancelación valores de predio, intereses, multas y subvenciones. Notificaciones, información de fecha de entrega, motivo, observaciones. Convenios de pago, información de fecha de firma, valor del convenio, desagregación financiera del título de crédito.

Nota. Elaboración propia con base a la investigación, 2025

5.11. Determinación de funciones

Dirección financiera

- Obtención del informe de cartera vencida al último día del año en curso.
- Segmentación del informe por parroquias y sectores tanto urbanos como rurales.
- Coordinación de la ejecución de las estrategias de recaudación de la morosidad predial a los contribuyentes.
- Aprobación de convenios de pago con base al análisis legal y económico de sustentación.
- Elaboración de resoluciones administrativas para la baja de títulos de crédito incobrables.

Tesorería

- Segmentación de la mora predial por contribuyentes.
- Gestión del libro auxiliar de impuestos prediales en mora acorde al sector parroquial.
- Depuración de la base de títulos de créditos prediales con base a la existencia de duplicaciones, inconsistencias o perdidos.
- Revisión de la conciliación del flujo de efectivo o bancario de los pagos por concepto de mora predial.

Recaudación

- Gestión de la información para el conocimiento de deudas prediales a los contribuyentes en forma mensual.
- Gestión de las recaudaciones de pago en efectivo o bancario en las parroquias rurales.
- Obtención del informe de recaudación por recuperación de la cartera vencida predial con corte mensual.
- Conciliación del flujo de efectivo o bancario de los pagos cobrados a los contribuyentes por concepto de mora predial.

Notificación

- Gestión de entrega de las notificaciones de pago de mora predial a los contribuyentes.
- Gestión de la información de juicio de coactivas para la tramitación del pago y liquidación de deuda.
- Determinación de visitas presenciales para actualización de información predial de los contribuyentes.
- Tramitación de las solicitudes de exoneraciones y convenios de pago para el contribuyente.
- Administración y custodia de las notificaciones de la mora predial.

Talento humano

- Planificación de capacitaciones profesionales en el ámbito de cada área y en las funciones con respecto a la gestión de morosidad.
- Determinación de herramientas de seguimiento, control y evaluación de procesos de rendimiento laboral.

Avalúos y catastros

- Actualización anual del catastro predial tanto del sector urbano como rural mediante presentación de documentos legales y reglamentarios.
- Supervisión del proceso de avalúos de los bienes inmuebles mediante estudios técnicos catastrales.

Asesor jurídico

- Gestión de la documentación legal de los juicios de coactivas de los contribuyentes en mora predial.
- Gestión de la externalización de coactivas a entidades de control gubernamental en casos extremos.
- Negociación con los contribuyentes para el pago de la mora predial con base la normativa legal.

5.12. Recursos

Los requerimientos para la implementación de cada una de las estrategias con sus actividades y acciones, se usará los recursos humanos, tecnológicos y materiales ya existente dentro de la institución optimizando por cuánto no se puede incrementar el gasto por las limitaciones económicas a nivel nacional.

Tabla 31.

Detalle recursos del plan "Mi cobranza proactiva"

Tipo	Descripción	Cantidad
Humanos	Funcionarios	1
Tecnológicos	Computadoras	1
	Proyector	1
	Tablet digital	1
	Celular	1
	Impresora	1
Materiales de oficina	Escritorio	1
	Silla	1
Transporte	Auto	1

Nota. Elaboración propia con base a la investigación, 2025

En referencia al talento humano, se propone que los mismos funcionarios que laboran en el GAD de Chimbo en otras áreas serán reubicados en recaudación durante el primer trimestre del año para la implementación del plan; o a su vez, algunos estudiantes que se encuentren en pasantías preprofesionales y profesionales universitarias podrían ser capacitados para cumplir con estas tareas y/o actividades, a fin de recaudar efectivamente los rubros de morosidad en el pago predial en un alto porcentaje y poder cumplir con los objetivos institucionales.

Con respecto a los recursos tecnológicos, la institución municipal dispone con infraestructura tecnológica como computadoras, teléfonos e impresoras que se usarán para cumplir con cada una de las etapas del plan diseñado, a fin de evitar incurrir en gastos adicionales no presupuestados; sin embargo, para actividades a domicilio urbano o rural como: cobro de mora, registro de pagos en línea, generación de comprobantes y actualización de catastros se requiere de una Tablet, para lo cual se gestionará una donación en la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas, quienes ayudan en la asistencia y garantía de servicios públicos.

En cuanto a los muebles de oficina, el proceso de brindar una ventanilla adicional de servicios del municipio de Chimbo es necesario la utilización de los bienes muebles como escritorio y sillas, los mismos que serán aquellos subutilizados en otras áreas y serán reubicados; de esta forma se genera una optimización de la recaudación.

Finalmente, en relación al transporte hacia los sectores tanto urbanos como rurales para realizar las actividades de notificación, actualización o cobro se debe disponer de los vehículos del GAD municipal, donde el uso deberá ser gestionado con el departamento de obras públicas y departamento administrativo, reduciendo de esta manera costos operativos y de movilización de los funcionarios y los dispositivos tecnológicos.

5.13. Control y seguimiento

El proceso de control, y seguimientos se realizará a fin de obtener la precisión y la fiabilidad en el desempeño laboral en el desarrollo de cada una de las tareas y actividades de las estrategias a implementar para la gestión de la mora predial en la institución municipal; por ello, a continuación, se describe algunas acciones puntuales.

Tabla 32.

