

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

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL CON
MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DE LOS
IMPUESTOS PREDIALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE 2014-
2018**

AUTORES:

**CLAUDIA BEATRÍZ JAMA FIGUEROA
ALFREDO GEOVANNY ZAMBRANO MOREIRA**

TUTOR:

ING. JEORGE MENDOZA GARCÍA

CALCETA, MARZO DE 2021

DERECHO DE AUTORÍA

Yo **CLAUDIA BEATRIZ JAMA FIGUEROA** con cédula de ciudadanía 1315326338, declaro bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DE LOS IMPUESTOS PEDIALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE 2014-2018** es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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



CLAUDIA BEATRIZ JAMA FIGUEROA

CC: 1315326338

DERECHO DE AUTORÍA

Yo **ALFREDO GEOVANNY ZAMBRANO MOREIRA**, con cédula de ciudadanía 1310822323, declaro bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DE LOS IMPUESTOS PEDIALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE 2014-2018** es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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



ALFREDO GEOVANNY ZAMBRANO MOREIRA
CC: 1310822323

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

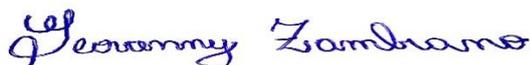
CLAUDIA BEATRIZ JAMA FIGUEROA, con cédula de ciudadanía 1315326338, autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DE LOS IMPUESTOS PEDIALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE 2014-2018**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Claudia Jama

CLAUDIA BEATRIZ JAMA FIGUEROA
CC: 1315326338

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

ALFREDO GEOVANNY ZAMBRANO MOREIRA, con cédula de ciudadanía 1310822323, autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DE LOS IMPUESTOS PEDIALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE 2014-2018**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



ALFREDO GEOVANNY ZAMBRANO MOREIRA
CC: 1310822323

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

ING. JEORGE VICENTE MENDOZA GARCÍA, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DE LOS IMPUESTOS PREDIALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE 2014-2018** que ha sido desarrollado por **CLAUDIA BEATRIZ JAMA FIGUEROA** y **ALFREDO GEOVANNY ZAMBRANO MORERIRA**, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



ING. JEORGE VICENTE MENDOZA GARCÍA
CC: 1303535114
TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DE LOS IMPUESTOS PEDIALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE 2014-2018**, que ha sido desarrollado por **CLAUDIA BEATRIZ JAMA FIGUEROA** y **ALFREDO GEOVANNY ZAMBRANO MOREIRA**, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Ing. Patricia García Vera, Mg

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

Lic. Anamey Mendoza Mera, Mg
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Econ. Fernando Mejía Loor, Mg
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

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

A Dios por permitirme terminar esta etapa tan importante en mi vida, por guiarme y darme la sabiduría necesaria para realizar y culminar los objetivos planteados en mi vida,

A mi madre la Sra. Fátima Figueroa Mera por darme una carrera, por confiar en mí, por guiarme, por ser la persona de la que he aprendido todas las cosas necesarias en mi vida, por dejar sus sueños para ayudarme a conseguir los míos, sin ella jamás lo hubiera logrado mis objetivos, y principalmente por ser la persona más constante y más bondadosa que he conocido, y

A mi padre el Sr. José Jama Vera, por todo el esfuerzo realizado durante todos estos años para poder llegar a culminar esta meta tan importante en mi vida, por apoyarme a su manera ya que sin decirme nada me enseñó el valor del esfuerzo de la lucha constante para lograr los objetivos, y que no hay condición física ni mental cuando se trata de luchar por lo que se quiere. Igualmente agradezco a mi hermano Santiago Jama porque con su ejemplo aprendí que el único que puede cambiar su condición de vida es uno mismo.

Claudia Jama

CLAUDIA BEATRIZ JAMA FIGUEROA

AGRADECIMIENTO

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

A los seres humanos importantes que han estado junto a mí en todo momento, es por ello que voy a dedicar este logro alcanzado, a quienes me brindaron su apoyo, llenaron de fe, esperanza y amor,

A nuestro creador que es Dios, por haber brindado una oportunidad de existir en este mundo, darme bendición en mi vida y permitirme haber llegado a este momento tan importante,

A mis padres y hermanas por el apoyo incondicional que me brindaron durante mi formación como profesional, y

A mis docentes, gracias por su colaboración, tiempo brindado y su apoyo, así como por enseñanza que nos transmitieron en el desarrollo profesional.



ALFREDO GEOVANNY ZAMBRANO MOREIRA

DEDICATORIA

La presente tesis va dedicada a mis padres, Fátima Figueroa y José Jama ya que ellos han sido las personas más importantes y las que más apoyo me han brindado en esta etapa de la vida, a pesar de mis errores y de todas las cosas que alguna vez hice siempre han estado ahí para brindarme todo lo bueno de ellos, dándome la confianza y la fortaleza para lograr mis objetivos mediante sus ejemplos de superación y de lucha constante, también a las personas que no confiaron en mí, que trataron de terminar con mis sueños, que en vez de ser un apoyo fueron un obstáculo en mi vida, gracias porque aquello me dio el valor necesario y el empuje para alcanzar lo que me propuse, hoy no me queda más que decir que sin ellos; si pude.

Claudia Jama.

CLAUDIA BEATRIZ JAMA FIGUEROA

DEDICATORIA

La presente tesis va dedicada con mucho amor a Dios, a mis padres, dan siempre la vida por mí; a todas aquellas personas que no se detienen y luchan con lo que tienen por cumplir sus sueños y convertirlos en dulces realidades, convirtiéndose en ejemplo de superación y con atrevimiento desafían las adversidades sacando lo positivo a toda situación, y especialmente a quienes no confiaron en mí, hoy no me queda más que decir, ¡Sí se puede!



ALFREDO GEOVANNY ZAMBRANO MOREIRA

CONTENIDO GENERAL

DERECHO DE AUTORÍA.....	ii
DERECHO DE AUTORÍA.....	iii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iv
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	vi
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
DEDICATORIA.....	x
DEDICATORIA.....	xi
CONTENIDO GENERAL.....	xii
CONTENIDO DE TABLAS Y FIGURAS	xvii
RESUMEN	xviii
PALABRAS CLAVE.....	xviii
ABSTRACT	xix
KEY WORDS	xix
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	7
1.3. OBJETIVOS	10
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	10
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEA A DEFENDER	11
CAPÍTULO II. MARCO TEÒRICO	12

2.1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	12
2.1.1. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	12
2.1.2. CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	12
2.1.3. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA	13
2.1.4. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DESCENTRALIZADA.....	14
2.2. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO	15
2.2.1. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE.....	15
2.2.2. MISIÓN	15
2.2.3. PRINCIPIOS	16
2.2.4. COMPETENCIA DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS	16
2.2.5. AUTONOMÍA DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES	17
2.3. FINANCIAMIENTO DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS.....	18
2.3.1. INGRESOS PROPIOS DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS	18
2.3.2. RECAUDACIÓN DE INGRESOS DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS.....	18
2.3.3. CLASIFICACIÓN DE LOS INGRESOS PROPIOS DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES	19
2.3.4. IMPUESTOS DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS	19
2.3.5. RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS.....	20
2.3.6. CLASIFICACIÓN DE LOS IMPUESTOS DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS.....	21
2.4. IMPUESTO PREDIAL	21

2.4.1.	IMPORTANCIA DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL	22
2.4.2.	IMPUESTO PREDIAL URBANO	22
2.4.3.	FECHA DE CANCELACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL URBANO.	23
2.4.4.	DESCUENTO DEL IMPUESTO PREDIAL URBANO	23
2.4.5.	RECARGO POR MORA DEL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL URBANO	24
2.4.6.	EXENCIONES DEL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL URBANO...	24
2.4.7.	IMPUESTO PREDIAL RURAL.....	25
2.4.8.	FECHA DE CANCELACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL RURAL....	25
2.4.9.	DESCUENTO DEL IMPUESTO PREDIAL RURAL	26
2.4.10.	RECARGO POR MORA DEL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL RURAL	26
2.4.11.	EXENCIONES DEL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL RURAL	26
2.5.	CARTERA	27
2.5.1.	FORMAS DE PAGO	27
2.5.2.	FACILIDADES DE PAGO	28
2.5.3.	PROCESO DE COBRANZA	30
2.5.4.	GESTIÓN DE NOTIFICACIÓN	30
2.5.5.	GESTIÓN DE COACTIVA	31
2.5.6.	CARTERA POR VENCER	34
2.5.7.	CARTERA VENCIDA.....	34
2.5.8.	CARTERA CASTIGADA.....	34
2.6.	GESTIÓN PÚBLICA.....	35
2.6.1.	IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA	35
2.6.2.	CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN PÚBLICA	36
2.6.3.	RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN PÚBLICA	36

2.6.4.	EVALUACIÓN.....	37
2.6.5.	OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN.....	37
2.6.6.	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	38
2.6.7.	INDICADORES DE GESTIÓN.....	38
2.6.8.	OBJETIVO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN.....	39
2.6.9.	TIPOS DE INDICADORES DE GESTIÓN	40
2.7.	PLAN DE MEJORA	40
2.7.1.	FUNCIÓN DEL PLAN DE MEJORA	41
2.7.2.	CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE MEJORA	41
2.7.3.	ELEMENTOS DEL PLAN DE MEJORA	42
2.7.4.	METODOLOGÍA PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA.....	43
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO		44
3.1.	UBICACIÓN	44
3.2.	DURACIÓN.....	44
3.3.	VARIABLES EN ESTUDIO	45
3.3.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE	45
3.3.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	45
3.4.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	45
3.4.1.	INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	45
3.4.2.	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	46
3.5.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	46
3.5.1.	MÉTODO INDUCTIVO	46
3.5.2.	MÉTODO DEDUCTIVO.....	47
3.5.3.	MÉTODO ANALÍTICO Y SINTÉTICO.....	47
3.6.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	48
3.6.1.	ENTREVISTA	48
3.6.2.	OBSERVACIÓN.....	48

3.7. MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN	49
FASE 1: EXAMEN DE LA CARTERA VENCIDA POR IMPUESTOS PEDIALES APLICANDO INDICADORES DE GESTIÓN PARA VALORAR LA RECUPERACIÓN EN EL PERÍODO 2014-2018.....	49
FASE 2: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS Y LAS ESTRATEGIAS APLICADAS PARA SU RECUPERACIÓN DENTRO DEL PERÍODO DE ESTUDIO.	50
FASE 3: PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DE LOS IMPUESTOS PEDIALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE EN EL PERÍODO DE ANÁLISIS.....	51
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	52
4.1. EXAMEN DE LA CARTERA VENCIDA POR IMPUESTOS PEDIALES APLICANDO INDICADORES DE GESTIÓN PARA VALORAR LA RECUPERACIÓN EN EL PERÍODO 2014-2018.	52
4.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS Y LAS ESTRATEGIAS APLICADAS PARA SU RECUPERACIÓN DENTRO DEL PERIODO DE ESTUDIO.	63
4.3. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DE LOS IMPUESTOS PEDIALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE EN EL PERIODO DE ANÁLISIS.	68
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
5.1. CONCLUSIONES	72
5.2. RECOMENDACIONES	73
BIBLIOGRAFÍA	74
ANEXOS	80
ANEXO 1	80
ANEXO 2	82

CONTENIDO DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Técnica del semáforo	58
Tabla 2. Resultados de la evaluación correspondiente hacia el cumplimiento de los indicadores.....	58
Tabla 3. Resultados de cartera vencida.....	59
Tabla 4. Cartera vencida impuesto predial urbano	66
Tabla 5. Cartera vencida impuesto predial rural	66
Figura 1. Mapa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.....	44
Figura 2. Análisis de la entrevista aplicada.....	55
Figura 3. Análisis de la entrevista aplicada.....	56
Figura 4. Análisis de la entrevista aplicada.....	57
Figura 5. Proceso de recuperación de cartera vencida	64
Figura 6. Plan de mejora	70
Figura 7. Entrevista la Coordinadora del Departamento de Rentas Internas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.....	82
Figura 8. Entrevista la Coordinadora del Departamento de Rentas Internas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.....	82
Figura 9. Entrevista a la Coordinadora del Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone	83
Figura 10. Entrevista a la Coordinadora del Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.....	83
Figura 11. Entrevista al Abogado de Coactiva del Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.....	84
Figura 12. Entrevista al Abogado de Coactiva del Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.....	84

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad, evaluar la gestión administrativa para la recaudación de impuestos prediales que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone periodo 2014- 2018. Con el fin de lograr el cumplimiento de este objetivo, se emplearon los métodos inductivo, deductivo y analítico, aquellos que detallan características del objeto de estudio. Así mismo, se utilizaron técnicas, como la entrevista con el fin de obtener información sobre procesos administrativos, servicios que brinda, la recaudación de impuestos, entre otros aspectos. Por consiguiente, se utilizaron indicadores de gestión, los cuales permitieron la aplicación de la técnica del semáforo para evaluar el grado de cumplimiento en los impuestos recaudados, en donde tuvo como resultado demostrar la deficiencia que existe en la gestión y en las actividades que se realiza, afectando a la recuperación de la cartera vencida de impuestos prediales lo que genera la falta de ingresos para la ejecución de planes sociales, en última instancia una vez aplicadas estas herramientas se dio paso al diseño y aplicación de un plan de mejora, el cual contiene medidas óptimas para mitigar falencias encontradas en la gestión de dicho departamento, para fortalecer la gestión en el área de estudio.

PALABRAS CLAVE

Administración pública, indicadores, financiamiento, plan de mejora.

ABSTRACT

The purpose of this research was to evaluate the administrative management for the collection of property taxes carried out by the Municipal Decentralized Autonomous Government of the canton Chone period 2.014- 2.018. In order to achieve the fulfilment of this objective, inductive, deductive and analytical methods were used, those detailing characteristics of the object of study. They were also used such as interviewing for information on administrative processes, services it provides, tax collection, among other aspects. Therefore, management indicators were used, which enabled the application of the traffic light technique to assess the degree of compliance in the taxes collected, where it resulted in demonstrating the lack of management and activities, affecting the recovery of the overdue portfolio of property taxes what generates the lack of income for the implementation of social plans, ultimately once these tools were applied, gave way to the design and implementation of an improvement plan, which contains optimal measures to mitigate deficiencies found in the management of that department, to strengthen management in the area of study.

KEY WORDS

Public administration, indicators, financing, improvement plan.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 238 dictamina que:

El régimen tributario se regulará por los principios básicos de igualdad, proporcionalidad y generalidad. Los tributos, además de ser medios para la obtención de recursos presupuestarios, servirán como instrumento de política económica general. Las leyes tributarias estimularán la inversión, la reinversión, el ahorro y su empleo para el desarrollo nacional. Procurarán una justa distribución de las rentas y de la riqueza entre todos los habitantes del país. (p.82)

Los impuestos son rubros que están sustentados en un marco legal, mismos representan ingresos que proporcionan presupuestos necesarios a los gobiernos por ende se los determina como las contribuciones que el ciudadano otorga al Estado para el cumplimiento de necesidades económicas, políticas y sociales, además de contribuir al gasto público.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizado (GAD) en Ecuador tienen como razón de ser procurar el bienestar de la colectividad y aportar al fomento y protección de los intereses locales, para el cumplimiento de sus objetivos y metas, se financia con ingresos corrientes, de capital y de financiamiento, internamente de los ingresos corrientes propios están los que provienen de impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras generales o específicas; los de venta de bienes y servicios; los de renta de inversiones y multas; los de venta de los activos no financieros y recuperación de inversiones. (Cruz, 2017, p.3)

Las divisas generadas por los gobiernos autónomos descentralizados permiten atender la demanda del servicio público, ya que con ellas se contribuye de forma directa al mejoramiento de la calidad de vida de las personas dentro de su territorio en cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política del Estado,

y El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

El Servicio de Rentas Internas (SRI) 2019, publica boletín económico para dar a conocer la recaudación de los gobiernos autónomos descentralizado en el año 2018 el mismo que establece que:

De enero a diciembre de 2018, la recaudación tributaria llegó a USD 15.145 millones, con un crecimiento del 10,7%, es decir, USD 1.465 millones más que el año 2017 en el que se registraron USD 13.680 millones, esto significa que el 2018 es el año con el mejor resultado de recaudación desde el 2000. Además, el Impuesto a la Renta fue el rubro que más creció en 2018, cerrando con 5.320 millones lo cual significó una variación positiva del 27 por ciento. (p.1)

La recaudación de los diversos rubros permite la implementación de bienes y servicios en la comunidad, es por esto que por medio del boletín del SRI se establece que en el año 2018 tuvo valores favorables relacionados a este proceso en donde se constituye el cumplimiento de los objetivos organizacionales, así como la responsabilidad del contribuyente por intermedio del pago.

Entre los diversos problemas que engloban a que no se cumpla con el proceso de recaudación de impuestos prediales, radica en la mala administración de los Gobiernos, es por esto que Valencia (2019) destaca que:

Ecuador presenta una alta cantidad de tributos municipales, sin embargo, no existe una eficiente recaudación por parte de los GAD Municipales. En efecto, la inadecuada gestión de las municipalidades implica que estas entidades no sean autosuficientes; provocando que dependan estrechamente de los recursos del Gobierno Central. A su vez, existen algunos factores que llevan a obtener un bajo nivel de recaudación del impuesto predial tales como: los registros incompletos en la base catastral, debido a la falta de presupuesto por parte de los municipios/distritos para realizar y actualizar los catastros; incumplimiento de pago por parte de los contribuyentes, ya sea por la falta de confianza

del pueblo hacia sus gobernantes o el desconocimiento de las normativas; y la ineficiencias en la recaudación por parte de la administración tributaria de los gobiernos locales. (p.1)

Es necesario evaluar la gestión de recaudación de impuestos prediales del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Chone, debido a que este es el ente rector de la administración tributaria cantonal, lo que permitirá conocer los principales obstáculos para efecto de la recaudación, insumo que servirá para fortalecer el sistema, por ser esta una de las fuentes de ingresos importantes del presupuesto municipal para el financiamiento del gasto corriente y entrega de servicio público, recursos que dinamizan la economía y el desarrollo del cantón. Así mismo una eficiente recuperación de estos valores no solo fortalecen la gestión municipal, sino que también crean mayor independencia presupuestaria y con ello mejorar la autonomía.

Por otra parte, la defectuosa administración dentro de los Gobiernos Autónomos Municipales en relación al cobro de tributos contribuye a que la recuperación de la cartera no se complete, es por ello que Cortez (2015) al hablar de la cartera vencida establece que:

La mayoría de los Gobiernos Municipales no cuenta con un modelo de gestión adecuado para la recuperación de cartera y un debido sistema de cobranzas que aporte a la reducción de cartera, los procedimientos tradicionales en términos generales no han contribuido a reducir la cartera, sino al contrario la falta de control en el proceso de emisión de nueva deuda, en el mediano plazo ha incidido en el incremento de estos rubros. Los procesos de depuración de cartera vencida se deben tener en cuenta las limitaciones de recursos y la ineficiente relación costo-beneficio, muchas veces hacen que éstos se posterguen o en algunos casos no se realicen, incidiendo en el estancamiento de la recuperación de la cartera. (p.72)

La implementación de normativas poco efectivas de la cartera de las instituciones públicas, limita a que los procesos relacionados con la recuperación del pago total de los rubros por concepto del impuesto predial no se constituyan de

manera efectiva, perjudicando a la institución ya que al poseer una cartera poco eficiente incide en que los saldos en deuda no se recuperen en su totalidad restringiendo la toma de decisiones para la implementación de bienes y servicios en la comunidad.

