



**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:**

**ANÁLISIS DE LA PRESCRIPCIÓN DE LOS IMPUESTOS DEL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN  
CHONE PERIODO 2012-2015**

**AUTORA:**

**JENNY YULIANA VILLALBA DELGADO**

**TUTORA:**

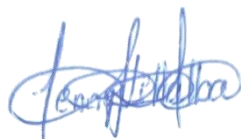
**LIC. MARICELA MARIBÉN GONZÁLEZ BRAVO**

**CALCETA, NOVIEMBRE 2021**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Jenny Yuliana Villalba Delgado con cédula de ciudadanía 1310788482 declaro bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular Titulado: ANÁLISIS DE LA PRESCRIPCIÓN DE LOS IMPUESTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE PERIODO 2012-2015, 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 siguiente declaración, concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Feliz López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a nuestro favor todos los derechos patrimoniales de autoras de la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.




**JENNY YULIANA VILLALBA DELGADO**

**CC 1310788482**

## **AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN**

Jenny Yuliana Villalba Delgado, con cédula de ciudadanía 1310788482 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: ANÁLISIS DE LA PRESCRIPCIÓN DE LOS IMPUESTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE PERIODO 2012-2015, cuyo contenido, idea y criterio es de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



**JENNY YULIANA VILLALBA DELGADO**

**CC 1310788482**

## **CERTIFICACIÓN DE TUTORA**

Lic. Maricela Maribén González Bravo, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular, titulado: ANÁLISIS DE LA PRESCRIPCIÓN DE LOS IMPUESTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE PERIODO 2012-2015, que ha sido desarrollado Jenny Yuliana Villalba Delgado, previo a la obtención del título de INGENIERO COMERCIAL, CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, de acuerdo con lo estipulado en el **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO**, de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

**Lic. Maricela Maribén González Bravo**

**CC: 130185184-4**

**TUTORA**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal Especializado #4, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: ANÁLISIS DE LA PRESCRIPCIÓN DE LOS IMPUESTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE PERIODO 2012-2015, que ha sido efectuado por Jenny Yuliana Villalba Delgado, 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. MARÍA PATRICIA GARCÍA VERA, MGs**  
**CC:130622761-0**  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

-----  
**EC. JOSÉ FERNANDO**  
**MEJÍA LOOR, MGs**  
**CC: 130778646-5**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

-----  
**ING. ANDREA SOFÍA MENDOZA**  
**ZAMBRANO, MGs.**  
**CC:130948413-5**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## AGRADECIMIENTO

A Dios, padre celestial, quién ha sido y siempre será luz en mi camino, mi guía. Gracias a sus bendiciones pude mantenerme firme ante las adversidades que enfrente en cada momento, Él me dio la fortaleza y perseverancia necesaria para culminar un anhelo de tantos en mi vida.

A mis padres quienes siempre me han brindado el cariño y valores suficientes para ser quien soy en estos momentos, por siempre darme la oportunidad de comenzar de nuevo y no dejaron de creer en mi a pesar de las caídas que he tenido y además por ser mi razón de ser, por su incondicional apoyo, confianza, amor y paciencia brindada.

A mis hermanas Gabriela y Erika que creen y se alegran de todas las cosas buenas que me pasan. En especial a mi Melany quien es la inspiración más grande que todos tenemos en la casa y que nos enseña que de pequeños pasos salen grandes logros gracias por su amor incondicional y en estado puro.

A mis sobrinos André y Gabriel que con su ternura y juegos permiten que la imaginación se transforme en grandes ideas.

A mis amigas y compañeras de estudio Alexandra, Erika y Gabriela por la amistad sincera, consejos acertados y sobre todo la tolerancia, paciencia y confianza que me tuvieron.

A mis amigas de vida Lady y Belén que siempre han estado conmigo quienes han estado en la tristeza y alegría que nunca me han soltado y que a pesar de la distancia y tiempo tenemos una promesa viva de amistad, sé que son esas que están gritando ¡tú puedes amiga! Por eso y mucho más las amo mucho.

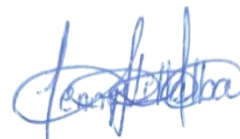
Agradezco de corazón a mi primer apreciado tutor de tesis Ing. George Mendoza por haberme orientado en el camino de esta investigación por respetarme dentro de la libertad incondicionalmente. Gracias infinitas a mi actual Tutora Lic. Maricela Maribén González Bravo por haberme tomado de la mano cuando más lo

necesitaba, así como por apoyarme hasta conducirme hacia la cima de la realización de este proyecto.

A mi distinguido tribunal que con sus orientaciones y sabiduría ha logrado pulir cada falencia de esta investigación.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de recibir en sus aulas una educación superior de calidad.

A la Carrera de Administración Pública y todos sus docentes por los conocimientos impartidos y formación continua durante el periodo de estudio.



**JENNY YULIANA VILLALBA DELGADO**


## DEDICATORIA

A Dios, quien tiene propósitos grandes en mi vida, dotador de sabiduría y quien es mi refugio cuando las ideas no surgen y que con su amor inagotable me da la fortaleza necesaria para nunca rendirme.

A mis padres Roy Villalba y Solanda Delgado que son el pilar fundamental en mi vida, gracias por creer en mí, por acompañarme en cada paso que doy, por los consejos, ustedes me han guiado con su honestidad, rectitud y su motivación constante para el cumplimiento de mis anhelos y metas muchos de mis logros se los debo a ustedes pues han sido mi fortaleza.

A mis hermanas Gabriela Erika y Melany a quienes quiero mucho y que estoy segura que al igual que yo están muy alegre de este logro.

A mis sobrinos André y Gabriel por el amor que han hecho crecer en mí.



**JENNY YULIANA VILLALBA DELGADO**



## CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....	iii
CERTIFICACIÓN DE TUTORA.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	viii
CONTENIDO GENERAL.....	ix
CONTENIDO DE TABLAS.....	xiii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN .....	xiv
PALABRAS CLAVE .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
KEYWORDS.....	xv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	1
1.1.  PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2.  JUSTIFICACIÓN .....	5
1.3.  OBJETIVOS .....	7
1.3.1.  OBJETIVO GENERAL .....	7
1.3.2.  OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
1.4.  HIPÓTESIS .....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1.  ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.....	8
2.1.1.  FACULTAD TRIBUTARIA DE LOS GADS .....	9
2.1.2.  IMPUESTOS.....	10
2.1.3.  IMPUESTOS MUNICIPALES .....	11

2.2.	COBRO DE IMPUESTO.....	13
2.2.1.	COBRANZA.....	13
2.2.2.	PROCESO Y TÉCNICAS DE COBRANZA.....	14
2.2.3.	FUNCIONES PARA UN PROCESO DE RECAUDACIÓN.....	15
2.2.4.	POLÍTICAS DE COBRANZA.....	16
2.2.5.	SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA.....	16
2.3.	PRESCRIPCIÓN.....	17
2.3.1.	PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE COBRO.....	18
2.3.2.	PLAZOS DE LA PRESCRIPCIÓN.....	19
2.3.3.	CAUSAS QUE INTERRUMPEN LOS PLAZOS DE PRESCRIPCIÓN.....	19
2.4.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	20
2.4.1.	EFICIENCIA.....	21
2.4.2.	EFICACIA.....	22
2.4.3.	SERVIDORES PÚBLICOS.....	23
2.4.4.	PRINCIPIOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....	24
2.4.5.	DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....	24
2.4.6.	PROHIBICIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....	24
2.5.	PLAN DE MEJORA.....	25
2.5.1.	CARACTERÍSTICAS Y COMPONENTES DEL PLAN DE MEJORA	26
2.6.	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE.....	26
2.6.1.	MISIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE.....	27
2.7.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	27
2.7.1.	ENTREVISTA.....	27

2.7.2.	INDICADORES DE GESTIÓN .....	28
2.7.2.1.	TIPOS DE INDICADORES .....	29
2.1.1.	OBSERVACIÓN .....	30
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO .....		32
3.1.	UBICACIÓN.....	32
3.2.	DURACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.3.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.3.1.	MÉTODO INDUCTIVO.....	33
3.1.1.	MÉTODO DEDUCTIVO.....	34
3.1.2.	MÉTODO ANALÍTICO-SINTÉTICO .....	34
3.2.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	35
3.2.1.	ENTREVISTA.....	35
3.2.2.	OBSERVACIÓN .....	36
3.3.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	36
3.3.1.	INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	36
3.3.2.	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA .....	37
3.4.	VARIABLES EN ESTUDIO .....	37
3.4.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE .....	37
3.4.2.	VARIABLE DEPENDIENTE.....	37
3.5.	PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.5.1.	SEGMENTAR LA PRESCRIPCIÓN DE COBRO DE LOS IMPUESTOS ADMINISTRADOS POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE EN EL PERÍODO 2012-2015.....	38
3.5.3.	ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS QUE PERMITAN MINIMIZAR EL NIVEL DE PRESCRIPCIÓN LOS IMPUESTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE.....	39
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		40

4.1.	SEGMENTAR LA PRESCRIPCIÓN DE COBRO DE LOS IMPUESTOS ADMINISTRADOS POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE EN EL PERÍODO 2012-2015	40
4.2.	ESTUDIAR LOS PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DE LOS IMPUESTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE ....	46
4.3.	ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS QUE PERMITAN MINIMIZAR EL NIVEL DE PRESCRIPCIÓN DE LOS IMPUESTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE.....	55
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		58
	CONCLUSIONES .....	58
	RECOMENDACIONES .....	59
BIBLIOGRAFÍA .....		60
ANEXOS .....		68
	ANEXO 1. MODELO DE ENTREVISTA 1 .....	69
	ANEXO. 2 MODELO DE ENCUESTA 2.....	70
	ANEXO 3 FOTO DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS .....	71

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Impuestos Municipales.....	11
<b>Tabla 2.</b> Características y componentes del plan de mejora .....	26
<b>Tabla 3.</b> Tipos de indicadores.....	30
<b>Tabla 4.</b> Resumen entrevista realizada a la Directora de temas administrativos..	42
<b>Tabla 5.</b> Segmentación anual de la prescripción.....	43
<b>Tabla 6.</b> Comparación de cartera vencida respecto a lo prescrito.....	44
<b>Tabla 7.</b> Resumen entrevista .....	49
<b>Tabla 8.</b> Ficha de procesos de la Coordinación de Tesorería y Recuperación de Cartera.....	50
<b>Tabla 9.</b> Simbología a utilizar en la elaboración de flujogramas en los procesos .	51
<b>Tabla 10.</b> Descripción de tareas del proceso de recuperación de coactiva. ....	52
<b>Tabla 11.</b> Estrategias para evitar el proceso de coactiva conllevando la reducción de prescripción.....	56

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Croquis de la ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Chone .....	32
<b>Figura 2.</b> Representación anual de los valores prescritos.....	43
<b>Figura 3.</b> Representación anual de los valores prescritos.....	44

## **RESUMEN**

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados gozan de ciertas competencias otorgadas por la Constitución, entre estas se hace énfasis en la autonomía financiera y por medio de esto pueden crear, modificar o eliminar tributos que les permitan contribuir a los planes o proyectos propuestos dentro de su territorio. Esta investigación tiene como propósito analizar la prescripción de los impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone período 2012-2015 para proponer mejoras en la gestión administrativa de cobranzas. Para esto se aplicaron métodos de estudios como el inductivo, deductivo y el analítico-sintético, así como el uso de técnicas de investigación como la entrevista y observación con los que se pudo dar a conocer los valores de prescripción existentes en los periodos estudiados, como se ejecuta el proceso de gestión de cobro, y a partir de estos resultados establecer estrategias que permitan contraer la cartera vencida y la prescripción de impuestos. Los resultados que se obtuvieron, así como las conclusiones a las que se pudieron llegar muestran que el año que mayor valor de prescripción presentó fue el 2013. Por lo que se recomienda que los procesos de cobros eficientes sean evaluados, identificando aquellos que son obsoletos y no logran el cobro de impuestos adeudados al GAD de Chone y de esta manera se logre una mejora en la recaudación de estos rubros.

## **PALABRAS CLAVE**

Gestión administrativa, cobro de impuestos, cartera vencida, procesos de cobro

## **ABSTRACT**

The Decentralized Autonomous Governments enjoy certain competences granted by the Constitution, among which emphasis is placed on financial autonomy and through this they can create, modify or eliminate taxes that allow them to contribute to the plans or projects proposed within their territory. The purpose of this research is to analyze the tax prescription of the Decentralized Autonomous Government in Chone canton for the period 2012-2015 to propose improvements in the administrative management of collections. For this, study methods such as inductive, deductive and analytical-synthetic were applied, as well as the use of research techniques such as interview and observation with which it was possible to reveal the existing prescription values in the periods studied, since the collection management process was executed, based on these results, it was possible to establish strategies that allow contracting the overdue portfolio and the prescription of taxes. The results obtained, as well as the conclusions that could be reached, show that the year with the highest prescription value was 2013, in addition to the fact that the sum of the four years may represent improvements for the canton. Therefore, it is recommended that efficient collection processes be evaluated, identifying those that are obsolete and do not achieve the collection of taxes owed to the GAD in Chone and in this way an improvement in the collection of these items is achieved.

## **KEYWORDS**

Administrative management, tax collection, overdue portfolio, collection processes

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

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

Desde la antigüedad, los impuestos han constituido una fuente de ingresos para todos los países que han sido utilizados para distintas funciones por los gobernantes siendo un recurso para satisfacer las necesidades reales de las personas o del país, de grupos o sectores específicos, así como los compromisos políticos nacionales e internacionales. Según lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el artículo 270 “Los Gobiernos Autónomos Descentralizados generarán sus propios recursos financieros y participarán de las rentas del Estado, de conformidad con los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad” (p. 132). Identificando así, que la Ley Suprema otorga a los GADs la autonomía de generar y administrar sus propios recursos económicos.

Se hace necesario mencionar que los GADs obtienen liquidez por medio de las transferencias del Presupuesto General del Estado, ingresos por transferencias legados y donaciones, y siendo el más importante para las municipalidades los ingresos corrientes que forman parte de los ingresos propios de acuerdo a la normativa que les faculta el COOTAD tomando como referencia los artículos 226 y 227, permitiendo de esta manera recolectar recursos por cuenta propia. En este sentido, la cartera generada por concepto de la recaudación de impuestos juega un rol importante dentro del presupuesto de los municipios, ya que por medio de estas fuentes de ingresos se puede responder en buena parte a la demanda de servicios y obra pública compensando las inequidades sociales.

Para esto es preciso señalar lo que está dispuesto en el Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD, 2010) en su artículo 55 inciso e, puntea que “los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley; crear,



modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras” (p. 29).

Los estudios realizados en cuanto a la cartera vencida en los GADs son amplios, de los cuales se ha evidenciado porque suele surgir morosidad de parte de los contribuyentes. Samaniego (2018) diagnostica que una de las causas es la falta de medidas de control y acciones oportunas para recuperar las carteras de inversión atrasadas y la renovación del catastro, que es tarea de los funcionarios públicos tener la información actualizada, el no hacerlo ha llevado a una mayor proporción de atrasos por parte de los contribuyentes. Por lo tanto, los municipios no pueden depender de estos ingresos para financiar obras dentro del presupuesto. Otra de las causas según Serrano (2018) es que los altos índices de morosidad se dan debido a la falta de seguimiento y control de los procesos de cobro” (p. 106).

En el mismo orden de ideas Calero (2020) en su estudio realizado establece que “la baja recaudación de impuesto se debe a la ausencia de un catastro actualizado”. (p. 25). Con esto se puede establecer que no realizar una gestión adecuada de recuperación de cartera vencida y de no ejecutar la acción coactiva correspondiente, consiente a que se dé la prescripción de impuestos y que estos valores se vuelven irrecuperables para las municipalidades, recalando que las prescripciones son ejecutables después de 5 años en donde no se realiza el trámite legal correspondiente, además por la solicitud del contribuyente siempre y cuando no haya realizado un acuerdo de pago.

Por consiguiente, establecida la parte legal es indispensable realizar una reseña de lo que se conoce como impuestos, teniendo como primicia que es una clase de tributo regido por el derecho público y para fundamentarlo se consideró lo que establece Paz y Miño (2015) estipulando que son impuestos que recauda el Estado a los "contribuyentes" en forma ordinaria, general y obligatoria. Deben ser pagados y circulados por pertenencias personales por posesión de herencias, actividades para obtener ingresos o rentas o transferencia. Existen impuestos municipales, como los impuestos que gravan la propiedad urbana y rural, Alcabala o los vehículos.

Otra aportación destacable es lo que se dictamina en el Código Tributario (2005) en su artículo 55 denominado plazo de prescripción de la acción de cobro estipulando que:

La obligación y la acción de cobro de los créditos tributarios y sus intereses, así como de multas por incumplimiento de los deberes formales, prescribirá en el plazo de cinco años, contados desde la fecha en que fueron exigibles; y, en siete años, desde aquella en que debió presentarse la correspondiente declaración, si ésta resultare incompleta o si no se la hubiere presentado. (p. 15)

Por otra parte, Correa (2015, como se citó en Cunalema, 2017) establece que “la cartera vencida elevada que tienen los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, se debe a que no poseen una eficiente gestión de cobranzas” (p. 20). De modo similar Chávez et al. (2018) argumentan que una de las razones por las que los usuarios no pagaron, fue porque no recibieron suficiente información sobre los impuestos municipales y sus aplicaciones; por falta de difusión, los contribuyentes no pagaron de manera oportuna y voluntaria.

