



**Universidad  
Israel**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL  
ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
MENCIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS**  
*Resolución: RPC-SE-01-No.016-2020*

**PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER**

<b>Título del proyecto:</b>
Diseño de un plan de mejora para la actualización Catastral de las patentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal “ El Chaco”
<b>Línea de Investigación:</b>
Gestión Integrada de Organizaciones y Competitividad Sostenible
<b>Campo amplio de conocimiento:</b>
Administración
<b>Autora:</b>
Erreyes Salagaje Lucia Margoth
<b>Tutor:</b>
Mg Arias Ronquillo Carlos José

**Quito – Ecuador**

**2023**

## APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, **Carlos Arias Ronquillo** con C.I: **1709208050** en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: **“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA PARA LA ACTUALIZACIÓN CATASTRAL DE LAS PATENTES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL EL CHACO”**

Fuente: **Lucia Margoth Erreyes Salagaje**, de C.I: **150069465-6**, estudiante de la Maestría: **Administración Pública**, mención: **Gestión por resultados** de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 26 de agosto de 2022

**Firma**

## DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, **Lucia Margoth Erreyes Salagaje** con C.I: **150069465-6**, autor/a del proyecto de titulación denominado: **“DISEÑO DE UN PLAN MEJORA PARA LA ACTUALIZACIÓN CATASTRAL DE LAS PATENTES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL EL CHACO”**. Previo a la obtención del título de Magister en Administración Pública, menciono **“Gestión Por Resultados”**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., 26 de agosto de 2022

**Firma**

## Tabla de contenido

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE .....	iii
INFORMACIÓN GENERAL.....	1
Contextualización del tema.....	1
Problema de investigación .....	4
Formulación del problema .....	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos .....	5
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos: .....	5
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	7
1.1.Contextualización general del estado del arte.....	7
1.2.Proceso Investigativo Metodológico.....	12
1.2.1. Enfoque de la investigación: .....	12
1.2.2. Alcance (para cuantitativos y mixtos):.....	12
1.2.3. Tipo de investigación: .....	13
1.2.4. Unidad de análisis, población y muestra:.....	13
1.2.5.1. Métodos, técnicas e instrumentos: .....	14
1.3. Análisis de resultados.....	15
1.3.1 Análisis e interpretación de la entrevista realizada a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal: .....	15
1.3.2. Análisis e interpretación de la encuesta realizada a los contribuyentes.....	16

CAPÍTULO II: PROPUESTA .....	20
1.3.Fundamentos teóricos aplicados .....	20
1.4.Descripción de la propuesta .....	23
1.5.Validación de la propuesta.....	42
1.5.1.Instrumentos de validación. ....	43
a.Matriz de articulación de la propuesta .....	46
CONCLUSIONES .....	47
RECOMENDACIONES.....	48
BIBLIOGRAFÍA .....	49
ANEXO NRO. 1 .....	50
ANEXO 2.....	51

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Tabla de respuesta - Pregunta 1.....	16
<b>Tabla 2:</b> Tabla de respuesta - Pregunta 2.....	17
<b>Tabla 3:</b> Tabla de respuesta - Pregunta 3.....	18
<b>Tabla 4:</b> Tabla de respuesta - Pregunta 4.....	18
<b>Tabla 5:</b> Tabla de respuesta - Pregunta 5.....	19
<b>Tabla 6:</b> Tabla de respuesta - Pregunta 6.....	19
<b>Tabla 7:</b> Ciclo Deming .....	37
<b>Tabla 8:</b> Ficha catastral .....	41
<b>Tabla 9:</b> Instrumentos de validación a los funcionarios especialistas.....	41
<b>Tabla 10:</b> Preguntas de evaluación de criterios.....	41
<b>Tabla 11:</b> Encuesta a funcionarios especialistas.....	41
<b>Tabla 12:</b> Encuesta a funcionarios especialistas.....	43
<b>Tabla 13:</b> Encuesta a funcionarios especialistas.....	43
<b>Tabla 14:</b> Resultados de encuestas realizadas a funcionarios especialistas.....	43

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Rango de Edades.....	16
<b>Figura 2:</b> Atención al Cliente.....	17
<b>Figura 3:</b> Actividades Económicas.....	18
<b>Figura 4:</b> Valores de la patente.....	18
<b>Figura 5:</b> Los funcionarios no realizan visitas.....	19
<b>Figura 6:</b> Recepción de la documentación.....	19
<b>Figura 7:</b> Ciclo Deming.....	21
<b>Figura 8:</b> Flujograma de procedimiento.....	25
<b>Figura 9:</b> Flujograma utilizado como control interno dentro de la municipalidad.....	26
<b>Figura 10:</b> Análisis FODA.....	27
<b>Figura 11:</b> Ciclo Deming.....	28
<b>Figura 12:</b> Flujograma de procedimiento PROPUESTO para la actualización catastral de patentes solicitada por el contribuyente.....	30
<b>Figura 13:</b> Página de inicio del Sistema SIGEMCH.....	32
<b>Figura 14:</b> Registro del ciudadano o contribuyente ya sea persona natural o jurídica.....	32
<b>Figura 15:</b> Ingreso de Patentes de Personas Naturales.....	33
<b>Figura 16:</b> Ingreso de Patentes de Personas Jurídicas.....	33
<b>Figura 17:</b> Inventario de tributos o más conocido como Catastro.....	34
<b>Figura 18:</b> Flujograma de procedimiento PROPUESTO para la actualización catastral anual de patentes. (Control interno propio de la municipalidad) .....	35
<b>Figura 19:</b> Cargar datos desde el archivo en Excel.....	38

## INFORMACIÓN GENERAL

### Contextualización del tema

El Chaco es un cantón que pertenece a la provincia del Napo, tienen una población de aproximadamente 7.960 habitantes, el 06 de diciembre del año de 1985, el Concejo Municipal del cantón Quijos, resuelve la creación del cantón El Chaco y mediante decreto Legislativo No 094 del 26 de abril de 1988, que es publicado en el Registro Oficial No 943 del 26 de mayo, se crea el cantón El Chaco, con sus cinco parroquias Gonzalo Díaz de Pineda (El Bombón), Linares, Oyacachi, Sardinas y Santa Rosa.

En la ciudad del Chaco, la patente municipal es un permiso obligatorio, que deben de obtenerla de manera anual y contribuir con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Chaco, debido a que mediante esta recaudación de patentes se establece el presupuesto anual y por ende estos ingresos aportan para la ejecución de obras en el cantón El Chaco, motivo por el cual es importante contar con un catastro actualizado.

También, es importante recalcar que la desactualización del catastro de las patentes, es debido a que se carece de una conexión con la base de datos entre el Servicio de Rentas Internas y el Gobierno Autónomo Descentralizado, muchas veces los contribuyentes cambian su dirección, lugar de funcionamiento del negocio, o a su vez actualizan su actividad económica, apertura nuevos establecimientos o los cierran, lo cual afecta al municipio porque se desconoce de los nuevos cambios que han realizado los contribuyentes, son muy pocos los contribuyentes que se acercan a informar en el municipio los cambios que han realizado en sus negocios.

Además, se ha podido detectar que, dentro del cantón El Chaco existen varios establecimientos que ejercen actividades económicas comerciales, muchos de estos negocios aún no han sido registrados en la base de datos del municipio debido a que los



contribuyentes no se han acercado a realizar el trámite respectivo para la obtención de la patente municipal y se encuentran incumpliendo la ordenanza.

Por ejemplo, en el año 2022, existen negocios y locales abiertos que no están dentro del catastro de patentes, también existen negocios que han obtenido su patente municipal en los años 2020 y 2021, pero para el año 2022 no se encuentran dentro del catastrado.

También hay casos, de patentes que para el año 2022 el negocio ya ha sido cerrado en el año 2021, el negocio físicamente no existe, pero en el catastro del año 2022 está constando para su respectiva recaudación.

Al no existir un compromiso por parte de la ciudadanía para obtener la patente municipal, conlleva a ocasionar una deslealtad, por no informar sobre su actividad económica dentro del cantón que están ejecutando y esto afecta a la recaudación del impuesto, o a su vez muchos de los contribuyentes desconocen acerca del pago de las patentes por la falta de sociabilización por parte del municipio en fomentar una cultura de pago de impuestos.

Años atrás, la municipalidad no contaba con un sistema informático, y la base de datos del catastro de patentes lo manejaban mediante un archivo, existiendo en esta base de datos error de digitación, tanto en nombres, apellidos, RUC, lo que ha conllevado tener una cartera vencida ocasionando que no se cumpla con la meta presupuestaria y existiendo una desactualización del archivo de usuarios y contribuyentes catastrados.

El catastro es una herramienta creada por los municipios, que permite tener un registro en el que consten todas las características jurídicas, económicas y geográficas de los bienes inmuebles.

Según Jorge Ayala Zelada (2006) plantea que “las patentes son tributos que tienen como hecho generador de la obligación tributaria una circunstancia o actividad económica

cumplida con una jurisdicción municipal o concesiones de superficies para la explotación y exploración de recursos naturales”

El Diccionario Jurídico Cabanellas lo define al Impuesto como “la contribución, gravamen, carga o tributo que se ha de pagar en dinero, por las tierras, frutos, mercancías, industrias, actividades mercantiles y profesiones liberales, para sostener los gastos del Estado y de las restantes corporaciones públicas”. (Cabanellas De Torres; 2003, pág. 212)

En el Ecuador, según el COOTAD, (2010) en el Art. 547 establece como sujeto pasivo de impuesto a “las personas naturales, jurídicas, sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o con establecimiento en la respectiva jurisdicción municipal o metropolitana, que ejerzan permanentemente actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales.”; también en el Art. 548: indica lo siguiente: “El concejo, mediante ordenanza establecerá la tarifa del impuesto anual en función del patrimonio de los sujetos pasivos de este impuesto dentro del cantón. La tarifa mínima será de diez dólares y la máxima de veinticinco mil dólares”

Los gobiernos locales tienen la autoridad, recaudatoria y administrativa del Impuesto de Patente dentro de su jurisdicción territorial, para regular este principio de ingresos municipales, el Concejo Cantonal mediante una Ordenanza, determina la gestión y recaudación del impuesto de patentes. (Guiracocha, 2014).