La necesidad de la recaudación del impuesto predial en el Ecuador se basa en la obtención de ingresos que formen parte del presupuesto público es por esto que, Veliz (2015) detalla que:

Este impuesto se establece en el 2007 con la Ley Reformativa para la Equidad Tributaria en el Ecuador, pero permaneció sin ejecutarse en los años 2008 y 2009. Esta ley fue recién ejecutada a partir del año 2010, y se ve reflejado su resultado en la recaudación final de impuestos para este período. (p.33)

Los impuestos prediales ingresos que se sustentan en el marco legal, los cuales tienen como propósito contribuir al presupuesto del gobierno, de tal manera Guerrero y Noriega (2015) detalla que:

El impuesto predial, territorial o inmobiliario, se define como el gravamen al valor de la propiedad o posesión de predios, urbanos o rurales, se precisa que una de sus características es la de ser un impuesto al valor del suelo: no a la edificación sino al componente suelo, por ser una mercancía que tiene unas reglas de formación de precios distinta de otras mercancías. (p.72)

Es un tributo que cobran los municipios con base al valor de la propiedad o posesión de predios urbanos o rurales, siendo una contribución por parte del ciudadano dueños de un inmueble o vivienda, oficina entre otros, entre su principal objetivo está en que los gobiernos al ser los encargados de la recaudación de dicho rubro, cuente con recursos financieros para hacer uso del cumplimiento de las distintas obligaciones que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, sin embargo el costo varía según la ubicación, la extensión y otros factores que repercuten a su cobro.

Vergara (2011) citado por Briones y Carvajal (2015) al hacer referencia a la recaudación establece que:

Como regla general, los gobiernos necesitan ingresos para proveer bienes y servicios para la sociedad, como infraestructura, educación, salud, entre otros. Para financiar estas inversiones, los gobiernos recaudan impuestos, siempre ligados al desafío de encontrar una manera que garantice los ingresos públicos, y a su vez evite la evasión fiscal del sector privado. Los impuestos son esenciales para el desarrollo económico y social, por ello, la sociedad y las empresas tienen un papel clave como contribuyentes y los gobiernos en la consecución de un sistema tributario justo, estable y sostenible. El tamaño de la carga impositiva sobre las empresas influye en la inversión y el crecimiento. (p.13)

Mediante el proceso de recaudación de impuestos, se beneficia directamente a la ciudadanía ya que esta actividad permite suministrar de bienes y servicios al ciudadano. Ante lo determinado por el autor cabe destacar que, los impuestos son uno de los principales factores que proporcionan entradas monetarias a los gobiernos, es por ello que el proceso de recaudación está dirigido a la distribución de bienes y servicios con el fin de proporcionar múltiples beneficios relacionados con salud, educación, entre otros. En la actualidad dichas instituciones, se han visto en la necesidad de recaudar diversos impuestos para solventar gastos en torno a satisfacer las necesidades de la sociedad.

En el caso del impago en el proceso de recaudación de los impuestos existen diversas normativas ante esta situación, Véliz (2015) establece que:

La ley determina el proceso necesario que se debe seguir, como, por ejemplo, se procede al embargo de bienes para su venta, beneficios, multas, pago de tasa de interés superiores a las vigentes en el mercado, incautación de bienes inmuebles y la reclusión como medio de efectuar el pago. Así como al contribuyente se le embargan bienes en caso de impago, como se expuso previamente, también es importante mencionar las sanciones por incumplimiento de responsabilidades relacionadas con

la tributación municipal, las cuales son impuestas por el jefe de la dirección financiera. (p.21)

La falta del pago de los impuestos prediales, ha sido uno de los factores más perjudiciales para la obtención de ingresos, lo que afecta directamente a la consecución de bienes y servicios para el bien común, es por esto que mediante normativas en la ley se determina que existe sanciones y multas para las personas que se rehúsen a realizar el proceso de reembolso de dicho rubro ya que es una de las obligaciones del ser humano es aportar para el desarrollo de planes en beneficio social.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone es una institución pública que tiene entre sus principales objetivos administrar el progreso del cantón, sin embargo, la ineficiencia en los procesos que realiza ha recaído en la pérdida de credibilidad de la gestión es por esto que Bravo (2012) determina que:

El Municipio del Cantón Chone, es un Gobierno Autónomo descentralizado, que se encuentra entre los más grandes del municipio del país, tanto en extensión territorial como en densidad poblacional, por lo tanto es uno de los municipios que más recursos obtiene del estado, a pesar de ellos, los recursos propios con los que debe sustentar su presupuesto es sumamente bajo, y poco atendido, lo que permite que los recursos para realizar gestión de obras públicas sea mermado por los gastos corrientes que deben sumir para la operatividad de la institución. Uno de los mayores problemas de la institución es que no cuenta con un sistema de indicadores de gestión que permiten identificar las fortalezas y/o debilidades de los diferentes programas institucionales, especialmente del área de tesorería, que es la encargada de recaudar los ingresos propios por concepto de impuestos, tasas y contribuciones. (p. 10)

La administración municipal, no cuenta con indicadores de gestión que midan la eficiencia administrativa, los mismos que siempre son agentes determinantes para que todo proceso de producción, se lleve a cabo con

eficiencia y eficacia, ni tampoco cuentan con un manual de aplicación de indicadores de gestión. (p. 1)

La finalidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone se basa en la obtención de bien común, por medio de la atención de las distintas necesidades de la ciudad, sin embargo al no contar con un eficiente sistema de indicadores que mida la eficacia de las actividades dentro de la administración incide en el incumplimiento de leyes y normativas perjudicando al proceso de recaudación efectiva a corto y largo plazo para generar ingresos propios dentro de la institución los cuales limitan a la implementación de obras y servicios y a la operatividad dentro de la organización .

Es indispensable recalcar que las actividades dentro de una institución son procesos que tienen como finalidad cumplir con los objetivos organizacionales, sin embargo existen algunas deficiencias que limitan a que las actividades se realicen de manera eficiente, es por esto que la implementación de un sistema de control de gestión permite el seguimiento del desempeño de la persona dentro de la organización por medio de la evaluación de la gestión que se realiza lo que contribuye a determinar falencias o procesos mal ejecutados con el propósito de que se corrijan por medio del control .

¿Cómo beneficia una evaluación de la gestión recaudatoria de impuestos prediales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Washco (2015) hace énfasis en que la recaudación de los impuestos es el proceso en donde:

Los tributos constituyen uno de los ingresos de mayor importancia y a través de su recaudación el estado financia los gastos públicos como: salud, obras públicas, educación, seguridad, etc. Con esto puede impulsarse al país para encontrar una salida a la pobreza e iniciar la vía al progreso, con la redistribución equitativa del ingreso, que lograra reducir las desigualdades sociales. (p.14)

De manera social, el presente trabajo es un aporte importante para los usuarios ya que por medio de este se permite realizar la evaluación de las múltiples falencias que existen dentro del área de gestión, lo que fomenta a la implementación de mecanismos eficaces para facilitar el acceso al servicio de forma eficaz, disminuyendo la tardanza, de manera simultánea la institución se beneficia ya que por medio del diagnóstico presentado se puede determinar las debilidades y fortalezas del departamento de recaudación de impuestos prediales, así como los elementos que obstaculizan el procedimiento de gestión de la cobranza, y exponer una propuesta que contribuya al mejoramiento de la gestión de recaudación.

Los impuestos son aportes establecidos por la ley que tienen como fin poder solventar gastos públicos del Estado, por lo tanto, Plúas (2015) destaca que:

Tienen un rol fundamental para los ingresos del país, debido a que son un pilar fundamental para el desarrollo de los proyectos estatales, especialmente, en el ámbito de servicios sociales en favor de los ecuatorianos, como por ejemplo en salud, educación y vivienda, entre otros. Además, el Estado para cumplir con sus funciones utiliza la política económica, la misma que tiene como objetivos lograr la estabilidad económica (producción, precios y empleo); incrementar la calidad de vida de la población, mediante la mejora continua del acceso a diferentes servicios como salud, vivienda y educación; redistribuir la producción y la renta que son generadas por el mercado. (p.4)

En lo económico se justifica mediante la implementación de un método de gestión eficiente para los usuarios, se permite optimizar los procesos económicos, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales de la gestión de recaudación de los impuestos prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone, ayudando de manera significativa al ordenamiento, coordinación en los proyectos económicos que vincule a la institución y a la sociedad.

De manera legal el Código Orgánico organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD (2010) en su artículo 215 establece que:

El presupuesto de los gobiernos autónomos descentralizados se ajustará a los planes regionales, provinciales, cantonales y parroquiales respectivamente, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, sin menoscabo de sus competencias y autonomía. El presupuesto de los gobiernos autónomos descentralizados deberá ser elaborado participativamente, de acuerdo con lo prescrito por la Constitución y la ley. Las inversiones presupuestarias se ajustarán a los planes de desarrollo de cada circunscripción, los mismos que serán territorializados para garantizar la equidad a su interior. (p. 77)

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados en el Ecuador tienen como principal objetivo procurar el bienestar de la ciudadanía, protegiendo intereses locales, es por esto que tienen la facultad de administrar los diversos catastros, los cuales proporcionan a la ciudadanía de bienes y servicios. La recaudación de impuestos es un proceso que está destinado a cumplir con la satisfacción de necesidades prioritarias que los individuos de la comunidad requieren basándose en la inversión de obras e implementación de servicios, por medio del porcentaje que se recauda por parte del individuo para beneficiar a la sociedad.

Por otra parte, el Código Orgánico organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD (2010) en su artículo 490 determina que:

Los impuestos municipales o metropolitanos son de exclusiva financiación de dichos gobiernos autónomos descentralizados o de coparticipación. Son de exclusiva financiación municipal o metropolitana los que, conforme a disposiciones constitucionales o legales, se han creado o pueden crearse solo para el presupuesto municipal o metropolitanos; y de coparticipación, los que corresponden al presupuesto municipal como partícipe del presupuesto estatal. (p. 145)

Es de vital importancia la recaudación de impuestos en beneficio a las Municipalidades, debido a que permiten la obtención de ingresos, para el financiamiento de obras públicas y servicios. Los tributos son uno de las principales fuentes de ingresos en el presupuesto de los GADS, ya que de esto depende cubrir las necesidades de la ciudadanía, siendo de mucha importancia

la participación por parte de los gobiernos, quienes son los representantes administrativos de la sociedad, así como el de los contribuyentes los cuales son los beneficiarios.

El Plan Nacional de Desarrollo (2017-2021) en su Eje 3 establece que:

Uno de los objetivos de la gestión pública es construir un servicio inclusivo, eficiente y de calidad, comprometido con la ciudadanía y alejado de viejas prácticas burocráticas que estuvieron enraizadas durante el neoliberalismo. Con esta finalidad se promulgó la Ley Orgánica de Servicio Público. (p.94)

Mediante lo expuesto, es indispensable recalcar que la calidad de la vida va ligada a la mejora de los servicios públicos así como la accesibilidad a estos, es por esto que la investigación se justifica, ya que es de suma importancia establecer que las instituciones que estén relacionadas a brindar servicios a la ciudadanía sean capaces de sostener sus operaciones por sí mismas, de tal modo que puedan generar ingresos capaces de mantener y contribuir al mejoramiento de los servicios públicos que solicita la población.

La presente investigación se respalda desde el punto de vista metodológico ya que por medio de la evaluación de la gestión de recaudación de impuestos prediales del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Chone 2014-2018, permite encontrar soluciones a las distintas falencias que existen en el proceso de recaudación de impuestos prediales, con tales resultados se tendrá también la posibilidad de generar cambios significativos por medio de las estrategias del plan de mejora.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión recaudatoria de los impuestos prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone en el periodo 2014-2018.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Examinar la cartera vencida originada de los impuestos prediales aplicando indicadores de gestión para valorar la recuperación en el periodo 2014-2018.
- Analizar los resultados obtenidos y las estrategias aplicadas para su recuperación dentro del periodo de estudio.
- Proponer un plan de mejora para la recuperación de la cartera vencida de los impuestos prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone en el periodo de análisis.

1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEA A DEFENDER

La evaluación de la gestión de cobranza en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone permite mejorar los procesos administrativos para la recuperación de la cartera vencida en el periodo 2014-2018.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La Constitución de la República del Ecuador establece en su artículo 227 que, “la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (p. 72). En cierto modo la administración pública es la actividad que se realiza en las instituciones que están orientadas al ámbito público, y que tienen como objetivo garantizar los derechos de la persona por medio del correcto manejo de los recursos disponibles para la satisfacción del interés público.

2.1.1. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La Administración Pública comprende el conjunto de órganos del sector público conformados para realizar la tarea de administrar y gestionar organismos, instituciones y entes del Estado. Fortún (2020) refiere que, es la gestión que se implementa en las instituciones y entes públicos, que reciben de parte del poder político recursos necesarios para asistir los diversos intereses ciudadanos con el fin de generar el bien común por medio del orden jurídico. La Administración Pública viene a cumplir una función fundamental, tal función viene a ser la de establecer y fomentar una relación estrecha entre el poder político o gobierno y el pueblo.

2.1.2. CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La administración pública tiene como principio, ser la función que se encargue del eficiente manejo de los recursos financieros y de la dirección del trabajo humano, el cual se debe de enfocar en el cumplimiento de los intereses públicos en beneficio de la sociedad, es así que, Pacheco (2020) manifiesta que entre las características que más se destacan dentro de este tipo de administración, se encuentran:

Esta administración permite satisfacer las necesidades de los ciudadanos por medio de los bienes y servicios correspondientes. Las normas jurídicas son las bases fundamentales de la administración pública. Contiene una estructura que abarca la mayor parte de las direcciones administrativas de los organismos públicos. Está en derecho de asignar los recursos correspondientes para la ejecución de proyectos con fines sociales, políticos, económicos y culturales. Garantiza el derecho ciudadano. Los atributos de esta administración los concede la nación. Las decisiones son tomadas grupalmente y no individualmente. Algunas veces puede ser burocrática. (p.6)

Las características de la Administración Pública se determinan como las cualidades que posee dicha administración en relación a las acciones que se realizan para satisfacer las necesidades de la persona, dichas características permiten la correcta ejecución de las actividades enfocadas al bien común en la sociedad actual.

2.1.3. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA

La administración pública central es la actividad política, jurídica y técnica que es ejercida por el Presidente de la República por medio de instituciones públicas, órganos y procedimientos que se rigen bajo los principios de transparencia y eficiencia, es así que el Estatuto del régimen jurídico administrativo de la función ejecutiva (2018) en su artículo 5 detalla que, “la Función Ejecutiva la ejerce el Presidente de la República quien representa al Estado en forma extrajudicial, ejerce la potestad reglamentaria y tiene a su cargo la dirección de toda la Administración Pública Central e Institucional ya sea directa o indirectamente a través de sus ministros o delegados” (p. 2).

El Código Orgánico Administrativo (2017) en su artículo 44 establece que, el Presidente de la República es responsable de la administración pública central que comprende:

La Presidencia y Vicepresidencia de la República. Los ministerios de Estado. Las entidades adscritas o dependientes. Las entidades del sector público cuyos órganos de dirección estén integrados, en la mitad o más, por

delegados o representantes de organismos, autoridades, funcionarios o servidores de entidades que integran la administración pública central. (p. 8)

2.1.4. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DESCENTRALIZADA

La administración pública descentralizada se determina como el proceso mediante el cual el gobierno central cede atribuciones a gobiernos seccionales autónomos, organismos de desarrollo regional y organismos seccionales dependientes, con el propósito de que dichas entidades participen en la distribución de recursos financieros para proveer de servicios públicos a la comunidad, es por ello que el Estatuto del régimen jurídico administrativo de la función ejecutiva (2018) en su artículo 51 establece que:

Mediante la descentralización administrativa se transfieren de manera definitiva funciones que desempeñan órganos de la Administración Central a favor de entidades de Derecho Público de la Administración Pública Institucional (descentralización funcional) o del Régimen Seccional Autónomo descentralización territorial. (p. 18)

Por otro lado, el Código Orgánico Administrativo en su artículo 83 determina que:

La descentralización de la gestión del Estado consiste en la transferencia obligatoria, progresiva y definitiva de competencias, con los respectivos talentos humanos y recursos financieros, materiales y tecnológicos, desde la administración pública central hacia los Gobiernos Autónomos Descentralizados, a través del procedimiento previsto en la ley. (p.14)

La descentralización administrativa es el procedimiento democrático que delega atribuciones del gobierno central a favor de organismos, gobiernos regionales, gobiernos seccionales o municipales, con el propósito de que se cumplan ciertas funciones y la prestación de servicios públicos a la sociedad, por medio de la transferencia del poder económico y administrativo.

2.2. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO

Los gobiernos autónomos descentralizados son instituciones que forman parte de la organización territorial del Estado, por tal motivo la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 238 establece que:

Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. (p. 82)

2.2.1. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE

De acuerdo con el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización COOTAD (2010) en su artículo 53 determina que:

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden. (p. 27)

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone es una institución pública creada desde 1984, cuyo objetivo se fundamenta en la atención y solución a las necesidades de la población, que junto al personal que la constituye brinda al ciudadano servicios de calidad como determinan su visión, misión y objetivos.

2.2.2. MISIÓN

Promover el desarrollo sustentable territorial de manera concertada, entre las autoridades públicas y la comunidad, con miras a crear redes, cadenas productivas y competencia asociativa, a fin de lograr el buen vivir de su población. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone, 2020)

2.2.3. PRINCIPIOS

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chone, sustenta sus competencias en los siguientes principios:

- **Principio de solidaridad.** Distribuir los recursos y bienes públicos para corregir inequidades sociales y políticas públicas de inclusión social.
- **Principio de complementariedad.** Los planes, programas y proyectos de la Municipalidad de Chone serán complementarios al Plan Nacional de Desarrollo, para optimizar recursos y mantener la dirección estratégica.
- **Principio de equidad urbana y rural.** Asegurar igualdad de oportunidades en la generación y acceso a los servicios públicos a todos los habitantes.
- **Principio de participación ciudadana.** Garantizar el derecho de participación ciudadana intercultural en el control social de planes y presupuestos, así como asegurar su concurso para informes de rendición de cuentas.
- **Principio de sustentabilidad del desarrollo.** Impulsar políticas públicas que promuevan las potencialidades, capacidades y vocaciones del territorio para mejorar el entorno territorial y el nivel de vida de su población; y, los demás que establezcan la Constitución y las leyes (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone, 2020).

