



**República del Ecuador**  
**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**  
**Facultad de Estudios de Postgrados**

**Tesis en Opción al Título de Magister en:**  
**Maestría en Finanzas con Mención en Tributación**

**Trabajo de Titulación:**  
**Recaudación de Cartera Vencida Y su Incidencia en la**  
**Gestión Municipal del Cantón Chone.**

**Autora:**  
**Lucia Margarita Álvarez Zambrano**

**Director de Tesis:**  
**Antoni García Torres., Ms.**

**2023**  
**Guayaquil - Ecuador**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**YO, Lucia Margarita Alvarez Zambrano**

### **DECLARO QUE:**

El trabajo de titulación “**Recaudación de cartera vencida y su incidencia en la gestión municipal del cantón Chone**” previo a la obtención del título de Magíster en Finanzas Mención Tributación, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

---

**Lucia Margarita Alvarez Zambrano**

## **DEDICATORIA**

Dedico este logro a Dios que ha permitido cumplir esta meta. A mi esposo e hijos Gustavo y Angel Rafael que en transcurso de mis estudios me han brindado su amor y apoyo, han permitido que cumpla este propósito.

A mi querida Amiga Lilia Villacis Zambrano quien me guió y acompañó en todo el proceso de estudio, a mis compañeros UTEG que durante el proceso de estudio fueron no sólo compañeros sino excelentes amigos y siempre han estado pendientes de la culminación de esta etapa.

**Lucia Margarita Álvarez Zambrano**

## **AGRADECIMIENTO**

A quienes hacen parte de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, a mis profesores que contribuyeron a mi formación profesional y personal.

A mi asesora de tesis, Dra. Lilia Villacis Zambrano, por guiarme con sus sabios conocimientos y experiencia profesional.

Agradezco a mi familia quienes me impulsaron a continuar con mis estudios gracias por su apoyo y comprensión brindada en esta etapa de mi vida.

A mis compañeros y colegas de esta jornada de estudios. Mi eterna gratitud a todos.

**Lucia Margarita Alvarez Zambrano**

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como propósito Analizar la recaudación de cartera vencida y su incidencia en la gestión municipal del cantón Chone, en el año 2021. El punto de partida de este trabajo se relaciona con el aumento de la cartera vencida en el GAD del cantón Chone, durante los últimos cinco años (2017 – 2021). Esta situación está generando que no sea posible para el Alcalde y su equipo de trabajo, cumplir con el plan de gobierno establecido, ante lo cual su gestión municipal está recibiendo fuertes críticos por parte de la ciudadanía. Para abordarlo se aplicó una investigación de carácter documental, mediante una revisión de literatura, pero también se aplicó una metodología cuantitativa de tipo descriptivo que permitió hacer una caracterización del patrón de comportamiento de los contribuyentes, referente al tema del impago de sus obligaciones con la administración municipal. Los resultados de la investigación determinaron que la baja cultura tributaria presentada en las zonas rurales de Chone es una limitante al momento de recaudar estos fondos, por lo que se diseñó un plan de acción, con miras a fortalecer la gestión de cobranza en esta municipalidad y recuperar los recursos que por Ley le corresponden a este cantón para la ejecución de obras para el servicio de la ciudadanía.

### **Palabras claves:**

Impuesto Predial, Municipio, Recaudación de Tributos, Cultura Tributaria.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to analyze the collection of overdue portfolio and its impact on the municipal management of the Chone canton, in 2021. The starting point of this work is related to the increase of the overdue portfolio in the GAD of the canton Chone, during the last five years (2017 - 2021). This situation is generating that it is not possible for the Mayor and his work team to comply with the established government plan, before which his municipal management is receiving strong criticism from the citizens. To address this issue, a documentary research was applied through a literature review, but also a descriptive quantitative methodology was applied to characterize the behavior pattern of taxpayers, regarding the issue of non-payment of their obligations with the municipal administration. The results of the research determined that the low tax culture presented in the rural areas of Chone is a limitation at the time of collecting these funds, so an action plan was designed, with a view to strengthen the collection management in this municipality and recover the resources that by law correspond to this canton for the execution of works for the service of the citizenship.

### **Key words:**

Property Tax, Municipality, Tax Collection, Tax Culture.

# ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	<b>2</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>6</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>14</b>
<b>MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL</b> .....	<b>14</b>
<b>1.1 Antecedentes de la investigación</b> .....	<b>14</b>
<b>1.2 Planteamiento del problema de investigación</b> .....	<b>17</b>
1.2.1 Formulación del problema.....	18
1.2.2 Sistematización del problema.....	18
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b> .....	<b>19</b>
1.3.1 Objetivo general.....	19
1.3.2 Objetivos específicos.....	19
<b>1.4 Justificación de la investigación</b> .....	<b>19</b>
<b>1.5 Marco de referencia de la investigación</b> .....	<b>20</b>
1.5.1 Fundamentos teóricos .....	23
1.5.1.1 Tributación .....	23
1.5.1.2 Cartera vencida .....	26
1.5.1.3 Base de datos .....	27
1.5.1.4 Cuentas por cobrar.....	28
1.5.2 Marco Conceptual.....	30
1.5.2.1 Gestión Municipal .....	30
1.5.2.2 Proceso administrativo.....	30
1.5.2.3 Gestión de cobranza.....	30
1.5.2.4 Procesos de cobranza.....	32
1.5.2.5 Gestión Financiera.....	33
1.5.3 Marco Legal.....	34
1.5.3.1 Constitución de la República del Ecuador .....	34
1.5.3.2 El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización ....	35
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>37</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>37</b>
<b>2.1 Diseño de la investigación</b> .....	<b>37</b>

2.2	Alcance de la investigación .....	37
2.3	Métodos de la investigación .....	38
2.4	Técnicas para la recolección de datos.....	38
2.5	Unidad de análisis, población y muestra .....	39
2.5.1	Población.....	39
2.5.2	Muestra.....	39
2.6	Tratamiento de la información .....	40
2.7	Variables de investigación .....	41
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>43</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>		<b>43</b>
3.1	Resultado de la encuesta a contribuyentes .....	43
3.2	Discusión .....	65
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>68</b>
<b>PROPUESTA .....</b>		<b>68</b>
4.1	Justificación .....	68
4.2	Propósito General .....	68
4.3	Plan de Acción: Sistema de cobro y recuperación de cartera vencida en el GAD del cantón Chone. ....	69
4.3.1	Acción 1: Ampliación de los puntos de recaudación .....	70
4.3.2	Acción 2: Brigadas de formación ciudadana .....	71
4.3.3	Acción 3: Uso de plataformas digitales.....	72
4.3.4	Acción 4: Capacitación al personal de cobranzas del GAD del cantón Chone.....	73
4.3.4.1	Proceso para la gestión de cobranza de la cartera vencida .....	73
4.3.4.2	Proceso para la actualización de la base de datos .....	75
4.4	Presupuesto del plan de Acción.....	76
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>77</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>		<b>79</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>		<b>81</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Presupuesto de ingreso del GAD del cantón Chone, año 2021</i> .....	15
<b>Tabla 2.</b> <i>Fórmula para hallar la muestra</i> .....	40
<b>Tabla 3.</b> <i>Variables de Investigación</i> .....	41
<b>Tabla 4.</b> <i>Conocimiento de obligaciones con el municipio de Chone</i> .....	43
<b>Tabla 5.</b> <i>Conocimiento del plazo en que deben cumplir sus obligaciones</i> .....	44
<b>Tabla 6.</b> <i>Percepción acerca de la capacitación del área de recaudación municipal</i> .....	46
<b>Tabla 7.</b> <i>Importancia del cumplimiento del pago de los impuestos prediales en Chone</i> .....	48
<b>Tabla 8.</b> <i>Usuarios que están al día en el pago de sus impuestos prediales</i> .....	50
<b>Tabla 9.</b> <i>Conciencia sobre el retraso de la obra pública ante el impago de impuestos</i> .....	51
<b>Tabla 10.</b> <i>La obra municipal de Chone lo motiva a pagar sus impuestos prediales</i> .....	52
<b>Tabla 11.</b> <i>Los trámites que se realizan en el municipio son ágiles</i> .....	53
<b>Tabla 12.</b> <i>Existencia de suficientes puntos de recaudación de impuestos prediales</i> .....	54
<b>Tabla 13.</b> <i>La obra pública lo motiva a pagar impuestos prediales</i> .....	55
<b>Tabla 14.</b> <i>El pago de impuestos se canaliza correctamente en la realización de obras</i> .....	57
<b>Tabla 15.</b> <i>La comunicación del Municipio de Chone es buena</i> .....	59
<b>Tabla 16.</b> <i>El personal del municipio de Chone es empático</i> .....	61
<b>Tabla 17.</b> <i>El personal del municipio de Chone inspira confianza</i> .....	62
<b>Tabla 18.</b> <i>La capacidad de respuesta del Municipio de Chone es ágil</i> .....	63
<b>Tabla 19.</b> <i>Uso de plataformas tecnológicas para atender al usuario</i> .....	64
<b>Tabla 20.</b> <i>Plan de Acción del Sistema de Cobro y Recuperación de la Cartera Vencida</i> .....	69
<b>Tabla 21.</b> <i>Presupuesto de la Acción 1</i> .....	70
<b>Tabla 22.</b> <i>Presupuesto de la Acción 2</i> .....	71
<b>Tabla 23.</b> <i>Presupuesto de la Acción 3</i> .....	73
<b>Tabla 24.</b> <i>Presupuesto de la Acción 4</i> .....	75
<b>Tabla 25.</b> <i>Presupuesto total del plan de acción</i> .....	76

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Evolución de los principales ingresos municipales del cantón Chone, período 2017 - 2021 .....	16
<b>Figura 2.</b> <i>Evolución de la cartera vencida en el GAD del cantón Chone, período 2018 - 2021.....</i>	16
<b>Figura 3.</b> <i>Inicio de la tributación ecuatoriana.....</i>	24
<b>Figura 4.</b> <i>Conocimiento de obligaciones con el municipio de Chone.....</i>	43
<b>Figura 5.</b> <i>Conocimiento del plazo en que deben cumplir sus obligaciones.....</i>	44
<b>Figura 6.</b> <i>Percepción acerca de la capacitación del área de recaudación municipal.....</i>	46
<b>Figura 7.</b> <i>Importancia del cumplimiento del pago de los impuestos prediales en Chone.....</i>	48
<b>Figura 8.</b> <i>Usuarios que están al día en el pago de sus impuestos prediales....</i>	50
<b>Figura 9.</b> <i>Conciencia sobre el retraso de la obra pública ante el impago de impuestos.....</i>	51
<b>Figura 10.</b> <i>La obra municipal de Chone lo motiva a pagar sus impuestos prediales.....</i>	52
<b>Figura 11.</b> <i>Los trámites que se realizan en el municipio son ágiles.....</i>	53
<b>Figura 12.</b> <i>Existencia de suficientes puntos de recaudación de impuestos prediales.....</i>	54
<b>Figura 13.</b> <i>La obra pública lo motiva a pagar impuestos prediales.....</i>	55
<b>Figura 14.</b> <i>El pago de impuestos se canaliza correctamente en la realización de obras.....</i>	57
<b>Figura 15.</b> <i>La comunicación del Municipio de Chone es buena.....</i>	59
<b>Figura 16.</b> <i>El personal del municipio de Chone es empático.....</i>	61
<b>Figura 17.</b> <i>El personal del municipio de Chone inspira confianza.....</i>	62
<b>Figura 18.</b> <i>La capacidad de respuesta del Municipio de Chone es ágil.....</i>	63
<b>Figura 19.</b> <i>Uso de plataformas tecnológicas para atender al usuario.....</i>	64
<b>Figura 20.</b> <i>Proceso para la gestión de cobranza de la cartera vencida.....</i>	74
<b>Figura 21.</b> <i>Proceso para la actualización de la base de datos.....</i>	75

## INTRODUCCIÓN

La distribución territorial del Estado Ecuatoriano se encuentra organizada a partir de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD). El marco legal que establece y regula las facultades de los GAD se contempla en los art. 238-241 de la Constitución de la República del Ecuador, y en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD). Los GAD pertenecen al sector público no financiero y su prioridad es impulsar el desarrollo territorial y garantizar el buen vivir, mediante el ejercicio de sus competencias. De ahí que los GAD pueden organizarse como: regionales, provinciales, cantonales y parroquiales.

La Constitución enmarca las competencias exclusivas de los gobiernos locales, entre estas, disponer de recursos que les permitan solventar las demandas ciudadanas; por tanto, al ser parte del Estado tienen derecho a percibir rentas del gobierno central. El art. 163 del COOTAD estipula que los GAD tienen potestad de generar sus propios recursos económicos para el cumplimiento del plan de gobierno, y la atención de las diversas demandas locales, a través de la obra pública.

El impuesto predial es uno de los mecanismos de recaudación utilizado por los GAD para la obtención de recursos económicos suficientes que atiendan las necesidades ciudadanas, pero cuando existe una alta cartera vencida, estas entidades difícilmente pueden ejecutar su plan de gobierno, a causa de la baja captación de recursos por parte de la ciudadanía. En consecuencia, esta situación influye negativamente en la opinión ciudadana, dado que esta evalúa el nivel de cumplimiento por parte de la administración municipal con respecto de la inversión, pero no se percata que, ante la falta de recursos, no se puede gestionar todas las obras en su totalidad.

Esta problemática se evidencia en el GAD del cantón Chone, donde casi el 65% de la ciudadanía está desmotivada y no confía en la gestión municipal, debido al informes de recaudación sirven como evidencia del incumplimiento de la ciudadanía en el pago de sus obligaciones fiscales; por tanto, hay proyectos inconclusos que generan insatisfacción desde ambas perspectivas.

Por esta razón, este trabajo propone analizar la evolución de la recaudación de

impuestos prediales, a fin de establecer qué porcentaje se encuentra vencido y cómo esto incide en la gestión municipal del GAD del cantón Chone, para proponer acciones que ayuden a mejorar la cultura tributaria de la ciudadanía y esto genere mayor compromiso en el pago de sus impuestos prediales; por tanto, es menester lograr que mejore la tasa de recaudación de este tributo.

En este contexto, la investigación se desagrega en cuatro capítulos que abordan los siguientes aspectos: El primer capítulo es el punto de partida que describe la problemática, los objetivos a cumplirse y la importancia de esta investigación. Además, se complementa con la definición teórica/conceptual de las variables de investigación: cartera vencida y gestión municipal, como fundamento teórico de la propuesta a sugerirse para el GAD del cantón Chone.

El segundo capítulo describe los métodos y técnicas empleados para el levantamiento y análisis de datos, a partir de la información recopilada de los informes de recaudación del GAD del cantón Chone; las encuestas aplicadas a una muestra de la población de este cantón; y las entrevistas a expertos en administración pública para conocer su perspectiva sobre la forma en que la cartera vencida incide en la gestión municipal, y qué alternativas existen para mejorar esta situación.

El tercer capítulo presenta los resultados obtenidos en la aplicación de los diferentes instrumentos abordados (revisión documental, encuestas y entrevistas) para establecer un argumento general de la problemática de estudio y determinar el efecto y relación de las variables objeto de estudio. Además, estos datos se contrastan con otros trabajos de la misma línea de estudio para tomar como referencia algunos procesos en el pago de tributos, que mejoren la percepción ciudadana acerca de la gestión pública.

Finalmente, el cuarto capítulo establece las conclusiones a las que se llegó después del análisis global, respondiendo a los objetivos específicos planteados al inicio de la investigación. De igual manera, se describen varias recomendaciones de acciones que pueden tratarse a futuro, para disponer de un proceso de gestión más eficiente donde participen de forma sinérgica el municipio y la comunidad.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

### 1.1 Antecedentes de la investigación

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) del Cantón Chone, perteneciente de la Provincia de Manabí, fue creado el 24 de Julio de 1894, posee una población total de 126.491 habitantes y una extensión territorial de 3.570 km<sup>2</sup>. Sus límites territoriales son: al norte, se ubica el cantón Pedernales y la provincia de Esmeraldas; al sur, los cantones Pichincha, Bolívar y Tosagua; al este, la provincia de Esmeraldas y los cantones El Carmen y Flavio Alfaro; al oeste, los cantones San Vicente, Sucre (parroquia San Isidro), Jama y Pedernales.

De acuerdo con los datos del último censo del INEC (2010), la población del cantón Chone está conformada en 58% por el sector rural cuyas parroquias son: Convento, Ricaurte, San Antonio, Chibunga, Boyacá, Eloy Alfaro y Canuto; mientras que el 42% lo integra el sector urbano en sus parroquias Chone y Santa Rita. Debido a que la mayor parte de la población se ubica en el sector rural, esto se convierte en una debilidad al momento de responder ante una eventualidad, dado que no todos los sectores cuentan con entidades de auxilio inmediato ante una emergencia (policía, bomberos, centros de salud, etc.).

Es importante mencionar que, el GAD del cantón Chone dispone de ingresos propios que se generan como resultado de su gestión municipal, amparado en su facultad legal de recaudar tributos. Haciendo una revisión del informe de tesorería de este Municipio, se determinó que sus ingresos provienen de un total de 40 partidas o rubros, entre los cuales se destacan: los predios urbanos, predios rústicos, las patentes comerciales, contribución especial de mejoras (aceras, bordillos y cercas) que, en conjunto, representan el 32% de los ingresos municipales. Por otro lado, el 68% restante se divide en otras 36 categorías, cuya participación individual es inferior al 2%.

En este contexto, cinco categorías son las que tienen mayor peso dentro de los ingresos municipales y, por tanto, cualquier atraso o impago en estos rubros

afecta significativamente al presupuesto del GAD del cantón Chone. En la tabla 1, se evidencia que, para el año 2021, el presupuesto de ingresos propios de este municipio ascendía a \$ 5.45 millones de dólares, tomando en consideración el valor de la emisión de los principales impuestos; es decir, los derechos y emisión de títulos que se consignan para cobrar a la ciudadanía, quienes tienen la obligación de pagar. Sin embargo, lo recaudado en ese período fue \$ 4.29 millones, es decir, se recaudó el 80%, mientras que el 20% restante quedó en cartera vencida.