En un Examen Especial realizado al Municipio del Distrito Metropolitano De Quito por la Contraloría General del Estado (2017) se evidenció que en el periodo del 2013 al 2015 se dieron de baja 23 Títulos de Crédito/Órdenes de cobro dejando de recaudar 105 658,94 USD. López y Calle (2018) en el estudio realizado en el GAD del Cantón Sucúa evidenciaron que:

El destino de los recursos obtenidos de los impuestos prediales, se ubica en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes al incentivar la cultura, la preservación del patrimonio cultural y el impulso del turismo, siendo este un beneficio de goce colectivo. (p. 1)

Otro aspecto relevante es el que establece Jiménez (2015) donde exterioriza que “las municipalidades del país deben realizar enormes esfuerzos para incrementar sus ingresos de autogestión, la maximización de los ingresos tributarios debe adquirir mayor relevancia en las áreas financieras municipales, ya que estas representan fuentes de importantes ingresos” (p. 11).

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone inició con su vida municipal el 20 de septiembre de 1894, fecha en la que se verificó la sesión inaugural del Cabildo Chonense. Actualmente se encuentra gobernada por el Ing. Leonardo Rodríguez alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal de Chone. El rol principal del municipio es atender las necesidades que surgen en el territorio, las cuales se verán reflejadas en la mejora del desarrollo económico y social para buscar la reducción de la desigualdad poblacional. Para lograrlo, es necesario obtener y generar diferentes fuentes de ingresos, apoyándose en la normativa vigente en el Ecuador.

En la entrevista informal realizada a la Coordinadora de rentas del municipio en estudio se pudo constatar que dentro de los rubros de años anteriores las cuentas por cobrar del GAD Chone son de USD\$ 7.890.000,00 de los cuales USD\$ 2.719.000,00 corresponde a contribuciones, USD\$ 1.286.000,00 a rentas locales, USD\$ 2.944.000,00 por concepto de devolución de IVA y USD\$ 2.719.000,00 pertenecientes a impuesto, de esta última cifra se pronostica que para el 31 de diciembre del 2020 prescribirán un valor de USD\$ 300.000,00 pudiéndose identificar que existe una problemática con respecto a la recuperación de cartera vencida.

Con esto se logra evidenciar que no existe una recaudación efectiva de los recursos propios que sirven para la realización de obras en el Cantón Chone, incumpliendo con las designaciones constitucionales, puesto que su principal actividad económica es la de administrar y ejecutar de manera eficiente y transparente los procesos de recaudación de impuesto. Para esto es importante replantear los procesos existentes y establecer técnicas que permitan un mayor retorno de los valores vencidos de los impuestos municipales.

Es importante, por ende, que las municipalidades busquen alternativas que solucionen la evasión de impuestos de este modo Arteaga (2018) reconoce que “la adecuada Cultura Tributaria permite al Estado, obtener una mayor recaudación de tributos, de sus economías, y, por ende, una disminución de la evasión fiscal, por cuanto podrá dirigir los recursos humanos y materiales utilizados para combatir la evasión” (p. 18). Otra estrategia otorgada por Muñoz (2015) es que “la ejecución

presupuestaria debería ser analizada y controlada mensualmente para que de esta forma se pueda medir el grado de cumplimiento del presupuesto con lo ejecutado y por ende evaluar la eficacia del modelo de gestión de cobranzas aplicado” (p. 143).

Con lo planteado anteriormente surge la siguiente interrogante ¿Qué estrategias de cobranza contraen la prescripción de los impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

El estudio propuesto analiza la prescripción de los impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone en el período 2012-2015, investigación que contribuirá como instrumento para mejorar la gestión de la administración tributaria municipal y promover el desarrollo económico y social en busca de la reducción de la inequidad. Para dar sustento legal es indispensable mencionar que en el COOTAD (2010) en el artículo 172, denominado; Ingresos propios de la gestión se establece 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. 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; los de rifas, sorteos, entre otros ingresos. (p. 71)

Este artículo enfatiza la libertad económica y administrativa que tienen las municipalidades. Además, denota que el pago de los impuestos prediales urbanos dentro de las instituciones municipales es un rubro de ingresos propios y son de

gran relevancia, ya que estos impuestos forman parte de las fuentes financieras que dispone el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone.

Otro aspecto, que está presente en este proyecto es el económico tomando como referencia a lo que establece López y Calle (2018) quienes estipulan que la tributación es una herramienta de captación de fondos para generar servicios públicos, fines productivos y de desarrollo social; como miembro del gobierno municipal y de los consejos provinciales, puede recaudar y resolver de manera efectiva las reclamaciones y consultas tributarias de inocencia. Como se mencionó anteriormente, el principal objetivo de la tributación es cubrir el gasto público, brindando así bienestar a la comunidad.

Es decir, que, con la adecuada gestión de la recaudación de los impuestos, las municipalidades lograrán el incremento de fondos propios, haciendo hincapié a la autonomía que podrán lograr financieramente y depender en un menor grado del Estado central, es decir que con una eficiente gestión de cobro se logrará una mayor recaudación de impuestos, lo cual con un adecuado manejo financiero se verá reflejado en obras.

Finalmente se justifica en lo social ya que según lo dictaminado en el Plan toda una vida (2017) considerando lo descrito en la política 7.8 que se debe de “Fortalecer las capacidades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados para el cumplimiento de los objetivos nacionales, la gestión de sus competencias, la sostenibilidad financiera y la prestación de servicios públicos a su cargo, con énfasis en agua, saneamiento y seguridad” (p. 100). Denotándose que mediante una gestión financiera adecuada por parte de las municipalidades para recaudar valores vencidos se dotará de servicios públicos, se desarrollarán nuevos proyectos sociales y además se otorgarán estructuras adecuadas para el bienestar de los habitantes.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Analizar la prescripción de los impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone período 2012-2015 para proponer mejoras en la gestión de cobranzas.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Segmentar la prescripción de cobro de los impuestos administrados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone en el período 2012-2015.
- Estudiar los procedimientos empleados para la recuperación de la cartera vencida de los impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone.
- Establecer las estrategias que permitan minimizar el nivel de prescripción de los impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone.

## **1.4. HIPÓTESIS**

La prescripción de los impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone en el periodo 2012-2015, se contraerán aplicando herramientas y técnicas persuasivas y coercitivas de cobranzas dinámicas y eficientes.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

Los Gobiernos autónomos descentralizados deben de fortificar sus capacidades administrativas financieras, con la finalidad de lograr una gestión eficiente en cuanto al cobro de sus impuestos, con una adecuada recaudación se logra aumentar los recursos económicos que permiten dotar de mejores servicios públicos a toda la colectividad, a continuación, se procede a dar sustento teórico a la investigación.

### **2.1. ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

Para Moscoso et al., (2017) “La administración tributaria, concebida desde los elementos de eficiencia y eficacia contempla el desarrollo de una adecuada gestión de la recaudación, basada en procedimientos equilibrados, para impedir la evasión tributaria” (p. 1). Alaña et al., (2018) mencionan que “La Gestión tributaria es conocida como el conjunto de acciones creadas por la Administración tributaria orientada a diseñar incentivos fiscales, tributarios a las empresas y a los contribuyentes de baja renta, permitiendo lograr ventajas económicas” (p. 2).

En el mismo hilo de ideas, Dávalos (2014) reconoce que “la aplicación de cambios en el sistema de administración y el control de la recaudación de impuestos por medio de ajustes normativos en relación con los procedimientos administrativos han permitido mejorar la recaudación de tributos, reduciendo la evasión de impuestos” (p. 4).

Por su parte, el Código Tributario (2005) dictamina en el artículo 64 lo que la dirección de la administración tributaria es ejercida por el primer mandatario a través de las entidades que dictaminen la ley, además que en la creación y participación de tributos se considerarán las normativas vigentes y aplicable para cada caso, ya sean en materia aduanera, en la realización de tributos que ejecuten las entidades autónomas descentralizadas, entre otras establecidas en la ley.

La administración tributaria parte de los elementos de eficiencia y eficacia, y considera el desarrollo de una adecuada gestión tributaria sobre la base de procedimientos equilibrados para prevenir la evasión fiscal. Para ello dentro del Código tributario se estipulan las directrices de cómo debe de ejecutarse y de quien depende su ejecución de tal manera se realicen procesos eficientes con respecto a la aplicación de tributos.

### **2.1.1. FACULTAD TRIBUTARIA DE LOS GADS**

La facultad tributaria que ejercen los Gobiernos Autónomos Descentralizados está amparada a lo que la Carta Magna establece, puesto que en ella se otorga la autonomía financiera que pueden manejar las municipalidades, esto es lo que permite que se creen impuestos acordes a las normativas correspondientes, es así que según lo descrito en el COOTAD (2010) argumenta en el artículo 179 se reconoce que los GADs tienen la facultad de la creación de tasas, contribuciones o impuestos, del mismo modo modificar y suprimir las existentes con el propósito de fomentar las mejoras necesarias que requieran los servicios que son de su responsabilidad, además de esta manera gestionar obras en su territorio.

Dentro de las facultades tributarias otorgadas por el COOTAD se puede evidenciar que, entre sus políticas públicas, los gobiernos autónomos descentralizados pueden establecer impuestos adicionales sobre todos los consumos especiales, precios de vehículos y combustibles. Del mismo modo, un gobierno autónomo regionalmente descentralizado puede crear, modificar o cancelar recargos, gastos y donaciones para su mejora y gestión, conllevando al cumplimiento de proyectos y ejecución de obras. Los recursos generados se invertirán de acuerdo con sus capacidades en el marco de la igualdad regional, la solidaridad y la planificación. Este poder tributario se extiende al gobierno autónomo descentralizado del área metropolitana.



## 2.1.2. IMPUESTOS

Samaniego (2018) establece al impuesto como “un tributo que pagan los contribuyentes por las actividades económicas que desarrollan ya sean comerciales o de servicio, a través de los cuales generan beneficios lucrativos para los mismos” (p. 34). Con esto se puede probar que los impuestos funcionan en sí para satisfacer las necesidades que la sociedad demanda, puesto que, aunque son pagados por la misma ciudadanía se los devuelve transformados en servicios.

Chávez et al., (2020) pone en manifiesto que “mediante transacciones realizadas entre los sujetos pasivos se originan una diversidad de impuestos que son gestionados por la administración en cada provincia. El estado puede revertir en obras de orden colectivo que mejoran la calidad de vida de sus ciudadanos”. (p. 3). Por otro lado, Paz y Miño (2015, como se citó en López y Calle, 2018) agregan que los impuestos:

Son tributos que cobra el Estado (sujeto activo) a los “contribuyentes” (sujeto pasivo), de manera común, general y obligatoria y que estos deben pagarlos en virtud de poseer un patrimonio, realizar actividades para recibir rentas o ingresos o transferir y circular bienes y servicios personales.

Otra definición de Samaniego (2018) es que los impuestos que cobran las municipalidades “Son de gran importancia para la institución, debido a que con el dinero recaudado se pueden dar inicio a varios proyectos que han sido presupuestados para mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos de la localidad” (p. 35). Mejía et al., (2019) reconoce que “en el Ecuador, los tributos se han convertido en una de las principales fuentes de ingresos públicos después de la caída de los precios del petróleo” (párr. 1).

Es decir que la tributación es aquel pago realizado por los contribuyentes por las actividades económicas que desarrollan, ya sean actividades comerciales o de servicios, y a través de estas aportaciones pueden reportar grandes beneficios evidenciados en el mejoramiento de la infraestructura del lugar de residencia.

Además, los tributos son muy importantes para las instituciones, porque con el dinero recaudado pueden iniciar proyectos que han sido presupuestados para mejorar las condiciones de vida de la colectividad.

### 2.1.3. IMPUESTOS MUNICIPALES

Para esto es necesario hacer hincapié lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador quien otorga a los GADs independencia administrativa y financiera, por ende, deben de buscar mecanismos para responder a esta disposición, para esto existe los impuestos municipales, quienes alineados a las leyes y normativas vigente se crean para buscar.

De este modo dentro del COOTAD (2010) reconoce en el artículo 491 los impuestos que pueden crear los municipios con el afán de obtener autonomía financiera y a su vez alineándose a las leyes, reconociendo así los siguientes impuestos: sobre la propiedad urbana y rural, el de alcabalas, sobre los vehículos, sobre las patentes, espectáculos públicos, entre otros. En el siguiente cuadro se establecen cada uno de los impuestos descritos, fundamentados en el COOTAD.

**Tabla 1.** Impuestos Municipales

<b>IMPUESTOS MUNICIPALES</b>	
<b>Impuesto a los Predios Urbanos Art. 501.- Sujeto del impuesto</b>	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. Cuando un predio resulte cortado por la línea divisoria de los sectores urbano y rural, se considerará incluido, a los efectos tributarios, en el sector donde quedará más de la mitad del valor de la propiedad. Para la demarcación de los sectores urbanos se tendrá en cuenta, preferentemente, el radio de servicios municipales y metropolitanos, como los de agua potable, aseo de calles y otros de naturaleza semejante; y, el de luz eléctrica.
<b>Impuesto a los Predios Rurales Art. 516.- Valoración de los predios rurales</b>	Los predios rurales serán valorados mediante la aplicación de los elementos de valor del suelo, valor de las edificaciones y valor de reposición previstos en este Código; con este propósito, el concejo respectivo aprobará, mediante ordenanza, el plano del valor de la tierra, los factores de aumento o reducción del valor del terreno por aspectos geométricos, topográficos, accesibilidad al riego, accesos y vías de comunicación, calidad del suelo, agua potable, alcantarillado y otros elementos semejantes, así como los factores para la valoración de las edificaciones. Para efectos de cálculo del impuesto, del valor de los

	inmuebles rurales se deducirán los gastos e inversiones realizadas por los contribuyentes para la dotación de servicios básicos, construcción de accesos y vías, mantenimiento de espacios verdes y conservación de áreas protegidas.
<b>Del Impuesto de Alcabala Art. 527.- Objeto del impuesto de alcabala</b>	<p>Son objeto del impuesto de alcabala los siguientes actos jurídicos que contengan el traspaso de dominio de bienes inmuebles:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Los títulos traslativos de dominio onerosos de bienes raíces y buques en el caso de ciudades portuarias, en los casos que la ley lo permita;</li> <li>La adquisición del dominio de bienes inmuebles a través de prescripción adquisitiva de dominio y de legados a quienes no fueren legitimarios;</li> <li>La constitución o traspaso, usufructo, uso y habitación, relativos a dichos bienes;</li> <li>Las donaciones que se hicieran a favor de quienes no fueren legitimarios; y,</li> <li>Las transferencias gratuitas y onerosas que haga el fiduciario a favor de los beneficiarios en cumplimiento de las finalidades del contrato de fideicomiso mercantil.</li> </ol>
<b>Impuesto a los Vehículos Art. 538.- Forma de Pago</b>	<p>Todo propietario de todo vehículo deberá satisfacer el impuesto anual que se establece en este Código.</p> <p>Comenzando un año se deberá pagar el impuesto correspondiente al mismo, aun cuando la propiedad del vehículo hubiere pasado a otro dueño, quién será responsable si el anterior no lo hubiere pagado.</p> <p>Previa la inscripción del nuevo propietario en la jefatura de tránsito correspondiente se deberá exigir el pago de este impuesto.</p>
<b>Impuesto de Patentes Municipales y Metropolitanas Art. 548.- Base Imponible</b>	Para ejercer una actividad comercial, industrial o financiera, se deberá obtener una patente anual, previa inscripción en el registro que mantendrá, para estos efectos, cada municipalidad. Dicha patente se la deberá obtener dentro de los treinta días siguientes al día final del mes en el que se inician esas actividades, o dentro de los treinta días siguientes al día final del mes en que termina el año
<b>Impuesto a los Espectáculos Públicos Art. 543 Base Imponible</b>	Se establece el impuesto único del diez por ciento sobre el valor del precio de las entradas vendidas de los espectáculos públicos legalmente permitidos; salvo el caso de los eventos deportivos de categoría profesional que pagarán el cinco por ciento de este valor.
<b>Impuesto a las Utilidades en la Transferencia de Predios Urbanos y Plusvalía de los Mismos Art. 556.- Impuesto por utilidades y plusvalía</b>	Se establece el impuesto del diez por ciento (10%) sobre las utilidades y plusvalía que provengan de la transferencia de inmuebles urbanos, porcentaje que se podrá modificar mediante ordenanza. Sin embargo, si un contribuyente está sujeto al pago del impuesto a la renta tuviere mayor derecho a deducción por esos conceptos del que efectivamente haya podido obtener en la liquidación de ese tributo, podrá pedir que la diferencia que no haya alcanzado a deducirse en la liquidación correspondiente del impuesto a la renta, se tenga en cuenta para el pago del impuesto establecido en este Artículo.
<b>Art. 563.- Sujetos pasivos de impuesto al juego</b>	Son sujetos pasivos de este impuesto, los establecimientos de juegos y demás actividades similares que funcionen legalmente en el país
<b>Impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales Art. 552. Sujeto Activo</b>	Son sujetos activos de este impuesto las municipalidades y distritos metropolitanos en donde tenga domicilio o sucursales los comerciantes, industriales, financieros, así como los que ejerzan cualquier actividad de orden económico
<b>Art. 553.- Sujeto Pasivo</b>	Son sujetos pasivos del impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales, las personas naturales, jurídicas, sociedades nacionales o extranjeras, domiciliadas o con establecimiento en la respectiva jurisdicción municipal, que ejerzan permanentemente actividades económicas y que estén obligados a llevar contabilidad, de acuerdo con lo que dispone la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento.