2.2.4. COMPETENCIA DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

El Código orgánico organizacional territorial autonomía descentralización COOTAD (2010) en su artículo 4 establece los fines de los Gobiernos Autónomos Descentralizados entre ellos están:

El desarrollo equitativo y solidario mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización. La garantía, sin discriminación alguna y en los términos previstos en la Constitución de la República de la plena vigencia

y el efectivo goce de los derechos individuales y colectivos constitucionales y de aquellos contemplados en los instrumentos internacionales. El fortalecimiento de la unidad nacional en la diversidad. La recuperación y conservación de la naturaleza y el mantenimiento de medio ambiente sostenible y sustentable. La protección y promoción de la diversidad cultural y el respeto a sus espacios de generación e intercambio; la recuperación, preservación y desarrollo de la memoria social y el patrimonio cultural. (p.8)

2.2.5. AUTONOMÍA DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 238 establece que

Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales. (p. 82)

Art. 5.- Autonomía. - La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales prevista en la Constitución comprende el derecho y la capacidad efectiva de estos niveles de gobierno para regirse mediante normas y órganos de gobierno propios, en sus respectivas circunscripciones territoriales, bajo su responsabilidad, sin intervención de otro nivel de gobierno y en beneficio de sus habitantes. Esta autonomía se ejercerá de manera responsable y solidaria. En ningún caso pondrá en riesgo el carácter unitario del Estado y no permitirá la secesión del territorio nacional. (Código orgánico organizacional territorial autonomía descentralización, 2010, p. 8)

Es indispensable recalcar que, dentro de los gobiernos autónomos descentralizados, la autonomía se constituye en la capacidad de ejercer independencia sobre las decisiones del funcionamiento de la institución

relacionadas al ámbito político, administrativo y financiero la cual se debe de ejecutar de manera responsable.

2.3. FINANCIAMIENTO DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados necesitan de ingresos para solventar gastos relacionados a la provisión de servicios públicos a la ciudadanía, por tal motivo la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 270 puntualiza que, “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” (p.88). La importancia de los recursos financieros en las instituciones públicas radica en que son medios que permiten la consecución de proyectos de carácter social en beneficio de la población.

2.3.1. INGRESOS PROPIOS DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

El Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD (2010) en su artículo 172 menciona que, “los gobiernos autónomos descentralizados regional, provincial, metropolitano y municipal son beneficiarios de ingresos generados por la gestión propia, y su clasificación estará sujeta a la definición de la ley que regule las finanzas públicas” (p.68). Los ingresos propios en los Gobiernos Autónomos Descentralizados constituyen al presupuesto generado por su gestión para la ejecución de obras y servicios en beneficio de la población, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas.

2.3.2. RECAUDACIÓN DE INGRESOS DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

La recaudación es el proceso que se ejecuta con la finalidad de recolectar ingresos propios a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales con el objetivo de generar entradas monetarias para la implementación de bienes y servicios en la ciudadanía, es por esto que el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD (2010) en su artículo 342 determina que:

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. La máxima autoridad financiera aplicará el principio de la separación de las funciones de caja y contabilidad. (p. 105)

El proceso de recaudación de ingresos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales se efectúa por medio de la unidad financiera, la cual implementa mecanismos que contribuyen a la optimización del proceso de recaudación, ya que es la actividad que permite la obtención de recursos financieros para solventar gastos que cubran las necesidades primordiales en la ciudadanía.

2.3.3. CLASIFICACIÓN DE LOS INGRESOS PROPIOS DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES

Los ingresos propios constituyen a los recursos financieros de la gestión de los Gobiernos Autónomos Descentralizados para proveer de beneficios colectivos en la ciudadanía por medio de la implementación de bienes y servicios, es por esto que el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD (2010) en su artículo 172 establece que:

Son ingresos propios los que provienen de: impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras generales o específicas, los de venta de bienes y servicios, los de renta de inversiones y multas, los de venta de activos no financieros y recuperación de inversiones, y los de rifas, sorteos, entre otros ingresos. (p. 68)

2.3.4. IMPUESTOS DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

El Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD (2010) en su artículo 490 determina que:

Los impuestos municipales o metropolitanos son de exclusiva financiación de dichos gobiernos autónomos descentralizados o de coparticipación. Son de exclusiva financiación municipal o metropolitana los que, conforme a disposiciones constitucionales o legales, se han creado o pueden crearse solo para el presupuesto municipal o metropolitanos; y de coparticipación, los que corresponden al presupuesto municipal como partícipe del presupuesto estatal. (p. 145)

Los impuestos son medios que permiten a los gobiernos obtener recursos suficientes, los cuales son invertidos en bienes y servicios públicos que necesita la ciudadanía, el pago de los impuestos es de carácter obligatorio ya que por medio de este rubro se sostienen gastos públicos relacionados con educación, salud, seguridad, justicia, obras públicas entre otros.

2.3.5. RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

Una recaudación productiva solo es posible si se consideran todos los factores que pueden intervenir en ella, ya que es imprescindible para que el gobierno pueda llevar a cabo diversas actividades pues provee de ingresos que se destinan al gasto público y que, con un empleo adecuado, se transforman en acciones dirigidas hacia el pueblo en general. En este sentido, es preciso tener en cuenta que la recaudación no solo es efecto y/u obligación del gobierno, la sociedad también es un factor importante porque es principalmente la parte que no cumple y se ve afectada por la escasez de recursos (Valdés, Ruso y Feitó, 2017p.1).

La recaudación de impuesto ejerce un papel importante en la economía de un país ya que a través de este, se logra conseguir los medios necesarios para suministrarlos en aspectos prioritarios dentro del Estado entre ellos están, la educación, la salud, la seguridad entre otros, sin embargo existen diversos factores que limitan al proceso de recaudación, lo que conlleva a no obtener recursos necesarios para satisfacer las necesidades de la sociedad, cabe recalcar que el pago de los tributos no puede ser excluido de ningún sistema de gobierno, mientras que para que exista la equitativa redistribución en los sectores

sociales y económicos del país, es de mucha importancia que la política tributaria conserve una postura firme al principio de equidad.

2.3.6. CLASIFICACIÓN DE LOS IMPUESTOS DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

Los impuestos son tributos que tienen como finalidad generar recursos necesarios para financiar diversas necesidades colectivas, contribuyendo de manera significativa al presupuesto del Estado, por tal motivo el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD (2010) en su artículo 491 puntualiza que existen diversos tipos de impuestos municipales tales como:

El impuesto sobre la propiedad urbana, el impuesto sobre la propiedad rural, el impuesto de alcabalas, el impuesto sobre los vehículos, el impuesto de matrículas y patentes, el impuesto a los espectáculos públicos, el impuesto a las utilidades en la transferencia de predios urbanos y plusvalía de los mismos, el impuesto al juego, y el impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales. (p. 137)

Los impuestos son aportes que deben de cancelar de manera obligatoria las personas y las empresas para contribuir a la obtención de recursos financieros por medio del cumplimiento de las obligaciones tributarias, dicha actividad permite brindar bienes y servicios dentro de la sociedad, con el principal objetivo de satisfacer las necesidades colectivas que requiera la ciudadanía.

2.4. IMPUESTO PREDIAL

El impuesto predial es un tributo que grava el valor por concepto de poseer predios urbanos y rurales, es por ello que el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD (2010) en su artículo 513 define que:

El impuesto a los predios urbanos y rurales es de exclusiva financiación municipal o metropolitana. Por consiguiente, no podrán establecerse otros impuestos que graven los predios urbanos y rurales para financiar presupuestos que no sean los municipales o metropolitanos. (p.143)

El impuesto predial nace del uso del suelo en las zonas urbanas y rurales, valores que son cancelados para el financiamiento del gasto de los gobiernos en relación con la provisión de bienes y servicios de carácter público, no obstante, la cancelación de dicho impuesto refleja el compromiso ciudadano de las personas naturales y jurídicas.

2.4.1. IMPORTANCIA DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL

El importe del predial se destina para beneficio de toda la ciudadanía, ya que se utiliza en la mejora de la prestación de servicios públicos, en incrementar la inversión en obra pública y en los programas de tipo social. Una mayor recaudación de los ingresos derivados, Este impuesto existe en muchos países del mundo y se sustenta en la idea de que todos aquellos que son propietarios de un bien inmueble, deben aportar una cuota anual al Estado en forma de tributo. Una mayor recaudación de los ingresos derivados del impuesto predial dará como resultado un aumento en los ingresos propios y una mayor participación de los recursos federales. (Martínez, Venegas, Escobedo y García, 2018, p.46)

La recaudación de impuesto predial es la actividad que se ejecuta por ley indicada en el Código orgánico de planificación y finanzas, que corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados recaudar con lo cual solventan distintas necesidades que benefician a la ciudadanía, por tal motivo su importancia radica en poder conseguir el financiamiento para los múltiples proyectos prioritarios en beneficio de la sociedad, es así que los tributos en la actualidad se consideran como una fuente importante de ingresos en el presupuesto de los gobiernos al cubrir las carencias que presenta la población.

2.4.2. IMPUESTO PREDIAL URBANO

El Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD (2010) en su artículo 501 detalla que:

Son sujetos pasivos de este impuesto los propietarios de predios ubicados dentro de los límites de las zonas urbanas, quienes pagarán un impuesto

anual, cuyo sujeto activo es la municipalidad o distrito metropolitano respectivo, en la forma establecida por la ley. Para los efectos de este impuesto, los límites de las zonas urbanas serán determinados por el concejo mediante ordenanza, previo informe de una comisión especial conformada por el gobierno autónomo correspondiente, de la que formará parte un representante del centro agrícola cantonal respectivo. (p.139)

El impuesto predial urbano es el valor que se recauda por medio de los municipios al propietario de uno o más predios ubicados dentro de los límites de la zona urbana dentro de una misma jurisdicción, los cuales serán determinados por el concejo previo mediante el informe pertinente de la ordenanza correspondiente.

2.4.3. FECHA DE CANCELACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL URBANO

El impuesto predial urbano es un tributo que es cancelado por los propietarios de predios ubicados dentro de los límites de las zonas urbanas, por tal motivo el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización (2010) en su artículo 511 establece que:

Las municipalidades y distritos metropolitanos, con base en todas las modificaciones operadas en los catastros hasta el 31 de diciembre de cada año, determinarán el impuesto para su cobro a partir del 1 de enero en el año siguiente. (p. 143)

2.4.4. DESCUENTO DEL IMPUESTO PREDIAL URBANO

El descuento en el pago de los impuestos prediales urbanos es la actividad que tiene como propósito incentivar al contribuyente de realizar el pago a tiempo por medio de los beneficios que se le brinda, por tal motivo el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD (2010) en su artículo 512 estipula que:

Los pagos que se hagan en la primera quincena de los meses de enero a junio, inclusive, tendrán los siguientes descuentos: diez, ocho, seis, cuatro, tres y dos por ciento, respectivamente. Si el pago se efectúa en la

segunda quincena de esos mismos meses, el descuento será de: nueve, siete, cinco, tres, dos y uno por ciento, respectivamente. (p. 143)

2.4.5. RECARGO POR MORA DEL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL URBANO

Los pagos que se realicen a partir del primero de julio, tendrán un recargo del diez por ciento del valor del impuesto a ser cancelado. Vencido el año fiscal, el impuesto, recargos e intereses de mora serán cobrados por la vía coactiva. (Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización, 2010, p. 143)

El recargo por mora es la cantidad adicional de dinero que se le aplica a la deuda que no se ha cancelado en el plazo establecido en torno a los impuestos prediales urbanos, por tal motivo en el caso de que la cancelación de dicho rubro no se realice en la fecha estipulada por la ley, conlleva a pagar un interés demás por el incumplimiento de la obligación tributaria.

2.4.6. EXENCIONES DEL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL URBANO

Es el acto de excluir del pago de dichos impuestos por poseer características que lo exceptúen del reembolso del impuesto predial urbano, por tal motivo el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD (2010) en su artículo 509 hace referencia a los predios que están exentos de cancelar el valor predial entre ellos están:

Los predios unifamiliares urbano-marginales con avalúos de hasta veinticinco remuneraciones básicas unificadas del trabajador en general. Los predios de propiedad del Estado y demás entidades del sector público. Los predios que pertenecen a las instituciones de beneficencia o asistencia social de carácter particular, siempre que sean personas jurídicas y los edificios y sus rentas estén destinados, exclusivamente a estas funciones. Los predios que hayan sido declarados de utilidad pública por el concejo municipal o metropolitano y que tengan juicios de expropiación, desde el momento de la citación al demandado hasta que las sentencias se encuentren ejecutoriada, inscrita en el registro de la propiedad y catastrada. (p. 142)

La exención es un derecho por el cual la persona queda exenta de un impuesto, así el contribuyente queda liberado de ese tributo por mandato de la ley. Las exenciones del pago de los impuestos prediales son aplicables a los predios que posean características diferenciadoras de otros predios, entre ellas están los predios que sean propiedad del Estado o instituciones del sector público entre otras.

2.4.7. IMPUESTO PREDIAL RURAL

El impuesto predial rural es un tributo que se le carga a los propietarios de bienes raíces ubicados fuera de los límites establecidos en las zonas urbanas, es por ello que el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD (2010) en su artículo 515 detalla que:

Son sujetos pasivos del impuesto a los predios rurales, los propietarios o poseedores de los predios situados fuera de los límites de las zonas urbanas. Para el efecto, los elementos que integran la propiedad rural son: tierra, edificios, maquinaria agrícola, ganado y otros semovientes, plantaciones agrícolas y forestales. (p. 143)

El impuesto predial rural es el gravamen que se paga por poseer inmuebles que estén ubicados en los límites de zonas rurales, es decir fuera de los límites permitidos de la zona urbana, y tiene como finalidad aportar al gasto público para poder proveer a la ciudadanía de servicios que satisfagan sus necesidades básicas, aportando al beneficio colectivo de la ciudadanía.

2.4.8. FECHA DE CANCELACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL RURAL

El Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD (2010) en su artículo 523 determina que, “el pago del impuesto podrá efectuarse en dos dividendos: el primero hasta el primero de marzo y el segundo hasta el primero de septiembre” (p.146). Es decir que el pago de los impuestos prediales rurales se efectúa por poseer predios ubicados en zonas rurales es decir fuera de los límites de las zonas urbanas, por lo tanto, su cancelación se efectúa por medio de dos cuotas estipuladas en la ley.

2.4.9. DESCUENTO DEL IMPUESTO PREDIAL RURAL

El pago del impuesto predial rural es la actividad que deben de realizar los propietarios de predios que estén ubicados en zonas establecidas como rurales, es por esto que el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD (2010) en su artículo 523 estipula que, “los pagos que se efectúen hasta quince días antes de esas fechas, tendrán un descuento del diez por ciento (10%) anual” (p. 146). Por tal motivo dicho descuento es un beneficio que se le otorga al contribuyente por cancelar el valor en la fecha establecida cumpliendo con las obligaciones tributarias.

2.4.10. RECARGO POR MORA DEL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL RURAL

El Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD (2010) en su artículo 523 establece que, “el vencimiento será el 31 de diciembre de cada año; a partir de esta fecha se calcularán los recargos por mora de acuerdo con la ley” (p. 146). Es por esto que el pago del impuesto predial rural se debe de efectuar en el curso del respectivo año, también pueden efectuarse desde el 1 de enero de cada año sin la necesidad de que se hubiera emitido el catastro con el propósito de que no se efectúen cargos extras en la cancelación del rubro.

2.4.11. EXENCIONES DEL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL RURAL

Las exenciones en el pago del impuesto predial rural constituyen a ciertos predios y valores que se exceptúan de cancelar el rubro, es por esto que es el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD (2010) en su artículo 520 establece que, están exentas del pago de impuesto predial rural las siguientes propiedades:

Las propiedades cuyo valor no exceda de quince remuneraciones básicas unificadas del trabajador privado en general. Las propiedades del Estado y demás entidades del sector público. Las propiedades de las instituciones de asistencia social o de educación particular cuyas utilidades se destinen y empleen a dichos fines. Las tierras comunitarias de las comunas,

comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas o afro ecuatorianas. Los terrenos que posean y mantengan bosques primarios o que reforesten con plantas nativas en zonas de vocación forestal. (p. 144)

Se excluirán del valor de la propiedad los siguientes elementos:

El valor del ganado mejorante, previa calificación del Ministerio de Agricultura y Ganadería. El valor de los bosques que ocupen terrenos de vocación forestal mientras no entre en proceso de explotación. El valor de las viviendas, centros de cuidado infantil, instalaciones educativas, hospitales, y demás construcciones destinadas a mejorar las condiciones de vida de los trabajadores y sus familias. El valor de las inversiones en obras que tengan por objeto conservar o incrementar la productividad de las tierras, protegiendo a éstas de la erosión, de las inundaciones o de otros factores adversos, incluye canales y embalses para riego y drenaje; puentes, caminos, instalaciones sanitarias, centros de investigación y capacitación, etc., de acuerdo a la Ley. (p.146)

2.5. CARTERA

La cartera se determina como el conjunto de obligaciones, pagarés, documentos a gestionar entre otros, es decir todo lo que represente al derecho financiero de la institución. Cortés (2018) refiere que la cartera son las deudas de los clientes de una empresa, deudas provenientes de las ventas que se hacen ya sea a crédito o efectivo, según lo disponga el cliente y llegue en acuerdo con el vendedor o empresa. Es el proceso de evaluación, seguimiento y control de las distintas cuentas por cobrar, con el objetivo de que se efectúen los pagos de manera oportuna y efectiva, esta actividad incluye el registro y clasificación de cuentas por antigüedad relacionadas a las categorías las cuales son corriente, vencida y las cuentas de difícil cobro.

2.5.1. FORMAS DE PAGO

El pago de los tributos es el proceso que los contribuyentes por concepto de los impuestos establecidos en la ley deben de cancelar, por tal motivo el Código Tributario en su artículo 41 establece que:

La obligación tributaria deberá satisfacerse en el tiempo que señale la ley tributaria respectiva o su reglamento, y a falta de tal señalamiento, en la fecha en que hubiere nacido la obligación. Podrá también cumplirse en las fechas que se fijen en los convenios de pago que se celebren de acuerdo con la ley. (p. 12)

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados necesitan de recursos para solventar gastos públicos en la ciudadanía, es por esto que el pago de los tributos constituye la actividad de cancelar impuestos con el fin de cumplir con las obligaciones tributarias establecidas. El Código Tributario (2005) en su artículo 43 determina que:

Salvo lo dispuesto en leyes orgánicas y especiales, el pago de las obligaciones tributarias se hará en efectivo, en moneda de curso legal; mediante cheques, débitos bancarios debidamente autorizados, libranzas o giros bancarios a la orden del respectivo recaudador del lugar del domicilio del deudor o de quien fuere facultado por la ley o por la administración para el efecto. Cuando el pago se efectúe mediante cheque no certificado, la obligación tributaria se extinguirá únicamente al hacerse efectivo. (p. 12)

Es indispensable recalcar que la cancelación de los tributos contribuye al cumplimiento de las obligaciones tributarias que tienen las personas naturales o jurídicas, por tal motivo su importancia radica en obtener ingresos que permitan sostener el gasto público, así como la redistribución de la renta en el país, cabe recalcar que dicho pago se efectuará en el lugar que señale la ley o en el que funcionen las correspondientes oficinas de recaudación.