Según Luz Pérez (2005: 2-3); en el Ecuador existen ciento noventa y siete municipalidades que están bajo la Ley de Régimen Municipal, quienes se encargan de cooperar con el desarrollo social del país. Estas instituciones son de carácter público, encargadas del respectivo cobro de impuestos y demás ingresos municipales, entre ellos el impuesto a la patente municipal.

## **Problema de investigación**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Chaco al no contar con una información actualizada del catastro, no recibe de manera eficiente la recaudación financiera de las mismas, afectando al presupuesto anual de la municipalidad y por ende a las obras y servicios que se presupuestaron mediante el ingreso propio de la recaudación de las patentes.

Además, las fichas catastrales son llenadas y registradas por el funcionario municipal, quien desconoce de la valoración y giro del negocio, esta información es proporcionada por el contribuyente, mediante un valor estimativo que no es acorde al avalúo del giro real del negocio.

Existen duplicidad de patentes por errores de digitación, en los datos personales, número de RUC, dirección de ubicación, nombres comerciales de los negocios, ocasionando un catastro desactualizado.

Dentro del cantón el Chaco se visualiza negocios cerrados, mismos que siguen constando en el catastro de patentes, por falta de conocimiento los propietarios de los negocios no informan a la municipalidad sobre el cierre de su actividad económica y constan como deudores por concepto de la patente municipal.

También se ha visualizado la apertura de nuevos negocios, mismos que no están dentro del registro de catastros de patentes debido a que los contribuyentes no se acercan a la municipalidad a realizar el trámite respectivo es decir ejercen su actividad económica de manera informal, sin obtener la patente municipal.

## **Formulación del problema**

¿Cómo mejorar el proceso de actualización del catastro de patentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Chaco?

## **Objetivo general**

Diseñar un plan de mejora que permita la actualización del catastro de patentes, para ser implementado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Chaco.

## **Objetivos específicos**

- Describir la situación actual del catastro de las patentes.
- Determinar la metodología más adecuada a ser utilizada para la actualización catastral.
- Proponer un plan de mejora en el proceso de actualización del catastro, mediante un flujograma de procedimientos.
- Validar la propuesta.

## **Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:**

El presente trabajo de investigación pretende diseñar un plan de mejora el cual permite actualizar el catastro de patentes, debido a que es un recurso muy importante para determinar el presupuesto anual y poder ejercer una actividad comercial o financiera conforme a la Ordenanza municipal No. 20-2011. JCH, en donde está estipulado la normativa, los requisitos, multas, sanciones y la forma del cálculo que se debe aplicar para determinar el valor de la patente municipal, acorde al patrimonio neto de cada negocio.

En este año 2022, se ha tenido varios inconvenientes con el catastro de patentes, debido a que muchos de los negocios no han sido tomados en cuenta, o a su vez existen

negocios que ya están cerrados pero que constan en el catastro, debido a que la ciudadanía desconoce del procedimiento a seguir cuando se cierra un negocio.

Por ello considero es muy importante dar a conocer a la ciudadanía, cual es el trámite a seguir cuando se apertura un negocio o cuando se lo cierra, por ello pienso que se debe vincular a la población a contribuir a solventar las dudas sobre los trámites a seguir cuando se ejecuta una actividad económica dentro del cantón.

Los beneficiarios directos son los contribuyentes y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Chaco, porque al diseñar un plan de mejora que permita mantener un catastro de patentes ordenado y actualizado, se evitaría muchos problemas como son: duplicidad de patentes, patentes fuera del catastro, patentes de negocios ya no existentes, lo que ocasiona no tener un presupuesto real de lo que se va recaudar y esto afecta a los ingresos y la planificación anual.

Con los resultados de esta investigación se pretende determinar la importancia de mantener un proceso adecuado de actualización del catastro de patentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Chaco.

## **CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

### **1.1. Contextualización general del estado del arte**

El Plan de mejora es una estrategia que permite incorporar cambios a diferentes procesos de la organización, de esta manera dar un mejor servicio, siendo la base para detectar problemas, mejorar los procesos, que permitan un mejor control y seguimiento de las acciones a desarrollar e incorporar acciones que corrijan posibles contingencias no previstas. (Diana Ximena Proaño Villavicencio)

Existen cuatro componentes básicos en un plan de mejora, entre ellos tenemos; la gestión académica, teniendo como objetivo crear acciones orientadas a facilitar y mejorar los procesos de las instituciones, mediante la implementación y seguimiento hacia una mejora continua que responda a las necesidades.

La gestión administrativa, se encarga de la reorganización de las instituciones, con la finalidad de que haya eficiencia y claridad en las funciones administrativas, siendo útiles en la gestión académica. La gestión directiva, que busca tener un equipo líder que genere un excelente ambiente de trabajo, tomando en cuenta que la comunicación entre las áreas es lo primordial y por último la gestión con la comunidad, teniendo como propósito la comunidad se sienta identificada e integrada dentro de la institución.

De entre todos los métodos para la elaboración de un plan de mejora continua tenemos el ciclo de Deming, este método busca la mejora constante a través de cuatro etapas, como son: planificar, hacer, verificar y actuar. (Proaño Villavicencio 2017 p.53). La base esencial para la mejora continua es la aplicación de procesos para realizar un análisis entre el contribuyente y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.

La actualización catastral es el proceso de renovación de los datos alfanuméricos y cartográficos para conocer situaciones reales y determinar cuantitativamente el número de establecimientos que ejerzan una actividad económica dentro del Cantón El Chaco, que servirá para mejorar los ingresos dentro del presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal. (Lucio Villacreses, Magdalena de Lourdes)

Según la teoría de Cabanellas (1989), define a la patente como “el permiso emitido por un gobierno para ejercer ciertas actividades económicas”. Es decir, la patente es una obligación tributaria sobre las actividades económicas desarrolladas dentro de una jurisdicción territorial, bajo potestad recaudatoria y administrativa de los GAD de nivel municipal, a través de ordenanzas expedidas por su órgano legislativo, sus tarifas se encuentran acorde a los techos y pisos establecidos en la ley.

Para Oscar García Canseco (2007) las patentes son “Cobros que efectúan cada uno de los municipios, dentro de su jurisdicción, por la autorización que otorgan para el ejercicio de cualquier actividad económica, incluyendo los servicios y también el ejercicio profesional” Indican el beneficio de mantener los catastros actualizados como herramienta fundamental para obtener mejores ingresos; así como también, contar con planes estratégicos para lograr una eficiente recaudación en la que se debe considerar también acciones para recuperación de valores por cartera vencida ya que estos son recursos que deben evitarse que prescriban y al contrario sirvan para invertir, aplicando procesos de gestión que incluya también herramientas tecnológicas actualizadas promoviendo siempre la valoración de las tierras como medio importante de incremento de recurso.

Cabanellas en lo anteriormente expuesto nos muestra al impuesto como un tributo que genera ingresos para cubrir los gastos de las entidades públicas, ya que dicha contribución engloba otros rubros destinados a servicios públicos.

Además, al impuesto “se lo constituye como una de las especies existentes dentro del género de los tributos y se caracteriza por ser una obligación exigida sin que exista de por medio una contraprestación por parte de la administración del Estado”. (Centeno Cahueñas, 2013.)

En la antigua Ley Orgánica de Régimen Municipal (2005), se expresa que los impuestos municipales son un mecanismo de financiamiento en los presupuestos municipales para garantizar la autosuficiencia financiera que permita ejecutar las políticas públicas municipales.

En la Ley Orgánica de Régimen Municipal, por primera vez aparece el Impuesto de Patentes y Metropolitanas, como se lo designa actualmente en la legislación ecuatoriana, este fue publicado en el Registro Oficial Suplemento 331 del 15 de octubre de 1971.

En el artículo 382 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal establecía que el hecho generador del Impuesto de Patentes creado en 1971 constituía el ejercicio de una actividad económica, ya que se determina la obligación de obtener la patente y de igual manera realiza el pago del tributo correspondiente a todas las personas que ejerzan una actividad económica comercial e industrial dentro del respectivo cantón.

En el artículo 383 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal del año 1971, se exponía la creación de un registro municipal organizada por cada cantón es decir se creaba un catastro para las personas obligadas a obtener la patente, luego de la inscripción en el registro los sujetos pasivos tenían la obligación de obtener la patente de manera anual dentro de los treinta días siguientes al inicio de las actividades económicas o en los treinta días siguientes al día final del mes a la terminación del año; lógicamente se da por entendido que la primera situación sería aplicable a las personas que obtuvieran la patente por vez primera y la segunda situación corresponde a las personas que ya hubieren obtenido



la patente con anterioridad. Dentro de este artículo también se mostraba el modo junto con el plazo y tarifas para la obtención de la patente.

Según lo dispuesto en el artículo 116 de la Ley Reformativa a la Ley de Régimen Municipal, se publicó en el Registro Oficial No. 315 de 26 de agosto de 1982, el artículo 384 donde manifiesta que los Concejos establecerán ordenanzas con el fin de regular la cuantía del impuesto dentro de cada cantón mediante una tabla creada todo esto mediante un informe previo favorable del Ministerio de Finanzas.

También en el artículo 386 de la Ley de Régimen Municipal del 71 se establecía como única exención del Impuesto a los artesanos debidamente calificados por la Junta Nacional de Defensa del Artesanado, quienes quedan exentos de este impuesto y solo estarían pagando los servicios administrativos.

En el Ecuador este impuesto municipal: es una herramienta de política tributaria que se aplica bajo las diferencias legales situadas en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. Además, se identifica por ser un impuesto asignado sobre el patrimonio neto de los contribuyentes, que, al establecer y ejercer actividades económicas dentro del cantón, adquieren una obligación monetaria de pago con el ente un mecanismo de este impuesto, (Gobierno Municipal).

Es importante para el municipio tener un catastro actualizado que permita censar y conocer los bienes inmuebles asentados en su territorio, registrar los datos exactos y relativos con sus características, para de esta manera determinar su valor y conocer la situación jurídica de los mismos propietarios, con el objetivo de captar recursos a través del cobro de la patente municipal.

Además, se puede identificar cuatro aspectos importantes que definen la funcionalidad del catastro según Cárdenas, Herrera, Meneses & Quintero (2014) como son:

el aspecto físico, que hace referencia a los límites de la tierra y la estructura de la propiedad; el aspecto legal, que tiene que ver todo acerca de la información catastral en base a su registro mediante la ficha catastral; el aspecto fiscal, determina el impuesto de acuerdo al avalúo catastral según la normativa vigente para su aplicación; y por último el aspecto económico, que determina el avalúo del negocio según su patrimonio neto.