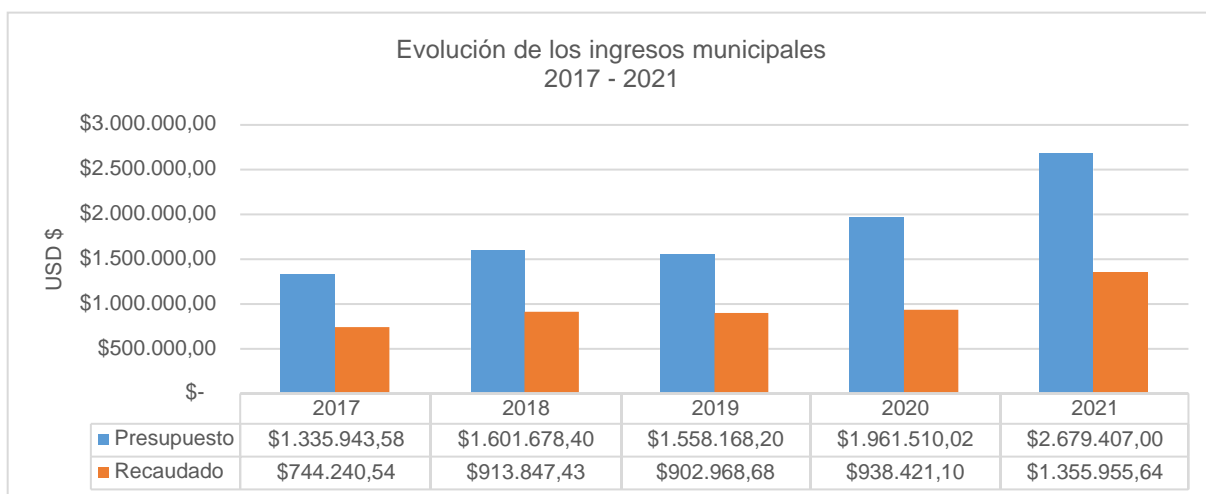
**Tabla 1.** Presupuesto de ingreso del GAD del cantón Chone, año 2021

	<b>Presupuesto</b>	<b>Recaudado</b>	<b>Cartera Vencida</b>	<b>%</b>
<i>Predios urbanos</i>	\$ 608,889.50	\$ 286,288.80	\$ 322,600.70	6.7%
<i>Predios rústicos</i>	\$ 444,872.12	\$ 168,020.22	\$ 276,851.90	3.9%
<i>Patentes comerciales</i>	\$ 355,056.69	\$ 220,043.93	\$ 135,012.76	5.1%
<i>Aceras, bordillos y cercas</i>	\$ 1,270,588.69	\$ 681,602.69	\$ 588,986.00	15.9%
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 2,679,407.00</b>	<b>\$ 1,355,955.64</b>	<b>\$ 1,323,451.36</b>	<b>31.6%</b>
<b>Otros Ingresos</b>	\$ 2,772,989.44	\$ 2,938,310.95	\$ (165,321.51)	68.4%
<b>Total</b>	<b>\$ 5,452,396.44</b>	<b>\$ 4,294,266.59</b>	<b>\$ 1,158,129.85</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* Adaptado del informe de Rendición de Cuentas del GAD del cantón Chone, 2021

Si se observa con detenimiento la tabla 1, se puede notar que la problemática de estudio se evidencia en la recaudación de predios urbanos, predios rústicos, patentes comerciales, contribución especial de mejoras (aceras, bordillos y cercas), cuyo presupuesto asignado para el 2021 fue \$ 2.67 millones; de los cuales sólo se logró recaudar \$ 1.35 millones; es decir, apenas la mitad. En consecuencia, la cartera vencida fue \$ 1.32 millones. Además, el rubro de otros ingresos conformado por 36 categorías como: recolección de basura, multas, impuesto al rodaje; etc., tuvo una asignación presupuestaria de \$ 2.77 millones y lo recaudado fue \$ 2.93 millones, habiendo un excedente por \$ 165 mil dólares. Aun así, esto no fue suficiente para evitar una cartera vencida total por \$ 1.15 millones.

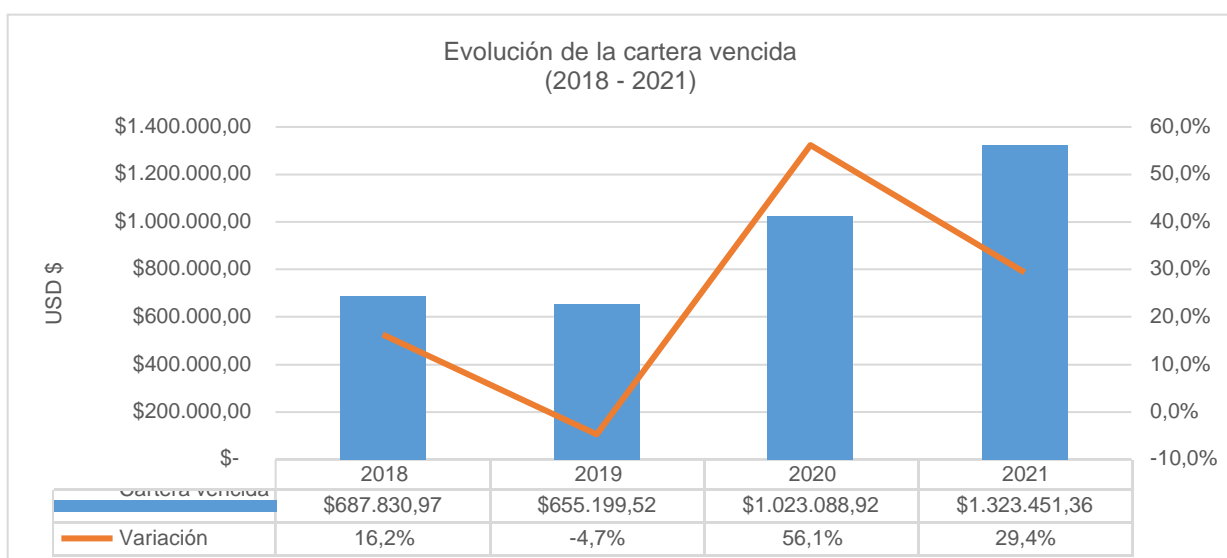
**Figura 1.** Evolución de los principales ingresos municipales del cantón Chone, período 2017 - 2021



*Nota.* Adaptado del informe de Tesorería del GAD del cantón Chone, período 2017 – 2021

En la figura 1 se aprecia que, durante el período 2017 – 2021, el comportamiento de recaudación ha mostrado una tendencia parecida, en la cual sólo se ha captado en promedio el 54% de los ingresos municipales presupuestados por concepto de impuestos prediales, patentes municipales y aceras y bordillos. De manera que, el 46% restante corresponde a la cartera vencida. Aspecto que es bastante preocupante porque, en la medida que pasan los años, esta cartera se acumula y se convierte en un problema mayor para la gestión municipal.

**Figura 2.** Evolución de la cartera vencida en el GAD del cantón Chone, período 2018 - 2021



*Nota.* Adaptado del informe de Tesorería del GAD del cantón Chone, período 2017 – 2021

En la figura 2 se observa como desde el año 2018 la cartera vencida creció de \$ 687 mil hasta \$ 1.32 millones; es decir, un crecimiento total de 92% en todo este tiempo, por causa de los vencimientos constantes en cada año. De hecho, en 2019 fue el único período donde la cartera vencida presentó una ligera reducción del 4.7%, pero para los años siguientes creció 56.1% y 29.4% respectivamente, haciendo que el monto de la cartera vencida sea el más alto de la última década.

## **1.2 Planteamiento del problema de investigación**

La problemática central de investigación se define como el aumento de la cartera vencida en el GAD del cantón Chone, durante los últimos cinco años (2017 – 2021). Esta situación está generando que no sea posible para el Alcalde y su equipo de trabajo, cumplir con el plan de gobierno establecido, ante lo cual su gestión municipal está recibiendo fuertes críticas por parte de la ciudadanía.

A esto se suma el hecho de que, según la Ley, el derecho a cobro de los impuestos prediales puede prescribir a los cinco años, por lo que algunos valores que se encuentran dentro de los montos vencidos se volverán incobrables y significarán una pérdida para el GAD del cantón Chone. Algunos de los motivos por los que se ha dificultado la recuperación de la cartera vencida tienen que ver con los siguientes aspectos:

- Escasa organización de los registros municipales, donde las actividades se ejecutan de forma manual en la mayoría de los casos y esto dificulta el hecho de mantener un registro histórico debidamente consolidado. Por tanto, hay datos de los deudores que no están completa, el catastro no está bien establecido. No hay convenios o formas de pago establecidos.
- Base de datos desactualizada y con errores, como consecuencia del desarrollo de mucho trabajo manual, es evidente que los funcionarios suelen cometer errores, algunos registros se pierden y, en consecuencia, no se define con claridad los datos de algunos contribuyentes, por lo que difícilmente se les puede cobrar y, más aún, que sus valores de cobro pueden prescribir a los cinco años.
- Además, la distancia es otro de los obstáculos, debido que los recintos rurales están muy alejados de las oficinas administrativas y para los agricultores es complicado perder un día de trabajo; de manera que sería interesante que, por ejemplo, el municipio vaya a recaudar hacia esos



sectores remotos mediante una brigada, u otras ideas que permitan agilizar el proceso de pago del impuesto predial.

- Baja cultura tributaria por parte de la ciudadanía, donde son pocos los contribuyentes que están conscientes de la importancia de pagar sus impuestos prediales o patentes comerciales, haciendo que esto afecte la recaudación de tributos y no se pueda cumplir con el plan de gobierno trazado, ni las promesas de campaña.

De esta manera, si no se corrige esta situación de forma oportuna es posible que algunos de los efectos que perciba el GAD del cantón Chone estén asociados a problemáticas de liquidez para cumplir la obra pública y mejorar la aceptación por parte de la opinión pública. Además, la escasa gestión municipal puede derivar en una recesión económica para el cantón, debido a que la falta de obras difícilmente capta el interés de los inversionistas privados, lo que limita las oportunidades en este cantón.

Ante una situación de recesión o falta de oportunidades, es posible que a futuro se presenten conflictos y protestas por partes de sus habitantes. De ahí que es importante evidenciar la necesidad de buscar estrategias para ser eficientes en la recaudación de los ingresos propios municipales, con la finalidad de disminuir la dependencia de las asignaciones del Gobierno Central, lograr que el GAD del cantón Chone, cumpla con sus competencias exclusivas, Plan Operativo Anual, Plan de Ordenamiento Territorial, Plan de Inversiones.

### **1.2.1 Formulación del problema**

¿De qué manera la recuperación de la cartera vencida podría mejorar la gestión municipal?

### **1.2.2 Sistematización del problema**

- ¿Qué fundamentos teóricos se asocian con la recuperación de cartera vencida y la gestión municipal?
- ¿Cuáles son los factores que influyen en el aumento de la cartera vencida por parte de los ciudadanos de Chone?
- ¿Cómo se puede incentivar a la ciudadanía para que cumpla con sus obligaciones tributarias de forma oportuna?

- ¿Es posible diseñar un sistema de cobro y recuperación que aporte al control financiero en la gestión municipal del cantón Chone?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Analizar la recaudación de cartera vencida y su incidencia en la gestión municipal del cantón Chone, en el año 2021.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Analizar los fundamentos teóricos que se relacionan con la recuperación de cartera vencida y la gestión municipal.
- Identificar los factores que influyen en el aumento de la cartera vencida por parte de los ciudadanos de Chone.
- Formular estrategias que incentiven a la ciudadanía en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Diseñar un sistema de cobro y recuperación que aporte al control financiero en la gestión municipal del cantón Chone.

### **1.4 Justificación de la investigación**

El desarrollo de este trabajo se justifica porque, tanto para el municipio de Chone como para sus habitantes, ayudará tomar conciencia del pago de impuestos locales, debido a que inciden favorablemente en el desarrollo comunitario de las zonas rurales y urbanas. Además, las estrategias que se formulen ayudarán a mejorar la cultura tributaria que se relaciona de una forma inversamente proporcional con la reducción de la informalidad y, como resultado, una mayor recaudación tributaria.

Otro de los indicadores que tiene relevancia y permitirá evaluar los ingresos provenientes de la recaudación tributaria que constituye un importante factor en la política fiscal adoptada por el GAD, así se cumplirán los objetivos principales de la Administración Tributaria como es optimizar el cumplimiento voluntario por parte de los contribuyentes. Para lo cual es fundamental se disponga de toda la información de los contribuyentes, sea socializada para que sea asumida no como una carga, sino como un deber solidario y comunitario.

Este trabajo aportará de manera positiva a la Administración Financiera del GADM de Chone, pues se determinarán las directrices y medidas correctivas a considerar para mejorar la recaudación de cartera vencida, demostrar la importancia de apertura canales de cobros adicionales al del Edificio Municipal.

Demostrar la importancia de mejorar la base de datos con que cuenta la Municipalidad, y fortalecer la difusión de información sobre los impuestos, hacer conocer a la ciudadanía lo importante de su pago de impuestos puntuales, para la consecución de la gestión municipal y el cumplimiento de las metas de inversión. Para evidenciar lo expuesto y tener una visión clara global e integral de los rubros y metas programadas del GADM Chone se anexa las cédulas presupuestarias de ingresos y egresos publicadas, los mismos que luego son invertidos para el desarrollo comunitario del cantón y de las comunidades rurales.

### **1.5 Marco de referencia de la investigación**

Portillo (2014) en su artículo científico titulado: “La recaudación tributaria y los beneficios fiscales de las cooperativas en el IS. Análisis y evolución”, manifiesta que el Presupuesto de Beneficios fiscales disponible relacionado con las mismas, las magnitudes económico financieras y las ratios relacionadas con ellas, así como las variables tributarias, realizando una serie de propuestas que puedan servir para mejorar la gestión económica y fiscal de estas entidades de economía social.

El Presupuesto de Beneficios Fiscales es una herramienta de interés para conocer lo que deja de recaudar el Estado como consecuencia de los beneficios fiscales que incorpora el sistema fiscal español, si bien sería muy deseable poder conocer la liquidación del mismo y analizar las diferencias con el presupuesto inicial. En el caso de las cooperativas, sería muy conveniente que se realizara una mayor desagregación de la cuantificación de los beneficios fiscales del IS, pues solamente resulta posible conocer el presupuesto de la bonificación, el cual ha tenido un comportamiento errático a lo largo de los años analizados.

Onofre et al., (2017), en el artículo científico titulado “La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de los tributos en el Cantón Babahoyo, Provincia de los Ríos”. Presenta una perspectiva general de las principales ideas y

valoraciones de los ciudadanos sobre el tema tributario, la que podría servir de base para formular algunas hipótesis de trabajo sobre los cambios que deberían hacerse para obtener un compromiso tributario por parte de la sociedad.

La reflexión se enfoca, básicamente, en las representaciones de los ciudadanos con respecto a tributación. Se debe tener presente, por un lado, que esta percepción se encuentra en buena medida ancladas en el modelo tradicional de estructuración estatal, y por otro, que en los últimos años se han realizado propuestas de cambio político institucional que provocan nuevas y diferentes apreciaciones de los ciudadanos.

Baque et al., (2020) el artículo científico titulado Gestión organizacional para el apoyo contable fiscal como aporte en la recuperación de tributos comparte una investigación de gestión diciendo que una gestión organizacional en la planificación de la recaudación tributaria en Jipijapa, Manabí, con el fin de llegar a una reflexión sobre la importancia que reviste el apoyo contable fiscal como aporte en la recuperación de tributos.

En aras enfatizar la reducción de desigualdades a través del diseño de un aparato estatal eficiente desde la investigación descriptiva cualitativa a partir del análisis documental y del proceso de gestión de recaudación tributaria y la metodología del trabajo en grupos para el desarrollo de acciones que permitieron desarrollar una gestión organizacional útil que apoye el sistema contable fiscal como aporte en la recuperación de tributos, dado que existe, en Ecuador, una amplificación de la recaudación tributaria para alcanzar una mayor participación de los impuestos directos en el sistema impositivo nacional, debido a su elevado impacto, para una estabilidad económica, por ser este país, un estado que dependen de la cuantía de los tributos pagados por los contribuyentes, más que por otro tipo de ingresos.

En los trabajos doctorales como el de Mendoza (2012) que describe un Análisis sustantivo del esquema de tasas de regímenes especiales aplicables en el Impuesto al Valor Agregado para determinar su imposición óptima, con fluyendo que de acuerdo con todo lo aquí comentado, consideramos pertinente concluir que durante el desarrollo del presente trabajo de investigación se dio cabal cumplimiento a todos y cada uno de los objetivos previamente planteados.

Así mismo, concluimos que la hipótesis nula “Utilizando un modelo de imposición óptima, eliminando los regímenes especiales excepto las exportaciones de bienes y servicios, no se aumenta la base de contribuyentes ni se incrementa la recaudación del Impuesto al Valor Agregado en México” se rechaza con base a los resultados obtenidos con los análisis y planteamientos realizados durante el presente trabajo de investigación.

Consideramos importante mencionar que el esquema aquí planteado por sí mismo no resuelve el problema de la baja recaudación fiscal, así como el de la baja eficiencia recaudatoria del sistema tributario de nuestro País, para ello es necesario analizar y proporcionar esquemas que den solución a problemas como la evasión fiscal, una pobre cultura de contribución entre nuestra sociedad, el comercio informal, así como la mala utilización de los recursos del gobierno, entre otros factores. Sin embargo, si podemos afirmar que contribuye a aminorar dicho problema generando una mayor aportación de recursos para al erario público afectando de la menor manera posible a los contribuyentes.

Como también la tesis doctoral de Pérez (2014) que comparte el tema la suficiencia financiera de las haciendas municipales, llegando a la conclusión final, que el actual sistema de financiación municipal no permite la suficiencia financiera de los Ayuntamientos. Ahora bien, ello también se debe en parte a la mala definición del sistema competencial de los Ayuntamientos.

Por consiguiente, por una parte, tienen que delimitarse mejor las competencias de los municipios para reducir sus gastos. Mientras que, por otra parte, teniendo en cuenta que la configuración del actual sistema de financiación tiene un gran potencial recaudatorio, tienen que reformarse parcialmente los distintos tributos municipales para aumentar sus ingresos. Ambas medidas tienen que conducir las Haciendas Municipales hacia la tan anhelada suficiencia financiera municipal.

Para Montalvo (2018) La liquidación tributaria es el acto resolutorio mediante el cual el órgano competente de la Administración realiza las operaciones de cuantificación necesarias y determina el importe de la deuda tributaria o de la cantidad que, en su caso, resulte a devolver o a compensar de acuerdo con la normativa tributaria. La Administración tributaria no estará obligada a ajustar las liquidaciones a los datos consignados por los obligados tributarios en las

autoliquidaciones, declaraciones, comunicaciones, solicitudes o cualquier otro documento. Por lo que es el resultado que refleja el cumplimiento de las metas financieras planteadas durante un ejercicio fiscal.

### **1.5.1 Fundamentos teóricos**

#### **1.5.1.1 Tributación**

A través de la historia se ha conceptualizado el término tributación considerándose como la conformación de la sociedad, sin embargo, es un tema que ha tenido importantes cambios de fondo y forma a lo largo del desarrollo de las distintas sociedades que conforman la humanidad de acuerdo a las realidades que ha ido desarrollándose el ser humano.

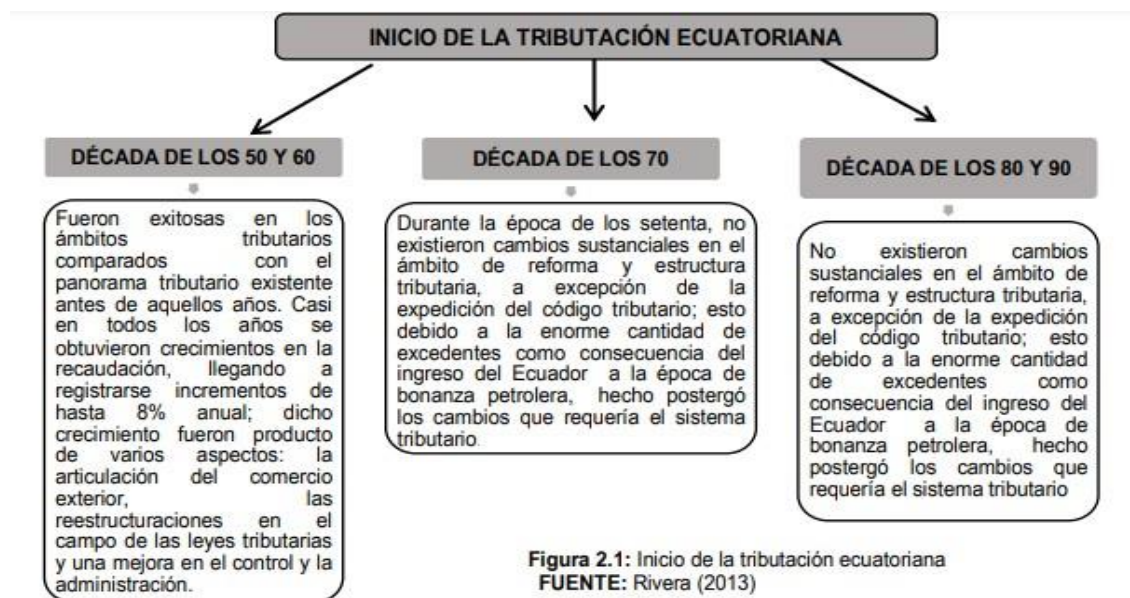
Desde la óptica de Paz y Miño. (2015). el Incario existió, en cambio, la tributación colectiva de los ayllus y un Estado que redistribuye a las comunidades andinas con la provisión de recursos y medios para su directa producción. El Incario, se caracterizó por establecer un sistema de producción propio representado por un Estado encargado de controlar, organizar y redistribuir los recursos, las características de su modo de producción no pueden enmarcarse bajo el concepto de sistema tributario que conocemos y estudiamos hoy día, pues como lo establece Paz. El proceso de recolección tributaria en Ecuador tiene sus orígenes en la época de la Colonia, la cual, puede comprenderse entre los años 1532 y 1808.