2.5.2. FACILIDADES DE PAGO

Las facilidades de pagos se determinan como un instrumento de recaudación que tiene como finalidad la recuperación de la cartera, sin dificultar la actividad económica del contribuyente deudor, por tal motivo el Código Tributario (2005) en su artículo 46 prescribe que:

Las autoridades administrativas competentes, previa solicitud motivada del contribuyente o responsable, concederán facilidades para el pago de

tributos, mediante resolución, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en este Código y en los términos que el mismo señale. (p. 13)

El Código Tributario (2005) establece las facilidades para efectuar el pago de los contribuyentes entre ellos están:

- **PLAZOS PARA EL PAGO:** La autoridad tributaria competente, al aceptar la petición que cumpla los requisitos determinados en el artículo anterior, mediante resolución motivada, dispondrá que el interesado pague en ocho días la cantidad ofrecida de contado, y concederá, el plazo de hasta veinte y cuatro meses, para el pago de la diferencia, en los dividendos periódicos que señale.
- **EFFECTOS DE LA SOLICITUD:** Concedida la solicitud de facilidades para el pago, se suspenderá el procedimiento de ejecución que se hubiere iniciado, siendo factible el levantamiento o sustitución de medidas cautelares que se hayan dictado y que permitan el debido cumplimiento del respectivo compromiso de pago; de lo contrario, no se lo podrá iniciar, debiendo atender el funcionario ejecutor a la resolución que sobre dicha solicitud se expida.
- **NEGATIVA DE COMPENSACIÓN O FACILIDADES:** Negada expresa o tácitamente la petición de compensación o de facilidades para el pago, el peticionario podrá acudir en acción contenciosa ante el Tribunal Distrital de lo Fiscal. Para impugnar la negativa expresa o tácita de facilidades para el pago, deberá consignarse el 20% ofrecido de contado y presentar la garantía prevista en el inciso segundo del artículo 153.
- **CONCESIÓN DE LAS FACILIDADES:** La concesión de facilidades, tanto por resolución administrativa como por sentencia del Tribunal Distrital de lo Fiscal o de la Corte Suprema de Justicia en el caso del artículo anterior, se entenderá condicionada al cumplimiento estricto de los pagos parciales determinados en la concesión de las mismas. El plazo para el pago de las cuotas en mora al que se refiere el inciso anterior podrá ser ampliado por

la Administración Tributaria hasta por veinte días adicionales, de oficio o a solicitud del sujeto pasivo. (p.44)

Las obligaciones tributarias dentro de los Gobiernos Autónomos Descentralizados constituyen al proceso en donde se efectúa la recuperación del pago de los tributos por medio de los contribuyentes, por tal motivo se implementan las facilidades de pago, ya que son mecanismos que permiten mejorar la obtención de recursos financieros cumpliendo con las obligaciones tributarias establecidas.

2.5.3. PROCESO DE COBRANZA

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados implementan procedimientos efectivos de cobro para que se hagan cumplir las obligaciones tributarias por parte del contribuyente, entre ellas la gestión de cobro persuasiva que se perfecciona con el proceso de la notificación y la ejecución de la acción coactiva, con el fin de ser llevadas de forma óptima.

2.5.4. GESTIÓN DE NOTIFICACIÓN

El proceso de notificación es la acción de notificar las resoluciones por medio del aviso, el cual puede ser realizado en persona, por medio de un documento u otros medios, por tal motivo el Código Tributario (2005) en su artículo 151 establece que:

Salvo lo que dispongan leyes orgánicas y especiales, emitido un título de crédito, se notificará al deudor concediéndole ocho días para el pago. Dentro de este plazo el deudor podrá presentar reclamación formulando observaciones, exclusivamente respecto del título o del derecho para su emisión; el reclamo suspenderá, hasta su resolución, la iniciación de la coactiva. (p. 42)

TIPOS DE NOTIFICACIÓN

Los tipos de notificaciones constituyen a las formas de comunicar las resoluciones tomadas en relación de un acto determinado de pago de tributos,

por tal motivo el Código Tributario (2005) en su artículo 107 estipula que, las notificaciones se practicarán:

En persona, por boleta, por correo certificado o por servicios de mensajería, por la prensa o gaceta tributaria digital, por oficio, en los casos permitidos por este Código, a través de la casilla judicial que se señale, por correspondencia postal, efectuada mediante correo público o privado, o por sistemas de comunicación, facsimilares, electrónicos y similares, siempre que éstos permitan confirmar inequívocamente la recepción. Por constancia administrativa escrita de la notificación, por el medio electrónico previsto en el artículo 56 de la Ley de Comercio Electrónico.

La importancia de las notificaciones en los procesos de cobro dentro de los Gobiernos Autónomos Descentralizados radica en que se vincula al sujeto pasivo por medio del aviso, en donde se pretende dejar asentada la resolución ya establecida o la que se tomara en el futuro, por otra parte, la acción mediante la cual se declara haber recibido una notificación se conoce como hacer acuse de recibo.

2.5.5. GESTIÓN DE COACTIVA

La gestión coactiva se determina como el proceso previsto por la ley para que se efectúe el pago de los tributos, intereses y multas que se le deba al Estado, así como a las instituciones públicas que por ley tienen esta jurisdicción, a través de la coerción, por tal motivo el Código Tributario (2005) en su artículo 158 establece que:

La acción coactiva se ejercerá privativamente por los respectivos funcionarios recaudadores de las administraciones tributarias, con sujeción a las disposiciones de esta sección, a las reglas generales de este Código y supletoriamente en lo que fuere pertinente, a las del Código Orgánico General de Procesos. Las máximas autoridades tributarias podrán designar recaudadores especiales, y facultarlos para ejercer la acción coactiva en las secciones territoriales que estimen necesario. (p. 45)

La cobranza coactiva es el proceso que permite a la administración tributaria poder ejercer diversas acciones de cobranza en relación con las deudas tributarias que posea el contribuyente, por medio del ejercicio de su facultad coercitiva, cabe recalcar que dicha actividad se debe de regir bajo el Código Tributario por medio del reglamento, por otra parte este procedimiento es ejecutado por el funcionario competente de la recaudación tributaria, el cual es el encargado de la dirección de la ejecución de la coactiva con el propósito de recuperar el pago de la deuda que posea el deudor.

2.5.6. EJECUCIÓN DE LA GESTIÓN COACTIVA

La acción coactiva es el recurso que usan los Gobiernos Autónomos Descentralizados con el propósito de que se cancelen las deudas que el contribuyente adquiere por el pago de los impuestos establecidos, es por esto que el Código Tributario (2005) establece los procesos a seguir en el caso de la implementación de la coactiva entre ellos están:

SUBROGACIÓN: En caso de falta o impedimento del funcionario que deba ejercer la coactiva, le subrogará el que le siga en jerarquía dentro de la respectiva oficina, quien calificará la excusa o el impedimento.

ORDEN DE COBRO: Todo título de crédito, liquidación o determinación de obligaciones tributarias ejecutoriadas, sentencias firmes y ejecutoriadas que no modifiquen el acto determinativo, llevan implícita la orden de cobro para el ejercicio de la acción coactiva. El mismo efecto tendrá las resoluciones administrativas de reclamos, sancionatorias o recursos de revisión. Sin perjuicio de lo señalado, en el proceso de ejecución coactiva, se deberá garantizar el derecho al debido proceso y del derecho a la defensa de los contribuyentes, garantizados constitucionalmente.

AUTO DE PAGO: Vencido el plazo señalado en el artículo 151, sin que el deudor hubiere satisfecho la obligación requerida o solicitado facilidades para el pago, el ejecutor dictará auto de pago ordenando que el deudor o sus garantes o ambos, paguen la deuda o dimitan bienes dentro de tres días contados desde el siguiente al de la citación de esta providencia, apercibiéndoles que, de no hacerlo, se embargarán bienes equivalentes al

total de la deuda por el capital, intereses y costas. Actuará como Secretario en el procedimiento de ejecución el titular de la oficina recaudadora correspondiente; y, por excusa o falta de éste, uno ad-hoc que designará el ejecutor.

ACUMULACIÓN DE ACCIONES Y PROCESOS: El procedimiento coactivo puede iniciarse por uno o más de los documentos señalados en el artículo 157, cualquiera que fuere la obligación tributaria que en ellos se contenga, siempre que corrieren a cargo de un mismo deudor tributario. Si se hubieren iniciado dos o más procedimientos contra un mismo deudor, antes del remate, podrá decretarse la acumulación de procesos, respecto de los cuales estuviere vencido el plazo para deducir excepciones o no hubiere pendiente acción contencioso - tributaria o acción de nulidad.

CITACIÓN Y NOTIFICACIÓN: La citación del auto de pago se efectuará al coactivado o su representante, conforme las formas de notificación contenidas en el artículo 107. La citación por la prensa procederá, cuando se trate de herederos o de personas cuya individualidad o residencia sea imposible determinar, en la forma establecida en el artículo 111, y surtirá efecto diez días después de la última publicación. Las providencias y actuaciones posteriores se notificarán al coactivado o su representante, siempre que hubiere señalado domicilio especial para el objeto.

MEDIDAS PRECAUTELATORIAS: El ejecutor podrá ordenar, en el mismo auto de pago o posteriormente, el arraigo o la prohibición de ausentarse, el secuestro, la retención o la prohibición de enajenar bienes.

Al efecto, no precisará de trámite previo. El coactivado podrá hacer cesar o reemplazar las medidas precautelarias, garantizando la totalidad del saldo de la obligación, debiendo justificar documentadamente la garantía de la obligación pendiente de pago. Con esta justificación el ejecutor verificará la proporcionalidad de las medidas dentro del procedimiento de ejecución. En caso de que el sujeto pasivo afectado por la imposición de las medidas cautelares mencionadas en el inciso primero, impugnare la legalidad de las mismas, y en sentencia ejecutoriada se llegare a determinar que dichas

medidas fueron emitidas en contra de las disposiciones legales consagradas en este Código. (p.47)

La obligación tributaria es el deber que tiene el contribuyente para cancelar los tributos que le corresponde, en el caso de que el deudor no cancele lo adeudado pese a haber recibido notificaciones de requerimiento de pago por la institución se procede a la cobranza coactiva, la cual es la actividad que se implementa en los cobros tributarios para efectuar el cumplimiento de las deudas que posea el contribuyente, cabe destacar que se deben de seguir lineamientos para que se pueda generar la recaudación de lo adeudado de manera correcta.

2.5.6. CARTERA POR VENCER

Se entiende por cartera por vencer aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 30 o 60 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación o de acuerdo a lo establecido en el respectivo contrato, sin perjuicio del cálculo de los intereses por mora a que hubiere lugar desde el día siguiente del vencimiento de la operación (Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 2008, p. 2)

2.5.7. CARTERA VENCIDA

La cartera vencida se define como aquellos créditos cuyos pagos de interés y/o capital se encuentran atrasados por un período de 90 días o más; los pagos por intereses de los últimos 90 días que se encuentran capitalizados, referenciados o retrasados por acuerdo; o los pagos que se encuentran menos de 90 días atrasados, 16 pero existen buenas razones como declaración de quiebra del deudor -para dudar que ellos se efectúen en su totalidad (Bravo, 2017, p. 15).

2.5.8. CARTERA CASTIGADA

Se le llama a un proceso contable o fiscal con el que nos referimos específicamente a «provisión de cartera», en el que la empresa asume como gasto de cartera un cobro que se considera inviable su recuperación. Indica el monto por el cual consta el deudor como sujeto de crédito castigado. Se reportarán los clientes con créditos castigados incluso cuando no tengan

créditos vigentes (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2013, p. 11).

2.6. GESTIÓN PÚBLICA

Es el conjunto de doctrinas argumentales, se representa como un cuerpo de soluciones efectivas frente a los problemas generados por la división y especialización funcional de los servicios, la verticalidad jerárquica de las estructuras y de la autoridad, la falta de discrecionalidad en la toma de decisiones, la ausencia de conocimiento sobre las necesidades ciudadanas, la limitación y productividad del gasto público y la prevalecía del control legal fundado en la eficiencia, la reglamentación y el procedimiento funcional en detrimento de la eficacia, medida en los resultados. (Chica y Salazar, 2016, p.104)

La gestión pública es un conjunto de procesos y acciones que está orientada al correcto manejo de los recursos del Estado para satisfacer necesidades de la ciudadanía , cabe recalcar que uno de los fundamentos principales de la gestión pública es hacer uso del cumplimiento de las tareas del gobierno y sus compromisos, así mismo trata de fortalecer la responsabilidad sobre el desempeño de aquellas diligencias que se enfocan en la aplicación de políticas públicas y proyectos relacionados a mejorar el sector público.

2.6.1. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA

La gestión pública vista como la parte más dinámica de la administración pública, y definida como el conjunto de actividades, acciones, tareas y diligencias que se realizan para alcanzar los fines del interés público, tanto al interior de la operación de una organización pública, como en el exterior mediante la interrelación con otras organizaciones gubernamentales (Pagani, Payo y Galinelli, 2015, p. 17).

De igual manera Villoria (2019) describe que, “La gestión pública tiene como finalidad la generación de teoría que indique a los gestores cómo actuar en entornos y situaciones diversos y la identificación, enseñanza de las habilidades necesarias para utilizar la teoría satisfactoriamente” (p. 163). La gestión pública

se determina como la disciplina encargada de que se cumpla con las normativas establecidas por la ley en relación a la buena administración de las instituciones públicas, con el fin de controlar de manera eficiente el uso de los recursos públicos del Estado, por lo tanto, su implementación radica en fomentar los derechos indispensables los cuales están dispuestos por programas sociales en relación a los servicios públicos.

2.6.2. CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN PÚBLICA

La gestión pública es el conjunto de acciones que contribuyen al favorecimiento de políticas y programas de naturaleza gubernamental, además de estar coordinado con sistemas de evaluación que autoriza a los gobiernos la formación necesaria, la cual se constituye de características propias que contribuyen a establecer actividades de manera eficiente para el beneficio de la sociedad, Sánchez (2016) refiere que la gestión pública tiene por objetivo generar de manera más eficiente políticas de calidad al servicio de los ciudadanos, en la gestión pública el tiempo es un factor que incide en los objetivos y está delimitado por la Constitución y leyes estatales, autonómicas o de ámbito municipal.

Un modelo de gestión pública que garantice que lo público, lo que es de interés general para todas las personas, esté gestionado con el objetivo principal de mantener un alto nivel calidad de los servicios que se prestan. La gestión pública se caracteriza por crear y ejecutar políticas o instrumentos pertinentes para dinamizar y mejorar los servicios, esto conlleva a la coordinación de los esfuerzos colectivos, entre ellos está el de coordinar y dirigir procesos ligados a la modernización de la administración pública, formulando propuestas para la mejora continua.

2.6.3. RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Logroño y Torres (2017) manifiesta que la gestión pública está constituida por diversas responsabilidades importantes que justifican la necesidad de estudiarlas estas son:

Administrativa culposa: Se establecerá a base del análisis documentado del grado de inobservancia de las disposiciones legales relativas al asunto de que

se trate. **Civiles culposas:** La responsabilidad civil culposa nace de una acción u omisión de un servidor público o de un tercero que ha ocasionado perjuicios directos o indirectos a los bienes o recursos públicos, y por dicha razón está obligado a reparar el daño causado. **Responsabilidad Moral:** el juicio moral es un juicio de reproche personal por haber cometido una falta que riñe con los postulados éticos. **Responsabilidad Jurídica:** Nace por la trasgresión de reglas jurídicas que constituyen el derecho, las cuales se ocupan de regular la conducta de las personas con relación a los otros. (p.5)

Las responsabilidades en la gestión pública son múltiples, las mismas que deben ejecutarse dentro del marco legal creado para el efecto, el desacato de la norma constituida traerá consigo sanciones que pueden ser de carácter administrativo o penal, hablar de buena gestión pública es estar comprometido con la institución, aplicando el código de ética que tuviera lugar.

2.6.4. EVALUACIÓN

Entendiendo la evaluación como un proceso que permite analizar previamente las actividades a ejecutar, con el propósito de aplicar estrategias para alcanzar los objetivos de forma eficiente y eficaz (González, 2018). También se podría decir que esta herramienta ayuda a tomar decisiones oportunas y direccionarlas con el fin de mejorar el proceso.

La evaluación es un juicio que se establece por medio de criterios y normas para su efecto, ya que se considera como el proceso que tiene como finalidad determinar si se han cumplido de manera correcta los objetivos organizacionales previamente establecidos, así como la eficiencia en la realización de actividades que se realizan dentro de la organización.

2.6.5. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

El fin principal de la evaluación debe ser la recolección de información que permita la toma de decisiones, a fin de determinar qué aspectos se pueden mejorar o reforzar (González, 2018). En cuanto al proceso de enseñanza-aprendizaje el determinar también que “cosas” se deben mejorar del mismo proceso en sí, también determinar errores en los instrumentos de evaluación que se emplean.

La importancia de la evaluación radica en la valoración de aspectos indispensables en la organización, ya que tiene como principio poder determinar las falencias en los procesos que se implementen en las instituciones públicas, con el fin de poder mejorar errores significativos y con esto cumplir con las metas establecidas.

2.6.6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Para conocer las actividades que se realizan dentro de la organización las cuales tienen como fin cumplir un rol fundamental dentro de la misma, es importante evaluar la gestión y su desarrollo, es por esto que, Vimos (2017) declara que, “La gestión es importante en cualquier ámbito y especialmente dentro de la empresa porque sus funciones en conjunción aportan eficacia y eficiencia al trabajo del talento humano, al lograr las metas establecidas” (p. 8). Por otro lado, Gutiérrez, Farías y Méndez (2017) puntualiza que, “Para que se puedan implementar planes de mejoramiento es imprescindible incluir la evaluación en todas las áreas de la institución: administrativa, académica y de soporte académico, entre otras” (p. 22).

Desde la perspectiva de ambos autores la evaluación de la gestión es indispensable ya que esta se apoya a través de un equipo de trabajo constituido por personas para poder lograr resultados de manera eficiente, controlando de manera continua la realización de tareas básicas ligadas a la eficiencia y efectividad en el uso de los recursos, cumpliendo sus tareas básicas, transparentando la eficiencia y efectividad en el uso de los recursos resaltando la mejora continua y contribuyendo a la calidad del servicio que se le brinda a la ciudadanía.

2.6.7. INDICADORES DE GESTIÓN

Un indicador es un instrumento de medición elegido como variable relevante que permite reflejar suficientemente una realidad compleja, referido a un momento o a un intervalo temporal determinado. Los indicadores de gestión abarcan de forma integral todos los aspectos de la organización permitiendo el seguimiento y la evaluación periódica de las variables clave de una organización (producción, planificación, efectos)

mediante su comparación con sus correspondientes referentes internos y externos. (Alfaro y Gómez, 2016, p.280)

Los indicadores de gestión son expresiones cuantitativas que se implementan en las organizaciones, ya que tienen como función medir y analizar si las actividades que se están realizando se ajustan a los objetivos organizacionales, estableciendo mediante el oportuno estudio la toma de decisiones a largo plazo para el mejoramiento continuo, fortaleciendo de manera significativa la motivación del equipo de trabajo la cual influye al cumplimiento de los objetivos organizacionales y al crecimiento personal de los colaboradores.