Detalle tipos de control del plan "Mi cobranza proactiva"

Acciones	Situación	Estrategia
Monitorización	Descubrimiento de anomalías e incumplimiento en los procesos propuestos.	El logro de las metas y objetivos se registrarán en una matriz de seguimiento para determinar correcciones adaptativas.
Segregación de tareas	Ausencia de algún funcionario en la institución.	Las actividades serán desarrolladas por un

		funcionario encargado temporalmente.
Controles físicos	Intromisiones de funcionarios ajenos a la unidad y/o departamento.	Los funcionarios que tengan relación con la gestión de la morosidad tendrán la llave de acceso al sistema de información tanto físico como digital.
Conciliaciones	Desviaciones de dinero o documentos de predios	El jefe financiero efectuará un cruce de información con los registros existentes y las actividades transaccionales.
Políticas y procedimientos	Ausencia de directrices.	Diseñar un conjunto de políticas y procedimientos correctivos para la buena ejecución de las actividades en la gestión de morosidad.
Respaldo de información	Identificación de algún tipo de riesgo potencial en la implementación	Gestionar la elaboración de los respaldos físicos y digitales de la información que se maneja en la gestión de la mora predial.

Nota. Elaboración propia con base a la investigación, 2025

5.14. Evaluación del desempeño

Los procedimientos a realizar por cada funcionario serán evaluados al final de cada semestre y permitirán medir el rendimiento laboral donde se identificará fortalezas y debilidades a fin de dar retroalimentación y capacitación continua para mejorar su desempeño y logar los objetivos institucionales en la gestión de la recaudación de la mora predial.

Tabla 33.

Ficha de evaluación del desempeño gestión de morosidad predial

Funciones del personal	Índice
Informes de cartera vencida	$\frac{\#\ solicitudes}{\#\ recibidos}$
Convenios de pago legales	$\frac{\#\ autorizados}{\#\ solicitados}$
Resoluciones administrativas	$\frac{\#\ autorizados}{\#\ solicitados}$
Segmentación de títulos en mora	$\frac{\#\ segmentados}{\#\ existentes}$
Manejo del libro auxiliar predial	$\frac{\#\ registrados}{\#\ existentes}$
Revisión de conciliación	$\frac{\#\ inconsistencias}{\#\ pagos}$
Recaudaciones puntos de pago	$\frac{valor\ recaudado}{valor\ mora}$
Recuperación de cartera vencida	$\frac{valor\ recaudado}{valor\ mora}$
Conciliación de pagos mora predial	$\frac{\#\ inconsistencias}{\#\ pagos}$
Gestión de notificaciones de mora	$\frac{\#\ entregados}{\#\ generados}$
Gestión de juicios de coactivas	$\frac{\#\ entregados}{\#\ generados}$
Gestión de actualización predial	$\frac{\#\ registradas}{\#\ solicitadas}$
Gestión de convenios de pago	$\frac{\#\ firmados}{\#\ generados}$
Custodio de documentación	$\frac{\#\ guardados}{\#\ generados}$
	Total

Nota. Elaboración propia con base a la investigación, 2025

La calificación de la evaluación del desempeño del personal en relación con la gestión de la recaudación de la mora predial se realizará acorde un semáforo de puntuaciones, donde estará en color rojo cuando alcance puntaje de 0 a 0.40 es decir *Insatisfactorio,* en color amarillo cuando alcance de 0,41 a 0.70 es decir *Satisfactorio* y en color verde cuando se obtenga un resultado mayor a 0.71 es decir *Sobresaliente*; con base a esa información se podrá planificar acciones correctivas

tanto en actividades como en tiempos de ejecución en aspectos de forma y de fondo; los mismos que serán realizados por el equipo directivo de la institucional municipal.

5.15. Recomendaciones de ejecución de la propuesta

- Los procedimientos deben desarrollarse siguiendo el flujo de actividades, indicadores y control interno propuesto para poder garantizar la reducción del valor del índice de morosidad con respecto al impuesto predial y por ende el cumplimento de metas y objetivos.

- Los jefes departamentales deben verificar el fiel cumplimiento de tareas, acciones y actividades que los funcionarios deben realizar a fin de gestionar de forma efectiva la recaudación de la mora predial de los contribuyentes con la institucional municipal.

- Las herramientas que ayudaran al control y seguimiento permanente de la implementación de la propuesta deben cumplirse a cabalidad para medir la satisfacción de las estrategias propuestas y tomar medidas correctivas y de mantenimiento en caso de errores o falencias detectadas.

- El GAD municipal de Chimbo debe prestar todas las facilidades en cuanto a recursos técnicos, tecnológicos, humanos, financieros y legales para llegar alcanzar el éxito de la propuesta del plan de recaudación a fin de redistribuirlos en obras y servicios para la comunidad.

CONCLUSIONES

El análisis de los instrumentos utilizados en recolección de la información evidencia una correlación significativa entre la gestión del cobro y la mora predial dentro del GAD municipal de Chimbo, donde la problemática latente se genera por el incremento proporcional del monto de la cartera vencida por impuestos prediales durante cinco años consecutivos, la escaza recaudación quinquenal de tributos pendientes en el sector rural, la insuficiente notificación de deudas, descuentos y exenciones, la poca capacitación a los funcionarios sobre gestión de la morosidad y la inaplicabilidad de mecanismos estratégicos en la recaudación; esto ha conllevado en la ineficiencia administrativa y la poca redistribución de réditos.