Elaborado por la autora

Fuente. Datos tomados del COOTAD (2010)

## **2.2. COBRO DE IMPUESTO**

Según el COOTAD (2010) dictamina en su artículo 511 denominado cobro de impuestos 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. 13). Para Posligua (2017) “La recaudación de los impuestos consiste en el ejercicio de las funciones de la administración tributaria municipal que conduzcan al cobro de las deudas de los contribuyentes; siendo estas medidas por niveles de recaudación” (p. 34).

En cuanto al cobro de impuesto se destaca que, para el 31 de diciembre de cada año, los municipios y áreas metropolitanas determinarán su recaudación de impuestos a partir del 1 de enero del año siguiente con base en todos los cambios al catastro. Y que este cobro resulta del ejercicio de las funciones del departamento de administración tributaria municipal, resultando en el recaudo de las deudas de los contribuyentes, estas se miden a nivel de recaudación.

### **2.2.1. COBRANZA**

Samaniego (2018) define que “La cobranza es recuperar cuentas incobrables, las cuales ya han pasado por un proceso coactivo para realizar el respectivo cobro” (p. 36). En la misma línea de ideas Orozco (2016) ostenta que, “En las instituciones públicas, la cobranza de valores por los impuestos y/o servicios que ofertan, está relacionada con los valores presupuestados anualmente según el número de contribuyentes” (p. 86).

La cobranza sirve para es para restaurar cuentas que no se pueden recolectar, estas cuentas han pasado por un proceso obligatorio para su recuperación, en el ámbito público está relacionado con valores tributarios y con el valor de la dotación

de servicios básicos que los contribuyentes adeudan, y por medio de la cobranza se pretende recuperar estas cuentas pendientes.

### **2.2.2. PROCESO Y TÉCNICAS DE COBRANZA**

Orozco (2016) puntualiza que por lo general “un sistema de cobranza debe contar con las siguientes funciones: Emisión de los títulos de créditos, Recaudación de los títulos de créditos y Proceso vía coactiva” (p. 46). Por otro lado, Bernardi (2016) alude que un sistema de cobranza debe de cumplir con ciertas funciones, como, por ejemplo, llevar un registro de los resultados de las gestiones realizadas, posteriormente reprogramar un nuevo proceso con base a los resultados anteriores, se debe de asentar las cuentas que están en un proceso judicial, además de identificar los clientes que no se pueden localizar y para ellos realizar la contratación de agencias externas especializadas en la recuperación de carteras vencidas.

Con respecto a las estrategias de cobranza Días (2017) dictamina que “las más importantes son: Segmentar la cartera, Cobranza Preventiva, Etapas de cobranza y Compensación por pago” (p. 44). Del mismo modo, Samaniego (2018) anuncia que existen varias técnicas de cobranza que facilitan la recuperación de la cartera vencida de una empresa o institución, entre las técnicas de uso más común se encuentran: el envío del respectivo aviso al contribuyente de los valores que se encuentran adeudados y requieren su pronta liquidación, realizar gestiones de llamadas telefónicas o visitas con el fin de recaudar los rubros pendientes, contratar personal adecuado que agilite el proceso de cobranza y finalmente emplear acciones legales en contra del usuario que no realice sus pagos.

La tarea de un proceso de cobranza efectivo es convertir las cuentas por cobrar en activos circulantes lo antes posible, eliminando así el impacto negativo en el flujo de efectivo. Un proceso de cobranza es un proceso ordenado basado en pasos o etapas, y debe ajustarse para cada tipo de empresa, industria, país o región, porque

no todas las empresas son iguales, ni tampoco las políticas que se emiten en los países o ciudades.

### **2.2.3. FUNCIONES PARA UN PROCESO DE RECAUDACIÓN**

Posligua (2017) detalla que las recaudaciones se llevan a cabo siempre y cuando los GADs Municipales logren realizar una gestión de cobranza que alinea las acciones necesarias que determinen las obligaciones que tienen los contribuyentes, programando, organizando y evaluando los procesos que por los cuales se emitan las notificaciones de las obligaciones tributarias. Además, es importante que la base de datos de los contribuyentes esté actualizada para de esta manera proporcionar información válida. Es importante que se brinde la atención adecuada al contribuyente, orientándolo y atendiendo sus necesidades e inquietudes con respecto a sus responsabilidades como contribuyentes de los municipios.

Para mantener adecuadamente la recaudación, el GAD municipal debe realizar las funciones como disponer, organizar, dirigir, controlar y evaluar las acciones necesarias para determinar la obligación tributaria del contribuyente. Determinar el debido proceso que permita reconocer, emitir y notificar al usuario las obligaciones tributarias que adeuda. Actualizar constantemente la base de datos que permita brindar información verídica en cuanto a la recaudación presupuestaria, ofreciendo de esta manera la orientación adecuada para aquellas inquietudes sobre las obligaciones que tiene la ciudadanía con respecto a sus tributos municipales. Además, debe de buscar alternativas y realizar actividades para incentivarlos a cumplir con las obligaciones tributarias.

#### **2.2.4. POLÍTICAS DE COBRANZA**

Según lo que refiere el GAD de Portoviejo (2016) se dan a conocer las siguientes políticas: Incremento de la recaudación, esta política tiene como fin que la recaudación sea progresiva y que los esfuerzos de esta gestión sea sostenible; generar conciencia y cultura tributaria, es necesario que se concientice a la colectividad sobre sus deberes y obligaciones en materia tributaria, además de hacerle saber a qué se destinan los valores recaudados para que de esta manera se refuerce el compromiso de pago y finalmente otra de las políticas es generar percepción de riesgo en el caso de no cumplir obligaciones tributarias y no tributarias oportunamente, buscando comunicarle a la ciudadanía los efectos que tiene no hacer los pagos en el tiempo establecido, se busca informar el procedimiento legal al que se sujetan por el impago de sus tributos.

Las políticas serán dispuestas por cada GAD según las necesidades y cultura tributaria que se maneje en cada territorio, lo expuesto anteriormente es un modelo de políticas al que se acogió dicha municipalidad, pero que es una orientación de cómo se debería de realizar las directrices de cobranzas de impuesto en las demás municipalidades, con el afán de reducir la cartera vencida y de evitar la prescripción de impuestos.

#### **2.2.5. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA**

Orozco (2016) recalca que “Cada Institución es responsable de la implantación de un sistema que permita la recaudación efectiva de los ingresos por cualquiera de los rubros que corresponden a su administración” (p. 45). Por otro lado, Cooper (s.f, como se citó en Jiménez, 2015) determina que:

La columna vertebral de la institución financiera es su sistema de administración de cartera, el que está integrado por una declaración de

políticas y objetivos, un programa de acciones y decisiones como implementación estratégica de la política (plan de acción) y un sistema de información que proporcione los elementos de juicio para evaluar la política y corregir sus desvíos que en ellos se producen. (p. 16).

Otra de las aportaciones de Orozco (2016) es que el “El sistema debe basarse en políticas claras que mantengan una actualización de costos de los servicios, formularios para los catastros y cualquier otro documento que facilite el cobro de los tributos” (p. 45). Un sistema de administración de cartera bien definido consta de metas bien determinadas, que sus acciones sean sujetas a la toma de decisiones idóneas que conlleven a políticas claras para el cobro efectivo de los tributos, cada institución implementará un sistema que se adecue a sus necesidades y considerando el comportamiento tributario de sus contribuyentes.

### **2.3. PRESCRIPCIÓN**

Es importante destacar que en el Código Tributario (2005) se dan a conocer las directrices de la prescripción detallando en el artículo 55 los plazos en los que son ejecutables las prescripciones, las condiciones por las que es ejecutable, quien debe de solicitarla, y porque motivo puede ser interrumpida, para ello se detalla lo siguiente:

Plazo de prescripción de la acción de cobro.- La obligación y la acción de cobro de los créditos tributarios y sus intereses, así como de multas por incumplimiento de los deberes formales, prescribirá en el plazo de cinco años, contados desde la fecha en que fueron exigibles; y, en siete años, desde aquella en que debió presentarse la correspondiente declaración, si ésta resultare incompleta o si no se la hubiere presentado. (p. 15)

Para la Real Academia Española (2019) la concepción de prescripción es “el modo de extinguirse un derecho como consecuencia de su falta de ejercicio durante el tiempo establecido por la Ley” (párr. 4). Tello et al., (2018) asimilan a la prescripción



“como un derecho no ejercido dentro de un plazo determinado, por el cual se extingue el mismo; sin embargo, cabe establecer cuál es el plazo determinado para que opere este concepto” (p. 3). Dentro del Código Civil (2005) se menciona lo siguiente De la prescripción en general en el artículo 2392:

Prescripción es un modo de adquirir las cosas ajenas, o de extinguir las acciones y derechos ajenos, por haberse poseído las cosas, o no haberse ejercido dichas acciones y derechos, durante cierto tiempo, y concurriendo los demás requisitos legales. Una acción o derecho se dice que prescribe cuando se extingue por la prescripción. (p. 555)

La prescripción hace referencia a la decadencia de derechos por falta de ejercicio dentro del tiempo que marca la ley. Es decir, ya no podrán realizarse reclamos ni sanciones en el plazo de prescripción que, para efectos fiscales, teniendo en consideración que para proceder a la prescripción no debe de existir ningún proceso correspondiente al caso que se desea extinguir.

### **2.3.1. PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE COBRO**

Romero (2018) dictamina que la prescripción por las acciones de cobranza es un proceso, seguido de una serie de reglamentos que se aplican a quienes incumplan con intereses, multas y sanciones. Asimismo, reveló que, por incumplimiento de obligaciones tributarias, es de aplicación el plazo de prescripción en función del grado de incumplimiento.

Además, reconoce que, la prescripción no solo es un medio para eliminar las obligaciones tributarias, sino también un medio para restringir la gestión tributaria como medio de ejecución por parte de los contribuyentes, si se trata del ejercicio de los derechos de los contribuyentes, también existen restricciones para los contribuyentes. Se le ha entregado el cuerpo. Los contribuyentes fueron sancionados por negligencia porque no exigieron el reembolso oportuno de los gastos pagados indebidamente. El plazo de prescripción no ocurre por sí solo, ni

ocurre con el tiempo, sino cuando el deudor tributario realiza una solicitud a la autoridad tributaria.

La prescripción determina que, si se cumple el plazo establecido por la ley y se cumplen otros requisitos legales, el acreedor de la deuda puede ser perdonado sin necesidad de saldar la deuda. Este último no solo liberó al deudor, sino que también eliminó el derecho de recuperar lo prestado del acreedor, esto se debe porque no se realiza el debido procedimiento, o por la falta de gestión de cobro.

### **2.3.2. PLAZOS DE LA PRESCRIPCIÓN**

Según el Código Tributario (2005) en el artículo 55 denominado como Plazo de prescripción de la acción de cobro se dictamina que para dar a cabo con esta deben de haber pasado 5 años desde la fecha exigibles, y 7 desde aquella que debió de declararse en caso de que no se haya completado la acción de cobro. Dentro de este estatuto se dictamina que la prescripción de impuestos tomará efecto en un plazo de cinco años. Si la autoridad tributaria ha comenzado a determinar las obligaciones que deben cumplir, estimulará el comportamiento de cobranza a partir del día en que se produzca el proceso dentro del plazo. La decisión definitiva adquiere firmeza, o desde la fecha de vigencia de la resolución administrativa o por la decisión judicial dando por terminada cualquier solicitud o impugnación.

### **2.3.3. CAUSAS QUE INTERRUMPEN LOS PLAZOS DE PRESCRIPCIÓN**

Romero (2018) quien cita al Código Tributario establece las causales por las cuales interrumpen el plazo prescriptorio implantando un nuevo inicio del mismo; actos explícitos o tácitos por parte del contribuyente y de la administración tributaria según sea el caso y son: Por la presentación de una solicitud de devolución, por el pago parcial de la deuda y por la solicitud de facilidades de pago.

En el mismo orden de ideas el Código Tributario (2005) alude que:

Art. 56.- Interrupción de la prescripción de la acción de cobro. - La prescripción se interrumpe por el reconocimiento expreso o tácito de la obligación por parte del deudor o con la citación legal del auto de pago. No se tomará en cuenta la interrupción por la citación del auto de pago cuando la ejecución hubiere dejado de continuar por más de dos años, salvo lo preceptuado en el artículo 247, o por afianzamiento de las obligaciones tributarias discutidas. (p. 16)

Es decir que existen trabas para que se interrumpan las prescripciones, fundamentalmente se da cuanto se ha realizado una gestión de cobro adecuada, y según lo establecido por la Ley es que se da cuando el usuario ha realizado algún convenio de pago, cuando se ha realizado una orden de pago inmediato legalmente solicitado por el departamento de coactivas.

## **2.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

González et al., (2020) reconoce que “La gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, que supervisan las operaciones de la organización, aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de información sea efectivo” (p. 3). Por otro lado, Mendoza (2017) señala que con respecto a la definición de la gestión administrativa esta “tiene un carácter sistémico, portadora de acciones clásicas orientadas a los objetivos: planear, organizar, dirigir y controlar” (p. 6).

Falconi et al., (2019) establece que la gestión administrativa significa el desarrollo de las funciones de planificación, organización, coordinación, orientación y control organizacional, así como la demanda de alto nivel para una mejor gestión de los activos de la empresa que incluyen incluidos los recursos materiales, financieros y humanos, y está orientada al logro de los objetivos trazados en los campos directivos de la empresa. La gestión de procesos administrativos claramente

definidos es el principio básico del trabajo del gerente, aunque la mayoría de estas tareas se llevan a cabo por experiencia. Finalmente, Sampaio y Romero (2017) estipulan que “la gestión eficiente contribuye al desarrollo de mejoras públicas y estrategias públicas, constituye una ventaja competitiva” (p. 4).

La gestión administrativa es de naturaleza sistémica, tomando acciones clásicas enfocadas en objetivos que deben de ser planificados, organizados, dirigidos y controlados. Además, hay que destacar que para realizar esta tarea que es la de gestionar, los requisitos, procesos y recursos disponibles para cada departamento de la empresa deben estar organizados y tramitados de la mejor manera. Es un sistema gubernamental utiliza leyes, procesos y herramientas para administrar eficazmente los recursos y fondos públicos, así como todas las fuentes de financiamiento y su adecuado uso.

#### **2.4.1. EFICIENCIA**

Según Almanza et al., (2018) la característica esencial del trabajo de Taylor es mejorar la eficiencia a través de métodos científicos y proceder de acuerdo con el siguiente proceso: analizar y descomponer el trabajo sobre una base científica y comprender la relación entre los compromisos y las recompensas del trabajador. En otras palabras, la remuneración y las recompensas se determinan en función del esfuerzo individual, adaptando las necesidades de la tarea y la capacidad de los trabajadores, mejorando de esta manera la productividad. Taylor cree que esto tiene que ver con la prosperidad de la empresa, el cese del conflicto entre gerentes y trabajadores y los límites claros entre los privilegios de los gerentes y los deberes de los trabajadores.

Para Briones et al., (2019) Fayol en su Teoría Clásica de la Administración, indica que la administración es la responsable del desempeño de una o más personas en el trabajo. Haciendo énfasis que de una buena estructura manejada por las organizaciones se puede lograr la eficiencia esperada porque esta inicia de un todo

organizacional y de su estructura para así garantizarla desde todas las partes involucradas.

Según Rojas et al., (2018) es la “capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado, que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” (p. 1). Es decir que la eficiencia, es aquella acción que se realiza para obtener resultados optimizando recursos y en la consecución de los objetivos planteados en la organización.

La Real Academia Española (2018, como se citó en Calvo et al., 2018) establece que eficiencia es “La capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado” (p. 7). Asimismo, señalan que a criterio de Cegarra (2015) “la eficiencia requiere establecer, de alguna manera una relación entre los recursos suministrados y los resultados recibidos en un determinado tiempo” (p. 8). Es decir que la eficiencia es la capacidad de hacer que alguien o algo logre cierto efecto y que aprovecha de mejor manera los recursos a disposición para obtener resultados en el periodo estipulado.

#### **2.4.2. EFICACIA**

Gil (2018) reconoce que la eficacia se mide por el logro de las metas de las organizaciones públicas. Al respecto, agrega que, para lograr estas metas, deben estar alineadas con la visión definida por la organización y jerarquizada de acuerdo a sus prioridades y la importancia de la realización. En el dominio público, el proceso encaminado a permitir que la organización implemente de manera efectiva sus actividades y procesos de formulación, por lo tanto, la medida en que los objetivos propuestos se logran bajo la guía de la visión y misión de la organización es el motivo de énfasis. Además, que dentro de las organizaciones se busca servidores públicos eficientes que ayuden a lograr el propósito de mejorar la eficiencia de sus actividades.

Reyna (2017) plantea que la eficacia radica en lograr el objetivo propuesto y planificado. Para ello, es necesario que la institución lleve a cabo una planificación detallada, y esté equipada con sistemas y herramientas de información, a fin de conocer una determinada situación y si existe alguna desviación de la meta esperada en un momento preciso y en tiempo y forma para de manera confiable medir el grado de efectividad.

La eficacia radica en lograr las metas propuestas y planificadas. Para ello, es necesario que las instituciones lleven a cabo planes detallados, y estén equipadas con sistemas y herramientas de información para comprender de manera oportuna y confiable la situación específica y las desviaciones del objetivo esperado en un momento específico tomar medidas correctivas de manera inmediata.

### **2.4.3. SERVIDORES PÚBLICOS**

Vaca (2017) establece que los empleados públicos se definen como “Aquellas personas que se encuentran ocupadas en relación de dependencia y cuya actividad se desarrolla en el sector público” (p. 2). Según La Ley Orgánica De Servicio Público (LOSEP, 2010) en su Art. 4 indica que, “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público” (p. 7).

Es decir que son todas aquellas personas que se encuentran desempeñando actividades laborales dentro de la burocracia pública. Y estas deben de alinearse a todos los parámetros constitucionales, teniendo como responsabilidad recursos estatales que deben de ser gestionados de manera responsable para la entrega de servicios de calidad y equitativos a la colectividad.

#### **2.4.4. PRINCIPIOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

La LOSEP (2010) afirma que: “Los servidores públicos están vinculados bajo los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación”. (p. 5).

#### **2.4.5. DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

De acuerdo con la LOSEP (2010) en su artículo 22, sostiene que los servidores públicos tienen deberes que se alinean respetar cumplir y hacer cumplir la normativa ecuatoriana empezando por la Constitución de la República, además de cumplir con las obligaciones que tienen en el puesto de trabajo y los horarios establecidos para el desempeño de sus funciones, todo esto con el afán de brindar servicios eficientes, cálidos que se enfocan en el bien colectivo. Es importante además debe de cumplir con las ordenes que los superiores le emitan siempre y cuando estas estén acordes a lo estipulado en la Carta Magna. Otro de los deberes que deben de acatar a cabalidad es que deben de manejar adecuadamente los recursos del Estado y brindar la información veraz a la ciudadanía.

#### **2.4.6. PROHIBICIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

La LOSEP (2010) sostiene en su artículo 24, cuales son prohibiciones de los servidores públicos enfatizando que no pueden abandonar sus labores de manera injustificada, además de ejercer actividades ajenas a las funciones para los que son

contratados, con excepción de aquellos que tienen la debida autorización. Por otro lado, es indispensable mencionar que los empleados estatales no pueden retardar o negar los servicios públicos o a su vez privilegiar a sus familiares, o cualquier persona que no sea de atención prioritaria. Rescatando las demás prohibiciones otorgadas por la Ley.

## **2.5. PLAN DE MEJORA**

Molero (2017) define que “Un plan de mejora es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática para alcanzar las metas propuestas”. (p. 35). Mientras que para Orozco (2016) el plan de mejora “Es un conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementa la organización para producir cambios en los resultados de su gestión, mediante la mejora de sus procedimientos y estándares de servicio” (p. 11).

Una idea que surge de Cabrera et al., (2016) es que “el plan de mejora se puede categorizar según la mejora: al aseguramiento a la calidad, a la operación, a la infraestructura, a la seguridad y salud en el trabajo, al medio ambiente y a la competencia y atención al hombre” (p. 7). Dentro de este orden de ideas Proaño (2017) determina que:

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

Es decir que un plan de mejora está encaminado a desarrollar actividades que potencialicen los procesos que presentan ciertas falencias, y de esta manera se pueden enmendar, generando una interacción de mejora enfocado tanto en el



empleado como en el proceso que se utiliza trayendo con ello un cambio progresivo alcanzando la excelencia.

### 2.5.1. CARACTERÍSTICAS Y COMPONENTES DEL PLAN DE MEJORA

Tabla 2. Características y componentes del plan de mejora

CARACTERÍSTICAS	COMPONENTES
<b>Comprensible:</b> Es decir, debe ser claro y concreto de tal manera sea entendible lo que se desea alcanzar.	<b>Documento del Plan.</b> Es en donde se detallan el proceso de mejora institucional para su cumplimiento.
<b>Cuantificable:</b> Sus objetivos y metas deben ser expresados en lo posible en términos de indicadores numéricos, para facilitar el registro y lo que se desea mejorar.	<b>Plan de acción.</b> Es la forma de cómo será ejecutado, las técnicas a utilizar y las tareas a realizar
<b>Verificable:</b> se debe de hacer por medio de información veraz y comprobada.	<b>Estructura de seguimiento y control.</b> Estructura definida por la UPS para garantizar el logro de los objetivos establecidos a través del cumplimiento de actividades del plan, formularios y guías para seguimiento y recolección de evidencias del cumplimiento de tareas.
<b>Real:</b> Los objetivos y metas deben formularse de acuerdo con las posibilidades del prestador, de tal manera que sus compromisos puedan ser cumplidos en los plazos previstos.	

*Fuente:* Datos tomados en Fernández y Ramírez (2017) y Parra et al., (2016)

## 2.6. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Chone es una institución descentralizada que goza de autonomía política, financiera y administrativa, y alineándose a lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador se organizan para poder satisfacer de manera focalizada las necesidades que surgen dentro del territorio, para ello cuentan con consejos municipales, metropolitanos, provinciales y regionales y además de juntas parroquiales que además todas estas cuentan con autonomía política, administrativa y financiera. Por otro lado, el GAD de Chone, sustenta sus competencias en los principios de solidaridad, de complementariedad, equidad urbana y rural, participación ciudadana y el principio de sustentabilidad del desarrollo.

### **2.6.1. MISIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE**

El GAD Chone (s. f) como todas las instituciones deben de tener una misión institucional para esta municipalidad es “Promover el desarrollo sustentable territorial de manera concertada, entre las autoridades públicas y la comunidad, con miras a crear redes, cadenas productivas y competencia asociativa, a fin de lograr el buen vivir de su población” (párr. 1).

## **2.7. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Pulido (2015) considera que, en las investigaciones científicas, el concepto de técnicas investigativas hace referencia a los procedimientos y medios que hacen operativo el método. Entrevistas, observaciones o el uso de fuentes secundarias de información son algunas de las diferentes técnicas más utilizadas en la investigación social. Asimismo, Piza et al., (2019) enfatizan que “las técnicas son las herramientas utilizadas para recopilarlos, en la generalidad de ellas, cada una utiliza una gran variedad de herramientas” (p. 3). Es decir que las técnicas permiten rescatar información relevante para cualquier investigación por ende es de gran importancia definir qué técnicas de recolección de datos se utilizaran y cuáles son las más acertadas para la obtención de antecedentes.

### **2.7.1. ENTREVISTA**

Posligua (2017) presenta que una de las técnicas utilizadas en su investigación fue la entrevista que “según las respuestas de la entrevista realizada al Director Administrativo del GAD Municipal del Cantón Baba, se conoce que la deficiencia

principal presentada en las recaudaciones de tributos depende de los usuarios externos” (p. 48). Gomes et al., (2016) acuerda que “la entrevista permite una inmersión en los datos provenientes de la reflexión del fenómeno social estudiado, a través de la obtención de informaciones resultantes de una interacción dialógica entre investigador e individuo” (párr. 7).

Escudero (2016) en su trabajo de investigación en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de Pichincha sostiene que:

Para satisfacer los objetivos de su estudio se ha presentado información obtenida de fuentes documentales oficiales y especialmente de entrevistas realizadas a través de la metodología de Historias de Vida, pudiendo establecer la existencia de una serie de ventajas entre las que se cuenta que permite al entrevistador indagar sobre temáticas complejas y poner al descubierto verdades. (p. 103)

Ortiz (2016) manifiesta que “Las entrevistas al personal que se desempeña en el Departamento de Contabilidad de GAD-Playas permitió obtener información para realizar un análisis de varios aspectos a través de una sola perspectiva, de la cual se pudo obtener los datos necesarios” (p. 36). Se tomará como técnica la entrevista ya que de esta manera se podrá obtener información referente a la cartera vencida que mantiene el GAD Chone, de esta manera se podrá conseguir datos de los usuarios que formen parte de esta nómina. Será efectuada al Director Financiero del GAD Municipal del Cantón Chone.

## **2.7.2. INDICADORES DE GESTIÓN**

Barbei et al., (2018) muestran que un indicador se define como una medida que monitorea y evalúa regularmente las variables claves de la organización y por medio de la comparación de ellas se identifican los puntos de referencia externos e internos. Con indicadores es posible comprender no solo la aplicación de

recursos, sino también el impacto de las políticas públicas, facilitando así la elaboración de presupuestos futuros.

Machado et al., (2020) estipulan que los indicadores de gestión forman parte de un conjunto de herramientas de evaluación y control de la actividad administrativa pública, se enfoca en la mejora continua y la transparencia de la gestión, ya que su funcionamiento consiste en la asignación sistemática de recursos públicos. Como herramienta cuantitativa o cualitativa, los indicadores pueden mostrar signos de procesos o actividades pasados y presentes con el fin de prepararse para futuras revisiones de métodos técnicos. La herramienta está compuesta por las características del instrumento de medida, por lo que tiene exclusividad, practicidad, claridad, sensibilidad y verificabilidad.

Un indicador se define como una medida que se puede utilizar para monitorear y evaluar regularmente las actividades claves, y si se está dando cumplimiento a las metas de la organización comparando las variables durante un período de tiempo con las correspondientes referencias externas e internas. Con los indicadores se puede comprender todo lo referente con la utilización de los recursos, el cumplimiento de los objetivos, el efecto de las políticas públicas, todo esto sirve para poder tener una proyección de los gastos a futuro.

### **2.7.3. TIPOS DE INDICADORES**

Andrade (2016) establece una clasificación en las dimensiones de eficiencia, eficacia y calidad, entendiendo que la evaluación está interrelacionada con las actividades desarrolladas a partir del modelo operativo de procesos que sustentan toda la acción de la entidad pública. La clasificación propuesta tiene como objetivo dar respuesta a las siguientes preguntas: en qué medida se ha logrado el objetivo, qué tan satisfechos están los usuarios con la calidad y qué tan oportuna es la llegada del servicio. Tratar de evaluar desde las dimensiones antes mencionadas es cómo se acepta el desempeño de las instituciones públicas, y su respuesta sirve para mejorar los planes de acción y mejorar la gestión, informar a los diferentes

grupos de interés y asignar presupuestos. En la siguiente tabla se da una descripción de tipos de indicadores.

**Tabla 3.** Tipos de indicadores.

<b>Indicadores de gestión</b>	
<b>Indicadores de Eficacia</b>	<p>Los indicadores de efectividad llevan inherentemente la predefinición de metas y el seguimiento de las mismas a través de un sistema de información que permite la evaluación de aspectos básicos de planificación o gestión. Este concepto aumenta la medida en que la organización en su conjunto o sus áreas específicas logran sus objetivos estratégicos, se puede asociar a aspectos como:</p> <p><b>Cobertura:</b> Es decir están definidos por el nivel de cobertura que tiene en servicio brindado y como se satisface las necesidades de los demandantes.</p> <p><b>Focalización:</b> Relacionado a la exactitud en la que se entrega el servicio y el objetivo que se desea conseguir.</p> <p><b>Capacidad de cubrir la demanda:</b> Es la posibilidad que tiene la institución para solventar la demanda de sus servicios considerando las condiciones y calidad de lo ofertado.</p> <p><b>Resultado final:</b> Se compara lo propuesto sobre lo logrado, es decir se identifica si se obtuvo los objetivos y metas planteadas.</p>
<b>Indicadores de Eficiencia</b>	<p>Este tipo de indicadores miden el uso de recursos en la elaboración de productos y / o servicios. El análisis de eficiencia se refiere a la adquisición y uso de insumos, los cuales deben obtenerse de manera oportuna, al mejor costo posible, cantidad adecuada y buena calidad. Por tanto, incluye medios humanos, materiales y económicos.</p>
<b>Indicadores de Efectividad</b>	<p>Para el análisis de dichos indicadores, es necesario involucrar eficiencia y efectividad, es decir, lograr los resultados predeterminados en el tiempo al costo más razonable. Está relacionado con la satisfacción del usuario, lo cual desea obtener productos o servicios en condiciones favorables de costo y oportunidad, y está relacionado con el establecimiento de la cobertura de los servicios prestados.</p>
<b>Indicadores de calidad</b>	<p>La calidad del servicio se puede mejorar corrigiendo los atributos o características del servicio prestado al usuario. Los métodos disponibles para sistematizar la medición y evaluación de estos conceptos incluyen la realización de encuestas de opinión pública y realizándolas de manera periódicas a los usuarios, y el uso de quejas o buzones de correo para recoger sugerencias o quejas.</p>

Elaborado por la autora

Fuente. Datos tomados de Andrade (2018)

## 2.7.4. OBSERVACIÓN

Bordas et al., (2015) La observación está relacionada con el uso de todos los sentidos para percibir todo tipo de información, y está relacionada con la apertura psicológica necesaria para ajustar las piezas del hipotético rompecabezas a la hipotética fotografía cuando se utilizan otras técnicas de investigación. García (2016) dictamina que:

La observación como método científico es una percepción atenta, racional, planificada y sistemática de los fenómenos relacionados con los objetivos de la investigación, en sus condiciones naturales y habituales, es decir, sin provocarlos y utilizando medios científicos, con vistas a ofrecer una explicación científica de la naturaleza interna de estos. (p. 76)

La observación incluye saber elegir lo que se quiere analizar. Saber observar es saber elegir y para esto se lo debe de realizar de manera planificada y con todos los sentidos para de esta manera poder rescatar datos relevantes en la investigación. Para la aplicación de la observación, se debe de establecer que se quiere obtener mediante esta técnica para poder realizar una descripción clara y detallada sobre los comportamientos en estudio.

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1. UBICACIÓN

La investigación se realizó en la provincia de Manabí cantón Chone, en la Dirección Financiera, Coordinación de Tesorería y Recuperación de Cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chone, ubicado en la Calle Bolívar y Colón frente al parque Sucre e Iglesia San Cayetano.

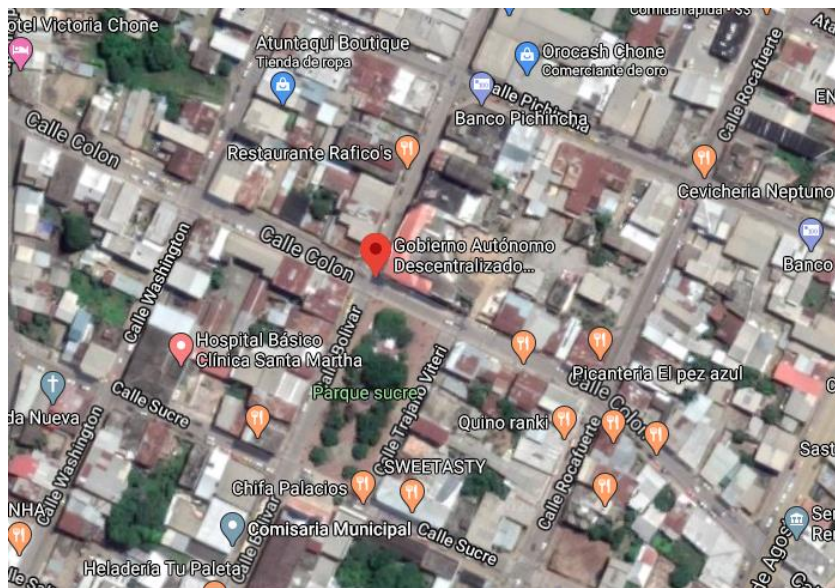


Figura 1. Croquis de la ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Chone  
Fuente. Google Maps 7

### 3.2. DURACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación se realizó en un tiempo de nueve meses, de tal manera que en este lapso se procedió a ejecutar las actividades de los objetivos específicos y mediante ello se obtuvieron los resultados esperados, los cuales se validaron por

medio de los instrumentos, para posteriormente ser analizados y establecer si la hipótesis planteada se cumple o no.

### **3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Corona (2016) dictamina que los métodos de investigación “son fundamentales para la adopción de las técnicas de recolección y análisis de datos que el investigador utilizará para dar a conocer sus hallazgos, dependiendo del enfoque empleado en la investigación” (p. 3). Con los siguientes métodos utilizados en esta investigación se dio respuesta a la problemática planteada, describiendo cada una de las variables estudiadas como los son la gestión de cobro y la prescripción de impuestos, haciendo uso del método inductivo, deductivo y analítico sintético permitiendo la recolección de información relevante para este estudio.