Para Arias & Ramírez (2008). Pese a este importante avance, no es hasta 1950 cuando el aspecto tributario comienza a dar verdaderos giros y a perfilarse como un sistema mucho más contemporáneo y equitativo. Hasta ese entonces, la recaudación de impuestos atravesaba tres importantes problemas: una evasión importante de impuestos -especialmente el impuesto a la renta-, un sistema para fijar y recaudar gravámenes bastante deficientes y una multiplicidad de tributos que dificultaban tanto el cobro de estos como su correcta regulación.

Desde unos estudios de Rivera (2013) realizado por el Centro de Estudios Fiscales del SRI el sistema tributario ecuatoriano, como muchos de la región, no ha sido una herramienta trascendental de la política fiscal durante el siglo XX. La falta de decisión política; la poca cultura de la población en la materia; y, las fuertes presiones de los grupos económicos fueron determinantes para que en

Ecuador perduren Administraciones Tributarias con poco prestigio, con escasa capacidad de control que buscaban solucionar sus debilidades mediante un marco legal poco simplificado que favorecía a la evasión y a la elusión tributaria. El estudio realizado se dividió en cuatro décadas, donde se describe de forma breve las condiciones económicas y de la estructura fiscal existente en aquel entonces.

**Figura 3.** Inicio de la tributación ecuatoriana



En este contexto, los tributos son prestaciones en dinero, bienes o servicios, determinados por la Ley, que el Estado recibe como ingresos en función de la capacidad económica y contributiva del pueblo, los cuales están encaminados a financiar los servicios públicos y otros propósitos de interés general. Los tributos en nuestro país están dispuestos y regulados por la Ley en el Código Orgánico Tributario.

Son de varias clases y pueden gravar o imponerse sobre el consumo o el gasto de los contribuyentes, sobre sus fuentes de ingreso económico y por concepto de un servicio prestado por el Estado. Aunque se utiliza el término impuesto como sinónimo de tributo, la legislación ecuatoriana determina que los impuestos son uno de los tipos de tributos junto con las tasas y las contribuciones. En el Código Tributario de Ecuador existe una clasificación tripartita de los tributos, y establece que se entiende por tributos a:

**Impuestos:** Son contribuciones que se pagan por vivir en sociedad, no constituyen una obligación contraída como pago de un bien o un servicio recibido, aunque su recaudación pueda financiar determinados bienes o servicios para la comunidad. Los impuestos podrían ser considerados como los tributos de mayor importancia en cuanto a su potencial recaudatorio y a diferencia de los otros tipos de tributos se apoyan en el principio de equidad o diferenciación de la capacidad contributiva.

**Las tasas:** Desde la Ley Consolidada de España manifiesta que las “Tasas son los tributos cuyo hecho imponible consiste en la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público, la prestación de servicios o la realización de actividades en régimen de derecho público que se refieran, afecten o beneficien de modo particular al obligado tributario, cuando los servicios o actividades no sean de solicitud o recepción voluntaria para los obligados tributarios o no se presten o realicen por el sector privado (2018, p.7).

Son tributos exigibles por la prestación directa de un servicio individualizado al contribuyente por parte del Estado, esta prestación puede ser efectiva o potencial en cuanto a que, si el servicio está a disposición, el no uso no exime su pago. Las tasas se diferencian de los precios por ser de carácter obligatorio por mandato de la Ley.

**Las contribuciones especiales o de mejoras:** Son pagos a realizar por el beneficio obtenido por una obra pública u otra prestación social estatal individualizada, cuyo destino es la financiación de ésta. El Municipio debe tener presente que emprender estrategias de pago para que el sistema de cobro sea operante.

Para Chávez. (2016) La estrategia de cobro consiste en el desarrollo y planificación de las actividades para la recuperación de las deudas de los clientes vencidos. “Una estrategia de cobro para que tenga efectividad se debe tener en cuenta los siguientes factores como es: la comunicación, el trato con el cliente y el entorno del negocio, estos aspectos producen información la cual será administrada y canalizada para tener una eficaz gestión de recuperación de la cartera de clientes”



Es difícil recuperar deuda contraídas por los usuarios porque no hay conciencia de pago estatal, por esto es necesario analizar estrategia como lo comenta el autor, las estrategias deben ser efectivas desde un ambiente de acogida que le permita al cliente sentirse bien al cancelar una deuda, es de vital importancia que sienta que los pagos se van a revertir para bien de la comunidad.

#### **1.5.1.2 Cartera vencida**

En la Administración Municipal, se considera cartera vencida a la acumulación de valores por los diferentes tributos que emiten cada año las municipalidades y que al final del ejercicio fiscal no alcanzan la recaudación respecto de la meta planteada, la diferencia entre lo emitido y lo recaudado al final del ejercicio fiscal se convierte en cartera vencida.”

Dentro de este proceso de cartera vencida sale a relucir el sistema de cobranza, es decir las cuentas por cobrar como lo dice Chiriboga, (2008). Las cuentas por cobrar registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existe programas para llevar a cabo las operaciones.

Lo confirma Meigs, Williams, Haka, Bettner, (2000). Uno de los factores decisivos implícitos en el crecimiento de la economía es la tendencia a la venta de bienes y servicios a crédito, las cuentas por cobrar comprenden el activo financiero más grande de muchas compañías comerciales”.

Para lograr la recaudación de cartera vencida debe considerarse algunos aspectos básicos para que esta sea gestionable; es así que, se debe contar con base de datos de los deudores/contribuyentes impagos/catastros/ que permita la identificación de domicilio, datos principales como (cedula, pasaporte, RUC, identificación de su predio, teléfono, dirección correo, contactos entre otros); información que servirá para envío de comunicaciones recordando las obligaciones pendientes y las acciones que tomará la administración municipal si el contribuyente no cumple con el pago de éstas.

Desde la óptica de Godoy y Greco, (2006). La cartera son las partidas de clientes o cuentas por cobrar, y la administración de estas es el sistema que determina

la calidad de dicha cartera y crea las políticas de cobro o de préstamo. Tendencia propia de documentos comerciales, conjunto de inversiones financieras.

Un método de cartera es un proceso mediante el cual se pretende crear políticas de crédito y cobranza, como lo dice Molina, (2005). El Sistema de Cartera surge como una necesidad de la empresa para satisfacer a sus clientes más importantes otorgando un crédito definido a través de políticas generales de la empresa. Los deudores más importantes serán evaluados en su solvencia moral y económica como un medio de garantizar la recuperación de la cartera.

Para seguir confiando en ellos. De esta manera se evitará el alto riesgo crediticio, puesto que el crédito será celosamente vigilado por el municipio. Por tanto, existe un menor riesgo de contraer cuentas malas o incobrables.

El sistema de cartera surge como una necesidad de atender a todos los pedidos de la gerencia de otorgar créditos a sus principales clientes dando facilidades de cancelar dicho crédito de acuerdo con la solicitud previamente establecido, mediante un proceso para hacer efectivo el pago en plazo establecido por el municipio y los usuarios.

Para López. (2005) los valores que se encuentran impagos por deudores, son considerados pagos vencidos, cuando al haber la fecha de pago del mismo no se ha realizado, es la parte del activo constituida por los documentos y cuentas por cobrar, y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de vencimiento y generan un impacto negativo para la liquidez de la empresa.

### **1.5.1.3 Base de datos**

Existen diversos tipos de bases de datos, sin embargo, los que mejor se acoplan a la investigación histórica son la tabla única o base sencilla, así como el conjunto de tablas relacionadas entre sí llamado bases relacionales, optar por uno u otro tipo depende del nivel de dificultad y de la complejidad de la investigación.

Las bases de datos sencillas consisten en tablas donde se almacena la información en una única tabla, la cual está compuesta por un conjunto de filas y de columnas, las primeras son registros y las segundas los atributos particulares de cada registro. Las bases de datos relacionales almacenan todos

los datos en diversas tablas y a relación entre ellas se efectúa a partir de los datos coincidentes entre las tablas. (Aguilar, 2012).

Es fundamental la verificación, depuración y consolidación de la cartera; para iniciar actividades respecto de la recuperación de cartera vencida, es esencial se realice revisión pormenorizada de la base de cartera, se mantenga actualizada, completa y priorice; es muy importante tener criterios para clasificarla previo al inicio de gestión de recuperación.

Por esta razón es importante que la base de datos debe estar dentro del conjunto de un sistema de información para hacer más operante los datos y hacer eficiente las actividades de recuperación de la cartera vencida, la que va permitir su actualización cuando se requiera.

Lo confirma Shapiro C, Varian H, (2000) cuando dice que un sistema de información es una cuestión muy particular de cada gerente de la empresa, es decir la cantidad invertida en obtener información puede tener un valor incalculable sí el que toma las decisiones la necesita y utiliza para cumplir con sus objetivos, y ningún valor para aquel que no la utiliza, así podríamos tener una misma información y dos responsables con opiniones totalmente distintas, la información también tiene valor económico (valor de cambio), el valor de la información lo da siempre usuario.

#### **1.5.1.4 Cuentas por cobrar**

Los niveles de las cuentas por cobrar se ven direccionados en función de factores control, las condiciones económicas, los precios establecidos para la venta de los productos, su calidad, además de las políticas de crédito previamente establecidas mismas que en su mayoría se encuentran bajo el control del Gerente financiero. De cualquier manera, los directivos tienen la potestad de variar los niveles de las cuentas por cobrar, la deducción de los estándares de crédito aumentaría la demanda y por ende en un posible aumento de ventas y utilidades (van Horne y Wachowicz, 2010). (AURORA, 2017)

Según el Código Orgánico Tributario artículo 55 "Plazo de prescripción de la acción de cobro.- La obligación y la acción de cobro de los créditos tributarios y sus intereses, así como de multas por incumplimiento de los deberes formales, prescribirá en el plazo de cinco años, contados desde la fecha en que fueron

exigibles y, en siete años, desde aquella en que debió presentarse la correspondiente declaración, así esta resultare incompleta o si no se la hubiere presentado.” (Nacional, 2005).

La recuperación de cartera vencida dependerá de algunas actividades tales como: una vez que se tenga clasificada la cartera: se realice una planificación de las acciones a realizar con la finalidad de obtener los mejores resultados en el menor tiempo y con el uso eficiente de los recursos sean estos humanos, materiales, económicos: es así que debemos iniciar con la difusión/concienciación de las obligaciones, agotar las instancias de comunicaciones sean estas radiales, boletines, circulares, publicaciones en web, correos a los ciudadanos y todos los medios de comunicación a nuestro alcance para lograr que la mayor parte de la ciudadanía conozca las actividades realizadas con los fondos municipales, haciéndoles conocer el destino de los recursos.

Comunicaciones persuasivas, previo a iniciar acciones determinantes de cobros de impuestos, debemos realizar comunicaciones persuasivas; es decir, inducir a la ciudadanía al pago voluntario de sus impuestos, optar por opciones de pago parcial, suscribir convenios, utilizar otros medios de pago, de esta manera evitar caer en un proceso de cobro coactivo que adiciona costas judiciales, intereses adicionales y el consecuente embargo por no acudir a realizar el pago de sus tributos en los términos que establece la ley, los costos que representa, sumado a esto los consecuentes perjuicios económicos y sociales.

Para (Hollander, 1968) Comunicación persuasiva es la palabra opinión, para efectos de la comunicación persuasiva, se emplea para denotar una interpretación, expectativa o evaluación acerca de las intenciones de otras personas. Operacionalmente hablando, las opiniones son respuestas verbales que un individuo manifiesta ante situaciones estimulantes. Debido a que el concepto de opinión está íntimamente relacionado con el de actitud, puede confundírseles. Para que ello no ocurra, señalaremos sus diferencias.

La opinión se refiere a una clase muy amplia de anticipaciones y expectativas, mientras que la actitud se refiere al acercamiento o rechazo que una persona manifiesta en un momento dado frente a un objeto, una persona o un grupo. Otra

diferencia entre estos dos conceptos es que la opinión puede fácilmente verbalizarse mientras que la actitud no, e incluso ésta muchas veces es inconsciente.

## **1.5.2 Marco Conceptual**

### **1.5.2.1 Gestión Municipal**

Toda gestión municipal, es la encargada de orientar dirigir todo procesos que satisfaga las necesidades de la población, tiene como propósito saber ejecutar los recursos idóneos a la comunidad, de manera óptima con la finalidad que esta sea una fuente de ingreso y devolución de los haberes en beneficio de la población. Según Frederick W. Taylor (1994), considerado padre de la administración, y con base en sus principios de la organización científica del trabajo desarrollado en 1911, “la gestión es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente. La norma UNE-EN ISO9000-2000 se define proceso como el “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

### **1.5.2.2 Proceso administrativo**

Newman, W.Y Warreean, E (1996) en su obra “Administración Dinámica”. Indica que Proceso administrativo, es una serie de acciones importantes y vitales, que son una tarea interna de la administración de una empresa o institución; y que desarrollados de manera correcta y equilibrada se logrará alcanzar el objetivo trazado que es optimizar utilidades y minimizar.

### **1.5.2.3 Gestión de cobranza**

Lo que concierne a la gestión de cobranza se puede analizar desde las diferentes perspectivas, según algunos autores que la cobranza es el logro de los objetivos planteado, esa relación del municipio con la población desde unas actividades planteadas que en común acuerdo entran en proceso de recuperación tanto para la empresa como para el cliente.

Para In Sight, Acción. (2008). La cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área de

negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo perdidas en ingresos.

Desde las políticas de cobranza dice ESCOLME (2015) Son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Una efectiva labor de cobranza está relacionada con efectiva una política de créditos por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación.

Para Molina (2005) las políticas de cobranza deberán tomar en consideración lo siguiente:

- Deberán fijarse las bases para el otorgamiento de los descuentos, rebajas y bonificaciones, así como el nivel de puesto autorizado para ello.
- Si los clientes deberán o no pagar sus abonos en las oficinas de la empresa, o si la recuperación de la cartera se hará a través de cobradores. Se deberán precisar en ellas que beneficios recibirán los clientes cumplidos en el primer caso, y a que sanción se verán sujetos si se atrasan en sus pagos.
- Deberá establecerse el horario para recibir los pagos de los clientes en la caja. • Deberán establecer si la cobranza y el resultado de esta tendrá que ser rendida por los cobradores diariamente o bien con que periodicidad se hará.
- Si se aceptaran pagos parciales, “para abono en cuenta”, o bien solo se recibirán pagos completos de facturas por parte de los clientes.
- Deberán establecer si se elaboraran estados de cuenta de los clientes, si se remitirán a todos ellos o bien, lo serán selectivamente y con qué periodicidad. Asimismo, si se presentaran indicando la antigüedad de saldos.
- . • Si se aceptaran o no cheques por mayor cantidad al adeudo y si la diferencia podrá o no cubrirse en efectivo.
- Deberán precisar qué tipo de comprobante se entregará a los clientes al terminar de pagar su adeudo, pudiendo ser un recibo provisional

canjeable por el original de la factura y sus copias, el pagare o la letra de cambio.

- Para efectos de considerar una cuenta o documento por cobrar como incobrable, deberán fijarse las condiciones y requisitos para ello, además de lo señalado en las leyes fiscales.
- Deberán precisar si los cobradores estarán facultados o no para depositar los cheques y el efectivo cobrados en cuentas bancarias de la empresa y de qué manera habrán de hacerlo.
- En qué circunstancias, con qué requisitos y a qué plazo máximo y condiciones se documentarán las operaciones, vista la incapacidad de los deudores de cubrir en breve tiempo el monto total de su adeudo

Otros elementos que se debe tener en cuenta en la gestión de cobranza y que ayudan a la operatividad el proceso es lo que dicen los entendidos en la materia.

Desde la perspectiva Quimí & Otros. (2007). La Gestión de Cobranzas es un sistema que ayuda a incrementar la comunicación efectiva con los clientes, con el propósito de obtener un elevado número de promesas de pago esto se verá reflejado en los resultados de la recuperación de cartera

Para Del Valle. (2005) dice que la Gestión de Cobranza es: “El proceso formal de presentar al girado un instrumento o documentos para que los pague, los mismos permitirán recuperar el dinero otorgado a los clientes de manera efectiva en el plazo requerido sin la necesidad de procesos judiciales.

Cevallos (2000) establece que la Gestión de Cobranzas es: “El proceso que efectúa la empresa para poder agilizar el flujo de caja con la recuperación de los créditos concedidos a sus clientes en un tiempo previamente establecido”(pág.8)

Portas. (2003) conceptualiza a la Gestión de Cobranzas como: “La agrupación de procedimientos para transformar los créditos en un activo líquido, la responsabilidad inicial radica en las cuentas por cobrar, dando como resultado dinero en efectivo denominado ingresos” (pág. 1).

#### **1.5.2.4      *Procesos de cobranza***

El proceso de cobranza reside en tres aspectos esenciales:

**Cobranza preventiva:** Este tipo de gestión se la lleva a cabo mediante gestión telefónica, mensajes de texto y correo electrónico comunicando a los clientes el plazo de pago de su deuda.

**Cobranza administrativa:** También conocida como gestión domiciliaria, es en donde se notifica en el domicilio al moroso del estado de su deuda se debe informar de manera directa al involucrado, esto con la finalidad de llegar a un acuerdo respecto al pago del adeudo antes de iniciar un proceso de tipo judicial. Se efectúa un careo entre las partes en donde se negocia las condiciones de pago, así como el tiempo y los intereses generados.

**Cobranza judicial:** Henríquez. (2014) Si una vez que se lleva cabo tanto la cobranza preventiva como la cobranza administrativa y si no se observan resultados respecto al pago de lo adeudado por parte de los morosos se procede a la ejecución de un proceso legal. Desde la visión de la municipal y la experiencia de tener una cartera vencida, se han tomado medidas que ayuden al proceso de cobranza a partir de diferentes procesos como el persuasivo.

**Proceso persuasivo:** Conocido también como proceso pre jurídico es el que se efectúa mediante notificaciones telefónicas a los usuarios o a su vez se procede a publicar el valor de lo adeudado en la cartelera que se exhibe en los predios del GADM. Para Freire, (2015,). El proceso judicial llamado también como proceso coactivo consiste en presentar legalmente el cobro de lo adeudado por parte de los morosos, dicho proceso se lleva a cabo una vez que no se ha logrado llegar a ningún acuerdo.

#### **1.5.2.5            *Gestión Financiera***

Según Merino, Fabián (2004) La Gestión Financiera es la nueva dirección financiera de la empresa conlleva, necesariamente, la optimización y la mayor fluidez de las transacciones a corto plazo, es decir, las que tienen que ver con sus proveedores, clientes y entidades financieras.

Desde la perspectiva de Gavilán & Otros (2008) definen a la Gestión Financiera como un conjunto de procesos, coordinados e interdependientes, encaminados a planificar, organizar, controlar y evaluar los recursos económico-financieros disponibles en la organización, garantizando de la mejor manera posible la



consecución de unos objetivos sociales fijados previamente y coherentes con su misión.

Para Colina & Mary (2009) la Gestión Financiera consiste En procedimientos sistemáticos y organizados, que se utilizan en una empresa v para administrar los recursos monetario-financieros que ésta requiere para cumplir. Además, la misma representa una función de apoyo a las actividades primarias de la empresa, cuya finalidad es garantizar la disponibilidad oportuna de los recursos requeridos para el funcionamiento óptimo de éstas, tanto en el corto como en el mediano y largo plazo, equilibrando necesidades de liquidez de la organización con sus objetivos de riesgo y rentabilidad.