La revisión teórica sobre la gestión del cobro de la morosidad predial revela la importancia de contar un plan de estrategias y efectivo en la recaudación de impuestos prediales en mora, puesto que es la base fundamental para que las instituciones gubernamentales cuenten con un sistema de optimización de procedimientos y actividades que permitan la eficiencia recaudatoria a nivel local de la cartera vencida; a fin de lograr reducir la brecha significativa entre los fondos asignados y los devengados en la administración del GAD del Cantón Chimbo; logrando así financiar los proyectos de infraestructura y el mantenimiento de los servicios públicos a favor de la colectividad.

El diseño de un plan de estrategias en la gestión de la mora predial impactará positivamente en la recaudación efectiva de estos rubros pendientes, ayudando a crear una concienciación de la cultura tributaria, una gran solidez financiera institucional y una administración laboral eficiente; permitiendo así tanto el logro de los objetivos y las metas financieras institucionales como el incremento de la redistribución local de inversión por parte del municipio en obras esenciales y programas sociales que solvente el bienestar y necesidad de los ciudadanos que habitan dentro del cantón.

RECOMENDACIONES

Las autoridades municipales de turno deben crear alianzas estratégicas con instituciones públicas o privadas tanto internos como externas para desarrollar procesos de capacitación en forma permanente a los funcionarios en temáticas de gestión de cartera vencida, a fin de garantizar la eficiencia administrativa y la optimización de recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros que dispone la municipalidad del cantón.

La entidad municipal debe implementar el plan de estrategias en el corto tiempo posible para promover el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes de manera efectiva; esto ayudará en la modernización del control y seguimiento de la gestión de cobro de la morosidad para asegurar el incremento de la recaudación de ingresos tributarios por ende una mayor liquidez financiera; permitiendo la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de procesos.

Los funcionarios del departamento financiero y de la unidad de avalúos y catastros deben desarrollar sus funciones en base a las estrategias propuestas en el plan, enfocándose en el logro de objetivos institucionales e indicadores de control, que permitan el incremento de la recuperación de la cartera vencida y el decremento del valor del índice de morosidad; ayudando en gran medida tanto en la tranquilidad tributaria del contribuyente como en la capacidad financiera institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albi, Y. (2023). *Los impuestos en los gobiernos seccionales y la redistribución de la riqueza.* Ediciones Valdemar.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/private/asambleanacional/filesasambleanacionalnameuid-29/2018-08-01-constitucion-reformada.pdf

Asamblea Nacional del Ecuador. (2016). *Ley Orgánica de Ornamento Territorial, Uso y Gestión del Suelo.* https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/08/Ley-Organica-de-Ordenamiento-Territorial-Uso-y-Gestion-de-Suelo1.pdf

Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). *Código Tributario.* https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/CODIGO%20TRIBUTARIO.pdf

Asamblea Nacional del Ecuador. (2019). *Código Orgánico de Organización Territorial.* https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf

Ballesteros, N. (2024). *Derecho financiero, societario y tributario en los países de Latinoamérica.* Ediciones Don Bosco.

Bernal, C. (2024). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. https://books.google.com.ec/books?id=h4X_eFai59oC

Blández, A. (2020). *La investigación – acción un reto para el profesorado: guía práctica para grupos de trabajo, seminarios y equipos de investigación*. Editorial INDE.

Calvo, R. (2024). *Fundamentos del derecho financiero para instituciones estatales.* Ediciones Fundamedios.

Carranza, S. (2020). *La recaudación del impuesto predial urbano y su incidencia en la gestión presupuestaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Penipe, año 2020.* Tesis de Ingeniería. Universidad

Nacional de Chimborazo. Riobamba, Chimborazo. http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7164

Castro, J. (2025). *La encuesta como técnica de investigación, validez y confiabilidad*. Ediciones Universidad de la Empresa.

Cavada, G. (2023). *Universo, muestra, tamaño muestral y análisis estadístico en contextos empresariales.* Ediciones Bioestadístico.

Cely, N., Palacios, W., y Caicedo, A. (2023). *Conceptos y enfoques de metodología de investigación.* Editorial Creser.

Cesaré, C. (2023). *Relevancia del impuesto inmobiliario en los sistemas del impuesto predial en américa latina y el caribe*. Ediciones LILP.

Cordón, J., López, J., y Vaquero, J. (2021). *Manual de investigación bibliográfica y documental*. Ediciones Pirámide

Dávila, M. (2021). *Sistemas de información predial en los gobiernos descentralizados.* Editorial Milenio.

Días, V. (2020*). Metodología de la investigación científica y bioestadística para profesionales de ciencias de la salud*. Ediciones Master RIL.

Duque, L. (2024). *¿Qué son las responsabilidades ficales? Una mirada a las obligaciones legales de los contribuyentes.* Ediciones Detaico.

Durango, S. (2025). *Estadísticas tributarias en américa latina y el caribe 2024 – Ecuador*. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/topics/policy-sub-issues/global-taxt-revenues/estadisticas-tributarias-américa-latina-caribe-ecuador.pdf

Fernández, G. (2023). *Limitación de responsabilidad, exoneración y liberación del deudor.* Ediciones Olejnik.