Según Carmen Robles (2010: Internet), la investigación cuantitativa es una metodología de investigación que busca cuantificar los datos/información.

Según Alvira P. (1983), “la investigación cualitativa es una estrategia de descripción contextual del evento, conducta o situación que garantice la máxima objetividad en la captación de la realidad”, es decir mediante una descripción de la situación como se venía desarrollando el procedimiento, surgirán las mejoras al problema planteado.

Según Joel Barker (1998: 85) La investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos.

La entrevista es una técnica de investigación empírica que consiste en la obtención directa de la información que proporciona una persona a través de una conversación (Martínez, et, al. 2010).

El ciclo de Deming o también conocido como Ciclo de Mejora, que está compuesto por cuatro etapas, mediante esta técnica se puede ir evaluando una y otra vez de manera periódica e ir agregando nuevas mejoras y resolviendo problemas de forma sistemática y estructurada. (Cuatrecasas, Luis, 1999).

(Gabriel Capote Cordovés), manifiesta que el control interno es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza la salvaguarda de los bienes y hace confiable a los registros y resultados, que son indispensables para la buena marcha de cualquier entidad grande o pequeña.”.

(Riquelme Leiva, Matías. 2016), manifiesta que el análisis FODA, es considerando dentro de la investigación como una herramienta de planificación estratégica, exclusivamente diseñada para realizar dos tipos de análisis: interno y externo. En el análisis interno se estudian las fortalezas y debilidades de la institución, mientras que en el análisis externo estudian a las oportunidades y amenazas, de la institución.

## **1.2. Proceso Investigativo Metodológico**

El presente trabajo es una investigación es de carácter investigativo, de campo debido a que se obtuvo datos e información del área de Rentas, encuestas y entrevistas tanto a los contribuyentes como a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, con el propósito de obtener toda la información necesaria para determinar los problemas existentes.

### **1.2.1. Enfoque de la investigación:**

Se aplica una investigación mixta, es decir la combinación de una investigación cualitativa y cuantitativa para generar un proceso deductivo eficiente.

Este tipo de investigación se escoge cuando se quiere comprender o explicar el comportamiento de un grupo objetivo, o a su vez se está buscando nuevas ideas para entender cómo se percibió un problema por la población objetivo.

### **1.2.2. Alcance (para cuantitativos y mixtos):**

Al tratarse de una investigación que utilizara un enfoque mixto, teniendo como objetivo alcanzar la comprensión del estudio investigativo, haciendo uso de parámetros cuantitativos mediante encuestas y cualitativo mediante entrevistas, dirigidas tanto a los contribuyentes y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal quienes intervienen en el proceso del catastro de patentes y su emisión.

### **1.2.3. Tipo de investigación:**

Para establecer el tipo de investigación, se requiere determinar ciertos parámetros como son los siguientes:

De acuerdo al tipo de investigación, inicialmente fue documental porque se cuenta con la información escrita, como es el catastro físico y digital de las patentes del año anterior, siendo esto muy importante ya que se tenía un antecedente del cual partir, es decir se estudiarán las causas del problema y proponer cambios acordes a la realidad del tiempo actual.

También, el trabajo de investigación fue de campo, debido a que la recopilación de los datos primarios para solventar los problemas respecto al catastro se los obtuvo durante las encuestas dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, respecto a los datos secundarios se los han recopilado con objetivos diferentes del problema.

### **1.2.4. Unidad de análisis, población y muestra:**

Para determinar la población y la muestra, objeto de estudio de esta investigación se aplicará el muestreo no probabilístico, con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Chaco quien está conformado por 197 funcionarios, con esta población se realizará un muestreo no probabilístico con 8 funcionarios municipales, quienes han intervenido, son parte y conocen sobre el tema del catastro de patente municipales, en donde se aplicará una entrevista.

El muestreo no probabilístico se realizada a ocho funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Chaco:

- A la directora Financiera
- A la Coordinadora de tesorería

- A la Analista de Tesorería
- A dos funcionarios del área de contabilidad quienes están siendo elegidos para la actualización catastral.
- A dos funcionarios de Comisaria Municipal quienes están siendo elegidos para la actualización catastral.
- A la supervisora de rentas.

También se aplicará un muestro no probabilístico con los contribuyentes registrados en la base de datos del catastrados de patentes, siendo 650 contribuyentes catastrados quienes ejercen una actividad económica dentro del cantón El Chaco.

De esta población de 650 contribuyentes catastrados se realizará un muestreo no probabilismo con 160 contribuyentes.

#### **1.2.5.1.Métodos, técnicas e instrumentos:**

A continuación, se procederá a detallar las herramientas e instrumentos a ser utilizados para el desarrollo de la presente propuesta.

**1.2.5.2.Investigación de Campo:** mediante la utilización de este método se pretende realizar una encuesta y entrevista tanto a los responsables de la actualización catastral y los contribuyentes para de esta manera obtener una información real y determinar los procedimientos necesarios.

**1.2.5.3.Entrevista:** Esta técnica se aplicó a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal quienes intervinieron en la elaboración del catastral anterior con la finalidad de obtener información necesaria sobre las falencias que existen en el mismo Martínez.

**1.2.5.4.Encuesta:** es una serie de preguntas que se realizan a varias personas con el fin de reunir datos o detectar la opinión pública sobre un tema determinado.

**1.2.5.5.Documental:** utilización de técnicas de actualización y control del catastro de patentes, con el manejo de una base de datos digital utilizada en la unidad de Rentas, siendo esta información proporcionada, la misma que fue de mucha importancia para determinar los errores existentes en dicha base de datos e ir actualizando mediante el trabajo de campo.

**1.2.5.6.Observación Directa:** revisión de las fichas catastrales existentes, se identificó la tecnología utilizada, la información de los contribuyentes catastrados, la dirección de los negocios, su giro o patrimonio y sobre toda identificarlos si se trata de personas naturales o jurídicas.

Como parte de la investigación se aplica un cuestionario y una entrevista (ANEXO A, B)

### **1.3. Análisis de resultados**

A continuación, se procede a detallar el análisis realizado respecto a las encuestas

#### **1.3.1 Análisis e interpretación de la entrevista realizada a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal:**

##### **Análisis de la entrevista realizada a 8 funcionarias de la municipalidad.**

Después de haber realizado la respectiva entrevista a cada uno de los funcionarios de la municipalidad se pudo análisis cada una de las preguntas y determinar lo siguiente:

- El municipio dispone de un procedimiento para la actualización catastral, pero le falta mejorar en lo que respecta al control interno y valoración real de los negocios, debido a que no se realizan inspección, simplemente se determina el giro del negocio mediante la información proporcionada por el contribuyente.

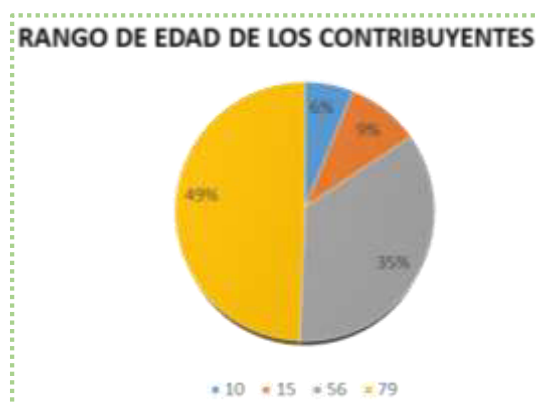
- No existe la capacitación adecuada a los funcionarios, durante varios años el funcionario de la ventanilla de avalúos y catastros siempre a sido quien ingresa las fichas catastrales a la base de datos, con esa información solo es transcrita por las demás áreas por las cuales pasa el trámite para obtener la patente municipal.
- Dentro de la municipalidad, siempre se manejaban con la información que el contribuyente proporcionaba a las ventanillas de avalúos y catastros, nunca hubo una planificación, cada fin de año se entregaba la información recopilada durante todo el año.
- La municipalidad si dispone de un formulario pre impreso, mismo que sirve para detallar los datos del contribuyente y del negocio.
- Los funcionarios de ventanilla y recaudación se han podido percatar que durante los últimos años no ha existido una variación o incremento en el valor de la patente municipal, se sigue manteniendo la misma base de datos de hace años, es decir no se está actualizando el patrimonio del negocio por ende no es una base de datos real a la situación económica de los negocios.

### 1.3.2. Análisis e interpretación de la encuesta realizada a los contribuyentes.

#### 1.- Marque con una (X) en rango de su edad:

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
18 - 25	10	6%
26 - 30	15	9%
31 - 40	56	35%
41 en adelante	79	49%
<b>TOTALES</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**Tabla 1:** Tabla de Respuesta – Pregunta 1



**Figura 1:** Rango de Edades

### **Análisis de la respuesta:**

Mediante los resultados obtenidos se puede observar y determinar que en el cantón El Chaco, el 49% son los propietarios de los negocios están en un rango de edad de 41 años en adelante y el 10% de los negocios está representado por los jóvenes, es decir existe mucho emprendimiento por parte de los jóvenes la mayoría de los negocios lo emprenden personas ya adultas.

**2.- Marque con una (x) cómo considera usted, la atención que recibe por parte de los funcionarios al momento de ir a cancelar en las ventanillas las patentes.**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
Pésima	1	1%
Regular	2	1%
Bueno	8	5%
Muy Bueno	55	34%
Excelente	94	59%
<b>TOTALES</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**Tabla 2:** Tabla de respuesta - Pregunta 2



**Figura 2:** Atención al Cliente

### **Análisis de la respuesta:**

Los contribuyentes indican que la atención por parte de los funcionarios de la ventanilla es excelente en 59% y bueno en un 34%, es decir está en un rango adecuado, se podría mejorar estos porcentajes con una capacitación a los funcionarios.



**3.- Marque con una (x) la actividad económica que se desempeña en su negocio**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
Comida en restaurantes	35	22%
Comidas rápidas	10	6%
Bisutería y bazar	10	6%
Alimentos de primera necesidad	85	53%
Servicio de Transposte	3	2%
Centros de atención medica	1	1%
Centros Odontológicos	5	3%
Papelería	6	4%
Farmacías	5	3%
<b>TOTALES</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**Tabla 3:** Tabla de respuesta – Pregunta 3  
**Análisis de la respuesta:**

Respecto a la pregunta numero 3 podemos determinar mediante la encuesta que dentro del cantón El Chaco, más negocios dedicados a la venta de alimentos de primera necesidad ya que según la encuesta se encuentra en un 53%, y el que le sigue es la venta de alimentos preparados con un 22%. Es decir, la población más se inclina por abrir un negocio de venta de productos de primera necesidad.