Desde Escobar (2013) la Gestión Financiera consiste en una agrupación de actividades estrechamente vinculadas, con la finalidad de planificar, controlar y dirigir de manera eficaz los recursos existentes en la empresa.

Desde el punto de vista de Núñez (2012) expresa: La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. De este modo la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros y también contables.

Lo que se evidencia que la gestión financiera es una cuestión que permite valorar la situación económica y financiera futura de una empresa, por lo que es de vital importancia comenzar a planificar, organizar, dirigir y controlar todas y cadauna de las actividades financieras, económicas y contables que se realizan dentro de cada área de la entidad optimizando al máximo los recursos tanto humanos como materiales y financieros, y producir en todas las instancias sin dejar pasar las oportunidades de mejoras continuas.

### **1.5.3 Marco Legal**

#### **1.5.3.1 Constitución de la República del Ecuador**

En la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional Constituyente, 2008) la descentralización del Estado es un tema trascendental, existiendo varios artículos que lo toman en consideración, de los cuales se han seleccionado los de mayor importancia para detallarse a continuación:

- **Art. 101.-** Las sesiones de los gobiernos autónomos descentralizados serán públicas, y en ellas existirá la silla vacía que ocupará una representante o un representante ciudadano en función de los temas a tratarse, con el propósito de participar en su debate y en la toma de decisiones.
- **Art. 270.-** 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.
- **Artículo 272.-** Las finanzas públicas en todos los niveles de gobierno, se conducirán de forma sostenible, responsable y transparente a fin de alcanzar el buen vivir de la población, procurando la estabilidad económica. Los gobiernos autónomos descentralizados observarán reglas fiscales sobre el manejo de los recursos públicos, de endeudamiento y de la cooperación, de acuerdo con la ley que regule las finanzas públicas e incorporarán procedimientos eficaces que garanticen la rendición de cuentas ante la ciudadanía sobre el uso y manejo de los recursos financieros.

#### **1.5.3.2 El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización**

En el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización existente en el Ministerio de Finanzas del Ecuador (2015), se establecen los artículos siguientes relacionados con los gobiernos descentralizados.

#### **Título VI Recursos financieros de los gobiernos autónomos descentralizados**

Dentro de este apartado se encuentran los siguientes artículos:

- **Art. 163.- Recursos propios y rentas del Estado.** - De conformidad con lo previsto en la Constitución, los gobiernos autónomos descentralizados generarán sus propios recursos financieros y, como parte del Estado, participarán de sus rentas, de conformidad con los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad interterritorial.

- **Art. 339.- La unidad financiera.** - En cada gobierno regional, provincial y municipal habrá una unidad financiera encargada de cumplir funciones en materia de recursos económicos y presupuesto
- **Art. 342.- Recaudación.** - La recaudación de los ingresos de los gobiernos autónomos descentralizados se hará directamente por la unidad financiera. Se podrá recurrir a mecanismos de delegación para la recaudación, sin que esto implique el traspaso de la titularidad como sujeto activo de la obligación tributaria por parte del gobierno autónomo descentralizado.

## CAPÍTULO II

### MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1 Diseño de la investigación

El diseño de investigación tendrá un alcance sobre el objeto de estudio de tipo: No experimental, basados en el hecho de que no afectan intencionalmente a las variables como la de implementar medidas estratégicas y mecanismo de control y gestión en la recuperación de la cartera vencida.

El tipo de investigación que se lleva a cabo en el presente trabajo está diseñado a partir de los métodos y técnicas e instrumentos y procedimientos para interpretar, analizar datos utilizados en el estudio, relevancia y justificación de su utilización realizando una descripción de contextos en los cuales se desarrolla el proceso investigativo incluyendo la muestra tomada de los usuarios y de la ciudadanía en general que está dirigida por el GAD de Chone.

#### 2.2 Alcance de la investigación

El proceso de investigación tiene como finalidad encontrar soluciones para las personas que tienen la cartera vencida al no pagar los impuestos; por ende, no hay desarrollo en la comunidad porque el municipio no tiene presupuesto para invertir en mejoras comunitarias. Dentro de este proceso, el nivel de la investigación tiene diversos alcances que parten desde el nivel exploratorio, descriptivo, hasta llegar a un alcance explicativo, en donde se busca una explicación del fenómeno que se está investigando, es decir buscar un nivel de gestión eficiente para la recaudación de impuestos; por tanto, esta investigación es descriptiva.

El alcance de esta investigación es descriptiva porque permitió hacer una caracterización de la realidad investigada, la misma que ayudo a entender la naturaleza del problema, como estrategia para estudiar los diferentes fenómenos de conductas de pago utilizando distintas fuentes de evidencias, con el fin de explicar lo observado, analizando y describiendo la poca cultura tributaria existente.

### **2.3 Métodos de la investigación**

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo en especial se utilizó información deductivo inductivo, básicamente secundaria, las cuales están sujetas a análisis e interpretación, por lo tanto, es descriptiva. La información cuantitativa es numérica y se presenta en valores absolutos y relativos. El análisis cualitativo, exploratorio, descriptivo, del que se generan en las normas legales relacionadas con las variables de la investigación y las que se desprenden del análisis de la problemática expuesta, y que esta relacionadas con variables, recaudación tributaria, y gestión municipal.

A partir del método inductivo se obtienen conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, que se caracteriza por cuatro etapas básicas: la observación y el registro de todos los hechos; el análisis y la clasificación de los hechos; la derivación inductiva de una generalización a partir de los hechos; y la contrastación. Por lo que a partir de este método se sacarán las conclusiones desde los resultados del diagnóstico. Finalmente, se extraerá una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas, es decir, de los resultados obtenidos se sacarán las conclusiones que ayudarán a recomendar las estrategias a implementar y cobrar carteras vencidas.

### **2.4 Técnicas para la recolección de datos**

Para el desarrollo de este trabajo se aplicaron técnicas de enfoque mixto, debido a que se aplicó una encuesta a un grupo de contribuyentes del GAD Municipal del cantón Chone, con el propósito de identificar aquellos aspectos que inciden en su nivel de morosidad acerca de los impuestos prediales. Además, se llevó a cabo una revisión documental de las cifras de la cartera vencida que presenta el Municipio y determinar el problema que se está generando en materia de liquidez.

Por otro lado, la tabulación de datos se hizo a partir del programa SPSS, el mismo que permitió organizar estadísticamente la información obtenida, las técnicas de análisis estadístico utilizadas para procesar los datos (software) que permitieron obtener los resultados, y cómo se analizó para llegar a las conclusiones.

A partir de la aplicación de estas técnicas, se intentó identificar características más sobresalientes tanto de la variable independiente recaudación de la cartera vencida y la gestión municipal de cobranzas como de la variable dependiente cartera vencida, dicho enfoque se concentra en la gestión de cobranzas con el propósito de optimizar sus procesos, sus mejoras se podrán observar en el modelo de gestión de cobranzas en donde participan los funcionarios tanto del Departamento Financiero como del Departamento de Contabilidad y de Tesorería. Por este motivo que se trata de encontrar soluciones factibles a esta situación, para ello se requerirá la colaboración de todos los involucrados, para buscar estrategias viables tanto para la población como para el municipio del cantón Chone.

## **2.5 Unidad de análisis, población y muestra**

La unidad de análisis es cada uno de los elementos que constituyen la población es decir los trabajadores y colaboradores del GAD junto con los habitantes de Chone y por lo tanto la muestra es la unidad de análisis que están integrados por 30 colaboradores y 216 personas que fueron consultadas. Para Hernández Sampieri (2017), la unidad de análisis son los sujetos que van a ser medidos para este estudio es decir los que brindarían información en el proceso de investigación. Esta corresponde a la entidad mayor o representativa de lo que va a ser objeto específico de estudio en una medición y se refiere al qué o quién es objeto de interés en una investigación.

### **2.5.1 Población**

N.º 01: Todos los trabajadores del área financiera que son 30, colaboradores de la Municipalidad de Chone 2018.

N.º 02: Todos los pobladores del cantón Chone que son 137,747 habitantes.

### **2.5.2 Muestra**

N.º 01: Todos los trabajadores del área administrativa que son 30, colaboradores de la Municipalidad de Chone 2018.

N.º 02: En la presente investigación se tiene en cuenta la muestra es hallada a partir de la población, aplicando la fórmula que se describe a continuación y determinó que se debería tomar datos a un total de 216 habitantes del cantón Chone.

Tabla 2. Fórmula para hallar la muestra

poblacion	N	12000			$n = \frac{N}{\frac{e^2}{z^2} + \frac{pq}{N-1}}$	pq	0,14337776
probab éxito	P	0,17346939				N-1	11999
probab fracaso	q	0,82653061				z2	3,8416
error	e	0,05				e2	0,0025
nivel de confianza	z	1,96	95%				
tasa de respuesta (encuesta personal)	60%						
					<u>0,14338971</u>	n	216,365561
		0,00065077	1,19491E-05		<u>0,00066272</u>		
<i>La muestra con un nivel de confianza del 95% y error esperado del 5% es de 216 observaciones. Los resultados que obtenga de esta muestra van a ser confiables en un 95% y el error del 5%</i>							

## 2.6 Tratamiento de la información

El procedimiento para la recolección de datos se determinará por la siguiente ruta investigativa:

- a) Observación de la realidad se realizará la observación de la situación actual de la relación entre la recaudación de Impuestos Municipales y la gestión municipal del cantón Chone.
- b) Problema luego del análisis de la situación actual de las variables en estudio (Impuestos Municipales y recaudación de impuestos) mediante la observación se plantea la problemática existente en el cantón Chone.
- c) Objetivo general y específicos, luego se establecen los objetivos por ser de carácter fundamental para la evaluación del escenario en estudio y luego tomar acciones correctivas.
- d) Posible solución luego de analizar y procesar los datos se procederá a plantear estrategias para la solución del problema que se encontró.
- e) Determinación de resultados a final se definirá las conclusiones que se consiguió una vez acabado el proyecto de investigación.
- f) Se obtendrán datos cuantitativos y cualitativos a cada tipo de datos se aplicará el análisis correspondiente.

## 2.7 Variables de investigación

Tabla 3. Variables de Investigación

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	UNIDAD DE MEDIDA
Recaudación de Impuestos	Impuesto a las utilidades Impuesto Predial Urbano y rural Impuesto de Alcabala Impuesto de patentes municipales Impuesto a los activos totales Impuesto a los juegos Impuesto a los Espectáculos Públicos	1) ¿Conoce usted sus obligaciones por impuestos y tasas municipales?  2) ¿Conoce los plazos que usted debe cumplir al momento de pagar sus impuestos y tasas municipales?  3) ¿Cree usted que el área de recaudación municipal tiene la suficiente preparación y está capacitado para orientar a la ciudadanía en el pago de sus tributos?  4) ¿Para usted es importante cumplir con el pago de impuestos prediales en el cantón Chone?  5) ¿Se encuentra al día en el pago de sus impuestos prediales?  6) ¿Está consciente que, si no paga oportunamente sus impuestos prediales, se retrasa la ejecución de la obra pública?	Escala tipo Likert:  -Extremadamente satisfecho -Muy satisfecho -Moderadamente satisfecho -Poco satisfecho -No satisfecho
Gestión municipal	Inversión Económica - Humana - Ambiental - Institucional - Tecnológica - Social	7) ¿Considera usted que el Municipio de Chone realiza obras que lo motivan a pagar sus impuestos prediales?  8) ¿Cree usted que son ágiles los trámites que utiliza el municipio de Chone para garantizar el pago de impuestos?  9) ¿El Municipio de Chone ha habilitado suficientes puntos de recaudación de impuestos prediales?	



		<p>9) ¿Conoce cuáles son los puntos de recaudación habilitados para el pago de sus impuestos prediales?</p> <p>10) ¿El desarrollo de obras públicas lo motiva a usted a pagar oportunamente sus impuestos prediales?</p> <p>11) ¿Considera que el pago de impuestos es canalizado correctamente por el Municipio de Chone para la realización de obras públicas?</p> <p>12) ¿Cree usted que la comunicación de parte del Municipio de Chone es buena informar sobre los canales de recaudación de tributos?</p> <p>13) ¿El personal del municipio de Chone es empático con sus necesidades?</p> <p>14) ¿El personal del municipio de Chone le inspira confianza en la realización de su trabajo con servidor público?</p> <p>15) ¿La capacidad de respuesta de los trámites que realiza en el Municipio de Chone es ágil?</p> <p>16) ¿Existen plataformas tecnológicas adecuadas para la atención a los usuarios para el pago de impuestos prediales</p>	
--	--	--	--

A partir de los resultados del diagnóstico de los 218 contribuyentes del cantón Chone, se realizó la confiabilidad de los datos adquiridos, se evidencio una fiabilidad de 0,958 demostrado que fue positiva la misma

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1 Resultado de la encuesta a contribuyentes

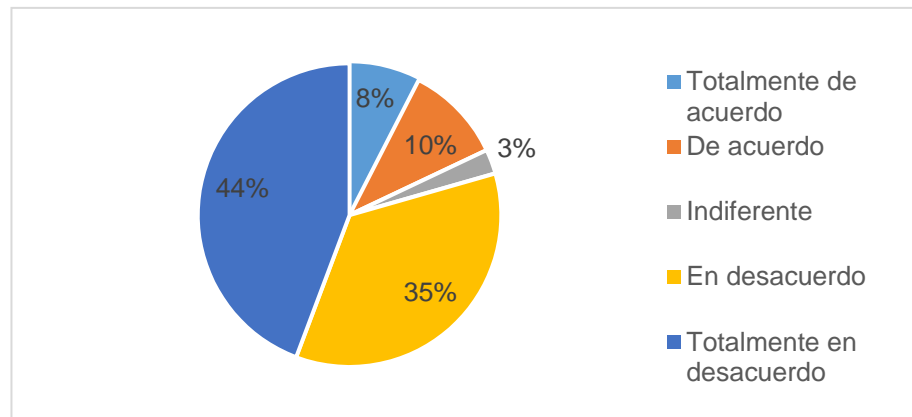
##### 1) ¿Conoce usted sus obligaciones por impuestos y tasas municipales?

Tabla 4. Conocimiento de obligaciones con el municipio de Chone

Respuesta	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Totalmente de acuerdo	29	8%
De acuerdo	40	10%
Indiferente	10	3%
En desacuerdo	135	35%
Totalmente en desacuerdo	170	44%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Contribuyentes cantón Chone,  
*Elaboración propia*

Figura 4. Conocimiento de obligaciones con el municipio de Chone



*Fuente:* Contribuyentes cantón Chone,  
*Elaboración propia*

El conocimiento de las obligaciones por impuestos y tasas municipales debe ser conocido por todos los usuarios que tienen un bien inmueble en el país, sin embargo, el 35% dice no conocer sobre este tema estando en desacuerdo y el 44% totalmente en desacuerdo; por otra parte, el 8% y 10% sí está de acuerdo y totalmente de acuerdo, sin embargo, el 3% es indiferente. Se identifica la falta de conocimiento por parte de la muestra en sus obligaciones, esto les puede

ocasionar multas y valores adicionales por pagar, sin embargo, es preciso que la institución municipal recuerde por los diferentes medios de comunicación masiva la responsabilidad de pagar estos impuestos en las fechas especificadas.

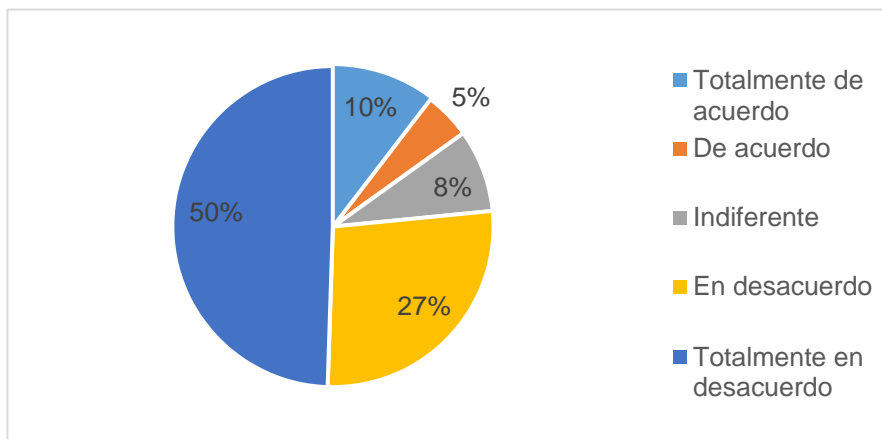
## 2 ¿Conoce los plazos que usted debe cumplir al momento de pagar sus impuestos y tasas municipales?

**Tabla 5.** Conocimiento del plazo en que deben cumplir sus obligaciones

Respuesta	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Totalmente de acuerdo	40	10%
De acuerdo	18	5%
Indiferente	32	8%
En desacuerdo	104	27%
Totalmente en desacuerdo	190	49%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Contribuyentes cantón Chone,  
*Elaboración propia*

**Figura 5.** Conocimiento del plazo en que deben cumplir sus obligaciones



*Fuente:* Contribuyentes cantón Chone,  
*Elaboración propia*

El conocimiento sobre los plazos a cumplir al momento de pagar impuestos y tasas municipales son los siguientes: 50% totalmente en desacuerdo, 27% en desacuerdo, 10% totalmente de acuerdo, 8% indiferente y 5% de acuerdo. Estos tiempos son desconocidos por la mayoría de la muestra, llevando su carga municipal con total indiferencia o desconocimiento. Bajo este contexto es preciso

que la muestra en general tenga a su disposición medios virtuales donde pueda salir de la duda respecto a este tipo de temas, sean motivados a pagar de forma oportuna, conozcan los canales y medios de pago más convenientes.

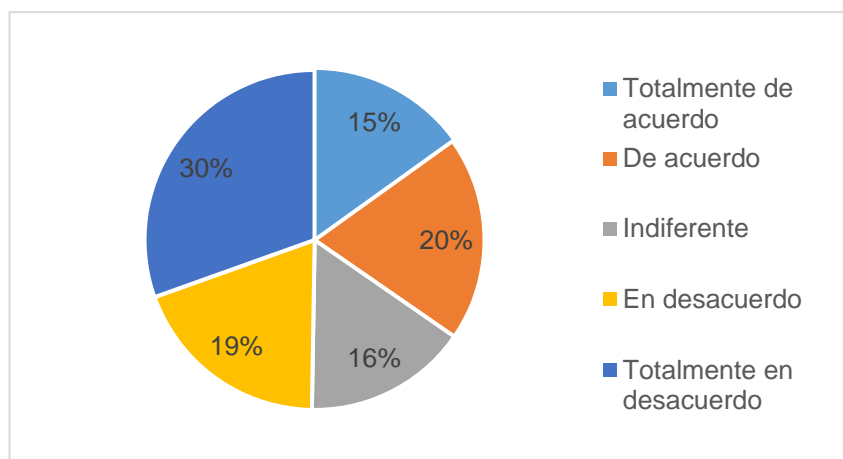
**3) ¿Cree usted que el área de recaudación municipal tiene la suficiente preparación y está capacitado para orientar a la ciudadanía en el pago de sus tributos?**

**Tabla 6.** *Percepción acerca de la capacitación del área de recaudación municipal*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>
Totalmente de acuerdo	58	15%
De acuerdo	75	20%
Indiferente	60	16%
En desacuerdo	74	19%
Totalmente en desacuerdo	117	30%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Contribuyentes cantón Chone, Elaboración propia*

**Figura 6.** *Percepción acerca de la capacitación del área de recaudación municipal*



*Fuente: Contribuyentes cantón Chone, Elaboración propia*

El 15% y 20% de los encuestados sostiene que el área de recaudación municipal tiene la suficiente preparación y sí está capacitado para orientar a la ciudadanía en el pago de sus tributos, mientras que el 19% y el 30% de la muestra está en desacuerdo y el 16% es indiferente. Esta situación debe ser corregida, por medio de una capacitación o taller retroalimentar con los colaboradores del municipio cuáles son las principales inquietudes, desavenencias que plantean los ciudadanos, para que puedan dar respuestas óptimas y guiar a la ciudadanía en cada caso expuesto.