Fraga, L. (2023). *La defensa del contribuyente*. https://books.google.com.ec/books?id=2tbwEAAAQBAJ

García, J. (2024). *Estrategia fiscal para pagar impuestos sin descapitalizarte*. Editorial México Business

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo. (2024). *Ordenanza de Regularización de los Catastros Prediales Urbanos y Rurales para la Determinación, Administración y Recaudación del Impuestos a los Predios para el Bienio 2024 – 2024 del Cantón Chimbo.*

https://drive.google.com/file/d/1iq-Au9OgqqgL4kiOQerdo6r_peelrTUS/view?usp=sharing

Gómez, M. (2025). *Introducción a la metodología de la investigación científica.* https://books.google.com.ec/books?id=9UDXPe4U7aMC

Guerrero, R., y Noriega, H. (2022). *Impuesto predial: factores que afectan su recaudo*. http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.36.1.2015.25

Gutiérrez, R. (2022). *Construir el ambiente: sociedad, estado y políticas*. Editorial Ilustrada.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2024). *Metodología de la investigación*. Ediciones McGraw-Hill

Lara, L., y Taopanta, V. (2024). *Examen especial a la cartera vencida de los impuestos prediales en el GAD Municipal del cantón San Miguel de Bolívar, período 2022 – 2023*. Tesis de Licenciatura. Universidad Estatal de Bolívar. Guaranda, Bolívar. https://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/7979

López, L. (2025). Población, muestra y muestreo. Punto Cero, *Cochabamba*. 9*(8)*, 69-74. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_artext&pid=S1815-02762004000100012

López, R. (2025). *Diccionario económico de expansión de mercados.* Ediciones Emprendedores.

Madrigal, G. (2021). Recaudación del impuesto predial en México: desafío del federalismo fiscal. *Investigación administrativa.* 50*(127)*, 256-279. http://doi.org/10.35426/iav50n127.09

Manzano, M. (2021). *Desarrollo de una metodología de actualización discreta de catastros prediales.* Ediciones Universidad de Almería.

Medina, M., Rojas, C., Bustamante W., Loiza, R., Martel, C., y Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: técnicas e instrumentos de investigación*. Editorial Inudi Perú SAC

Millán, H. (2024). Los efectos crecimiento y redistribución: una propuesta metodológica. *El trimestre económico*. 81*(323)*, 156-179.

Muñoz, C. (2023). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Ediciones Pearson Education.

Neira, M. (2020). La cultura tributaria en la recaudación de los tributos. *Polo del Conocimiento.* 4*(8)*, 203-217. https://doi.org/10.23857/pc.v4i8.1055

Ordoñez y Salazar (2024). Estrategias tributarias en la recaudación del impuesto predial en el cantón Santo Domingo, Ecuador. *Uniandes Episteme*. 11(3), 322-333. DOI: https://10.61154/rue.vi3.3541

Orellana, R. (2024). *Informe anual de la organización para la cooperación y desarrollo económico*. https://doi.org/10.1787/ec57392c-es

Paz, J. (2021). *Historia de los impuestos en Ecuador: visión sobre el régimen impositivo en la hostia económica nacional.* Ediciones SRI.

Pazmiño, M. (2024). *Evolución y caracterización de los impuestos prediales.* Editorial Maximus.

Portilla, A. (2023). *Una visión panorámica a las finanzas de los impuestos y la redistribución de la riqueza.* Editorial Magnum.

Quiroga, F. (2020). Historia de los impuestos alrededor del mundo. *Ciencia Latina. 48*(28), 12 – 15.

Ramírez, J., y Carrillo, P. (20*). Indicador de eficiencia recaudatoria del impuesto al valor agregado y del impuesto a la renda del Ecuador*. Editorial CEPAL

Rincón, J., y Cabezas, N. (2020). *Ordenación del territorio, ciudad y derecho urbano: competencias, instrumentos de planificación y desafíos.* https://books.google.com.ec/books?id=JV_8DwAAQBAJ

Rodríguez, A., y Pérez, O. (2022). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*. 82*(1)*, 179-200. https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647

Romero, J. (2021). *Historia y modelo técnico conceptual para estudios de catastros*.

Royo, F. (2023). *Derecho financiero y tributario, generalizaciones administrativas.* Editorial Civitas.

Soria, M., Del Castillo, W., y Vega, P. (2021). Propuesta de estrategias tributarias para la recaudación del impuesto predial en una municipalidad del Perú. *ECA Sinergia*. 13(2), 17-27. DOI: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v13i.3649

Suárez, L. (2023). *Los índices de morosidad de los impuestos municipales en el Ecuador*. Ediciones Lumix.

Velásquez, V. (2022). *Estudio práctico de los impuestos y derechos 2017.* Editorial Empresa Líder.

Villacorta, A. (2022). *Gestión de Cobranzas: ¿cómo motivar a los deudores a pagar?* Ediciones

Vivanco, M. (2024). *Muestreo estadístico, diseño y aplicaciones*. Editorial Universitaria.

Anexo 1. Cronograma de Gantt

Descripción	Fecha Inicio	Fecha Final	Días	Abr.				May.				Jun.				Jul.				Ago.				Sep.			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicio del proyecto de titulación	28/03/2025	28/03/2025	1																								
Capítulo I. Formulación del Problema	31/03/2025	08/04/2025	7																								
Capítulo II. Marco teórico	09/04/2025	17/04/2025	13																								
Capítulo III. Metodología	24/04/2025	28/04/2025	13																								
Capitulo IV. Resultados y Discusión	05/05/2025	13/05/2025	12																								
Capítulo V. Propuesta	09/05/2025	22/05/2025	25																								
Conclusiones y Recomendaciones	23/05/2025	03/06/2025	4																								
Entrega del proyecto	19/06/2025	04/06/2025	1																								
Aprobación del proyecto	16/07/2025	18/06/2025	13																								
Defensa del proyecto	17/09/2025	19/06/2025	1																								