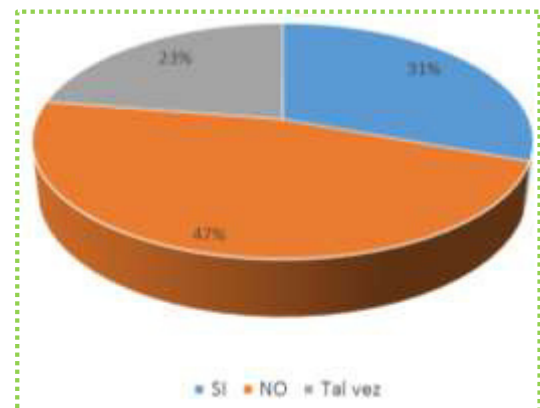


**Figura 3:** Actividades Económicas

**4.- ¿Está de acuerdo con los valores que cancela por la patente?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	49	31%
NO	75	47%
Tal vez	36	23%
<b>TOTALES</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4:** Tabla de respuesta – Pregunta 4



**Figura 4:** Valores de la patente

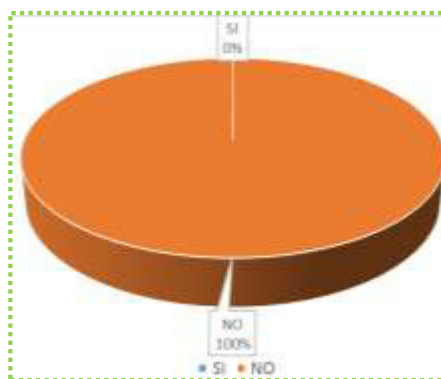
**Análisis de la respuesta:**

Los contribuyentes indican con un 47% no estar de acuerdo con los valores a cancelar por concepto de la patente, manifiestan que muchas veces el giro del negocio que le registran no es el real sino un estimado-

**5.- ¿Los funcionarios de la municipalidad han visitado su negocio con la finalidad de hacer un levantamiento y actualización de información catastral?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	0	0%
NO	160	100%
<b>TOTALES</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**Tabla 5:** Tabla de respuesta – Pregunta 5



**Figura 5:** Los funcionarios no realizan visitas

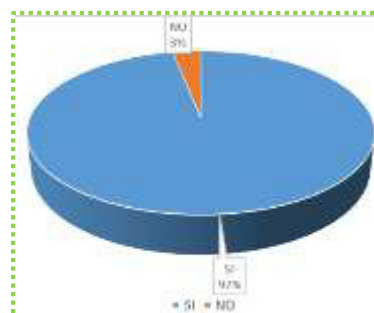
**Análisis de la respuesta:**

Los contribuyentes en sus encuestas manifiestan que por parte de la municipalidad los funcionarios no se han acercado a visitar el negocio con la finalidad de realizar una actualización catastral, si alguna vez se acercaron es a entregar algún tipo de notificación por otra situación.

**6.- ¿Los funcionarios de la municipalidad, le han solicitado la documentación en físico para verificar los datos de su negocio?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	155	97%
NO	5	3%
<b>TOTALES</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**Tabla 6:** Tabla de respuestas – Pregunta 6



**Figura 6:** Recepción de la documentación

### **Análisis de la respuesta:**

El 97% de los contribuyentes confirman que cuando se acercan a la municipalidad a registrarse en el catastro presentan su documentación personal.

## **CAPÍTULO II: PROPUESTA**

### **1.3. Fundamentos teóricos aplicados**

El Plan de mejora tiene como objetivo principal crear un proceso de mejora continua, siendo esta una de las primeras fases a desarrollar dentro del mismo, para la elaboración de este plan se requiere que los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal quienes estén delegados para la actualización anual del catastro de patentes se comprometan a cumplir una serie de estrategias y procedimientos para tener un catastro de patentes acorde a la realidad.

El plan de mejora permite, identificar las causas por las cuales no existe un catastro de patentes actualizado, identificar las acciones de mejora a aplicar, analizar cuáles son las mejores opciones para actualizar el catastro, disponer a los delegados de la actualización catastral desarrollar un cronograma que les permita realizar un trabajo de campo en todos los barrios, parroquias del cantón.

El muestreo no probabilístico es una técnica en donde el investigador, procede a seleccionar la muestra basándose en un juicio subjetivo en lugar de hacer una selección al azar.

La Patente Municipal es un impuesto cuyo hecho generador es el uso o beneficio de bienes de dominio público; así como obtener la autorización necesaria para la realización de actividades económicas, es un permiso que concede la Municipalidad para desarrollar

una actividad empresarial. Esta autorización tiene un costo que tiene la forma de un impuesto a favor del municipio la misma que debe ser renovada de manera anual.

En conclusión, el desconocimiento del pago de las patentes y su desactualización en la información han generado que los ingresos del municipio vayan disminuyendo año tras año, afectando al presupuesto anual del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Chaco.

En la presente propuesta se aplicará el Ciclo Deming, ya que es una herramienta para implementar mejoras en la actualización catastral dentro de la municipalidad, además nos permitirá identificar los problemas y proponer soluciones de mejora.

**Figura 7:** Ciclo Deming



**Fuente:** Elaborado por Lucia E.

Otro de los métodos a ser utilizado es mediante un análisis FODA, se identifica las características e implementa un flujograma de procesos, para la actualización catastral, diferente al que lo utilizaban inicialmente. Con la utilización del FODA, se podrá determinar los problemas y soluciones de mejora, que beneficien en la actualización catastral.

Con el análisis FODA nos permitirá identificar, analizar las fortalezas y debilidades del entorno interior de la municipalidad, mientras que las oportunidades y amenazas nos revelarán la información del entorno exterior de la municipalidad. Es decir, se

potencializará las fortalezas, se superará las debilidades, se aprovechará las oportunidades y se minimizará las amenazas.

La gestión catastral está conformada por una serie de operaciones técnicas y administrativas, siendo muy importantes para el desarrollo de los procesos de formación, actualización, conversión y difusión de la información catastral, a través de la cual se permita identificar y mantener de manera permanente la información física, jurídica y económica de los bienes inmuebles del cantón El Chaco.

El catastro, viene a ser como un tipo de censo analítico de la propiedad inmobiliaria, tiene como objetivo ubicar, describir y registrar las características físicas de cada inmueble, además la administración pública del catastro, tiene por objetivo determinar las características de los bienes inmuebles, los mismos que se encuentran ubicados en el territorio del municipio, conocer quiénes son los propietarios de los bienes y registrar su situación jurídica económica.

La ficha catastral es un instrumento en el proceso de formación y conservación del catastro, la misma que está conformada por campos de datos de como: Nombres y apellidos, número de Ruc, dirección, nombre del negocio, tipo de actividad realizada, el local es propio o arrendado, información de activo, pasivo y patrimonio, con toda esta información se estructura la base de datos del catastro. Mediante la utilización de la ficha catastral, permitirá el levantamiento y actualización catastral, misma que es ejecutada en todos los municipios del Ecuador. (Según Eduardo Lara Salazar)

Además, mediante la aplicación de las normas de control internos, permitirá tener un mejor control y análisis de los procesos, de tal manera que se pueda evaluar, análisis y hacer mejoras dentro del proceso.



## **Institución ejecutora**

GAD Municipal El Chaco

## **Ubicación**

El Chaco, Av. 26 de mayo y calle Quito.

## **Beneficiarios**

- Contribuyentes
- Departamento Financiero

## **Antecedentes**

La presente propuesta tiene como objetivo principal la actualización del catastro de patentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Chaco, debido a que en la actualidad existen inconvenientes en la misma.

Esta propuesta tiene la necesidad de evidenciar la optimización de los procesos, procedimientos y tareas en la actualización catastral, de manera útil y permanente, proporcionando una mejora al proceso, donde se pretende ajustar al catastro a la realidad y que permita contribuir en los ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Chaco.

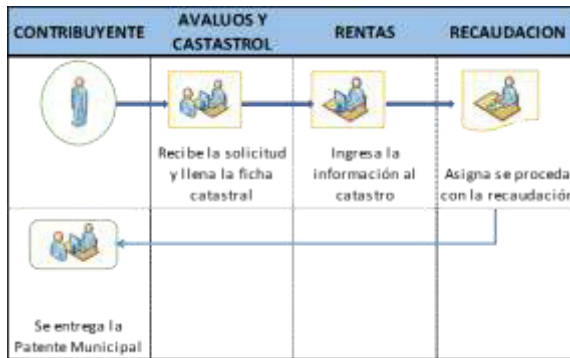
## **Descripción del proceso de actualización catastral ANTES de la propuesta de mejora.**

- En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Chaco, mediante ordenanza se estableció el cobro de patentes, para todo tipo de negocio que ejerza una actividad económica dentro del cantón. Desde entonces la actualización del catastro y registro de ingreso de contribuyentes al catastro, lo ha venido realizando desde la Unidad de Avalúos y Catastros.

- El contribuyente se dirigía hacia la Unidad de Avalúos y Catastros, para solicitar su registro e ingreso dentro del catastro y poder obtener la patente municipal.
- El funcionario municipal responsable de la ventanilla de Avalúos y Catastros recibe la solicitud, mediante una encuesta procede a llenar la ficha catastral, en donde se registran datos personales, datos del negocio y el patrimonio o giro del negocio, toda esta información es registrada dentro de una base de datos en Excel.
- El contribuyente conjuntamente con la ficha catastral y los documentos que habiliten la funcionabilidad del negocio procede a dirigirse a la Unidad de Rentas.
- En la ventanilla de Rentas el funcionario municipal solicita toda la documentación, y nuevamente registra toda esa información en una nueva base de datos en Excel, para proceder con la emisión del título de crédito y la Patente Municipal.
- Una vez impreso el título de crédito y la patente municipal, los comprobantes se envían a la ventanilla de Recaudación para que el funcionario municipal proceda con el cobro y entrega de los títulos que le autorizan el funcionamiento de su negocio.



Flujograma de procedimiento inicial para la actualización catastral de patentes solicitada por el contribuyente.