2.6.8. OBJETIVO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión son herramientas que se implementan dentro de las organizaciones públicas con el fin de contribuir a la evaluación de cada área, así como el desempeño de las personas que integran dicha organización, de tal manera que Zambrano, Prieto, Castillo, (2015) mencionan:

Los indicadores permiten conocer si se están cumpliendo la misión, objetivos y metas, y esto conforma la filosofía de gestión de las organizaciones, por ello, los indicadores permiten evaluar la gestión. Con el objeto de constatar si el desempeño organizacional es el más adecuado, se realizan mediciones de los procesos a fin de llevar a cabo un control (lo que no se mide, no se controla), en el interés de verificar que las acciones se realizan dentro de los parámetros preestablecidos, y que se están tomando las decisiones más acertadas; en otras palabras, que se está llevando a cabo una adecuada gestión. (p. 497)

Los indicadores de gestión son de gran importancia dentro de las instituciones públicas, ya que su principal objetivo radica en ser una herramienta eficaz que mide las variables relacionadas con metas y objetivos planteados, así mismo evalúa la forma en que los servicios son generados por las organizaciones públicas, por otra parte, permite conocer los procedimientos y actividades que se realizan en cada departamento.

2.6.9. TIPOS DE INDICADORES DE GESTIÓN

El indicador de gestión demuestra el progreso y mejoramiento de las acciones que se han estado ejecutando, mediante los indicadores se asegura el control de dichas acciones y el análisis del cumplimiento de objetivos ya establecidos, lo que permite conocer puntos débiles que se deben de mejorar y puntos fuertes que se deban de potenciar. Supply Chain (2017) define algunos tipos de indicadores de gestión tales como:

Indicadores de eficiencia este indicador relaciona directamente los recursos invertidos con el resultado obtenido, indicadores de eficacia con estos indicadores se mide la relación entre la capacidad para la consecución del trabajo, indicadores de cumplimiento se basan en medir la consecución de las tareas o los trabajos, e indicadores de evaluación su objetivo es analizar el rendimiento que se obtiene de la realización de una tarea con el fin de ver puntos de mejora. (p. 34)

Los indicadores de gestión tienen como fin contribuir a mejorar aspectos indispensables que permitan el logro de las acciones que se realizan dentro de las organizaciones públicas, sin embargo, dichos indicadores están constituidos por una serie de características entre ellas está: ser medibles es decir que se pueda cuantificar, entendibles para la comprensión de los colaboradores, y controlables por medio de la implementación de medidas a través del personal.

2.7. PLAN DE MEJORA

El plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante (Proaño, Gisbert y Pérez, 2017, p. 52).

El plan de mejora propende a las medidas que se deben de incorporar en los diferentes procesos de la organización, para otorgar un servicio eficiente al ciudadano conllevando a la satisfacción de sus necesidades prioritarias, dicho plan además de ayudar como base de detección de mejoras, permitirá el control

y seguimiento de las acciones a ejecutarse, fijándose objetivos, nombrando responsables de cada actividad además de comprobar si se ha cumplido con las metas trazadas.

2.7.1. FUNCIÓN DEL PLAN DE MEJORA

El plan de mejora es un instrumento que conlleva a la planificación de propuestas eficientes, que buscan el mejoramiento de aspectos indispensables dentro de la institución, enfocándose en la identificación de fortalezas, así como debilidades. Es por ello que Arnaiz, Azorín y García (2015) al hablar del plan de mejora establecen:

Los planes de mejora deben incluir en su estructura apartados específicos que informen sobre la línea de mejora, los objetivos, las necesidades detectadas, las acciones y tareas, la metodología, los recursos con los que cuenta el centro educativo, los procedimientos e instrumentos de evaluación, la secuenciación, los responsables-supervisores del plan y los agentes implicados. (p.328)

La implementación del plan de mejora se utiliza para alcanzar la calidad total en los servicios que ofrece, y la excelencia en la institución de manera continua, obteniendo de manera progresiva resultados eficientes, por medio de la relación de los procesos y el personal, originando la sinergia que permita el progreso constante mediante las decisiones que se conforme a la organización para contribuir al rendimiento en sus actividades.

2.7.2. CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE MEJORA

La mejora en la calidad del servicio que ofrece una Institución Pública radica en la realización de procesos de manera eficiente acorde a los objetivos planteados, relacionada a la evaluación de cada una de sus actividades, García (2018) menciona; las características relevantes en un plan de mejora, contribuyen a obtener una idea más completa sobre su esencia, son las siguientes:

Los objetivos de mejora han de ser realistas, concretos, evaluables y alcanzables. Debe contemplarse como un compromiso entre la institución y

todas sus partes interesadas; es decir, se establece un compromiso del centro consigo mismo. Debe explicitar los objetivos, los procedimientos y las actuaciones previstas, las personas responsables de su ejecución, los recursos y apoyos necesarios, un calendario para su cumplimiento y un plan para su seguimiento y evaluación. Suele provocar la satisfacción colectiva de formar parte de un equipo humano comprometido, capaz de convertir los desafíos en oportunidades; así, los procesos de coordinación son fundamentales. (p. 21)

Cabe mencionar que la creación de un plan de mejora en las instituciones públicas es un procedimiento acorde al beneficio del usuario en relación de los servicios que se le otorga, los cuales abarcan múltiples características que ayudan a la viabilidad de las estrategias a implementarse, ya que si son eficientes se podrán alcanzar los objetivos del uso del plan de mejoras, entre las cualidades que posee está en que deben de ser realistas y encaminados al desarrollo de la organización mediante el control, el seguimiento de sus acciones y resultados obtenidos.

2.7.3. ELEMENTOS DEL PLAN DE MEJORA

El principio fundamental del plan de mejora es implementar tácticas y planes de acción concretos a través de las diligencias evaluables y alcanzables en un periodo de tiempo determinado, es por ello que el Ministerio de Educación (2012) determina que el plan de mejora se constituye por elementos que permiten la ejecución del mismo entre ellos esta:

Metas: Contienen las nuevas situaciones de cambio que se espera alcanzar.

Acciones concretas: Para caminar hacia cada una de esas metas con plazos de tiempo claramente definidos. Lo importante es que al momento de definir las tengamos claro el cómo, por qué y para qué los ejecutaremos.

Recursos: Humanos, físicos, financieros y tecnológicos. Se recomienda buscar aliados a fin de obtener algunos de estos recursos para ejecutar el plan.

Responsables: Es el actor que toma iniciativa, decide y rinde cuentas.

Además, se define quiénes participarán y cuáles serán sus responsabilidades.

Seguimiento permanente: Permite realizar los ajustes necesarios. **Resultados:**

evidencian las situaciones de cambio en los actores educativos en función de las metas planteadas.

Los componentes del plan de mejora son la base para realizar este método de ayuda, por lo cual beneficia de manera significativa a cualquier institución, teniendo como principio el mejoramiento de la organización mediante metas, acciones concretas, recursos, entre otros, teniendo como fin poder garantizar el mayor rendimiento posible y así alcanzar resultados optimistas que involucren el desenvolvimiento de las personas e instituciones.

2.7.4. METODOLOGÍA PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA

La metodología del plan de mejora radica en la evaluación de las áreas a mejorar, definiendo inconvenientes a solucionar, y en función de estos crear el plan de acción, por lo cual Proaño, Gisbert y Pérez (2017) destacan que, este proceso debe ser alcanzable en un periodo determinado; y para ello el plan de mejora deberá seguir los siguientes pasos:

Propuesta y planificación del plan: Deberá ser viable, flexible y que permita integrar nuevas acciones a corto, mediano o largo plazo.
Implementación y seguimiento: Para realizar la implementación y seguimiento del Plan de mejora es indispensable incorporar al proceso al personal encargado de realizar las acciones propuestas. Evaluación: Este punto consiste en la verificar el cumplimiento del Plan de mejora continua de acuerdo a la propuesta, planificación e implantación. (p.53)

La metodología es el conjunto de procesos que se implementan con el propósito de alcanzar un determinado objetivo, su aplicación radica en lograr los éxitos esperados, definiendo el área a mejorar y las actividades que se deben de ejecutar de manera más eficiente por medio de las acciones que constituyen al plan de mejora, ya que al ser un instrumento muy útil para las instituciones públicas este contribuye al mejoramiento del servicio y de la gestión.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

A continuación, se describe en este capítulo cuáles son los métodos, técnicas, herramientas y procedimientos de investigación que se llevaron a cabo para la evaluación del Departamento de Gestión de Recaudación de Impuestos Prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone 2014-2018.

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone, ubicado geográficamente en la provincia de Manabí en la calle Bolívar y Colón esquina.

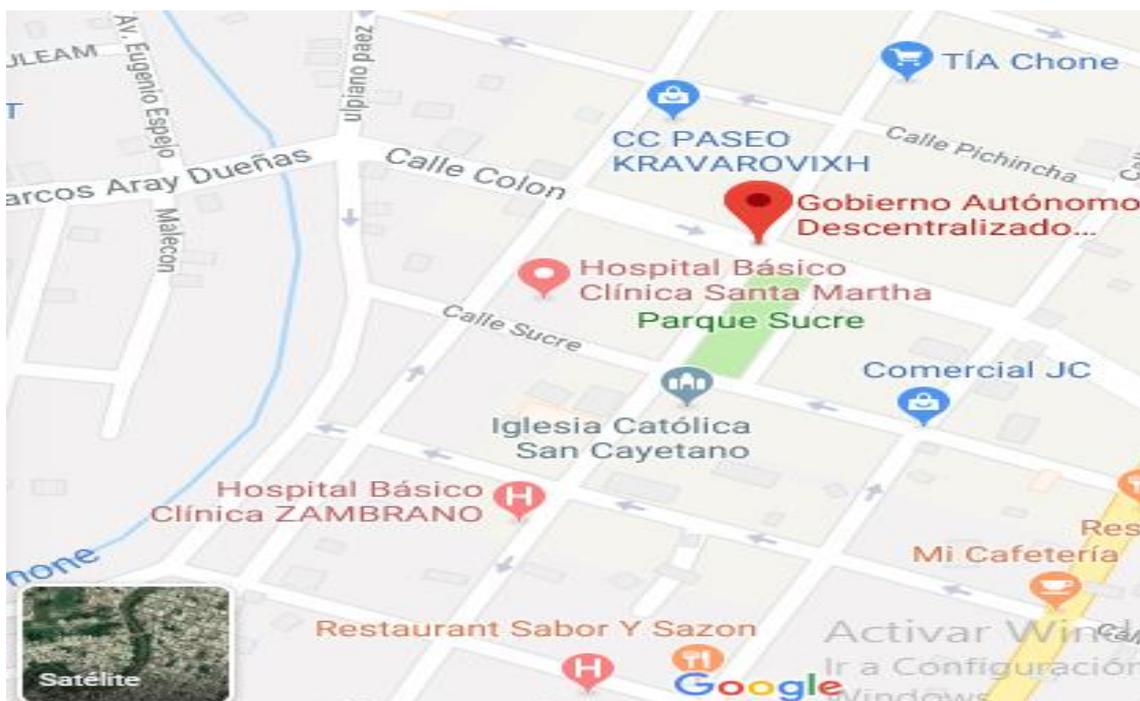


Figura 1. Mapa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone
Fuente. Google Maps.

3.2. DURACIÓN

El desarrollo del trabajo de investigación tuvo una duración de 9 meses a partir de su aprobación.

3.3. VARIABLES EN ESTUDIO

3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Gestión de recaudación de impuestos prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone.

3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Plan de mejora.

3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigar significa realizar diferentes acciones, aplicar estrategias con el propósito de descubrir algo. Existen diversos tipos de investigación en este estudio para lograr los objetivos planteados, se aplicó la investigación bibliográfica que es el argumento y apoyo científico que se obtiene de la bibliografía o conceptualización de diferentes autores, que se encuentra disponible en sitio web, libros, revistas científicas entre otras fuentes de literatura confiable, de esta manera permite argumentar y sustentar la investigación; mientras que la investigación de campo permitió a los autores estar en contacto de forma directa con el objeto de estudio.

3.4.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

La investigación de campo es otro de los mecanismos para recoger información, ya que permite acercarse y conocer el objeto de estudio en su mismo contexto y en un tiempo determinado. Se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causas se produce una situación o acontecimiento particular. (Villota, 2015, p.24).

Esta investigación permitió mediante la aplicación de técnicas de investigación, estar en contacto directo con el objeto de estudio, es decir los autores obtuvieron la información pertinente para la evaluación de las actividades que realizan los responsables de la recuperación de cartera en el departamento de recaudación de impuestos prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone 2014-2018.

3.4.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

La revisión bibliográfica constituye una etapa esencial en el desarrollo de un trabajo científico y académico. Implica consultar distintas fuentes de información (catálogos, bases de datos, buscadores, repositorios, etc.) y recuperar documentos en distintos formatos. La investigación bibliográfica es considerada como la búsqueda sistemática y exhaustiva de material editado sobre una materia determinada. La revisión como trabajo sistemático y ordenado de búsqueda de información bibliográfica implica la detección y selección de materiales significativos para el investigador en función de los interrogantes que se plantea (Martin y Lafuente, 2015, p. 152).

Esta investigación ayudó a recopilar información teórica relevante de expertos en el tema, la cual le dio sustento teórico al presente estudio, tanto de aspecto legal y administrativo, de este modo contribuyó de manera significativa a la elaboración del marco conceptual mediante libros, revistas, internet, entre otras fuentes de información, que aportaron a una visión amplia del objeto del estudio, así mismo fortaleció las actividades que se desarrollaron para la evaluación del Departamento de Recaudación de Impuestos Prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone 2014-2018.

3.5. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para la evaluación de la gestión de recaudación de impuestos prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone 2014- 2018 se utilizaron diversos métodos de investigación, los cuales ayudaron de manera significativa a los autores a obtener resultados de manera efectiva, con el propósito de obtener resultados alineados al objeto de estudio.

3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO

La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan (Rodríguez y Pérez, 2017, p.10).

El método inductivo se utilizó para establecer por medio de la observación los diferentes elementos que inciden en la gestión, así como en el manejo de los recursos, además se pudo llegar a las conclusiones ya planteadas sobre los hechos encontrados, por medio de los antecedentes se pudo afirmar la hipótesis de la investigación para la elaboración de teorías acerca de la gestión del departamento de recaudación de impuestos prediales del Gobierno Autónomo Municipal del Cantón Chone, lo que permitió detectar fortalezas y debilidades de la gestión, para posteriormente determinar acciones de mejora.

3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO

El método deductivo permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad. Mediante la deducción se derivan las consecuencias particulares o individuales de las inferencias o conclusiones generales aceptadas (Abreu, 2014, p.200).

Se aplicó la investigación de campo la cual arrojó conocimientos importantes de las diversas gestiones y actividades que se realizan en torno al proceso de la recuperación de la cartera vencida, lo que facilitó sintetizar la investigación, logrando así obtener insumos para la conclusión de varios aspectos que fueron indagados en la investigación.

3.5.3. MÉTODO ANALÍTICO Y SINTÉTICO

Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. (Alipio, Rodríguez y Pérez 2017, p.8).

Este método permitió a los autores indagar la realidad de los aspectos alineados al servicio de la gestión de recaudación de impuestos prediales del Gobierno

Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone 2014-2018, a través de la variable de identificación se analizó los datos que componen la investigación, facilitando el desarrollo de conocimientos para llegar a la conclusión sobre la efectividad del proceso de recaudación.

3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas son conjunto de procedimientos que se implementan en una investigación con el principal objetivo de poder recolectar datos por medio de la entrevista y la observación, las mismas que fueron utilizadas por los autores para llevar a cabo la realización de la investigación.

3.6.1. ENTREVISTA

La entrevista, una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador. También está consciente del acceso a los aspectos cognitivos que presenta una persona o a su percepción de factores sociales o personales que condicionan una determinada realidad. Así, es más fácil que el entrevistador comprenda lo vivido por el sujeto de estudio. La entrevista se enmarca dentro del quehacer cualitativo como una herramienta eficaz para desentrañar significaciones, las cuales fueron elaboradas por los sujetos mediante sus discursos, relatos y experiencias (Troncoso y Amaya, 2016, p.330).

La entrevista permitió obtener información de la coordinadora del departamento de tesorería, a la Coordinadora del Departamento de Rentas Internas, y al abogado de coactiva que intervienen dentro de los procesos de gestión, planificación y recaudación de los impuestos prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone, información que aportó significativamente para el desarrollo del trabajo de investigación aplicando preguntas abiertas relacionadas al objeto de estudio.

3.6.2. OBSERVACIÓN

La observación participante ha dado inicio a la construcción de instrumentos que han facilitado la interpretación y comprensión de las situaciones analizadas. La

observación se ha registrado a través de las notas de campo, de sistemas categoriales emergentes, y de la reconstrucción de la realidad, para comenzar nuevamente el ciclo con una nueva observación. Además de adquirir y desarrollar estas destrezas cognitivas-rationales, se ha intentado traspasar al plano de los aprendizajes de tipo emocional y personal (Rekalde, Vizcarra y Magazaga, 2014, p. 207).

La observación facilitó a los investigadores la realización de un diagnóstico de ejecución de las actividades que intervienen en cada uno de los procesos para la recuperación de la cartera vencida generada del pago de los impuestos prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone, insumos de mucha importancia que sirvieron como base para determinar las falencias existentes que alimentarán el plan de mejoras.

3.7. MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN

FASE 1: EXAMEN DE LA CARTERA VENCIDA POR IMPUESTOS PEDIALES APLICANDO INDICADORES DE GESTIÓN PARA VALORAR LA RECUPERACIÓN EN EL PERÍODO 2014-2018.

Actividad 1.- Se diseñó y se realizó entrevistas a la coordinadora de tesorería a la coordinadora del departamento de Rentas Internas, y al abogado de coactiva para determinar la cartera vencida generada por el no pago de los impuestos prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.

Actividad 2.- Se diseñaron y aplicaron indicadores de gestión para conocer el comportamiento de la cartera vencida en cada año dentro del periodo de estudio.

Actividad 3.- Se tabularon y se interpretaron los resultados obtenidos sobre la cartera vencida en el período de estudio.

Como primer punto se realizó la entrevista al Coordinadora del departamento de tesorería a la Coordinadora del Departamento de Rentas Internas, y al Abogado de Coactiva con el propósito de recabar información acerca de la gestión que se ha llevado a cabo en la institución relacionado a la recaudación de impuestos prediales. Posteriormente, se procedió a efectuar la aplicación de indicadores de gestión para establecer los cambios que han ocurrido en el proceso de

recuperación de la cartera dentro de los años de estudio, luego se tabuló los resultados respecto a la gestión de recuperación de la cartera vencida en el periodo de estudio, por último, se interpretó los resultados obtenidos para proceder con la investigación.