Nota. Elaboración propia, 2025

Anexo 2. Presupuesto

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Comunicaciones realizadas	50	0,10	5,00
Hojas de cuestionarios para encuestas	366	0,10	36,60
Servicio de Internet (mensual)	6	24,00	96,00
Suministros de oficina		150,00	150,00
Servicio de transportación		100,00	100,00
Servicio de alimentación		90,00	90,00
Validación de datos		120,00	120,00
Adquisición de libros	2	120,00	120,00
Impresiones y anillados		100,00	100,00
		Total	917,60

Nota. Elaboración propia, 2025

Anexo 3. Carta de Aplicación del Trabajo de Integración Curricular

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo

DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

San José de Chimbo, 20 de Enero del 2025
Of. No. 012-DTH-GADMCCH-2025

Señorita.
Alexandra Elizabeth Naranjo Villares
ESTUDIANTER DE A UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
Presente_
Saludos cordiales

Referente al oficio de fecha 14 de enero del 2025, tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de poner en su conocimiento, como alumna de la CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA ha sido admitida para realizar la TESIS DE GRADO CON EL TEMA **´OPTIMIZACION DE LA RECAUDACION DE LA MORA PREDIAL EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON CHIMBO AÑO 2024.**

Además comunico que la Ing. **FONSECA CONSUELO DEL CARMEN,** Realizara la función de tutor de la Institución.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente;

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZA... DEL CANTÓN CHIMBO
TALENTO HUMANO
CHIMBO - ECUADOR

Abg. Anthony Prado Llanos
DIRECTOR DE TALENTO HUMANO DEL GADMCCH

Gobierno Autónomo Descentralizado
Municipal del Cantón Chimbo

DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

San José de Chimbo, 20 de Enero del 2025
Of. No. 013-DTH-GADMCCH-2025

Señorita.
Carina Elizabeth Yumbay Yaguachi
ESTUDIANTER DE A UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
Presente_
Saludos cordiales

Referente al oficio de fecha 14 de enero del 2025, tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de poner en su conocimiento, como alumna de la CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA ha sido admitida para realizar la TESIS DE GRADO CON EL TEMA **´OPTIMIZACION DE LA RECAUDACION DE LA MORA PREDIAL EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON CHIMBO AÑO 2024**.

Además comunico que la Ing. **FONSECA CONSUELO DEL CARMEN,** Realizara la función de tutor de la Institución.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente;

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHIMBO
TALENTO HUMANO
CHIMBO - ECUADOR

Abg. Anthony Prado Llanos
DIRECTOR DE TALENTO HUMANO DEL GADMCCH

Recibí
03/4/2025

Anexo 4. Instrumento de la entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

GUÍA DE ENTREVISTA PARA FUNCIONARIOS

Objetivo: Obtener datos para diagnosticar la modelización de la recaudación de la mora predial en el GAD del cantón Chimbo para la determinación de esquemas de deficiencias institucionales.

Instrucciones: Responder en forma escrita cada pregunta según su experiencia, las respuestas son confidenciales y anónimas, y se usarán con propósitos académicos.

1. ¿Cuál es el procedimiento que se realiza para el cobro de los impuestos prediales vencidos?

   _____
   _____
   _____

2. ¿Cuáles son los limitantes como institución municipal en la recuperación de los impuestos prediales vencidos?

   _____
   _____
   _____

3. ¿Cuáles son las causas de la mínima recaudación del impuesto predial en mora a los propietarios de inmuebles?

   _____
   _____
   _____

4. ¿Qué capacitaciones ha recibido sobre el manejo y/o gestión en la recaudación de mora predial?

_____
_____
_____

5. ¿Qué información brinda la entidad municipal a los contribuyentes en cuanto a la mora predial?

_____
_____
_____

6. ¿Cómo es el proceso de cobro de mora predial a los contribuyentes mediante el departamento jurídico?

_____
_____
_____

7. ¿Cuál es el impacto financiero de la existencia de la mora predial en el GAD municipal del cantón Chimbo?

_____
_____
_____

Gracias por su colaboración

Anexo 5. Instrumento de la encuesta

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CUESTIONARIO PARA CONTRIBUYENTES EN MORA

Objetivo: Obtener datos para diagnosticar la modelización de la recaudación de la mora predial en el GAD del Cantón Chimbo para la determinación de esquemas de deficiencias institucionales.

Instrucciones: Marcar con un visto (✓) la casilla a la respuesta que da a cada afirmación, estas son confidenciales y anónimas, y se usarán con propósitos académicos.

Canales de información

1. ¿La mora predial es notificada por los funcionarios institucionales?

   ☐ Siempre
   ☐ A veces
   ☐ Nunca

2. ¿Ha consultado su deuda predial en ventanilla?

   ☐ Siempre
   ☐ A veces
   ☐ Nunca

3. ¿Ha recibido información sobre obligaciones prediales en alguna emisora de radio, por medio de trípticos, bolines, prensa o redes sociales?

   ☐ Siempre
   ☐ A veces
   ☐ Nunca

Beneficios adicionales

4. ¿Recibe información de los descuentos en impuestos por pronto pago?