#### **3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO**

García (2016) da a conocer que “La inducción se puede definir como una forma de razonamiento por medio de la cual se pasa del conocimiento de cosas particulares a un conocimiento más general que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales” (p. 66-67). Bajo el contexto anterior, el método inductivo se aplicó en el desarrollo de esta investigación ya que permitió desarrollar análisis particulares y profundos de la problemática planteada, haciendo un razonamiento lógico y considerando los aspectos singulares para determinar cuáles fueron los más sobresalientes plasmados en la conclusión general.



### **3.1.1. MÉTODO DEDUCTIVO**

Para García (2016) la deducción parte de los principios, leyes y axiomas que reflejan la relación universal, estable, inevitable y básica entre objetos y fenómenos realistas. Precisamente porque el razonamiento deductivo presupone un conocimiento general, puede conducir a una comprensión especial de la existencia general. Por medio de este método se recolectó los datos y características necesarias para la implementación de mejoras en los procedimientos para la recuperación de la cartera vencida con el fin de obtener resultados efectivos, es por ello que se indagó a través de este método en la base de datos actual recopilando información efectiva, actualizada y veraz necesaria para la investigación.

### **3.1.2. MÉTODO ANALÍTICO-SINTÉTICO**

García (2016) expresa que estos métodos no funcionan de manera independiente el uno del otro, puesto que el análisis se hace con base a la síntesis, relacionando los elementos de la problemática planteada, mientras que la síntesis se produce de los resultados que surgieron previamente del análisis. En este sentido, el método analítico sintético contribuyó a esta investigación de tal manera que permitió recopilar información referente a las falencias con respecto al cobro de la cartera vencida de los impuestos del GAD de Chone. Cabe destacar que el interés elemental es conocer y explicar estas debilidades para mejorar los procedimientos en cuanto a la recuperación de cartera vencida, emitiendo criterios que conlleven al mejoramiento de los mismos, evitando el retraso de los contribuyentes y disminuir el nivel de evasión de impuestos.

## **3.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Martínez y Saperas (2016) destacan que estas técnicas se utilizan para obtener datos utilizados en la investigación empírica. Estos datos utilizan procedimientos sistemáticos o estandarizados, que distinguen varias categorías, y en realidad incluyen todas las técnicas generalmente determinadas en la literatura metodológica; análisis de contenido, encuesta, diseño experimental, análisis del discurso, Discusión grupos, entrevistas en profundidad, búsqueda de datos secundarios, métodos biográficos, observaciones etnográficas, entre otros.

Las técnicas de investigación permitieron a la investigadora obtener un panorama verídico del problema de estudio, además asistió con la recolección de información y evidencias halladas en el lugar de estudio, apoyándose en la debida documentación que reposa en el área de estudio, permitiendo llegar y plantear las ideas principales y conclusiones del estudio realizado. Es por ello que este trabajo se enfocó en recolectar información con la implementación de las siguientes técnicas.

### **3.2.1. ENTREVISTA**

Hernández et al., (2010, como se citó en Piza et al., 2019) definen a la entrevista como “Una reunión para intercambiar información entre una persona; el entrevistador y otra; el entrevistado u otras; entrevistados” (p. 3). Además, los autores antes mencionados hacen énfasis en que:

Las preguntas de la entrevista deben formularse de lo general a lo particular, las preguntas de mayor complejidad deben ir primero para dar paso a las preguntas que susciten sensibilidad en los entrevistados y por último las preguntas de cierre. La interrelación entre las preguntas y las respuestas contribuye a la construcción de resultados sobre el objeto de estudio. (p. 3)

Es por ello que se hizo necesario entrevistar al Director Financiero del GAD Municipal del Cantón Chone expandiendo el conocimiento por medio de la interacción conversacional del entrevistado y el entrevistador alcanzando la obtención de información relevante sobre los procesos que se lleva a cabo para la recuperación y cobro de la cartera vencida y de los impuestos prediales urbanos del GAD en estudio.

### **3.2.2. OBSERVACIÓN**

García (2016) dictamina que la observación, como método científico, es proporcionar explicaciones científicas de fenómenos relacionados con el objetivo de la investigación en condiciones naturales y habituales, es decir, sin estimularlos y utilizando medios científicos que ofrecen la naturaleza interna de estos. Se aplicó la técnica de la observación, ya que se realizó la visita correspondiente al GAD Municipal del cantón Chone, para identificar el porcentaje de morosidad de la cartera vencida y a su vez se obtuvo la información relevante utilizada en el desarrollo del proyecto, dando respuesta al problema que tiene la institución con respecto al cobro de estos rubros.

### **3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Cunalema (2017) afirma que la investigación de campo “es aquella que se realiza de manera directa con el objeto de investigación, mediante la observación directa en el lugar donde se desarrollan los acontecimientos” (p. 55). Se dio la aplicación de la investigación de campo ya que se realizará una exploración documental en el

área financiera del GAD Chone con el propósito de establecer los datos esenciales de la cartera vencida en cuanto al cobro de impuestos a los predios urbanos de esta institución.

### **3.3.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Cunalema (2017) determina que la investigación documental bibliográfica es una herramienta para la recolección, selección, análisis y presentación de resultados. Se apoya en fuentes de literatura, tales como: actas de reuniones, diarios personales, disertaciones, informes estadísticos, archivos oficiales, documentos personales, informes de investigación, reportajes, y en esta forma desarrollar herramientas de investigación para formular hipótesis.

La investigación bibliográfica dio sustento teórico bibliográfico a toda la investigación, ya que principalmente se encuentra constituida por diferentes fuentes como de libros, revistas, artículos científicos y de investigaciones de alto impacto, el sustento teórico, argumentativo, leyes y decretos relacionados con las variables de estudio

## **3.4. VARIABLES EN ESTUDIO**

### **3.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Gestión de Cobro

### **3.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Prescripción de Impuestos

### **3.5. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.5.1. SEGMENTAR LA PRESCRIPCIÓN DE COBRO DE LOS IMPUESTOS ADMINISTRADOS POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE EN EL PERÍODO 2012-2015**

- Determinación de las prescripciones de cobro de los impuestos en el GAD del cantón Chone período 2012-2015, mediante la técnica de la entrevista al jefe de la Unidad de Rentas y Tesorería.
- Segmentación por rubros de las prescripciones de los impuestos en el GAD del cantón Chone.
- Valoración porcentual de los impuestos prescritos versus cartera total en el GAD del cantón Chone.

Determinar el monto de la cartera prescrita de los impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone de cada año estudiado permitió consolidar la base de información importante para poder dar inicio a la presente investigación siendo fundamental para reconocer los valores que no fueron recaudados y a partir de estos datos reconocer que año fue en donde más prescripción existió.

#### **3.5.2. ESTUDIAR LOS PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DE LOS IMPUESTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE**

- Ejecución de la entrevista al jefe del Área de procedimientos Administrativo-Coactiva para la recuperación de los impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone.

- Diseño y aplicación de la ficha de observación para detallar los procesos utilizados para la recuperación de la cartera de los impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone.
- Análisis de la gestión de recuperación de los impuestos a partir de los procesos identificados para el efecto.

La identificación de los procesos, y la implementación de las técnicas descritas en cada una de las actividades, conllevó a reconocer las falencias existentes dentro del proceso de recaudación, y dio respuesta a cuáles serían las principales causas por las que se cae en el impago de los impuestos y con respecto a estos se generan tácticas para una mejora en el cobro de las deudas tributarias.

### **3.5.3. ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS QUE PERMITAN MINIMIZAR EL NIVEL DE PRESCRIPCIÓN LOS IMPUESTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE.**

- Elaboración de un plan para fortalecer los procesos de cobranzas de los impuestos del Gad del cantón Chone.
- Exposición del plan de mejora a las autoridades y al personal involucrado en las actividades de gestión y cobranzas de los impuestos del Gad del cantón Chone.

Con el plan de mejoras se pretendió consolidar herramientas necesarias que permitan mejorar los procesos de cobranzas implementados dentro Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone, con el fin de disminuir la prescripción de impuestos y el porcentaje de contribuyentes que evadan sus responsabilidades tributarias.

## **CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Este estudio se enfocó en analizar la prescripción de los impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone período 2012-2015 para proponer mejoras en la gestión de cobranzas, para esto fue necesario establecer actividades que permitan realizar una investigación de manera ordenada y que permita recopilar información relevante con respecto a las variables de estudio, y que permita a su vez validar la hipótesis planteada.

### **4.1. SEGMENTAR LA PRESCRIPCIÓN DE COBRO DE LOS IMPUESTOS ADMINISTRADOS POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE EN EL PERÍODO 2012-2015**

Para el cumplimiento de esta actividad se procedió con la realización de la entrevista (Anexo 1) a la Directora de Temas Administrativos donde se pudo constatar que el departamento de Tesorería tiene como competencias y responsabilidades recaudar los ingresos tributarios y no tributarios, además de dar al cumplimiento de la recuperación de cartera vencida (cánones de arriendo, impuesto predial, títulos de crédito, glosas, entre otros), además de realizar informes de recaudación diaria, entre otras funciones establecidas en el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.

Se constata que la cartera vencida en el GAD Municipal de Chone se encuentra segmentada por los impuestos de esta dependencia de los cuales se desprenden: impuesto sobre la propiedad urbana tales como; impuesto sobre la propiedad rural y urbana; de alcabalas; sobre los vehículos; de matrículas y patentes; a los espectáculos públicos; entre otros dispuestos por la Ley.

Para el período del 2015 se prescribió un total de \$148.140,17 por solicitud de los contribuyentes cabe destacar que este valor se refleja en los rubros del 2020 puesto para que exista un proceso de prescripción es necesario cumplir ciertos requisitos y uno de ellos es que haya pasado un tiempo de 5 años y son realizados siempre y cuando el beneficiario realice la debida solicitud para acceder a este beneficio.



Las prescripciones se pueden evitar con una buena gestión de cobranza de acuerdo a lo establecido dentro del Código Tributario en donde se reconoce que la interrupción se puede dar cuando el usuario ha realizado algún convenio de pago o si la institución genera una emisión de pago inmediata. Para ello es importante que los municipios manejen por medio del departamento de coactivas los procesos pertinentes para recuperar la cartera vencida y así evitar extinguir las obligaciones tributarias.

Otra aportación de la entrevistada es que siempre es necesario mejorar los procesos puesto que de esta manera se buscan alternativas para poder reducir la cartera vencida de esta municipalidad además de minimizar la prescripción de los impuestos que representan pérdidas y conseguir que los contribuyentes realicen los pagos puntuales que al final terminan siendo beneficio para toda la colectividad porque de esta manera se puede mejorar la entrega de servicios públicos que brinda el GAD del cantón Chone.

Entre los beneficios de evitar la prescripción y reducir la cartera vencida de este GAD están las obras que se pueden financiar con estos valores, puesto que una de las competencias otorgadas a las municipalidades es tener autonomía financiera y esto depende de realizar una gestión adecuada de la recaudación de impuestos y de minimizar la cartera vencida, tramitando de manera eficiente la recuperación de estos valores que son muy altos y que han sido producto de una débil gestión de recaudación de la institución.



**Tabla 4.** Resumen entrevista realizada a la Directora de temas administrativos.

	<b>DIRECTORA DE TEMAS ADMINISTRATIVOS</b>	
La entrevista actual se enfoca en reconocer los valores prescritos en los años del 2012, 2013, 2014 y 2015		
<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>	
<b>¿Qué departamento es el encargado de realizar las recaudaciones tributarias?</b>	El departamento de Tesorería tiene como competencias y responsabilidades recaudar los ingresos tributarios y no tributarios.	
<b>¿Qué funciones realiza este departamento?</b>	Recaudar los ingresos tributarios y no tributarios, además de dar al cumplimiento de la recuperación de cartera vencida (cánones de arriendo, impuesto predial, títulos de crédito, glosas, entre otros), además de realizar informes de recaudación diaria, entre otras funciones establecidas en el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.	
<b>¿Cómo se segmenta la cartera vencida?</b>	Se segmenta por impuestos como los de la propiedad urbana tales como; impuesto sobre la propiedad rural y urbana; de alcabalas; sobre los vehículos; de matrículas y patentes; a los espectáculos públicos; entre otros dispuestos por la Ley	
<b>¿Cuál es el valor que se prescribió en el año del 2015?</b>	Un total de \$148.140,17	
<b>¿Como cree usted que se puede evitar la prescripción?</b>	Las prescripciones se pueden evitar con una buena gestión de cobranza	
<b>¿Cuál sería una acción para evitar la prescripción de impuestos y la recaudación de la cartera vencida?</b>	Es importante que los municipios manejen por medio del departamento de coactivas los procesos pertinentes para recuperar la cartera vencida y así evitar extinguir las obligaciones tributarias.	
<b>¿Podría establecer los beneficios de evitar la prescripción de impuestos?</b>	Entre los beneficios de evitar la prescripción y reducir la cartera vencida de este GAD es que se refleja en las obras que se pueden financiar con estos valores	

*Fuente.* Datos tomados de la entrevista realizada a la directora de temas administrativos del GAD Chone.

A continuación, por medio de la entrevista se pudo receiptar documentación necesaria para poder reconocer los valores prescritos (ver tabla 4) en los años de estudio que comprenden: 2012, 2012, 2014 y 2015 esta manera se analizó y evidenció en que año presentó el mayor valor prescrito, además de analizar el valor total generó la prescripción de los años en estudio.

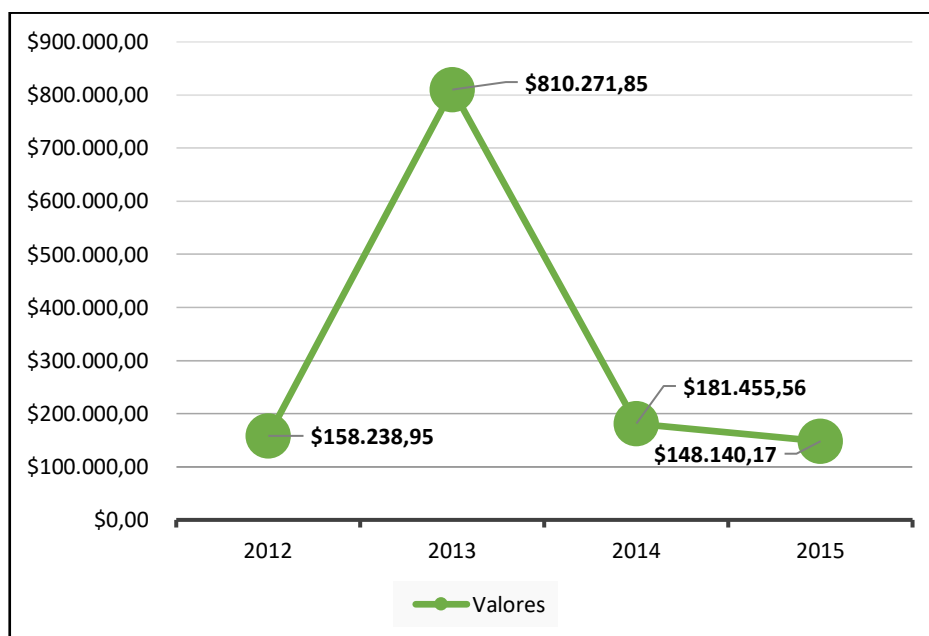
Es indispensable mencionar que no existe una segmentación por impuesto ya que al momento de realizar el registro en el balance de comprobación se registra con la denominación de ajustes de ejercicios anteriores y la prescripción se realiza siempre y cuando sea solicitado por el usuario, y el personal encargado debe de identificar si es acto o no para aplicar para este beneficio.

**Tabla 5.** Segmentación anual de la prescripción.

SEGMENTACIÓN DE IMPUESTO	
EJERCICIO FISCAL	VALOR PRESCRITO
2012	\$158.238,95
2013	\$810.271,85
2014	\$181.455,56
2015	\$148.140,17
<b>Total general</b>	<b>\$1'298.106,53</b>

*Fuente.* Datos tomados del GAD Chone

### Representación gráfica de los valores prescritos por año



**Figura 2.** Representación anual de los valores prescritos.

*Fuente.* Datos tomados del GAD de Chone

Se puede identificar (ver figura 2) que el año que mayor prescripción tuvo es el 2013, con un valor de \$810.271,85. Luego se identifica el año 2014 donde existe un total de \$181.455,56 consecutivamente se posesiona el 2012 con \$158.238,95 y finalmente el 2015 en donde se prescribió \$148.140,17. Es decir que el período estudiado por no realizar una gestión de cobro y recuperación de cartera vencida dejó de recaudar un total de \$1'298.106,53.

Una vez establecido los valores anuales es necesario realizar una comparación porcentual de lo que en monetariamente dejó de percibir el GAD de Chone por concepto de prescripción de impuestos. Para ello se realizó una comparación del

total de la cartera vencida porcentuando la cantidad que en cada año se logró extinguir por temas de obligaciones tributarias.