FASE 2: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS Y LAS ESTRATEGIAS APLICADAS PARA SU RECUPERACIÓN DENTRO DEL PERÍODO DE ESTUDIO.

Actividad 1.- Se revisó la planificación y las estrategias aplicadas para la recuperación de la cartera vencida dentro del período de estudio.

Actividad 2.- Se comparó y analizo la cartera vencida del período de evaluación para determinar su variación por años seleccionados.

Actividad 3.- Se identificó los posibles factores que incidieron en la baja recuperación de cartera vencida en el período de estudio.

Para realizar el análisis de los resultados y las estrategias aplicadas para la recuperación de la cartera, fue necesario la exhaustiva revisión que permitió conocer más acerca de la planificación que se ha venido realizando en el período de estudio. Así mismo se verificó si las normas que se implementan dentro de la institución relacionada al proceso de recaudación de impuestos prediales fueron cumplidas de manera correcta, por medio de la obtención de información que se recabó en la investigación, se contribuyó a establecer las causas que han ocasionado la deficiente recuperación de la cartera con el propósito de conocer sobre los factores que inciden al procedimiento de redención de la cartera vencida y sus efectos.

FASE 3: PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DE LOS IMPUESTOS PEDIALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE EN EL PERÍODO DE ANÁLISIS.

Actividad 1.- Se elaboró un plan de mejora para la gestión de recuperación de la cartera vencida de los impuestos prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.

Actividad 2.- Se sociabilizó la propuesta con el personal del Departamento de Tesorería.

En última instancia, identificados los problemas en la investigación se diseñó el plan de mejoras que se constituye por una serie de estrategias que tienen como finalidad potencializar la gestión de la recuperación de la cartera en la institución, en relación con la recaudación de impuestos prediales, el cual se sociabilizó con el personal de dicho departamento para corregir falencias ocurridas, contribuyendo a la mejora en los procesos y actividades.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La recaudación de impuestos también denominada recaudación fiscal, es la actividad que recauda ingresos para el financiamiento de los gobiernos, la cual es realizada mediante el organismo pertinente con el objetivo de adquirir capital suficiente para poder invertirlos en proyectos sociales, por lo tanto, Segura y Segura (2017) asevera que:

Esta condición determina que la tributación ejerce un papel importante en la redistribución del ingreso porque el pago de tributos es un mecanismo que no puede ser excluido de ningún sistema de gobierno y que le permite a éste redistribuir los ingresos de la sociedad. Para que una redistribución contribuya y favorezca a todos los sectores sociales y económicos del país, es necesario que la política tributaria mantenga una posición firme frente al principio de equidad (p. 36).

4.1. EXAMEN DE LA CARTERA VENCIDA POR IMPUESTOS PEDIALES APLICANDO INDICADORES DE GESTIÓN PARA VALORAR LA RECUPERACIÓN EN EL PERÍODO 2014-2018.

La cartera vencida juega un papel importante en cada empresa pública de servicios a la comunidad ya que esta depende directamente de la liquidez, solvencia y sostenimiento en el mercado a través de los usuarios que prestan diferentes servicios, por lo tanto, en cada departamento de cartera vencida o cobranzas deben de existir el personal idóneo para realizar las actividades con eficacia, eficiencia y sobre todo con mucha responsabilidad (Laaz y Vélez, 2.018, p. 36).

La cartera vencida determina las distintas obligaciones que tiene el contribuyente con la institución a las que se les ha cumplido el plazo fijado, siendo valores que no se han podido recuperar de manera completa afectando significativamente a la a la liquidez entendida como la incapacidad de cumplir obligaciones a corto plazo sin embargo, es importante recalcar que la administración de la cartera vencida depende de las distintas actividades que deben de ser supervisadas y coordinadas de manera continua con el fin de que se pueda recuperar

efectivamente por medio de la administración correcta que se implemente dentro de la institución.

Por medio de la autorización respectiva por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone, se procedió a realizar las entrevistas a la Econ. Tatiana Zambrano Vélez la cual es coordinadora del departamento de Rentas Internas, a la Ing. Erika Alcívar la cual es la coordinadora de tesorería y a Landy Cevallos abogado de coactiva con el fin de obtener información para la realización de la investigación. Mediante la entrevista aplicada se pudo determinar que la importancia de la recuperación de la cartera vencida radica en poder realizar proyectos sociales en la ciudadanía con el fin de satisfacer las necesidades primordiales de la persona, sin embargo, los datos erróneos que se perciben en la base catastral han sido uno de los principales inconvenientes para que el proceso de recuperación no se realice de manera correcta, además de la falta de cultura tributaria del ciudadano en torno a cumplir con sus obligaciones tributarias generando la carencia de ingresos propios para la consecución de planes, no obstante a raíz de los diversos problemas que se suscitan en torno al proceso de recaudación se ha optado por la creación y ejecución de estrategias que van desde la inducción de las consecuencias que se acarrearán si no se cumple con el pago de los impuestos prediales, las distintas notificaciones que se generan, además de la actualización de la base catastral dentro de la institución y la comunicación sobre los diversos convenios, plazos de pago y descuentos que se conciben en el caso de que se realice la cancelación en el plazo estipulado, cabe recalcar que es de mucha importancia para la institución un plan de mejora que permita optimar la gestión de recaudación con el propósito de que las actividades que se realicen estén relacionadas a la efectividad en los procesos y en la recuperación de cartera.

Coordinadora del Departamento de Rentas Internas

1	¿Qué tan importante es para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone realizar la recuperación de la cartera vencida generada de los impuestos prediales?	Radica en alcanzar un nivel óptimo de los ingresos propios, ya que en la actualidad diversos Gobiernos Autónomos Descentralizados tienen un déficit significativo de dichos ingresos incluyendo al cantón Chone afectando directamente a la ciudadanía ya que impide el abastecimiento de bienes y
---	--	--

	servicios que satisfacen las necesidades del ciudadano, provocando malestar y disconformidad por parte de ellos.
2	<p>¿Conoce usted el monto de los impuestos prediales que se han vencido en el período 2014 al 2018?</p> <p>Efectivamente al ser parte de esta institución es necesario estar al tanto de las cifras para poder determinar los cambios que han ocurrido en cada periodo con el propósito de aplicar estrategias que reduzcan el incremento de la cartera vencida.</p>
3	<p>¿Cuáles han sido los mayores inconvenientes que se presentan en el proceso de recuperación de la cartera en el período 2014-2018?</p> <p>Entre los principales inconvenientes que ha existido y que todavía existe son los datos erróneos que existen en la base catastral, al no contar con un catastro municipal correcto el proceso de recaudación no se realiza de manera eficiente.</p>
4	<p>¿Cuáles son los motivos más comunes por los cuales los contribuyentes no se acercan a cancelar el impuesto predial?</p> <p>Entre los distintos motivos por los que el contribuyente no se acerca a cancelar esta la cultura tributaria, en relación al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.</p>
5	<p>¿Cuáles son las gestiones y estrategias de cobranza que utiliza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone para la recuperación de la cartera vencida?</p> <p>Inducción a las personas involucradas en la recuperación de los impuestos prediales para que den conocimiento al contribuyente de que es una coactiva y sobre las implicaciones que causa si se inicia el proceso coactivo. La notificación extrajudicial, la notificación previa al inicio de la acción coactiva, proceso coactivo, embargo o remate de los predios.</p>
6	<p>¿Qué incidencias puede tener la no recuperación de cartera vencida en los planes y proyectos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone?</p> <p>Al no existir una óptima recuperación de la cartera vencida están las de no proporcionar bienes y servicios a la ciudadanía, por ejemplo servicio de agua potable, recolección de basura, programas de salud, así mismo la obra pública.</p>
7	<p>¿Cuáles son las implicaciones legales que se ejecutan a los contribuyentes en el caso del no pago de los impuestos prediales?</p> <p>Están las que se estipulan en el proceso coactivo, mismo que se establece en el Código Tributario (2005) en su artículo 158 indicando que los procesos a seguir en el caso de la implementación de la coactiva son:</p> <p>Orden de cobro, auto de pago, acumulación de acciones y procesos, citación y notificación, medidas precautelarias.</p>
8	<p>¿En la actualidad existen facilidades de pago para los contribuyentes en relación a los impuestos prediales? ¿Cuáles son?</p> <p>Si varían desde los convenios de pago a los que el contribuyente, así como los plazos, pagos en línea, los pagos a través de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, también se puede cancelar el valor por medio de la Red de Facilito, Banco de Pichincha y la Cooperativa Chone.</p>

9	¿Existen descuentos en el caso de que el pago de los impuestos prediales se realice a tiempo?	En el caso de que se cancele el impuesto predial en el mes de enero se concede un descuento del 10% del pago, en el caso del mes de febrero se obtiene el 9% de reducción, aparte de las excepciones que se le brinda a los ciudadanos de tercera edad ya se aplica a través del sistema
10	¿Considera usted que la implementación de un plan de mejora dentro del Departamento de Tesorería contribuirá a la gestión para la recuperación de cartera vencida?	Efectivamente es lo que toda administración necesita ya que las actividades que tengan que ver con la recuperación de la cartera vencida y la gestión de recaudación deben de estar relacionadas a la efectividad en los procesos, es por esto la importancia del plan de mejora que se ha venido ejecutando de manera consecutiva en la administración.

Figura 2. Análisis de la entrevista aplicada
Fuente. Elaboración propia

Coordinadora del Departamento de Tesorería

1	¿Qué tan importante es para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone realizar la recuperación de la cartera vencida generada de los impuestos prediales?	Es de mucha importancia ya que proporciona estabilidad económica para la ejecución de los distintos proyectos que se implementan en la ciudadanía en beneficio de las personas.
2	¿Conoce usted el monto de los impuestos prediales que se han vencido en el período 2014 al 2018?	Claro que si, al formar parte de esta institución debo de conocer las cifras reales que reflejen las diversas variación que existen en el proceso de recaudación y de recuperación de la cartera vencida.
3	¿Cuáles han sido los mayores inconvenientes que se presentan en el proceso de recuperación de la cartera en el período 2014-2018?	Los datos erróneos que se perciben en la base catastral lo que en muchas ocasiones impide que el cobro no se efectuó por la existencia de datos equivocados.
4	¿Cuáles son los motivos más comunes por los cuales los contribuyentes no se acercan a cancelar el impuesto predial?	Existen varios van desde la cultura tributaria por parte del ciudadano para pagar sus obligaciones tributarias hasta la economía que en ocasión limita a que la persona tenga solvencia necesaria para cumplir con el pago.
5	¿Cuáles son las gestiones y estrategias de cobranza que utiliza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone para la recuperación de la cartera vencida?	Entre una de las estrategias que se ha venido implementando esta la actualización de la base catastral, así como la incitación que se le hace a la persona para que tenga conocimiento sobre los beneficios que el pago de los impuestos genera en la ciudadanía y sobre las implicaciones que se genera si no se cumple con las obligaciones tributarias.
6	¿Qué incidencias puede tener la no recuperación de cartera vencida en los planes y proyectos del Gobierno	No se podrían ejecutar los distintos planes ya elaborados por el municipio para beneficio de la ciudadanía generando descontento ya que como institución pública debe de proporcionar servicios

	Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone?	básicos a la ciudadanía, sin embargo debería de estar acompañado por los pagos a tiempo por parte del contribuyente.
7	¿Cuáles son las implicaciones legales que se ejecutan a los contribuyentes en el caso del no pago de los impuestos prediales?	En primer lugar para llegar a estos extremos se induce a la persona a que realice los pagos a tiempo para que no se haga uso de estas medidas as mismas que se establecen en el Código Tributario las cuales varían desde orden de cobro, auto de pago, acumulación de acciones y procesos, citación y notificación, medidas precautelarias.
8	¿En la actualidad existen facilidades de pago para los contribuyentes en relación a los impuestos prediales? ¿Cuáles son?	Si es una de las estrategias que se ha venido utilizando para que el contribuyente realice sus pagos de manera completa dándole más plazos, y acogiéndose a convenios que les permita saldar sus deudas tributarias con la institución además de los puntos donde se puede cancelar el valor del impuesto.
9	¿Existen descuentos en el caso de que el pago de los impuestos prediales se realice a tiempo?	Como institución nos acogemos a los lineamientos enmarcados en la ley y entre tantos está la de poder otorgarle descuentos a las personas que realicen su pago de manera puntual, el descuento va desde el 10% dependiendo del mes.
10	¿Considera usted que la implementación de un plan de mejora dentro del Departamento de Tesorería contribuirá a la gestión para la recuperación de cartera vencida?	Sin dudar alguna claro que si, como institución siempre se genera estrategias que permitan mejorar los procesos dentro del departamento es por eso que la implementación de un plan de mejora es de suma importancia para detectar falencias y corregirlas en torno al proceso de recuperación de cartera vencida.

Figura 3. Análisis de la entrevista aplicada
Fuente. Elaboración propia

Abogado de Coactiva

1	¿Qué tan importante es para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone realizar la recuperación de la cartera vencida generada de los impuestos prediales?	Como institución pública una de las principales actividades está la de proveer servicios a la comunidad es por esto que mientras más se recupera los saldos en deudas de los contribuyentes que no han cancelado permite ejecutar proyectos de primera necesidad en la ciudadanía .
2	¿Conoce usted el monto de los impuestos prediales que se han vencido en el período 2014 al 2018?	Si, cabe recalcar que ha existido una variación significativa a lo largo de los años por distintos factores sin embargo se debe destacar que de manera continua se implementa estrategias que permitan recuperar los saldos adeudados.
3	¿Cuáles han sido los mayores inconvenientes que se presentan en el proceso de recuperación de la cartera en el período 2014-2018?	Uno de los problemas más significativos es el no contar con una base catastral efectiva con datos reales ya que en distintas ocasiones los predios no están al nombre real de los dueños lo que impide hacer el cobro perjudicando a la institución por el aumento de cartera vencida.

4	¿Cuáles son los motivos más comunes por los cuales los contribuyentes no se acercan a cancelar el impuesto predial?	El motivo que más persiste es la cultura tributaria la falta de compromiso del ciudadano con la institución y hasta con el mismo ya que los pagos a tiempo contribuyen a la generación de servicios en beneficio de las personas.
5	¿Cuáles son las gestiones y estrategias de cobranza que utiliza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone para la recuperación de la cartera vencida?	Como primer punto se le comunica al contribuyente sobre las implicaciones legales que el no pago de los impuestos genera, además de las distintas notificaciones que se le realiza antes de empezar el proceso coactivo y como última medida está la del embargo respectivo o remate de predios.
6	¿Qué incidencias puede tener la no recuperación de cartera vencida en los planes y proyectos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone?	Perjudicaría directamente a la ejecución de los proyectos para la ciudadanía ya que al no tener una solvencia económica estable la institución retrasa la ejecución de obras y servicios generando reacciones negativas hacia la institución sin estar al tanto de que para que se realicen los proyectos es necesario los pagos a tiempo por parte de la persona entorno a sus obligaciones tributarias.
7	¿Cuáles son las implicaciones legales que se ejecutan a los contribuyentes en el caso del no pago de los impuestos prediales?	Entre las implicaciones legales que se ejecutan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone están la orden de cobro, auto de pago, citación y notificación, medidas precautelarias.
8	¿En la actualidad existen facilidades de pago para los contribuyentes en relación a los impuestos prediales? ¿Cuáles son?	Si son convenios de pago a los que el contribuyente se acoge por no poder cancelar el valor total de los impuestos prediales, plazos que le permite a la persona poder ahorrar para cancelar por cuotas el monto atrasado.
9	¿Existen descuentos en el caso de que el pago de los impuestos prediales se realice a tiempo?	Si, entre los descuentos que se le otorga al ciudadano esta si en el mes de enero se concede un descuento del 10% del pago, en el caso del mes de febrero se obtiene el 9% de reducción, aparte de las excepciones que se le brinda a los ciudadanos de tercera edad.
10	¿Considera usted que la implementación de un plan de mejora dentro del Departamento de Tesorería contribuirá a la gestión para la recuperación de cartera vencida?	Claro una institución pública siempre tiene que mejorar los procesos e implementar estrategias que permitan realizar las actividades de manera eficiente es por esto que un plan de mejora resulta de mucha ayuda por la aportación significativa que tendrá si se implementa dentro de la institución.

Figura 4. Análisis de la entrevista aplicada

Fuente. Elaboración propia

El control de la cartera vencida es un proceso sistemático de evaluación y seguimiento de las cuentas por cobrar, para la empresa es indispensable

controlar el comportamiento de recaudo de la cartera vencida, esto ayudara al crecimiento económico tornándose en un beneficio en sus cuentas (Montesdeoca, 2015, p. 25).

Un indicador de gestión es una expresión cuantitativa que refleja el desempeño de un proceso, de un departamento o de una organización. Cuya magnitud al ser comparada con un nivel de referencia puede dar lugar al establecimiento de acciones correctivas o preventivas. Es un valor que establece una relación entre dos o más datos significativos de dominios semejantes o diversos y que proporciona información sobre el estado en que se encuentra un sistema (Cedeño y Sacón, 2016, p. 31)

Los indicadores se determinan como una herramienta útil que permiten medir aspectos cuantitativos o identificar aspectos cualitativos, estos expresan los cambios y avances que está realizando un determinado programa, y a su vez admiten evaluar el grado de cumplimiento de un objetivo, es por esto que los indicadores deben ser construidos con un criterio claro, para luego poder tomar medidas correctivas en algún proceso que contenga falencias. A continuación, se presenta un método de calificación del semáforo para determinar el tipo de puntuación obtenida con sus respectivas observaciones.

Tabla 1. Técnica del semáforo

SEMÁFORO	RANGOS DE CUMPLIMIENTO	
	Puntuación Numérica	Puntuación cualitativa
VERDE	Mayor o igual 95%	EXCELENTE
AMARILLO	Entre 80% y 94%	SATISFACTORIO
ROJO	Menos o igual a 75%	REGULAR

Fuente. Elaboración propia

Tabla 2. Resultados de la evaluación correspondiente hacia el cumplimiento de los indicadores.

Actividad	Indicadores	Puntuación numérica	Puntuación cualitativa	Observaciones	Formula
Gestión de recuperación de Cartera Vencida	Valor recuperado en cartera vencida.	50%	Regular	No se logró recuperar en su máxima cantidad el valor de la cartera vencida	Valor recuperado/Cartera vencida

Implementación de estrategias y políticas para la recuperación de la cartera	Normativas para la recuperación de la cartera vencida.	83%	Satisfactorio	Se logró generar más incremento de la recaudación de impuestos por medio de las estrategias.	Valor recuperado en el 2014/Cartera vencida 2.018
Sociabilización de campañas para el pago del impuesto predial	Recaudación por impuesto predial.	69%	Regular	Se determinó que no se logró recaudar de forma eficiente el impuesto predial.	Recuperación de predios/ Emisión de predios.
Elaboración de reportes diarios de cartera vencida	Sistema de control de cartera.	53%	Regular	Permitió conocer sobre los cambios que existen en el proceso de recuperación	Valor recuperado/Cartera vencida

Fuente. Elaboración propia

Por medio de los resultados obtenidos se logró determinar un incumplimiento del 50% sobre el valor que se mantuvo en cartera vencida esto se debe a la falta de métodos eficaces que mantiene la institución dentro de dichas diligencias. Asimismo, se presenta una ausencia en el porcentaje esperado del impuesto predial, de acuerdo a lo expuesto no se ha realizado una programación sobre campañas con información para conservar un pago del impuesto predial efectivo, este se logró recaudar en un, 69% la parte urbana y rural, mientras que se había planificado recaudar un 83%. Por último, se observa que se logró aumentar los ingresos para efectuar proyectos en beneficio de la comunidad a través de medio informativos y elaboración de folletos.