**Figura 8:** Flujograma de procedimiento

### **Descripción del Proceso de actualización catastral como control interno dentro de la municipalidad ANTES de la propuesta de Mejora**

Como parte del control interno dentro de la municipalidad, anualmente realizaban el siguiente proceso con la información de los contribuyentes recolectada de los 11 primeros meses del año.

- La unidad de Avalúos y Catastros entrega a la dirección financiera el catastro de todos los contribuyentes registrados e ingresados en su base de datos.
- La dirección financiera envía la información recibida a la Unidad de Rentas, para que con la base de datos que maneja rentas sobre las emisiones de títulos de crédito y patentes, proceda a realizar un cruce de información y elaborar el catastro para el siguiente año.
- Rentas una vez elaborado el acta, procede a entregar dicho documento a tesorería y se informe sobre los ingresos que se van a generar en el siguiente año, por la recaudación de las patentes.
- Tesorería entrega el acta a contabilidad para que se proceda con el registro contable y se lo considere dentro del presupuesto anual.

- Contabilidad entrega el acta a la ventanilla de recaudación para que pueda informar a los contribuyentes el valor a cancelar por la patente municipal.

Flujograma del procedimiento para la actualización catastral anual de patentes (Como control Interno dentro de la municipalidad).

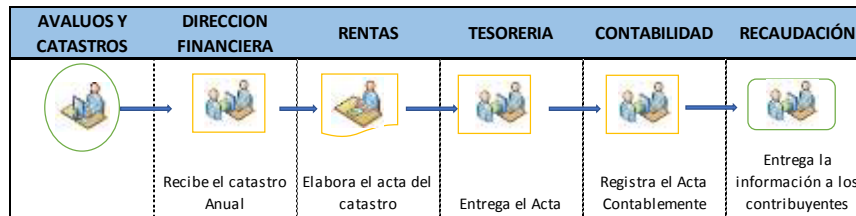


Figura 9: Flujograma utilizado como control interno dentro de la municipalidad.

### Análisis FODA para determinar los problemas y proponer mejoras en la propuesta de la actualización catastral.

Figura 10: Análisis FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una buena comunicación entre los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Chaco.</li> <li>• La atención de los funcionarios de ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal es buena.</li> <li>• Disposición y compromiso por parte de los funcionarios para el desempeño de sus actividades.</li> <li>• Existe una base de datos con la información de los contribuyentes catastrados.</li> <li>• Se cuenta con un sistema informático.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de funcionarios para la actualización catastral.</li> <li>• Los funcionarios no realizan inspecciones a los negocios.</li> <li>• Los funcionarios no están capacitados para realizar una actualización catastral.</li> <li>• La mayoría de los funcionarios de la dirección financiera no están capacitados para el uso y manejo del sistema.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El SRI en línea proporciona información sobre los datos de los contribuyentes.</li> <li>• Capacitación para un mejor desempeño en la actualización catastral.</li> <li>• Sociabilizar en las redes sociales, sobre los procedimientos a seguir en caso de apertura o cierre de un negocio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotación de personal constante en la dirección financiera.</li> <li>• Falta de capacitación al personal externa que permitan una actualización de los conocimientos y aplicación correcta a las normas y procedimientos.</li> <li>• Los contribuyentes no conocen el trámite a seguir para una actualización de la patente municipal.</li> </ul>

Fuente: Elaborado por Lucia E.

## a. Estructura general

**Figura 11:** Ciclo Deming



Fuente: Elaborado por Lucia E.

## b. Explicación del aporte

Para el desarrollo de la propuesta de mejora se ha utilizado el Ciclo de Deming, además mediante las entrevistas y encuestas, se han detectado los problemas y mejoras a ser implementadas dentro de la actualización catastral.

### 1. Planificar:

Se ha identificado las principales causas del problema en la actualización catastral:

- El funcionario municipal no realiza inspecciones a los negocios y establecimientos y no está capacitado para llenar una ficha catastral.
- Existe información desactualizada respecto de la ubicación correcta del negocio, datos personales, números de contacto.
- El contribuyente no informa el avalúo real del giro del negocio.
- Existen negocios que ya no están en funcionamiento.
- Existe un modelo de ficha catastral, predeterminado por la municipalidad, pero mediante la encuesta se pudo determinar que se requiere mejorarla.

Se ha identificado las siguientes mejoras:

- Realizar inspecciones y determinar el giro real del negocio.
- Capacitar al funcionario municipal antes que salga a una inspección.
- Solicitar una copia la documentación tanto del negocio como del propietario para verificar datos.

Se ha propuesto el siguiente objetivo:

- Mejorar los ingresos municipales por recaudación de la patente en un 15%.
- Mejorar el catastro de patentes, actualizando e ingresando en el catastro a todos los negocios que funciones o ejerzan una actividad económica dentro del cantón.
- Disminuir la cartera vencida en un 5%, por patentes catastradas de locales ya que han desaparecido del cantón.
- Agregar un espacio en la ficha catastral en donde se pueda dibujar o graficar el croquis de la ubicación del negocio.

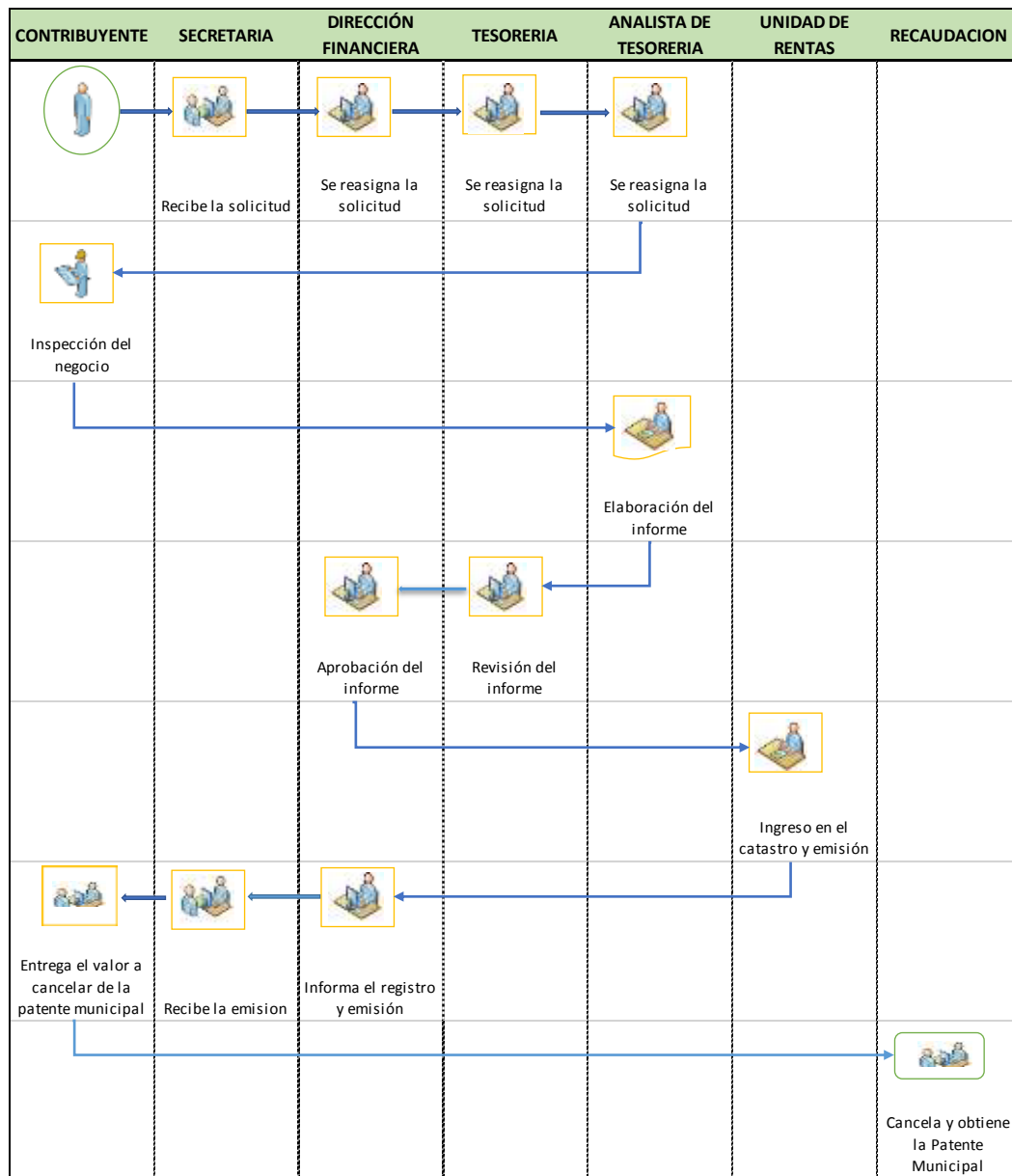
## **2. Hacer:**

Mediante el siguiente flujograma de procedimientos se PROPONE la actualización catastral de patentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Chaco. La misma que se realizará de dos maneras:

- La primera cuando el contribuyente solicita al municipio realizar el trámite respectivo para obtener la patente municipal y poder ejercer su actividad económica dentro del cantón.
- La segunda se realizará una vez al año, que funcionara como control interno dentro de la municipalidad, esta se la hará antes de finalizar el año

para constar si los negocios siguen funcionando, en caso de no estar en funcionamiento se sugerirá al contribuyente acercarse a la municipalidad al cerrar la patente municipal, en caso de ser un negocio nuevo que no ha obtenido la patente se le notificara para que se acercarse a la municipalidad a realizar el trámite respectivo para obtener la patente municipal.

**Figura 12:** Flujograma de procedimiento PROPUESTO para la actualización catastral de patentes solicitada por el contribuyente.



Fuente: Lucía Erreyes

### **Procedimiento PROPUESTO:**

- El contribuyente mediante oficio solicita a la municipalidad se proceda con el trámite correspondiente para obtener el respectivo permiso de funcionamiento, es decir la patente municipal. El oficio es ingresado mediante la secretaria.
- Secretaria dirige el oficio hacia la dirección financiera para que sea atendido lo solicitado.
- La dirección financiera, asigna la solicitud hacia la tesorería para que conjuntamente con la analista de tesorería procedan se pongan en contacto con el solicitante, para establecer un horario y día de visita para realizar la inspección del negocio, además le solicitará tener una copia de su documentación personal y la documentación del establecimiento.
- Mediante observación directa, toma de fotografías y la llenar la ficha catastral o encuesta se determinará el avalúo o giro del negocio.
- Mediante la elaboración del informe y su presentación a la coordinación de tesorería, se revisará para proceder a su aprobación en la dirección financiera.
- Una vez aprobado por la dirección financiera se solicitará a unidad de rentas se proceda con el registro en el catastro y la emisión del título de crédito.
- En la Unidad de Rentas dispone de un programa tributario y no tributario llamado SIGECH, ingresando al siguiente link: <http://pagoweb.gadmunicipalelchaco.gob.ec>, además se dispone de un usuario y contraseña, mediante el cual se realiza el registro del ciudadano, la creación de la ficha catastral y la emisión del título de crédito, el sistema automáticamente genera una base de datos con el catastro de patentes.

- Este sistema fue requerido e implementado debido a las necesidades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Chaco y poder contar una herramienta tecnológica en donde se vaya creando de manera automática una base de datos, un catastro para cada servicio que proporciona la municipalidad.

**Figura 13:** Página de inicio del Sistema SIGEMCH



**Figura 14:** Registro del ciudadano o contribuyente ya sea persona natural o jurídica

Figura 15: Ingreso de Patentes de Personas Naturales

**Administración del hecho generador**

**Ingreso Individual**

\*Ingreso: PATN - PATENTE ANUAL MUNICIPAL | Clave Catastral:  Si  No | Busqueda predo:  | \*NUMERO DE PATENTE:

\*Ciudadano:  | \*Patrimonio (R):  | \*Parroquia: SELECCIONE ...

Dirección HQ:

Antecedente	Data	Obligatorio	Tipo Data
Área ocupada		<input checked="" type="checkbox"/>	NUMERICO
Dirección del Establecimiento		<input checked="" type="checkbox"/>	TEXTO
Nombre Comercial		<input checked="" type="checkbox"/>	TEXTO
Observaciones		<input checked="" type="checkbox"/>	TEXTO
Tipo de actividad		<input checked="" type="checkbox"/>	TEXTO

Guardar | Retornar

Figura 16: Ingreso de Patentes de Personas Jurídicas

**Administración del hecho generador**

**Ingreso Individual**

\*Ingreso: PJ - PATENTE ANUAL MUNICIPAL JURIDICA | Clave Catastral:  Si  No | Busqueda predo:  | \*NUMERO DE PATENTE:

\*Ciudadano:  | \*Patrimonio (R):  | \*Parroquia: SELECCIONE ...

Dirección HQ:

Antecedente	Data	Obligatorio	Tipo Data
Área ocupada		<input checked="" type="checkbox"/>	NUMERICO
Dirección del Establecimiento		<input checked="" type="checkbox"/>	TEXTO
Nombre Comercial		<input checked="" type="checkbox"/>	TEXTO
Representante Legal		<input checked="" type="checkbox"/>	TEXTO
Tipo de actividad		<input checked="" type="checkbox"/>	TEXTO

Guardar | Retornar

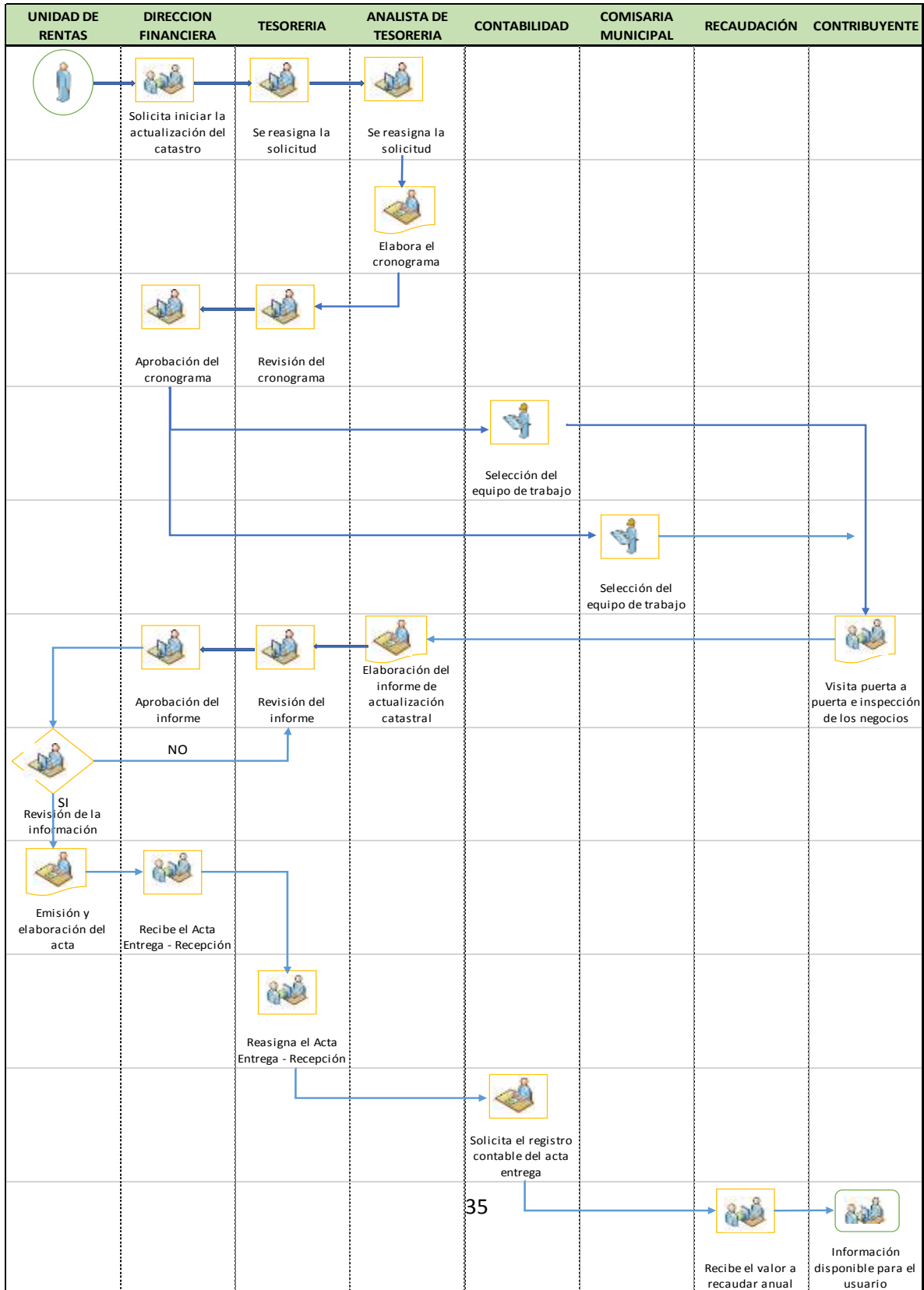


**Figura 17:** Inventario de tributos o más conocido como Catastro

- La unidad de renta informa a la dirección financiera se procedió con lo solicitado, para que dicha información sea enviada a secretaria y allí sean quienes informen a los contribuyentes que el trámite solicitado ya está disponible para pago en la ventanilla de recaudación.

La segunda propuesta es la actualización catastral anual de patentes, teniendo como objetivo el control interno dentro de la municipalidad.

Figura 18: Flujograma de procedimiento PROPUESTO para la actualización catastral anual de patentes. (Control interno propio de la municipalidad).



### **Procedimiento PROPUESTO:**

- La Unidad de Rentas mediante memorando solicita a la dirección financiera se inicie con el proceso de actualización catastral, misma que permitirá determinar el presupuesto anual para el siguiente año.
- La dirección financiera recibe el memorando y solicita a tesorería, conjuntamente con el analista de tesorería, se proceda a elaborar un cronograma para iniciar con la actualización catastral de patentes.
- Para la elaboración del cronograma se tendrá disponible un catastro digital en Excel, que lo han venido manejando anteriormente y donde se registraban a los contribuyentes. Con la existencia de este catastro se verificará los negocios existentes y no existente dentro del cantón El Chaco, servirá como una guía para determinar cuántos negocios visitar por cada día.
- En el cronograma se deberá tomar en cuenta ciertos aspectos como: capacitar a los funcionarios designados para realizar dicho trabajo, realizar inspecciones es decir visitas puerta a puerta a todos los negocios existentes en las parroquias del cantón el Chaco, establecer fechas y un tiempo estimado para cada inspección, determinar los materiales de oficina necesarios, realizar el requerimiento de un vehículo para movilizarse a las parroquias.
- Una vez aprobado el cronograma la dirección financiera elegirá al personal que conforme el equipo de trabajo para realizar la actualización catastral y quienes se capacitaran antes de iniciar con el proceso.

- El equipo de trabajo estará conformado por: el analista de tesorería, dos funcionarios del departamento de contabilidad y dos funcionarios del departamento de Comisaria Municipal.
- Una vez concluido con el cronograma de la actualización catastral y con toda la información adjunta, la analista de tesorería como jefa de esta actualización catastral procederá a elaborar el informe para ser presentado en tesorería, quien revisará y pasará dicha información a la dirección financiera para su aprobación.
- La directora financiera una vez aprobado el informe, solicitará a rentas se proceda a verificar la información y en caso de no existir errores proceder con la emisión. En caso de existir errores se regresará el informe para que lo vuelvan a revisar.
- El informe de la actualización catastral debe contener la siguiente información física adjunta: una copia de la cedula de identidad, una copia del Ruc, una copia del impuesto predial para determinar su ubicación geográfica, llenar la encuesta o ficha catastral, solicitar información de números de contacto y correo electrónico, además de adjuntar las fotografías del negocio.

**Tabla 7:** Plantilla en Excel utilizada en las inspecciones para la actualización catastral

ITEN	PARROQUIA	Nro. FICHA	Clave catastral	CONTRIBUYENTE	CI.	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCION DEL ESTABLECIMIENTO	TIPO DE ACTIVIDAD	PATRIMONIO	CORREO ELECTRONICO	NRO. TELEFONICO	VALOR EMITIDO
1												
2												
3												
4												
5												
6												

**Fuente:** Elaborado por Lucia E.

- En caso de tratarse de una Compañía de Transporte, Cooperativa de ahorros o cualquier tipo de institución pública o privada que ejerza actividad económica dentro del cantón y este obligado a llevar contabilidad, adjuntar los datos del

representante legal. Respecto al cálculo del giro del negocio o patrimonio será tomado acorde a la información presentada ante al SRI, es decir la declaración del impuesto a la Renta del año anterior.