   ☐ Si
   ☐ No

5. ¿Recibe información de las exenciones en pago de impuestos?
   - ☐ Si
   - ☐ No

Servicio al cliente

6. ¿La atención brindada en recaudación al momento de realizar su pago es eficiente?
   - ☐ Siempre
   - ☐ A veces
   - ☐ Nunca

7. ¿El tiempo de espera para ser atendido en la ventanilla de recaudación de impuestos vencidos es adecuada?
   - ☐ Siempre
   - ☐ A veces
   - ☐ Nunca

8. ¿El personal de recaudación de impuestos prediales explica de manera adecuada los procedimientos y requisitos para el pago de impuestos atrasados?
   - ☐ Siempre
   - ☐ A veces
   - ☐ Nunca

Cultura tributaria

9. ¿El pago de sus impuestos lo realiza?
   - ☐ Primer mes
   - ☐ Primer trimestre
   - ☐ Primer semestre

10. ¿Conoce cómo se utilizan los impuestos prediales que se paga en el Cantón Chimbo?

- ☐ Perfectamente
- ☐ Poco
- ☐ Nada

Valuación Predial

11. ¿El interés que se paga por mora con relación al tiempo de vencimiento considera que es?

- ☐ Alto
- ☐ Medio
- ☐ Bajo

12. ¿Cómo ha aumentado el pago del impuesto predial el primer año con relación al siguiente año?

- ☐ Muy significativo
- ☐ Poco significativo
- ☐ Nada significativo

Actualización catastral

13. ¿La dirección registrada de su propiedad es correcta?

- ☐ Si
- ☐ No

14. ¿Ha recibido visitas del GAD para actualizar daros de su propiedad?

- ☐ Siempre
- ☐ A veces
- ☐ Nunca

15. ¿Los linderos de su propiedad están actualizados en el registro catastral conforme consta en la escritura notarizada?

- ☐ Totalmente
- ☐ Parcialmente
- ☐ Nada

Mecanismos de pago

16. ¿Sus obligaciones tributarias paga en?

- ☐ Ventanilla
- ☐ Transferencias bancarias

Gracias por su colaboración

Anexo 6. Cedulas presupuestarias municipales

Año 2020

15/04/25, 15:39 Plataforma de Gestión Empresarial

GAD Municipal del Cantón Chimbo
0260000680001

PRESUPUESTO (PERIODO 2020-12)
CEDULA PRESUPESTARIA DE INGRESOS POR UNIDAD EJECUTORA

FECHA 2025-04-15
USUARIO MQUROZ
REPORTE

Partida	Partida Ingreso	Inicial	Reformas	Codificado	Devengado	Recaudado	Saldo Devengar
110102001001	A la Utilidad por la Venta de Predios Urbanos	8,000.00	-3,000.00	5,000.00	4,807.28	4,807.28	192.72
110201001001	A los Predios Urbanos	35,454.20	1,050.29	36,504.49	31,009.73	31,010.14	5,494.76
110202001001	A los Predios Rústicos	51,524.18	3,233.58	54,757.76	46,515.63	46,515.22	8,242.13
110206001001	Impuesto De Alcabalas	28,000.00	-762.00	27,238.00	24,145.59	24,145.59	3,092.41
110207001001	A los Activos Totales	252.84	0.00	252.84	29.92	29.92	222.92
110704001001	Patentes Comerciales, Industriales y de Servicios	17,000.00	1,802.00	18,802.00	18,801.24	18,801.24	0.76
130103001001	Ocupación de Lugares Públicos	0.00	2,960.00	2,960.00	2,960.00	2,960.00	0.00
130108001001	Prestación de Servicios	112,746.00	0.00	112,746.00	112,746.00	61,704.00	0.00
130109001001	Rodaje de Vehículos Motorizados	36,339.00	0.00	36,339.00	23,250.00	23,250.00	13,089.00
130114001001	Servicios de Camales	12,000.00	0.00	12,000.00	3,330.00	3,330.00	8,670.00

192.168.200.102:80891/Gk-gad/kpresupuesto/view/reportes

Año 2021

15/04/25, 15:35 Plataforma de Gestión Empresarial

GAD Municipal del Cantón Chimbo
0260000680001

PRESUPUESTO (PERIODO 2021-12)
CEDULA PRESUPESTARIA DE INGRESOS POR UNIDAD EJECUTORA

FECHA 2025-04-15
USUARIO MQUROZ
REPORTE

Partida	Partida Ingreso	Inicial	Reformas	Codificado	Devengado	Recaudado	Saldo Devengar
110102001001	A la Utilidad por la Venta de Predios Urbanos	5,557.75	-124.00	5,433.75	5,433.49	5,433.49	0.26
110201001001	A los Predios Urbanos	35,454.25	12,254.21	47,708.46	39,682.05	39,682.05	8,026.41
110202001001	A los Predios Rústicos	63,580.57	7,982.11	71,562.68	59523.07	59,523.07	12,039.61
110206001001	Impuesto De Alcabalas	27,824.90	3,819.00	31,643.90	31,643.32	31,643.32	0.58
110207001001	A los Activos Totales	100.00	0.00	100.00	52.34	52.34	47.66
110704001001	Patentes Comerciales, Industriales y de Servicios	20,000.00	23,079.00	43,079.00	43,078.97	43,078.97	0.03
130103001001	Ocupación de Lugares Públicos	4,000.00	2,2260.00	6,260.00	6,120.00	6,120.00	140.00
130108001001	Prestación de Servicios	39,144.00	76,364.00	115,508.00	115,478.00	67.808.00	30.00
130109001001	Rodaje de Vehículos Motorizados	27,643.00	2,900.00	30,543.00	30,675.00	30,675.00	-132.00
130114001001	Servicios de Camales	6,709.00	6,216.00	12,925.00	12,925.00	12,925.00	0.00