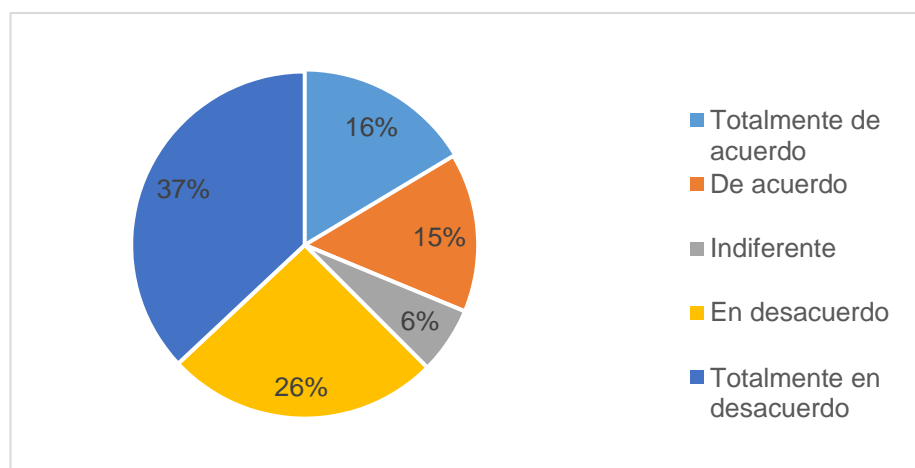
#### 4) ¿Para usted es importante cumplir con el pago de impuestos prediales en el cantón Chone?

Tabla 7. Importancia del cumplimiento del pago de los impuestos prediales en Chone

Respuesta	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Totalmente de acuerdo	63	16%
De acuerdo	57	15%
Indiferente	24	6%
En desacuerdo	98	26%
Totalmente en desacuerdo	142	37%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Contribuyentes cantón Chone, Elaboración propia

Figura 7. Importancia del cumplimiento del pago de los impuestos prediales en Chone



Fuente: Contribuyentes cantón Chone, Elaboración propia

El 37% de los encuestados está totalmente en desacuerdo en lo que respecta al cumplimiento del pago de impuestos prediales en el cantón Chone, el 26% en desacuerdo; el 16% y 15% de acuerdo y totalmente de acuerdo y el 6% restante es indiferente. Más de la mitad de la muestra no se siente conforme respecto a este tema, deben investigarse los motivos de este impase que tienen los ciudadanos del cantón, si es referente al rubro anual o al procedimiento para gestionar el pago y demás documentación pertinente, además de que puede haber inconformidad con los servicios de obra pública que reciben.

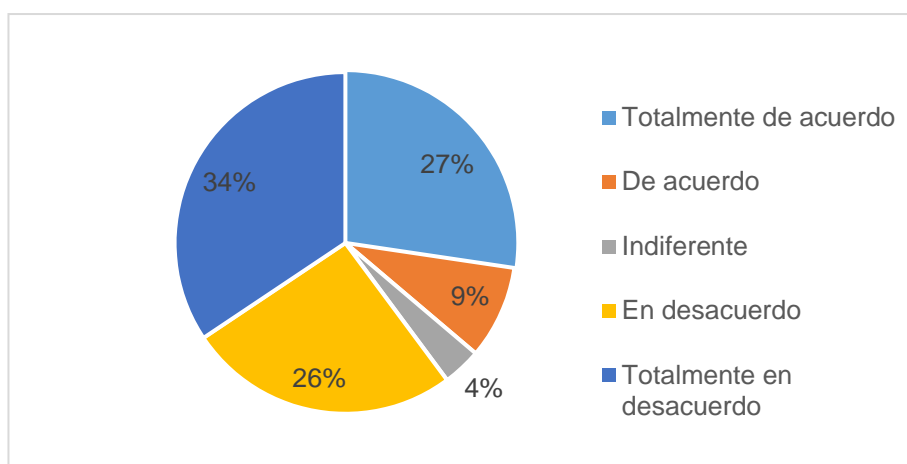
## 5) ¿Se encuentra al día en el pago de sus impuestos prediales?

Tabla 8. Usuarios que están al día en el pago de sus impuestos prediales

Respuesta	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Totalmente de acuerdo	105	27%
De acuerdo	34	9%
Indiferente	14	4%
En desacuerdo	99	26%
Totalmente en desacuerdo	132	34%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Contribuyentes cantón Chone,  
*Elaboración propia*

Figura 8. Usuarios que están al día en el pago de sus impuestos prediales



*Fuente:* Contribuyentes cantón Chone,  
*Elaboración propia*

Tanto el 27% como el 9% de los encuestados está totalmente de acuerdo y de acuerdo en el pago al día y corriente de los impuestos prediales; mientras que el 34% totalmente en desacuerdo y el 26% en desacuerdo, lo que conlleva a definir un nivel alto de mora en este rubro, por lo que la municipalidad de Chone debe gestionar de forma oportuna un acercamiento y concientización con la ciudadanía para que ellos puedan comprender la importancia de contribuir con el bien común de la comunidad y cómo esto les puede repercutir sino se ponen al día en estos valores.

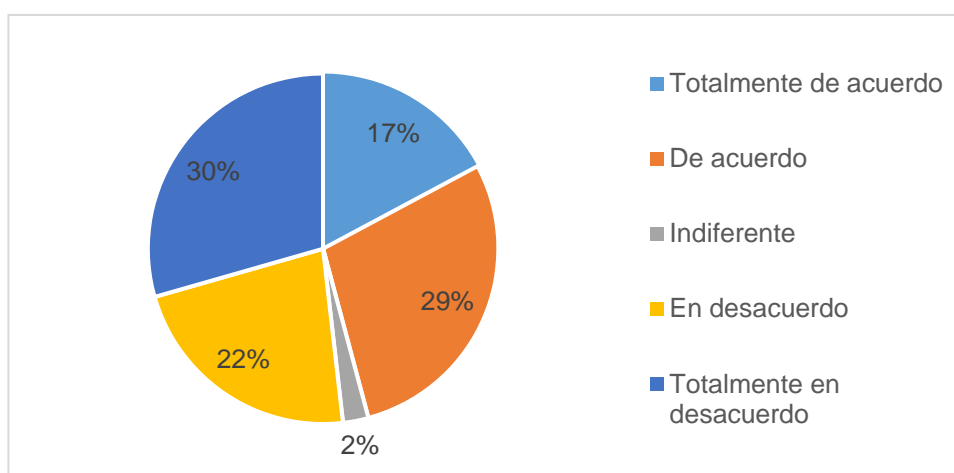
**6) ¿Está consciente que, si no paga oportunamente sus impuestos prediales, se retrasa la ejecución de la obra pública?**

**Tabla 9.** Conciencia sobre el retraso de la obra pública ante el impago de impuestos

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>
Totalmente de acuerdo	66	17%
De acuerdo	110	29%
Indiferente	9	2%
En desacuerdo	86	22%
Totalmente en desacuerdo	113	29%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Contribuyentes cantón Chone,  
*Elaboración propia*

**Figura 9.** Conciencia sobre el retraso de la obra pública ante el impago de impuestos



*Fuente:* Contribuyentes cantón Chone,  
*Elaboración propia*

Gran parte de la muestra está consciente en que la falta de pago de impuesto retrasa el trabajo de obra pública y estos respondieron: totalmente de acuerdo 17% y el 29% de acuerdo, el 2% es indiferente mientras que la mayoría no tiene conocimiento de este aspecto, así lo indicó el 30% y 22% respectivamente. Bajo este contexto se demuestra la necesidad de hacer notar de forma intencional el trabajo municipal que la respectiva administración realiza con los rubros recaudados, como: obra pública (asfaltado, veredas, alcantarillado, alumbrado público, agua potable, entre otras).



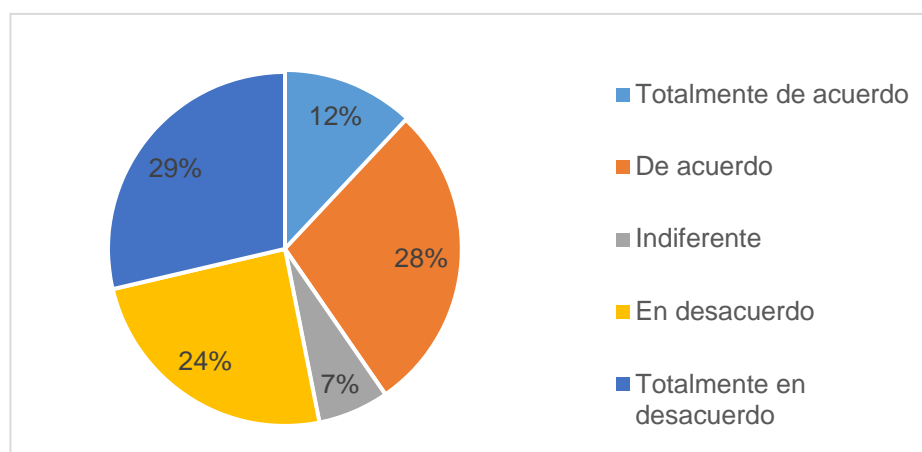
**7) ¿Considera usted que el Municipio de Chone realiza obras que lo motivan a pagar sus impuestos prediales?**

**Tabla 10.** La obra municipal de Chone lo motiva a pagar sus impuestos prediales

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>
Totalmente de acuerdo	46	12%
De acuerdo	109	28%
Indiferente	25	7%
En desacuerdo	94	24%
Totalmente en desacuerdo	110	29%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Contribuyentes cantón Chone,  
*Elaboración propia*

**Figura 10.** La obra municipal de Chone lo motiva a pagar sus impuestos prediales



*Fuente:* Contribuyentes cantón Chone,  
*Elaboración propia*

Esta es una de las razones por las que la mayoría de ciudadanos se encuentran desmotivados para el pago de sus impuestos, es así, como: el 28% está de acuerdo, el 24% en desacuerdo, el 29% totalmente en desacuerdo, el 7% es indiferente y el 12% restante se muestra totalmente de acuerdo con esta aseveración. La mayoría de la muestra considera este aspecto como desalentador, ya que la falta de obras públicas genera incertidumbre respecto a la administración de estos fondos, debido a que muchas entidades que prestan servicio a la comunidad como estatales o municipales se han visto vinculadas con la malversación o el desvío de cuentas para el enriquecimiento ilícito.

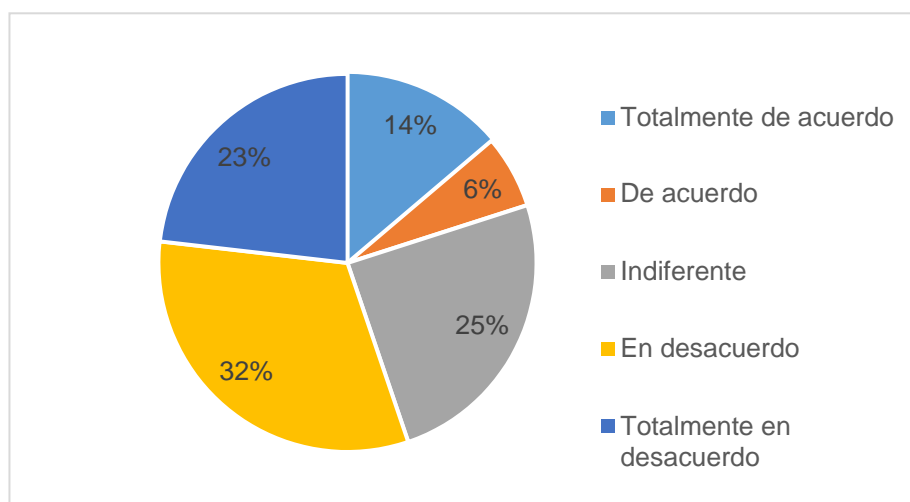
**8) ¿Cree usted que son ágiles los trámites que utiliza el municipio de Chone para garantizar el pago de impuestos?**

**Tabla 11.** *Los trámites que se realizan en el municipio son ágiles*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>
Totalmente de acuerdo	53	14%
De acuerdo	24	6%
Indiferente	95	25%
En desacuerdo	123	32%
Totalmente en desacuerdo	89	23%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Contribuyentes cantón Chone, Elaboración propia*

**Figura 11.** *Los trámites que se realizan en el municipio son ágiles*



**Fuente:** *Contribuyentes cantón Chone, Elaboración propia*

La agilidad con la que la administración municipal realiza sus trámites para garantizar el pago de impuestos es vista por los ciudadanos de la siguiente manera: 32% en desacuerdo, 25% indiferente, 23% totalmente en desacuerdo, 14% totalmente de acuerdo y 6% restante de acuerdo. La mayoría de la muestra considera que no es ágil este procedimiento mientras que un poco menos de la mitad es indiferente y otros piensan que sí es bueno; esto demuestra la necesidad de mejora que tiene este sistema municipal, para que los ciudadanos urbanos o rurales se sientan respaldados con su contribución.

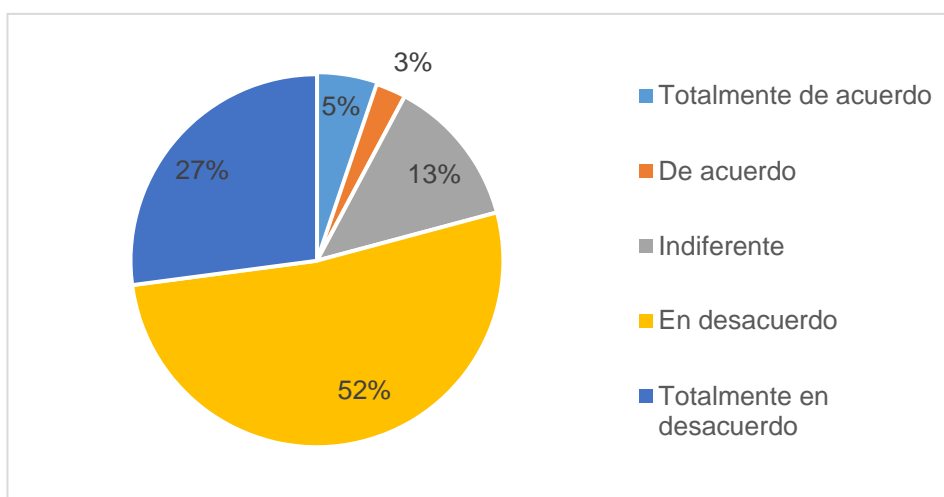
## 9) ¿El Municipio de Chone ha habilitado suficientes puntos de recaudación de impuestos prediales?

**Tabla 12.** Existencia de suficientes puntos de recaudación de impuestos prediales

Respuestas	F. Absoluta	F. Relativa
Totalmente de acuerdo	20	5.2%
De acuerdo	10	2.6%
Indiferente	50	13.0%
En desacuerdo	200	52.1%
Totalmente en desacuerdo	104	27.1%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Contribuyentes cantón Chone,  
Elaboración propia

**Figura 12.** Existencia de suficientes puntos de recaudación de impuestos prediales



**Fuente:** Contribuyentes cantón Chone,  
Elaboración propia

Uno de los aspectos que derivan en el impago de los impuestos prediales, por parte de los contribuyentes, radica en el hecho de que según el 79% de la muestra manifestó que no hay suficientes puntos de recaudación. Este es un tema crucial, considerando que se trata de predios rústicos, donde la mayoría de los contribuyentes son personas que trabajan en el campo y se les dificulta ir a la ciudad a realizar los pagos. Por tanto, hace falta mejorar las formas de recaudación para facilitar a la ciudadanía el cumplimiento de sus obligaciones fiscales con el municipio de Chone.

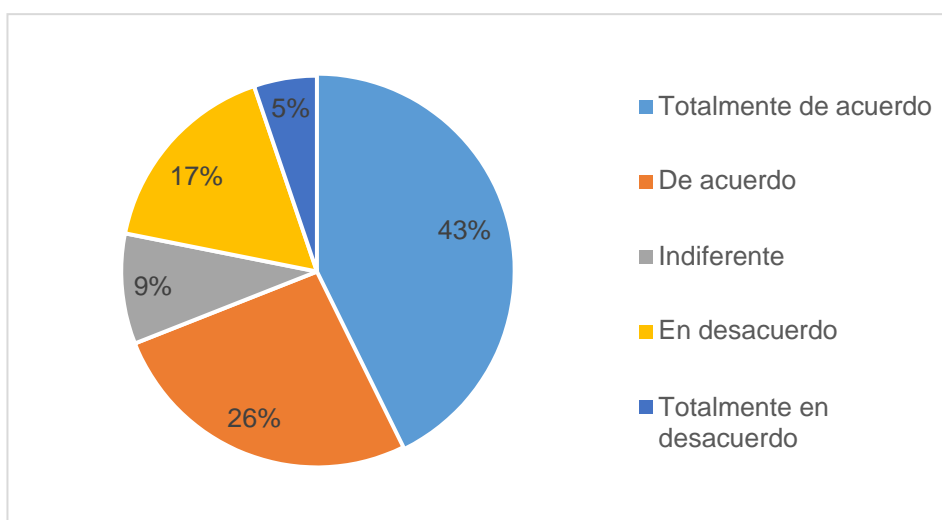
**10) ¿El desarrollo de obras públicas lo motiva a usted a pagar oportunamente sus impuestos prediales?**

**Tabla 13.** *La obra pública lo motiva a pagar impuestos prediales*

<b>Respuestas</b>	<b>F. Absoluta</b>	<b>F. Relativa</b>
Totalmente de acuerdo	164	42.7%
De acuerdo	101	26.3%
Indiferente	35	9.1%
En desacuerdo	64	16.7%
Totalmente en desacuerdo	20	5.2%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** *Contribuyentes cantón Chone,*  
*Elaboración propia*

**Figura 13.** *La obra pública lo motiva a pagar impuestos prediales*



**Fuente:** *Contribuyentes cantón Chone,*  
*Elaboración propia*

Es claro que, a la mayoría de personas, no les agrada el pago de tributos porque consideran que no se hace una buena administración de estos recursos, pero el 69% de los encuestados agrega que sí existe mayor cantidad de obras públicas, es posible que se sientan más motivados a pagar sus impuestos prediales. Este es un tema cultural, donde las personas justifican su incumplimiento a partir de la falta de obras, y no entienden que, si no hay recursos suficientes, difícilmente la autoridad municipal podrá cumplir su plan de gobierno. Por esta razón, hay que fortalecer la cultura tributaria en este cantón para que sus habitantes entiendan la importancia del pago de impuestos.