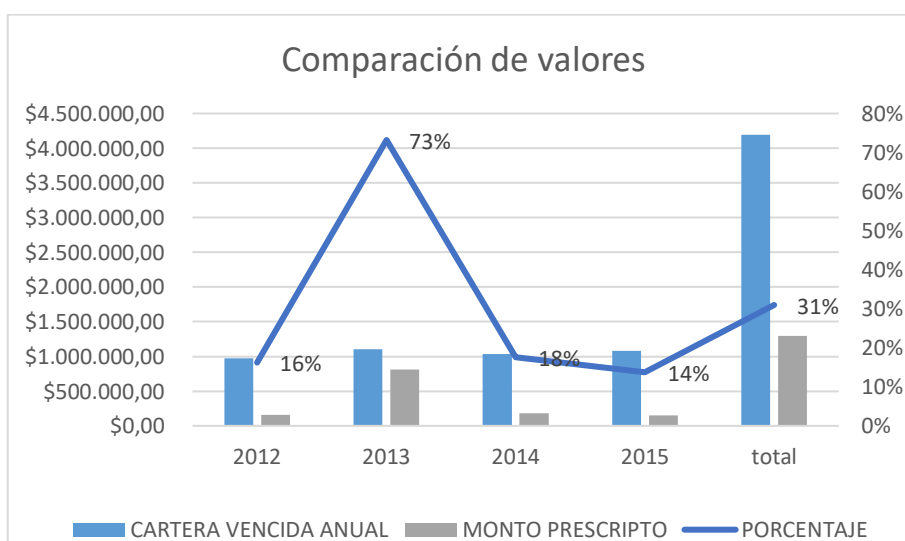
**Tabla 6.** Comparación de cartera vencida respecto a lo prescrito.

**Porcentaje de valores no recuperables.**

AÑO FISCAL	CARTERA VENCIDA ANUAL	CARTERA VENCIDA ACUMULADA	MONTO PRESCRITO	PORCENTAJE
2012	\$134.259,53	\$972.406,16	\$158.238,95	16%
2013	\$71.943,91	\$1.106.665,69	\$810.271,85	73%
2014	\$44.722,05	\$1.034.721,78	\$181.455,56	18%
2015	\$39.362,27	\$1.079.443,83	\$148.140,17	14%
<b>Total</b>	<b>\$290.287,76</b>	<b>\$4'193.237,46</b>	<b>\$1'298.106,53</b>	<b>31%</b>

*Fuente. Datos tomados del GAD Chone*

Como se pudo evidencia (ver tabla 6) la cartera vencida va disminuyendo de manera considerable, y se va sumando en cada período, correspondiente a la cartera vencida de impuesto acumulada, es indispensable recalcar que se hizo un análisis porcentual de las prescripciones tomando referencia la cartera vencida acumulada, puesto que las prescripciones se pueden realizar pasado un período de al menos 5 años. El GAD Chone no tiene una segmentación anual de los valores prescrito, esto quiere decir que verifican que se cumpla con el tiempo estimado para acceder a este beneficio, pero no se registra a que año pertenecen los valores ni a qué tipo de impuesto. A continuación, se realiza la descripción gráfica de los montos prescritos.



**Figura 3.** Representación anual de los valores prescritos.

*Fuente. Datos tomados del GAD de Chone*

Como se puede constatar (ver figura 3) que lo que se prescribió en el 2012 representa un 16% de la cartera vencida acumulada. El 2013 es el año en donde el porcentaje de la prescripción tuvo gran relevancia con respecto a la cartera vencida representando un 73%. Para el año 2014 figuró con un 18% y en el año 2015 14%. Ahora en la totalidad de los cuatro períodos la prescripción con respecto a la cartera vencida se pondera en un 31%.

Analizando el actuar de la ciudadanía se evidencia el poco interés que tienen por responder a sus compromisos tributarios incumpliendo a lo que dentro de la Constitución de la República del Ecuador se dictamina en el artículo 83 inciso 15, que establece como deber y responsabilidad de los ecuatorianos y ecuatorianas “Cooperar con el Estado y la comunidad en la seguridad social, y pagar los tributos establecidos por la ley” (p. 42). Entre la problemática evidenciada por Carrera (2016) es que la existencia de la prescripción de tributos quien es el perjudicado es el Estado y no el deudor, porque desde el momento de la prescripción se vuelve inexigible la deuda.

Del mismo modo, Carrera (2016) estipula que la prescripción de tributos “consiste en la extinción del derecho del Estado por no haber ejercido la acción de cobro sobre sus tributos y la consecuente liberación del contribuyente de la obligación de pago que le asiste” (p. 12), es decir que si no existe una gestión de cobro adecuada en el lapso de 5 años los valores se pueden volver irrecuperables afectando los ingresos propios de los municipios. Proaño (2015) describe que “el incumplimiento del pago de tributos trae como consecuencia pérdida de ingresos fiscales, por consiguiente, el Estado no podrá ejecutar la gestión en la prestación de servicios públicos” (p. 107).

Considerando la autonomía financiera que se les otorga legalmente a los municipios, establecido tanto en la Constitución en el artículo 238 y el 5 del COOTAD, y es que por medio de estas atribuciones los GADs tienen la potestad de crear modificar y eliminar impuestos que consideren correspondientes. En este sentido Muñoz y Correa (2014) destacan que existe una alta cantidad de tributos municipales, pero hay muy poca recaudación de estos, además, reconocen que la

entrega de transferencias otorgadas por el Gobierno Central a los GAD tiene una participación del 73% mientras que solo el 21% resulta de sus propios ingresos.

Con lo expuesto se puede reconocer que existe una alta dependencia de las municipalidades con respecto a los ingresos del Gobierno Central y para que exista una economía financiera en el GAD de Chone, este debe de realizar una buena gestión de cobro con respecto a los impuestos existentes, para de esta manera lograr financiar parte de sus proyectos. Muñoz (2015) explica que “si la entidad presenta una gestión de cobranzas fundamentada en lineamientos internos concretos y factibles existe la seguridad de incrementar los ingresos por concepto de tributos, esto mediante la aplicación de un adecuado proceso persuasivo ejecutado a los usuarios deudores” (p. 142).

#### **4.2. ESTUDIAR LOS PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DE LOS IMPUESTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE**

Se realizó la entrevista al encargado de la Coordinación de Tesorería y Recuperación de Cartera (ver anexo 2) en donde se constató que existen ocho servidores públicos que orientan sus labores en la recuperación de la cartera vencida, es decir todo aquello que está orientado a la parte administrativa mas no al proceso legal de coactiva. Entre las principales funciones que desempeñan está la de emitir títulos de valor, generación de providencias, y notificaciones a las personas que tienen deudas con el GAD de Chone, además de realizar los expedientes debidamente foliados, que contienen las notificaciones realizadas y la emisión de cobro inmediato que cumplió el plazo establecido pasando a manos del cuerpo legal contratado para el proceso de coactiva.

Para el proceso que se maneja da inicio con una emisión de título, quien es firmado por la coordinadora del área de tesorería y recuperación de cartera, posteriormente se elabora una providencia donde se detalla el valor de los títulos vencidos, se

realiza la debida notificación mediante boleta, en donde tiene 8 días para realizar un acuerdo de pago, pasado este tiempo si no existe una respuesta se pasa el expediente al departamento de coactiva que impulsa el procedimiento legal. La forma de notificación se da por las siguientes formas: boleta personal que es la entregada al deudor directamente, boleta a terceras personas que están son emitidas hasta tres veces, por prensa o por correo electrónico siendo esta las cuatro formas de notificar las responsabilidades tributarias a la ciudadanía.

En cuanto a los casos que están en proceso de coactiva se puede decir que en el mes de diciembre del 2020 y en abril del 2021 se realizaron las notificaciones de títulos de crédito por medio de la prensa en donde se dio a conocer los valores adeudados sin considerar los intereses y en caso de no dar cumplimiento al plazo establecido se continuaría con el proceso de coactiva, logrando notificar alrededor de 7.800 usuarios en donde se detalla el título de crédito al que pertenece la deuda y existen aproximadamente 6.000 procesos de coactivas.

Un dato importante que surgió de este conversatorio es que estas notificaciones pertenecen al proceso administrativo que es diferente al proceso de coactiva, por ende, con las notificaciones realizadas no se interrumpe la prescripción de impuestos, esto solamente se da cuando ya existe un proceso legal y si es que el usuario ha realizado un convenio de pago de la deuda.

En el desarrollo de la investigación se pudo evidenciar que con respecto a las notificaciones dadas existe falta de información de usuarios que tienen deudas tributarias, por otro lado, se reconoce que en el listado hay contribuyentes que tienen valores altos de deudas, en un caso específico que se identificó fue la existencia de un monto de \$28.627,48 datos que se hacen conocer al entrevistado, donde supo responder que efectivamente en ocasiones se omiten ciertos usuarios porque existe algún error en los datos del ciudadano por ende no se consideran en el boletín de prensa, y se trata de notificar de manera personal.

La base de datos la maneja en departamento de Catastro, el departamento de Rentas y el de Informática, quienes son los que manejan toda la información competente a la ciudadanía manejando un cruce de esta mediante el sistema



cabildo que es donde se encuentra guardado los datos de toda la ciudadanía del cantón y con todos estos antecedentes proceder al inicio de la recuperación de la cartera vencida.

Ante la interrogante planteada sobre si es posible mejorar los procesos para recaudar los valores y evitar la prescripción supo manifestar que están en plena mejoría puesto que en este año se logró un objetivo administrativo de lograr notificar a todos los usuarios las deudas pendientes con la municipalidad mediante la prensa escrita como se señaló en líneas anteriores, basándose además en la Ley Humanitaria. Con esto a partir de enero del 2022 donde ya han caducado los títulos de crédito proceder con el trámite de coactiva.

Por otro lado, aquellos títulos que son del 2020 hacia años anteriores al momento se encuentran encaminados a ser parte del proceso de coactiva teniendo un aproximado de 6000 procesos ya pasados al personal contratado para que ejecute e impulsen el procedimiento de acción coactiva, diariamente se realizan alrededor de 100 a 200 expedientes diarios que son pasados a los funcionarios externos que realizan el debido trámite.

En cuanto al proceso al que se le puso mayor énfasis es en la vinculación o cruce de información con las demás unidades como lo son Rentas, Catastro e informática, y a su vez ir más allá, es decir que ahora se consolidan con el Registro de la Propiedad y así conocer cuando se hace cambios de dueños permitiendo actualizar la base de datos y ser más exactos. Mientras que con el SRI toman en consideración la información empresarial, pero como Chone no es una ciudad de grandes instituciones no es mucho lo que se hace con esta institución. Es importante que exista una cultura tributaria y de pago para que de esta manera se logre evitar la prescripción llevando beneficios a la colectividad por medio de servicios públicos, mejoramiento de infraestructura y realización de obras.

Tabla 7. Resumen entrevista

	<b>Coordinación de Tesorería y Recuperación de Cartera</b>	
La siguiente entrevista se enfoca en reconocer las actividades realizadas en el proceso de recuperación de cartera vencida.		
<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>	
<b>¿Cuántos funcionarios operan dentro del departamento?</b>	Ocho servidores públicos	
<b>¿Podría establecer la función que desempeñan dentro de este departamento?</b>	Entre las principales funciones que desempeñan está la de emitir títulos de valor, generación de providencias, y notificaciones a las personas que tienen deudas con el GAD de Chone, además de realizar los expedientes debidamente foliados, que contienen las notificaciones realizadas y la emisión de cobro inmediato que cumplió el plazo establecido pasando a manos del cuerpo legal contratado para el proceso de coactiva	
<b>¿Qué procesos se realizan para la recuperación de cartera vencida?</b>	Para el proceso que se maneja da inicio con una emisión de título, quien es firmado por la coordinadora del área de tesorería y recuperación de cartera, posteriormente se elabora una providencia donde se detalla el valor de los títulos vencidos, se realiza la debida notificación mediante boleta, en donde tiene 8 días para realizar un acuerdo de pago, pasado este tiempo si no existe una respuesta se pasa el expediente al departamento de coactiva que impulsa el procedimiento legal.	
<b>Como se realiza la notificación</b>	La forma de notificación se da por las siguientes formas: boleta personal que es la entregada al deudor directamente, boleta a terceras personas que están son emitidas hasta tres veces, por prensa o por correo electrónico siendo esta las cuatro formas de notificar las responsabilidades tributarias a la ciudadanía.	
<b>¿Cuántos casos existen en proceso de coactiva?</b>	Entre el 2020 y 2021 logrando notificar alrededor de 7.800 usuarios en donde se detalla el título de crédito al que pertenece la deuda y existen aproximadamente 6.000 procesos de coactivas.	
<b>¿Conjuntamente a que departamentos se vinculan para el proceso de recuperación de cartera vencida?</b>	La base de datos la maneja en departamento de Catastro, el departamento de Rentas y el de Informática, quienes son los que manejan toda la información competente a la ciudadanía manejando un cruce de esta mediante el sistema cabildo que es donde se encuentra guardado los datos de toda la ciudadanía	
<b>¿Cree usted que se pueden mejorar los procesos para recuperar estos valores y evitar la prescripción de los impuestos?</b>	Están en plena mejoría puesto que en este año se logró un objetivo administrativo de lograr notificar a todos los usuarios las deudas pendientes con la municipalidad mediante la prensa escrita. En cuanto al proceso al que se le puso mayor énfasis es en la vinculación o cruce de información con las demás unidades. Además, ahora se consolidan con el Registro de la Propiedad y así conocer cuando se hace cambios de dueños permitiendo actualizar la base de datos y ser más exactos	
<b>¿Cuáles serían los beneficios de evitar la prescripción de valores municipales?</b>	Evitar la prescripción lleva beneficios a la colectividad por medio de servicios públicos, mejoramiento de infraestructura y realización de obras	

Fuente. Datos tomados de la entrevista realizada al director de la Coordinación de Tesorería y Recuperación de Cartera del GAD Chone.



A partir de la entrevista realizada se logró establecer las actividades que se desarrollan para la recuperación de la cartera vencida que serán representadas mediante la siguiente ficha de observación (ver y con base a todo el estudio dado proceder con el análisis de estrategias que pueden impulsar el cobro de la cartera vencida y evitar la prescripción).

**Tabla 8.** Ficha de procesos de la Coordinación de Tesorería y Recuperación de Cartera



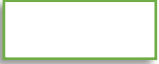




<b>INSTITUCIÓN</b>	GAD Municipal de Chone
<b>DIRECCIÓN</b>	Coordinación de Tesorería y Recuperación de Cartera
<b>FECHA</b>	03/09/2021
<b>FICHA DE OBSERVACIÓN DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN DE CARTERA VENCIDA</b>	
<b>Nombre Del Proceso:</b> Recuperación de la cartera vencida de GAD municipal de Chone	<b>Responsable Del Proceso:</b> Funcionarios de la Coordinación de Tesorería y Recuperación de Cartera
<b>Tipo De Proceso:</b> Administrativo	<b>Finalidad Del Proceso:</b> Recaudación de valores vencidos
<b>Objetivos Del Proceso:</b> Reducir la cartera vencida del GAD municipal de Chone y recaudar valores vencidos.	
<b>CONTENIDO DEL PROCESO</b>	
<b>Inicio del proceso:</b> Emisión de títulos de créditos con los estados de cuenta.	<b>Fin de proceso:</b> Cancelación de la cuenta adeudada.
<b>Subprocesos:</b> -Emisión de providencia -Notificación -Envío de notificación	<b>Actividades incluidas:</b> -Se realiza la revisión del valor exacto adeudado. -Se verifica la información del domicilio del deudor
<b>Procesos relacionados:</b> El deudor tiene 8 días para realizar el pago o un convenio, caso contrario inicia el proceso de coactiva.	<b>Actividades relacionadas:</b> Se vincula con la información de los departamentos de: -Rentas -Coactiva -Informática

*Fuente.* Datos tomados de la entrevista realizada al director de la Coordinación de Tesorería y Recuperación de Cartera del GAD Chone.

Una vez evidenciado el proceso que se realiza para la recuperación de la cartera vencida de los impuestos del GAD Municipal de Chone es necesario realizar la representación gráfica (ver tabla 10) mediante un diagrama de flujo para la cual es necesario realizar la descripción de la simbología que se va a utilizar para dicha representación, estimando lo que establece Macias (2018) “los diagramas de flujo denominados también diagramas de proceso permiten organizar gráficamente y de manera sistematizada las actividades que se realizan a diario en la empresa

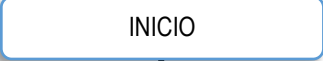
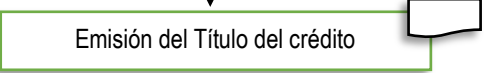
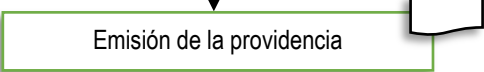
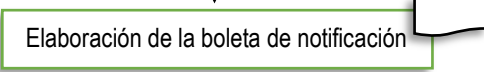
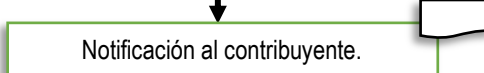
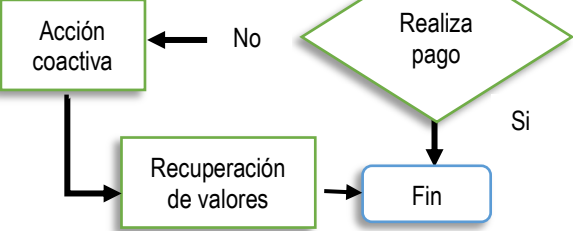
permitiendo que se lleven a cabo eficientemente” (p. 43). La simbología (ver tabla 9) a utilizar es la siguiente:

**Tabla 9.** Simbología a utilizar en la elaboración de flujogramas en los procesos

<b>Símbolo</b>	<b>Representación</b>	<b>Símbolo</b>	<b>Representación</b>
	Inicio/ fin		Documentación
	Operación		Verificación
	Decisión		Subproceso
	Dirección del flujo		

*Fuente.* Datos tomados de Rendon (2018)

**Tabla 10.** Descripción de tareas del proceso de recuperación de coactiva.

DIAGRAMA DE FLUJOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	RESPONSABLE
	<p>El proceso de recuperación de cartera da inicio con la emisión de títulos de créditos</p>	<p>1 día</p>	<p>Analista de recuperación de cartera. Tesorera.</p>
	<p>En las providencias constan cada uno de los valores vencidos.</p>	<p>1 día</p>	<p>Secretario administrativo de coactivas. Tesorera.</p>
	<p>Las boletas de notificación se realizan con el afán de que el contribuyente conozca el valor adeudado.</p>	<p>1 día</p>	<p>Secretario administrativo de coactivas</p>
	<p>Las notificaciones se dan por cuatro medios, personal, por terceras personas, vía prensa o mediante correo electrónico</p>	<p>1 día</p>	<p>Notificadores</p>
	<p>En Caso que el contribuyente no realice el pago debido se procede con la acción coactiva realizada por abogados externos.</p>	<p>1 días</p>	<p>Coordinador de recuperación de cartera vencida. Tesorera</p>
			

Fuente. Datos tomados de la entrevista realizada al director de la Coordinación de Tesorería y Recuperación de Cartera del GAD Chone.

Una vez realizado el diagrama de flujo de los procesos utilizados para la recuperación de la cartera vencida se evidencia que para dar inicio con el cobro de los valores vencidos se realiza un análisis en el sistema Cabildo en donde se reconoce los períodos que el contribuyente adeuda, y posteriormente se realizan los títulos de crédito por cada año vencido.

Este documento debe de cumplir ciertos requisitos tales como: Identificación del deudor tributario, si es persona natural, constarán sus apellidos y nombres, si es persona jurídica, constarán la razón social, el número del registro único de contribuyentes, la dirección del predio, el código alfanumérico con el cual el predio consta en el catastro tributario, número del título de crédito, lugar y fecha de emisión, valor de la obligación tributaria y la firma del Director Financiero y del Subdirector del Departamento de Rentas, así como el sello correspondiente.

Posteriormente se realiza la providencia que es el documento en donde se encuentran el detalle de los títulos y sus valores vencidos, siendo el instrumento por el cual se realiza la notificación. La actividad de notificación se realiza con el afán de que el contribuyente conozca el valor adeudado y que se está realizando un proceso administrativo de cobro. Estas notificaciones se dan por cuatro medios, personal, por terceras personas, vía prensa o mediante correo electrónico. Y se indica solo el valor capital adeudado, mas no los intereses que se generan

Una vez notificado el cliente tiene ocho días para que realice el pago correspondiente, presente reclamos, o se acoja algún convenio de pago según el monto de su deuda, cabe destacar que si es un convenio con el GAD debe de existir un enganche del 20% de la deuda. Además, existen cobros de tarjeta por el cual el cliente puede diferir. Al mismo tiempo es indispensable que el contribuyente sepa que existen beneficios para personas con discapacidad y tercera edad.

Si en el tiempo establecido no se realiza ninguna de estas gestiones se da inicio a la acción coactiva, que se efectúa por medio de abogados externos y en caso de que se llegue hasta estas instancias el contribuyente cancelara hasta el 15% de los honorarios legales que surgen de este proceso, y los intereses de mora. Conjuntamente se pueden dar medidas cautelares en contra del deudor, tales como: bloqueo de cuentas de bancos y cooperativas, prohibición de enajenar

bienes, prohibición en la agencia de tránsito e impedimentos de ejercer cargos públicos. Es indispensable recalcar que el proceso siempre termina con la recuperación de los valores que se adeudan a la municipalidad.

Orozco (2016) puntualiza que por lo general “un sistema de cobranza debe contar con las siguientes funciones: Emisión de los títulos de créditos, Recaudación de los títulos de créditos y Proceso vía coactiva” (p. 46). Es decir que los procesos se deben de enfocar en la recuperación de valores y que sería indispensable que el GAD de Chone cuente con un departamento que se encargue directamente del proceso legal de coactiva. Los procesos de la recuperación de cartera deben de asegurar el ingreso eficiente y eficaz de los rubros adeudados al GAD de Chone para esto Carrera (2016) manifiesta que:

Para evitar la evasión o el incumplimiento de pago de tributos, que conducen a la prescripción, se debe realizar a través de la exigibilidad tributaria en forma inmediata, es decir, debe existir agilidad y un seguimiento exhaustivo para el cobro debido a aquellas personas jurídicas o públicas. (p. 19)

Analizando los procesos que utiliza el GAD de Chone se puede evidenciar que en la actualidad se están encargado de realizar las notificaciones necesarias a los usuarios para que se acerquen a realizar los pagos o a su vez se acojan alguna facilidad de pago de lo contrario establecido los 8 días se inicia con trámites legales de coactiva, y es aquí donde se desliga la municipalidad puesto que se realiza la gestión con personal externo pero con el mismo enfoque que es el cobro de las deudas tributarias.


Con esto se puede identificar que la hipótesis planteada si es viable, puesto que con los cambios realizados se ha logrado incrementar el compromiso de la ciudadanía, puesto que con una notificación se logra que en su mayoría se acerque y realicen los pagos pertinentes teniendo como opciones de pago el uso de tarjetas de créditos que ayudan a diferir sus obligaciones atrasadas.

#### **4.3. ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS QUE PERMITAN MINIMIZAR EL NIVEL DE PRESCRIPCIÓN DE LOS IMPUESTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE**

Para la implantación de estrategias es necesario destacar que a inicios de esta investigación existía una administración diferente a la actual, en la cual se puede evidenciar que los procesos han mejorado, puesto que ahora se realizan un promedio de 100 a 200 procesos de notificaciones a las personas deudoras en donde se les da a conocer mediante boletas en donde consta el valor adeudado sin contar los intereses, y en el caso de que exista un proceso de coactiva se sumarán los gastos del proceso legal.

En este sentido la siguiente propuesta de estrategias se enfoca en captar de manera eficiente los valores adeudados sin llegar al proceso de coactiva, es indispensable hacer mención que el GAD Chone no cuenta con un departamento legal que realice el proceso de coactivas, por ende lo ejecuta con profesionales externos a la municipalidad, además es importante recordar que las prescripciones son interrumpidas solamente por procesos legales, convenios de pagos solicitados por los usuarios y no por procesos administrativos.

Tabla 11. Estrategias para evitar el proceso de coactiva conllevando la reducción de prescripción.

 <b>GOBIERNO AUTONO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE</b>		<b>PLAN DE ESTRATEGIAS</b>		<b>Versión: 1</b>			
				<b>FECHA: 09 de septiembre 2021</b>			
Proceso	Recuperación de cartera vencida						
Objetivo del proceso	Evitar el crecimiento de la cartera vencida y la prescripción de impuestos						
Responsable del Proceso	Coordinador de recuperación de cartera vencida. Tesorera						
Equipo de mejora	Personal involucrado en el proceso de recuperación de cartera						
Objeto de la mejora	Reducir la cartera vencida del GAD de Chone						
N°	Oportunidad de mejorar	Mejora a implementar	Tareas a realizar	Resultado esperado	INDICADORES	METAS	Responsables
1	Base de datos desactualizada de la lista de los contribuyentes.	<b>ACTUALIZAR LA BASE DE DATOS DE LOS CONTRIBUYENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar información del contribuyente y su patrimonio.</li> <li>Realizar inspecciones semestrales que permitan identificar nuevos comercios.</li> <li>Trabajar conjuntamente con entidades que permitan obtener información relevante a la adquisición de bienes como, por ejemplo: SRI, y Registros a la propiedad.</li> </ul>	Incrementar la base de datos de los contribuyentes en los que conste: número de cédula, RUC, número de predios, número de registro de patentes, datos para hacer llegar la información correspondiente a sus compromisos tributarios con el GAD de Chone.	Porcentaje de contactos= datos de contribuyente exitoso/total de contactos	Aumentar el 25% de la base de datos y entrega de notificaciones personales cada cuatrimestre	Analista de recuperación de cartera
2	Cultura tributaria ineficiente por parte de los contribuyentes.	<b>POR MEDIO DE LAS REDES DE COMUNICACIÓN FOMENTAR LA CULTURA TRIBUTARIA DE LA CIUDADANÍA.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar campañas motivando a los ciudadanos el pago de sus obligaciones tributarias.</li> <li>Utilizar redes sociales para sociabilizar formas de pagos, descuentos y fechas de pagos de las</li> </ul>	Realizar campañas publicitarias por medios de comunicación y redes sociales con el fin de estimular la cultura tributaria, y dar a conocer los deberes y responsabilidades de los	# de contribuyentes que pagan sus obligaciones tributarias/ total de usuarios de la base de datos	Aumentar el flujo de contribuyentes que gestionan sus pagos en un 30%	Coordinador de recuperación de cartera vencida. Departamento de comunicaciones.

		obligaciones tributarias del GAD Chone.	contribuyentes estipulado en la Constitución.				
3	Incremento de cartera vencida	<b>MEJORAR LA EFECTIVIDAD EN COBRANZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un registro confiable de los contribuyentes.</li> <li>• Segmentar la cartera vencida por tipo de impuesto.</li> <li>• Verificar que los procesos de cobranzas se adecuen a las necesidades de la recuperación de la cartera vencida.</li> <li>• Coordinar citaciones y notificaciones constantes a los contribuyentes.</li> </ul>	Concentrar los esfuerzos en recaudar tributos, gestionar eficazmente la emisión de recaudaciones, eliminar la alta tasa de inmuebles no recaudados, y buscar el rol de empoderamiento tributario.	Recuperación de la cartera vencida= Valor recuperado de la cartera vencida/ total de la cartera vencida*100	Reducir la cartera vencida en un 10% cada bimestre	Analista de recuperación de cartera. Tesorera. Secretario administrativo de coactivas. Tesorera.

Fuente. Elaboración propia



# CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## CONCLUSIONES

- Se pudo constatar que el año en donde mayor valor de prescripción se obtuvo fue el 2015 además, que la suma de los cuatro períodos en estudio tienen un valor representativo demostrando la poca gestión de cobro realizada en estos años lo que no fue eficiente puesto que se denota en los totales de lo prescrito, además se percibe que existe poca cultura tributaria por parte de la colectividad.
- Con el análisis de los procesos se pudo constatar que en la administración actual se han generado cambios importantes, logrando notificar aquellos ciudadanos que tienen deudas pendientes con el GAD de Chone, de esta manera con el impago en el tiempo establecido se pasa al proceso de coactiva que es un impedimento para el usuario para poder acceder a la prescripción de los impuestos. Un dato que sobresale en los procesos es que el GAD de Chone realiza el proceso legal de coactiva por medio de la contratación de personal externo quien es el que se encarga de realizar este proceso
- Las estrategias de mejoras estuvieron enfocadas en evitar tanto la prescripción de impuesto, que la cartera vencida se contraiga y que sus valores no sean altos. Hay que reconocer que el GAD de Chone se encuentra en pleno mejoramiento, por ende, se enfocó en que no se llegue al proceso de coactiva puesto que es un servicio externo que contrata la municipalidad y en sí la aplicación de estas herramientas cumple con el fin que es evitar la prescripción de impuesto, que perjudica la autonomía financiera de esta municipalidad.

## RECOMENDACIONES

- Es fundamental que se dé la importancia necesaria a las solicitudes de prescripción puesto que representa valores significativos en los rubros del GAD de Chone, pudiendo ser utilizados en la regeneración de infraestructura, en fortalecer los servicios del Cuerpo de Bomberos, alcantarillado y agua potable que recae en mejoras para la colectividad.
- En cuanto los procesos utilizados para la recuperación de la Cartera Vencida son importantes, por ende, es necesario que el GAD de Chone implemente métodos que sí sean eficientes y eficaces además de sostenibles y para ello es importante que se realicen evaluaciones constantes para identificar que proceso de cobranza es deficientes y no aporta a la recuperación de valores vencidos, que además permiten la prescripción de impuesto en donde se afecta directamente a la municipalidad y a la autonomía financiera.
- Se recomienda, además, que integren estrategias que solidifiquen la importancia del cumplimiento de los pagos en la ciudadanía, por ello es importante que se vinculen con el departamento de comunicación y por medio de este hacer saber a la colectividad la importancia de contribuir con los pagos, puesto que la finalidad de estos tributos es dotar al cantón de servicios públicos y reducir brechas sociales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Almanza, R., Calderón, P y Vargas, J. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. *Redalyc*. 22(1) 1-18. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357959311001/html/>
- Asamblea Nacional. (2005). Código Tributario. Codificación 9. Registro Oficial Suplemento 38 de 14-jun.-2005. Última modificación: 21-ago.-2018. Estado: Reformado. <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literala2/CODIGO%20TRIBUTARIO.pdf>
- Asamblea Nacional. (2008). Constitución de la República Del Ecuador. Decreto Legislativo 0 Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008 Última modificación: 12-mar.-2020 Estado: Reformado. <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Asamblea Nacional. (2010). LOSEP (Ley Orgánica De Servicio Público), 2018. Registro Oficial Suplemento 294 del 06-Oct-2010 Última reforma: 09-Jul-2018. <http://www.lexis.com.ec/wp-content/uploads/2018/07/LI-LEY-ORGANICA-DE-SERVICIO-PUBLICO-LOSEP.pdf>
- Asamblea Nacional. (2010). Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD Ley 0 Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010 Última modificación: 21-jun.-2017 Estado: <http://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/COOTAD.pdf>
- Acosta y Montenegro (2016). El impuesto predial y la inversión inmobiliaria en el Perú. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5989818>
- Alaña, T; Gonzaga, J y Yáñez, M. (2018). Gestión tributaria a microempresarios mediante la creación del centro de asesoría caso: UMET Sede Machala. Universidad y Sociedad. *Scielo*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n2/2218-3620-rus-10-02-84.pdf>
- Alpuche, E y Bernal, J. (2015). La Institución y la Organización: un análisis centrado en el actor. *Scielo*. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ins/n10/n10a2.pdf>
- Andrade, A. (2016). *Modelación de indicadores de gestión bajo la representación del balanced scorecard para la medición de resultados del área de procesos de la dirección de riego drenaje y dragas del gobierno provincial del Guayas*. [Tesis de grado. Universidad Estatal de Milagro- Ecuador]. <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3178/1/MODELACION%20DE%20INDICADORES%20DE%20GESTION%20BAJO%20LA%20REPRESENTACION%20DEL%20BALANCED%20SCORECARD.pdf>
- Barbei, A; Neira, G; González, P y Zinno, F. (2018). Indicadores de gestión en las entidades públicas. Trabajo presentado en el XII Congreso Iberoamericano

- de Contabilidad de Gestión y IV Congreso Internacional de Gestión Empresarial. Quito, Ecuador.  
<https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/18/14018/112a1ab5f4da67955295d15b135b38e1.pdf>
- Bernardi, C. (2016). "*Análisis de la cartera vencida del GAD Municipal Colimes, y la implementación de propuestas de cobranzas*". [Tesis de grado. Universidad de Guayaquil- Ecuador].  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13461/1/ANALISIS%20CARTE%20RA%20VENCIDA%20COLIMES%20%28Entrega%29.pdf>
- Bordas, J; Bordas, M y Crespo, M. (2015). Técnicas de investigación social aplicadas al análisis de los problemas sociales.  
<https://elibro.net/es/ereader/espam/48806>
- Briones, W.; Guanín, E.; Morales, F.; Bajaña, F. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Redalyc* 25(2).  
<https://www.redalyc.org/journal/1815/181559111001/181559111001.pdf>
- Cabrera, R., Medina, A., Abab, J., Nogueira, D., Sánchez, O y Nuñez, Q. (2016). Procedimiento para la Identificación y Evaluación de las oportunidades de mejora: medición de la factibilidad e impacto. *Redalyc Ingeniería Industrial*, XXXVII (1),104-111. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360443665010.pdf>
- Calero, I. (2020). "Cartera vencida del GAD del cantón Baba". [Tesis de grado, Universidad Técnica de Babahoyo].  
<https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/CODIGO%20TRIBUTARIO.pdf>
- Calvo, J, Pelegrín, A, Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Scielo*. 12.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>
- Carrera, Y. (2016). "*Ingresos tributarios del Estado y su prescripción*." [tesis de grado, UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES "UNIANDES-IBARRA"].  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5284/1/PIUAAB018-2016.pdf>
- Chávez, S., Coyago, W., Peña, D y Navas, R. (2018). El porqué de la cartera vencida en los gobiernos seccionales y estrategias para su recuperación. *Dialnet*.  
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjptui1ktrqAhWCm-AKHcN9BYMQFjAFegQIAhAB&url=http%3A%2F%2F45.238.216.13%2Ffojs%2Findex.php%2FEPISTEME%2Farticle%2Fdownload%2F1516%2F748&usg=AOvVaw22YdA6G8fnwOzjk4qNIKyA>

- Chávez, G., Chávez, R., y Betancourt, A. (2020). Análisis de la contribución del IVA, Renta, RISE e ICE en la Zona 7 del Ecuador periodo 2013-2017. *Universidad y Sociedad. Scielo. 12(2)*, 330-335. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-330.pdf>
- Corona, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *Redalyc. 14(1)*. <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180044014017.pdf>
- Contraloría General del Estado. (2017). Examen especial a la gestión de cobro mediante proceso coactivo de la cartera vencida por obligaciones tributarias y no tributarias, en la unidad de coactivas. <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=48261&tipo=inf>
- Cunalema, E. (2017). *La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de Tungurahua en el año 2015*. [Tesis de grado. Universidad Técnica de Ambato-Ecuador]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25277/1/T3984i.pdf>
- Dávalos, A. (2014). Administración tributaria y cambio de tecnología tarjetas fiscales. *Scielo. 7(50-57)*. [http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v7n7/v7n7\\_a04.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v7n7/v7n7_a04.pdf)
- Días, E. (2017). “*La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de Tungurahua en el año 2015*”. [Tesis de grado. Universidad Técnica de Ambato-Ecuador]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25277/1/T3984i.pdf>
- Escudero, L. (2016). *La descentralización de la competencia de gestión de la cooperación internacional para el desarrollo: la experiencia de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de Pichincha en el período 2008-2013*. [Tesis de grado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11548/La%20descentralizaci%c3%b3n%20de%20la%20competencia%20de%20la%20gesti%c3%b3n%20de%20la%20cooperaci%c3%b3n%20internacional%20para%20el%20desa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Falconi, J; Luna, K; Sarmiento, W y Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Revista Científica 3(1)*. <http://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/download/406/922/>
- Fernández, A. y Ramírez, Luis. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A & B*. [Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4068/TESIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- García, J. (2016). Metodología de la investigación para administradores. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U ://elibro.net/es/ereader/espam/70269?page=66.
- Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Scielo Revista Retos*, 12(1), 96-118. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S23069155201800010006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S23069155201800010006)
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone. (S.F). Página oficial del GAD Chone, misión y principios. <https://www.chone.gob.ec/?gc=42#:~:text=Misi%C3%B3n.,buen%20vivir%20de%20su%20poblaci%C3%B3n>.
- Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo. (2016). Procedimiento para la gestión de cobranza del GAD de Portoviejo. <http://portoviejo.gob.ec/md-transparencia/2017/julio-2017/56%20Procedimiento%20para%20la%20gestion%20de%20cobranza%20del%20GADM%20Portoviejo.pdf>
- Gomes, I., Lacerda, R., Rodrigues, J., Pereira, D y Camargo, T. (2016). Uso de entrevistadores externos en la investigación cualitativa: plan de acción. *Scielo. Enfermería Global*, 15(44), 235-244. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412016000400010](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000400010)
- González, S., Viteri, A., Izquierdo, M., y Verdezoto, O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Scielo Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guerrero, F; Menezes, O y Ojeda, G. (2017). Características de la entrevista fenomenológica en investigación en enfermería. *Scielo*. 38(2). <https://www.scielo.br/pdf/rgenf/v38n2/0102-6933-rgenf-1983-144720170267458.pdf>
- Honorable Congreso Nacional. (2005). Código Civil. Codificación 10. Registro Oficial. Suplemento 46 de 24-jun.-2005. Última modificación: 22-may.-2016 Estado: Reformado. [http://www.gadmriobamba.gob.ec/phocadownload/lotaip2016/mayo/CODIGO\\_CIVIL.pdf](http://www.gadmriobamba.gob.ec/phocadownload/lotaip2016/mayo/CODIGO_CIVIL.pdf)
- Jiménez, B. (2015). *Análisis de la cartera vencida originada por los impuestos y tasas que recauda el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pablo Sexto durante el periodo 2013*. [Tesis de grado. Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDÉS". Puyo-Ecuador]. <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/838/3/TUPCYA005-2015.pdf>

- López, A y Calle, M. (2018). Incidencia de los impuestos prediales en los ingresos municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucúa, en los períodos 2014 y 2015. *Dialnet*. 2(1). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6353050.pdf>
- Macias, G. (2018). *Manual de procesos para el Centro Radiológico Dental CRD S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio ULVR. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2274/1/T-ULVR-2071.pdf>
- Machado, J., Narváez, I y Erazo, J. (2020). Evaluación y medición del principio del devengado en el sector público no financiero del Ecuador. *Dialnet*, 5(10). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439106>
- Martínez, N y Saperas, E. (2016). Objetos de estudio y orientación metodológica de la reciente investigación sobre comunicación en España (2008-2014) Análisis de los trabajos publicados en revistas científicas españolas. *Redalyc*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/819/81943468070.pdf>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Scielo*. 20(1), 38-47. <http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v20n1/1607-4041-redie-20-01-38.pdf>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dialnet*. 3(2). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Mejía, O., Pino, R y Parrales, C. (2019). Políticas tributarias y la evasión fiscal en la República del Ecuador. Aproximación a un modelo teórico. *Redalyc*. 24(88). <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051010/html/>
- Molero, R. (2017). Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12007/molero\\_fr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12007/molero_fr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morales, N; Sequeira, N; Prendas, T y Zúñiga, K. (2016). Escala de Likert una herramienta económica. [https://www.academia.edu/30246173/ESCALA\\_DE\\_LIKERT\\_UNA\\_HERRAMIENTA\\_ECONOMICA](https://www.academia.edu/30246173/ESCALA_DE_LIKERT_UNA_HERRAMIENTA_ECONOMICA)
- Moscoso, J; Tapia, E y Tapia, S. (2017). La administración tributaria como eje del cumplimiento del pago del anticipo del impuesto a la renta en el sector cooperativista. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553056621006/html/index.html>
- Muñoz, P y Correa, R. (2014). Municipios: mucho impuesto, pero baja recaudación <https://www.planificacion.gob.ec/municipios-mucho-impuesto-pero-baja-recaudacion/>

- Muñoz, F. (2015). *“La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos”*. [Tesis de grado, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18565/1/T3339i.pdf>
- Navarro, K. (2018). El concepto de administración pública en la unión europea y en el sistema de integración centroamericana. *Scielo*. <http://scielo.iics.una.py/pdf/rstpr/v6n12/2304-7887-rstpr-6-12-149.pdf>
- Orozco, E. (2016). *Plan de mejora para aumentar la productividad en el área de producción de la empresa Chiclayo–2015*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán] [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2312/Orozco %20Cardozo%20Eduard.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2312/Orozco%20Cardozo%20Eduard.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Orozco, M. (2016). *La cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano, en el período 2014 para determinar su morosidad*. [Tesis de grado. Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1597/1/UNACH-FCP-CPA-2016-0019.pdf>
- Ortiz, B. (2016). *Implementación de un sistema de control interno para el área de cartera, del departamento financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Playas*. [Tesis de grado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador]. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/5639/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-CICA-26.pdf>
- Parra, G; Sánchez, J; Zhingre, V y Solórzano, A. (2016). Plan de mejoras institucional (PMI) 2014 - 2016 informe de cierre. <https://www.ups.edu.ec/documents/10184/14643/Plan+de+mejoras+intitucional+%28PMI%29+2014+-+2016+-+Informe+de+cierre/6c6f9396-527f-44e2-8f9c-ea0a7f2a0ad1>
- Pascual, B. (2016). *Análisis de la cartera vencida del Gad Municipal Colimes, Y LA implementación de propuestas de cobranzas*. [Tesis de maestría. Universidad De Guayaquil-Ecuador]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13461/1/ANALISIS%20CARTE RA%20VENCIDA%20COLIMES%20%28Entrega%29.pdf>
- Paz y Miño, J. (2015). *Historia de los impuestos en Ecuador*. Quito, Ecuador, 1a. ed. SRI-PUCE-THE. <http://www.historiaypresente.com/hyp/wp-content/uploads/2016/11/Historia-Impuestos-Ecuador.pdf>
- Piza, N; Amaiquema, F y Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Scielo*.: <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-455.pdf>
- Posligua, T. (2017). *Gestión administrativa en la recaudación de los tributos y su influencia en el grado de cumplimiento de obras en el Gad Municipal del*




- Cantón Baba periodo 2015-2017*. [Tesis de grado. Universidad Técnica de Babahoyo-Ecuador].  
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4094/-E-UTB-FAFI-ICA-000005.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Proaño, D. (2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora continua*.  
[https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art\\_6.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf)
- Proaño, (2015) La obligación tributaria en el comercio informal ecuatoriano mediante la Aplicación del Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano – RISE. [Tesis de grado Universidad Central del Ecuador].  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/5163/1/T-UCE-0013-Ab-340.pdf>
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Redalyc*. 31(1). <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Ramírez, A; Garrido, R y Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*.  
<http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>.
- Real Academia Española. (2019). *Diccionario de la lengua española*. Madrid, Recuperado de: <https://dle.rae.es/prescripci%C3%B3n>
- Rendon, H. (2018). *Contribución a la mejora de los procesos administrativos de la Dirección de Talento Humano de la ESPAM MFL*. [Tesis De Grado. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López Calceta-Ecuador].
- Reyna, Y. (2017). *El control a la gestión en la administración pública: una mirada a las legislaciones de Ecuador y Perú*. *Dialnet*.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6236969.pdf>
- Ricaldi, R. (2019). *La cultura tributaria y su incidencia en la morosidad del impuesto predial en la municipalidad distrital de Castillo Grande, 2018*. [Tesis de grado. Universidad Católica los Ángeles Chimbote-Perú].  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15276/CULTURA\\_TRIBUTARIA\\_RICALDI\\_BARRETO\\_ROBERT\\_BONY.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15276/CULTURA_TRIBUTARIA_RICALDI_BARRETO_ROBERT_BONY.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 6(29), 11.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Romero, M. (2018). *Análisis de la prescripción de la acción de cobro como modo de extinción de la obligación tributaria en el Ecuador*. [Tesis de grado. Universidad Técnica de Machala-Ecuador].  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12986/1/ECUACE-2018-CA-DE00910.pdf>



- Samaniego, Z. (2018). *Modelo de gestión financiera para el gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba*. [Tesis de grado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2458/1/76745.pdf>
- Sampaio, A y Romero, A. (2017). Modelo y procedimiento para la calidad de la gestión en municipios pequeños de Brasil. *Redalyc XXXVIII(1)*, 93-105: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360450397009.pdf>
- Serrano, M. (2018). *La gestión operativa y la recuperación de cartera vencida del GADM de Babahoyo en el mercado municipal 4 de mayo*. [Tesis de grado, Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES Babahoyo"]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9780/1/PIUBADM005-2019.pdf>
- Tamayo, N y Tabares, L. (2018). Servicios Públicos, concesión administrativa y protección de los usuarios. *Realidades. Scielo 1*. <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v6n1/reds07118.pdf>
- Tello, H; Morocho, A y Bonilla, S. (2018). Plazo de prescripción de la acción para solicitar la devolución de lo debidamente pagado en Ecuador. *Ciencias. Ed. núm. 33. 7(1)*. [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/art1\\_.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/art1_.pdf)
- Tornos, J. (2016). El concepto de servicio público a la luz del derecho comunitario. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5635317.pdf>
- Vaca, M. (2017). Motivación Laboral en los servidores públicos de Ecuador. *Dialnet. 2(7)*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6069985.pdf>
- Valencia, K. (2019). La determinación del impuesto predial y su impacto en la recaudación. Caso GAD Santo Domingo, periodo 2000 – 2017. [Tesis de grado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12809/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-376.pdf>
- Villoria, M. (2016). El papel de la Administración pública en la generación de calidad democrática *Revista del CLAD Reforma y Democracia. Redalyc*. <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357546620001.pdf>
- <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17397/1/T-UCE-0005-ADM-007-P.pdf>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. MODELO DE ENTREVISTA 1

	<b>DIRECTORA DE TEMAS ADMINISTRATIVOS</b>	
La entrevista actual se enfoca en reconocer los valores prescritos en los años del 2012, 2013, 2014 y 2015		
<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>	
<b>¿Qué departamento es el encargado de realizar las recaudaciones tributarias?</b>		
<b>¿Qué funciones realiza este departamento?</b>		
<b>¿Cómo se segmenta la cartera vencida?</b>		
<b>¿Cuál es el valor que se prescribió en el año del 2015?</b>		
<b>¿Como cree usted que se puede evitar la prescripción?</b>		
<b>¿Cuál sería una acción para evitar la prescripción de impuestos y la recaudación de la cartera vencida?</b>		
<b>¿Podría establecer los beneficios de evitar la prescripción de impuestos?</b>		

## ANEXO. 2 MODELO DE ENCUESTA 2

	<b>Coordinación de Tesorería y Recuperación de Cartera</b>	
La siguiente entrevista se enfoca en reconocer las actividades realizadas en el proceso de recuperación de cartera vencida.		
<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>	
¿Cuántos funcionarios operan dentro del departamento?		
¿Podría establecer la función que desempeñan dentro de este departamento?		
¿Qué procesos se realizan para la recuperación de cartera vencida?		
Como se realiza la notificación		
¿Cuántos casos existen en proceso de coactiva?		
¿Conjuntamente a que departamentos se vinculan para el proceso de recuperación de cartera vencida?		
¿Cree usted que se pueden mejorar los procesos para recuperar estos valores y evitar la prescripción de los impuestos?		
¿Cuáles serían los beneficios de evitar la prescripción de valores municipales?		

### ANEXO 3 FOTO DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

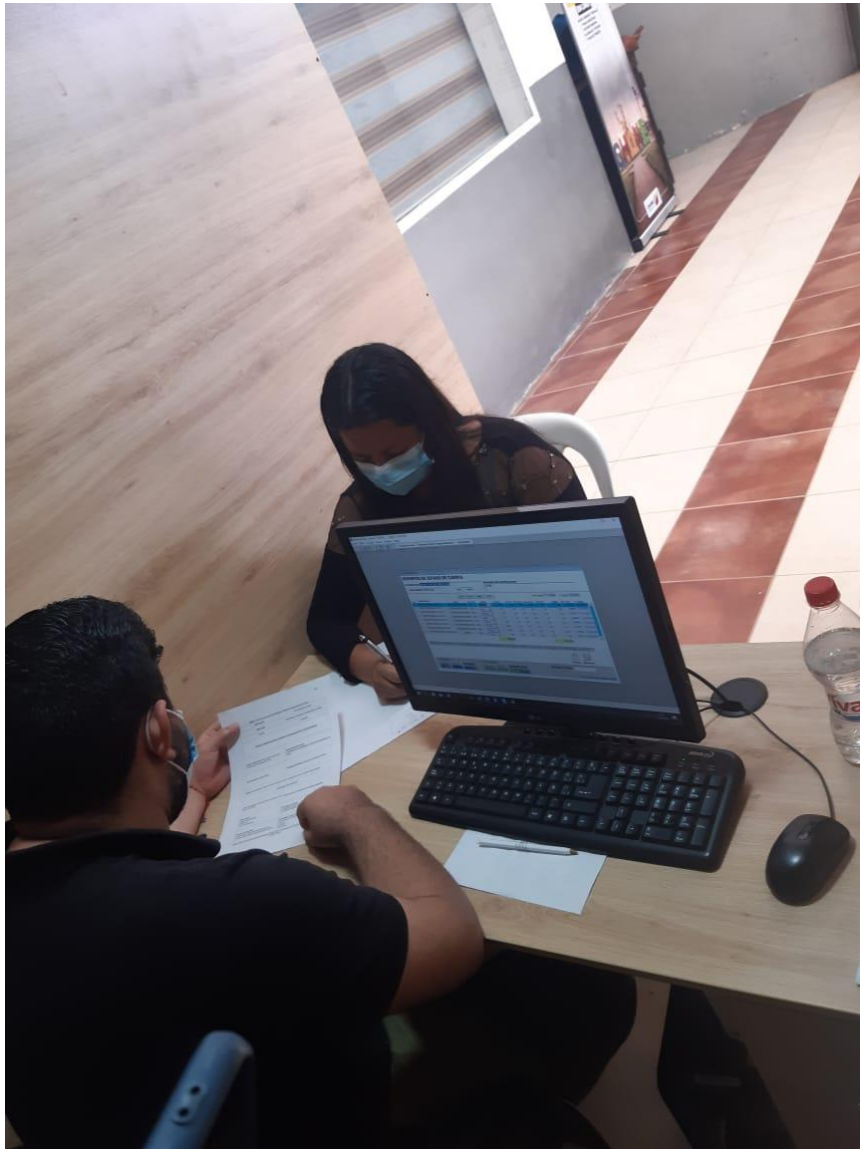


FOTO 3.1. Aplicación de la entrevista