Tabla 3. Resultados de cartera vencida

CARTERA VENCIDA DE PERIODOS DE EVALUACIÓN				
AÑO	Impuesto Predial Urbano		Impuesto Predial Rural	
	Saldo Inicial	Saldo Final	Saldo Inicial	Saldo Final
2014	264,500	373,902.18	328,342.021	474,791.033
2015	761,748.32	681,322.99	1'544,102.037	1'328,847.090
2016	357,501.72	768,180.14	1'555,154.045	1'347,020.046
2017	938,857.46	816,73.27	1'594,414.024	1'393,402.019
2018	123,918.93	719,137.15	1'625,774.010	1'225,530.94
2019	942,364.83	852,843.90	1'492,454.76	1'334,646.018
2020	1'401,720.17	977,304.85	1'557,204.05	1'420,274.017

Fuente. Elaboración propia

La cartera es el eje sobre el cual gira la liquidez de la empresa, y componente principal del flujo del efectivo se puede afirmar que la cartera vencida son las obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido, valores que no se han recuperado oportunamente según los acuerdos anteriormente establecidos que afectan negativamente a la liquidez entendida como la incapacidad de cumplir obligaciones a corto plazo.

Inicialmente el problema de la cartera vencida nace cuando una empresa ofrece y otorga créditos a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito con la falta de control o vigilancia en la cartera enfatizando al incremento de las cuentas por cobrar de una empresa, para evitar estos problemas es necesario tomar medidas de alerta temprana que ayuden a la toma de decisiones oportuna para minimizar la probabilidad de ocurrencia de una crisis económica. (Montesdeoca, 2015, p. 26)

A través de las entrevistas realizadas se conoció que ha existido una variación significativa en el periodo de estudio analizado tanto en la recuperación de cartera vencida de impuestos prediales urbanos y rurales, la recuperación de la misma es un proceso que se desarrolla por medio de la gestión efectiva que se implementa dentro de la institución con el fin de recuperar los saldos acumulados.

De acuerdo a los datos obtenidos por medio de la entrevistas realizadas a la coordinadora del departamento de tesorería, a la coordinadora del departamento de Rentas Internas y al abogado de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone se estableció, que en el año 2014 hubo un incremento significativo al finalizar dicho periodo con 373,902.18 destacando que se empezó el año con 264,500, en el año 2015 hubo un decrecimiento considerable ya que la cartera vencida se inició con 761,748.32 y concluyo con 681,322.99 sin embargo a pesar de que ha sido una recuperación mínima no se erradica los saldos faltantes dentro de la cartera perjudicando a la estabilidad económica.

Por otra parte, en el año 2016 se comenzó con 357,501.72 como cifra inicial y se obtuvo 768,180.14 como resultado final del año 768,180.14 es indispensable

recalcar que en dicho año la recaudación no se ejecutó en su totalidad a raíz del terremoto lo que provocó una fuerte crisis económica que afectó directamente a la economía de los manabitas, no obstante, en el año 2017 se alcanzó la cantidad de 938,857.46 sin embargo como saldo final se obtuvo 816,73.27.

Continuando con el análisis, en el año 2018 se obtuvo como valor inicial 123,918.93 sin embargo se terminó con 719,137.15 evidenciando que a pesar de los esfuerzos realizados por parte de los servidores del municipio realizan no son lo suficientemente efectivos para que la recuperación de la cartera se complete en su totalidad. No obstante, en el año 2019 se obtuvo como valor inicial 942,364.83 finalizando en año con 852,843.90 destacando el decrecimiento que existió en dicho periodo para finalizar en el año 2020 se inició con 1'401,720.17 finalizándose con como valor final 977,304.85.

Haciendo referencia a la recuperación de la cartera vencida por concepto de impuestos prediales rustico se debe e destacar que en el año 2014 el resultado inicial fue de 328,342.021 como resultado final se obtuvo 474,791.033 evidenciando la baja recuperación que se produjo, por otra parte, en el año 2015 el valor inicial fue de 1'544,102.037 en dicho año su valor final disminuyo' ya que se obtuvo 1'328,847.090, además en el año 2016 se inició con 1'555,154.045 y se finalizó con 1'347,020.046 cabe destacar que su recuperación no se generó de manera completa a raíz de la catástrofe producida la cual afecto directamente a la economía del contribuyente para poder cumplir con sus obligaciones tributarias.

No obstante en el año 2017 se arrancó con una cartera vencida de 1'594,414.024 y se finalizó con 1'393,402.019 lo que significó que existió una recuperación que a pesar de ser mínima contribuye a que no se acumulen más las deudas en la cartera vencida del municipio, en el año 2018 se inició con un valor del 1'625,774.010 y se finalizó con 1'225,530.94 evidenciándose el decrecimiento significativo que existió en ese año demostrando que si bien la cultura tributaria no es algo que todo el mundo la practique si hay quienes cumplen con sus obligaciones tributarias, en el año 2019 se inició con 1'492,454.76 y se finalizó con 1'334,646.018, en el año 2020 su valor inicial fue de 1'557,204.05 y se finalizó con 1'420,274.017.

La importancia de la recuperación de cartera vencida radica en la obtención de ingresos propios dentro de las instituciones publicas es por esto que Laaz y Vélez (2.018) determinan que:

Para que el departamento de Cartera Vencida de la EMAARS-EP sea eficiente en su gestión administrativa es recomendable que la filosofía institucional sea visible tanto para los usuarios como para el personal que labora en la misma, además es importante destacar que para mejorar en su gestión de cobros por servicios, el departamento de cartera vencida debería aplicar instrumentos que motiven a los usuarios para que puedan cancelar a tiempo y a su vez, reducirla y cumplir con los objetivos planteados.

Es necesario aplicar gestiones de cobranza tendientes en los pagos de los impuestos para lograr el máximo cumplimiento en la recaudación, de igual manera implementar métodos de medición y retroalimentación en la satisfacción del usuario externo, por ejemplo, encuestas, buzones de sugerencias, botones de calificación, que dispone la ciudadanía sobre el servicio que brinda el departamento de Tesorería del GAD del cantón Bolívar, también es necesario aplicar medidas de evaluación y procesos de mejoramiento donde existan mayores falencias dentro de las actividades de la entidad (Buste y Navarrete, 2.020. p. 59).

Cabe destacar que en las instituciones públicas existen distintos procesos que se ejecutan en torno a la recaudación de los impuestos sin embargo todos tienen el mismo objetivo contar con ingresos propios que les permita solventar gastos para la realización de proyectos sociales, no obstante, existen diversos factores que limitan al proceso de recaudación de impuestos en algunos casos la falta de cultura tributaria es uno de los principales elementos que limitan al proceso de recuperación de cartera, en otros casos la deficiente gestión institucional provoca que las actividades que estén planificadas para la recuperación de cartera no se efectúen de manera correcta ni direccionadas al, cumplimiento de objetivos organizacionales y metas, por tal motivo es importante que se incorporen las acciones de mejoras sugeridas en el plan, para que de esta manera se pueda lograr un progreso sobre las falencias identificadas y así alcanzar los objetivos y metas propuestos, por ende mejorar la eficiencia y

eficacia administrativa del departamento encargado. Por otra parte, por medio de la información obtenida mediante la entrevista se dedujo la satisfacción que se tiene con el arduo trabajo que el personal administrativo realiza en el área, ya que al momento cuenta con una cartera vencida elevada la cual no afecta en la relación laboral que existen entre compañeros de trabajo

4.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS Y LAS ESTRATEGIAS APLICADAS PARA SU RECUPERACIÓN DENTRO DEL PERIODO DE ESTUDIO.

Rodríguez (2011) señala que, para hacer más eficiente la labor de cobranza se deben definir iniciativas que mejoren la ejecución y desempeño de los procesos a través de la estandarización, la implementación de indicadores de desempeño y desarrollo de lineamientos y políticas que permiten integrar un enfoque de mejora continua. En cambio, para Tranparents Service Recuperaciones Cia Ltda. (2014) menciona que para evaluar la eficacia de la cobranza es necesario contar con procesos que faciliten el acceso a la información y organización para generar los reportes adecuados de la cartera de la empresa.

De acuerdo a las entrevistas realizadas a la Econ. Tatiana Zambrano Vélez la cual es Coordinara del Departamento de Rentas Internas, a la Ing. Erika Alcívar la cual es la Coordinadora de Tesorería y a Landy Cevallos Abogado de coactiva se determinó las estrategias y procesos aplicados para la recuperación de cartera vencida lis que se representan en el siguiente gráfico.

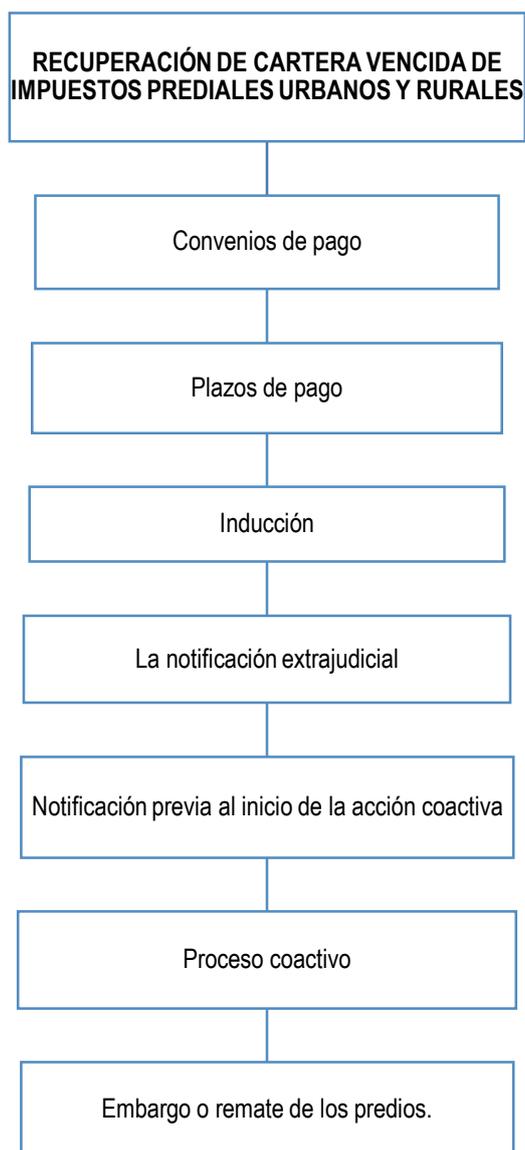


Figura 5. Proceso de recuperación de cartera vencida
Fuente. Elaboración propia

Mediante las entrevistas realizadas a los distintos coordinadores y al abogado de coactiva se llegó a la conclusión de que el municipio busca mejorar siempre sus procesos y actividades conforme a la recuperación de cartera vencida por concepto de impuestos prediales urbanos y rurales. Cabe destacar que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone constantemente elabora y ejecuta estrategias encaminadas a la realización de acciones que permitan disminuir la cartera vencida.

Entre los múltiples procesos que se realizan conforme a la recuperación de la cartera está la de los convenios de pago a los que el contribuyente se acoge por no poder cancelar el valor total de los impuestos prediales, así como los plazos

que le permite a la persona poder ahorrar para cancelar por cuotas el monto atrasado sin embargo, entre otras facilidades de pago que proporciona el municipio están los pagos en línea, los pagos a través de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, también se puede cancelar el valor por medio de la Red de Facilito, Banco de Pichincha y la Cooperativa Chone.

En los casos en el que la cancelación del rubro no se realice se ejecuta una serie de pasos entre ellos está la inducción a las personas involucradas en la recuperación de los impuestos prediales para que den conocimiento al contribuyente de que es una coactiva y sobre las implicaciones que causa si se inicia el proceso coactivo, después se procede con la notificación extrajudicial la cual es un tipo de herramienta usada por los abogados al comienzo de un intento de arreglo amistoso.

Con la documentación inicial de las pruebas reunidas hasta ahora convirtiéndose en una forma de llamar la atención de terceros sobre el contenido de un documento legal y oficial, el siguiente paso es la notificación previa al inicio de la acción coactiva dándole aviso al deudor sobre las implicaciones legales que acarrea el proceso coactivo, por otra parte, se hace uso del proceso coactivo, y como última instancia se procede a embargar o rematar los predios que han cancelado el valor predial.

En este objetivo se realizaron las comparaciones y variaciones de la cartera vencida de impuestos prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone en donde se refleja que en el año 2014 la cartera vencida estuvo en 373,902.18 en el caso de impuesto predial urbano sin embargo en impuesto predial rural fue de 474,791.033 reflejando una diferencia significativa de la recaudación que existió, por otra parte, en el año 2015 fue de 681,322.99 y en el caso del rubro predial rural fue de 1'328,847.090 denotándose que la recaudación es más productiva en las zonas urbanas donde estén situados los predios.

Por otra parte en el año 2016 la cartera vencida fue de 768,180.14 y en predios rurales fue de 1'347,020.046 cabe recalcar que en dicho año una de las razones por las cuales no se completó de manera efectiva el pago del rubro fue por la

crisis que atravesó Manabí en relación a la catástrofe natural ocurrida por el terremoto ya que se priorizó otros aspectos fundamentales, por otra parte en el año 2017 el valor de vencimiento fue de 816,73.27 al contrario del impuesto predial rural que fue de 1'393,402.019, en el año 2018 existió una diferencia significativa en temas de recaudación ya que se reflejó que por concepto de predios urbanos se alcanzó el 719,137.15 de vencimiento y en el predio rural fue de 1'225,530.94.

Sin embargo, en el año 2019 fue de 852,843.90 y en el ámbito rural fue de 852,843.90, no obstante en el año 2020 la cartera vencida fue de 977,304.85 y en predios rurales fue de 1'420,274.017, cabe recalcar que en dicho año no se ha podido recaudar de manera efectiva todo lo adeudado limitando a la ejecución de obras uno de los motivos es la baja economía que se está atravesando por temas de pandemia lo que ha limitado y retrasado en proceso de recuperación de cartera vencida.

Tabla 4. Cartera vencida impuesto predial urbano

CARTERA VENCIDA DE PERIODOS DE EVALUACIÓN		VARIACIÓN PORCENTUAL
AÑOS	CANTIDAD IMPUESTO PREDIAL URBANO	
2014	373.902,18	0%
2015	681.322,99	82,22
2016	768.180,14	12,75
2017	816.73,27	6,32
2018	719.137,15	-11,95
2019	852.843,90	18,59
2020	977.304,85	14,59

Fuente. Elaboración propia

Tabla 5. Cartera vencida impuesto predial rural

CARTERA VENCIDA DE PERIODOS DE EVALUACIÓN		VARIACIÓN PORCENTUAL
AÑOS	CANTIDAD IMPUESTO PREDIAL RURAL	
2014	474.791,033	0%
2015	1'328.847,090	-0,18%
2016	1'347.020,046	1,36%
2017	1'393.402,019	3,44%
2018	1'225.530,94	8,70%

2019	1'334.646,018	9,89%
2020	1'420.274,017	6,41%

Fuente. Elaboración propia

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone depende del ingreso que le envía el Gobierno Central, además de los ingresos propios que recauda el municipio cada año, es por esto que al no existir una óptima recuperación de la cartera vencida están las de no proporcionar bienes y servicios a la ciudadanía, por ejemplo, servicio de agua potable, recolección de basura, programas de salud, así mismo la obra pública.

Para el GAD del cantón Chone la importancia de la recuperación de la cartera vencida radica en alcanzar un nivel óptimo de los ingresos propios, ya que en la actualidad diversos Gobiernos Autónomos Descentralizados tienen un déficit significativo de dichos ingresos incluyendo al cantón Chone, el cual no ha podido recaudar en su totalidad los impuestos prediales ya que solo se recupera el 52% de recaudación de impuestos prediales por año lo que aumenta la cartera vencida al no poder recuperar los saldos pendientes en el proceso de recaudación, afectando directamente a la ciudadanía ya que impide el abastecimiento de bienes y servicios que satisfacen las necesidades del ciudadano, provocando malestar y disconformidad por parte de ellos.

Entre los distintos motivos por los que el contribuyente no se acerca a cancelar esta la cultura tributaria, tomando como referencia la tesis de Margarita Chávez (2.015) la cual hace referencia a la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos municipales del gobierno autónomo descentralizado del cantón Pastaza es importante recalcar que la cultura tributaria en la actualidad ha sido uno de los principales factores que han perjudicado a la recuperación de la cartera vencida limitando a la implementación de proyectos y beneficios en torno a la satisfacción de la ciudadanía, sin embargo Kerlly Valencia (2019) determina qué para conseguir una cultura tributaria que implique, entre otros aspectos, aceptación de los impuestos y confianza en la Administración Tributaria, es preciso evaluar la calidad del sistema fiscal, y también los mecanismos operativos y de decisión que se emplean en el ámbito institucional, las soluciones previsibles o las ya adoptadas con miras al fiel

cumplimiento del ordenamiento jurídico, y los avances tecnológicos. Así mismo, es necesario explicitar la actitud política, considerar la realidad nacional y las complejas relaciones que de hecho existen con los contribuyentes, a la luz de los principios de transparencia, equidad y eficiencia, que en una verdadera democracia no deberían generar la menor duda respecto de la imparcialidad en la aplicación de los procedimientos.

Basado a lo expuesto antes se debe de añadir que es importante trabajar en la concientización del pago de los impuestos prediales ya que los ingresos propios permiten la consecución de obras y servicios que benefician a las personas por tal motivo la coordinadora del departamento de tesorería enfatizó que se realizan charlas para conocer los beneficios del pago de impuestos prediales, sin embargo, depende del ciudadano que se acerque a pagar el valor de dicho rubro.

4.3. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DE LOS IMPUESTOS PEDIALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE EN EL PERIODO DE ANÁLISIS.

Un plan de mejoramiento es una herramienta bastante útil que ayuda a la gestión de las acciones institucionales. Bosquejar un plan de mejoramiento organizado y sistemático es una gran posibilidad que tiene la institución para mostrar cómo puede llegar a subsanar sus falencias (...), y también como puede aprovechar sus fortalezas para potenciar y avanzar cada vez más (Mazuera, 2017, p. 8).

