



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A  
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**ANÁLISIS DE LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS IMPUESTOS  
PREDIALES EN EL CANTÓN CHONE EN TIEMPOS DE COVID-19  
PERÍODO 2020-2021**

**AUTORES:**

**ANGIE PIERINA ROBLES OSTAIZA  
BRYAN EDUARDO ESPINOZA VELEZ**

**TUTORA:**

**ING. MARIE LÍA VELÁSQUEZ VERA, MG.**

**CALCETA, JULIO DE 2023**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

ANGIE PIERINA ROBLES OSTAIZA, con cédula de ciudadanía 1315129609, y BRYAN EDUARDO ESPINOZA VELEZ, con cédula de ciudadanía 1313628404, declaran bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: ANÁLISIS DE LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS IMPUESTOS PREDIALES EN EL CANTÓN CHONE EN TIEMPOS DE COVID-19 PERÍODO 2020-2021, es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a nuestro favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



---

**ANGIE PIERINA ROBLES OSTAIZA**

**CC: 1315129609**



---

**BRYAN EDUARDO ESPINOZA VELEZ**

**CC: 1313628404**

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

ANGIE PIERINA ROBLES OSTAIZA, con cédula de ciudadanía 1315129609, y BRYAN EDUARDO ESPINOZA VELEZ, con cédula de ciudadanía 1313628404, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: ANÁLISIS DE LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS IMPUESTOS PREDIALES EN EL CANTÓN CHONE EN TIEMPOS DE COVID-19 PERÍODO 2020-2021, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



---

**ANGIE PIERINA ROBLES OSTAIZA**

**CC: 1315129609**



---

**BRYAN EDUARDO ESPINOZA VELEZ**

**CC: 1313628404**

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing. Marie Lía Velásquez Vera, Mgs. certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: ANÁLISIS DE LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS IMPUESTOS PREDIALES EN EL CANTÓN CHONE EN TIEMPOS DE COVID-19 PERÍODO 2020-2021, que ha sido desarrollado por Angie Pierina Robles Ostaiza y Bryan Eduardo Espinoza Velez, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**ING. MARIE LÍA VELÁSQUEZ VERA, MG**  
**CC: 1310476740**  
**TUTORA**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: ANÁLISIS DE LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS IMPUESTOS PREDIALES EN EL CANTÓN CHONE EN TIEMPOS DE COVID-19 PERÍODO 2020-2021, que ha sido desarrollado por ANGIE PIERINA ROBLES OSTAIZA Y BRYAN EDUARDO ESPINOZA VELEZ, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**ING. MARÍA PATRICIA GARCÍA VERA, MG**  
**CC: 1306227610**  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

**ING. ANDREA SOFÍA**  
**MENDOZA ZAMBRANO, MG**  
**CC: 1309484135**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

**EC. JOSÉ FERNANDO**  
**MEJÍA LOOR, MG**  
**CC: 1307786465**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A mi familia, que fue, es y será el pilar fundamental en mi vida, tanto por sus enseñanzas y sobre todo por guiarme por el camino del bien.

A mi tutora Ing. Marie Lía, por estar pendiente de cada detalle en las diferentes fases de este trabajo, su apoyo y ayuda fue indispensable.

Y a mis docentes en general, por sus conocimientos, calidez y sus valores éticos tanto como profesionales y personas que sin lugar a duda servirán para mi desarrollo laboral.

**ANGIE PIERINA ROBLES OSTAIZA**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A los docentes de toda mi trayectoria académica por sus conocimientos brindados, sus enseñanzas, valores y virtudes que conforman en cierta medida parte de mis saberes y accionares como estudiante y profesional en formación.

A mis padres, hermanos, primos, tíos, amigos, padrinos, y demás personas que han tenido la gentileza de mostrarme principios éticos y han contribuido a forjar mi personalidad.

**BRYAN EDUARDO ESPINOZA VELEZ**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la fuerza y sabiduría para continuar en el camino hacia la obtención de mi título universitario.

A mis padres, Luis Fernando y Dolores María por ser mi apoyo incondicional en cada una de mis etapas, por su motivación día a día e inculcarme buenos valores, porque gracias a ustedes soy lo que soy.

A mis ángeles en el cielo (Fernando, Rigoberto, Delia y María Luisa), por todo su amor y sus enseñanzas, siempre los tengo presente en mi mente y mi corazón.

**ANGIE PIERINA ROBLES OSTAIZA**



## **DEDICATORIA**

A mis padres, que han sido la fuente de mis conocimientos, saberes y valores, y siempre mostrándome el camino del bien. A mi madre, Carmen Velez, a mi padre, Ramón Espinoza, a mis hermanos, tíos, amigos, y demás personas cercanas que me han aconsejado durante la trayectoria de mi vida, y de mi carrera universitaria, y contribuyeron a forjar mi carácter como persona.

A Dios por mostrarme las virtudes de mí como ser humano, a mis maestros, que han sido parte importante en mi formación académica, a mis abuelos, padrino, y a mis amigos.

Y, sobre todo, este trabajo es fruto de mi superación diaria, esfuerzo, empeño y dedicación, que han influido el estar aquí y ahora, empezando una nueva etapa de mi vida, como persona y como futuro profesional.

**BRYAN EDUARDO ESPINOZA VELEZ**

## CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
DEDICATORIA.....	ix
CONTENIDO GENERAL.....	x
CONTENIDO DE TABLA Y FIGURAS.....	xvii
CONTENIDO DE TABLAS.....	xvii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xix
RESUMEN.....	xx
ABSTRACT.....	xxi
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	6
1.3 OBJETIVOS.....	8
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	8

1.3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
1.4	IDEA A DEFENDER.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....		10
2.1.	CULTURA TRIBUTARIA.....	11
2.1.1.	CULTURA .....	11
2.1.2.	CULTURA TRIBUTARIA .....	11
2.1.3.	DIMENSIONES DE LA CULTURA TRIBUTARIA.....	12
2.1.4.	TRIBUTOS O IMPUESTOS.....	13
2.1.5.	ELEMENTOS DE LA CULTURA TRIBUTARIA.....	14
2.1.6.	CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS.....	16
2.1.7.	PRESIÓN TRIBUTARIA .....	17
2.1.8.	EVASIÓN TRIBUTARIA .....	18
2.1.9.	LA CULTURA TRIBUTARIA EN ECUADOR.....	18
2.1.10.	NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL.....	19
2.1.11.	ELEMENTOS DE LOS IMPUESTOS .....	20
2.1.12.	FINALIDAD DE LOS TRIBUTOS.....	21
2.1.13.	IMPORTANCIA DE LOS IMPUESTOS.....	21
2.1.14.	PAGO DE LOS IMPUESTOS .....	21
2.1.15.	ALCANCE .....	22
2.1.16.	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA .....	23
2.1.17.	LA GESTIÓN PÚBLICA.....	23

2.1.18. CORRUPCIÓN.....	24
2.2. RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS PEDIALES .....	25
2.2.1. COMPETENCIA DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS.....	25
2.2.2. FINANCIAMIENTO DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS.....	26
2.2.3. CLASIFICACIÓN DE LOS INGRESOS PROPIOS DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES .....	26
2.2.4. IMPUESTOS DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS.....	27
2.2.5. IMPUESTO PREDIAL.....	28
2.2.6. IMPUESTO PREDIAL URBANO.....	28
2.2.7. IMPUESTO PREDIAL RURAL.....	31
2.2.8. IMPORTANCIA DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL 34	
2.2.9. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE .....	35
2.2.10. MISIÓN .....	36
2.2.11. PRINCIPIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE .....	37
2.2.12. PLAN DE MEJORA .....	37
2.2.13. METODOLOGÍA PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA .....	38

2.2.14. COVID-19.....	39
2.2.15. EFECTOS DEL COVID-19 EN LA ECONOMÍA ECUATORIANA ..	39
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	41
3.1 UBICACIÓN.....	41
3.2. DURACIÓN.....	41
3.3. MÉTODOS.....	42
3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO .....	42
3.3.2. MÉTODO DEDUCTIVO.....	42
3.3.3. MÉTODO ANALÍTICO-SINTÉTICO.....	43
3.3.4. MÉTODO HISTÓRICO .....	43
3.3.5. MÉTODO ESTADÍSTICO .....	44
3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	44
3.4.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	44
3.4.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA .....	45
3.5. TÉCNICAS.....	45
3.5.1. ENCUESTA.....	46
3.5.2. ESCALA DE LIKERT .....	46
3.5.3. MODELO DE SERVQUAL.....	46
3.5.4. ENTREVISTA.....	47
3.6. HERRAMIENTAS.....	47
3.6.1. CUESTIONARIO .....	48

3.6.2. GUÍA DE ENTREVISTA .....	48
3.6.3. GOOGLE FORMS .....	49
3.7. VARIABLES .....	49
3.7.1. VARIABLE INDEPENDIENTE .....	49
3.7.2. VARIABLE DEPENDIENTE .....	49
3.8. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	49
3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	51
3.9.1. FASE 1. Evaluar los alcances en temas de cultura tributaria antes del COVID-19 con el periodo 2020-2021 y su análisis comparativo, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone .....	51
3.9.2. FASE 2. Identificar los métodos de pago y los niveles de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone. ....	52
3.9.3. FASE 3. Proponer un plan de mejora que fortalezca la cultura tributaria de los habitantes y mejoren los niveles de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone en el periodo de análisis.....	53
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	55
4.1. EVALUAR LOS ALCANCES EN TEMAS DE CULTURA TRIBUTARIA ANTES DEL COVID-19 CON EL PERIODO 2020-2021 Y SU ANÁLISIS COMPARATIVO, EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE .....	55
4.1.1. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LOS CIUDADANOS CON OBLIGACIONES PREDIALES CON EL GOBIERNO AUTÓNOMO	

DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE PARA IDENTIFICAR EN CUÁNTA MEDIDA CONOCEN DE SUS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS .....	56
4.1.2. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA A LOS CONTRIBUYENTES DEL CANTÓN CHONE .....	56
4.1.3. ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS O PROYECTOS DE CULTURA TRIBUTARIA QUE EJECUTA EL GADM DEL CANTÓN CHONE .....	74
4.1.4. REVISIÓN DOCUMENTAL DE LAS RECAUDACIONES DE LOS IMPUESTOS PEDIALES DURANTE EL PERIODO DETERMINADO EN LA INVESTIGACIÓN.....	75
4.1.5. DISEÑO DE UN CUADRO COMPARATIVO DE LA RECAUDACIÓN DE LOS IMPUESTOS PEDIALES EN EL PERIODO 2019-2020.....	75
4.2. IDENTIFICAR LOS MÉTODOS DE PAGO Y LOS NIVELES DE RECAUDACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE .....	76
4.2.1. APLICACIÓN DE ENTREVISTA RELACIONADA CON LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS PEDIALES A LA PERSONA ENCARGADA DE LA COORDINACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS INTERNAS DEL GADM DEL CANTÓN CHONE.....	77
4.2.2. ELABORACIÓN DE UNA FICHA RESUMEN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENTREVISTA .....	80
4.2.3. ELABORACIÓN DE UN FODA REFERENTE AL PROCESO DE CANCELACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL.....	82

4.2.4. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO.....	83
4.3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE FORTALEZCA LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS HABITANTES Y MEJOREN LOS NIVELES DE RECAUDACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE EN EL PERIODO DE ANÁLISIS .....	84
4.3.1. ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORA QUE FORTALEZCA LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS HABITANTES DEL CANTÓN CHONE ....	84
4.3.2. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA A LOS INVOLUCRADOS EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LOS IMPUESTOS PEDIALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE .....	88
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	89
5.1. CONCLUSIONES .....	89
5.2. RECOMENDACIONES.....	90
BIBLIOGRAFÍA .....	92
ANEXOS .....	105



## CONTENIDO DE TABLA Y FIGURAS

### CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla N° 1.</b> Dimensiones de la cultura tributaria .....	13
<b>Tabla N° 2.</b> Elementos de los impuestos .....	20
<b>Tabla N° 3.</b> Guía de “buena” gestión pública .....	24
<b>Tabla N° 4.</b> Dimensiones de los impuestos prediales .....	35
<b>Tabla N° 5.</b> Principios del GADM del cantón Chone .....	37
<b>Tabla N° 6.</b> Estadística del nivel de confianza .....	50
<b>Tabla N° 7.</b> Datos para la obtención de la muestra .....	50
<b>Tabla N° 8.</b> Frecuencia de capacitaciones brindadas por el GADM del cantón Chone	57
<b>Tabla N° 9.</b> Aceptación de pago de obligaciones municipales .....	58
<b>Tabla N° 10.</b> ¿Cuáles considera que son motivos de incumplimiento y retraso del pago del impuesto predial? .....	58
<b>Tabla N° 11.</b> ¿Considera usted que la recaudación del pago de los impuestos prediales es usada para obras de beneficio social? .....	59
<b>Tabla N° 12.</b> ¿Considera usted que el impuesto fijado por el predial de su inmueble es proporcional al valor real? .....	60
<b>Tabla N° 13.</b> ¿Considera usted oportuno que el GAD realice capacitaciones de cultura tributaria a los ciudadanos? .....	60

**Tabla N° 14.** ¿Cuánto conoce usted sobre cultura tributaria? .....61

**Tabla N° 15.** ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone ha brindado capacitaciones referentes a la cultura tributaria a la ciudadanía?

62

**Tabla N° 16.** ¿Considera usted apropiado el pago del impuesto predial a tiempo para el desarrollo poblacional? .....63

**Tabla N° 17.** ¿Considera usted que la pandemia del COVID-19 tuvo influencia en el pago de impuestos prediales del cantón? .....64

**Tabla N° 18.** ¿Canceló usted en la fecha establecida el pago por concepto de impuestos prediales, periodo 2020-2021?.....65

**Tabla N° 19.** ¿Considera que las facilidades de pago que brinda el GADM del cantón Chone se ajustan a la realidad económica de las personas? .....65

**Tabla N° 20.** ¿Está usted de acuerdo con que el GADM del cantón Chone debería utilizar los medios digitales para una mejor comunicación hacia los ciudadanos?67

**Tabla N° 21.** ¿Se encuentra conforme con el servicio que le brindaron los servidores públicos del Departamento de Catastro del GADM del cantón Chone?

67

**Tabla N° 22.** ¿Se encuentra conforme con la amabilidad que brindaron los servidores públicos del Departamento de Catastro del GADM del cantón Chone?

68

**Tabla N° 23.** ¿El tiempo que usted utilizó para los trámites en el Departamento de Catastro del GADM del cantón Chone fue acorde al disponible? .....69

<b>Tabla N° 24.</b> En caso del aumento del valor del impuesto predial a pagar, para la construcción de obras y mejora en la calidad de los servicios por parte del GADM del cantón Chone, ¿estaría usted de acuerdo en pagar ese valor adicional?.....	70
<b>Tabla N° 25.</b> Ficha resumen de resultados de la encuesta .....	71
<b>Tabla N° 26.</b> Cuadro comparativo de recaudación impuestos prediales GADM del cantón Chone	75
<b>Tabla N° 27.</b> Ficha resumen de la entrevista.....	80
<b>Tabla N° 28.</b> FODA .....	82
<b>Tabla N° 29.</b> Plan de mejora .....	86

## **CONTENIDO DE FIGURAS**

<b>Figura N ° 1.</b> Hilo conductor del marco teórico referencial a la investigación.....	10
<b>Figura N ° 2.</b> Mapa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone	41

## **RESUMEN**

Esta investigación se desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone, con el propósito de analizar la cultura tributaria en la recaudación de los impuestos prediales en el cantón Chone en tiempos de COVID-19 periodo 2020-2021, para una propuesta de mejora en la gestión de cobro. Esta investigación se trabajó en tres etapas mediante la aplicación de los métodos inductivo, deductivo, analítico-sintético, histórico y el estadístico. En la primera etapa se emplearon técnicas como la encuesta, elaborada a partir de las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, la misma que fue dirigida a los contribuyentes para comprender su grado de conocimiento respecto a la cultura tributaria e identificar en cuánta medida han cumplido con el pago de sus impuestos prediales. En la segunda etapa se realizó una entrevista a la persona encargada de la Coordinación del Departamento de Rentas Internas del municipio, logrando constatar que cuentan con muchas formas de pago como convenios con entidades bancarias, cancelación por medio de Red Facilito y Western Union, página web y aplicación móvil, pero no existen capacitaciones sobre cultura tributaria para los ciudadanos en general, además, se diseñó un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas existentes en el proceso de recaudación de dichos tributos municipales. En la tercera etapa se estableció un plan de mejora, en donde se visualizaron los problemas identificados durante el trabajo de titulación, así como las posibles estrategias, actividades y metas que se pueden realizar para resolver estas dificultades en dicha institución pública.

## **PALABRAS CLAVE**

Administración financiera, presupuesto, política fiscal, tributo, recursos financieros, recaudación, financiación, administración pública.

## **ABSTRACT**

This investigation was developed in the Municipal Decentralized Autonomous Government in Chone Canton, to analyze the tax culture in property tax collection in Chone Canton during the COVID-19 period 2020-2021, to propose improvements in the collection management. This research was worked in three stages by applying the methods inductive, deductive, analytical-synthetic, historical, and statistical. In the first stage, techniques such as the survey were used, elaborated from the dimensions of reliability, responsiveness, and empathy, the same one that was directed to taxpayers to understand their degree of knowledge regarding the tax culture and identify to how much extent they have complied with the payment of their property taxes. In the second stage, an interview was conducted with the person in charge of the Coordination of the Internal Revenue Department of the municipality, managing to verify that they have many forms of payment such as agreements with banks, cancellation through Red Facilito and Western Union, website and mobile application, but there is no training on tax culture for citizens in general. Additionally, an analysis of the strengths, opportunities, weaknesses and threats existing in the process of collecting these municipal taxes was designed. In the third stage, an improvement plan was established, where the problems identified during the thesis work were visualized, as well as the possible strategies, activities, and goals that can be implemented to solve these difficulties in said public institution.

## **KEYWORDS**

Financial administration, budget, fiscal policy, tax, financial resources, collection, financing, public administration.

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La cultura tributaria, es el compromiso de los ciudadanos hacia el Estado y el bienestar de todos los habitantes de un país mediante el pago de los impuestos y las obligaciones estatales. En ciertos países el pago de los impuestos es un problema para la administración financiera, pues las personas no cuentan con una cultura tributaria comprometida. Se puede tomar en consideración el caso de Perú, donde Fernández y Panca (2020) expresan que existe un gran problema en la recaudación tributaria en los municipios, llegándose a contabilizar una pérdida del 70%, las razones van desde una cultura tributaria deficiente y los malos procesos que el Estado lleva para la recuperación en estos impuestos.

Es así que, los tributos en ocasiones no se pagan a tiempo por la cultura tributaria que los habitantes poseen, al igual que por dificultades económicas, lo que supone un gran inconveniente para las proyecciones y programas futuros que los gobiernos deseen desarrollar para el bienestar de la sociedad. Por otra parte, el COVID-19 (coronavirus) es otro factor que pudo influir en el cumplimiento de las obligaciones, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD Development Center, 2020) menciona que la crisis del COVID-19 representa uno de los mayores problemas que se han vivido en la actualidad, y ha generado una ola de desempleo puesto que las empresas han visto su economía afectada severamente y cedieron al despido masivo de empleados.

Sobre la economía ecuatoriana, Ochoa et al., (2021) enfatizan ha sufrido un gran declive por la pandemia del COVID-19, y que: “Seguramente no se volverá a la vida de antes, y ahora se debe ser flexibles y adaptarse a las nuevas circunstancias” (p. 10). De igual forma, en una encuesta desarrollada en Ecuador por el Fondo de las

Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2021) indica que, por la pandemia, las familias priorizaron gastos, o no tenían el dinero suficiente para subsistir. Tomando como comparación cada 10 hogares, en la encuesta se pudo identificar que 5 hogares empezaron a hacer préstamos a los bancos; 4 hogares se vieron en la necesidad de no cumplir con el respectivo pago en las facturas mensuales; y 4 hogares también recurrieron a aplazar el pago en las cuotas de los préstamos que habían realizado. Es por esto que Yoza et al., 2020 refieren sobre los efectos futuros de la pandemia en cuanto a los impuestos:

El impacto que ha provocado la COVID-19, es negativo, los contribuyentes se encuentran ante mecanismos incorrectos que pueden a largo plazo acarrear multas, intereses y sanciones por los Servicios de Rentas Internas. Estas razones provocarán desmotivación de los propietarios y ocasionarán decisiones desfavorables desde el punto de vista económico, que serán traducidas como una recesión social y económica para el país y el sector en el que se desenvuelven. (p. 86)

Además, Alvarado y Arévalo (2020) enfatizan que es relevante y urgente, para el país ecuatoriano tomar medidas que le permitan, mediante políticas económicas, focalizar los recursos con los que cuenta el estado y priorizar regiones que más repercuten en la economía del país, destacando la importancia que se le debe dar a la atención ciudadana por la pandemia. De forma similar Vásconez (2018) indica que una de las causas por las que se da el incumplimiento del impuesto predial es la situación económica de las personas, así como las sanciones elevadas por el atraso en la cancelación de las obligaciones municipales.

Es preciso mencionar que las instituciones que cumplen la función de recaudación de los impuestos prediales son los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), a los mismos se les han designado autonomía en varios aspectos. Como lo

determina la Constitución de la República del Ecuador (2008) haciendo alusión al cómo están conformados los diferentes GADs y las funciones que les son encomendadas, es así que:

Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales. (tit. v, cap. primero, art. 238).

De acuerdo con Romero et al., (2021) se tienen que ejercer mecanismos donde se incluya al Estado y a las personas obligadas a la cancelación del impuesto predial, tomando en cuenta las innovaciones catastrales de manera regular, establecer el diálogo y la comunicación entre el gobierno local y la ciudadanía, y sobre todo el destino que tiene la recaudación para el bienestar de la población.

En una entrevista realizada a la Coordinadora del Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) del cantón Chone, desarrollada por Jama y Zambrano (2021) señalan los inconvenientes en el proceso de recuperación de la cartera en el periodo 2014- 2018, donde se mencionó que: “Los datos erróneos que se perciben en la base catastral lo que en muchas ocasiones impide que el cobro no se efectúe por la existencia de datos equivocados” (p. 55), respecto al incumplimiento con sus obligaciones tributarias, menciona también que se debe a la deficiente cultura tributaria con la que cuenta la ciudadanía, y también el dinero con el que se sustentan las familias es limitado, lo que incide en el atraso o no cumplir con el pago de sus impuestos.



Así también, Jama y Zambrano (2021) resaltan que existen leyes con sanciones en caso de un incumplimiento en el pago de las obligaciones tributarias. La institución, a quién se le deba cancelar el tributo, como lo menciona Cusme (2018, citado por Guallpa et al., 2020) puede recurrir a sanciones a los ciudadanos, sea cual sea la razón por la que este no cumpla con el pago. Adicionalmente, Jama y Zambrano (2021) afirman que aún existen problemas con la cancelación de los impuestos, lo que: “Afecta directamente a la consecución de bienes y servicios para el bien común” (p. 6).

Para identificar la existencia de la problemática de los impuestos prediales y la incidencia que tuvo el COVID-19 en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en el contexto micro, se realizó una encuesta semiestructurada a los habitantes de Chone, donde se pudo evidenciar, una vez culminada la misma, que la crisis sanitaria afectó la economía de los ciudadanos ya que produjo una gran pérdida de empleos en los sectores más importantes, como agrícola, agropecuario, comercial, entre otros, de dicha localidad, lo que provocó que las personas dejen de cancelar los impuestos por priorizar gastos en la canasta básica y servicios básicos.

Chía et al., (2018) establecen que el Estado es responsable de dar a conocer y educar a los ciudadanos en cuanto a las obligaciones que tienen los mismos con referencia a los impuestos, debido a que con los tributos se administran los recursos de la sociedad, es por ello que es importante que las generaciones posteriores, aparte de la formación académica, cuenten con formación en educación tributaria que los incentive a su cumplimiento. Además, el Servicio de Rentas Internas (SRI, 2018) afirma que establecer una cultura tributaria de forma verdadera y efectiva, debe empezar con la educación en las escuelas.

Bolaños (2019) menciona que, un mecanismo con el que cuenta el SRI es de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), programa de capacitación que está dirigido a las universidades, por el cual los docentes y estudiantes instruyen sobre las obligaciones que los ciudadanos tienen hacia el Estado para su bienestar. Sin embargo, esto no se aplica en todas las instituciones de educación superior del país, solo a unas cuantas, es por esto que, para mejorar la cultura tributaria, el SRI debe implementar estas capacitaciones en todo el nivel nacional y en todas las instituciones públicas de educación, además de promover las mismas, haciendo uso de las plataformas digitales que están a la orden del día (Bolaños, 2019).

Para solucionar el problema del desconocimiento por parte de la ciudadanía respecto a la cultura tributaria, Bolaños (2019) propone que se implementen mecanismos donde se le informe a los ciudadanos sus obligaciones tributarias, que es un deber cívico, menciona además los diversos medios por los que el SRI promueve la cultura tributaria, sin embargo, las personas desconocen en cierta medida la existencia de estos programas informáticos o de las capacitaciones que el SRI realiza mediante un programa de televisión llamado Tributa TV.

Con base en lo que enfatiza el autor, se le recomienda al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone, que realice auditorías internas de quienes no hayan cancelado los tributos al Gobierno Autónomo Descentralizado para que personas especializadas hagan la visita a cada uno de ellos y les expliquen cuáles podrían ser las consecuencias de no cancelar los impuestos prediales. Otra manera de hacer conocer a las personas sobre sus obligaciones municipales, es utilizar medios digitales que contribuyan a una comunicación por parte del GADM con sus ciudadanos de una manera mucho más rápida, estas plataformas podrían ser las redes sociales, la televisión y la radio.

Cabe reafirmar que, si la comunidad contribuyente se abstiene de cancelar los impuestos municipales, en concreto, los impuestos prediales, el GAD tendría un gran déficit en sus ingresos, los que conforman una parte importante en la financiación y planes de la institución, además supondría un gran problema en el cumplimiento de sus funciones institucionales, y en la satisfacción de necesidades de la sociedad, con lo que las obras se paralizan y no hay desarrollo comunitario.

Considerando esta problemática, se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo beneficia la cultura tributaria en la recaudación de los impuestos prediales en el cantón Chone?

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Se justifica, en cuanto a lo social, por ser un aporte de gran importancia para las personas o usuarios, ya que el tributo (impuesto predial) que se paga, sirve para cubrir necesidades de las personas, contribuyendo a obras de origen público, en este caso, del cantón Chone. Para Estévez y Rocafuerte (2018) el estado utiliza los tributos como un sustento para la recaudación de fondos financieros para satisfacer necesidades que se dan en la sociedad, además de que aporta un ingreso significativo al presupuesto o para la administración de los GADs, es por ello que la gestión tributaria es muy importante que se encuentre incluida en el ente superior encargado de este sistema, además que la institución en cuestión recauda también sus propios impuestos municipales.

En cuanto a lo legal, la investigación es relevante porque permite a los investigadores conocer las bases legales en las que se fundamentan los impuestos prediales, al igual que los procesos incluidos en la recaudación de los mismos, las

sanciones, sujetos y demás factores importantes relacionados a la cultura tributaria. Es importante mencionar al Código Tributario (2005) el que establece que:

Obligación tributaria es el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley. (lib. primero, tit. ii, cap. i, art. 15)

Económicamente se justifica porque beneficia de forma directa a la municipalidad local por ser una de las formas que obtienen parte de los ingresos económicos y así poder realizar obras públicas, es decir la ejecución de proyectos sociales y la prestación de servicios, siendo estos tributos una de las mayores fuentes de ingreso de los GADs. Es por ello que Pachao (2019) indica que: “Un gobierno local está compuesto por las municipalidades, que son los encargados de actuar como ente recaudador del impuesto predial” (p. 9).

Desde un enfoque metodológico, se fundamenta porque durante el desarrollo del proyecto se identifican los procesos y procedimientos que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone lleva a cabo para lograr una cultura tributaria comprometida, así como la gestión recaudadora que el municipio maneja para conseguir un óptimo recaudo de los tributos municipales y llegar a un financiamiento adecuado para la satisfacción de las necesidades sociales y contar con un presupuesto suficiente para el cumplimiento de sus funciones institucionales.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD Development Center, 2020) manifiesta que el Ecuador se está enfrentado a factores

sociales y económicos que, sin lugar a dudas, dificultan el desarrollo del país, para lo cual debe empezar a adaptar medidas y políticas que corrijan el problema de forma segura, sin afectar más el problema económico por el que está atravesando el país, esto con el fin de crear una economía estable a mediano y largo plazo.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Analizar la cultura tributaria en la recaudación de los impuestos prediales en el cantón Chone en tiempos de COVID-19 periodo 2020-2021, para una propuesta de mejora en la gestión de cobro.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar los alcances en temas de cultura tributaria antes del COVID-19 con el periodo 2020-2021 y su análisis comparativo, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.
- Identificar los métodos de pago y los niveles de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.

- Proponer un plan de mejora que fortalezca la cultura tributaria de los habitantes y mejoren los niveles de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone en el periodo de análisis.

#### **1.4 IDEA A DEFENDER**

La cultura tributaria y el pago de los impuestos prediales en el cantón Chone incide en el aumento progresivo de los ingresos propios administrados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.

# CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

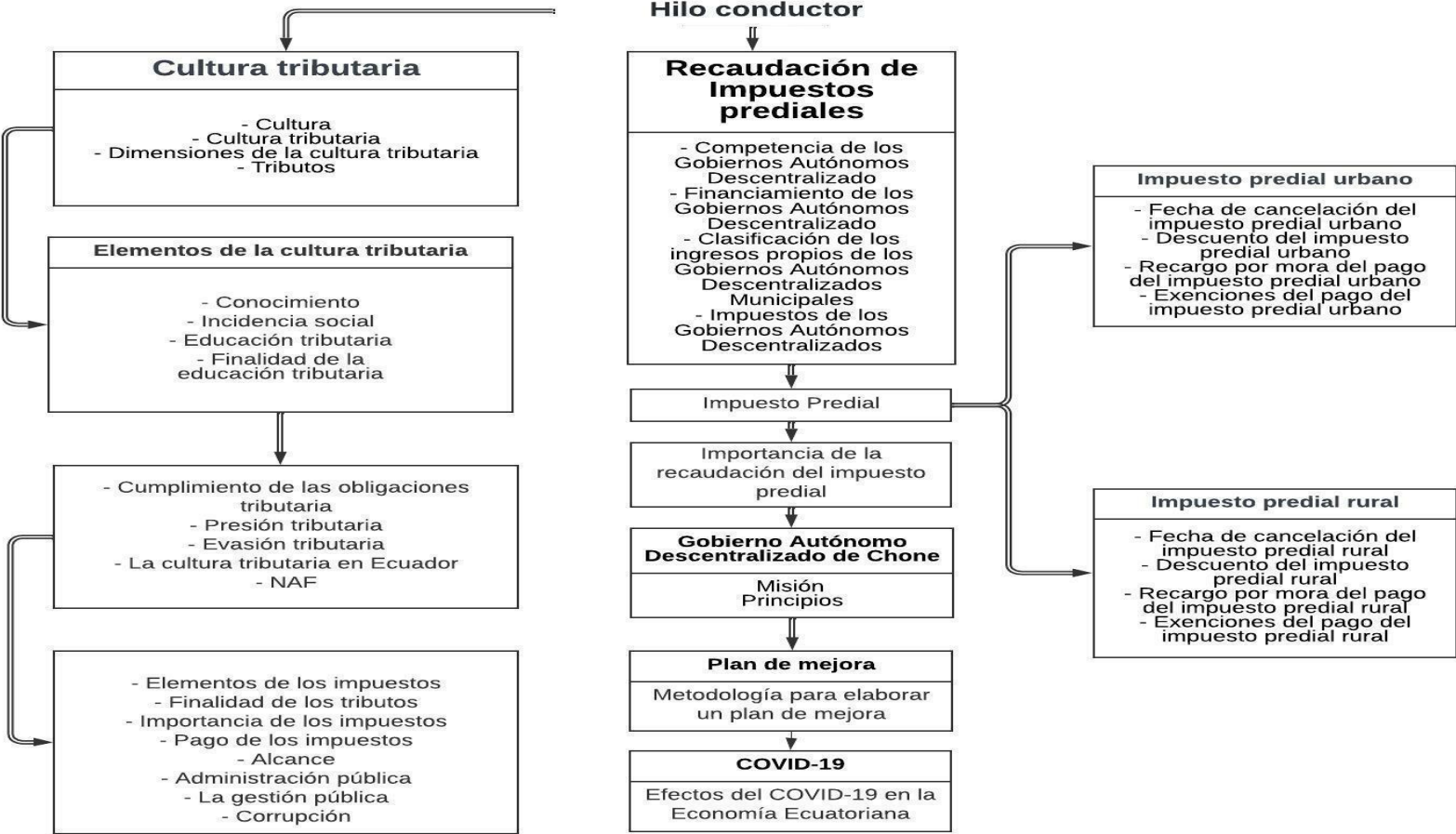


Figura N ° 1. Hilo conductor del marco teórico referencial a la investigación

## **2.1. CULTURA TRIBUTARIA**

### **2.1.1.CULTURA**

Uno de los más importantes antropólogos del siglo XX, Linton (1945), manifiesta que la cultura no es más que los valores que las personas aprenden durante su infancia, ya sea en la escuela, su hogar o el colectivo en donde habitan, y de decisiones con base a lo que creen idóneo en ciertos escenarios. El mismo autor menciona que la cultura, al ser parte de un colectivo y de una sociedad puede ser heredada a las demás generaciones.

Además, González (2017) expresa que, dentro de la concepción de cultura, un factor que moldea los valores individuales y colectivos de las personas, es la educación. Del mismo modo, Cordero (2018) expresa que la cultura va directamente relacionada con: “Hábitos, costumbres, gustos, formas de expresión y de interpretación, etc., de los individuos” (p. 5). Otro autor a considerar en la concepción de cultura es Busquet (2015), quien afirma que la cultura se expresa de varias formas, como el lenguaje del individuo y el cómo se va adaptando para establecer relaciones sociales con su colectivo, además, este autor menciona que, este lenguaje debe ser moralmente aceptado, y que, por ello: “A menudo no les damos mayor importancia porque las damos por supuestas” (p. 26).

### **2.1.2.CULTURA TRIBUTARIA**

La cultura tributaria, es definida por Santillán et al., (2019) como el deber cívico de las personas de tributar, es decir, pagar sus obligaciones por los bienes que posee



como ciudadanos de un país, además de que estos impuestos contribuyen a la mejora en la calidad de vida de las personas, puesto que con estos tributos se realizarán obras de beneficio social. Así mismo, Maldonado (2017) refiere que para definir el término de cultura tributaria es importante considerar la relación que existe entre la población con el estado y la intervención que tienen los primeros respecto a los asuntos públicos, al igual que la educación tributaria que estos mismos poseen.

Otros autores a considerar son Montiel et al., (2020), quienes relacionan la cultura tributaria con el bien actuar de las personas, enfatizando que las personas que contribuyen al Estado con el pago de sus obligaciones, son personas que quieren o aspiran que el dinero que ellos pagan en tributos se les sean devueltos en manera de políticas públicas, obras de beneficio social o demás accionares del Estado que mejoren de cierta manera la calidad de vida de las personas, es decir, que se empiece a aplicar la solidaridad de una manera más general y obtener resultados significativos.

### **2.1.3.DIMENSIONES DE LA CULTURA TRIBUTARIA**

Las dimensiones de la cultura tributaria tienen que ver con factores que comprenden la forma en que el individuo interpreta y actúa con base a sus obligaciones tributarias, estos factores que tienen que ver con el ser de cada persona y ayudará a entender cómo está relacionada la cultura tributaria con el comportamiento interior del ser humano.

Estas dimensiones, según Gonzales y Gonzales (citado por Gonzales 2018) tienen que ver con componentes inter e intrapersonales, de los que menciona al componente cognitivo, el componente afectivo y el componente conductual, todos

y cada uno de estos complementan o forman la perspectiva que cada persona tienen de la vida, de sus accionares y de la manera en que desarrollan su comportamiento, los tres componentes antes mencionados se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla N° 1. Dimensiones de la cultura tributaria**

DIMENSIONES	DEFINICIONES
Componente Cognitivo	Radica en las creencias y valores que el individuo evalúa como aceptables
Componente Afectivo	Es aquella etapa en la que los individuos demuestran, por medio de sentimientos y emociones, el grado de satisfacción que tiene con base a ciertos temas o escenarios.
Componente Conductual	Su enfoque es el de medir el comportamiento de los individuos, es decir, el actuar de las personas, ya sea que estén de acuerdo con ciertos temas o en contra.

*Fuente.* Los autores a partir de Gonzales (2018)

## 2.1.4. TRIBUTOS O IMPUESTOS

Para Montiel et al., (2020) son la base sobre la que se rigen los países, su economía y su población, se refiere a un conjunto de contribuciones (generalmente monetarias) a cambio de servicios o bienes (obras públicas) con el fin de satisfacer necesidades que en ocasiones las personas no son capaces de cumplir por ellas mismas. Estos mismos autores agregan que estos tributos no surgieron de la noche a la mañana, sino que llevan formando parte de los Estados desde hace mucho tiempo, además de que estos impuestos eran cobrados desde un principio de manera arbitraria para beneficio individual, a diferencia de hoy en día, que están consagrados en las leyes de cada país, y son usados para el bienestar colectivo.

Los tributos, son llamados también impuestos, con lo que Altamirano y Toscano (2019) afirman que este tiene como fin, satisfacer necesidades colectivas, por lo

que requiere de ingresos, que los obtiene mediante la recaudación de estos impuestos, además afirman que se originan en el ámbito privado con regulación pública, que, mediante el cobro de impuestos, pretende, o la propiedad privada aspira, que se le satisfagan sus necesidades sociales.

## **2.1.5.ELEMENTOS DE LA CULTURA TRIBUTARIA**

### **- CONOCIMIENTO**

Cabrera et al., (2017) hacen énfasis en que, los conocimientos que el contribuyente posee respecto de sus obligaciones tributarias va relacionado en la formación que se va desarrollando en cada individuo, siendo la parte más importante de esta formación, las primeras etapas de su infancia, pues es aquí donde las personas son más susceptibles a adquirir conocimientos, con lo que sabrá el bienestar social que hará al cumplir con sus obligaciones tributarias. Este mismo autor añade que, si los ciudadanos desconocen de sus obligaciones tributarias, y teniendo en cuenta que el desconocer no exime de culpas o libra de cumplir estas obligaciones, porque si no se conoce sobre la cancelación de los impuestos, cuándo y cómo pagarlos se da lugar a una evasión de manera involuntaria.

### **- INCIDENCIA SOCIAL.**

Arias y Torres (2015) mencionan que esto tiene que ver con la manera en la que el ciudadano responde a sus obligaciones tributarias para el bienestar social, además de la información que este brinda al momento de declarar los bienes que les pertenecen o actividades económicas que desarrolla, esto con el fin de obviar

cualquier tipo de evasión tributaria por parte de la sociedad a la hora de cumplir con el deber cívico de tributar.

#### **- EDUCACIÓN TRIBUTARIA**

El SRI (2016) define a la educación tributaria como aquella formación que se les da a los estudiantes para fomentar su contribución al Estado por medio del pago de sus obligaciones tributarias a fin de que satisfagan las necesidades de la sociedad y el gasto público que tiene esta entidad por la que se rige la ciudadanía. Bolaños (2019) piensa igual respecto a la educación tributaria, y menciona que debe aplicarse a las futuras generaciones, educarlos como es debido, puesto que, sin lugar a dudas harán el cambio más importante en temas relacionados a la cultura tributaria, y si el Estado aplica buenas estrategias, se verán resultados a largo plazo.

Algo similar es lo que mencionan Villasmil et al., (2018), sobre la importancia que se le debe de dar a los niños y jóvenes para la formación tributaria, puesto que promover la cultura tributaria es un proceso que toma tiempo, y que mejor manera que hacer desde las primeras etapas escolares, donde los jóvenes empiezan de cierta manera a aceptar comportamientos de manera más rápida, adaptándose a normas sociales que benefician positivamente a la población.

#### **- FINALIDAD DE LA EDUCACIÓN TRIBUTARIA**

La educación tributaria no debe verse desde el punto de vista teórico o de dar a conocer a la ciudadanía lo que es ser tributario y las funciones que cumple cada uno, si no que se le debe de dar un enfoque más amplio para afianzar los lazos

ciudadanos con las instituciones públicas que preservan el bienestar colectivo, siendo así que, es importante hacer saber a la ciudadanía que la cultura tributaria, según Díaz y Fernández (2010) se debe aceptar y cumplir, porque es la obligación de la ciudadanía para y hacia ellos mismo, por el hecho de que el estado es el responsable de satisfacer necesidades colectivas, y para lograrlo, debe contar con presupuesto, que principalmente se financiar a través del cobro de impuestos.

Es importante agregar lo manifestado por Díaz y Lindemberg (2015), que establecen que la finalidad de la educación tributaria es el camino por el cual la ciudadanía crea vínculos con el Estado, en varios aspectos, como los valores, la apreciación de la población en temas fiscales y democracia, este mismo autor afirma que la educación tributaria surge para identificar cómo funciona la administración pública, además de los procesos que se lleva a cabo para garantizar una total transparencia por parte de las instituciones públicas y la participación ciudadana.

### **2.1.6.CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

Montiel et al., (2020) declaran que en parte se debe al compromiso que las personas tienen por su propio bienestar o el de su colectividad, es decir, son pocos comprometidos o desconocen en cierta medida los procesos para realizar el pago de estos impuestos, o el uso que se les dará. Es así que, este autor sostiene que: La mayoría de contribuyentes tienen el pensamiento que el Estado no administra de manera correcta el dinero recaudado de dichos tributos, lo que da como resultado que evadan sus obligaciones y ese dinero se use para beneficio propio.

Gómez y Morán (2020) relacionan otros factores que inciden en el cómo se da el cumplimiento de las obligaciones tributarias, uno de estos es el valor de estos

mismos, pues al tener una cuota que la ciudadanía considera elevada, se produce o genera el problema actual de evasión tributaria, y otro factor a considerar es el bajo esfuerzo tributario.

Por otro lado, Yugcha (2020) enfatiza que, aun cuando el Estado crea obras o satisface ciertas necesidades a la ciudadanía, de cierta forma, la población no es recíproca, pues hay quienes se rehúsan o se niegan al pago de sus tributos u obligaciones, así también, menciona que: “Hoy en día aún existen personas que carecen de dicha cultura tributaria debido al desconocimiento o al simple hecho de no someterse a las respectivas leyes tributarias” (p. 4). Gualpa et al. (2020) agregan además que: “El incumplimiento de los deberes formales tiene varias fuentes, enmarcadas en entornos sociales, culturales, económicos, educativos, etc.” (p. 116).

### **2.1.7.PRESIÓN TRIBUTARIA**

La presión tributaria también conocida como presión fiscal hace referencia a la cantidad de dinero que se cancela a través de los tributos que pagan los contribuyentes que se encuentran obligados al mismo para el Estado en comparación con el PIB (Producto Interno Bruto) de un país, es decir que es un término y aporte económico que las personas e instituciones dan al Estado por el concepto de impuestos con el PIB, en otras palabras la presión tributaria de un país es lo que recauda el gobierno en impuestos. Es por ello que Brito e Iglesias (2017) establecen que el dinero que las empresas y las personas pagan en tema de impuestos, se ve reflejado en el PIB de los países.

### **2.1.8.EVASIÓN TRIBUTARIA**

Como lo indican Paredes y García (2021) la evasión tributaria tiene que ver con una serie de procesos indebidos que las empresas y las personas llevan a cabo con el fin de evitar el pago de sus obligaciones tributarias. La evasión tributaria o también conocida como la evasión fiscal es aquella acción que se da cuando una persona natural o jurídica, en este caso el contribuyente deja de cumplir con las declaraciones correspondientes y la cancelación de los impuestos tal y como lo estipula la ley.

Para Collosa (2019) la evasión tributaria radica en muchos factores, que cambian de país en país, este autor hace mención a algunos de estos, como, la poca educación que el Estado brinda en estos temas, la inflación, un sistema fiscal poco efectivo y eficiente, sanciones leves sin llegar a ser severas, paraísos fiscales, y muchos otros que presentan un problema para todos los gobiernos en general.

### **2.1.9.LA CULTURA TRIBUTARIA EN ECUADOR**

La Constitución de la República del Ecuador (2008) establece las directrices respecto a los tributos, donde se manifiesta que: “El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos” (tit. vi, cap. cuarto, sec. quinta, art. 300).

En el Ecuador, quien establece las normas a seguir respecto a los tributos, es el Código Tributario (2005), en la que se manifiesta que: “El régimen tributario se regirá por los principios de legalidad, generalidad, igualdad, proporcionalidad e

irretroactividad” (lib. primero, tit. i, art. 5), dentro de estos aspectos está quién es un tributario, sus obligaciones y entre otros más que veremos en el desarrollo del presente trabajo. Así también, el Código Tributario (2005) establece que estos tributos serán la guía para la creación o dirección de sus políticas, enfocadas en la economía de la sociedad, además de incentivar el desarrollo del país, al igual que su fin es el de crear proyectos para el progreso de la sociedad. (lib. primero, tit. i, art. 6).

### **2.1.10. NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL**

Uno de los factores que, sin lugar a dudas contribuye al hacer de los ciudadanos personas más comprometidas, es implementar centros en los que se desarrollen o abarquen temas relacionados con la cultura tributario, es por esto que, en el Ecuador, la institución del SRI desde el año 2015 se empiezan a centrar en la educación superior para fomentar la cultura tributaria, por medio de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), que tienen como fin informar a los ciudadanos sobre los aspectos importantes para una buena tributación, como los medios de pago, las obligaciones que la sociedad tiene y demás elementos que conforman a una sociedad tributariamente comprometida.

Como lo menciona el SRI (2018), para hacer que este proceso se lleve a cabo de la mejor manera, y que la información brindada por los NAF sea clara, entendible y de calidad, se capacita al personal institucional de las Universidades, así como a los estudiantes. Se debe, además, tomar en consideración lo que menciona el SRI (2018) y es que los núcleos de apoyo contable y fiscal no pueden resolver ciertos problemas de los usuarios, pues son únicamente oficinas donde se limitan a brindar cierta información como ayuda.



## 2.1.11.ELEMENTOS DE LOS IMPUESTOS

Los impuestos están compuestos de diferentes elementos que son determinados en la mayoría de las ocasiones por el Estado mismo, teniendo como fin guiar a las personas naturales o jurídicas a entender más profundamente el cómo se componen estos impuestos. Dentro de los elementos más importantes de los impuestos están considerados: los sujetos, el hecho generador, contribuyente y responsable, estos elementos permitirán al lector entender a lo que se refiere cada uno de estos términos, con el fin de dar contexto a la investigación.

**Tabla N° 2. Elementos de los impuestos**

ELEMENTOS	DEFINICIONES
Sujetos	El Código Tributario (2005) establece los sujetos que comprenden una obligación tributaria, que están obligadas a pagar impuestos para financiar actividades propias del Estado con beneficio colectivo, como la creación de obras de interés públicos, dentro de los sujetos que deben cancelar los tributos se puede mencionar al sujeto activo, el sujeto pasivo, contribuyente y responsable.
Sujeto activo	Es definido por el Código Tributario (2005) como el acreedor del tributo, es decir, a quien se le debe de cancelar el mismo, que, al hablar de obligaciones tributarias, el acreedor es el Municipio de un determinado territorio (lib. primero, tit. ii, cap. iv, art. 23). De tal manera, Ríos (2020) agrega que: "El sujeto activo (autoridad fiscal) adquiere un derecho de crédito sobre la riqueza o ingresos de un sujeto identificado como pasivo" (p. 96).
Sujeto pasivo	Es considerado, según el Código Tributario (2005), como aquella persona de carácter natural o jurídica, presta a cancelar sus obligaciones tributarias al Estado, dependiendo de los bienes que este sujeto posea. primero, tit. ii, cap. iv, art. 24).
Hecho generador	Junto con esto que se puede hacer mención al hecho generador que, según el Código Tributario (2005): "Se entiende por hecho generador al presupuesto establecido por la ley para configurar cada tributo" (lib. primero, tit. ii, cap. i, art. 16). Además: "Cuando el hecho generador consista en un acto jurídico, se calificará conforme a su verdadera esencia y naturaleza jurídica, cualquiera que sea la forma elegida o la denominación utilizada por los interesados" (lib. primero, tit. ii, cap. i, art. 17).
Contribuyente	El Código Tributario (2005) indica que es aquella persona tanto natural como jurídica que está obligada a retribuir una parte de su capital al Estado con el fin de que este mismo pueda satisfacer necesidades colectivas (lib. primero, tit. ii, cap. iv, art. 25), además de lo que afirman Guallpa et al., (2020) "Entendiéndose que contribuyente es la persona natural o jurídica obligada a cumplir con los respectivos deberes formales establecidos en las leyes tributarias del país" (p. 119).
Responsable	Es la persona que está dispuesta a cumplir con las obligaciones que tiene el individuo considerado como contribuyente sin serlo, con el fin de contribuir al bienestar de la sociedad, además de que en este grupo están considerados los agentes de retención, cuyo fin es el de retener ciertos tributos, según lo disponga la ley (lib. primero, tit. ii, cap. iv, art. 26).

*Fuente.* Los autores a partir del Código Tributario (2005), Ríos (2020) & Guallpa et al (2020)

### **2.1.12.FINALIDAD DE LOS TRIBUTOS**

El objetivo de los tributos, según el Código Tributario (2005) es el de generar ingresos para las entidades del sector público y el financiamiento de sus proyectos (lib. primero, tit. i, art. 6). Ríos (2020) añade que estos impuestos se pagan con base a la riqueza de los individuos, es decir, las posesiones de los ciudadanos y que están en la obligación de aportar un valor monetario con el fin de que satisfagan sus necesidades y de la sociedad. Así también, Armijos (2020) agrega que la financiación del estado depende de los ingresos que se recauden, que son cancelados por individuos con actividades económicas o con posesión de bienes

### **2.1.13.IMPORTANCIA DE LOS IMPUESTOS**

Para Montiel et al., (2020) la importancia de los impuestos radica en que este es una de las mayores fuentes de financiamiento estatales, con lo cual, la construcción de obras y satisfacción de necesidades de la sociedad dependen del presupuesto del Estado y lo comprometido que sean sus ciudadanos con el pago de sus obligaciones tributarias). Así también, el SRI (2018) menciona que lo referente a los proyectos de inversión social tienen su costo, aunque en algunos casos no sea cobrado su uso, pero son mantenidos con dinero que proviene de los tributos, ya que son estos los que se encargan de financiar todo lo que tiene que ver con los servicios públicos.

### **2.1.14.PAGO DE LOS IMPUESTOS**

Troya (citado por Pazmiño, 2020) afirma que se debe entender primero a las funciones tributarias que tienen los Estados, que: “Se entiende como aquella

competencia de crear, modificar o extinguir tributos, así como de su aplicación y exigibilidad respecto a un sujeto dentro del territorio sobre el cual ejercen jurisdicción” (p. 108). Además, es necesario mencionar lo dicho por Morales (citado por Montiel et al., 2020) que, el impuesto es el valor que los ciudadanos (personas naturales y jurídicas) deben de cancelar al Estado ya sea por las diferentes situaciones que crean el impuesto, conocido también como los hechos generadores.

Para Duran y Parra (2018) es a partir de la cancelación de los impuestos que se ejecuta y se financian obras, es por ello la importancia para el Estado, los diferentes municipios de nuestro país y el departamento que se encarga de recaudar los tributos, que los ciudadanos o contribuyentes cumplan con su respectivo pago dentro del tiempo establecido por la ley, porque de esto depende la inversión de proyectos de carácter social y el desarrollo de los territorios.

### **2.1.15.ALCANCE**

Atuguba (citado por Coronel et al., 2020) afirma que “Si el Gobierno logra vincular la cultura tributaria a la gobernanza administrativa, de forma práctica y concreta con la tributación, podrán aumentar el cobro de impuestos que en los últimos tiempos ha mermado sus ingresos” (p. 4). Korostelkina et al., (2020) añaden que, para lograr un gran cambio en el cumplimiento tributario, los gobiernos deben enfocarse en el largo plazo, e incentivar la cultura tributaria, ya sea en la escuela, colegio o en el trabajo mismo.

Sarmiento (citado por Maldonado, 2017) menciona y hace hincapié a que para tener cultura tributaria y que se den cambios en las acciones de los contribuyentes, es necesario el tiempo; no se pueden hacer improvisaciones o esperar que todo se dé

en pocos meses, ya que, para adquirir un comportamiento adecuado en cuanto a lo económico, social y político, se necesita de un plazo extenso, lo ideal es cultivar en a lo largo de los años para ver resultados positivos.

### **2.1.16.ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Para Mendoza et al., (2018) la Administración Pública de nuestro país sirve para poder encaminar de manera correcta la demanda social y alcanzar la satisfacción, por medio de los recursos públicos, de las necesidades de la población, y así establecer la respectiva vinculación con el Estado y la ciudadanía. La Administración Pública es aquella conformada por diferentes órganos pertenecientes al sector público, mismos que tienen el deber de administrar y gestionar adecuadamente instituciones y entes del estado, tiene por función establecer la relación gobierno-ciudadanos.

### **2.1.17.LA GESTIÓN PÚBLICA**

La Universidad Internacional de la Rioja (UNIR, 2021) describe a la gestión pública como aquella función por parte del Estado y del pleno uso de los recursos públicos en la solución de problemas sociales. La gestión pública, también es definida por Bozeman (citado por Losada et al., 2020) como: “El manejo directivo de las políticas. Parte del rechazo de la administración pública tradicional, concentrándose en explorar la función del administrador o ejecutivo político en las políticas de alto nivel de las organizaciones públicas” (p. 97), estos mismos autores citando a Roth (2015), desarrollan un cuadro con base a las ideas principales de la “guía de buena gestión pública” de estos autores.

Tabla N° 3. Guía de “buena” gestión pública

CONDICIÓN	PREMISA
Una teoría sólida	Es preciso tener una teoría del cambio social que establece firmemente la causalidad entre el instrumento utilizado los efectos deseados.
Una ley bien concebida	Debe contener directrices de actuación, claras no ambiguas, y debe estructurar el proceso de implementación de manera que maximice la probabilidad de que los destinatarios se comporten como lo previsto.
Responsables capacitados y comprometidos	Deben disponer de capacidades políticas y de gestión destacadas y sentirse comprometidos con los objetivos de la ley.
Apoyo político y social	El programa debe disponer de apoyos activos durante todo el proceso de implementación de parte de grupos organizados y de actores políticos de peso para la realización de los objetivos de la política.
Entorno favorable	Importancia del mantenimiento de las condiciones socioeconómicas que suscitaron la política pública.

*Fuente.* Losada et al., (2020) citando a Roth (2015)

### 2.1.18.CORRUPCIÓN

En términos generales indica Pastrana (2019) que la corrupción puede ser establecida como privada o pública, en lo referente al ámbito público, se da cuando se hace un mal uso del poder, ya que se abusa de las posiciones que la que se encuentran los servidores públicos; no cumplen reglas y son violentadas, existen malas conductas, y se busca el bienestar solo particular, olvidándose del bien colectivo. Se le llama corrupción cuando se hace un uso incorrecto de la autoridad que ejerce un funcionario para beneficiarse de forma personal o a un tercero con recursos del Estado, es decir abusa de su poder a través del puesto donde se desempeña siendo una persona que carece de transparencia y de honestidad.

## **2.2. RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS PEDIALES**

### **2.2.1. COMPETENCIA DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS**

Las competencias dentro de las instituciones dedicadas al servicio público son de gran importancia ya que ayudan al buen desempeño brindando valores, habilidades y destrezas para poderlas aplicar en el lugar donde se encuentra. Las competencias según Calle (2019) son las habilidades, valores, destrezas y los conocimientos para el correcto funcionamiento de las instituciones, las mismas son aquellas atribuciones que se encuentran establecidas en la ley, correspondiente a las entidades del Estado y la administración de las municipalidades. El Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2019) sostiene que los fines de los Gobiernos Autónomos Descentralizados son:

El desarrollo equitativo y solidario mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización; La garantía, sin discriminación alguna y en los términos previstos en la Constitución de la República de la plena vigencia y el efectivo goce de los derechos individuales y colectivos constitucionales y de aquellos contemplados en los instrumentos internacionales; El fortalecimiento de la unidad nacional en la diversidad; La recuperación y conservación de la naturaleza y el mantenimiento de medio ambiente sostenible y sustentable; La protección y promoción de la diversidad cultural y el respeto a sus espacios de generación e intercambio. (tit. i, art. 4)

## **2.2.2.FINANCIAMIENTO DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS**

La Constitución de la República del Ecuador (2008) manifiesta la financiación de los GADs: “Los gobiernos autónomos descentralizados generarán sus propios recursos financieros y participarán de las rentas del Estado, de conformidad con los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad” (tit. v, cap. quinto, art. 270). Para Dávila et al., (2018) uno de los impuestos más importantes es el que se conoce como el impuesto predial ya es uno de los que más aporta financiamiento en los municipios de los distintos cantones del país, el municipio cantonal, requiere de ingresos para utilizarlos en los diferentes proyectos creados con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos/habitantes.

Para los Gobiernos Autónomos Descentralizados la recaudación por medio de los impuestos o tasas municipales es un punto de gran relevancia ya que es una forma de poder autofinanciarse, entre los diferentes tributos que existen en las municipalidades, el que más destaca y aporta en gran medida es el importe predial, ayudando a que se pueda tener más presupuesto y realizar obras de interés social.

## **2.2.3.CLASIFICACIÓN DE LOS INGRESOS PROPIOS DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES**

Los tributos son aquellos que tienen como objetivo poder generar recursos para así financiar y lograr satisfacer las diversas necesidades colectivas o de la ciudadanía, contribuyendo de manera significativa al presupuesto del Estado, y en este caso del GAD Municipal competente. Por tal motivo el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2019) indica que existen varios tipos de impuestos municipales los cuales son:

El impuesto sobre la propiedad urbana, el impuesto sobre la propiedad rural, el impuesto de alcabalas, el impuesto sobre los vehículos, el impuesto de matrículas y patentes, el impuesto a los espectáculos públicos, el impuesto a las utilidades en la transferencia de predios urbanos y plusvalía de los mismos, el impuesto al juego, y el impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales. (tit. ix, cap. iii, sec. primera, art. 491)

#### **2.2.4.IMPUESTOS DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS**

Los impuestos son una fuente importante de financiamiento que beneficia a los gobiernos para que sean invertidos en recursos, bienes y/o servicios para los habitantes en este caso de una localidad determinada, su cancelación es obligatoria ya que es por este medio que dichas entidades se solventan para lo referente al gasto público. El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2019) ratifica que:

Los impuestos municipales o metropolitanos son de exclusiva financiación de dichos gobiernos autónomos descentralizados o de coparticipación. Son de exclusiva financiación municipal o metropolitana los que, conforme a disposiciones constitucionales o legales, se han creado o pueden crearse 1 solo para el presupuesto municipal o metropolitanos; y de coparticipación, los que corresponden al presupuesto municipal como partícipe del presupuesto estatal. (tit. ix, cap. iii, sec. primera, art. 490).



### **2.2.5.IMPUESTO PREDIAL**

El impuesto predial es aquel tributo municipal que los habitantes están obligados a cancelar por poseer propiedades o bienes inmuebles ya sea que se encuentren en la zona urbana o rural de un cantón o una misma jurisdicción, siendo éste básicamente el valor de la tierra. Sánchez (2019) hace mención que el que posee más, debe de pagar más, haciendo también referencia al principio de progresividad que es aquello que implica un gravamen de forma creciente de lo que se conoce como la base imponible, es decir que a medida que una persona posea más riquezas o que su capacidad económica sube a medida del tiempo, el porcentaje del valor a pagar será mayor.

Por otro lado, según Vásquez (2019) el acreedor es el respectivo municipio o GAD ubicado en una determinada zona geográfica, y es la única institución que se encarga de recibir el pago del impuesto, es decir que es netamente financiación ya sea municipal o metropolitano, no está permitido que otras instituciones del Estado se financien para la elaboración de su presupuesto con la recaudación del impuesto predial.

### **2.2.6.IMPUESTO PREDIAL URBANO**

El impuesto predial urbano, es el valor que se debe pagar de manera anual al municipio competente por posesión de bienes inmuebles que se encuentran establecidos en la zona urbana de una localidad para contribuir al gasto público. Según Instituto de Investigaciones Económicas y Políticas de la Universidad de Guayaquil (IIEP- UG, 2017) dicho tributo, en todos los países del mundo es una muy buena fuente de financiamiento para los municipios, y el impuesto predial es uno de los más relevantes en lo referente a los GADs para cumplir con el respectivo

autofinanciamiento, proceso indispensable para el presupuesto. El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD (2019) expresa que:

Son sujetos pasivos de este impuesto los propietarios de predios ubicados dentro de los límites de las zonas urbanas, quienes pagarán un impuesto anual, cuyo sujeto activo es la municipalidad o distrito metropolitano respectivo, en la forma establecida por la ley. Para los efectos de este impuesto, los límites de las zonas urbanas serán determinados por el concejo mediante ordenanza, previo informe de una comisión especial conformada por el gobierno autónomo correspondiente, de la que formará parte un representante del centro agrícola cantonal respectivo. (tit. ix, cap. iii, sec. segunda, art. 501).

#### **- FECHA DE CANCELACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL URBANO**

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2019) determina que: “Las municipalidades y distritos metropolitanos, con base en todas las modificaciones operadas en los catastros hasta el 31 de diciembre de cada año, determinarán el impuesto para su cobro a partir del 1 de enero en el año siguiente” (tit. ix, cap. iii, sec. segunda, art. 511). El cobro del impuesto predial urbano empieza desde el nuevo año, es decir el 1 de enero del año siguiente, donde cada una de las personas que cuenten con un bien inmueble deberán cancelar un valor por el impuesto básicamente de esa área donde se encuentra y que pertenece a una jurisdicción.

## - DESCUENTO DEL IMPUESTO PREDIAL URBANO

El descuento en el pago del impuesto predial, se puede tomar como un incentivo para los contribuyentes que se encuentran obligados a su respectiva cancelación, ya que esto hará que cumplan con su deber tributario de una forma más rápida. De acuerdo con el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2019) afirma que:

Los pagos que se hagan en la primera quincena de los meses de enero a junio, inclusive, tendrán los siguientes descuentos: diez, ocho, seis, cuatro, tres y dos por ciento, respectivamente. Si el pago se efectúa en la segunda quincena de esos mismos meses, el descuento será de: nueve, siete, cinco, tres, dos y uno por ciento, respectivamente. (tit. ix, cap. iii, sec. segunda, art. 512)

## - RECARGO POR MORA DEL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL URBANO

El recargo por mora del impuesto predial urbano es un valor adicional, que corresponde al diez por ciento del total a cancelar por dicho tributo, una vez que le plazo para la cancelación temprana de los tributos ha vencido, es decir, se realiza el pago fuera del tiempo permitido o establecido por la respectiva ley, que en este caso es a partir del mes de julio. El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2019) afirma que:

Los pagos que se realicen a partir del primero de julio, tendrán un recargo del diez por ciento del valor del impuesto a ser cancelado. Vencido el año

fiscal, el impuesto, recargos e intereses de mora serán cobrados por la vía coactiva. (tit. ix, cap. iii, sec. segunda, art. 512)

#### - **EXENCIONES DEL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL URBANO**

Dentro de las exenciones, se da a conocer sobre los casos que no deben de cancelar dicho tributo municipal como lo son los predios que le pertenecen al Estado, los unifamiliares urbano marginales con avalúos de hasta veinticinco remuneraciones básicas, las fundaciones de beneficencia, entre otros estipuladas en la ley. El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2019) establece que se encuentran exentos del pago del impuesto predial en los siguientes casos:

Los predios unifamiliares urbano-marginales con avalúos de hasta veinticinco remuneraciones básicas unificadas del trabajador en general. Los predios de propiedad del Estado y demás entidades del sector público. Los predios que pertenecen a las instituciones de beneficencia o asistencia social de carácter particular, siempre que sean personas jurídicas y los edificios y sus rentas estén destinados, exclusivamente a estas funciones. Los predios que hayan sido declarados de utilidad pública por el concejo municipal o metropolitano y que tengan juicios de expropiación, desde el momento de la citación al demandado hasta que las sentencias se encuentren ejecutoriada, inscrita en el registro de la propiedad y catastrada. (tit. ix, cap. iii, sec. segunda, art. 509)

#### **2.2.7.IMPUESTO PREDIAL RURAL**

Están obligados a pagar el impuesto predial rural aquellas personas que posean ya sea terrenos o edificaciones fuera de la zona urbana, encontrándose en los límites rurales de la localidad, es de esta manera, que se aporta significativamente al presupuesto del municipio competente contribuyendo a las obras públicas previstas para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en general. El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD (2019) especifica que:

Son sujetos pasivos del impuesto a los predios rurales, los propietarios o poseedores de los predios situados fuera de los límites de las zonas urbanas. Para el efecto, los elementos que integran la propiedad rural son: tierra, edificios, maquinaria agrícola, ganado y otros semovientes, plantaciones agrícolas y forestales. (tit. ix, cap. iii, sec. tercera, art. 514)

#### **- FECHA DE CANCELACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL RURAL**

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD (2019) expone que: “El pago del impuesto podrá efectuarse en dos dividendos: el primero hasta el primero de marzo y el segundo hasta el primero de septiembre” (tit. ix, cap. iii, sec. cuarta, art. 523). La fecha de cancelación del impuesto predial rural, se puede realizar en dos dividendos según lo estipula la ley, para que de esta manera se pueda cumplir a tiempo con las obligaciones tributarias pertinentes.