192.168.200.102:80891/Gk-gad/kpresupuesto/view/reportes

Año 2022

15/04/25, 15:39 Plataforma de Gestión Empresarial

GAD Municipal del Cantón Chimbo
0260000680001

PRESUPUESTO (PERIODO 2022-12)
CEDULA PRESUPESTARIA DE INGRESOS POR UNIDAD EJECUTORA

FECHA 2025-04-15
USUARIO MQUROZ
REPORTE

Partida	Partida Ingreso	Inicial	Reformas	Codificado	Devengado	Recaudado	Saldo Devengar
110102001001	A LA VENTA DE PREDIOS PLUSVALIA	5,000.00	9,610.00	14,610.00	14,610.00	14,609.29	0.71
110201001001	A los Predios Urbanos	14,589.66	43,768.98	58,358.65	44,983.11	44,983.11	13,375.54
110202001001	A los Predios Rústicos	26,261.39	61,276.58	87,537.98	67,474.94	67,474.68	20,063.04
110206001001	Impuesto De Alcabalas	20,000.00	40,351.00	60,351.00	60,351.00	60,350.58	0.42
110207001001	A los Activos Totales	100.00	20.00	120.00	120.00	115.92	4.08
110704001001	Patentes Comerciales, Industriales y de Servicios	40,000.00	4,310.00	44,310.00	44,310.00	44,309.92	0.08
130103001001	Ocupación de Lugares Públicos	4,000.00	3,095.00	7,095.00	7,095.00	7,095.00	0.00
130108001001	Prestación de Servicios	60,000.00	46,138.00	106,138.00	106,138.00	64,420.00	0.00
130109001001	Rodaje de Vehículos Motorizados	20,000.00	11,339.00	31,339.00	31,339.00	31,339.00	0.00
130114001001	Servicios de Camales	10,000.00	3,903.00	13,903.00	13,903.00	13,903.00	0.00

192.168.200.102:80891/Gk-gad/kpresupuesto/view/reportes

15/04/25, 15:42

Plataforma de Gestión Empresarial

GAD Municipal del Cantón Chimbo
0260000680001

FECHA 2025-04-15
USUARIO MQUROZ
REPORTE

PRESUPUESTO (PERIODO 2023-12)
CEDULA PRESUPESTARIA DE INGRESOS POR UNIDAD EJECUTORA

Partida	Partida Ingreso	Inicial	Reformas	Codificado	Devengado	Recaudado	Saldo Devengar
110102001001	A LA VENTA DE PREDIOS PLUSVALIA	14,610.00	6,767.21	21,377.21	20,387.99	20,387.99	989.22
110201001001	A los Predios Urbanos	51,267.99	15,715.51	66,983.50	50,188.99	50,188.98	16,794.51
110202001001	A los Predios Rústicos	90,271.11	10,204.13	100,475.24	75,283.47	75,283.48	25,191.77
110206001001	Impuesto De Alcabalas	60,351.00	-2,000.00	58,351.00	58,302.84	58,302.84	48.16
110207001001	A los Activos Totales	120.00	830.00	950.00	942.34	942.34	7.66
110704001001	Patentes Comerciales, Industriales y de Servicios	44,310.00	-730.00	43,580.00	37,922.86	37,922.86	5,657.14
130103001001	Ocupación de Lugares Públicos	7,095.00	0	7,095.00	6,416.50	6,416.50	678.50
130108001001	Prestación de Servicios	106,138.00	5,081.00	111,219.00	110,994.00	65,402.00	225.00
130109001001	Rodaje de Vehículos Motorizados	31,339.00	10,800.00	42,139.00	42,132.00	42,132.00	7.00
130114001001	Servicios de Camales	13,903.00	2,800.00	16,703.00	16,386.00	16,386.00	317.00

192.168.200.102:80891/Gk-gad/kpresupuesto/view/reportes

Año 2024

15/04/25, 15:45 Plataforma de Gestión Empresarial

GAD Municipal del Cantón Chimbo
0260000680001

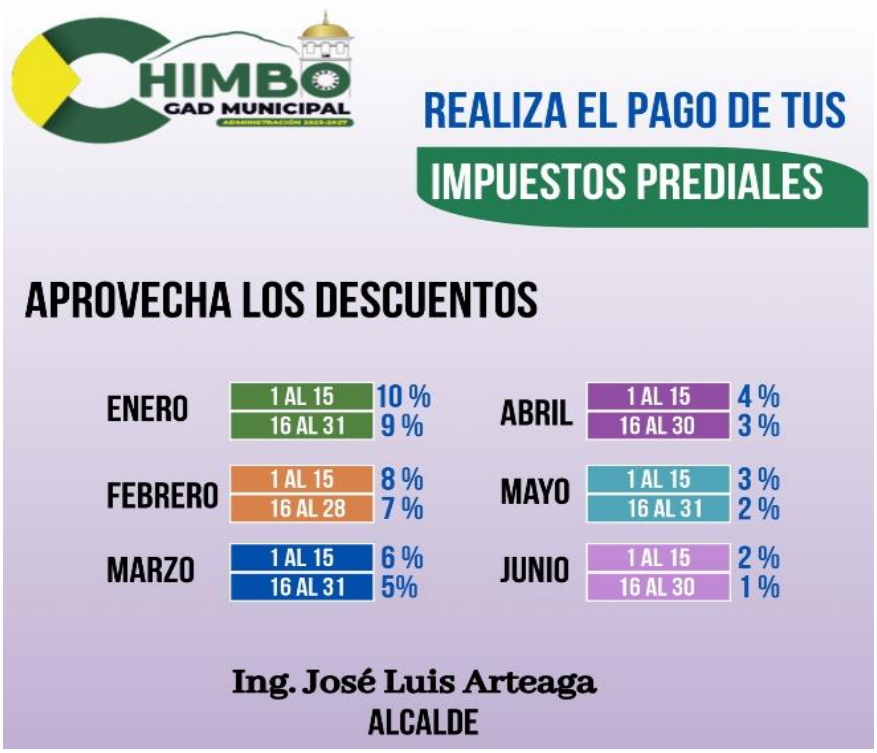
PRESUPUESTO (PERIODO 2024-12)
CEDULA PRESUPESTARIA DE INGRESOS POR UNIDAD EJECUTORA