El plan de mejora es un documento en el cual se detallan un conjunto de operaciones que son creadas, organizadas, coordinadas e integradas las cuales son efectuadas por entidades públicas y privadas con el propósito de producir cambios y así conseguir resultados en la gestión de las mismas, a través del progreso en sus procedimientos; por lo cual su ejecución se fundamenta en priorizar los inconvenientes, las metas, recursos a utilizar, responsable del seguimiento y los aspectos a mejorar dentro de ellas. Por tal motivo la importancia la creación de un plan de mejora dentro del departamento de tesorería radica en poder implementar estrategias que optimicen los procesos para mejorar la eficiencia administrativa con el propósito de realizar actividades

encaminadas a la recuperación de la cartera vencida para poder obtener ingresos propios que permitan la solvencia financiera dentro de la institución en relación a proveer servicios públicos, por tal razón el plan de mejora tiene como objetivo general recuperar la cartera vencida de impuestos prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone y como objetivo específico tiene entre sus funciones .

Incrementar los recursos propios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.

Incentivar a los contribuyentes a mejorar el crédito tributario.

Fomentar la producción de obra pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.

En conclusión, la propuesta de un plan de mejoras está diseñado con base en los resultados adquiridos, los cuales permitirán la eficiencia en los procesos que se desarrollan en el departamento de tesorería, permitiendo a los usuarios y a los colaboradores el direccionamiento en cada una de las solicitudes y diligencias pertinentes al área.

PROBLEMAS PRIORIZADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	TAREAS	RESPONSABLES	DURACIÓN	RECURSOS
Base catastral desactualizada	Desarrollo de sistemas de información.	Seminario de actualización de las variaciones que existe conforme a la recaudación de impuestos prediales.	<ul style="list-style-type: none"> • Seminario que incluya al contribuyente. • Conocer la filosofía institucional. 	Coordinador del Departamento de Tesorería	4 meses	Recursos humanos
Inconvenientes con los acuerdos de pago y/o negociaciones de deudas realizados con clientes.	Establecer un ente de mediación que tenga un acercamiento al deudor.	Determinar un ente mediador.	<ul style="list-style-type: none"> • Tener acercamiento a los deudores. • Hacerle saber al contribuyente las implicaciones legales que genera el no pago de los impuestos prediales. • Brindar asesoría sobre los beneficios que son otorgados por la cancelación a tiempo. 	Abogado del Departamento de Coactiva. Cobradores externos.	2 meses	Recursos financieros
Disconformidad del contribuyente	Mejorar el servicio de atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer sistemas de calificación del servicio por parte de la ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Designar un empleado para que haga el monitoreo y seguimiento, reciba las quejas y sugerencias de los ciudadanos. • Disminuir procesos innecesarios. 	Coordinadora del Departamento de Tesorería	2 meses	Recursos materiales

Figura 6. Plan de mejora

Fuente. Elaboración propia

Por medio de la información obtenida mediante las entrevistas se conoció el monto de la recuperación de la cartera vencida en relación a los impuestos prediales de los años 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, los mismos que son recaudados cada año para formar parte de los ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.

Por otra parte a pesar del arduo trabajo que se realiza en el departamento de tesorería es importante recalcar que el compromiso ciudadano con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias es uno de los factores más predominantes para la recuperación de la cartera, así como también es la actualización de predios del catastro municipal, el cual es un proceso que se ejecuta como medio de depuración para el reconocimiento de predios con sus respectivos propietarios, ya que al momento de realizar el cobro era un limitante no tener datos reales, generando confusión y tardanzas que limitan el proceso de recuperación de la cartera vencida.

En última instancia se sociabilizo el plan de mejora con el personal del departamento de tesorería con el principal propósito de que se aplique para mejorar la eficiencia del recurso administrativo del departamento, con el fin de que la gestión facilite resultados favorables para el municipio ya que es importante recalcar que se debe de integrar estrategias para optimizar la recuperación de cartera vencida y poder realizar actividades de manera eficiente relacionadas al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- A través de la entrevista realizada a las coordinadoras de Tesorería, Departamento de Rentas Internas, y al responsable de Coactiva, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone se pudo conocer sobre los diversos aspectos que se engloban en la recuperación de la cartera vencida, así como los limitantes que afectan la recaudación de los impuestos, aplicando indicadores de gestión se valoró la recuperación en el periodo 2014-2018.
- La evaluación de la gestión administrativa realizada para recuperar la cartera vencida identificó el incumplimiento de metas de recuperación de la cartera y las deficiencias de estrategias aplicadas para su recuperación dentro del periodo de estudio, lo que genera falta de efectividad en la cobranza de los impuestos prediales y por ende afecta a la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone
- A partir de los resultados encontrados, donde se evidencia la deficiente gestión que se realiza para la recuperación de la cartera vencida generada por impuestos prediales, se desarrollaron mejoras que permitan lograr la eficiencia y la eficacia en los procedimientos que se ejecutan en el área de estudio y con ello fortalecer la gestión de cobranza

5.2. RECOMENDACIONES

- Es recomendable que el departamento de tesorería realice el seguimiento permanente a las actividades ejecutadas por el personal responsable de la recuperación de la cartera, lo que servirá para evaluar el grado de cumplimiento y el incremento o decremento de los porcentajes de recuperación, además se podrá verificar si las actividades que se están realizando contribuyen a la recuperación de la cartera vencida.
- Se debe diseñar y ejecutar estrategias que potencialicen la recuperación de la cartera vencida, la cual debe de estar apegada a la filosofía institucional, información que deberá ser visible tanto para el cliente interno como externo con el principal propósito de generar tácticas que contribuyan al saneamiento de la cartera y a la efectividad de la gestión que se realiza dentro de la institución.
- Es importante recalcar que se debe de aplicar el plan de mejora propuesto, el mismo que se elaboró a partir de las múltiples falencias encontradas en el presente estudio y que tiene como finalidad incrementar la recaudación de la cartera vencida, así como poder mejorar la gestión de recuperación de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. (2014). El método de la investigación. *Daena International Journal of Good Conscience*, 9(3), p. 195-204. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Alfaro, C., y Gómez, J. (2016). Un sistema de indicadores para la medición, evaluación, innovación y participación orientado a la administración pública. *Methaodos*, 4(2), p. 274-290. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4415/441548188006.pdf>
- Alipio, O., Rodríguez, a., y Pérez, J. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *EAN*, 82, p. 1-26. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf?fbclid=IwAR1kyKCILgFXf>
- Arnaiz, P., Azorín, C., y García, M. (2015). Evaluación de planes de mejora en centros educativos de orientación inclusiva. *Profesorado*, 19(3), p. 326-346. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56743410022.pdf>
- Bravo, J. (2017). Análisis de la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Pacífico Ltda. En la ciudad de Riobamba durante el período septiembre2014-septiembre 2015. (Informe de investigación para la obtención del título de Ingeniero Comercial). Universidad de Chimborazo. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4061/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0028.pdf>
- Briones, V., y Carvajal, G. (2015). Estudio de la gestión tributaria en la zona 4-Manabí, caso específico Rise. (Tesis de Ingeniería Comercial con mención especial en Administración Pública). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Recuperado de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/453/1/TAP57.2.pdf>
- Buste, J., y Navarrete, J. (2020). eficiencia y eficacia de la gestión en el departamento de tesorería del gobierno autónomo descentralizado del cantón bolívar período 2018. (Tesis de Ingeniería Comercial con mención especial en Administración Pública). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Recuperado de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1277/1/TTAP17D.pdf>
- Cedeño, J., y Sacón, K. (2016). Evaluación de las variables del comportamiento organizacional mediante el empleo de indicadores de gestión público (tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta, Ecuador

- Chica, S., y Salazar, C. (2016). Nueva y pos nueva gestión pública. ¿Continuidad o ruptura de las doctrinas de reforma a partir de 1990? *Administración y Desarrollo*, 46(1), p. 100-125. Recuperado de <file:///C:/Users/TEMP.usuario.006/Downloads/Dialnet-NuevaYPosnuevaGestionPublicaContinuidadORrupturaDeL-6403495.pdf>
- Código Orgánico Administrativo. (2017). La organización administrativa. Recuperado de <http://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2017/07/CodOrgAdm.pdf>
- Código Tributario. (2005). Comisión de legislación y codificación. Recuperado de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/CODIGO%20TRIBUTARIO.pdf>
- Código Orgánico Organizacional Territorial Autonomía Descentralización COOTAD. (2010). Función Ejecutiva. Recuperado de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- COOTAD. (2010). Garantía de Autonomía. Recuperado de http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2016/literal_a/base_legal/A._Codigo_organico_coordinacion_territorial_descentralizacion_autonomia_%28cootad%29.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (2018). Organización Territorial del Estado. Principios Generales. Recuperado de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cortez, P. (2015). Diagnóstico y plan de acción para la gestión de recuperación de la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Francisco de Milagro período 2010-2012. (Tesis previa a la obtención del grado académico de Magister en Finanzas y Economía Empresarial) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de <file:///F:/TESIS%20D2/TESIS%20DECIMO%20SEMESTRE%20CUARENENA/Tesis%20nueva%20Decimo/TESIS%20JEORGE/futuro%20problema.pdf>
- Cruz, M. (2017). Procedimientos de recaudación del Impuesto Predial Rural y su relación con la ejecución presupuestaria del GAD Municipal del cantón Chambo. (Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA) Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26149/1/T4073i.pdf>
- Estatuto del régimen jurídico administrativo de la función ejecutiva. (2018). De los procedimientos administrativos de descentralización, desconcentración, delegación y avocación. Recuperado de <file:///C:/Users/TEMP.usuario.006/Downloads/Estatuto%20del%20R%C3%A9gimen%20Jur%C3%ADdico%20Administrativo%20de%20la%20Funci%C3%B3n%20Ejecutiva%20>

%20%C3%BAltima%20modificaci%C3%B3n%202013%20de%20diciembre%20de%202020(1)

- Fortún, M. (2020). Administración Pública. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/administracion-publica.html>
- García, B. (2018). Propuesta de mejoras a la organización por procesos de la dirección de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua. (Tesis previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Recuperado de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/755/1/TAP113.pdf>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone. (2020). Misión, Principios y Objetivos. Recuperado de <https://www.chone.gob.ec/index.php?gc=42>
- Gonzáles, E. (2018). Los tipos de evaluación. Recuperado de <https://www.erubrica.com/blog/evaluacion/los-tipos-de-evaluacion/>
- Gutiérrez, C., Farías, G., y Méndez, G. (2017). ¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior. REICE. 15(1), p. 19-35. Recuperado de <file:///C:/Users/TEMP.usuario.006/Downloads/Dialnet-ExisteRelacionEntreLaGestionAdministrativaYLaInnov-5800411.pdf>
- Guerrero, R. y Noriega, E (2015). Impuesto predial: Factores que afectan su recaudo. *Económicas Cuc.* 36(1), p. 71-80. Recuperado de <file:///C:/Users/TEMP.usuario.006/Downloads/Dialnet-ImpuestoPredial-5156211.pdf>
- Laaz, G. y Vélez, D. (2018). Evaluación de la gestión administrativa del departamento de cartera vencida de la EMAARS-EP parroquia Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua. (Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial con mención en Administración Pública) Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Recuperado de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/898/1/TTAP1.pdf>
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (2008). Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria. Recuperado de http://oidprd.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2008/SBS/anexo_SBS-2008-152.pdf
- Logroño, M. y Torres, X. (2017). La gestión y administración pública en el Ecuador. Quito, Ecuador: Santiago.

- Martín, G. y Lafuente, V. (2015). Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos. *Investigación Bibliotecológica*. 31(71), p. 151-180. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v31n71/2448-8321-ib-31-71-00151.pdf>
- Martínez, J., Baeza, M., Escobedo, H., y García, M. (2018). La Recaudación Del Impuesto Predial En El Municipio De Chihuahua: Un Análisis De Las Causas Del Rezago. *European Scientific Journal*. 14(19), p. 45-62. Recuperado de <file:///C:/Users/TEMP.usuario.006/Downloads/11070-1-31728-1-10-20180730.pdf>
- Mazuera, J. (2017) Plan de mejoramiento. Revista gestión educativa. Recuperado de <https://es.calameo.com/read/005106699a8f124d9caba>
- Ministerio de Educación. (2012). Plan de Mejoras. Recuperado de https://educacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/08/Plan_Mejora1.pdf
- Montesdeoca, M. (2015). La gestión de crédito y cobranza y la cartera vencida en importadora Alvarado Vascones cia. Ltda. (Trabajo de graduación previo a la obtención del título de ingeniera en finanzas) Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17538/1/T3271ig.pdf>
- Pacheco, J. (2020). Administración pública definición, ejemplo y funciones. Recuperado de https://www.webyempresas.com/administracion-publica/#Caracteristicas_de_la_administracion_publica
- Pagani, M., Payo., M y Galinelli, B. (2015). Estudio sobre la Gestión Pública. Recuperado de <file:///C:/Users/TEMP.usuario.006/Downloads/Pagani.%20Estudios%20sobre%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABblica.pdf>
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2017-2021). Eje 3: Más Sociedad, mejor Estado. Recuperado de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Plúas, E. (2015). Los contribuyentes especiales en el Ecuador y su importancia en la recaudación tributaria periodo: 2007 – 2013. (Tesis presentada para optar el grado de Magíster en tributación y finanzas). Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Económicas. Recuperado de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6926/1/TESIS%20COMPLETA%20LISTA_CORREGIDA%2029-03-2015%20mariana%20pluas.%20PDF.pdf
- Proaño, X., Gisbert., B., y Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. Recuperado de https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf

- Rekalde, I., Vizcarra, M., y Macazaga, A. (2014). La Observación Como Estrategia De Investigación Para Construir Contextos De Aprendizaje Y Fomentar Procesos Participativos. *Educación XX1*, 17(1), p. 201-220. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/706/70629509009.pdf>
- Rodríguez, V. 2011. Banco del Estado. Formato PDF. Consultado el 15 de agosto. 2018. Recuperado de: <http://www.bde.fin.ec/sites/default/files/publicaciones/Instructivo%20CV.pdf>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y construcción del conocimiento. EAN. 82, p. 179-200. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Sánchez, J. (13 de marzo de 2016). Ibiza. Recuperado de <https://www.diariodeibiza.es/opinion/2016/03/13/gestion-publica-gestion-privada/828966.html>
- Segura, S. y Segura, E. (2017). Las recaudaciones tributarias y el crecimiento económico. Un análisis a través del pib de Ecuador. Artículo, 11(4), p. 34-40. Recuperado de <file:///C:/Users/TEMP.usuario.006/Downloads/109-220-1-PB.pdf>
- Servicio de Rentas Internas. (2019). Boletín de Prensa. Recuperado de <file:///C:/Users/TEMP.usuario.006/Downloads/BOLET%3%8DN%20005%20-%202018%20EL%20MEJOR%20A%3%91O%20DE%20RECAUDACION%3%93N%20TRIBUTARIA.pdf>
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2013). manual técnico de estructuras de datos del sistema de operaciones de crédito de fondos complementarios previsionales cerrados versión 1.01. Recuperado de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/Manual_cartera_FCPC_24_oct_13.pdf
- Supply Chain. (2017). Indicadores de gestión: La importancia de contar con ellos. Recuperado de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/indicadores-de-gestion-la-importancia-de-contar-con-ellos/>
- Troncoso, C. y Amaya, A. (2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de Facultad de Medicina*. 65-2, p.329-32. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Valdés, S., Ruso, F., y Feitó, M. (2017). La recaudación de impuestos en el municipio Tijuana, México. Beneficios y retos. *Cofin*, 11(2), p. 102-121. Recuperado de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200008

- Valencia, K. (2019). La determinación del impuesto predial y su impacto en la recaudación. Caso GAD Santo Domingo, periodo 2000 – 2017. (Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera en contabilidad y Auditoría CPA). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12809/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-376.pdf>
- Véliz, H. (2015). Los impuestos prediales y su incidencia en los ingresos del municipio de Guayaquil, durante el periodo 2008 – 2012. (Tesis previa para la obtención del título de Magister en Tributación y Finanzas). Universidad de Guayaquil. Recuperado de <file:///F:/TESIS%20D2/TESIS%20DECIMO%20SEMESTRE%20CUARENTERNA/Tesis%20nueva%20Decimo/TESIS%20PARA%20EL%20PROBLEMA/LEER.pdf>
- Vimos, J. (2017). Evaluación de la gestión administrativa y financiera de la Corporación de Mujeres Indígenas del cantón Guamote. (Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad C.P.A. Universidad Nacional de Chimborazo. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4296/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2017-0056.pdf>
- Villoria, M. (2019). Voces de la cultura de la Legalidad. *Eunomía*, 16(1), p. 158-172. Recuperado de <file:///C:/Users/TEMP.usuario.006/Downloads/4697-7001-1-PB.pdf>
- Washco, T. (2015). Análisis de las reformas tributarias e incidencias en la recaudación de los principales impuestos en el Ecuador.2009-2013. (Tesis previa a la obtención del Título de Magister en Administración Tributaria). Universidad de Cuenca. Recuperado de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21566/1/tesis.pdf>
- Zambrano, E., Prieto, A., y Castillo, R. Indicadores de gestión de mantenimiento en las instituciones públicas de educación superior del municipio Cabimas. *Telos*, 17(3), p. 495-511. Recuperado de <https://www.redalyc>

ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA COORDINADORA DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS INTERNAS, COORDINADORA DEL DEPARTAMENTO DE TESORERIA Y AL ABOGADO DE COACTIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE.

OBJETIVO: Evaluar la gestión de la recuperación de la cartera vencida generada de los impuestos prediales para una mejora continua y transformación organizacional.

1. ¿Qué tan importante es para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone realizar la recuperación de la cartera vencida generada de los impuestos prediales?
2. ¿Conoce usted el monto de los impuestos prediales que se han vencido en el periodo 2014 al 2018?
3. ¿Cuáles han sido los mayores inconvenientes que se presentan en el proceso de recuperación de la cartera en el periodo 2014-2018?
4. ¿Cuáles son los motivos más comunes por los cuales los contribuyentes no se acercan a cancelar el impuesto predial?
5. ¿Cuáles son las gestiones y estrategias de cobranza que utiliza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone para la recuperación de la cartera vencida?

6. ¿Qué incidencias puede tener la no recuperación de cartera vencida en los planes y proyectos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone?
7. ¿Cuáles son las implicaciones legales que se ejecutan a los contribuyentes en el caso del no pago de los impuestos prediales?
8. ¿En la actualidad existen facilidades de pago para los contribuyentes en relación a los impuestos prediales? ¿Cuáles son?
9. ¿Existen descuentos en el caso de que el pago de los impuestos prediales se realice a tiempo?
10. ¿Considera usted que la implementación de un plan de mejora dentro del Departamento de Tesorería contribuirá a la gestión para la recuperación de cartera vencida?

ANEXO 2



Figura 7. Entrevista la Coordinadora del Departamento de Rentas Internas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone



Figura 8. Entrevista la Coordinadora del Departamento de Rentas Internas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone



Figura 9. Entrevista a la Coordinadora del Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone



Figura 10. Entrevista a la Coordinadora del Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone



Figura 11. Entrevista al Abogado de Coactiva del Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone



Figura 12. Entrevista al Abogado de Coactiva del Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone