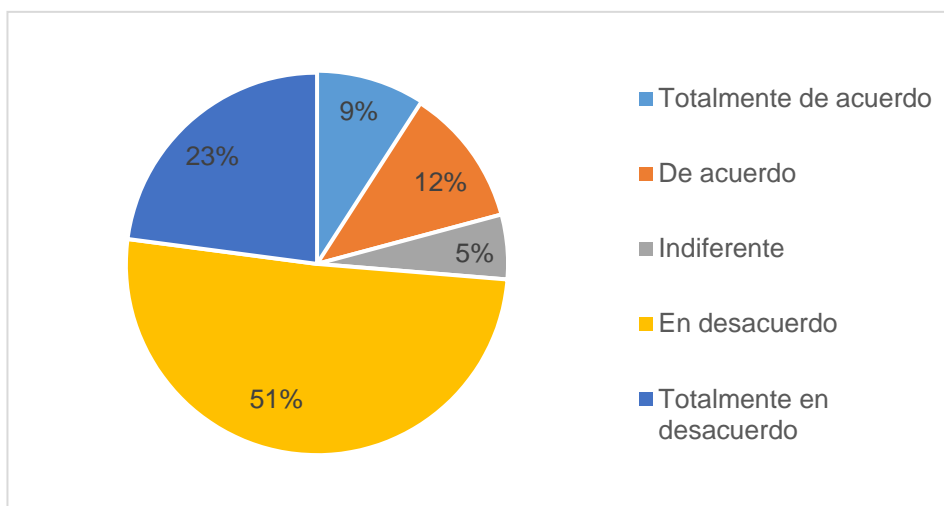
**11) ¿Considera que el pago de impuestos es canalizado correctamente por el Municipio de Chone para la realización de obras públicas?**

**Tabla 14.** El pago de impuestos se canaliza correctamente en la realización de obras

<b>Respuestas</b>	<b>F. Absoluta</b>	<b>F. Relativa</b>
Totalmente de acuerdo	35	9.1%
De acuerdo	45	11.7%
Indiferente	21	5.5%
En desacuerdo	195	50.8%
Totalmente en desacuerdo	88	22.9%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Contribuyentes cantón Chone,  
Elaboración propia

**Figura 14.** El pago de impuestos se canaliza correctamente en la realización de obras



**Fuente:** Contribuyentes cantón Chone,  
Elaboración propia

Esta pregunta guarda relación con la anterior, y se evidencia que el 74% no está conforme con la gestión que realiza el Municipio de Chone, debido a para ellos los impuestos prediales no están debidamente canalizados en el desarrollo de obras públicas. En este caso, la percepción que tienen los ciudadanos es negativa, y eso se convierte en un justificativo o excusa para no pagar sus impuestos. Por tanto, la imagen que proyecte la autoridad municipal y la ejecución de obras públicas, será vital si se desea promover una cultura tributaria en este cantón.

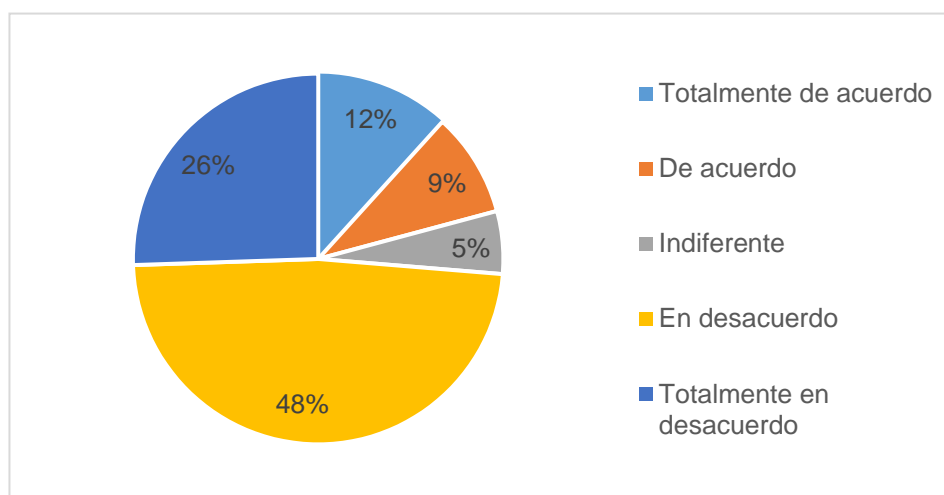
**12) ¿Cree usted que la comunicación de parte del Municipio de Chone es buena informar sobre los canales de recaudación de tributos?**

*Tabla 15. La comunicación del Municipio de Chone es buena*

<b>Respuestas</b>	<b>F. Absoluta</b>	<b>F. Relativa</b>
Totalmente de acuerdo	45	11.7%
De acuerdo	35	9.1%
Indiferente	21	5.5%
En desacuerdo	185	48.2%
Totalmente en desacuerdo	98	25.5%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente: Contribuyentes cantón Chone,  
Elaboración propia*

**Figura 15. La comunicación del Municipio de Chone es buena**



*Fuente: Contribuyentes cantón Chone,  
Elaboración propia*

La comunicación es vital para que los contribuyentes conozcan de qué forma se canalizan sus impuestos. En este caso, el 74% de los encuestados indicó que el Municipio de Chone no utiliza canales adecuados de comunicación, y eso es posible que derive en falta de información a la ciudadanía, de aspectos que pueden ser básicos, cómo puntos de recaudación, tal vez algún descuento en el pago de tributos, alguna obra en ejecución, proyectos y demás aspectos que no están siendo debidamente informados a los habitantes de este cantón. Por tanto, se deben utilizar canales de comunicación adecuados para llegar a los contribuyentes y fomentar el pago de sus impuestos prediales.

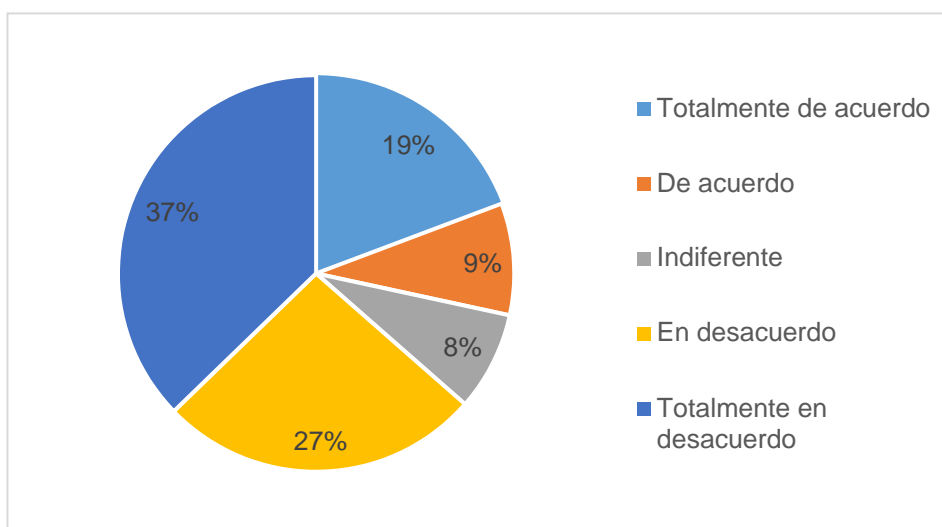
13) ¿El personal del municipio de Chone es empático con sus necesidades?

Tabla 16. El personal del municipio de Chone es empático

Respuestas	F. Absoluta	F. Relativa
Totalmente de acuerdo	74	19.3%
De acuerdo	35	9.1%
Indiferente	31	8.1%
En desacuerdo	101	26.3%
Totalmente en desacuerdo	143	37.2%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Contribuyentes cantón Chone,  
Elaboración propia

Figura 16. El personal del municipio de Chone es empático



Fuente: Contribuyentes cantón Chone,  
Elaboración propia

De acuerdo con la opinión del 64% de los contribuyentes, se aprecia que los servidores públicos del Municipio de Chone no tienen empatía, es decir, no se identifican con las necesidades de los usuarios y, difícilmente, se ponen en su lugar, por lo que crean procesos enfocados mayormente al cumplimiento normativo y no tanto en lo que el usuario requiere. Esto es un tema común en la mayoría de entidades del sector público y es algo que debe ser corregido para crear procesos más dinámicos, sencillos y que atiendan verdaderamente las necesidades de los habitantes.

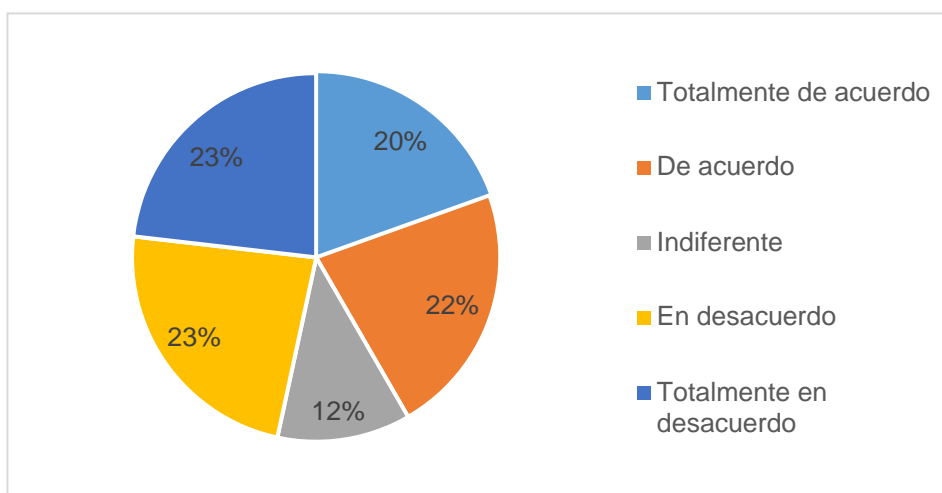
**14) ¿El personal del municipio de Chone le inspira confianza en la realización de su trabajo con servidor público?**

**Tabla 17.** *El personal del municipio de Chone inspira confianza*

<b>Respuestas</b>	<b>F. Absoluta</b>	<b>F. Relativa</b>
Totalmente de acuerdo	75	19.5%
De acuerdo	85	22.1%
Indiferente	45	11.7%
En desacuerdo	90	23.4%
Totalmente en desacuerdo	89	23.2%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** *Contribuyentes cantón Chone, Elaboración propia*

**Figura 17.** *El personal del municipio de Chone inspira confianza*



**Fuente:** *Contribuyentes cantón Chone, Elaboración propia*

Referente al tema de la confianza, el 54% manifestó que los servidores del Municipio sí inspiran confianza, pero hace falta mejorar la forma en que estos prestan su servicio y ayudan al usuario. Esto podría considerarse como algo positivo, aunque el 46% indique lo contrario. Es decir, se trata de un grupo representativo de personas que muestran su malestar referente a la confianza brindada por los servidores públicos.



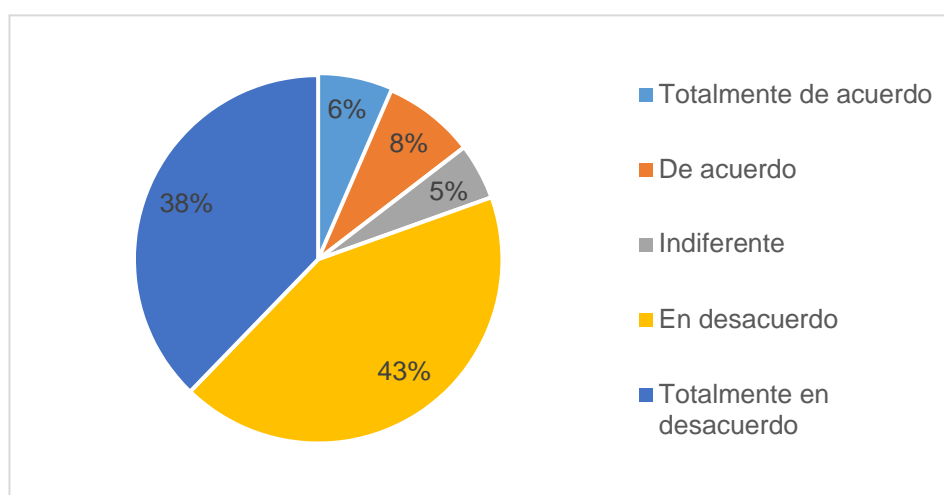
### 15) ¿La capacidad de respuesta de los trámites que realiza en el Municipio de Chone es ágil?

Tabla 18. La capacidad de respuesta del Municipio de Chone es ágil

Respuestas	F. Absoluta	F. Relativa
Totalmente de acuerdo	25	6.5%
De acuerdo	31	8.1%
Indiferente	19	4.9%
En desacuerdo	164	42.7%
Totalmente en desacuerdo	145	37.8%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente:* Contribuyentes cantón Chone,  
Elaboración propia

Figura 18. La capacidad de respuesta del Municipio de Chone es ágil



*Fuente:* Contribuyentes cantón Chone,  
Elaboración propia

En cuanto a la capacidad de respuesta de los trámites que realizan los usuarios en el Municipio de Chone, el 81% indicó que no son ágiles los procesos y eso genera malestar e insatisfacción en los usuarios. Sólo un 14% indicó que sí se tratarían de procesos ágiles y un 5% se mostró indiferente, por lo que la gran mayoría cree que deberían innovarse los procesos, quizás a partir del uso de plataformas digitales para que así se evite ir físicamente hasta las dependencias del Municipio y hacer largas filas, para reducir los tiempos de respuesta y, por ende, sean más eficientes.

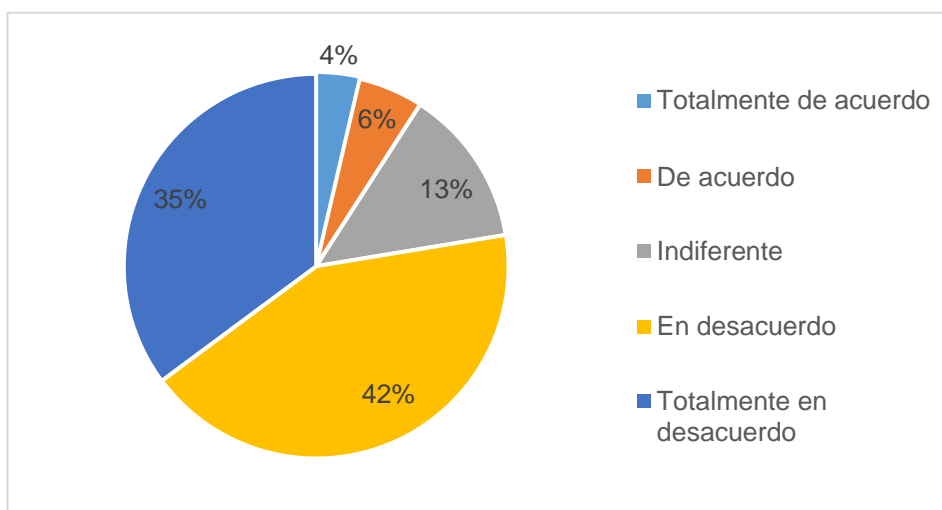
**16) ¿Existen plataformas tecnológicas adecuadas para la atención a los usuarios para el pago de impuestos prediales?**

**Tabla 19.** *Uso de plataformas tecnológicas para atender al usuario*

<b>Respuestas</b>	<b>F. Absoluta</b>	<b>F. Relativa</b>
Totalmente de acuerdo	14	3.6%
De acuerdo	21	5.5%
Indiferente	51	13.3%
En desacuerdo	163	42.4%
Totalmente en desacuerdo	135	35.2%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** *Contribuyentes cantón Chone, Elaboración propia*

**Figura 19.** *Uso de plataformas tecnológicas para atender al usuario*



**Fuente:** *Contribuyentes cantón Chone, Elaboración propia*

Referente al uso de plataformas tecnológicas que dispone el Municipio de Chone para la atención a los usuarios, se pudo evidenciar que el 77% estuvo en desacuerdo. Esto quiere decir que no se emplean plataformas tecnológicas como tal, y más bien, consideran que los equipos y recursos con los que cuenta la autoridad municipal son obsoletos y deberían actualizarse. Por esta razón, se evidencian aspectos que deben ser fortalecidos internamente, para atender eficientemente las demandas ciudadanas.

### **3.2 Discusión**

Confrontando con otros trabajos similares se han dado en diversos lugares, como es el de (Flores, 2016), que ha realizado un trabajo en Perú, con el tema de “Evaluación de recursos directamente recaudados y su incidencia en la ejecución presupuestaria, de la sociedad de beneficencia pública de Perú en el año “2013-2014. Llegando a la conclusión

Los recursos directamente recaudados por la Sociedad de Beneficencia pública de Puno no logro recaudar la totalidad de acuerdo al presupuesto programado, a consecuencia de las deficiencias existentes dentro del área de recaudación como son la morosidad, retrasos respecto al pago de alquileres de inmuebles, como también la falta de una política adecuada en el tratamiento de la recaudación; por otro lado se observó que las recaudaciones pese a incidir de manera positiva y directa, no logran su aprovechamiento óptimo y se muestra en la comparación del presupuesto programado y el presupuesto ejecutado de gastos al finalizar el periodo.

Otro elemento importante y que es codiciante de la investigación realizada es el trabajo investigativo de, ( León et ál, 2012) en el tema Elaboración de un plan estratégico para el control y recuperación de cartera vencida que permita aumentar el índice de liquidez en la cooperativa de ahorro y crédito Guamote. En el Cantón Naranjito, donde enfatiza que la mayor parte de los clientes se encuentran en mora, por lo que no cuenta con capacidad de pago necesario para cubrir la deuda adquirida, todo esto se suscita por el deficiente trabajo realizado por el área de crédito, por lo que recomienda. Aplicar un proceso de cobranza eficiente que permita el retorno de capital invertido en crédito, además enfatiza aplicar un plan estratégico para el control y recuperación de cartera vencida

Un trabajo que también es importante traerlo a la palestra y que es de la gestión administrativa municipal de Perú que se encuentra en la capital Lima del Callao investigado por ( Tejeda. 2014), titulado como gestión administrativa y su mejora en una municipalidad distinta, manifestando que: La modernización administrativa como proceso de innovación solo es conocido a nivel de funcionarios y personal de confianza, apreciándose que es importante dar inicio a fortalecer la capacidad de gestión, porque recomienda, que se debe

implementar progresivamente la modernización administrativa como elemento clave del competitivo y reinvertir la efectividad de la actual gestión

Para (Ramirez, 2013). En su trabajo de investigación referente a Modernización de la gestión administrativa del departamento de tesorería del gobierno autónomo descentralizado del cantón Santa Elena y la recaudación tributaria, por concepto de impuesto predial dice que es importante mejorar la calidad de servicio para cambiar la perspectiva que tiene el contribuyente acerca de la entidad municipal, es imprescindible que los contribuyentes obtengan mayor información acerca del porque se cobran los impuestos prediales, para ir cambiando su cultura de pagos, por lo que es necesario que exista mayor difusión acerca el cálculo que realiza el municipio para saber el valor real del impuesto predial a cancelar y no se eleve la cartera vencida.

Se verifica que no hay conciencia de pago, más aún que si este proceso se cumple dentro del GADM, los réditos repercutirán en la comunidad, además se constata que la institución municipal no ha realizado tramites de gestión para que la cartera no llegue a su vencimiento.

Uno de los trabajos de los autores ((Bill et ál, 2020) titulado como Herramienta Estratégica para Potenciar la Eficiencia de las Administraciones Tributarias, manifiestan que, la incorporación de las TIC a los procesos tributarios, es decir, la implementación de un adecuado Sistema de Información Tributario para el registro de contribuyentes, la presentación y pago de declaraciones tributarias, la función de auditoría, la prestación de servicios de información y asistencia al ciudadano en el cumplimiento de sus obligaciones y, en general, la totalidad de los procesos, funciones y tareas que hemos mencionado en los apartados anteriores, constituye una oportunidad para la mejora del desempeño de las administraciones tributarias que debe ser aprovechada para impulsar un crecimiento económico sostenido e inclusivo que favorezca el bienestar de los ciudadanos

Por lo tanto, la inexistencia de una infraestructura informática acorde con los avances tecnológicos evidencia la utilización de registros manuales ocasionando así demora en los procesos y por ende en la eficiencia de la Administración

tributaria, como consecuencia de ello se evidencia un bajo nivel de recaudación y por consiguiente el incumplimiento de planes de desarrollo para la comunidad.

Implementar estrategias de recaudación de los Impuestos Municipales para mejorar el Desarrollo Sostenible Mejorar la recaudación de impuestos municipales a través de puntos o agentes de recaudación, campañas de sensibilización, volantes, pasacalles, charlas, amnistías tributarias y personal notificador.

Todo esto funcionando correctamente y cada uno ejerciendo su función los resultados empezara a realizarse a partir de mediano a largo plazo. El nivel de desarrollo sostenible es alto ya que el 45% así lo indican, por lo tanto, se recomienda mantener el desarrollo sostenible en base a los ingresos en el distrito La validación de las estrategias fue validada por el experto en Derecho, por tal motivo se recomienda la implementación de la propuesta.