FECHA 2025-04-15
USUARIO MQUROZ
REPORTE

Partida	Partida Ingreso	Inicial	Reformas	Codificado	Devengado	Recaudado	Saldo Devengar
110102001001	A LA VENTA DE PREDIOS PLUSVALIA	20,000.00	0.00	20,000.00	16,148.40	16,148.40	3,851.60
110201001001	A los Predios Urbanos	79,977.32	2,336.28	82,313.60	60,385.99	60,385.99	21,927.61
110202001001	A los Predios Rústicos	98,626.50	24,843.89	123,470.39	90,578.98	90,578.98	32,891.41
110206001001	Impuesto De Alcabalas	73,647.61	-11,000.00	62,647.61	58,961.46	58,961.46	3,686.15
110207001001	A los Activos Totales	200.00	1,200.00	1,400.00	1,062.63	1,062.63	337.37
110704001001	Patentes Comerciales, Industriales y de Servicios	44,230.00	-10,200.00	34,030.00	24,177.69	24,177.69	9,852.31
130103001001	Ocupación de Lugares Públicos	7,095.00	0.00	7,095.00	5,383.00	5,383.00	1,712.00
130108001001	Prestación de Servicios	113,536.00	150.00	113,686.00	113,625.00	67,475.74	61.00
130109001001	Rodaje de Vehículos Motorizados	31,339,00	15,000.00	46,339.00	46,262.00	46,262.00	77.00
130114001001	Servicios de Camales	19,903.00	2,000.00	15,903.00	15,732.00	15,732.00	171.00

192.168.200.102:80891/Gk-gad/kpresupuesto/view/reportes

Anexo 7. Afiches informativos





CHIMBO
GAD MUNICIPAL

EVITA EL JUICIO DE COACTIVA

Implica el pago completo de una deuda adquirida por el tiempo de mora, que permite a las instituciones cobrar un monto adeudado.

EVITA ACCIONES LEGALES





Ing. José Luis Arteaga
ALCALDE

CHIMBO
GAD MUNICIPAL

EXONERACIONES DE PAGO DEL IMPUESTO PREDIALES



El contribuyente que ha cumplido 65 años de edad acercarse a las oficinas del GAD Municipal del cantón Chimbo, presenta tu cedula de identidad para acceder a tu exoneración del impuesto predial.

¡NO PIERDAS ESTA OPORTUNIDAD!

ALCALDE: **Ing. José Luis Arteaga**

Anexo 8. Evidencias fotográficas

















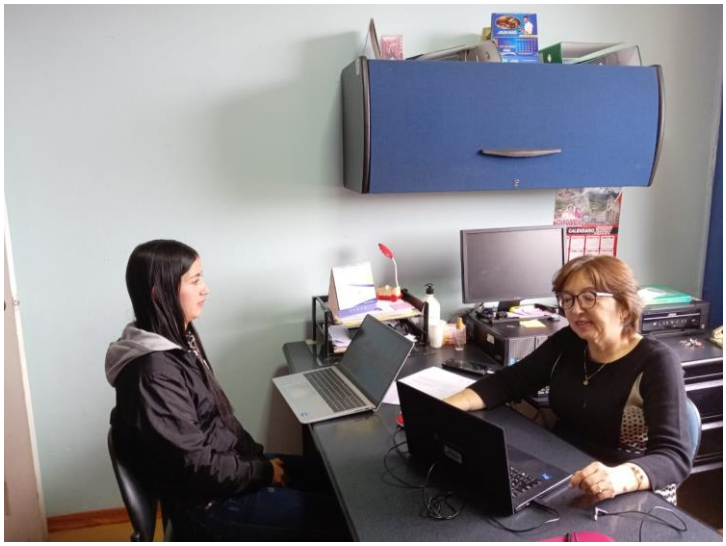





GAD MUNICIPAL DEL
CANTÓN CHIMBO
1913-1915


GAD MUNICIPAL DEL
CANTÓN CHIMBO









Anexo 9. Certificado de antiplagio

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ING. MERCEDES ANABEL MONAR VERDEZOTO EN CALIDAD DE DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado "**Optimización de la recaudación de la mora predial en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo, año 2024**", presentado por Alexandra Elizabeth Naranjo Villares y Carina Elizabeth Yumbay Yaguachi estudiantes de la **carrera de Contabilidad y Auditoría** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta URKUND, reflejando un **porcentaje de similitud del 8%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 28 de julio del 2025

Atentamente,

Ing. Mercedes Anabel Monar Verdezoto
Directora

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...



Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Fuentes principales

8%	Fuentes de Internet
1%	Publicaciones
7%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

Texto oculto
1999 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Anexo 10. Enlace repositorio digital