- Una vez verificada la información subir la plantilla Excel al sistema SIGEMCH, es muy importante verificar los datos personales, nombre del negocio, números de RUC, debido a que el sistema no permite la duplicidad de un registro catastrado.

**Figura 19:** Cargar datos desde el archivo en Excel.

The screenshot shows the 'Cargar datos desde CSV' (Load data from CSV) page in the SIGEMCH system. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Determinación', 'Ingreso de Hg', 'Búsqueda', 'Emisión', 'Carga Archivo', 'Períodos fiscales', 'Asignación exenciones', 'Ley 3ra edad', and 'Otras exenciones'. The main content area has a header with 'Usuario: merreyes' and 'GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL EL CHACO'. Below the header, there are input fields for 'Selección tributaria' (with a dropdown menu), 'Separador de celdas (valor):' (with a dropdown menu), and 'Comillas para indicar los campos de texto:' (with a dropdown menu). A 'Descargar Plantilla CSV' button with a download icon is on the right. Below these fields is a large green button labeled 'Cargar'. At the bottom, there is a 'LEYENDA:' section with instructions on how to use letters N, J, and JURIDICA, a 'NOTA:' section stating the process may take several minutes, and a 'CARGA:' section with instructions to click the 'subir' button.

- Concluida la emisión, rentas procede a elabora el acta – entrega recepción; el acta es firmada por la dirección financiera, tesorería, contabilidad, recaudación y rentas, ya que son todas las dependencias en donde interviene en proceso, y deben tener conocimiento del catastro anual y los montos a recaudar del siguiente año contable.
- Después de la emisión del catastro, esta información estará disponible en la ventanilla de recaudación para proceder con el cobro e información a los contribuyentes.

## Mejora en la ficha catastral:

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE EL CHACO "EL CHACO"**  
ENCUESTA DE ESTABLECIMIENTOS QUE EJERCEN ACTIVIDAD ECONÓMICA  
No. 0001609

**CHACO**  
CANTÓN EL CHACO  
USD. 1,00

Clave Catastral	Fecha de levantamiento de la ficha catastral	
Cédula (	RUC	
Apellidos del Contribuyente	Nombres del Contribuyente	
Nombre del Establecimiento	Tipo de Establecimiento	Fecha de Inicio de la Act. Económica (d / m / a)
Dirección Principal del Establecimiento		Referencia de la Dirección
LOCAL: 1. Propio   2. Arrendado   3. Anticrético   4. Contabilidad (SI / NO)		
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>		<b>PASIVOS A CORTO PLAZO</b>
1. Caja		1. Dts. x pagar
2. Bancos		2. Cts. x pagar
3. Dts. x cobrar		
4. Cts. x cobrar		
5. Inversiones		
6. Mercadería		
7. Otros Activos Cor		
<b>ACTIVOS FIJOS</b>		<b>PASIVOS A LARGO PLAZO</b>
1. Muebles		1. Dts. x pagar largo P.
2. Equipo de Of.		
3. Instalaciones		
4. Vehículos		
5. Maquinaria		
6. Edificios		
7. Terrenos		
8. Otros Activos Fij		
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>		<b>INFORMACIÓN ADICIONAL</b>
1. Gastos Anticipados		1. Res. Cts. Incobrables
2. Otros Activos Dif.		2. Perdidas en Inventario
		3. Espacio Predio destinado a la Actividad
<b>PARA USO INTERNO</b>		
Capital en Giro		
Observaciones:		
Nombre del Encuestador:		Firma:
Revisado por:		Firma:

ORIGINAL

**CASOS REALES DE DETERMINACIÓN PRESUNTIVA**

Nombre del Establecimiento: \_\_\_\_\_  
Nombre del Propietario: \_\_\_\_\_

CONCEPTO DEL PRODUCTO	CANTIDAD	P. UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>TOTAL MERCADERÍA</b>			
<b>TOTAL CAJA</b>			
<b>TOTAL MUEBLES</b>			
(Edificio (20% de la base imponible predial))			
<b>TOTAL EDIFICIOS</b>			
<b>TOTAL ACTIVOS</b>			
<b>TOTAL PASIVOS</b>			

**CROQUIS DE LA UBICACIÓN DEL NEGOCIO**

Dentro del formato ya definido por la municipalidad de la ficha catastral la mejorar propuesta en este formato que se requiere implementar es agregando un espacio en donde el funcionario de la municipalidad encargado de realizar la inspección puerta a puerta al negocio, tenga un espacio en donde pueda dibujar o graficar la ubicación del mismo, para de esta manera sea más fácil lograr su ubicación cuando se requiere realizar una notificación o visita del mismo.

### 3. Verificar:

Los aspectos que se mejoran con la implementación de la Propuesta son los siguientes:

- Mediante esta propuesta de actualización catastral de las patentes, se mejora el manejo del catastro y actualizar la información, debido a que se realizará una inspección y se elabora un informe en donde mediante fotografías y verificación de la información física del negocio se determinará el valor real del patrimonio.
- Otra de las mejoras con la implementación de esta propuesta es el aumento de los ingresos en el presupuesto anual de la municipalidad, teniendo como objetivo un incremento del 15%. Es decir, así como se determina un ingreso que favorecerá a la municipalidad, también mediante un estudio y análisis determinar los costos que surgirán con esta actualización. Es importante tomar en cuenta que según ordenanza se tiene como base a cobrar el valor de \$ 10.00 por patente municipal a locales pequeños, mediante ordenanza y aprobación del consejo se propone mejorar esta base a \$ 25.00 por patente municipal, para negocios pequeños, siendo una estrategia para aumentar los ingresos municipales, los demás negocios que sean más grandes, estipular la base de cobro según el avalúo del negocio que el funcionario determine mediante su inspección y estudio de campo.
- Las ventanillas de rentas y recaudación manejan una sola base de datos, el sistema SIGECH, es un sistema que se trabaja en línea y muy útil para la municipalidad.
- Con la implementación de esta propuesta, se actualiza la base de datos, se corrige errores en los números de RUC., nombre de los contribuyentes, direcciones, nombre de los establecimientos, actividad económica que desempeña y adicional se ingresan

los números de contacto, correos electrónicos, mismos que son muy útiles al momento de realizar una notificación.

- Con la implementación de esta propuesta se logra terminar el número real de negocios existentes en cada sector y parroquias del cantón el Chaco, lo cual permite depurar la información y tener una base de datos actualizada.
- También favorece a la coordinación de tesorería, porque al depurar la base de datos, se actualiza la cartera vencida, y determinar el valor real de cuentas incobrables por las patentes.
- Con la implementación de esta propuesta los contribuyentes se van a sentir más conformes y satisfechos con los valores a cancelar por la patente.
- La municipalidad con esta propuesta mejora el sistema de control interno y el servicio hacia la ciudadanía.
- Con la implementación de esta propuesta, se disminuyen las quejas y reclamos por parte de los usuarios.

#### **4. Actuar:**

Una vez implementada la propuesta de mejoras dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Chaco, es importante sociabilizar su implementación con la población mediante las redes sociales. En la actualidad existen muchos medios de comunicación tecnológicos que nos permiten mantenernos informados.

##### **c. Estrategias y/o técnicas**

- Mediante las entrevistas y encuestas se logró determinar los problemas e implementar mejoras.



- Se planteo un flujograma de procedimiento, mismo que permite tener un mejor conocimiento de las actividades y fases a seguir en el mismo.
- Las inspecciones de campo, visita puerta a puerta permiten determinar el valor real del giro del negocio.
- Los funcionarios de la municipalidad se van a capacitar.
- Con el Ciclo de Deming, se definió la estructura del plan de mejora.
- Se propone la sociabilización del plan de mejora en redes sociales y medios de comunicación.

### 1.5. Validación de la propuesta

Para poder validar la presente propuesta se ha tomado en cuenta los criterios de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Chaco, quienes son funcionarios con nombramientos fijo y vienen laborando dentro de la institución desde hace varios años atrás, conocen del tema, tienen mucha experiencia en el área y validaran la presente propuesta de mejora.

**Tabla 8:** Descripción del perfil de validadores

Nombres y Apellidos	Años de Experiencia	Titulación académica	Cargo
Lcda. Nelida Velasco	15 años	Licenciada	Contabilidad
Lcda. Enid Ango	13 años	Licenciada	Presupuesto
Lcda. Sandra Pallo	8 años	Licenciada	Tesorería

**Fuente:** Elaborado por Lucia E.

Los objetivos que se pretenden alcanzar mediante esta validación por parte de los funcionarios de la municipalidad es:

- Validar la metodología que se está aplicando en esta propuesta de mejora para la actualización catastral de patentes.
- Actualizar el catastro de patentes, acorde a la realidad de los negocios existentes.

- Reducir los tramites de bajas de patentes.
- Descartar del catastro negocios que ya no existen en el cantón y solo generan cartera vencida.
- Aprobar los resultados obtenidos, las conclusiones realizadas y las recomendaciones alcanzadas.

### 1.5.1. Instrumentos de validación.

Después de haber seleccionado a los funcionarios especialistas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Chaco, serán quienes validen la propuesta de mejora, tomando en cuenta las especificaciones consideradas para cada validador.

**Tabla 9:** Instrumentos de validación a los funcionarios especialistas.

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN
Impacto	Representa el alcance que tendrá en la actualización catastral de las patentes.
Aplicabilidad	El contenido de implementación del plan de mejora es aplicable en la actualización catastral.
Factibilidad	Nivel de manejo del plan de mejora propuesto
Eficacia	Medir si brinda satisfacción a los contribuyentes.

**Fuente:** Elabora por Lucia E.

**Tabla 10:** Preguntas de evaluación de criterios.

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN
Impacto	¿Cree usted que esta propuesta de mejora tendrá una gran aceptación por parte de los contribuyentes?
Aplicabilidad	¿Cree usted que este tipo de propuesta, permita tener un catastro actualizado de patentes?
Factibilidad	¿Cree usted que esta propuesta es viable para los contribuyentes?
Eficacia	¿Piensa usted que la propuesta de mejora planteada, brindara un mejor servicio a quienes realizan una actividad económica dentro del cantón?

**Fuente:** Elabora por Lucia E.

**Tabla 11:** Encuesta a funcionarios especialistas

<b>Encuestado: CONTABILIDAD</b>					
<b>CRITERIOS</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Insuficiente</b>
	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Impacto</b>		X			
<b>Aplicabilidad</b>	X				
<b>Factibilidad</b>	X				
<b>Eficacia</b>	X				

**Tabla 12:** Encuesta a funcionarios especialistas

<b>Encuestado: PRESUPUESTO</b>					
<b>CRITERIOS</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Insuficiente</b>
	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Impacto</b>	X				
<b>Aplicabilidad</b>	X				
<b>Factibilidad</b>	X				
<b>Eficacia</b>	X				

**Tabla 13:** Encuesta a funcionarios especialistas

<b>Encuestado: TESORERIA</b>					
<b>CRITERIOS</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Insuficiente</b>
	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Impacto</b>	X				
<b>Aplicabilidad</b>	X				
<b>Factibilidad</b>		X			
<b>Eficacia</b>	X				

**Tabla 14:** Resultados de encuestas realizadas a funcionarios especialistas

<b>RESULTADOS DE ENCUESTAS</b>	<b>CUANTIFICADOR</b>
<b>Impacto</b>	75%
<b>Aplicabilidad</b>	100%
<b>Factibilidad</b>	75%
<b>Eficacia</b>	100%

### **1.5.2. Resultados de la validación.**

Después de realizar las encuestas a los funcionarios que mayor tiempo han permanecido en la municipalidad se ha llegado a la conclusión, que la presente propuesta de mejora es excelente debido a que el flujograma de procedimientos tiene como objetivo principal realizar las inspecciones puerta a puerta a cada uno de los negocios, esto permitirá determinar el valor real del giro del negocio, por ende, mejorar la recaudación y los ingresos de la municipalidad aumentarían.

**a. Matriz de articulación de la propuesta**

<b>EJES O PARTES PRINCIPALES</b>	<b>SUSTENTO TEÓRICO</b>	<b>SUSTENTO METODOLÓGICO</b>	<b>ESTRATEGIAS / TÉCNICAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>INSTRUMENTOS APLICADOS</b>
<p>Mejora del proceso de actualización catastral de patentes.</p> <p>Mejora en la información y eliminación de errores de digitación en los datos registrados.</p>	<p>Aporte teórico con el ciclo de Deming</p> <p>Mediante el análisis FODA se pudo determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, dentro y fuera de la municipalidad para analizar los problemas y las mejoras a implementarse.</p>	<p>Inicialmente fue documental porque se cuenta con la información escrita, como es el catastro físico y digital de las patentes del año anterior.</p> <p>También tiene un enfoque mixto, teniendo como objetivo alcanzar la comprensión del estudio investigativo, haciendo uso de parámetros cuantitativos mediante encuestas y cualitativo mediante entrevistas, dirigidas tanto a los contribuyentes y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal quienes intervienen en el proceso del catastro de patentes y su emisión.</p> <p>Para determinar la muestra, se aplicó el muestreo no probabilístico de una población de 197 funcionarios, se escogió al azar a 8 funcionarios de la municipalidad que estén más inmiscuidos en lo que respecta al catastro para realizarles una entrevista.</p> <p>El tamaño de la muestra de los contribuyentes quienes constan en el catastro es 650 contribuyentes el tamaño de la muestra es de 160 contribuyentes que serán encuestados.</p>	<p>Se implementó mejorando el flujograma de procedimientos, en donde se puede evidenciar que el problema surgía por la falta de inspección en los negocios, muchos de estos con el pasar de los años y por falta de conocimiento no informaban al municipio y seguían constando en el catastro, generando cartera vencida.</p> <p>Además, una de las finalidades es visitas puerta a puerta mediante inspecciones para valorar el giro del negocio y determinar el valor real de la patente municipal, mediante la asignación de funciones específicas a funcionarios quienes se responsabilicen de la información entrega antes de su emisión e ingreso dentro del catastro.</p> <p>El ciclo de Deming se lo aplico como la estructura base para el desarrollo del plan de mejora.</p>	<p>Mediante el análisis y validación de funcionarios de más antigüedad del área financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal el Chaco, se pudo evaluar y determinar que la propuesta planteada es de gran importancia, porque mediante el trabajo de campo e inspección de los negocios se puede determinar y valorar el giro del negocio y la existencia del mismo.</p> <p>Además, tendrán un fuerte impacto ya que se mejora el servicio y se satisface a los contribuyentes quienes tenían problemas de duplicidad de patentes o errores de digitación.</p>	<p>Dentro de la presente investigación mediante el uso de encuestas, entrevistas se pudo determinar las falencias dentro del procedimiento de actualización catastra.</p> <p>Las herramientas de validación respecto a la encuesta realizada a ciertos funcionarios se pudieron determinar que la propuesta era de suma importancia dentro del catastro.</p> <p>Se utilizó la herramienta de análisis FODA para determinar los problemas y mejoras en la actualización catastral</p>

**Fuente:** Elaborado por Lucia E.

## CONCLUSIONES

La presente propuesta inicio con una investigación de enfoque mixto, gracias al análisis cuantitativo y cualitativo se pudo identificar los problemas que se presentaban en el procedimiento de actualización del catastro, motivo por el cual se genero la necesidad de proponer una mejora a través de un flujograma de procedimientos en donde se identificó que el éxito de esta propuesta está en realizar un trabajo de campo, es decir mediante las inspecciones, visitas puerta a puerta a cada uno de los negocios y establecimientos que desempeñen una actividad dentro del cantón El Chaco.

Mediante la descripción del procedimiento de actualización catastral antes de proponer el presente plan de mejora se pudo evidenciar que se necesitaba de un control interno para evitar errores en el catastro que solo nos generaba, duplicidad de patentes y cartera vencida.

Después de que se detectó los problemas existentes en la actualización del catastro que solían manejar mediante un archivo en Excel, se formuló la propuesta de mejora, con el objetivo tener un catastro actualizado que genere más ingresos hacia la municipalidad.

Además, con la validación de los funcionarios especialistas, quienes tienen mayor antigüedad en el municipio se pudo determinar que si es factible el plan de mejoras propuesto, ya que el trabajo lo realizaran mediante un cronograma y planificación adecuada.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda que el presente proyecto de plan de mejora en la actualización catastral de patentes, sea aplicable en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Chaco, teniendo como finalidad mejorar la calidad del servicio, aumentar los ingresos propios, mejorar la base de datos y disminuir los errores de duplicidad de patentes, errores de digitación en la información personal de los contribuyentes.

Respecto a las capacitaciones de los funcionarios sobre el tema de actualización catastral se recomienda, buscar profesionales para que impartan sus conocimientos sobre el tema de valoración de bienes inmuebles y determinación del giro o patrimonio del negocio.

Se recomienda contratar personal, debido a que el área financiera no cuenta con el personal necesario para la ejecución e implementación de la propuesta de mejora.

## **BIBLIOGRAFÍA**

ALVIRA P. (1983) Perspectiva cualitativa – Perspectiva cuantitativa en la metodología

*Sociológica. Revista Española de Investigación Sociológicas*, 22, 52-75.

Catastro. Consultado el 20 de mayo del 2010.

[siga.cna.gob.mx/SIGA/Diccionarios/glosario.htm](http://siga.cna.gob.mx/SIGA/Diccionarios/glosario.htm)

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (19 de

10 de 2010). Registro Oficial. Quito, Pichincha, Ecuador.

Defliese, Johnson y Macleod: Auditoría Montgomery, México, 1987. Auditoría.

Consejo Nacional de Universidades. Holmes, Athur W.: Principios básicos de auditoría.

GC Cordovés - Revista Economía y Desarrollo (Impresa), 2019 - [econdesarrollo.uh.cu](http://econdesarrollo.uh.cu).

Ley Orgánica de Régimen Municipal 2005. Art. 297 Reformado y Publicado en el

suplemento de registro del 27 de septiembre. Consultado el 14 de Enero del

2010. [www.asambleanacional.gov.ec](http://www.asambleanacional.gov.ec). Quito. Pp.22

LIC. GABRIELA CAPOTE CORDOVES- *Economía y Desarrollo No. 2 / Vol. 129 /*

*Jun.-Dic. / 2001*

Pérez. (2009). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC EDITORIAL.

Riquelme Leiva, M. (2016). FODA: Matriz o Análisis FODA – Una herramienta

esencial para el estudio de la empresa. Recuperado del [http. //](http://)



ANEXO NRO. 1

Entrevista Realizada a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado

Municipal:

**UNIVERSIDAD ISRAEL**

**ENTREVISTA**



FECHA : .....

CARGO QUE DESEMPEÑA : .....

Responda las siguientes preguntas lo mas concreto posible.

Entrevista Realizada a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado

Municipal:

1. ¿En la actualidad existe algún modelo o procedimiento para la actualización catastral de las patentes?

.....

2. ¿Cómo funcionario de la municipalidad, antes de realizar una actualización catastral, fue capacitado acorde a las necesidades para realizar el trabajo asignado?

.....

3. ¿Antes de iniciar con la actualización catastral, existió algún tipo de planificación? Si o No. ¿Por qué?

.....

4. ¿Existen formularios para el levantamiento y actualización del catastro?

.....

5. ¿Usted cree que la base de datos que se dispone en avalúos y catastros está acorde a la realidad?

.....

## ANEXO 2

Encuesta realizada a los contribuyentes:

### UNIVERSIDAD ISRAEL

#### ENCUESTA



FECHA:.....

Marque con una X la respuesta correcta

1.- Marque con una (X) en rango de su edad:

- 18 - 25 (     )
- 26 - 30 (     )
- 31 - 40 (     )
- 51 en adelante (     )

2.- Marque con una (x) cómo considera usted, la atención que recibe por parte de los funcionarios al momento de ir a cancelar en las ventanillas las patentes.

- Pésima (     )
- Regular (     )
- Bueno (     )
- Muy Bueno (     )
- Excelente (     )

3.- Marque con una (x) la actividad económica que se desempeña en su negocio

- Comida en restaurantes (     )
- Comidas rápidas (     )
- Bisutería y bazar (     )
- Alimentos de Primera necesidad (     )
- Servicio de transporte (     )
- Centros de atención médica (     )
- Centros Odontológicos (     )
- Papelería (     )
- Farmacia (     )

4.- ¿Está de acuerdo con los valores que cancela por la patente municipal?

- SI (     )     NO (     )

5.- ¿Los funcionarios de la municipalidad han visitado su negocio con la finalidad de hacer un levantamiento y actualización de información catastral?

- SI (     )     NO (     )

6.- ¿Los funcionarios de la municipalidad, le han solicitado la documentación en físico para verificar los datos de su negocio?

- SI (     )     NO (     )