Además, hace falta modernizar la forma en que realizan los procesos para hacerlos más ágiles y eficientes.

Quizás, el uso de plataformas tecnológicas podría ser de vital importancia para innovar en procesos de atención al cliente, facilitando la gestión de los mismos, evitando largas filas de espera y reduciendo al máximo los tiempos de respuesta. De esta forma, se podría ir mejorando de a poco la satisfacción del usuario, su percepción acerca de la gestión municipal e ir promoviendo una cultura tributaria responsable y a favor de los intereses ciudadanos.

## **CAPÍTULO IV.**

### **PROPUESTA**

#### **4.1 Justificación**

Los resultados de la investigación han sido determinantes para comprender los problemas financieros que aquejan al GAD del cantón Chone. Por tratarse de un cantón donde predominan los predios rústicos, se dificulta la recaudación y como consecuencia, se ha evidenciado un aumento de la morosidad en el pago de los impuestos prediales, dado que, en algunas ocasiones, las personas ni siquiera conocen sus obligaciones tributarias con el Municipio. Esta situación ha generado que exista una cartera vencida de casi \$ 1.15 millones dólares para el 2021, lo que representa alrededor del 20% del presupuesto de ingresos generados por concepto de precios urbanos, rústicos, comerciales y aceras, bordillos y cercas.

En este contexto, la justificación del impago o morosidad por parte de la ciudadanía está vinculada con la falta de obras, es decir, los contribuyentes de Chone alegan este comportamiento en función a la percepción que le generan los servicios públicos. Para ellos, es desalentador que el Municipio no cumpla con sus promesas de campaña, pero no logran comprender que, si no se recaudan los fondos correspondientes, difícilmente se puede cumplir con el plan de gobierno y se agrava la situación.

A partir del uso de plataformas virtuales y la apertura de más canales de recaudación es posible que se mejore la comunicación entre el Municipio y los contribuyentes, a fin de dar a conocer esas obras que pasan desapercibidas, pero que son tan necesarias e influyentes para garantizar el buen vivir entre los ciudadanos. Por esta razón, basado en los resultados de la investigación de campo, se propone un plan de acción basado en cinco factores que tienen como objetivo mejorar la recaudación de los impuestos prediales.

#### **4.2 Propósito General**

Diseñar un sistema de cobro y recuperación que aporte al control financiero en la gestión municipal del Cantón Chone.

### 4.3 Plan de Acción: Sistema de cobro y recuperación de cartera vencida en el GAD del cantón Chone.

Para efectos de esta propuesta, el plan de acción se ha dividido en objetivo (resultado esperado), la estrategia (cómo se logrará el resultado) y las acciones que se convierten en actividades más específicas. A continuación, se describen las directrices de este plan de acción.

**Tabla 20.** *Plan de Acción del Sistema de Cobro y Recuperación de la Cartera Vencida*

<b>Objetivo:</b> <b>¿Qué?</b>	<b>Mejorar la recaudación de los impuestos prediales que minimice el impacto de la cartera vencida en la gestión municipal del GAD del cantón Chone.</b>
<b>Estrategia:</b> <b>¿Cómo?</b>	Proponer un sistema de cobro y recuperación de la cartera vencida.
<b>Acciones:</b> <b>¿De qué manera?</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Ampliar los puntos de recaudación en el cantón Chone, tanto en parroquias urbanas como rurales.</li><li>2) Impulsar brigadas de formación para la ciudadanía en temas de cultura tributaria.</li><li>3) Utilizar plataformas virtuales que mejoren la comunicación entre el GAD del cantón Chone y la ciudadanía.</li><li>4) Capacitar al personal de cobranzas del GAD del cantón Chone en la creación de procesos sobre recaudación y actualización de la base de datos de los contribuyentes.</li></ol>

De esta forma, en las siguientes secciones se explicará con mayores detalles en qué consiste cada elemento de la propuesta, detallando responsable, tiempo, lugar, y un costo estimado por cada actividad, a fin de elaborar un presupuesto que sea viable cubrir para el GAD del cantón Chone.

### 4.3.1 Acción 1: Ampliación de los puntos de recaudación

Como se ha explicado, la mayoría de predios que se desarrollan en el GAD del cantón Chone son de carácter rural, por esta razón, muchas personas no pagan a tiempo sus obligaciones, debido a que hay recintos que están muy apartados del perímetro urbano y existen caminos vecinales donde se dificulta ingresar con vehículo, en algunas ocasiones sólo es posible a caballo o con vehículos de doble tracción (4x4). De esta forma, no deja de ser una limitante al momento de realizar el pago de los impuestos prediales.

Muchos de estos recintos son liderados por juntas o gobiernos parroquiales, las cuales pueden convertirse en canales para la recaudación de estos tributos, considerando que el 68% del cantón Chone es rural, de esta forma tiene 5 parroquias rurales. En este sentido, es importante que se coordine la visita de diversos departamentos del GAD de Chone como: Tecnología, Avalúos y Catastro y Financiero, para hacer la actualización de datos y la recaudación de los predios.

Actualmente, esto no se ha realizado por parte del GAD del cantón Chone, por lo que el propósito de esta acción es hacer un convenio con la junta parroquial para que se cree una ventanilla de pago, en la cual los moradores del sector lo realicen con mayor comodidad y no caigan en mora. Así se evita un traslado innecesario hasta la zona urbana de Chone para hacer esta diligencia. Por tanto, se deben dotar de tecnología y una base de datos a las personas encargadas en cada junta parroquial. A continuación, se describe el equipamiento necesario:

**Tabla 21.** *Presupuesto de la Acción 1*

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>C. Unitario</b>	<b>C. Total</b>
5	Computadoras	\$ 850.00	\$ 4,250.00
5	Modulares de escritorios ejecutivos	\$ 350.00	\$ 1,750.00
5	Sillón ejecutivo	\$ 120.00	\$ 600.00
5	Cableado y adecuaciones de ventanilla de recaudación	\$ 1,500.00	\$ 7,500.00
5	Salario anual de 1 recaudación (\$ 750.00 mensuales)	\$ 9,000.00	\$ 45,000.00
<b>Total, Acción 1.</b>			<b>\$ 59,100.00</b>



### 4.3.2 Acción 2: Brigadas de formación ciudadana

Las brigadas de información ciudadana son muy importantes para impulsar un compromiso cívico acerca el cumplimiento de las obligaciones tributarias, dentro del cantón Chone. Vale destacar que la cultura tributaria era baja en el país hasta el año 2006, pero no fue está el 2007 que se empezó a transformar la administración tributaria y, mediante programas de formación ciudadana, se consolidó una cultura enfocada a formalizar las actividades económicas.

Hoy es más común notar que las personas piden cargos a la factura, y esto refleja una mejora de la cultura y cumplimiento tributario. Sin embargo, esto es más evidente en ciudades como Quito y Guayaquil, no así en cantones como Chone. Por ello, es importante que se realicen acciones de formación ciudadana con miras a incrementar el conocimiento tributario de los contribuyentes.

En este contexto, la cultura tributaria y su influencia en el cumplimiento de las obligaciones fiscales ha sido una problemática ampliamente discutida y analizada por los Estados, quiénes en sus roles de administradores de los recursos estatales deben procurar establecer las condiciones económicas, sociológicas y estructurales que estimulen y permitan a los miembros de sus sociedades cumplir con sus obligaciones tributarias.

Por tal razón, la conformación de brigadas de formación ciudadana podría convertirse en una herramienta útil para crear conciencia en los contribuyentes y así se motiven a pagar los impuestos prediales, entendiendo que a partir de estos recursos es posible la realización de la obra pública y sin ellos, se detiene todo el plan de gobierno. Visto de esta forma, esta acción involucraría los siguientes elementos:

Tabla 22. Presupuesto de la Acción 2

Cantidad	Descripción	C. Unitario	C. Total
25	Brigadistas (5 brigadistas por parroquia)	\$ 500.00	\$ 12,500.00
25	Creación e instalación de afiches en las instalaciones de cada Junta Parroquial (5 x c/u)	\$ 200.00	\$ 5,000.00
500	Folletería para impartir las charlas	\$10.00	\$ 5,000.00
5	Apertura de puntos de información: carpa sillas y mobiliario	\$ 100.00	\$ 500.00
<b>Total, Acción 2.</b>			<b>\$ 23,000.00</b>

Entre los temas que se pueden abordar dentro de las brigadas de formación a la ciudadanía se pueden mencionar: temáticas alusivos a la cultura tributaria como deber cívico, los plazos que implica el pago de impuestos, tributos y los requisitos que deben cumplirse para trámites de carácter municipal, por ejemplo, si alguien quiere abrir un negocio debe informarse sobre las tasas de habilitación municipal, permisos de funcionamiento, entre otros; si alguien pretende hacer una construcción, también debe contar con los permisos correspondientes y demás aspectos relativos al tema municipal.

### **4.3.3 Acción 3: Uso de plataformas digitales**

El tema de las plataformas digitales es importante porque como Municipio les permite tener mayor acercamiento con la ciudadanía. Está claro que las nuevas generaciones son nativos tecnológicos y a través de canales de información digital se puede llegar a ellos, mediante plataformas como las redes sociales, en las cuales se puede dar información acerca los puntos de pago de impuestos prediales, realización de obras, planificación municipal, beneficios en tema de salud, bienestar social y todo lo concerniente a lo que hace el GAD del cantón Chone.

Por tanto, estas plataformas se convierten en canales eficientes porque permiten una interacción con la ciudadanía. Por ejemplo, se pueden realizar transmisiones en vivo de ciertas obras públicas que se estén ejecutando, o al momento de llevar a cabo las brigadas de información o este plan de recaudación de impuestos prediales, se puede lograr mayor empatía con los contribuyentes. Está claro que esta interacción hace sentir más cercana a las autoridades y, especialmente, si sus opiniones son tomadas en consideración.

De esta manera, se convierten en una herramienta vital para poder impulsar mayor conciencia social con la ciudadanía, a fin de motivarlos al pago de sus impuestos prediales, y evitar morosidad. Además, en estos canales se pueden realizar ciertos concursos, en los cuales se premie la puntualidad de los contribuyentes en el pago de sus obligaciones. Para llevar a cabo la puesta en marcha de esta acción, se proponen los siguientes aspectos:

**Tabla 23.** *Presupuesto de la Acción 3*

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>C. Unitario</b>	<b>C. Total</b>
12	Community Manager (gestor de redes sociales, sueldo por 1 año)	\$ 1,000.00	\$ 12,000.00
<b>Total, Acción 3.</b>			<b>\$ 12,000.00</b>

#### **4.3.4 Acción 4: Capacitación al personal de cobranzas del GAD del cantón Chone**

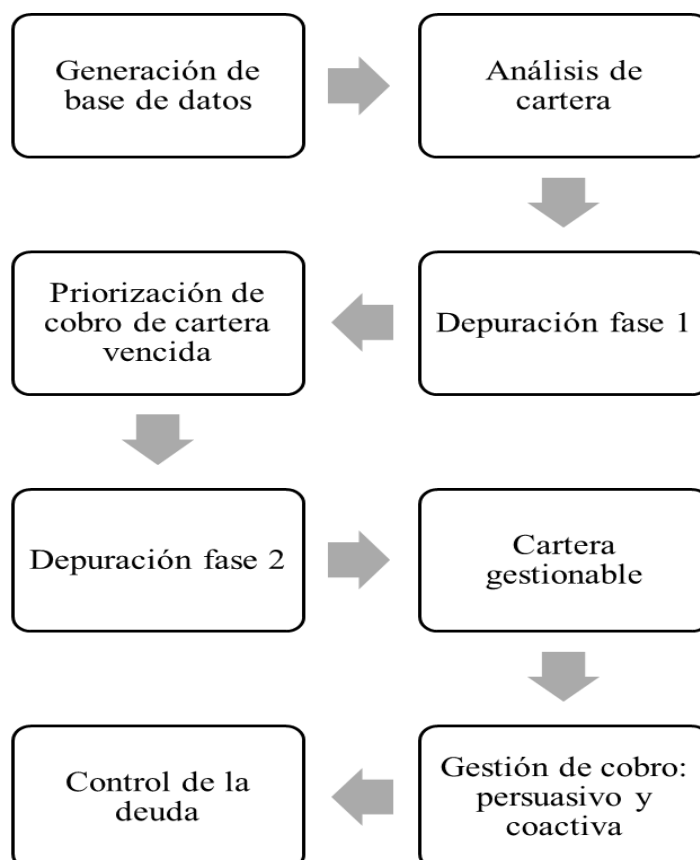
Para mitigar los problemas internos del incremento de la cartera vencida, se sugiere capacitar al personal encargado de la gestión de cobranzas, tanto en estrategias para persuadir a los clientes y comprometerlos a la fecha de pago, pero lo más importante es que se debe tener bien definido los procesos que deben ejecutarse para organizar la información y garantizar una mejor recaudación tributaria. Para este efecto, los procesos propuestos son los siguientes:

##### **4.3.4.1 Proceso para la gestión de cobranza de la cartera vencida**

1. Generación de base de datos: etapa inicial para la revisión del monto total de la cartera vencida y la identificación de los contribuyentes que se encuentran en mora.
2. Análisis de la cartera: se debe hacer un análisis para determinar si el predio prescribe o no, para hacer el envío de las notificaciones correspondientes que exijan el pago de sus haberes con el GAD del cantón Chone.
3. Depuración fase 1: según establece el COOTAD se debería dar de baja a los títulos cuyo valor hasta el 23 de diciembre del 2009 sea menor a \$ 218 incluido intereses, recargos y multas. Sin embargo, la resolución debe ser firmada por el Alcalde, a fin de tener una cartera gestionable.
4. Priorización para el cobro de la cartera vencida: se identifica y selecciona a los deudores que posean las deudas más altas, ya que ellos serán los primeros a los que se debe gestionar el cobro de sus haberes, ya sea mediante pago total o convenios.

5. Depuración fase 2: aquí se hace la depuración de la cartera vencida prioritaria, para suprimir títulos que presenten errores, estén duplicados, títulos de crédito a entidades públicas, a nombre de cooperativas o asociaciones por predios individuales o títulos de crédito prescritos.
6. Cartera gestionable: se hace un cálculo del porcentaje de recuperación que se desea obtener sobre el monto de la cartera vencida gestionable.
7. Gestión de cobro: tiene dos enfoques, en primera instancia se hace un cobro preventivo o persuasivo para que el contribuyente se acerque a pagar; si luego de varias notificaciones el deudor no se pone al día en sus haberes, se realiza una gestión de coactiva.
8. Control de la deuda: el proceso terminaría con un informe de los procesos coactivos iniciados, a fin de tener un expediente para la gestión de cobro en períodos posteriores.

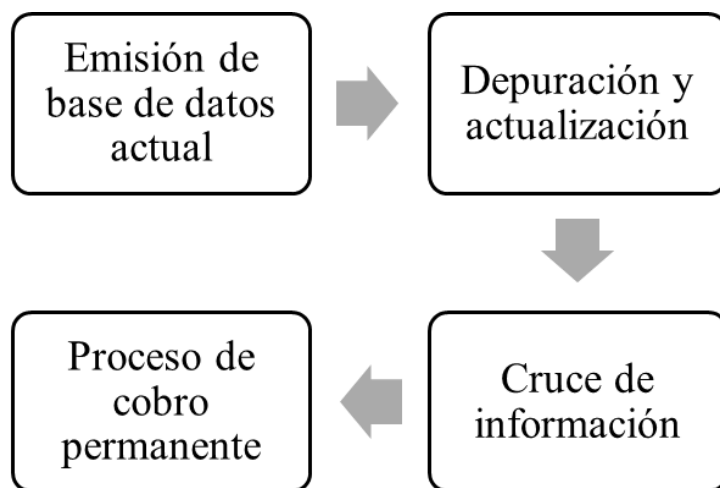
**Figura 20.** Proceso para la gestión de cobranza de la cartera vencida



#### 4.3.4.2 Proceso para la actualización de la base de datos

1. Emisión de la base de datos actual: se debe hacer un informe de la base de datos en las condiciones actuales.
2. Depuración y actualización: Se realiza una depuración de todos aquellos títulos que presenten errores, así como el ingreso de aquellos nuevos títulos registrados en el municipio.
3. Cruce de información: entre la base de datos municipal, con bases de datos externas para verificar coherencia de la información.
4. Proceso de cobro: se debe aplicar el proceso de gestión de cobro de la cartera vencida de forma permanente.

Figura 21. Proceso para la actualización de la base de datos



Es importante mencionar que los costos de capacitación del personal encargado de la gestión de cobranzas y el desarrollo de los procesos, para cada ventanilla que se cree en las juntas parroquiales del cantón Chone, tendrían un desembolso de los siguientes recursos:

Tabla 24. Presupuesto de la Acción 4

Cantidad	Descripción	C. Unitario	C. Total
10	Capacitación al personal	\$ 1,000.00	\$ 10,000.00
1	Honorarios para la elaboración de un manual de procesos y funciones del área de gestión y recaudación de impuestos prediales.	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
<b>Total, Acción 4.</b>			<b>\$ 15,000.00</b>

#### 4.4 Presupuesto del plan de Acción

Una vez que se han explicado cada uno de los componentes que conforman el plan de acción, se presenta un presupuesto del plan de acción, para determinar el costo de inversión que demandaría el desarrollo de un sistema de cobro que permita la recaudación oportuna de la cartera vencida, pero lo más importante, que trabaje en dos vías: (1) generando conciencia en los contribuyentes, a partir de una mejora de la cultura tributaria y (2) capacitando al personal encargado de la gestión de cobranzas. A continuación, se presenta el presupuesto general del plan de acción:

**Tabla 25.** *Presupuesto total del plan de acción*

<b>Acciones</b>	<b>Costo Total</b>
1. Ampliación de los puntos de recaudación	\$ 59,000.00
2. Brigadas de información ciudadana	\$ 23,000.00
3. Uso de plataformas digitales	\$ 12,000.00
4. Capacitación y creación de procesos	\$ 15,000.00
<b>Total, de Inversión</b>	<b>\$ 109,000.00</b>

De esta forma, la propuesta significaría una inversión de \$ 109,000.00 para el primer año de operaciones en el GAD del cantón Chone, lo que implica la apertura de 5 nuevas ventanillas de recaudación en las comunidades rurales, con lo que se espera una reducción de la morosidad y, por ende, recuperar los valores vencidos que ascienden a casi \$ 1.15 millones. Por tanto, invirtiendo el 10% de esa cifra, es posible que se recupere \$ 1 millón de dólares, a la vez que, si se mantiene operativa esta propuesta durante varios años más, se garantizaría una recaudación más eficiente de los tributos que le corresponden a la administración municipal para cumplir su plan de gobierno.

## CONCLUSIONES

Como conclusiones de esta investigación se plantean los siguientes aspectos:

Al momento de abordar los fundamentos teóricos vinculados con la recuperación de la cartera vencida y la gestión municipal, se pudo determinar que esto se genera por la acumulación de valores por los diferentes tributos que emiten cada año las municipalidades han demostrado en los resultados que el 60% de la población no posee una cultura de pago evidenciándose de que no se puede invertir ni cubrir las necesidades de la población rural. Por lo que al final del ejercicio fiscal, no alcanzan la recaudación real versus la meta planteada; por tanto, la cartera vencida es la diferencia entre lo emitido y lo recaudado al final del ejercicio fiscal. Con estos resultados se evidencio que la cartera vencida es nociva para la liquidez de una administración municipal, dado que limita la ejecución de su plan de gobierno y afecta su imagen ante la opinión ciudadana.

Por otro lado, la investigación de campo reveló que son varios los factores que influyen en el aumento de la cartera vencida. El principal radica con la baja cultura tributaria de los contribuyentes, quienes no sienten el compromiso de cumplir con el pago de sus obligaciones y luego muestran insatisfacción por la falta de obras. Con esto se concluye que, en comunidades rurales, como el caso de Chone hay una baja cultura tributaria, la misma que afecta a los intereses de la colectividad mermando de recursos necesarios para la obra pública.

Otra de las falencias que se evidencio en el diagnostico fue el mal uso de las plataformas en el sistema de cobros constatando que el 77% de los encuestados manifestó que no se sienten en capacidad de manejar las aplicaciones para gestionar sus consultas de trámites y pagos, condición clave es el buen uso de la plataforma que agilice los procesos de pago y que no sea una dificultad para el proceso de pago y consultas ciudadanas.

Otro de los factores preponderantes negativos que salió en los resultados fue que el 81% de la población manifestó que los procesos administrativos no son ágiles porque se encuentran muchas trabas, desconocimiento, procesos repetitivos que cansan a los usuarios en el momento que tienen que realizar un trámite en el pago de sus impuestos.

Finalmente, con todos los puntos previamente tratados, se concluye que el sistema de cobro y recuperación de cartera sería capaz de aportar al control financiero de la gestión municipal del cantón Chone. En primera instancia, el valor a invertir sería de alrededor de \$ 109 mil dólares, lo que representa apenas el 10% de la cartera vencida, y segundo, aportaría a la recuperación de casi \$ 1 millón en recursos vencidos, dando mayor liquidez a la administración municipal.



## RECOMENDACIONES

Ante las dificultades que presentan los usuarios en el pago de sus impuestos, se plantean las siguientes recomendaciones, a fin de mejorar su impacto en el futuro:

1. Desarrollar un plan de comunicación que este acorde con la cultura tributaria, los mismos que podrían contar con el apoyo de asociaciones de ciertos gremios, como comerciantes, artesanos, campesinos, entre otros, para que se capaciten con el SRI, la Superintendencia de Compañías y el área financiera del GAD del cantón Chone, con miras a incrementar la cultura tributaria en el sector rural y mitigar los niveles de informalidad y posible evasión en el pago de tributos. Y a la vez difundir que el pago de los impuestos repercutirá en la inversión en obras de servicio a la comunidad.
2. Es interesante también promover talleres de capacitación en temáticas afines a la administración municipal como: registro de títulos, obtención de patente municipal, tasas de habilitación, ordenanzas, y demás aspectos que agilicen la gestión dentro de las oficinas públicas, para que la ciudadanía cuente con el conocimiento apropiado y sepa qué requisitos le van a exigir antes de emprender algún negocio, hacer una ampliación de su vivienda, construcción, etc.
3. Finalmente, se recomienda la implementación de esta propuesta con el propósito de impulsar la recuperación de tributos, y mayores recursos para la ejecución de la obra pública y demás aspectos que son de interés social, a fin de mejorar la calidad de vida de los habitantes de Chone. Otro aspecto interesante, radica en la posibilidad de mantener un flujo de información permanente entre el sistema operativo del área de Tesorería, las ventanillas de recaudación en las Juntas Parroquiales de Chone, Empresas Públicas Municipales y demás entidades adscritas: y el sistema de base de datos, para que se notifique oportunamente al contribuyente cuando sea necesaria la actualización de los datos. Es importante

descentralizar los puntos de recaudación para agilizar a los usuarios el pago de sus tributos.

4. Entre las estrategias que se plantearon para incentivar a la ciudadanía, se establecieron cuatro acciones claves, pero se concluyó que el enfoque de esta propuesta sería en dos vías para tratar de solucionar el problema de manera integral. Por un lado, la idea es aumentar el conocimiento tributario de los contribuyentes, para que mejore su cultura tributaria y sientan que el pago de impuestos es un deber cívico; y, por otro lado, la necesidad de capacitar a los servidores públicos para que realicen un trabajo eficiente y traten de cobrar la cartera oportunamente.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alberto, C. C. (2019). El acceso a la justicia y la falta de proporcionalidad en la fijación del monto para la suspensión de la ejecución en la acción coactiva. *tesis*. Tulcan, Carchi, Ecuador.
- Aguilar, M. A. (agosto de 2012). Las bases de datos como herramienta para la investigación histórica. *Scielo*.
- Andrade. (2013). Procesos de crédito y cobranza para prevenir cartera vencida en Banco Pichincha. Guayaquil, Ecuador
- Arias, D., Buenaño, E., Oliva, N., & Ramírez, J. (2008). Historia del Sistema
- Barchfield, P. J. (2009). Cobro de impagados y recuperación de deudas: guía práctica para la recuperación de deudas. Gestión 2000.
- Aurora, S. M. (2017). Plan Estratégico De Recuperación De Cartera Vencida En El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Chimbo, Provincia Bolívar. Riobamba, Chimborazo, Ecuador.
- Basanta Zamudio, G. (2009). Comunicación persuasiva y mediación de conflictos organizacionales en universidades experimentales del Zulia.
- Aznar, V. (2005). Estrategias de cobranzas en épocas de crisis (3 ed.).

Calderón, Q. E. (septiembre de 2016). Revista: CE Contribuciones a la Economía. Obtenido de Edumed.net: <http://www.eumed.net/ce/2016/3/marketing.html>

Cazau, P. (2006). Introducción a la investigación en ciencias sociales. En P. Cazu, *Introducción a la investigación en ciencias sociales* (pág. 28). Buenos Aires.

Chávez. (17 de noviembre de 2016). Prácticas en Estrategias de Cobranza. Obtenido de Héctor Chávez: <http://hectorchavezb.blogspot.com/2016/11/practicas-en-estrategiasde-cobranza.html>

Chiriboga Rosales, Luis Albertho. (2008): Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, (Sexta Edición), Ecuador edición Universitaria.

Colina, V., & Mary, A. (2009). Gestión Financiera de la Pequeña y Mediana Industria en la ciudad de Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales RCS*, 65-89. Recuperado el 22 de Julio de 2015

Contreras, S. E. (2013). R. Científicas-El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. Obtenido de R. Científicas-El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/6115/3518>

Constitución de la Republica del Ecuador (2008). Régimen Tributario, sección Quinta. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

- Cruz, A. C (2018) "Factores que determinan la incobrabilidad de la cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Paján durante el periodo 2015 - 2016 y propuesta para reducir la cantidad de deudores" (tesis de maestría) Universidad católica Santiago de Guayaquil <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11694/1/T-UCSG-POS-MAE-195.pdf>
- Moscoso, J. (2013). La gestión de cobros y su incidencia en la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocha. La gestión de cobros y su incidencia en la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocha. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Facultad de Contabilidad y Auditoría.
- Escobar, E. (2003). El Proceso de Jurisdicción Coactiva. Medellín: Señal Editora.
- Escolme. (20 de 06 de 2015). Gestipolis. Recuperado el 23 de 01 de 2017, de Gestipolis: [http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero\\_cartera/contenido\\_u4.pdf](http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf)
- Escutia Claudia Loaiza. (2015) e "Modelo estratégico de comunicación para la divulgación de la ciencia que impulse políticas públicas a favor de la ciencia y la tecnología" UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto Presidencial del 3 de abril de 1981 [.file:///C:/Users/Lili%20Villacis/Downloads/MODELO%20ESTRAT%20COMUNICACION.pdf](file:///C:/Users/Lili%20Villacis/Downloads/MODELO%20ESTRAT%20COMUNICACION.pdf)
- Flores, M. M. (2016). Evaluacion de recursos directamente recaudados y su incidencia en la ejecucion presupuestal de la sociedad de Beneficencia Pública De Puno periodos 2013-2014. Puno, Puno, Perú.
- Freire, H. (10 de Julio de 2015). Gestión de cobranza y cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos. (F. Muñoz, Entrevistador)

Fundación Bill & Melinda Gates(2020) Las TIC como Herramienta Estratégica para Potenciar la Eficiencia de las Administraciones Tributaria. Seattle, Washington. Estados Unidos de América Centro Interamericano de Administraciones Tributarias – CIAT. Ciudad de Panamá. Panamá. ISBN: 978-9962-722-08-3

Gavilán, B., & Otros. (2008). Guía Básica para la Gestión Económica-Financiera en organizaciones no lucrativas. España: Berekintza

GADM Chone, [https://www.chone.gob.ec/pdf/lotaip2/documentos/cedpresup\\_ingresos\\_2018\\_Diciembre.pdf](https://www.chone.gob.ec/pdf/lotaip2/documentos/cedpresup_ingresos_2018_Diciembre.pdf).

González, I. L. (2014). *El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de quetzaltenango*. Quetzaltenango: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Osorio-Imelda.pdf>.

Hernández, R., & Otros. (2003). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill

Hollander, E. (1968). *Principios y métodos de psicología social*. Buenos Aires : Amorrurtu.

Hueso, A. (2012). Metodología y Técnicas cuantitativas de investigación. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.

Herrera. L Luz Stella. Díaz. R. Ximena (2018) Propuesta de Mejora en el Proceso de Recaudo de Cartera a una Universidad. Universidad Católica de Colombia Facultad de Ciencias Económicas Administración Financiera. Bogotá.

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22440/1/Propuesta%20de%20Mejora%20al%20proceso%20de%20cartera%20de%20una%20Universidad.pdf>

Ibarra, C. (26 de octubre de 2011). Metodología de la Investigación. Recuperado el 3 de agosto de 2015, de Metodología de la Investigación: <http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-deinvestigacion-exploratoria.html?m=1>

InSight, Acción. (2008). *Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza*. Boston.

UNEMI, R. (2013). Repositorio Universidad de Milagro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/11111>

Internas, S. d. (2012). *Una Nueva Política fiscal para el Buen Vivir*. Quito: Ediciones Abya-Yala.

Internas, S. d. (2013). Tributar le hace bien al país. *Introducción a la tributación*, <https://sites.google.com/site/tributarle hace bien al país/archivador>.

Taylor, S., & Bodgan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós

Lara, H. A. (2005). *Medición y control de riesgos financieros*. México: LIMUSA.

León Ruiz Juliana Lissette Lozano Salmon Eugenia Elizabeth. (2012). *Elaboración de un Plan Estratégico para el control y recuperación de cartera vencida que permita aumentar el índice de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda., en el cantón Naranjito*. Naranjito, Guayas, Ecuador.

[Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria - Inter Sri - Servicio de Rentas Internas.](#)

Ley Consolidada de España, (2018) Artículo 2. Concepto, fines y clases de los tributos. [BOE.es - BOE-A-2003-23186 Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.](#)

López, A. M. (2016). *Management and design: Convergence disciplinar*. Bogotá D.C: pensamiento y gestión.

López, L. (2013). Enfoque cuantitativo de la investigación. Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador

Los tributos en el Ecuador y su aportación al presupuesto General del Estado periodo 2016-2018 un estudio comparativo, 1 (Orellana Ulloa Milca Naara, Soto Gonzales Carlos Omar, Gutierrez Jaramillo Nestor Daniel 16 de 09 de 2019).

Luis, V. M. (2016). La Recaudación de impuestos municipales. su relación con el desarrollo sostenible del distrito Aramango 2015. Pimentel, Peru, Pru.

M. Planas, T. R. (2003). *La importancia de los datos*. Barcelona: C/Castelló.

REICE. (2010). *Introducción a los Procesos de Calidad*. Madrid: REICE.

Martin C. (12 de mayo de 2016). Créditos y cobranzas. Obtenido de <https://creditoycobranzablog.wordpress.com/2016/05/12/que-es-el-credito>

Molina Aznar, Víctor E. (2005). Estrategias de cobranza en época de crisis. Colombia: Isef.

Meigs, Williams, Haka, Bettner, (2000): Contabilidad, La base para decisiones Gerenciales, (undécima edición), Editorial MC GRAW HILL. Bogotá Meigs,

Merino, F. (2004). La Gestión de cobros y pagos en la cadena de valor financiera. Política Fiscal.



Mera. R.J. Mariela, Ordoñez. V.R. E. (2017): "Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>

<http://hdl.handle.net/20.500.11763/ec17rentabilidad-medic&servicessa>

Molina Aznar, Víctor E. (2005): Estrategia De Cobranza En Época De Crisis. Ediciones México.

Montalvo, J. A. (2018). Un delito fiscal conceptual. *DIALNET*, 45.

Morán, G., & Alvarado, D. (2010). Métodos de Investigación. México: Pearson.

Moreno, J. (2003). Planeación Financiera 2003 (Vol. Primer). México: Compañía

Moscoso, J. (2013). La gestión de cobros y su incidencia en la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocha. La gestión de cobros y su incidencia en la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocha. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Facultad de Contabilidad y Auditoría

Nacional, C. (2005). *Código Tributario*. Quito : Registro Oficial 38.

Noriega y Yagual. (septiembre de 2018). Repositorio Universidad de Guayaquil. Obtenido de tesis "Estrategias de recuperación de la cartera de clientes en PORCONECU S.A.": <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/37258>

Paz y Miño, J. (2015). Historia de los Impuestos en Ecuador. Quito: SRI - PUCE  
– THE

Peiro, u. A. (s.f.). 2019 NIF 2-Instrumentos Financieros, Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-credito.html>

Portas, N. (2 de noviembre de 2003). Gestipolis: Gestión de pagos y cobranzas. Recuperado el 21 de Julio de 2015, de Gestipolis: Gestión de pagos y cobranzas: <http://www.gestipolis.com/gestion-de-pagos-y-cobranzas/>

Quimí, & Otros. (2007). Sistema para la Gestión de Cobranzas Utilizando Dispositivos Móviles. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas.

Ramírez, I. (2011). Los diferentes paradigmas de investigación y su incidencia sobre los diferentes modelos de investigación didáctica. Paradigmas Investigativos, 25.

Ramírez, W. J. (2013). La modernización de la gestión administrativa del departamento de tesorería del gobierno autónomo descentralizado del cantón santa elena y la recaudación tributaria por concepto de impuestos prediales año 2013". Santa Elena, Santa Elena, Ecuador.

Sebá, E. C. (2014). La Cultura Tributaria como herramienta de política fiscal : la experiencia de Bogotá. *Revista Ciudades, estados y política 1 (1)*, 21-35.

Tejedaarquíñego, L. C. (2014). Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bella Vista Callao. Callao, Callao, Peru.

Tributario Ecuatoriano 1950-1999. Fiscalidad, 85-124.

Tumbaco, Z. L. (mayo de 2017). Repositorio de la Universidad de Guayaquil. Obtenido de plan estratégico para la gestión de cobranza en Disan ecuador S.A: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/20000/1>

Valores, C. N. (2016). CFN-Portafolioinfoctos. Obtenido de SHCP: [https://portafolioinfoctos.cnbv.gob.mx/Documentacion/minfo/00\\_DOC\\_R1.pdf](https://portafolioinfoctos.cnbv.gob.mx/Documentacion/minfo/00_DOC_R1.pdf)

Rivera, G. 2013. Análisis de las reformas tributarias y su incidencia en la recaudación fiscal con respecto al impuesto a la renta en quinquenio 2007- 2011. Tesis en Mg. Sc. en tributación. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, EC. p 19. (En línea). Consultado, 1 de jun. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3742/1/T1297-Rivera-Analisis.pdf>

Williams, Haka, Bettner, (2000): Contabilidad, La base para decisiones Gerenciales, (undécima edición), Editorial MC GRAW HILL. Bogotá

Villa. Z. E. (2014) “Análisis de la cartera vencida y propuesta para mejorar la gestión de cobro de impuestos a los predios urbanos y rústicos del gobierno autónomo descentralizado municipal de Mocache” (tesis de post grado) Universidad de Cuenca

[.http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/19985/1/Tesis.pdf](http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/19985/1/Tesis.pdf)

Montalvo, J. A. (2018). Un delito fiscal conceptual. *DIALNET*, 45.

Aguilar, M. A. (agosto de 2012). Las bases de datos como herramienta para la investigación histórica. *Scielo*.

- AURORA, S. M. (2017). PLAN ESTRATÉGICO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR. Riobamba, Chimborazo, Ecuador.
- Nacional, C. (2005). *Código Tributario*. Quito : Registro Oficial 38.
- Hollander, E. (1968). *Principios y métodos de psicología social*. Buenos Aires : Amorrurtu.
- Internas, S. d. (2013). Tributar le hace bien al país. *Introducción a la tributación*, <https://sites.google.com/site/tributarlehacebienalpais/archivador>.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador* . Quito: Registro Oficial 449.
- Ministerio de Finanzas del Ecuador. (2015). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización* . Quito.
- Sebá, E. C. (2014). La Cultura Tributaria como herramienta de política fiscal : la experiencia de Bogotá. *Revista Ciudades, estados y política 1 (1)*, 21-35.
- Internas, S. d. (2012). *Una Nueva Política fiscal para el Buen Vivir*. Quito: Ediciones Abya-Yala.
- Los tributos en el Ecuador y su aportación al presupuesto General del Estado periodo 2016-2018 un estudio comparativo, 1 (Orellana Ulloa Milca Naara, Soto Gonzales Carlos Omar, Gutierrez Jaramillo Nestor Daniel 16 de 09 de 2019).
- M. Planas, T. R. (2003). *La importancia de los datos*. Barcelona: C/Castelló.
- López, A. M. (2016). *Management and design: Convergence disciplinar*. Bogotá D.C: pensamiento y gestión.
- REICE. (2010). *Introducción a los Procesos de Calidad*. Madrid: REICE.
- González, I. L. (2014). *EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SUS EFECTOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS PRIVADOS EN LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO*. Quetzaltenango: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Osorio-Imelda.pdf>.
- Basanta Zamudio, G. (2009). Comunicación persuasiva y mediación de conflictos organizacionales en universidades experimentales del Zulia.
- ALBERTO, C. C. (2019). El acceso a la justicia y la falta de proporcionalidad en la fijación del monto para la suspensión de la ejecución en la acción coactiva. *tesis*. Tulcan, Carchi, Ecuador.

- Cazau, P. (2006). Introducción a la investigación en ciencias sociales. En P. Cazu, *Introducción a la investigación en ciencias sociales* (pág. 28). Buenos Aires.
- Zapata, E. E. (2017). Análisis del proceso de cartera venida en el negocio "almacenes Derick" en el período 2015-2016. *Análisis del proceso de cartera venida en el negocio "almacenes Derick" en el período 2015-2016*. Cuenca, Azuay, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/ucacue/724/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20ERIKA%20CUENCA.pdf>
- Luis, V. M. (2016). La Recaudacion de impuestos municipales. su relacion con el desarrollo sostenible del distrito Aramango 2015. Pimentel, Peru, Pru.
- FLORES, M. M. (2016). EVALUACION DE RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS Y SU INCIDENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE PUNO PERIODOS 2013-2014. Puno, Puno, Perú.
- LEÓN RUIZ JULIANA LISSETTE LOZANO SALMON EUGENIA ELIZABETH. (2012). Elaboración de un Plan Estratégico para el control y recuperación de cartera vencida que permita aumentar el índice de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda., en el cantón Naranjito” . Naranjito, Guayas, Ecuador.
- TEJEDAARQUIÑEGO, L. C. (2014). GESTION ADMINISTRATIVA Y SU MEJORA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRIFAL BELLA VISTA CALLAO. Callao, Callao, Peru.
- RAMÍREZ, W. J. (2013). LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA Y LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA POR CONCEPTO DE IMPUESTOS PREDIALES AÑO 2013”. Santa Elena, Santa Elena, Ecuador.
- Henríquez, J. Y. (s.f.). TRIBUTACIÓN: EQUIDADY/O EFICIENCIA. *CET Centro de Estudios tributarios Universidad de Chile*, 188.
- Enriquez, J. Y. (2016). Tributación: Equidad y/o Eficiencia. *Revista de Estudios Tributarios*, 223-259.
- Pérez, H. R. (2016). Problemática conceptualización de la residencia para efectos tributarios en los Estados miembros de la Comunidad Andina: el caso de las personas físicas. *Programa de Maestría en Planificación Tributaria y Fiscalidad* . Quito, Pichincha, Ecuador.
- (s.f.).