#### **- DESCUENTO DEL IMPUESTO PREDIAL RURAL**

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD (2019) argumenta que: “Los pagos que se efectúen hasta quince días antes de esas fechas, tendrán un descuento del diez por ciento (10%) anual” (tit. ix, cap. iii, sec. cuarta, art. 523). Los ciudadanos que tengan conocimiento de cuándo pagar sus obligaciones tributarias, en este caso del impuesto predial recaudado por el municipio que le corresponda según su localidad, se beneficiará con un descuento equivalente al 10%, lo que sirve como una motivación para los contribuyentes.

#### **- RECARGO POR MORA DEL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL RURAL**

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD (2019) establece: “El vencimiento será el 31 de diciembre de cada año; a partir de esta fecha se calcularán los recargos por mora de acuerdo con la ley” (tit. ix, cap. iii, sec. cuarta, art. 523). Los pagos correspondientes al impuesto predial, cuenta con un vencimiento establecido hasta el 31 de diciembre de todos los años, es por ello que desde la fecha mencionada se comienza a cobrar las sanciones por mora del pago del impuesto predial según lo estipula la ley.

#### **- EXENCIONES DEL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL RURAL**

Las exenciones del pago del impuesto mencionado, son aquellos bienes inmuebles que se encuentran en las zonas rurales que no se están obligados a su cancelación debido a que son entidades o predios pertenecientes al gobierno, tierras que sirven como juntas de beneficencia, bosques con plantas nativas de la zona, predios de misiones religiosas en la región amazónica que brinden servicios de salud o educación, siendo así que el Código Orgánico de Organización Territorial,

Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2019) detalla que, se encuentran exentas de pagar el impuesto predial rural los siguientes casos:

- Las propiedades cuyo valor no exceda de quince remuneraciones básicas unificadas del trabajador privado en general.
- Las propiedades del Estado y demás entidades del sector público.
- Las propiedades de las instituciones de asistencia social o de educación particular cuyas utilidades se destinen y empleen a dichos fines.
- Las tierras comunitarias de las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas o afro ecuatorianas.
- Los terrenos que posean y mantengan bosques primarios o que reforestar con plantas nativas en zonas de vocación forestal.
- Las tierras pertenecientes a las misiones religiosas establecidas o que se establecieron en la región amazónica ecuatoriana cuya finalidad sea prestar servicios de salud y educación a la comunidad, siempre que no estén dedicadas a finalidades comerciales o se encuentren en arriendo.
- Las propiedades que sean explotadas en forma colectiva y pertenezcan al sector de la economía solidaria y las que utilicen tecnologías agroecológicas. (tit. ix, cap. iii, sec. tercera, art. 520).

### **2.2.8. IMPORTANCIA DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL**

Sobre su importancia, según Ramos et al., (2018) radica en que el importe predial es destinado de forma exclusiva para el beneficio de toda una localidad o jurisdicción para que de esta forma se logre mejorar la prestación de bienes y servicios públicos, también de poder aumentar la inversión en obras públicas y todos los proyectos sociales planificados. La recaudación de dicho tributo, es muy importante, pues ayuda a tener más ingresos favoreciendo de manera notable en el presupuesto de los GADs para el desarrollo de proyectos de inversión social, los

GADs tienen el deber y el derecho de la respectiva recaudación para poder satisfacer las necesidades de la sociedad. Por otro lado, también es importante conocer sobre las dimensiones de los impuestos prediales.

**Tabla N° 4.** Dimensiones de los impuestos prediales

DIMENSIONES	DEFINICIONES
Cultura Tributaria	Montiel et al., (2020), quienes relacionan la cultura tributaria con el bien actuar de las personas, enfatizando que las personas que contribuyen al Estado con el pago de sus obligaciones, son personas que quieren o aspiran que el dinero que ellos pagan en tributos se les sean devueltos en manera de políticas públicas, obras de beneficio social o demás accionares del Estado que mejoren de cierta manera la calidad de vida
Gestión Urbana-Catastro	Para Rosas et al., (2018) lo que se conoce como catastro es un proceso de inventario de forma sistematizada y que este detalla de manera específica, la información predial necesaria, que está en el territorio del país ya sea urbano y rural, a través de la una descripción literal y gráfica georreferenciada.
Legislación	Según Martín (citado por Neira, 2019): “La estructura de los impuestos es fijada por leyes, que especifican el objeto del gravamen, su base imponible, las alícuotas, el momento de perfeccionamiento del hecho imponible, las deducciones admitidas y las exenciones, tanto de carácter objetivo como subjetivo” (p. 208).
Impuesto predial	Para Palacios (2019), las propiedades que gravan este impuesto deben de seguir un proceso previamente establecido, el que inicia con el denominado catastro que hace referencia al censo cualitativo de los inmuebles que se encuentran dentro de un cantón ya sea en zona urbana o rural, y de esta manera conocer los respectivos valores.

*Fuente.* Los autores a partir de Montiel et al. (2020), Rosas et al. (2018), Martín (citado por Neira, 2019) & Palacios (2019)

## 2.2.9. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone, es una institución perteneciente al sector público creada con la finalidad de prestar servicios para la población en general y así alcanzar el buen funcionamiento y el desarrollo de la sociedad en dicho cantón, además que los Gobiernos Autónomos Descentralizados son entidades que conforman la organización territorial del Estado. De acuerdo con el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización COOTAD (2019) añade que:



Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutivas previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden. (tit. iii, cap. iii, sec. primera, art. 53).

### **2.2.10.MISIÓN**

Bayón (2019) indica que la misión es la razón de ser de una organización o empresa, además de que es la causa principal de su funcionamiento, es lo que la entidad hace, el propósito que tiene en la sociedad y es el objetivo que se debe de cumplir en el presente para alcanzar el bienestar de la población en general para su desarrollo. La misión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone es: “Promover el desarrollo sustentable territorial de manera concertada, entre las autoridades públicas y la comunidad, con miras a crear redes, cadenas productivas y competencia asociativa, a fin de lograr el buen vivir de su población” (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone, 2020).

Todas y cada una de las instituciones ya sean públicas o privadas deben de contar con una misión, la misma que tiene que ser mostrada, publicada en la página web y visible para los habitantes, porque este es el motivo y razón de su existencia dentro de una sociedad, hace referencia a las acciones, propósito y el objetivo que desarrolla para contribuir a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

## 2.2.11.PRINCIPIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE

Para Fazzio (2018), los principios son aquellas normas o directrices que deben de ser cumplidas en lo mayor posible, además que son las acciones que deben de ser tomadas en cuenta para el buen funcionamiento de una entidad u organización. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone (2020), sostiene los siguientes principios que se muestran en la tabla:

Tabla N° 5. Principios del GADM del cantón Chone

PRINCIPIOS	DEFINICIÓN
<b>Principio de solidaridad.</b>	Distribuir los recursos y bienes públicos para corregir inequidades sociales y políticas públicas de inclusión social.
<b>Principio de complementariedad.</b>	Los planes, programas y proyectos de la Municipalidad de Chone serán complementarios al Plan Nacional de Desarrollo, para optimizar recursos y mantener la dirección estratégica.
<b>Principio de equidad urbana y rural</b>	Asegurar igualdad de oportunidades en la generación y acceso a los servicios públicos a todos los habitantes.
<b>Principio de participación ciudadana</b>	Garantizar el derecho de participación ciudadana intercultural en el control social de planes y presupuestos, así como asegurar su concurso para informes de rendición de cuentas.
<b>Principio de sustentabilidad del desarrollo</b>	Impulsar políticas públicas que promuevan las potencialidades, capacidades y vocaciones del territorio para mejorar el entorno territorial y el nivel de su población; y, los demás que establezcan la Constitución y las leyes.

*Fuente.* Los autores a partir de la página del GADM del cantón Chone

## 2.2.12.PLAN DE MEJORA

Un plan de mejora son los cambios y modificaciones que se deben de tomar en cuenta en las instituciones, entidades o empresas, para de esta manera mejoren en el área que se ha determinado o donde se encuentra focalizado dicho plan, es importante tomar en cuenta varios factores para la respectiva construcción y que este se dé de manera exitosa. Es por ello que, para Proaño (2017) indican:

El plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuya al progreso constante. (p. 52)

### **2.2.13.METODOLOGÍA PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA**

Para la elaboración de un plan de mejora como lo establece Proaño (2017) radica en el análisis del área que se desea mejorar, teniendo en cuenta los problemas existentes, y con base a los mismos crear un plan de acción, en el que se incluyan objetivos, actividades, los responsables y así mismo los indicadores de gestión, este proceso debe de realizarse en un periodo previamente establecido; es importante seguir los siguientes pasos para su ejecución: Análisis de las causas que provocan el problema, propuesta y planificación del plan, implementación y seguimiento, y finalmente la evaluación.

Según los mismos autores Proaño (2017) el análisis de las causas que provocan el problema se relaciona con establecer herramientas y técnicas, como el diagrama causa y efecto, el análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), árbol del problema, entre otros; la propuesta y planificación del plan, donde se definen objetivos y los resultados de lo analizado anteriormente, se determinan posibles soluciones a través de las lluvias de ideas, diagramas de flujo o el diagrama de comportamiento, a la vez establecer acciones, verificar los procesos, especificar indicadores y la realización del plan; implementación y seguimiento, ejecutar las acciones e inspeccionar el cumplimiento con lo documentado en dicho plan; y, la evaluación que es necesaria para saber sobre las irregularidades que se pueden dar.

### **2.2.14.COVID-19**

El COVID-19 (coronavirus) es una enfermedad infecciosa que es causada por un virus llamado SARS-CoV-2, gran parte de las personas que adquieran dicho virus podrán recuperarse de manera exitosa pero también existe otro grupo que requerirán de atención especial para su mejoría, y otros casos los llevará a la muerte, es importante saber que cualquier persona sin importar su edad puede contagiarse, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo declaró como pandemia el 11 de marzo de 2020. Yoza et al., (2020) dicen sobre el COVID-19 que es una enfermedad que ha llegado a casi todos los países del mundo, causando malestar, mortalidad humanada y grandes daños económicos, dando como resultado una crisis mundial causando impactos negativos en la economía de Latinoamérica.

### **2.2.15.EFECTOS DEL COVID-19 EN LA ECONOMÍA ECUATORIANA**

La crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (coronavirus), trajo consigo efectos negativos afectando claramente al sistema de salud y la vez, a la economía del país sobre todo de los sectores más vulnerables puesto que se sufrió una parálisis en cuanto a la producción de bienes y servicios debido a las medidas tomadas y la cuarentena domiciliaria, es por ello que Ayala et al., (2021) indican que lo referente a la pobreza del Ecuador en cuanto al COVID-19 deja como resultado falencias económicas de alto grado, retrocediendo a 10 años en índice de pobreza, no hubo avances económicos, desafiliación de ciudadanos del seguro social, desempleo, aumento del riesgo país, y sin dejar atrás el grave problema de la corrupción presente en el Ecuador.

La pobreza en el Ecuador producto del COVID-19 y a falencias económicas, ha dejado circunstancias económicas complejas de revertir, como por ejemplo el retroceso de 10 años en el índice de pobreza, la caída del crecimiento económico al 9%, la desafiliación de 207 mil personas del seguro social, el aumento del desempleo, el crecimiento del riesgo país. A todos estos reveses económicos se le debe sumar la corrupción notoria que existe y por último la transición de gobierno en este 2021. (p. 262)

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1 UBICACIÓN

El presente trabajo bajo la modalidad de proyecto de investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone, que se encuentra ubicado en la esquina entre las calles Bolívar y Colón, frente al parque Sucre, situado geográficamente en la zona norte de la provincia de Manabí, este cantón constituye una gran parte de la provincia de Manabí, además de que se divide en parroquias y zonas rurales y urbanas.



Figura N ° 2. Mapa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone

Fuente. Google Maps

### 3.2. DURACIÓN

Esta investigación tuvo una duración de 5 meses a partir de la aprobación de la respectiva planificación, en la que se presentaron los objetivos, la importancia de la misma y una propuesta de mejora para una posible solución a la problemática de la investigación, además se obtuvo información bibliográfica y metodológica relevante que permitieron dar bases teóricas al presente trabajo.

### **3.3. MÉTODOS**

En toda investigación se debe aplicar métodos para que exista una manera ordenada y sistemática de desarrollarla, con el fin de que las actividades que se realicen permitan conseguir un resultado que sea factible y satisfactorio con información relevante sobre el objeto de estudio, es por ello que se utilizaron los métodos inductivo, deductivo, analítico-sintético, histórico y el estadístico.

#### **3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO**

Rodríguez y Pérez (2017) manifiestan que el método deductivo es aquel que se basa en el análisis de situaciones individuales, es decir, el razonamiento que una persona hace de manera particular con base a la situación que se le presente y, mediante la discusión o diálogo, pretende influir en su colectividad. Este método permitió conocer sobre el fenómeno de estudio, obteniendo información relevante partiendo de antecedentes particulares para llegar a nociones generales, y de esta forma se obtuvo una idea más clara de la cultura tributaria y el pago de los impuestos prediales en el GADM del cantón Chone.

#### **3.3.2. MÉTODO DEDUCTIVO**

Chango y García (2021) mencionan que este método, se enfoca en el análisis de situaciones de su colectividad o de un grupo, y surge un pensamiento o reflexión individual, lo que incide en una investigación con mucho mayor grado de discusiones personales y razonamientos lógicos. Se empleó el método deductivo, ya que parte de conocimientos generales a nociones particulares, misma que aportó una comprensión amplia sobre el objeto de estudio, por medio de fuentes

bibliográficas que dieron fiabilidad y soporte partiendo de la ley y principios de fenómenos y hechos concretos en la investigación.

### **3.3.3. MÉTODO ANALÍTICO-SINTÉTICO**

Para Rodríguez y Pérez (2017) análisis y síntesis tienen un significado distinto pero que funcionan de forma relacionada entre sí, y de esta manera poder obtener datos que permitan conocer sobre el objeto o fenómeno de estudio, el análisis ayuda a la descomposición en partes a través de la observación y la síntesis la reconstruye para conocer sobre las características generales de los elementos que se encuentran en el entorno. Se utilizó este método para interpretar y a la vez poder sintetizar los elementos que forman parte el objeto de estudio de manera general, es así que esto permitió conocer aquellos factores que incidieron en la cultura tributaria de los impuestos prediales en el cantón Chone en tiempos de COVID-19, período 2020-2021.

### **3.3.4. MÉTODO HISTÓRICO**

Este método, según Ramos (citado por Torres, 2020): “Está vinculado al conocimiento de las distintas etapas de los objetos en su sucesión cronológica, para conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación” (p. 7). Este método permitió conocer sobre la evolución y situación en que se encontraba la recaudación de predios municipales, del período 2020-2021, por lo que se analizó tanto la información antigua y la actual.



### **3.3.5. MÉTODO ESTADÍSTICO**

Cortez (2018) define a este método como aquel que: “Se ocupa de la recolección, organización, análisis y descripción numérica de la información, además de estudiar el comportamiento de los hechos o fenómenos de grupo” (p. 2). Se aplicó el método estadístico para ejecutar varios de procedimientos hacia el manejo de datos cualitativos y cuantitativos que permitieron lograr el razonamiento, poder organizar, seleccionar, y así mismo representar e interpretar datos de la población. Es así que la información que se obtuvo logró dar soporte a la investigación.

### **3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Para la ejecución de esta investigación, se planteó un estudio de carácter no experimental, ya que no se pretendió ejercer cambios directos por parte de los investigadores en el campo de estudio, siendo el único fin diagnosticar y proponer mejoras a través de dicho proyecto. Para el desarrollo se consideraron dos tipos de investigaciones, la investigación de campo y la bibliográfica.

#### **3.4.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

La investigación de campo permitió a los investigadores diagnosticar la existencia de la problemática debido a que, según Hernández et al., (2018) contribuyó: “A sensibilizarse con el ambiente o entorno en el cual se llevará a cabo el estudio, identificar informantes que aporten datos y guíen al investigador por el lugar, adentrarse y compenetrarse con la situación de investigación” (p. 8). Se empleó la investigación de campo con el objetivo principal de llegar al lugar donde se empezó la problemática, para de esta manera conocer de manera directa sobre el mismo,

es decir, sobre la influencia que tuvo la crisis sanitaria del COVID-19 en la cultura tributaria de los impuestos prediales en el cantón Chone, período 2020-2021, mediante las técnicas de recolección de datos como la encuesta y la entrevista.

### **3.4.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Para Ortega (2017) se trata de la investigación y la revisión ya sea en libros, artículos científicos, revistas, entre otros, además de que la misma formó parte fundamental del marco teórico, tuvo como fin conocer varios aspectos importantes del tema, tanto científicos o filosóficos, pero sin mezclarlo con lo práctico. Con la investigación bibliográfica se pudo obtener información oportuna y fiable sobre la cultura tributaria de los impuestos prediales en el cantón Chone, por medio de fuentes bibliográficas confiables como lo son los libros, artículos científicos, revistas, páginas webs, donde existieron estudios realizados por otros autores sobre la problemática que se ha planteado, y así se pudo dar mayor validez al tema de investigación.

### **3.5. TÉCNICAS**

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron diferentes técnicas, las cuales fueron importantes para el trabajo en cuestión, puesto que estas ayudaron en el proceso de la recopilación de datos relevantes, para ello se emplearon la encuesta, la escala de Likert, la escala Servqual y la entrevista que se realizaron en conjunto con el cronograma de actividades previamente planificado.

### **3.5.1. ENCUESTA**

Katz et al., mencionan que la encuesta es definida como: “Una técnica de producción de datos que, mediante la utilización de cuestionarios estandarizados, permite indagar sobre múltiples temas de los individuos o grupos estudiados: hechos, actitudes, creencias, opiniones, pautas de consumo, hábitos, prejuicios predominantes e intenciones de voto” (p. 2). En la encuesta se plantearon una serie de preguntas a los contribuyentes con la finalidad de recopilar información y obtener los resultados sobre el objeto de estudio, lo que fue necesario para el desarrollo de la investigación.

### **3.5.2. ESCALA DE LIKERT**

Bertram (citado por Astudillo y Chevez, 2021) señalan que: “Las llamadas escalas Likert son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional” (p. 377). Así también, Hernández et al., (2018) agregan que: “Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes” (p. 238). Esta técnica facilitó la realización de mediciones sobre las actitudes de los ciudadanos, del cómo piensan, actúan, y sienten al conocer sus obligaciones prediales.

### **3.5.3. MODELO DE SERVQUAL**

Chen et al. (citado por Bustamante et al., 2020) describen a este modelo como el procedimiento de: “Evaluación que se realiza mediante la aplicación del método de

encuesta y sobre la base de un cuestionario que busca medir un sistema de dimensiones y de ítems que representan los componentes de la calidad de servicio” (p. 9). Fue utilizada dicha escala puesto que va de la mano con la escala de Likert, y su función fue la de proponer un modelo en el que se presentó al encuestado su grado de satisfacción o aprobación con las preguntas manifestadas.

#### **3.5.4. ENTREVISTA**

Para Lopezosa (2020) es una técnica que principalmente se relaciona a un diálogo, donde existe un investigador, conocido como el emisor y el sujeto que se somete al estudio, o también llamado el receptor; tiene un fin claro y bien definido para poder alcanzar los objetivos que se han establecido a través de preguntas previamente realizadas antes de la ejecución de la misma. La entrevista se aplicó a la Coordinadora del Departamento de Rentas Internas del GADM del cantón Chone, obteniendo información relevante de cómo fue el proceso de recaudación de los impuestos prediales, en el período 2020-2021, estos resultados contribuyeron como elementos precisos para la consecución de la investigación.

#### **3.6. HERRAMIENTAS**

Las herramientas que se utilizaron dentro del trabajo de investigación son el conjunto de instrumentos que se usan dentro de una tesis con la finalidad de poder hacer el análisis con base al objeto de estudio, como parte de la exploración de campo, pues se considera que, para fundamentar, se debe partir de la percepción de quienes están en contacto directo y continuo con la problemática presentada.

### **3.6.1. CUESTIONARIO**

Chasteauneuf (citado por Hernández et al., 2018) refiere al cuestionario como aquel que: “Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217), además de que suelen ser implementados en la mayoría de las encuestas aportando una guía para realizar las preguntas cerradas o abiertas. Adicional a lo mencionado por Pozzo et al. (2018):

Presenta algunas ventajas adicionales: inmediatez en el procesamiento de los datos, reducción del trabajo de campo, posibilidad de introducir elementos audiovisuales que contribuyan a la comprensión y menor coste de la investigación. Asimismo, al no existir encuestador, se reduce la intimidación que puede provocar su presencia, lo que implica una mayor garantía de anonimato que ayudaría a que se expresen respuestas más críticas, menos aceptadas socialmente o más sensibles. (p. 4)

### **3.6.2. GUÍA DE ENTREVISTA**

Según Fera et al., (2017): “Constituye el instrumento metodológico que permite la aplicación del método en la práctica” (p. 69). Se aplicó un cuestionario como un instrumento básico en la elaboración de preguntas, donde se formularon una serie de interrogantes que permitieron medir y conocer acerca de las variables planteadas y la problemática en el trabajo de investigación.

### **3.6.3. GOOGLE FORMS**

Según la Universidad de Chile (2020), es una herramienta de gran ayuda para las pruebas, investigaciones, encuestas o controles que se quieran desarrollar en un determinado momento y está dirigido a estudiantes o la población en general para que puedan colaborar en la misma. Google forms se utilizó como un instrumento clave en el trabajo de investigación para la obtención de datos mediante una encuesta a los contribuyentes del impuesto predial para conocer el grado de cumplimiento durante el periodo de estudio.

## **3.7. VARIABLES**

### **3.7.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Cultura tributaria.

### **3.7.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Recaudación de impuestos prediales.

## **3.8. POBLACIÓN Y MUESTRA**

Para Neill y Cortez (2018) la población es definida como el conjunto de personas que cumplen algunas características que forman parte de la investigación, donde la elección se da a través de algunas particularidades que pueden ayudar en la obtención de información o datos importantes para poder estudiar de manera adecuada el problema, además que depende de la cantidad de personas que conformen la población, ya que existe la posibilidad de seleccionar solo una pequeña parte de ella, que se pueda establecer por un método estadístico de muestreo.

Esta investigación, estuvo conformada por los ciudadanos que pagaron los predios municipales en el cantón Chone en el periodo 2020 - 2021 siendo un total de 50.532 contribuyentes y por la Coordinadora del Departamento de Rentas Internas del GADM del cantón Chone que aportó información importante para conocer más sobre el fenómeno de estudio. Referente a la muestra, se tiene un total de 269 personas, y para conocer este valor, se aplicó una fórmula estadística donde se obtuvieron los siguientes datos:

#### *Cálculo tamaño de muestra finita*

**Tabla N° 6.** Estadística del nivel de confianza

%e	NC	Valor NC
1	99%	2.58
5	95%	1.96
10	90%	1.645

*Fuente.* Aguilar (2015)

**Tabla N° 7.** Datos para la obtención de la muestra

PARÁMETRO	VALOR
N	50.532
Z	1,645
P	50%
Q	50%
e	5%

*Fuente.* Aguilar (2015)

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{50532 * 1,645_{\alpha}^2 * 50 * 50}{0.05^2 * (50532 - 1) + 1,645_{\alpha}^2 * 50 * 50} = 269 \quad [1]$$

Donde:

n = Tamaño de muestra buscado

N= Tamaño de la Población o Universo

Z= Valor del nivel de confianza

e= Error de estimación máximo aceptado

p= Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q= Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

### **3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.9.1. FASE 1. Evaluar los alcances en temas de cultura tributaria antes del COVID-19 con el periodo 2020-2021 y su análisis comparativo, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone**

- Aplicación de la encuesta a los ciudadanos con obligaciones prediales con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone para identificar en cuánta medida conocen de sus obligaciones tributarias, los procesos legales en caso de incumplir estos pagos, si el GADM de Chone les brinda las suficientes facilidades de pago, capacitaciones, y demás factores que se podrán saber en el proceso de la investigación.
- Tabulación y análisis de los datos obtenidos en la encuesta a los ciudadanos con obligaciones prediales con el GADM del cantón Chone.



- Análisis de los programas o proyectos de cultura tributaria que ejecuta el GADM del cantón Chone.
- Revisión documental de las recaudaciones de los impuestos prediales durante el periodo determinado en la investigación.
- Diseño de un cuadro comparativo de la recaudación de los impuestos prediales en el periodo 2019-2020.

Para la ejecución de esta fase se aplicó una encuesta a los ciudadanos para conocer su grado de cultura tributaria, si se encuentran informados sobre los procesos legales si no llegan a cancelar en el tiempo establecido los impuestos prediales, además que se realizó una tabulación de los datos obtenidos, posteriormente se hizo el respectivo análisis de los programas en cuanto a la cultura tributaria que ejecutó el GADM de Chone, luego se realizó una revisión histórica de los documentos de la cartera de cobro y niveles de recaudación del periodo en estudio y se realizó adicionalmente un cuadro comparativo de lo recaudado en el periodo 2019.

### **3.9.2. FASE 2. Identificar los métodos de pago y los niveles de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.**

- Aplicación de entrevista relacionada con la recaudación de impuestos prediales a la persona encargada de la Coordinación del Departamento de

Rentas Internas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.

- Elaboración de una ficha resumen de los resultados obtenidos en la entrevista.
- Elaboración de un FODA referente al proceso de cancelación del impuesto predial.
- Análisis descriptivo de los resultados obtenidos de las variables en estudio.

Para la realización de esta segunda fase, se aplicó una entrevista a la persona encargada del Departamento de Rentas Internas, posteriormente se elaboró la ficha resumen con las respuestas obtenidas como resultado de la entrevista, se elaboró un FODA relacionado al proceso de cancelación de dicho impuesto y para finalizar, el análisis descriptivo de los resultados obtenidos de las variables en estudio.

### **3.9.3. FASE 3. Proponer un plan de mejora que fortalezca la cultura tributaria de los habitantes y mejoren los niveles de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone en el periodo de análisis.**

- Elaboración del plan de mejora y fortalezca la cultura tributaria de los habitantes del cantón y que permita la recuperación de la cartera vencida de

los impuestos prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.

- Socialización del plan de mejora a los involucrados en la recuperación de cartera vencida de los impuestos prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.

En la última fase, fue importante la elaboración de un plan de mejora para saber y proponer las estrategias más convenientes en la recuperación de la cartera vencida del impuesto predial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone y a la vez la sociabilización del mismo para dar a conocer sobre las sugerencias de los autores a la problemática que se ha presentado en el periodo de estudio.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El capítulo que se desarrolla a continuación, se presenta de manera ordenada con los resultados obtenidos de la investigación titulada: Análisis de la cultura tributaria de los impuestos prediales en el cantón Chone en tiempos de COVID-19 período 2020-2021, en relación a los objetivos y las actividades que se plantearon previamente para llegar a la demostración de la incidencia de la pandemia en cuanto al objeto de estudio.

Se obtuvieron datos (cualitativos y cuantitativos) a través de una encuesta diagnosticando aspectos en tres dimensiones como la fiabilidad, capacidad de respuesta y la empatía; mediante la entrevista se pudo obtener información del Departamento de Rentas Internas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone y conseguir información válida y concreta en función de la temática del trabajo de investigación. Posteriormente se elaboraron actividades como matriz FODA y un cuadro comparativo en relación al periodo de estudio para identificar las problemáticas y ejecutar la construcción del plan de mejora.

### **4.1. EVALUAR LOS ALCANCES EN TEMAS DE CULTURA TRIBUTARIA ANTES DEL COVID-19 CON EL PERIODO 2020-2021 Y SU ANÁLISIS COMPARATIVO, EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE**

Esta fase se la desarrolló para identificar los factores que inciden en la cultura tributaria y el pago de los impuestos prediales en el cantón Chone, esto desde una

perspectiva del contribuyente, mediante aplicación de una encuesta y los programas relacionados a cultura tributaria que lleva a cabo el municipio, lo que representa una de las problemáticas de la investigación.

#### **4.1.1. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LOS CIUDADANOS CON OBLIGACIONES PREDIALES CON EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE PARA IDENTIFICAR EN CUÁNTA MEDIDA CONOCEN DE SUS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

Se aplicó la encuesta mediante un formulario que estuvo conformado por 17 ítems, debidamente clasificados en tres dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía basados en el modelo Servqual. La aplicación de la misma se realizó de forma virtual a través de la herramienta Google Forms con una muestra de 269 contribuyentes. Los datos obtenidos y los respectivos porcentajes se evidencian a continuación:

#### **4.1.2. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA A LOS CONTRIBUYENTES DEL CANTÓN CHONE**

La presente actividad muestra de manera gráfica los resultados que se lograron obtener mediante la aplicación de la encuesta, además del análisis y discusión, con un total de 17 preguntas que suponen la parte fundamental de la investigación, agregando aporte de otros autores que mencionan factores que inciden o se relacionan a la problemática en cuestión, dándole un mayor sustento al presente trabajo.

**Tabla N° 8.** Frecuencia de capacitaciones brindadas por el GADM del cantón Chone

<b>DIMENSIÓN:</b> Fiabilidad	<b>Frecuencia Absoluta (fa)</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
1-4 meses	7	2.6
5-9 meses	12	4.5
10-12 meses	13	4.8
Nunca	32	11.9
Desconoce	205	76.7
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Los autores con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 1

En la primera pregunta de la encuesta aplicada, la interrogante tiene una respuesta negativa donde el 76.7% desconoce la frecuencia con la que se realizan capacitaciones en lo referente a la cultura tributaria en el GADM del cantón Chone, así mismo un 11.9% revela que este tipo de actividades nunca se ejecutan, un grupo pequeño de contribuyentes indican que cada cierto tiempo se hace esta actividad que corresponde de 1-4 meses con el 2.6%, mientras que de 5-9 meses se obtuvo el 4.5% y el de 10-12 meses alcanzando el 4.8%.

Para Castillo y Altamirano (2017) establecen que mantener descuido en lo referente a la concientización tributaria causa un impacto negativo en la sociedad ya que la población no cumplirá con su deber municipal, es por ello que si: “Las autoridades no instruyen ni capacitan a su población, entendiendo que una población bien capacitada en temas tributarios, será una población que cumpla con sus obligaciones” (p.30). Según Jara (2019): “La motivación estratégica mediante capacitaciones sensibilizará a los interesados de tal forma que el acto de tributar se ejecute de forma libre, espontánea y siempre teniendo en cuenta que la percepción de los contribuyentes no sea de impedimento” (p. 9).

**Tabla N° 9.** Aceptación de pago de obligaciones municipales

<b>DIMENSIÓN:</b> Fiabilidad	<b>Frecuencia Absoluta (fa)</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Totalmente de acuerdo	70	26
De acuerdo	146	54.3
Me es indiferente	25	9.3
En desacuerdo	19	7.1
Totalmente en desacuerdo	9	3.3
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Los autores con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 2

En lo que refiere a la segunda pregunta de la población encuestada, se puede determinar que los ciudadanos del cantón Chone están a favor del pago de sus obligaciones municipales, donde un 54.3% están de acuerdo, seguido por un 26% que afirma estar totalmente de acuerdo, en un porcentaje relativamente pequeño, los sujetos encuestados manifestaron con un 9.3% que les es indiferente, un 7.1% que se encuentran en desacuerdo y un 3.3% totalmente en desacuerdo.

Para Valdez (2018) en relación a los tributos municipales: “Es fundamental que cada habitante entienda y comprenda que la ausencia de esta vía de ingresos produce en las arcas del Estado una insuficiencia de fondos para cumplir sus funciones básicas” (p. 94). Además, Pérez y Salvador indican que: “Se deben profundizar las medidas e informar a la ciudadanía sobre los efectos positivos del pago de los tributos y la nocividad que produce la omisión del ingreso de lo mismo” (p. 29).

**Tabla N° 10.** ¿Cuáles considera que son motivos de incumplimiento y retraso del pago del impuesto predial?

<b>DIMENSIÓN:</b> Fiabilidad	<b>Frecuencia Absoluta (fa)</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Economía de las personas	126	46.8
Desconocimiento de educación tributaria de los ciudadanos	104	38.7
Evasión del pago del impuesto	7	2.6
Falta de incentivo tributario por parte de la autoridad	23	8.6
Otros	9	3.3

<b>Total</b>	269	100%
--------------	-----	------

*Fuente.* Los autores con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 3

Los encuestados aseveraron que el motivo más común por el que los ciudadanos del cantón Chone se retrasan en el pago del impuesto predial es la economía de las personas alcanzando el 46.8%, seguido por el desconocimiento de educación tributaria de los ciudadanos con el 38.7%, la falta de incentivo por parte de la autoridad llegó al 8.8%, y en menor porcentaje se tiene la evasión del pago del impuesto con 2.6 mientras que otros con el 3.3%.

Lucas y Párraga (2016) en su trabajo de investigación indica que: “Los principales motivos de retraso de los contribuyentes es el desconocimiento con un 46% y la falta de dinero en un 38%, factores no tan relevantes están la información incompleta en un 10% y la falta de tiempo un 7%” (p. 47). Quispe et al., (2019) sobre las causas del incumpliendo del mismo indica: “Es necesario considerar que la fuente de ingreso de los contribuyentes es uno de los factores que influye en gran manera en la existencia de la morosidad del impuesto predial” (p. 68).

**Tabla N° 11.** ¿Considera usted que la recaudación del pago de los impuestos prediales es usada para obras de beneficio social?

<b>DIMENSIÓN:</b> Fiabilidad	<b>Frecuencia Absoluta (fa)</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Totalmente de acuerdo	42	15.6
De acuerdo	141	52.4
Me es indiferente	36	13.4
En desacuerdo	38	14.1
Totalmente en desacuerdo	12	4.5
<b>Total</b>	269	100%

*Fuente.* Los autores con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 4

En cuanto a la cuarta pregunta arrojó un resultado positivo en relación a si la recaudación de los impuestos prediales es destinada a obras de beneficio social,



un 52.4% de los encuestados aseguran estar de acuerdo, seguido por un 15.6% que argumentan que están totalmente de acuerdo, mientras que el 14.1% indica en desacuerdo, el 13.4% le es indiferente y con un menor porcentaje, el 4.5% dice estar totalmente en desacuerdo. Para Pinedo (2020): “Es fundamental que el municipio a través de sus ingresos propios y de recaudación tributaria, ejecuten obras para mejoramiento del ornato de la ciudad, mejoras en sus instalaciones y bienestar social” (p. 3).

**Tabla N° 12.** ¿Considera usted que el impuesto fijado por el predial de su inmueble es proporcional al valor real?

<b>DIMENSIÓN:</b> Fiabilidad	<b>Frecuencia Absoluta (fa)</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Totalmente de acuerdo	18	6.7
De acuerdo	100	37.2
Me es indiferente	45	16.7
En desacuerdo	88	32.7
Totalmente en desacuerdo	18	6.7
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Los autores con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 5

En esta interrogante los encuestados respondieron con un 37.2% que están de acuerdo, mientras que el 32.7% aseguró estar en desacuerdo, por su parte el 16.7% le es indiferente, el 6.7% afirmó estar totalmente de acuerdo y el mismo porcentaje indicó estar totalmente en desacuerdo. Es importante mencionar que para Quilumba y Rene (2017) uno de los principales fines del catastro es: “Brindar información que sirva al momento de recaudar impuestos, incorporando y actualizando las unidades prediales que ayudan a calcular su valoración, dichas recaudaciones a futuro podrían constituirse en una fuente estable y segura de financiamiento de los gobiernos locales” (p. 36).

**Tabla N° 13.** ¿Considera usted oportuno que el GAD realice capacitaciones de cultura tributaria a los ciudadanos?

<b>DIMENSIÓN:</b> Fiabilidad	<b>Frecuencia Absoluta (fa)</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Totalmente de acuerdo	125	46.5

De acuerdo	121	45
Me es indiferente	16	5.9
En desacuerdo	4	1.5
Totalmente en desacuerdo	3	1.1
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Los autores con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 6

En la sexta pregunta, donde se habla sobre si es oportuno que el GADM del cantón Chone efectúe capacitaciones en cuanto a la cultura tributaria para hacer de sus ciudadanos una sociedad más comprometida, el 45.5% se encuentra totalmente de acuerdo, el 45% afirma estar de acuerdo, mientras que es indiferente un 5.9%, en desacuerdo un 1.5% y totalmente en desacuerdo alcanzó el 1.1%.

Pérez (2018) menciona en cuanto a las capacitaciones en lo referente a la cultura tributaria que: “ Las técnicas de enseñanza didácticas, trabajo de grupo, y material audiovisual, si se consideran estos factores se logrará obtener los resultados esperados y mejorar la cultura tributaria” (p. 54). Ortiz (2020) detalla que: “La capacitación y educación que promuevan el desarrollo de la cultura tributaria, pues el desconocimiento provoca una disminución de ingresos tributarios y por ende la sociedad ecuatoriana es afectada” (p. 23).

**Tabla N° 14.** ¿Cuánto conoce usted sobre cultura tributaria?

<b>DIMENSIÓN:</b> Capacidad de respuesta	<b>Frecuencia Absoluta (fa)</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Mucho	3	1.1
Bastante	32	11.9
Regular	137	50.9
Poco	85	31.6
Nada	12	4.5
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Los autores con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 7

En la séptima interrogante de la encuesta aplicada, sobre cuánto conocen los contribuyentes sobre la cultura tributaria, la mayor respuesta fue del 50.9% que se ubica en la opción de regular, el 31.6% establece que saben poco acerca de la misma, un 11.9% sabe bastante sobre el tema, los porcentajes con menor respuesta fueron nada con el 4.7% y mucho con el 1.1%.

Para Lucas y Párraga (2016) indican que: “Un 53% de los contribuyentes encuestados no tienen conocimiento de sus derechos y obligaciones tributarias, 32% conoce poco de sus obligaciones, y un 15% contestó conocer de sus derechos y obligaciones con la Administración Tributaria” (p. 44). Chía et al., (2018) en lo que se refiere a la cultura tributaria destaca que: “Debe ser implementada en las instituciones educativas, desde los hogares y con la cooperación de todos los actores sociales, ya que desde temprana edad los menores conocerán sobre la importancia de respetar al Estado mediante el pago de los tributos” (p. 25).

**Tabla N° 15.** ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone ha brindado capacitaciones referentes a la cultura tributaria a la ciudadanía?

<b>DIMENSIÓN:</b> Capacidad de respuesta	<b>Frecuencia Absoluta (fa)</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Totalmente de acuerdo	8	3
De acuerdo	84	31.2
Me es indiferente	84	31.2
En desacuerdo	71	26.4
Totalmente en desacuerdo	22	8.2
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Los autores con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 8

El 31.2% de los encuestados dio a conocer que están de acuerdo en lo que se refiere a si el GADM del cantón Chone brindó capacitaciones en relación a la cultura tributaria a la ciudadanía, otro 31.2% aseguró que les es indiferente, mientras que el 26.4% indicó estar desacuerdo, el 8.2% expresó estar totalmente en desacuerdo

y el 3% dijo estar totalmente de acuerdo. Según Pérez (2018) con la ejecución de capacitaciones: “Se logrará informar de las reglamentaciones y de los procesos que se ejecutan en el pago de impuestos, a los individuos objeto de estudio; con el único fin de que ninguno de ellos se quede sin declarar sus tributos” (p. 51).

**Tabla N° 16.** ¿Considera usted apropiado el pago del impuesto predial a tiempo para el desarrollo poblacional?

<b>DIMENSIÓN:</b> Capacidad de respuesta	<b>Frecuencia Absoluta (fa)</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Totalmente de acuerdo	78	29
De acuerdo	149	55.4
Me es indiferente	31	11.5
En desacuerdo	7	2.6
Totalmente en desacuerdo	4	1.5
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Los autores con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 9

Fue importante para el desarrollo de esta encuesta contrastar el punto de vista de los contribuyentes en relación al cumplimiento en el pago de los impuestos prediales, por lo que se les preguntó la aceptación que tenían al pagar sus obligaciones a tiempo para el desarrollo local, obteniendo como resultado un 84,5% de aprobación, donde se incluye a los contribuyentes que están totalmente de acuerdo, con un 29% y un 55,4% de acuerdo, un 11,5% de la población afirma que esto les es indiferente, y en minoría, se muestra desaprobación, siendo el 2,6% en desacuerdo, y un 1,5% en total desacuerdo.

Cuesta y Jara (2017) mencionan que se deben pagar impuestos para el desarrollo del país, lo que incide en el desarrollo mismo de la localidad o de la comunidad donde se aplican o cobran estos impuestos, además que en Ecuador los impuestos son una parte fundamental para el desarrollo del país, además, estos mismos autores destacan que “en el Ecuador, los impuestos representan la principal fuente de ingresos para financiar el presupuesto del gobierno” (p. 27).

**Tabla N° 17.** ¿Considera usted que la pandemia del COVID-19 tuvo influencia en el pago de impuestos prediales del cantón?

<b>DIMENSIÓN:</b> Capacidad de respuesta	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente de acuerdo	136	50.6
De acuerdo	102	37.9
Me es indiferente	18	6.7
En desacuerdo	10	3.7
Totalmente en desacuerdo	3	1.1
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Los autores con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 10

Adicionalmente, para determinar la influencia que tuvo el COVID-19 en la economía de las personas, se les preguntó a los contribuyentes si el pago de los impuestos prediales se vio afectado por la pandemia, obteniendo así que, un 50,6% está totalmente de acuerdo, otro 37,9% está de acuerdo, y es como se puede evidenciar que la mayoría de la población sostiene que la pandemia sí afectó en el pago de las obligaciones municipales, por el contrario, y en poca proporción, un 6,7% indicó que esto le he indiferente, un 3,7% está en desacuerdo, y un 1,1% totalmente en desacuerdo, es decir, que este pequeño porcentaje infiere en que el COVID-19 no pudo influir en el pago de estos impuestos.

Hevia y Neumeyer (citados Chiatchoua et al., 2020) manifiestan lo devastador que ha sido el COVID-19 en todo el mundo, y que los países tendrán un difícil camino para recuperarse económica y socialmente, y mencionan que: “La pandemia del COVID-19 es uno de los desafíos más importantes que ha enfrentado la humanidad en tiempos recientes. Todavía se desconoce cuál podrá ser su costo total en vidas humanas” (p. 270)

**Tabla N° 18.** ¿Canceló usted en la fecha establecida el pago por concepto de impuestos prediales, periodo 2020-2021?

<b>DIMENSIÓN:</b> Capacidad de respuesta	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente de acuerdo	74	27.5
De acuerdo	92	34.2
Me es indiferente	51	19
En desacuerdo	45	16.7
Totalmente en desacuerdo	7	2.6
Total	269	100%

*Fuente.* Los autores con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 11

A fin de contar con información precisa, se consideró necesario consultarle a los contribuyentes encuestados si cumplieron con el pago de sus impuestos en el tiempo establecido por el GADM del cantón Chone en el periodo 2020-2021, donde se puede identificar que hubo una población un poco igualada, obteniendo que, el 27,5% en la escala de totalmente de acuerdo, el 34,2%, en una escala de acuerdo, manifestó que cancelaron sus obligaciones municipales a tiempo, por lo que no pagaron valores adicionales al de su inmueble por moras o pago tardío, el 19% de los encuestados indicó su indiferencia en el cumplimiento, es decir, no se preocupan mucho en pagar o no a tiempo, otro 16,7% manifiesta un desacuerdo, y el 2,6% restante, está en total desacuerdo.

Es por esto, que se debe mencionar a Cortázar (2000) (citado por Bonilla, 2014), que establece que un pago temprano de los impuestos se ve reflejado en la prevención de futuros cobros adicionales por mora, además añadiendo que: “Un mayor nivel de conciencia cívica respecto al cumplimiento tributario, junto a una percepción de riesgo efectivo por el incumplimiento, permitirá a los países de la región disminuir los elevados índices de evasión y contrabando existentes” (p. 1).

**Tabla N° 19.** ¿Considera que las facilidades de pago que brinda el GADM del cantón Chone se ajustan a la realidad económica de las personas?

<b>DIMENSIÓN:</b> Capacidad de respuesta	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
------------------------------------------	--------------------------	-------------------------

Totalmente de acuerdo	22	8.2
De acuerdo	119	44.2
Me es indiferente	63	23.4
En desacuerdo	55	20.4
Totalmente en desacuerdo	10	3.7
Total	269	100%

*Fuente.* Los autores con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 12

Un punto importante en la encuesta fue determinar si las facilidades de pago que brinda el GADM del cantón Chone se ajustan a la realidad económica de la ciudadanía, donde un 8,2%, en escala totalmente de acuerdo, y un 44,2%, en un porcentaje de acuerdo, siendo la mayoría de la población, manifestó que el municipio brinda las suficientes facilidades para poder cumplir con el pago de los impuestos, el 23,4% indicó que le es indiferente, un 20,4% de los encuestados afirma no estar de acuerdo, y el 3,7% de la población que indicó estar totalmente en desacuerdo.

Rico (2012) manifiesta que las facilidades de pago son tan importantes como necesarias para el Estado, pues resulta en que las posibles pérdidas se reduzcan, y enfatiza que: “Las facilidades de pago otorgadas para el cumplimiento de las obligaciones tributarias deben entenderse como un mecanismo de pago que además de mejorar el flujo de caja del Estado mitiga el riesgo de la eventual pérdida del crédito fiscal” (p. 250).

Tal como se menciona en el Código Tributario (2005): “Las autoridades administrativas competentes, previa solicitud motivada del contribuyente o responsable, concederán facilidades para el pago de tributos, mediante resolución, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en este Código y en los términos que el mismo señale” (tit. ii, cap vi, secc. primera, art. 46).

**Tabla N° 20.** ¿Está usted de acuerdo con que el GADM del cantón Chone debería utilizar los medios digitales para una mejor comunicación hacia los ciudadanos?

<b>DIMENSIÓN:</b> Capacidad de respuesta	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente de acuerdo	112	41.6
De acuerdo	127	47.2
Me es indiferente	20	7.4
En desacuerdo	9	3.3
Totalmente en desacuerdo	1	0.4
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Los autores con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 13

En este gráfico se puede apreciar que un gran porcentaje constituye a la población que está de acuerdo con que el GADM del cantón Chone debe utilizar los medios digitales para una comunicación asertiva y efectiva con los contribuyentes referente al pago de los impuestos prediales, medios como la tv, redes sociales, aplicaciones, páginas web, entre otras. Es así que, el 41,6% está totalmente de acuerdo, un 47,2% de acuerdo, y en minoría, un 7,4% indiferente, el 3,3% está en desacuerdo, y el 0,4% en total desacuerdo. Es así como lo manifiesta Aguirre (2014): “La utilización misma de los medios digitales genera mejores prácticas y valores, a pesar de que las respuestas puedan ser pocas y no estén sujetas a elevar las estadísticas de audiencia” (p. 221).

**Tabla N° 21.** ¿Se encuentra conforme con el servicio que le brindaron los servidores públicos del Departamento de Catastro del GADM del cantón Chone?

<b>DIMENSIÓN:</b> Empatía	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente de acuerdo	26	9.7
De acuerdo	155	57.6
Me es indiferente	50	18.6
En desacuerdo	27	10
Totalmente en desacuerdo	11	4.1
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Los autores con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 14



Es importante la atención que se le brinda al ciudadano, en especial en el proceso cuando se quiere realizar un pago por un bien, por un servicio o algún impuesto, es por esto que se les preguntó a los contribuyentes se encontraban conforme con la atención que se les brindó en el departamento de catastro, en el GADM del cantón Chone donde se obtuvo que un 9,7% está en total acuerdo con la atención, la mayoría, el 57,6% manifestó que están de acuerdo, identificando así que la mayoría de la población está conforme con el afecto que mostraron los servidores de esa área del municipio, por otra parte, un 18,6% indicó que le fue indiferente el trato que se le brindó, un 10% afirma que está en desacuerdo, y el 4,1% restante está en total desacuerdo con la atención que se les brindó.

Además, brindar un servicio de calidad debe ser parte de todos los funcionarios públicos, no solo debe limitarse a alguna área en específico, puesto que los servidores públicos son la imagen del Estado, quién los representa, y deben servir a la sociedad. Tal como lo menciona Ospina (2019): “La cultura organizacional desemboca en un servicio al cliente, que no solo va a ser responsabilidad de algunos miembros, es responsabilidad de todos y de cada uno de los miembros de cualquier organización” (p. 12).

**Tabla N° 22.** ¿Se encuentra conforme con la amabilidad que brindaron los servidores públicos del Departamento de Catastro del GADM del cantón Chone?

<b>DIMENSIÓN:</b> Empatía	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente de acuerdo	32	11.9
De acuerdo	150	55.8
Me es indiferente	53	19.7
En desacuerdo	25	9.3
Totalmente en desacuerdo	9	3.3
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Los autores con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 15

Para identificar la agilidad en los procesos, se les preguntó a los contribuyentes cuan conformes estaban en relación a la amabilidad que mostraron los servidores

del área de catastro del GADM del cantón Chone, es así que, se puede observar en el gráfico que más de la mitad de la población se encuentra agradecida por el afecto mostrado, es así que, un 11,9% de la población indicó estar en total acuerdo, un 55,8% está de acuerdo con la amabilidad que se les brindó, a un 19,7% le es indiferente, un 9,3% está en desacuerdo, y el 3,3% manifestó estar en total desacuerdo, es decir, la minoría se encuentra insatisfecha por la amabilidad de los funcionarios del área en cuestión.

Vizcaíno (2018) enfatiza en que la calidad de un servicio radica en cómo el usuario es atendido por parte del servidor público, además que: “El servicio al cliente está fundamentado en vista de que la evaluación del consumidor de la calidad del servicio es de suma importancia y esta evaluación se conceptualiza como una brecha entre lo que el cliente espera de un servicio” (p. 81).

**Tabla N° 23.** ¿El tiempo que usted utilizó para los trámites en el Departamento de Catastro del GADM del cantón Chone fue acorde al disponible?

<b>DIMENSIÓN:</b> Empatía	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente de acuerdo	30	11.2
De acuerdo	149	55.4
Me es indiferente	50	18.6
En desacuerdo	35	13
Totalmente en desacuerdo	5	1.9
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Los autores con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 16

De la misma manera, fue necesario empatizar con los encuestados, por lo que se les preguntó su conformidad con el tiempo que les tomó realizar el proceso del impuesto predial en el área de catastro del municipio, donde puede observar a la gran población conforme, tal que el 11,2% de los contribuyentes afirmaron estar totalmente de acuerdo, el 55,4% de acuerdo, es decir, más de la mitad de los encuestados afirman que el tiempo que les tomó el proceso fue acorde al tiempo

con el que contaban, por otro lado, un 18,6% indicó que le es indiferente, un 13% en desacuerdo, y un 1,9% en total desacuerdo.

Pérez (2016) indica que el tener control del tiempo en una o varias actividades, es lo que ayuda a tener mejor organización, ya sea personal o profesional, y que: “Gestionar de manera eficiente el tiempo no es una tarea tan sencilla, de hecho, algunas personas se acostumbran a aplazar un sinnúmero de actividades, tareas y compromisos” (p. 197).

**Tabla N° 24.** En caso del aumento del valor del impuesto predial a pagar, para la construcción de obras y mejora en la calidad de los servicios por parte del GADM del cantón Chone, ¿estaría usted de acuerdo en pagar ese valor adicional?

<b>DIMENSIÓN:</b> Empatía	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente de acuerdo	27	10
De acuerdo	93	34.6
Me es indiferente	37	13.8
En desacuerdo	83	30.9
Totalmente en desacuerdo	29	10.8
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Los autores con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 17

Finalmente, para identificar el agrado de aceptación de los contribuyentes en caso de que el valor a pagar por concepto de impuestos prediales aumentase, para un bienestar colectivo, se notó una gran diferencia a las demás preguntas, pues aquí el agrado de los contribuyentes decayó considerablemente, donde se puede apreciar que el 10% está en total acuerdo con el hipotético caso de un aumento, un 34,6% está de acuerdo, un 13,8% se considera indiferente en ese caso, además se puede apreciar que la mitad de los encuestados está en contra en caso de que se dé el aumento, logrando un 30,9% en desacuerdo, y un 10,8% en total desacuerdo, sumando esto la mitad de la población.

Es importante mencionar a Carrillo (2015), quien manifiesta que aplicar medidas o políticas económicas tiene un factor positivo en los países, siempre y cuando se apliquen de la manera adecuada, el mismo autor añade que los impuestos resultan un escape para afrontar problemas económicos de un país, y pueden existir aumentos en ciertos servicios, pero contrasta en que: “El aumento de los impuestos tiene un resultado negativo sobre la actividad económica en el mediano plazo, mientras que estos tienen un efecto positivo temporal sobre el déficit público” (p. 27).











#### 4.1.2.1. RESUMEN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

A continuación, se presentan los resultados con mayor número de respuesta por parte de los encuestados. En la misma, se evidencia la aplicación de una semaforización donde el color verde (●) significa que los resultados son óptimos, el color amarillo (●) indica que la opción se encuentra dentro del límite deseado pero que hay que fortalecerla para no llegar al color rojo (●) donde es necesario establecer planes y acciones para su mejora.

**Tabla N° 25.** Ficha resumen de resultados de la encuesta

Preguntas	Características	Valor actual e impacto	Semaforización
1.- Frecuencia de capacitaciones brindadas por el GADM del cantón Chone	Desconoce	76.7%	●
2.- Aceptación de pago de obligaciones municipales	De acuerdo	54.3%	●
3.- ¿Cuáles son los motivos de incumplimiento y retraso del pago del impuesto predial?	Economía de las personas	46.8%	●
4.- ¿Considera usted que la recaudación del pago de los impuestos prediales es usada para obras de beneficio social?	De acuerdo	52.4%	●
5.- ¿Considera usted que el impuesto fijado por el	De acuerdo	37.2%	●

predial de su inmueble es proporcional al valor real?

6.- ¿Considera usted oportuno que el GAD realice capacitaciones de cultura tributaria a los ciudadanos?	Totalmente de acuerdo	46,5%	
7.- ¿Cuánto conoce usted sobre cultura tributaria?	Regular	50,9%	
8.- ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone ha brindado capacitaciones referentes a la cultura tributaria a la ciudadanía?	De acuerdo y me es indiferente	31,2%	
9.- ¿Considera usted apropiado el pago del impuesto predial a tiempo para el desarrollo poblacional?	De acuerdo	55,4%	
10.- ¿Considera usted que la pandemia del COVID-19 tuvo influencia en el pago de impuestos prediales del cantón?	Totalmente de acuerdo	50,6%	
11.- ¿Canceló usted en la fecha establecida el pago por concepto de impuestos prediales, periodo 2020-2021?	De acuerdo	34,2%	
12.- ¿Considera que las facilidades de pago que brinda el GADM del cantón Chone se ajustan a la realidad económica de las personas?	De acuerdo	44,2%	
13.- ¿Considera usted el uso de los medios digitales por parte del GADM del cantón Chone para una mejor comunicación hacia los ciudadanos?	De acuerdo	47,2%	
14.- ¿Se encuentra conforme con el servicio que le brindaron los servidores públicos del Departamento de Catastro del GADM del cantón Chone a los contribuyentes?	De acuerdo	57,6%	
15.- ¿Se encuentra conforme con la amabilidad que brindaron los servidores públicos del Departamento de Catastro del GADM del cantón Chone?	De acuerdo	55,8%	
16.- ¿El tiempo que usted utilizó para los trámites en	De acuerdo	55,4%	

el Departamento de Catastro del GADM del cantón Chone fue acorde al disponible?

17.- En caso del aumento del valor del impuesto predial para la construcción de obras y mejora en la calidad de los servicios por parte del GADM del cantón Chone, ¿estaría usted de acuerdo en pagar ese valor adicional?

De acuerdo

34.6%



*Fuente.* Los autores con base a los datos obtenido en la encuesta

Una vez recopilada la información en la tabla, se pudo conocer las respuestas más relevantes de los encuestados, es por ello que se logró identificar que en su mayoría se desconoce sobre la frecuencia que el GADM del cantón Chone realiza capacitaciones en lo relacionado a la cultura tributaria, sin embargo, hay una buena aceptación de pago de las obligaciones municipales. Es importante recalcar que los contribuyentes indican que uno de los motivos más significativos en lo relacionado al retraso e incumplimiento del pago de los impuestos prediales es la economía de las personas.

Los ciudadanos consideran que el pago de los impuestos prediales es usado para obras públicas y que el mismo fijado por el predial de su inmueble es proporcional a la realidad; La población encuestada indica que es necesario que el GADM del cantón Chone realice capacitaciones sobre cultura tributaria para la contribución de conocimiento ya que la educación en cuanto a tributos municipales se encuentra en un rango regular.

Los encuestados respondieron que están de acuerdo y que les es indiferente a la interrogante de si han brindado capacitaciones por parte del GADM del cantón Chone. Además, indican que se debe de cancelar a tiempo el impuesto predial para el desarrollo poblacional ya que dicho pago trae beneficios a la ciudadanía en

general, sin embargo, la pandemia del COVID-19 tuvo influencia en el pago de los mismos.

Los contribuyentes encuestados destacan que pagaron sus impuestos prediales en la fecha establecida del periodo 2020-2021 y que las facilidades de pago que otorga el municipio se ajustan a sus necesidades, además de que es oportuno el uso de los medios digitales para una mejor comunicación en cuanto a información y avisos importantes; se encuentran conforme en lo que se refiere al servicio y amabilidad que otorga los servidores públicos del Departamento de Catastro, que se utiliza el tiempo acorde a lo disponible y finalmente, están acuerdo a pagar un valor adicional en caso aumentase el valor de dicho tributo para la construcción de obras y servicios públicos.

#### **4.1.3. ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS O PROYECTOS DE CULTURA TRIBUTARIA QUE EJECUTA EL GADM DEL CANTÓN CHONE**

El GADM del cantón Chone no brinda programas en relación a la cultura tributaria a los contribuyentes pertenecientes a la localidad. El GADM del cantón Chone se encarga solo de dar aviso en los diferentes medios de comunicación, sobre todo en los digitales y la página oficial de dicha institución en las redes sociales, que se aproxima la cancelación, en este caso de los impuestos prediales, y además de los beneficios correspondientes si se realiza a tiempo el proceso de pago.

Sin embargo, es importante mencionar que la página web del municipio carece de capsulas informativas que permitan a los ciudadanos estar más informados sobre sus obligaciones municipales, además de que la información existente sobre noticias, acuerdos, convenios dentro de dicha institución no ha sido actualizada

desde el año 2021, lo que influye en que la ciudadanía desconozca datos que les podría ser útil.

#### **4.1.4. REVISIÓN DOCUMENTAL DE LAS RECAUDACIONES DE LOS IMPUESTOS PEDIALES DURANTE EL PERIODO DETERMINADO EN LA INVESTIGACIÓN**

Para el cumplimiento de esta actividad y para el desarrollo de las siguientes, fue necesario solicitar información al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone referente a las recaudaciones realizadas en los periodos 2019-2021, para determinar el grado de recaudación del impuesto predial en el cantón, lo que permitió, además, tener una idea clara de dónde se produjo una disminución o aumento en el valor recaudado en los periodos en estudio.

Es así que, mediante correo electrónico institucional, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone pudo facilitar la información necesaria, tanto la recaudación de los predios rústicos y urbanos, y viendo una ligera disminución en el periodo 2020 por la crisis sanitaria del COVID-19, lo que limitó una adecuada gestión en el proceso de cobro.

#### **4.1.5. DISEÑO DE UN CUADRO COMPARATIVO DE LA RECAUDACIÓN DE LOS IMPUESTOS PEDIALES EN EL PERIODO 2019-2020**

**Tabla N° 26.** Cuadro comparativo de recaudación impuestos prediales GADM del cantón Chone

<b>RECAUDACIÓN IMPUESTOS PEDIALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE</b>			
<b>PERIODO</b>	<b>VALOR RECAUDADO</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>VARIACIÓN</b>



2018	\$192.019,32	Urbanos	0,00
	\$91.346,29	Rústicos	0,00
2019	\$414.798,26	Urbanos	116,02%
	\$245.334,87	Rústicos	168,58%
2020	\$393.126,45	Urbanos	-5,22%
	\$281.527,68	Rústicos	14,75%
2021	\$715.825,23	Urbanos	82,09%
	\$425.679,58	Rústicos	51,20%

*Fuente.* Los autores con base a los datos obtenidos en el GADM del cantón Chone

La recaudación durante la pandemia se ve reflejada mediante un aumento en el impuesto predial rural, comparando el 2020 con el 2019, a diferencia de urbano, donde se observa una disminución del 5%. Aunque es claro esta disminución a comparación con el periodo anterior, la suma total del dinero recaudado, fue mayor al periodo 2019, debido a una actualización de catastro que realizó el municipio, para aumentar la recaudación en el sector rural, sabiendo que en esta zona existen aún muchas casas sin catastrar, lo que, al realizar una buena gestión, esta recaudación mejora, como se puede puntualizar el periodo 2021, donde se observa una mayor recaudación desde el inicio de la administración del alcalde.

#### **4.2. IDENTIFICAR LOS MÉTODOS DE PAGO Y LOS NIVELES DE RECAUDACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE**

Para el cumplimiento de este objetivo se ejecutaron actividades, como la aplicación de una entrevista al responsable de la Coordinación del Departamento de Rentas Internas del GADM del cantón Chone, posterior a la entrevista, se procedió al análisis de la misma, con el fin de desarrollar una ficha resumen, la revisión documental del pago de los impuestos prediales durante el periodo de estudio y el diseño de un cuadro comparativo con la información obtenida, para ver cómo se desarrolló el proceso de recaudación de los impuestos por parte del municipio.

Adicionalmente, se desarrolló un FODA para identificar de forma más clara las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del GADM del cantón Chone relacionados al tema de investigación.

#### **4.2.1. APLICACIÓN DE ENTREVISTA RELACIONADA CON LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS PREDIALES A LA PERSONA ENCARGADA DE LA COORDINACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS INTERNAS DEL GADM DEL CANTÓN CHONE**

Para consolidar la investigación, se realizó una entrevista a la Coordinadora del Departamento de Rentas Internas, con el fin de obtener información relevante, relacionadas al ámbito de cultura tributaria, ordenanzas en temas de impuestos prediales, exenciones y beneficios del pago de dicho tributo, que permitió resolver dudas que se presentaron durante la investigación, como las formas de pago, las capacitaciones, entre otros.

En la entrevista aplicada a la coordinadora respondió sobre las capacitaciones que el GADM del cantón Chone realiza a la ciudadanía en temas de cultura tributaria, donde supo especificar que no se ejecutan estos programas o proyectos a los contribuyentes y ciudadanía en general, lo que si se realiza es informar a las personas propietarias de cybers referente a los procesos que se deben de llevar a cabo.

La persona encargada del departamento de rentas manifestó que la recaudación de los impuestos prediales en el año 2020 - 2021 se dio de manera lenta, esto porque la ley misma no exigía que en tiempos de pandemia se cobrara este impuesto o que se aplicara la coactiva, a fin de garantizar la satisfacción de las necesidades básicas de las personas. Además de esto, reveló que los motivos más

comunes por los que la recaudación del impuesto predial se ve afectada, es por el desconocimiento y la irresponsabilidad de la ciudadanía que, en muchos casos, aunque conocen que deben pagar sus obligaciones municipales, no lo hacen, y esto es lo que afecta el recaudo de este impuesto en ciertos periodos.

Mediante la entrevista se identificó que el GADM del cantón Chone cuenta con muchas facilidades de pago para que la ciudadanía cancele sus impuestos, como convenios de pagos con los bancos Pichincha y Pacífico, Western Unión, aplicación propia del municipio, Red Facilito, página web y otras que se ajustan a las necesidades de los contribuyentes. De la misma manera, afirmó que el valor a pagar, se da en relación al lugar donde esté ubicado el inmueble y los servicios básicos a su disposición, además, mencionó que los contribuyentes pueden pedir una revaloración de su inmueble cada bienio (2 años) para garantizar que el valor de su propiedad esté siendo correlacional al valor real.

La coordinadora indicó que existen descuentos para las personas que, paguen a tiempo, sean de tercera edad, mejoren la fachada de su vivienda, construyan sus viviendas con caña guadúa, y demás beneficios que determina el COOTAD y GADM del cantón Chone. Además de esto, comentó que cada inicio de año, quienes son los primeros contribuyentes en cancelar el impuesto predial, son las personas de tercera edad, por el beneficio al que acceden, lo que les resulta favorable. Es importante mencionar que, todos estos descuentos aplican únicamente al año o al periodo vigente en el que el ciudadano se acerque a cancelar el impuesto, es decir que, estas exenciones no aplican a años anteriores, o años en los que se ha atrasado el pago.

Durante la entrevista, se mencionó que, si bien el proceso de recaudación se dio de manera lenta, este se afectó en el sector urbano en el año 2020, a diferencia del 2019, debido a la pandemia, ya que personas que viven cerca de esta área, son

quienes tienen mayores gastos, lo que influye en destinar sus recursos para satisfacer necesidades básicas. Además, para compensar este problema, se realizó una actualización de catastro en el área rústica, lo que, en cierta medida, mejoró la recaudación en este rubro a comparación del periodo 2019, existiendo, además, un aumento total, sumando el sector urbano y rural, aumento que, de no haber sido por la pandemia, el recaudo hubiese sido aún mayor en términos generales.

Puntualizar también que, en el periodo 2021 se observa un aumento considerable en la recaudación del impuesto predial, esto debido a la actualización del catastro que se realizó en el 2020, lo que permitió que más casas sean catastradas y permita este aumento en el recaudo en el 2021. Agregando que en este periodo se empezaron a reabrir los negocios, a recuperar empleos, y se incentivó la economía, lo que permitió que más personas puedan cumplir con el pago de sus obligaciones municipales.

El dinero que se recauda por concepto de impuestos prediales es dirigido a la creación y ejecución de obras públicas para el cantón, por lo que resulta importante desarrollar una buena gestión para la recuperación de la cartera vencida, que en el cantón Chone, es muy alta. Otro de los motivos por el que se aplicó la entrevista, es para identificar los medios que utiliza el GADM del cantón Chone para informar a los ciudadanos sobre sus obligaciones municipales, adicionalmente, la coordinadora mencionó que se usan muchos medios, como la prensa escrita a nivel de provincia, medios digitales, páginas oficiales, radio y otras más.



La coordinadora manifestó otro inconveniente relacionado a los impuestos prediales, y es el proceso de compra y venta de un inmueble. El problema radica en que, al vender una propiedad, la persona que compra, solo hace el proceso de asistir a la notaría con la escritura para ponerla a su nombre, y ahí ellos piensan

que termina el proceso, cuando en realidad no es así. Una vez registrado en la notaría, la persona que compró la propiedad debe asistir al Registro de la Propiedad y Mercantil, para que el comprador del inmueble esté legalmente registrado como el nuevo dueño.

Esto se debe de realizar con el fin de que el bien inmueble esté a nombre del nuevo propietario, y que este empiece a pagar el impuesto por el terreno que le corresponde, caso contrario, aún constará a nombre del antiguo dueño, y será este quien tendrá que hacerse responsable del pago del avalúo a cancelar anualmente, lo que genera problemas a largo plazo, reflejados como congelamiento de cuentas o impedimentos laborales por el incumplimiento del pago del impuesto predial.

#### 4.2.2. ELABORACIÓN DE UNA FICHA RESUMEN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENTREVISTA

Tabla N° 27. Ficha resumen de la entrevista

 <b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE</b>	<b>ENTREVISTA DIRIGIDA AL RESPONSABLE DE LA COORDINACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS INTERNAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE</b>	 <b>ESPAMMFL</b> <small>ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABI MANUEL FÉLIX LÓPEZ</small>
<p>El objetivo de esta entrevista es analizar la cultura tributaria en la recaudación de los impuestos prediales en el cantón Chone en tiempos de COVID-19 periodo 2020-2021, para una propuesta de mejora en la gestión de cobro.</p>		
PREGUNTA	RESPUESTA	
<p>1. ¿El GADM del cantón Chone brinda capacitaciones en temas relacionados a cultura tributaria a los ciudadanos?</p>	<p>No, pero se capacita a los dueños de cybers, esto con el fin de que ellos puedan ayudar al contribuyente a agilizar procesos y conocer el valor a cancelar.</p>	
<p>2. ¿Cuál fue el proceso de recaudación de los impuestos prediales en el periodo 2020-2021? ¿El porcentaje de pago fue menor o mayor en la relación a periodos anteriores?</p>	<p>Se dio de manera lenta por temas de pandemia, y no se pudo hacer una buena gestión con relación a periodos anteriores.</p>	

<p>3. <b>¿Cuáles son los motivos más comunes por los cuales los contribuyentes no se acercan a cancelar el impuesto predial?</b></p>	<p>Un pequeño porcentaje es por desconocimiento, y otro porcentaje por irresponsabilidad</p>
<p>4. <b>En el periodo 2020-2021, ¿la recaudación del pago de los impuestos prediales se vio afectada por la pandemia?</b></p>	<p>Si, fue y era de entender, muchas personas empezaron a justificar que no podían pagar por su afectación a la economía consecuencia de la pandemia.</p>
<p>5. <b>¿Actualmente existen facilidades de pagos para los contribuyentes en relación al pago de los impuestos prediales? ¿Cuáles son?</b></p>	<p>Si, se cuenta con convenios con el Banco Pichincha y Banco del Pacífico, por medio de las bancas virtuales se puede hacer el pago. Se puede realizar el pago a través de Western Unión y Red Facilito. Se cuenta con una página web donde se puede cancelar con tarjeta de débito o crédito, teniendo la opción de diferir dependiendo la tarjeta. Además, existe una app móvil del municipio donde se puede hacer el respectivo trámite de pago sin necesidad de asistir presencial a la institución. Se cuenta con convenio de pago que va desde los 3 a 24 meses, cancelando el 20% del valor total para acceder al beneficio.</p>
<p>6. <b>¿Cómo se determina el valor de un inmueble referente al pago de los impuestos prediales?</b></p>	<p>Se hace una valoración del terreno, donde se toma en cuenta los servicios (alcantarillado, agua potable, entre otros) con los que cuenta el sector donde se encuentra, y el área en donde se encuentre el terreno, de acuerdo a eso, se hace el avalúo de la propiedad.</p>
<p>7. <b>¿Existen descuentos en el caso de que el pago de los impuestos prediales se realice a tiempo?</b></p>	<p>Sí, tal como lo estipula el COOTAD, además de que este descuento solo se aplica para los impuestos prediales, no a las tasas o contribuciones.</p>
<p>8. <b>¿Cuál es el proceso a seguir cuando un ciudadano se rehúsa a cancelar sus impuestos prediales?</b></p>	<p>Se les notifica tres veces, a través de prensa escrita, por radio y los medios oficiales de la página del municipio. En caso de que el contribuyente haga caso omiso a las notificaciones, se procede a tomar medidas más estrictas, como impedimentos laborales y el congelamiento de cuentas.</p>
<p>9. <b>¿En qué se invierte el dinero recaudado del pago de los impuestos prediales?</b></p>	<p>El valor recaudado por dicho impuesto se utiliza para obras públicas.</p>
<p>10. <b>¿Utiliza el GADM del cantón Chone los medios digitales para una comunicación asertiva con los ciudadanos en temas</b></p>	<p>Sí, siempre. Todos los años se debe de realizar el proceso en diciembre, para el nuevo año, informando sobre las reducciones que existen si se pagan a tiempo</p>

relacionados a la cultura tributaria e impuestos prediales?

los impuestos prediales o beneficios que existen, todo esto por los medios digitales del municipio y también en prensa escrita.

11. ¿Considera usted que la implementación de un plan de mejora dentro del Departamento de Rentas Internas contribuirá a que mejoren los niveles de recaudación de dichos impuestos; ¿Cuáles serían las actividades que ustedes podrían aplicar?

Se está haciendo una buena gestión actualmente, se le brinda acompañamiento a los contribuyentes para verificar las reducciones que se les está aplicando, en caso de que sea beneficiario de alguna reducción, y se cuenta con asistentes que informan, a quienes se acercan a preguntar, los valores adeudados.

*Fuente.* Los autores con base a la entrevista aplicada a la Coordinadora del Departamento de Rentas Internas

#### 4.2.3. ELABORACIÓN DE UN FODA REFERENTE AL PROCESO DE CANCELACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL

Se realizó con base a los resultados obtenidos mediante la entrevista y la encuesta durante la investigación, lo que contribuyó a tener una mejor perspectiva a posibles soluciones en la investigación, y presentar de manera ordenada las fortalezas, las debilidades, oportunidades y amenazas, algo que, además, sirvió y se presenta en la propuesta del plan de mejora, conclusiones y recomendaciones.

Tabla N° 28. FODA

##### ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Facilidades de pago.</li> <li>● Creación de obras públicas.</li> <li>● Medios digitales para la difusión de la información relacionada con el pago de los impuestos prediales.</li> <li>● Agilidad de los procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Inexistencia de capacitaciones a la ciudadanía en temas de cultura tributaria.</li> <li>● Falta de cultura tributaria.</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS

- Exenciones con la que cuenta el GADM del cantón Chone a través de la ley COOTAD.
- Irresponsabilidad por parte de los contribuyentes en cuanto al pago de los impuestos prediales.
- Crisis sanitaria en el periodo 2020-2021 Y situación económica de los ciudadanos del cantón.

---

*Fuente. Los autores*

#### **4.2.4. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO**

La relación existente entre las variables cultura tributaria e impuestos prediales es muy estrecha, debido a que el cumplimiento de las obligaciones de la población se ve reflejado por el compromiso social existente en un gobierno local, es decir, mientras más educados estén los contribuyentes, y entiendan de mejor manera el bienestar social que es producto del pago de los impuestos, la autoridad podrá realizar una mejor administración al contar con mayores recursos, sin embargo, es necesario que el mismo tome medidas para incentivar dicha educación tributaria.

Además de esto, es importante mencionar que en el periodo 2020, la cultura tributaria se afectó producto de la pandemia del COVID-19, lo que contribuyó al proceso lento en la recaudación del pago del impuesto predial. No obstante, se puede rescatar la buena gestión del municipio al proceder a una actualización de catastro para mejorar la tasa de recaudación. Se debe enfatizar la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, donde se menciona que el municipio no podía recurrir a la coactiva o al cobro de intereses por mora. Aplicando la ley, no se podía cobrar multas durante el periodo 2020, pero sí lo podía hacer en el 2021, para personas que no pagaron a tiempo sus impuestos en el año anterior, que si bien no se cobraba, se generaba.



### **4.3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE FORTALEZCA LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS HABITANTES Y MEJOREN LOS NIVELES DE RECAUDACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE EN EL PERIODO DE ANÁLISIS**

Para dar cumplimiento a la fase, se elaboró una propuesta de plan de mejora en relación a la cultura tributaria para fortalecer los niveles de la misma, con la finalidad de que se pueda mejorar la recaudación de los impuestos prediales. Además, de que se brinde información necesaria para que los contribuyentes conozcan acerca de las obligaciones a cancelar en el GADM del cantón Chone sobre los procesos que se deben desarrollar.

#### **4.3.1. ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORA QUE FORTALEZCA LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS HABITANTES DEL CANTÓN CHONE**

### **INTRODUCCIÓN**

La recaudación de los impuestos es parte esencial para el funcionamiento de los municipios, debido a que la mayor parte del presupuesto que se maneja, depende de estos. La creación de obras, el mantenimiento de las mismas, la satisfacción de necesidades y brindar servicios a los ciudadanos, forman parte de la gestión que los gobiernos locales llevan a cabo con el dinero recaudado de estos impuestos.

El cumplimiento en la cancelación de los impuestos prediales por parte de la ciudadanía radica en una buena gestión de los municipios en incentivar el pago de los mismos, a través de estrategias, tales como descuentos, facilidades de pago, plazos, y demás, sin embargo, es necesario señalar que también es parte del ciudadano estar comprometido con el Estado para cumplir sus obligaciones como poblador. Es por ello que es imprescindible emplear instrumentos que permitan detectar las problemáticas que afecten a la gestión recaudatoria y la perspectiva de la población.

De tal manera, se presenta un plan de mejora, con base a los datos obtenidos dentro de la investigación, y el análisis de los mismo, que tiene como finalidad, presentar de manera puntual, los mayores problemas identificados dentro del estudio en cuestión, además de que se proponen sus posibles soluciones, metas, indicadores, actividades y el tiempo en el que se pretende reducir la problemática, es decir, acciones correctivas para el debido mejoramiento. Se aspira que el presente sirva como una iniciativa para el direccionamiento de los diferentes departamentos involucrados en el GADM del cantón Chone en cuanto a la cultura tributaria y el pago del impuesto predial.

**OBJETIVO:** Proponer acciones en las que se promueva y fortalezca de manera continua la cultura tributaria en el pago de los impuestos prediales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone

Tabla N° 29. Plan de mejora

Descripción del problema	Objetivos	Estrategias	Actividades	Metas	Indicador	Responsables	Recursos	Tiempo
Escasa capacitación del GADM del cantón Chone hacia los contribuyentes en temas de cultura tributaria.	Desarrollar capacitaciones de cultura tributaria dirigida a los ciudadanos del cantón Chone.	Capacitación relacionada a la importancia de cumplir con las obligaciones municipales y educación tributaria de los contribuyentes.	Taller práctico en temas de cultura tributaria, trípticos, conferencias virtuales, seminarios y boletines.	Mejorar la tasa de contribuyentes con educación tributaria relacionado a los impuestos prediales al menos un 60%.	Capacitaciones de cultura tributaria= N° de contribuyentes que asisten a las capacitaciones *100 <hr/> Total de contribuyentes	GADM del cantón Chone, Departamento de Rentas Internas, Planificación, Catastro, Tesorería, Coactiva y Financiero.	Humanos, tecnológicos y materiales económicos.	1 año fiscal
Irresponsabilidad de los ciudadanos respecto al pago de sus impuestos prediales, aun siendo conscientes del mismo.	Incentivar el cumplimiento fiscal y su aumento progresivo con el pago de los impuestos prediales.	Campañas de concientización sobre cultura tributaria y el pago de los impuestos prediales.	Elaboración de material informativo en folletos, periódicos locales y redes sociales que promuevan a el compromiso fiscal.	Mejorar la tasa de cumplimiento de los ciudadanos en el pago de los impuestos prediales.	Nivel reducción de morosos= (N° de contribuyentes morosos al principio de implementación del plan de mejora – N° de contribuyentes al Final) *100 <hr/> N° de contribuyentes morosos al inicio	GADM del cantón Chone, Departamento de Rentas Internas, Planificación, Tesorería, Coactiva y Financiero.	Humanos, tecnológicos y materiales económicos.	6 meses.

Impacto de la pandemia del COVID-19 en el pago de los impuestos prediales por parte de los contribuyentes.	Identificar a los contribuyentes que no han cancelado sus impuestos prediales en el periodo 2020-2021.	Revisión documental relacionado con el pago de los impuestos prediales en el periodo 2020-2021	Clasificación de los contribuyentes que no cancelaron sus obligaciones municipales. Programas de asistencia de apoyo para contribuyentes con dificultades económicas como personas de bajos recursos o sin empleo.	Analizar los factores que influyeron en la temprana de los impuestos prediales.	Pago de impuestos prediales= N° de contribuyentes que pagaron a tiempo el impuesto predial *100	GADM del cantón Chone, Departamento de Rentas Internas, Planificación, Catastro, Tesorería, Coactiva y Financiero.	Humanos, tecnológicos y materiales económicos.	5 meses.
					<u>Total de contribuyentes</u>			
Falta de información a través de los medios digitales y tradicionales por parte del GADM de Chone hacia la ciudadanía respecto al proceso de compra-venta de un bien inmueble.	Comunicar a los ciudadanos del cantón Chone a través de los medios de comunicación el proceso que debe llevar a cabo una vez comprado o vendido un bien inmueble.	Implementación de medios para una comunicación eficiente relacionada al proceso de compra-venta de un bien inmueble hacia los ciudadanos.	Publicaciones en las diferentes redes sociales con las que cuenta el GADM de Chone y en los medios de comunicación local.	Proporcionar la información completa sobre el proceso de compra-venta en los medios digitales	Proceso de compra-venta= N° de contribuyentes que realizan de manera correcta el proceso de compra-venta de un bien inmueble *100	GADM del cantón Chone, Departamento de Rentas Internas, Planificación, Catastro, Tesorería, Coactiva, Financiero y Comunicación.	Humanos, tecnológicos y materiales económicos.	5 meses.
					<u>Total de contribuyentes</u>			

#### **4.3.2. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA A LOS INVOLUCRADOS EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LOS IMPUESTOS PEDIALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE**

Se entregó un informe breve y se desarrolló la respectiva socialización, donde se presentó el plan de mejora a las autoridades competentes del GADM del cantón Chone, con el objetivo de que se puedan tomar en consideración las estrategias, actividades y metas propuestas, destacando que las problemáticas identificadas parten del análisis y el resultado de varios instrumentos de investigación (encuesta, entrevista y además un análisis FODA) utilizados a lo largo del estudio.

El plan de mejora presentado a la institución, se realizó con el fin de proponer acciones correctivas referente a la cultura tributaria de los impuestos prediales en el cantón Chone; La aplicación del mismo, es libre y facultativo, ya que, como estudiantes, se hacen sugerencias y queda a consideración de los actores internos del municipio la implementación de las estrategias, actividades y lo descrito en el documento. Es importante señalar que, durante la socialización del plan de mejora, las autoridades manifestaron el grado de satisfacción que les produce una investigación como esta, respecto a los impuestos prediales, además de que estarían dispuestos a tomar en consideración las propuestas planteadas para la solución de los problemas presentados durante la investigación.

# **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. CONCLUSIONES**

En temas de cultura tributaria, se identificó que esta se encuentra en niveles débiles, esto por la inexistencia de programas que brinde el municipio hacia los ciudadanos y la situación económica de los contribuyentes. Mediante un análisis comparativo realizado con valores antes y durante la pandemia, se muestra una reducción del 5% en la recaudación del impuesto predial urbano en el año 2020 a comparación con el año anterior, esto influenciado por la crisis sanitaria. Además, la población encuestada concuerda en que es importante pagar los impuestos para una mejora en el crecimiento poblacional. A su vez, la encuesta permitió conocer el uso de herramientas de difusión para una comunicación efectiva entre gobierno local y ciudadanos.

A través de la entrevista se identificaron las diferentes facilidades de pago que otorga el GADM del cantón Chone a los ciudadanos, canales de pago como las ventanillas del municipio, convenios con instituciones bancarias, pago en línea y demás instituciones de transacciones, además de los diversos descuentos que brinda para el pago del impuesto predial, tales como, 10% de descuento para quienes paguen en los primeros días del año, quienes mejoren la fachada de sus casas, quienes construyan sus casas con caña guadua, entre otras. Por otro lado, aunque el nivel de recaudación en el sector urbano arrojó una disminución en el 2020, no lo fue con el sector rústico, debido a una actualización de catastro que hubo en dicha área del cantón, reflejando mayores ingresos para el municipio.

Se diseñó y se propuso el plan de mejora tomando en cuenta los resultados que se han obtenido en la metodología planteada, donde se identificó la escasa capacitación en temas de cultura tributaria por parte del GADM del cantón Chone, la irresponsabilidad de los ciudadanos respecto al pago de sus impuestos prediales, aun siendo conscientes del mismo, otro elemento fue el impacto que tuvo el COVID-19 en la cancelación de dichos tributos y la falta de información en los medios de comunicación respecto al proceso de compra-venta. En el plan de mitigación se propusieron las posibles soluciones a cada una de las problemáticas.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Los hallazgos de esta investigación muestran la necesidad de implementar estrategias efectivas de educación, capacitación y comunicación en el ámbito de la cultura tributaria. Estas acciones podrían incluir programas de capacitación, promoción de la responsabilidad ciudadana, uso de tecnologías digitales y colaboración entre el municipio y la comunidad para lograr una mayor conciencia y cumplimiento de los impuestos prediales.

Es importante que se mantengan las diferentes formas de pago para que los contribuyentes cancelen los impuestos prediales, que puedan tener varias opciones y escojan la que más se adapte a sus necesidades. A la vez, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone podría brindarles facilidades a los ciudadanos en mora con el fin de mejorar los niveles de recaudación y la recuperación de la cartera vencida.

Es necesario que se aplique el plan de mejora en el GADM del cantón Chone, para ello se deberá contar con la participación de los involucrados en las áreas de Catastro y Rentas Internas, para dar solución a las problemáticas más relevantes

en relación a la cultura tributaria y el pago de los impuestos prediales con el propósito de mejorar las deficiencias encontradas a lo largo de la investigación.



## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigación de salud. *Salud en Tabasco*, 11(1-2), 333-338. <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Aguirre, J. (2014). El potencial de los medios digitales ante la participación ciudadana tradicional y en el presupuesto participativo. *Comunicación y sociedad*, (22), 211-229. <https://www.scielo.org.mx/pdf/comso/n22/n22a9.pdf>
- Altamirano, E., Toscano, L., (2019). *Análisis del impuesto a la salida de divisas como tributo regulador, Quito* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <http://hdl.handle.net/10644/7012>
- Altamirano, J. y Castillo, R. (2017). *Programa de capacitación para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Ciudad de Cutervo–2017*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán] <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4337/Castillo%20Monsalve%20-%20Altamirano%20Carrero.pdf?sequence=7>
- Arévalo, M., y Alvarado, M. (2020). Posibles medidas de política económica en el contexto actual y post COVID-19: Caso Ecuador. *Sur Academia: Revista Académica-Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa*, 7(14), 59–73. <https://doi.org/10.54753/suracademia.v7i14.727>
- Arias, M., y Torres, M. (2015) *Análisis del comportamiento tributario de los contribuyentes del mercado de artículos varios ubicado en la parroquia Bolívar de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2013 -2014*. [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana]. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9979>
- Armijos, P. (2020). La importancia del principio de capacidad contributiva en el régimen tributario ecuatoriano. *Foro: Revista De Derecho*, 1(36), 149–168. <https://doi.org/10.32719/26312484.2021.36.8>

- Astudillo, M., y Chevez, F. (2021) La escala de Likert en la medición de las TICs y la exclusión social. *Revista Brasileña de Educación, Tecnología y Sociedad (BRAJETS)*, 14(3), p.375-383.  
<https://brajets.com/v3/index.php/brajets/article/view/701>
- Ayala, J., Correa, L., & Campuzano, J., (2021). Indicador de pobreza por ingreso en Ecuador y el efecto COVID-19, del 2010 al 2020. *Sociedad & Tecnología*, 4(2), 248–264. <https://doi.org/10.51247/st.v4i2.108>
- Bayón, J. (2019). *Fundamentos de la estrategia*. Elearning S.L.  
<https://books.google.com.pe/books?id=W3blDwAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Bolaños, R. (2019). *La educación tributaria como medida para incrementar la recaudación fiscal en el distrito metropolitano de Quito*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador].  
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/15928>
- Bonilla, C. (2014) La cultura tributaria como herramienta de política fiscal, con énfasis en la experiencia de Bogotá. *Revista Ciudades, estados y política* 1 (1) 21-35. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revcep/article/view/44456>
- Brito, L., y Iglesias, E., (2017). Inversión privada, gasto público y presión tributaria en América Latina. *Estudios de economía*, 44(2), 131-156.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-52862017000200131>
- Busquet, J. (2015). *La cultura*. Editorial UOC.  
<https://elibro.net/es/ereader/espam/116317?page=26>.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2019) Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-13.  
<https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Cabrera, E., Cupul, C., Moo, C. y Zapata, J. (2017) *Conocimiento y cultura fiscal que poseen los trabajadores asalariados sobre sus obligaciones fiscales*.

- Universidad Tecnológica Metropolitana.  
[https://www.ecorfan.org/actas/A%20T%20III/A%20TIII\\_7.pdf](https://www.ecorfan.org/actas/A%20T%20III/A%20TIII_7.pdf)
- Calle, V. (2019). Competencias del gerente educativo en instituciones educativas de Riohacha. *Telos*. 21(3), 564-590: <https://doi.org/10.36390/telos213.05>
- Carrillo, P. (2015). Efectos Macroeconómicos de la Política Fiscal en Ecuador 1993-2009. *Analítika, Revista de análisis estadístico*, 9(1), 25-49. [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Revistas/Analitika/Anexos\\_pdf/Analit\\_09/2.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Revistas/Analitika/Anexos_pdf/Analit_09/2.pdf)
- Chango, M., y García, J. (2021) Análisis de la competitividad de las exportaciones de café de Ecuador versus Colombia y Brasil hacia el mercado de USA. *X-Pedientes Económicos*. 5(12). 65-80. [https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X-pedientes\\_Economicos/article/view/63](https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X-pedientes_Economicos/article/view/63)
- Chía, M., Gómez, J., López, C., y Porras, S. (2018). Hacia el fomento de la cultura tributaria desde la primera infancia. *Activos*, 16(30), 19-54. <https://doi.org/10.15332/25005278.5059>
- Chiatchoua, C., Lozano, C., & Macías, J. (2020). Análisis de los efectos del COVID-19 en la economía mexicana. *Revista Del Centro De Investigación De La Universidad La Salle*, 14(53), 265-290. <https://doi.org/10.26457/recein.v14i53.2683>
- Código Tributario [CO]. (2005). Obligaciones tributarias. Registro Oficial Suplemento 38 de 14 de junio del 2005 (Ecuador). <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/CODIGO%20TRIBUTARIO.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador [Const]. (2008). Artículo 238. Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008 (Ecuador). <https://www.ambiente.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>

- Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, (COOTAD, 2019). Impuestos prediales. Quito, Ecuador: Sector Público Gubernamental. <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Collosa, A. (25 de junio de 2019). *¿Cuáles son las causas de la evasión tributaria?* Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. [https://www.ciat.org/cuales-son-las-causas-de-la-evasion-tributaria/#\\_ftn1](https://www.ciat.org/cuales-son-las-causas-de-la-evasion-tributaria/#_ftn1).
- Cordero, L. (2018). La comunicación como proceso cultural. Pistas para el análisis. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*. 6 (3). p 7. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322018000300013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322018000300013)
- Coronel, L., Lozada, L., y Oblitas, R. (2021). Cultura tributaria y el cumplimiento del pago del IUS de los microempresarios de la Urb. Mirasol II, Jaén – 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10514-10533. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1094](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1094)
- Cortez, J. (2018). El marco teórico referencial y los enfoques de investigación. *Apthapi*, 4(1). 1036–1062. <https://apthapi.umsa.bo/index.php/ATP/article/view/213>
- Cuesta, M., y Jara, X. (2017). ¿Quién debe pagar impuestos? Un análisis de microsimulación para el impuesto a la renta de personas naturales en el Ecuador. *Revista Economía*, 69(110), 25-37. <https://doi.org/10.29166/economia.v69i110.2040>
- Dávila, M., Valleres, G., y Placencia, M. (2018). Recursos financieros de los Gobiernos Autónomos Descentralizados: Caso de estudio Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales. *Economía y Negocios UTE*, 9(2), 65-82. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/499-37-830-3-10-20190204.pdf>
- Díaz, B., y Fernández, Á. (2010). Educación fiscal y cohesión social. Instituto de Estudios Fiscales. [https://www.academia.edu/36612155/Educacion\\_fiscal\\_y\\_cohesion\\_social](https://www.academia.edu/36612155/Educacion_fiscal_y_cohesion_social)

- Díaz, B. y Lindemberg, A. (2015): Educación fiscal y construcción de ciudadanía en América Latina. *Revista de Administración Tributaria CIAT/AEAT/IEF*, 1(38), 50-72.  
[https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista\\_38/espanol/2015\\_rivillas\\_baltazar.pdf](https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista_38/espanol/2015_rivillas_baltazar.pdf)
- Estévez, E., & Rocafuerte, E. (2018). La conciencia tributaria en el proceso de recaudación de impuestos en Santa Elena. *Clío América*, 12(23), 8–24.  
<https://doi.org/10.21676/23897848.2606>
- Fazio, F. (2018). *Teoría de los principios. Un estado de la cuestión. Lecciones y Ensayos*, 100(1), 43-68.  
<http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/lye/revistas/100/la-teoria-de-los-principios.pdf>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020) La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 6(3), 63-78.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>
- Fernández, E., y Panca, S. (2020). *Estrategias en la recaudación del impuesto predial de los gobiernos locales tipo B para el sostenimiento de sus servicios, Arequipa - Arequipa, 2017-2018* [tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/4013>
- Ferrante, M. (2018). *Los impuestos y la sociedad*. Documento inédito. Universidad Católica Argentina. <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/2732>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone. (2020). GADM CHONE. Obtenido de <https://www.chone.gob.ec/?gc=42#:~:text=GADM%20Chone%20%2D%20Misi%C3%B3n%20principios%20y%20objetivos&text=Misi%C3%B3n., buen%20vivir%20de%20su%20poblaci%C3%B3n>.
- Gómez, J. y Morán, D. (2020). Estrategias para abordar la evasión tributaria en América Latina y el Caribe: avances en su medición y panorama de las

medidas recientes para reducir su magnitud. *Serie Macroeconomía del Desarrollo*, 215, *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*. <https://hdl.handle.net/11362/46301>

González, E. (2017). La importancia de la educación en la economía. *Escuela de Ciencias de la Educación*, 1-7. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/pgn/article/download/18566/18404/51797>

Gonzales, S. (2018). Cultura tributaria y recaudación del impuesto a la renta desde la percepción de los contribuyentes del mercado minorista de Pucallpa. *Balance's*, 6(8): <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/158/139>

Gualpa, N., Peralta, R., Yamasqui, D., y Giler, L. (2020). Causas del incumplimiento de los deberes formales del contribuyente: Caso Azogues. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 114-130. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.261>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2018). Metodología de la Investigación. *McGraw-Hill Interamericana Editores*, 8 - 23. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Instituto de Investigaciones Económicas y Políticas. (2017). Retos y perspectivas para el desarrollo económico en Ecuador y América Latina. *CIDE Editorial*. [https://www.researchgate.net/profile/Fabiola-Duran/publication/317881267\\_Retos\\_y\\_Perspectivas\\_del\\_Desarrollo\\_Economico\\_en\\_el\\_Ecuador\\_y\\_America\\_Latina/links/59501d99aca27248ae438a8c/Retos-y-Perspectivas-del-Desarrollo-Economico-en-el-Ecuador-y-America-Latina.pdf#page=181](https://www.researchgate.net/profile/Fabiola-Duran/publication/317881267_Retos_y_Perspectivas_del_Desarrollo_Economico_en_el_Ecuador_y_America_Latina/links/59501d99aca27248ae438a8c/Retos-y-Perspectivas-del-Desarrollo-Economico-en-el-Ecuador-y-America-Latina.pdf#page=181)

Jama, C., y Zambrano, A. (2021). *Evaluación de la gestión de recaudación de los impuestos prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone 2014-2018* [tesis de grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Repositorio Digital ESPAM. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1459/1/TTAP30D.pdf>

- Jara, S. (2019). *La cultura tributaria y la evasión del impuesto a la renta de profesionales independientes en la ciudad de Machala periodo 2014-2016* [Tesis de posgrado, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG]. <http://181.39.139.68:8080/handle/123456789/154>
- Katz, M., Seid, G. y Abiuso, F. (2019) La técnica de encuesta: Características y aplicaciones. *Universidad de Buenos Aires*. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Korostelkina, I., Dedkova, E., Varaksa, N., y Korostelkin, M. (2020). Models of tax relations: improving the tax culture and discipline of taxpayers in the interests of sustainable development. *Web of Conferences. EDP Sciences* 159(2020). <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202015906014>
- Linton, R. (1945). *Cultura y Personalidad*. Fondo de cultura económica. <https://www.casadellibro.com/libro-cultura-y-personalidad/mkt0006739699/13105986>
- Lopezosa, C. (2020). Entrevista semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz. *Métodos Anuario de Métodos de Investigación en Comunicación Social*. n.1 (p.88-97). Barcelona: DigiDoc-Universitat [https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/44605/Lopezosa\\_Methodos\\_08.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/44605/Lopezosa_Methodos_08.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Losada, A., Rivas, J., Martínez, D., Muñoz, P., Valencia, M., Sánchez, F., Acosta, C., Ortiz, C., Niño, C., Aller, M., Ariza, J., & Cardozo, A., (2020). *Manual De Ciencia Política Y Relaciones Internacionales*. Universidad Sergio Arboleda. [doi.org/10.22518/book/9789585511972](https://doi.org/10.22518/book/9789585511972)
- Lucas, E., & Párraga, M. (2016). *Análisis de los factores que incidieron en el incumplimiento de las obligaciones tributarias en el Cantón Bolívar durante el año 2014*. [Tesis de grado, Espam] <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/466>

- Maldonado, M. (2017). Cultura Tributaria de las MIPYMES y su incidencia en el contexto socio- económico ecuatoriano. *Revista Sur Academi*, Universidad Nacional de Loja, 8(1), 43-0. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/521/413>
- Mendoza, W., Loor, V., Salazar G., y Nieto, D. (2018). La asignación presupuestaria y su incidencia en la Administración Pública, 4(3), 313-333. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6560191>
- Montiel, S., Peña, A., & Martínez, C. (2020). Cultura tributaria: Formas de mejorarla. Universidad Libre. <https://www.unilibre.edu.co/cartagena/images/investigacion/libros/CulturaTributaria.pdf>
- Muñoz, R. (2020) Revisión teórica de herramientas metodológicas aplicadas en la investigación criminológica. *Derecho y Cambio Social*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7219653.pdf>
- Neill, D., y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la investigación científica*. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Neira, M. (2019). La cultura tributaria en la recaudación de los tributos. *Polo del Conocimiento*, 4(8), 203-212. Doi:<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v4i8>
- Ochoa, L., Litardo, E., y Ortega de la Cadena, E. (2021). La crisis económica ante la pandemia COVID-19 en el Ecuador, periodo 2021. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 113(especial), 2-16. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.3025>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD Development Center). (2020). El impacto financiero del COVID-19 en Ecuador: desafíos y respuestas. *Making Development Happen*, vol.6. <https://www.oecd.org/dev/Impacto-financiero-COVID-19-Ecuador.pdf>



- Ortega, G. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Revista Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=e](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=e)
- Ortiz, C. (2020). *Cultura tributaria de los comerciantes del Cantón Eloy Alfaro de la provincia de Esmeraldas*. [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2273>
- Ospina, A. M. (2019). El servicio al cliente como estrategia competitiva. *Revista Colombiana De Ciencias Administrativas*, 1(1), 8-20. <https://doi.org/10.52948/rcca.v1i1.39>
- Pachao, D. (2019). *Beneficios tributarios y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de Chilca, año 2018*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86683>
- Palacios, M. (2019). *Proceso de recaudación del impuesto predial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Esmeraldas en el periodo 2016-2017*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1936>
- Paredes, R., y García, G. (2021). Cultura tributaria como estrategia para disminuir la evasión fiscal en Ecuador. *Revista Eruditos*, 2(1), 75–89. <https://doi.org/10.35290/re.v2n1.2021.390>
- Pastrana, A. (2019). Estudio sobre la corrupción en América Latina. *Revista mexicana de opinión pública*, 2(27), 13-40. <https://doi.org/10.22201/fcpys.24484911e.2019.27.68726>
- Pazmiño, J (2020). Impuesto a la renta en la economía digital. ¿Cuál es la situación del Ecuador? *Iuris Dictio*, 26(26), 15. <https://doi.org/10.18272/iu.v26i26.1834>

- Pérez, A. (2016). La administración del tiempo: una prioridad en la vida. *Revista de la Universidad de la Salle*, 2016(69), 193-205. <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1481&context=ruls>
- Pérez, M. y Salvador, A. (2018). *Cultura tributaria y obligaciones tributarias del impuesto predial en el distrito de San Jerónimo de Tunan 2018*. [Tesis de grado, Universidad Peruana Los Andes]. [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1643/T037\\_N%c2%b044675768\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1643/T037_N%c2%b044675768_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, D. (2018). *Propuesta de capacitación para mejorar la cultura tributaria en los estudiantes de secundaria de la IE Sagrado Corazón de Jesús, Jaén-2018*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán] <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5346/P%c3%a9rez%20Collantes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pinedo, A. (2020). *Factores que inciden en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Belén durante el período 2020*. [Tesis de grado, Universidad Privada de la Selva Peruana]. <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/202>
- Pozzo, M., Borgobello, A., Pierella, M. (2018) Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad: análisis de experiencias desde una perspectiva situada. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales* 8(2).. <https://doi.org/10.24215/18537863e046>
- Proaño, D.X. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, Edición Especial, 50-56. DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56>
- Quilumba, A., & Rene, P. (2017). *La ley orgánica para evitar la especulación sobre el valor de las tierras y fijación de tributos, genera decrecimiento en las áreas de la producción y empleo, en el Distrito Metropolitano de Quito, en el año 2017*. [Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14519>

- Quispe, J., Mamani, M., Cano, M., y Tuesta, Y. (2019). Determinantes del incumplimiento de pago de impuesto predial de los pobladores del barrio Bellavista de la ciudad de Puno, Perú-2018. *Gente Clave*, 3(2), 65-88. <http://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/genteclave/article/view/99/117>
- Ramos, J., Venegas, M., Escobedo, H., & García, M. (2018). La Recaudación Del Impuesto Predial En El Municipio De Chihuahua: Un Análisis De Las Causas Del Rezago. *European Scientific Journal*, 4(19), 45 - 60. <https://doi.org/10.19044/esj.2018.v14n19p45>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, 1(82), 175–195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>.
- Romero, R., Soria, M., Del Castillo, W., y Colmenares, Y. (2021). El Estudio del impuesto predial en gobiernos locales del Perú. *Eca Sinergia*, 12(3) 124 - 133. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v12i3.3583](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i3.3583)
- Rosas Rivera, A. M., Rojas León, G., y Herrera Yactayo, E. J. (2018). *Modernización del catastro en el Perú: creación del organismo técnico especializado-ente rector del Sistema Nacional Catastral* [Tesis de posgrado, Universidad del Pacífico]. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2077>
- Rico, C. (2012). Las facilidades o acuerdos de pago: Oportunidad, Condiciones y Aplicación. [https://www.ciat.org/Biblioteca/ConferenciasTecnicas/2011/Espanol/portuga\\_l\\_tema\\_2\\_2-rico\\_colombia.pdf](https://www.ciat.org/Biblioteca/ConferenciasTecnicas/2011/Espanol/portuga_l_tema_2_2-rico_colombia.pdf)
- Ríos, G. (2020). Manual de derecho fiscal. Universidad Nacional Autónoma de México. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6278/11a.pdf>
- Sánchez Salazar, C. (2019). Concentración de tierras, paz territorial e impuesto predial rural en Antioquia. *Borradores Departamento de Economía*, 1(83), 1 - 49. <https://hdl.handle.net/10495/11972>

- Santillán, M., Jaramillo, V., Torres, J., Fernández, M., y Ormaza, M. (2019). La cultura tributaria en el sector artesanal y su efecto en el cumplimiento de obligaciones. *Visión Empresarial*, 9(1), 41 - 50. <https://doi.org/10.32645/13906852.868>
- Servicio de Rentas Internas (2018). Núcleos de apoyo contable y fiscal NAF. Ecuador. <https://www.sri.gob.ec/nucleos-de-apoyo-contable-y-fiscal-naf>
- Servicio de Rentas Internas (2018). Yo construyo mi Ecuador: Guía para el docente. Segunda edición. <https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/e5f03da7-cf79-42ec-bb80-9f81fe112aa8/Yo%20construyo%20mi%20Ecuador%20d%C3%A9cimo%20a%C3%B1o.pdf2>
- Torres, M. (2019). En defensa del método histórico-lógico desde la Lógica como ciencia. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(2). <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v39n2/0257-4314-rces-39-02-e16.pdf>
- Fondos de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) (24 de Agosto de 2021). Efectos del COVID-19 en el bienestar de los hogares del Ecuador. Quito. [https://www.unicef.org/ecuador/sites/unicef.org.ecuador/files/202201/UNICEF\\_Impacto%20COVID-19-hogares\\_2022.pdf](https://www.unicef.org/ecuador/sites/unicef.org.ecuador/files/202201/UNICEF_Impacto%20COVID-19-hogares_2022.pdf)
- Universidad de Chile (2020). Guía de uso de google forms para la creación de pruebas, controles y solemnes virtuales. [https://newsletter.fen.uchile.cl/cea/tips/docentes/google\\_suite\\_eval.pdf](https://newsletter.fen.uchile.cl/cea/tips/docentes/google_suite_eval.pdf)
- Universidad Internacional de la Rioja (2021). ¿Qué es la gestión pública? <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica/>
- Valdéz, N. (2018). La cultura tributaria como mecanismo facilitador de la formalización de los puestos de ventas en el mercado municipal de San Lorenzo. *Población y Desarrollo*, 24(46), 93-98. [https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2018.024\(46\).093-098](https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2018.024(46).093-098)

- Vásquez, J. (2018). *Los tributos municipales y su nivel de cumplimiento en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato*. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28074>
- Vásquez, H. (2019). *Morosidad y la incidencia en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Moyobamba periodo: 2012 - 2017*. [Tesis de grado, Universidad de San Martín].  
<http://hdl.handle.net/11458/3414>
- Villasmil, M., Fandiño, Y., y Alvarado, L. (2018). Cultura tributaria en la educación: Un estudio fenomenológico hacia una interpretación compleja. *Opción*. 34. 1620-1652.  
[https://www.researchgate.net/publication/331907019\\_Cultura\\_tributaria\\_en\\_la\\_educacion\\_Un\\_estudio\\_fenomenologico\\_hacia\\_una\\_interpretacion\\_compleja](https://www.researchgate.net/publication/331907019_Cultura_tributaria_en_la_educacion_Un_estudio_fenomenologico_hacia_una_interpretacion_compleja)
- Vizcaíno, A. (2018). Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicios. Universidad de Guadalajara.  
[https://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos\\_pagina/servicio\\_al\\_cliente\\_e\\_integracion\\_del\\_marketing\\_mix\\_de\\_servicios.pdf](https://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/servicio_al_cliente_e_integracion_del_marketing_mix_de_servicios.pdf)
- Yoza, N. R., Soledispa, X. E., y Lucio, A. del J. (2020). Impacto de la gestión financiera y recaudación tributaria en Ecuador ante la COVID-19. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*. Edición Especial COVID-19: Empresa, China y Geopolítica, 83-99. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2020.edicion ESPECIAL1.83-99>
- Yugcha, J. (2020). *Importancia de la Cultura Tributaria en Ecuador*. [Tesis de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena.].  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5533>

## **ANEXOS**

## 1. HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

1. ¿Con que frecuencia se realizan las capacitaciones de temática \* tributaria en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone?

- 1-4 meses
- 5-9 meses
- 10-12 meses
- Nunca
- Desconoce

2. ¿Está usted de acuerdo con el pago de sus obligaciones \* municipales?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Me es indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. ¿Cuáles cree usted que son los motivos por los que los ciudadanos\* del cantón Chone incumplen o se retrasan con el pago del impuesto predial?

- Economía de las personas
- Desconocimiento de educación tributaria de los ciudadanos
- Evasión del pago de impuesto
- Falta de incentivo tributario por parte de la autoridad
- Otros

4. ¿Considera usted que la recaudación del pago de los impuestos\* prediales es usada para obras de beneficio social?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Me es indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



5. ¿Considera usted que el impuesto fijado por el predial de su <sup>\*</sup> inmueble es proporcional al valor real?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Me es indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. ¿Considera usted oportuno que el Gobierno Autónomo <sup>\*</sup> Descentralizado Municipal del cantón Chone realice capacitaciones referentes a la cultura tributaria para hacer de sus ciudadanos una sociedad más comprometida?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Me es indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

## CAPACIDAD DE RESPUESTA



Descripción (opcional)

7. ¿Cuánto conoce usted sobre la cultura tributaria? \*

- Mucho
- Bastante
- Regular
- Poco
- Nada

8. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone ha brindado capacitaciones referentes a la cultura tributaria a la ciudadanía? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Me es indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. ¿Considera apropiado para el desarrollo de la población el pago a \* tiempo de las obligaciones tributarias municipales?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Me es indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿Considera usted que el COVID-19 incidió en el cumplimiento del \* pago de los impuestos prediales?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Me es indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. ¿Canceló usted el impuesto predial en el periodo 2020-2021 en la \* fecha establecida por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Me es indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. ¿Considera usted que las facilidades de pagos que brinda el \* Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone se ajustan a la realidad económica de las personas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Me es indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. ¿Está usted de acuerdo con que el GADM Chone utilice los medios \* digitales para una comunicación asertiva y efectiva sobre el pago de los impuestos prediales?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Me es indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



**EMPATÍA**

Descripción (opcional)

14. ¿Se encuentra conforme con la atención que le brindaron los servidores públicos del área de catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Me es indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. El trámite que usted realizó en el departamento de catastro del GADM del cantón Chone, ¿los servidores públicos le atendieron con amabilidad? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Me es indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. El tiempo del trámite que usted realizó en el departamento de catastro en el GADM del cantón Chone, ¿fue el ajustado al tiempo disponible? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Me es indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. En caso de que el impuesto predial aumentase cierto porcentaje con el fin de brindar una mejor calidad de servicios y generar proyectos de inversión social, ¿estaría usted de acuerdo en pagar ese valor adicional? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Me es indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

## 2. APLICACIÓN DE ENTREVISTA



### 3. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA





