



**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 GESTIÓN DE PATENTES MUNICIPALES, Y SU
INCIDENCIA RECAUDATORIA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE, PERIODO 2020**

AUTORES:

**ROSA YAMILETH GARCÍA BRAVO
JONATHAN XAVIER VALENCIA ZAMBRANO**

TUTOR:

ECON. JOSÉ FERNANDO MEJÍA LOOR

CALCETA, OCTUBRE DE 2022

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **ROSA YAMILETH GARCÍA BRAVO**, con cédula de ciudadanía 135187273-2 y **JONATHAN XAVIER VALENCIA ZAMBRANO**, con cédula de ciudadanía 131646513-5, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE PATENTES MUNICIPALES, Y SU INCIDENCIA RECAUDATORIA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE, PERIODO 2020**, es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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



ROSA GARCÍA BRAVO
CC: 1351872732



JONATHAN VALENCIA ZAMBRANO
CC: 1316465135

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

ROSA YAMILETH GARCÍA BRAVO, con cédula de ciudadanía 135187273-2 y **JONATHAN XAVIER VALENCIA ZAMBRANO**, con cédula de ciudadanía 131646513-5, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE PATENTES MUNICIPALES, Y SU INCIDENCIA RECAUDATORIA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE, PERIODO 2020**, cuyo contenido, idea y criterio es de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



ROSA GARCÍA BRAVO
CC: 135187273-2



JONATHAN VALENCIA ZAMBRANO
CC: 131646513-5

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

ECON. JOSÉ FERNANDO MEJÍA LOOR, MG. certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular, titulado: **ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE PATENTES MUNICIPALES, Y SU INCIDENCIA RECAUDATORIA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE, PERIODO 2020**, que ha sido desarrollado por **ROSA YAMILETH GARCÍA BRAVO** y **JONATHAN XAVIER VALENCIA ZAMBRANO**, 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.

ECON. JOSÉ FERNANDO MEJÍA LOOR, MG.
CC: 130778646-5
TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE PATENTES MUNICIPALES, Y SU INCIDENCIA RECAUDATORIA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE, PERIODO 2020**, 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.

DRA. FÁTIMA PALACIOS BRIONES
CC: 1305863415
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

LIC. ANAMEY MENDOZA MERA
CC: 1308694965
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

LIC. JOSÉ LUIS GARCÍA VERA
CC: 1306864124
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

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

A Dios por estar presente en cada etapa de mi vida y darme la fuerza para seguir adelante cada día a día;

A mi familia por su motivación constante en especial a mis padres por inculcarme valores y principios a mi persona, además por su apoyo incondicional en todas las decisiones que he tomado;

A mi tutor el economista Fernando Mejía y la ingeniera Patricia García por ayudarme y guiarme en la etapa del desarrollo del trabajo de integración curricular.

ROSA YAMILETH GARCÍA BRAVO

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, por permitirme formar parte de ella y forjarme como profesional a través de los conocimientos impartidos por los docentes que día a día nos motivaron a seguir hacia adelante;

A Dios, por darme la fuerza y valentía necesaria para no desmayar y continuar en mi carrera universitaria día tras día y lograr cumplir cada una de mis metas propuestas;

A mi madre, ya que sin duda alguna ha sido mi pilar fundamental para crecer constantemente, por brindarme su apoyo y comprensión en cada momento de mi vida y demostrarme que con esfuerzo y sacrificio se obtienen buenos resultados.

JONATHAN XAVIER VALENCIA ZAMBRANO

DEDICATORIA

A Dios por ser quien ha guiado mi vida en cada etapa y permitirme seguir adelante en mis estudios;

A mis padres por ser el apoyo incondicional en el transcurso de mi formación académica y de mi vida, siendo la fuerza y motor para seguir adelante cada día.

ROSA YAMILETH GARCÍA BRAVO

DEDICATORIA

A Dios, por darme vida y la sabiduría necesaria para llegar hasta el final de mi carrera, cumpliendo uno de los tantos sueños que deseo cumplir;

A mi madre, que ha estado conmigo en las buenas y en las malas motivándome a ser mejor persona y un gran profesional, a no desmayar y afrontar cualquier tipo de obstáculo que en la vida se presente;

Finalmente, a todas aquellas personas que han estado conmigo en todo el transcurso de mi vida universitaria.

JONATHAN XAVIER VALENCIA ZAMBRANO

CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA	1
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	I
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	IV
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
DEDICATORIA.....	VIII
DEDICATORIA.....	IX
CONTENIDO GENERAL.....	X
CONTENIDO DE TABLAS	XIV
CONTENIDO DE FIGURAS	XV
RESUMEN	XVI
PALABRAS CLAVES	xvi
ABSTRACT	XVII
KEY WORDS	xvii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.4. IDEA A DEFENDER	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	6
2.1.1. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	7
2.2. RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS.....	8
2.2.1. OBLIGACIONES TRIBUTARIAS.....	9
2.2.2. IMPORTANCIA DE LOS INGRESOS POR IMPUESTOS.....	10
2.2.3. CONTRIBUYENTES	10
2.2.4. DESTINO DE LOS RECURSOS OBTENIDOS DE LOS IMPUESTOS.....	11
2.3. ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS.....	12

2.3.1. CULTURA TRIBUTARIA EN ECUADOR	12
2.3.2. REDUCCIÓN DEL IMPUESTO, EXENCIONES Y EXONERACIONES	14
2.3.3. EL DESAFÍO TRIBUTARIO DE ECONOMÍA DIGITAL	16
2.4. PATENTES MUNICIPALES	17
2.4.1. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LAS PATENTES MUNICIPALES....	18
2.4.2. NORMATIVA LEGAL DE LAS PATENTES MUNICIPALES EN ECUADOR	19
2.4.3. NATURALEZA DEL IMPUESTO DE PATENTE MUNICIPAL	20
2.4.4. OBJETIVO DEL IMPUESTO DE PATENTE MUNICIPAL	20
2.4.5. COMPONENTES DEL IMPUESTO A LA PATENTE MUNICIPAL	21
2.4.6. PROCESO DE RECAUDACIÓN DE LAS PATENTES EN LOS MUNICIPIOS	23
2.5. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES.....	24
2.5.1. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE CHONE	26
2.5.2. SISTEMA TRIBUTARIO MUNICIPAL.....	26
2.5.3. INGRESOS MUNICIPALES: IMPUESTOS, TASAS, CONTRIBUCIÓN ESPECIAL DE MEJORAS.....	27
2.5.4. ORDENANZAS MUNICIPALES	30
2.6. PLAN DE MEJORA	31
2.6.1. IMPORTANCIA DEL PLAN DE MEJORA	31
CAPÍTULO III. DISEÑO METODOLÓGICO	33
3.1 UBICACIÓN	33
3.2 DURACIÓN	33
3.4 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.4.1 INVESTIGACIÓN DE CAMPO	34
3.4.2 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	34
3.4.3. INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA.....	34
3.4.4. INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	35
3.5 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	35
3.5.1 MÉTODO INDUCTIVO.....	35
3.5.2 MÉTODO DEDUCTIVO.....	36
3.6 TÉCNICAS	36

3.6.1 OBSERVACIÓN.....	36
3.6.2 ENTREVISTA.....	36
3.6.3 ENCUESTA.....	37
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	37
3.8. VARIABLE EN ESTUDIO.....	38
3.9 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.9.1. DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS PATENTES MUNICIPALES DEL GAD CHONE.....	38
3.9.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN EN EL PROCESO DE LA GESTIÓN RECAUDATORIA DE LAS PATENTES MUNICIPALES.....	38
3.9.3. DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE MEJORA A LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO A LA PATENTE MUNICIPAL EN EL GAD CHONE.	39
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	40
4.1. DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS PATENTES MUNICIPALES DEL GAD CHONE.....	40
4.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN EN EL PROCESO DE LA GESTIÓN RECAUDATORIA DE LAS PATENTES MUNICIPALES.....	46
4.3. DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE MEJORA A LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO DE PATENTES MUNICIPALES DEL GAD CHONE.	64
INTRODUCCIÓN.....	68
OBJETIVO.....	68
RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN.....	69
RECURSOS NECESARIOS PARA SU APLICACIÓN.....	69
ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN.....	69
METAS A ALCANZAR EN LA APLICACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS.....	70
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
5.1. CONCLUSIONES.....	71
5.2. RECOMENDACIONES.....	72
BIBLIOGRAFÍA.....	73

ANEXOS	80
ANEXO 1. PLAN DE MEJORAS	81
ANEXO 2. FORMATO DE ENTREVISTA APLICADA A LOS DIRECTORES DE LOS DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS	85
ANEXO 3. FORMATO DE ENCUESTA APLICADA A LOS CONTRIBUYENTES DE PATENTES MUNICIPALES	87
ANEXO 4. FOTOGRAFÍAS TOMADAS EN LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.....	89

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Elementos de la administración.	7
Tabla 2. Deberes formales del contribuyente.....	11
Tabla 3. Reducción del impuesto y exenciones	14
Tabla 4. Exoneraciones del pago de patentes municipales.	14
Tabla 5. Artículos del hecho generador.	21
Tabla 6. Artículos de la constitución que se basa en los GAD.....	25
Tabla 7. Misión y visión del GAD	26
Tabla 8. Artículos relacionados con los ingresos.....	28
Tabla 9. Artículos que garantizan el ingreso de los GAD municipales.....	28
Tabla 10. Matriz resumen de entrevista.....	43
Tabla 11. Dimensiones utilizadas en la identificación de las problemáticas encontradas en la gestión recaudatoria del GAD-Chone	46
Tabla 12. Contraste de registro de patentes del GAD Chone y Actividades inscritas en el SRI.....	63
Tabla 13. Matriz de análisis de deficiencias.....	64
Tabla 14. Recursos necesarios para la aplicación del plan de mejoras.....	69
Tabla 15. Actividades propuestas como acciones correctivas de mejora.	69
Tabla 16. Metas a conseguir con la aplicación del plan de mejoras	70

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Proceso de recaudación de la patente municipal.....	24
Figura 2. Ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone.	33
Figura 3. Dimensión de Perspectiva del contribuyente.....	47
Figura 4. Dimensión de Impacto social.....	51
Figura 5. Dimensión de Recaudación.....	53
Figura 6. Dimensión de Acción administrativa.....	56
Figura 7. Dimensión de Comunicación y Capacitación	58
Figura 8. Dimensión de Cultura de Pago.....	61

RESUMEN

El presente estudio se desarrolló con el objetivo de analizar la gestión de patentes municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone, para el diseño de una propuesta de mejora de su gestión recaudadora. Se plasmaron metodologías en relación a los tipos de investigación cuali-cuantitativos y de campo, con el apoyo de los métodos inductivo y deductivo y de técnicas como el análisis observacional del área de estudio e instrumentos como la entrevista y la encuesta. Los resultados mostraron inconsistencias como la falta de procesos para la gestión de las patentes municipales, además se presenta un nivel de incumpliendo del 24% del pago de patentes según los porcentajes anuales de la institución, los contribuyentes no mantienen una atención adecuada por parte de los servidores debido a la falta de procesos para la ejecución del servicio y la escasa capacitación al personal, no se cubren con la debida difusión de información a los contribuyentes por patentes municipales y la existencia de fallas en el registro de patentes al no concordar con las actividades económicas reflejadas en las bases de datos del Servicios de Rentas Internas. Se concluye que los niveles inadecuados de eficiencia en la gestión de las patentes municipales y su función recaudatoria afectan a la institución en la recepción de ingresos, necesarios para la consecución de programas y políticas públicas encaminadas al bienestar social, por lo que se hace necesario la adopción de las acciones correctivas propuestas en esta investigación.

PALABRAS CLAVES

Instituciones públicas, Eficiencia, Tributos, Contribuyentes, Plan de mejora

ABSTRACT

The present study was developed with the objective of analyzing the management of municipal patents of the Decentralized Autonomous Government in Chone canton, for the design of a proposal to improve its collection management. Methodologies in relation to qualitative-quantitative and field research types were outlined, with the support of inductive and deductive methods and techniques such as observational analysis of the study area and instruments such as interviews and surveys. The results showed inconsistencies such as the lack of processes for the management of municipal patents, in addition there is a level of non-compliance of 24% of the payment of patents according to the annual percentages of the institution, the taxpayers do not maintain an adequate attention on the part of the servers due to the lack of processes for the execution of the service and the scarce training of the personnel, they are not covered with the proper dissemination of information to taxpayers by municipal patents and the existence of flaws in the registration of patents as they do not agree with the activities economic data reflected in the databases of the Internal Revenue Service. It is concluded that the inadequate levels of efficiency in the management of municipal patents and their collection function affect the institution in the receipt of income, necessary for the achievement of programs and public policies aimed at social welfare, for which it is necessary to adoption of the corrective actions proposed in this investigation.

KEY WORDS

Public institutions, efficiency, taxation, taxpayers, improvement plan

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En el argumento de Ferreiro (2000, citado en Garzón *et al.* (2018) afirma que a nivel mundial el cobro de tributos se lo conoce como el Sistema Tributario, el cual es “el conjunto de gravámenes que crea el Estado, con la finalidad de ejercer de forma eficaz y objetiva el poder tributario” (p. 38). A favor, Agostini y Jorratt (2017) aseguran que mediante esto es posible “recaudar los ingresos necesarios para que el Estado financie los bienes y servicios públicos, el gasto social y otras actividades que tengan efectos económicos positivos para la sociedad” (p. 7).

Salazar *et al.* (2020) afirmaron que en Ecuador “el cobro de patentes, en la actualidad, es un derecho que tienen los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) impuestos para quienes realizan actividades económicas, con la finalidad de generar una obligación tributaria que estará controlada por la entidad gubernamental correspondiente” (p. 23); estas actividades son realizadas dentro de los límites del cantón y pueden ser comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y/o profesionales.

La gestión de los Gobiernos Municipales para con los tributos, incluidas las patentes, de acuerdo con Córdova *et al.* (2020) “representa la fuente de ingresos más importante para cubrir el presupuesto general del Estado del Gobierno Ecuatoriano” (p. 225). Esto implica que los GAD están en obligación de determinar las tasas, impuestos y contribución especial de mejoras a través de ordenanzas. La gestión del cobro de patentes es muy importante, así lo explica Villacís (2018):

El Municipio al no percibir de una manera eficiente la recaudación financiera de los catastros de patentes, la información seguirá desactualizada, esto conllevará que la estructura organizativa sufra un proceso de fragmentación, que implicará que el área financiera y rentas creen menores posibilidades de optimización en el manejo de los flujos de información. (p. 13)

En relación a esto el artículo 264, numeral 5, de la Constitución de la República del Ecuador establece que “crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y

contribuciones especiales de mejoras”, pero también los GAD deben de acogerse a las normas que exige una adecuada regulación de los impuestos de las actividades económicas dentro los límites de sus territorios. Según el Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD, 2010), en la Sección Novena “Impuestos de Patentes Municipales y Metropolitanas” desde el artículo 546 al 551, se presenta toda la normativa sobre el Impuesto de las patentes municipales, los cuales deben ser aplicados al Sujeto Pasivo, artículo 547:

Están obligados a obtener la patente y, por ende, el pago anual del impuesto de que trata el artículo anterior, las personas naturales, jurídicas, sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o con establecimiento en la respectiva jurisdicción municipal o metropolitana, que ejerzan permanentemente actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales. (p. 162)

En Manabí, la investigación de Cruz (2018) en el GAD del Cantón Paján, determinó problemas de liquidez debido a la falta de pago de los contribuyentes con respecto a sus obligaciones tributarias y por la gestión de los encargados de esta área. Esto se relaciona con lo mencionado por Malusin (2016) que afirma que parte del problema es la carente cultura tributaria en la comunidad ecuatoriana (p. 5).

En el GAD de Chone la problemática se presenta a la hora de realizar el pago de las patentes por parte de los contribuyentes, debido a que no se realiza el proceso adecuado debido a la desactualización de la base de datos con la información pertinente de los contribuyentes, que genera desconocimiento y la evasión de esta responsabilidad. En base a lo planteado, en el GAD del Cantón Chone, existen varios inconvenientes que necesitan ser analizados dentro de la Gestión de cobros de las Patentes Municipales, los cuales se encuentran generando un impacto negativo en el presupuesto financiero.

Por ello, se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo se puede mejorar la gestión recaudatoria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Los gobiernos seccionales descentralizados como órganos autónomos, han tenido el objeto de colectar ingresos financieros a través de tributos, a fin de invertirlos para el bien colectivo, sin embargo, este proceso mantiene problemas en ciertas ocasiones, por el desconocimiento de los contribuyentes por falta de capacitación tributaria por parte de estas instituciones, sin dejar de lado la deficiente cultura tributaria existente en la sociedad, desde el punto de vista de Villacís (2018) “los contribuyentes no poseen una cultura tributaria que facilite este cobro, circunstancia que normalmente suele ocurrir por desconocimiento del tributo o simplemente por intención directa de evasión por parte de los sujetos pasivos” (p. 104).

A partir de estas consideraciones se hace imprescindible aplicar evaluaciones a los procesos y gestiones relacionadas al cobro de tributos, para identificar los problemas subyacentes que infieren en su correcto funcionamiento. Desde esta perspectiva la presente investigación tiene como objeto el análisis de la gestión de las patentes municipales y su incidencia en la gestión recaudatoria dentro del GAD Chone, la cual servirá de base como una herramienta de apoyo institucional para una oportuna toma de decisiones frente a las gestiones examinadas, a fin mejorar sus procesos desde aspectos como la administración, control, optimizaciones de tiempo y la función recaudadora a través de una propuesta de mejora.

La presente investigación se fundamenta desde el aspecto legal con las estipulaciones del COOTAD (2010) en su artículo 492 “las municipalidades y distritos metropolitanos reglamentarán por medio de ordenanzas el cobro de sus tributos” (p.145). Así mismo, la Constitución de la República del Ecuador (2008) manifiesta en su artículo 300 “el régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria” (p.95).

Por consiguiente, el impuesto de patentes municipales y metropolitanos se aplica según el COOTAD (2017) en su artículo 547 “están obligados al pago anual del impuesto de patentes municipales, las personas naturales, jurídicas, sociedades, nacionales o extranjeras, con establecimiento en la jurisdicción municipal

metropolitana, que ejerzan permanentemente actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales” (p.162).

Económicamente beneficiará a la institución al optimizar su gestión recaudatoria, mejorando sus índices de recuperación de cartera vencida, ingresos financieros significativos por el tributo, siendo esto reflejado en el desarrollo de diferentes actividades y en la consecución de obras realizadas por el municipio como beneficio social con el pago de impuestos.

Desde el ámbito social, permitirá a la institución mejorar la socialización de los procedimientos tributarios que tienen que realizar y cumplir los contribuyentes, mitigando una ineficaz cultura tributaria a partir del desconocimiento por la burocracia y régimen del impuesto provocando la evasión tributaria. Así mismo es de interés de los contribuyentes por el impacto social a través de la redistribución de estos ingresos en la ejecución presupuestaria de la institución al satisfacer necesidades básicas que requiere la sociedad.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la gestión de patentes municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone periodo 2020, para el diseño de una propuesta de mejora de su gestión recaudatoria.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la situación actual de la gestión de las patentes municipales del GAD Chone.
- Identificar los problemas que se presentan en el proceso de la gestión recaudatoria de las patentes municipales.
- Diseñar una propuesta de mejora a la gestión de recaudación del impuesto a las patentes municipales en el GAD Chone.

1.4. IDEA A DEFENDER

El análisis de la gestión de las patentes municipales del período 2020, permitirá mejorar la gestión recaudatoria en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa son el conjunto de tareas y actividades realizadas por los ejecutivos desde los aspectos administrativos “que permiten conocer y determinar qué aspectos comprende, cuál es su importancia dentro de toda organización comercial y lograr obtener con su aplicación de resultados efectivos en la consecución de los objetivos, metas y fines” (Orellana *et al.*, 2019, p.241). Siendo necesario que exista una administración sobre los recursos, de tal forma que se coordine y obtengan resultados eficaces y eficientes. Es decir, la administración de los recursos de una empresa, se llevan en todas las áreas, para ello, es indispensable que exista una gestión correcta con la finalidad de supervisar las operaciones realizadas, así lo define Chiavenato (2014):

La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (p. 10)

Considerando que la gestión de la administración está centrada en los esfuerzos de un equipo para alcanzar los objetivos de una empresa a través de las acciones, Girao (2020) expresa que la administración de entidades públicas es importante “considerar la estructura funcional de la administración pública municipal, los sistemas de gestión específicos y de ser posible los perfiles (profesional y educativo) de funcionarios municipales” (p.109).

Este ayuda al desenvolvimiento de todas las áreas de la empresa y los recursos, sino también el mantener la línea de capacidad interna y externa “la gestión administrativa consiste en realizar acciones en conjunto con todos los órganos involucrados en la realización de los procesos dentro de una organización, y sus actividades son hechas a través de las fases del proceso administrativo” (Chávez, *et al.*, 2020, p. 21). Lo cual se relaciona con lo expuesto por Reynoso (2017) afirmando que, dentro de las labores empresariales, es indispensable el uso de

cuatro elementos, planeación, organización, dirección y control.

Tabla 1. Elementos de la administración.

Planificación	Es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado
Organización	Consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados.
Dirección	Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.
Control:	Consiste en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones.

Fuente: González et al., (2020)

En síntesis, Ramírez *et al.* (2017) expresa que la gestión administrativa es “un auxiliar que garantiza conseguir el desenvolvimiento en todas las áreas que componen la empresa, así como verificar que existan no sólo los recursos, sino también el mantener la línea de capacidad de crecimiento interna y externamente de la organización.

Para finalizar, hay que señalar que la gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, de las actividades por estos realizados y sobre los recursos que estos utilizan para su correcto funcionamiento, además de que el flujo de la información sea efectivo, por ello, se establecen funciones que son asignadas como: supervisión del presupuesto, propuestas y elaboración de políticas, planes, programa de capacitación, etc., todas con la finalidad de alcanzar la eficiencia y eficacia en la administración.

2.1.1. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El desarrollo de toda organización de manera oportuna a través de la utilización de los recursos disponibles para el mejoramiento en la prestación de bienes o servicios, a partir de esto surge la importancia de la gestión administrativa y ésta radica “en el conocimiento pleno de la administración, conlleva a ser eficientes, efectivos y económicos en la conducción de la institución, por lo tanto, para lograrlo es necesario practicar el mejoramiento continuo de la gestión administrativa de la organización” (Ramírez *et al.*, 2017, p.4). Desde la perspectiva de Veloz (2017):

Es una herramienta importante para la organización ya que ayuda a que los propósitos y fines de la organización se sigan alcanzando en un futuro,

permite ofrecer un adecuado soporte dentro de la administración para conocer los métodos empresariales y las diferentes áreas funcionales de una entidad. (p.7)

Además, esta conlleva a el correcto desenvolvimiento de las funciones y actividades de los procesos comprendidos para la consecución de bienes o servicios brindados por la institución, a partir de este fundamento se evidencia su importancia que es el logro de metas y objetivos planteados asumidas desde una dimensión práctica. “Es decir aquella funciona como el brazo ejecutor que permite poner en práctica los planes y estrategias proyectados con la gestión estratégica mediante el desarrollo de las actividades organizacionales con vistas a alcanzar el logro de metas plasmadas” (Merli, 1997, citado en Lara 2017, p.46).

2.2. RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

La recaudación de impuestos, para la economía, es un aspecto muy importante “debido a que analiza la forma en la que los gobiernos recaudan sus ingresos por medio de los impuestos, en este sentido, cada país tiene su legislación que le permite llevar a cabo esta recaudación” (Vega *et al.*, 2020, p. 1). Además, es importante porque genera los recursos económicos necesarios para poner en marcha proyectos en beneficio del desarrollo del país. Según el Servicio de Rentas Internas (SRI, 2016) “el principal objetivo de la recaudación de tributos es proveer recursos a las arcas fiscales” (p. 19). De esta manera, en el artículo 6 del Código Tributario (2018) establece lo siguiente:

Los tributos, además de ser medios para recaudar ingresos públicos, servirán como instrumento de política económica general, estimulando la inversión, la reinversión, el ahorro y su destino hacia los fines productivos y de desarrollo nacional; atenderán a las exigencias de estabilidad y progreso sociales y procurarán una mejor distribución de la renta nacional.

Cabe resaltar que la recaudación tributaria es importante porque representa parte de los ingresos estatales en todo gobierno, también se debe de considerar que es fundamental “siendo un instrumento de política fiscal de vital importancia para un estado, ya que permite el generar los ingresos necesarios que aportan a la

consecución de las metas según el plan económico del país.” (Urgilés & Chávez 2017, p.139). En este sentido Vega *et al.* (2020) afirma que, en Ecuador, la recaudación tributaria “ha experimentado un gran crecimiento, hasta llegar a convertirse en la principal fuente de ingresos para financiar el Presupuesto General del Estado” (p. 2).

Teniendo en cuenta lo anterior, Córdova *et al.* (2020) explica que “económicamente se puede afirmar que una actividad comercial es un proceso de manera organizada cuyo fin es la generación de productos, bienes y servicios contribuyendo al progreso del Estado” (p. 22). Precisamente, mediante la implementación y recaudación de impuestos.

Entonces, por lo que se refiere a la recaudación de impuestos a las patentes municipales y su importancia, tanto para el Estado cómo para los GAD, Córdova *et al.* (2020) expresa que ha sido indispensable que se constituyera como un ingreso relevante en las finanzas públicas y que cada municipio adquiriera la responsabilidad de acuerdo a la Ley, en establecer ordenanzas y el cobro de los impuestos correspondientes.

2.2.1. OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

Acerca de las obligaciones tributarias en el artículo 15 “concepto” del Código Tributario (2005) establece que la Obligación tributaria es el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley.

Considerando en beneficio del Estado, implican responsabilidad por parte del sujeto pasivo que son quienes deben de cancelar un determinado valor económico para poder ejercer sus actividades económicas de acuerdo con la Ley, “los tributos son un instrumento de la política fiscal de un país, hoy en día es la principal fuente de ingreso del Estado y demás entidades acreedoras, afrontando el gasto público.” (Salazar *et al.*, 2020, p. 24).

Con base en lo expuesto anteriormente se deduce que, la obligación tributaria existe por el hecho o circunstancia que genera un impuesto, en donde la Ley exige a una persona física, natural o jurídica, y esta se encuentra en calidad de dar al Estado lo exigido de acuerdo a la Ley. Bajo este punto de vista “los tributos se han convertido en la aportación principal al presupuesto de los GAD, siendo uno de ellos las patentes municipales” (Salazar *et al.*, 2020, p.26). Entonces la obligación tributaria que adquiere una persona natural o jurídica, permite que se obtengan mayores ingresos para satisfacer las necesidades de una Municipalidad, teniendo en cuenta que las necesidades la ciudadanía son variadas y es necesario que se enfoquen y prioricen.

2.2.2. IMPORTANCIA DE LOS INGRESOS POR IMPUESTOS

El ingreso por impuestos es importante para garantizar ser justo y eficiente, ya que sería la forma correcta de lograr el desarrollo que aspiran todos los países a nivel mundial, “actualmente la tributación es uno de los medios más importantes para recaudar los ingresos que financian el gasto público, invertido en bienes y servicios que la sociedad demanda” (Vega *et al.*, 2020, p.2).

El tema es muy discutido en todo el mundo, pero no se puede llegar a un consenso neutral debido a los diferentes puntos de vistas existentes, pero si se conoce que “los ingresos obtenidos de la recaudación de impuestos, los cuales sirven para invertir en el gasto público que cubren necesidades básicas de los contribuyentes.” (Campos *et al.*, 2021, p.41). Pero es necesario saber que estos no solo son una forma de obtener liquidez para el Estado, sino que son un territorio donde se encuentran los intereses de un grupo determinado, precisamente, porque han sido creados a través de largos debates políticos donde se establecen su necesidad y un sector beneficiado.

2.2.3. CONTRIBUYENTES

Los contribuyentes son aquellas personas que pagan impuesto “transfiriendo algunos de sus recursos al Estado con el único fin que sean administrados con una alta capacidad de gestión y transformación para el bienestar social colectivo, bajo el supuesto de una relación de confianza” (Caro, 2020, p.679). El Código Tributario

(2018) en su artículo 25 establece que el Contribuyente es la “persona natural o jurídica a quien la ley impone la prestación tributaria por la verificación del hecho generador. Nunca perderá su condición de contribuyente quien, según la ley, deba soportar la carga tributaria, aunque realice su traslación a otras personas” (p.7).

Los contribuyentes son las personas natural o jurídica responsable de contribuyendo al Estado con impuestos tributarios, teniendo la obligación de cumplir de forma responsable con los deberes con lo que dispone la ley. En el Capítulo III del Código Tributario (2018) en su artículo 95 sobre los deberes formales del contribuyente o responsable en la siguiente tabla 2:

Tabla 2. Deberes formales del contribuyente.

<p>1. Cuando lo exijan las leyes, ordenanzas, reglamentos o las disposiciones de la respectiva autoridad de la administración tributaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Inscribirse en los registros pertinentes, proporcionando los datos necesarios relativos a su actividad; y, comunicar oportunamente los cambios que se operen; b) Solicitar los permisos previos que fueren del caso; c) Llevar los libros y registros contables relacionados con la correspondiente actividad económica, en idioma castellano; anotar, en moneda de curso legal, sus operaciones o transacciones y conservar tales libros y registros, mientras la obligación tributaria no esté prescrita; d) Presentar las declaraciones que correspondan; y, e) Cumplir con los deberes específicos que la respectiva ley tributaria establezca.
<p>2. Facilitar a los funcionarios autorizados las inspecciones o verificaciones, tendientes al control o a la determinación del tributo</p>
<p>3. Exhibir a los funcionarios respectivos, las declaraciones, informes, libros y documentos relacionados con los hechos generadores de obligaciones tributarias y formular las aclaraciones que les fueren solicitadas.</p>
<p>4. Concurrir a las oficinas de la administración tributaria, cuando su presencia sea requerida por autoridad competente.</p>

Fuente: (Código Tributario, 2018, p.27)

El estado cuenta con un código tributario donde se establece as diferentes directrices a cumplir, su registro oficial fue en el 2005 pero su última modificación se registra en 2018 considerado que esta reforma debió haber sido incluida desde su creación, debido a que la evolución de los derechos permite esta consideración en todos los aspectos, para ello, esta nueva reforma garantiza el un mayor sentido de compromiso por parte del Estado ecuatoriano hacia sus contribuyentes.

2.2.4. DESTINO DE LOS RECURSOS OBTENIDOS DE LOS IMPUESTOS

Los contribuyentes se suelen preguntar si sus impuestos son utilizados de una manera adecuada por el estado, pero las personas “actualmente se encuentra

establecido el pensamiento de que la tributación es un elemento indispensable para lograr el desarrollo, de esta manera los impuestos se han llegado a convertir en una herramienta fundamental para que el Estado incremente sus ingresos” (Vega *et al.*, 2020, p.2).

Teniendo en cuenta la relación entre el cobro de impuestos y el ciclo macroeconómico de un país, se considera que este beneficia a la sociedad y el cubrimiento de las necesidades básicas como educación y salud. Para Salazar *et al.* (2020) expresa que un bajo nivel de recaudación de impuestos, ocurre por diferentes razones, entre ellas la cultura tributaria y el desconocimiento de la tramitología, provocando situaciones indeseadas por los GAD, ya que la recaudación es menor y esto impacta en el presupuesto y en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Con lo antes expuesto se entiende que el destino juega un importante rol en la redistribución del ingreso y en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes. Por consiguiente, Córdova *et al.* (2020) manifiesta que el impuesto a la patente, al igual que los demás impuestos contemplados en las leyes ecuatorianas, son necesarias para el presupuesto municipal programado, porque:

La recaudación de este impuesto tiene como propósito el financiamiento de obras de interés social, proyectos y programas dentro de la jurisdicción cantonal donde administra el GAD, el cual por medio de ordenanza determina el pago del impuesto a las patentes municipales, el mismo que será solicitado por el Servicio de Rentas Internas (SRI) previo a otorgar el Registro Único de Contribuyentes (RUC). (p.6)

2.3. ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

2.3.1. CULTURA TRIBUTARIA EN ECUADOR

En relación a la recaudación de impuesto existe un tema muy importante para los expertos, cómo es la cultura tributaria, que de acuerdo con Yaguache *et al.*, (2018) es un tema de interés en el mundo, debido a que las políticas están enfocadas en la determinación de políticas justas y equitativas para que no existan fugas de

capitales de un país que tiene una baja imposición fiscal. Para que exista el cumplimiento por parte de la ciudadanía, es indispensable que se intensifique a nivel social el conocimiento sobre la responsabilidad de la obligación tributaria.

Al hablar de cultura tributaria se hace un enfoque hacia la responsabilidad que tienen los ciudadanos para cumplir con sus obligaciones adquiridas ante la declaración y el pago de impuestos. Cabe recalcar que este procedimiento se lleva a cabo según la percepción social y el conocimiento adquirido sobre el pago de los impuestos. En Ecuador, se considera cómo un aspecto que ha tenido que ir tomando su lugar en las responsabilidades de la ciudadanía, por ello Yugcha (2020) indica que:

La cultura tributaria en los ecuatorianos con el transcurso del tiempo se ha venido desarrollando favorablemente a través de estrategias que el ente regulador (SRI) ha implementado, de la cual también ha tenido que vincularse con otras instituciones (El Ministerio de Educación e Instituciones de Educación Superior) para así fortalecerse y encaminarse al mismo objetivo que es fomentar en los ciudadanos la cultura tributaria. (p.7)

En definitiva, la “educación tributaria es un recurso que fomenta la cultura de pagar tributos debido a que a través de los conocimientos y preparación educativa que adquieren los ciudadanos ecuatorianos entenderán la importancia que representa” (Yugcha, 2020, p.11). Por tanto, es indispensable la preparación y el enfoque educativo sobre el pago de los tributos, ya que esto impulsará a la ciudadanía a ser responsables de sus obligaciones tributarias.

Un aspecto importante a tener en cuenta, es que la cultura tributaria es algo más que educación, siendo más específicos, la ciudadanía adquiere esta responsabilidad a través de la experiencia en el cumplimiento de sus actividades laborales y tributarias, esto es lo que permite que se construya una imagen sobre la importancia del pago, aun cuando ya se tiene la previa información, es indispensable que exista la acción a través de la cual, se logre la comprensión por parte del ciudadano.

2.3.2. REDUCCIÓN DEL IMPUESTO, EXENCIONES Y EXONERACIONES

Los impuestos son la contribución de carácter obligatorio con lo que la personas aportan para fortalecer la economía del país, pero pueden existir motivos por lo cual se realice una reducción del impuesto siendo recortes al impuesto que se debe pagar o exenciones la cuales son un hecho por el que debía pagarse, pero queda exonerado del mismo, como lo indica el COOTAD (2010) como se especifica en los siguientes artículos en la tabla 3:

Tabla 3. Reducción del impuesto y exenciones

Artículo 549.- Reducción del impuesto	Cuando un negocio demuestre haber sufrido pérdidas conforme a la declaración aceptada en el Servicio de Rentas Internas, o por fiscalización efectuada por la predicha entidad o por la municipalidad o distrito metropolitano, el impuesto se reducirá a la mitad. La reducción será hasta de la tercera parte, si se demostrare un descenso en la utilidad de más del cincuenta por ciento en relación con el promedio obtenido en los tres años inmediatos anteriores.
Artículo 550.- Exención	Estarán exentos del impuesto únicamente los artesanos calificados como tales por la Junta Nacional de Defensa del Artesano. Las municipalidades podrán verificar e inspeccionar el cumplimiento de las condiciones de la actividad económica de los artesanos, para fines tributarios.

Fuente: (COOTAD, 2010, p.152)

Cabe mencionar, que la COOTAD no menciona aspectos sobre las Exoneraciones en el apartado para las Patentes Municipales y Metropolitanas, es necesario enfocar que en el Capítulo IVI “Exoneraciones y Reducciones” de la Ordenanza Municipal Sustitutiva que Reglamenta la Determinación, Administración, Control y Recaudación del Impuesto de Patentes Municipales en el Cantón Chone:

Tabla 4. Exoneraciones del pago de patentes municipales.

Artículo 21. Exoneraciones	<p>Los artesanos calificados por la Junta Nacional de Defensa del Artesano, sin perjuicio de la verificación e inspección por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone; los sujetos pasivos considerados como artesanos tienen la obligación individual de presentar los requisitos para el registro y obtener los beneficios otorgados por la ley, reservándose la Dirección Financiera el derecho a observar las calificaciones que por uno u otro motivo no se ajusten a las disposiciones legales; si la Dirección Financiera determinare documentadamente que la inversión efectuada por el artesano calificado es superior al veinticinco por ciento (25%) del capital fijado para la pequeña industria (cantidad que es de USD 87.500 dólares en maquinaria, herramientas y materias primas), procederá a realizar la determinación tributaria correspondiente</p> <p>Los artesanos calificados por la Junta Nacional de Defensa del Artesano, sin perjuicio de la verificación e inspección por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone; los sujetos pasivos considerados como artesanos tienen la obligación individual de presentar los requisitos para el registro y obtener los beneficios otorgados por la ley, reservándose la Dirección Financiera el derecho a observar las calificaciones que por uno u otro motivo no se ajusten a las disposiciones legales; si la Dirección Financiera determinare documentadamente que la inversión efectuada por el artesano calificado es superior al veinticinco por ciento (25%) del capital fijado para la pequeña industria (cantidad que es de USD 87.500 dólares en maquinaria, herramientas y materias primas), procederá a realizar la determinación tributaria correspondiente</p> <p>Toda persona mayor de 65 años de edad, estará exonerada del pago de la patente municipal siempre y cuando los ingresos mensuales sean máximos de cinco remuneraciones básicas unificadas o que tuviere un patrimonio que no exceda de quinientas remuneraciones básicas</p>
---------------------------------------	--

unificadas; y

Las personas con discapacidad registradas en el Ministerio de Salud, tendrán derecho a la exención del 50% de la patente municipal, como lo establece el Artículo 47 número 4 de la Constitución de la República.

Las personas naturales, jurídicas, sociedades, nacionales o extranjeras productoras en los sectores agrícolas, pecuario, acuícola; así como las plantaciones forestales, no son objeto del impuesto a la patente.

Las compañías holding o tenedoras de acciones, mientras estas sociedades no tengan actividades económicas, entendiéndose por tales las actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias o profesionales gravadas con impuesto a la renta, las mismas no tendrán la calidad de sujeto pasivo del impuesto de Patente Municipal.

Fuente: Ordenanza Municipal de patentes municipales del GAD Chone, (2021)

2.3.4. SANCIONES

Considerando que en la Sección Novena “Impuesto de Patentes Municipales y Metropolitanas” de la COOTAD, no se especifican las sanciones para cuando existe el incumplimiento al pago de este impuesto, se tomará en cuenta lo especificado en el Capítulo II “Infracciones y Sanciones” de la Ordenanza Municipal Sustitutiva que Reglamenta la Determinación, Administración, Control y Recaudación del Impuesto de Patentes Municipales en el Cantón Chone:

Artículo 33. De las Infracciones y Sanciones. Las infracciones a la presente Ordenanza serán sancionadas de acuerdo a su gravedad.

Artículo 34. Infracciones leves. Serán consideradas infracciones leves y sancionadas con el 5% de una remuneración básica unificada, las siguientes:

SANCIONES

- A. Falta de inscripción en el Registro de Patentes Municipales dentro de los 30 días siguientes al día final del mes en el que inician las actividades;
- B. No actualizar datos y/o informar cambios efectuados respecto a la actividad económica en un término de 30 días; y,
- C. No informar a la Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone, dentro de los 30 días siguientes a la finalización de la actividad patentada, del cierre del establecimiento y, por consiguiente, la solicitud de eliminación del Registro de Patentes,

Artículo 35. Infracciones graves. Serán consideradas infracciones graves y sancionadas con el 10% de una remuneración básica unificada, las siguientes:

- A. No facilitar a los funcionarios autorizados las inspecciones o verificaciones, tendientes al control o a la determinación del tributo; y,
- B. La falta de pago del impuesto a la patente según lo estipulado en el Art. 19 de esta Ordenanza.

Fuente: Ordenanza Municipal de patentes municipales del GAD Chone, (2021)

2.3.2.3. CONVENIOS Y FORMAS DE PAGO

Los sistemas financieros de hoy en día permiten el uso de diversas formas de pago, cómo lo expresó Ramírez (2017) “las formas de pagó más conocidas en la actualidad, son formas convencionales de pago (Efectivo, cheque) y formas electrónicas de pago. (Tarjetas de crédito y débito, transferencia electrónica, pago

en línea, dispositivos móviles, moneda virtual)” (p.1). Cabe señalar que varias Municipalidades en el Ecuador tienen a disposición diversas formas de pago para la comodidad de sus usuarios/contribuyentes, con la finalidad de que se utilice el que mejor se adapte a sus necesidades y gustos, siempre teniendo en cuenta que la seguridad para los usuarios es primordial.

Entonces, un aspecto muy importante que suele suceder en el pago de tributo, es una obligación tributaria no pagada; cuando ocurren estos sucesos, las instituciones públicas llegan a convenios de pagos, con lo cual el deudor se asegura de pagar y liquidar su deuda, que es un mecanismo que da facilidades al deudor quien por diferentes circunstancias no se encuentra al día en sus obligaciones tributarias y la Institución recaudadora se asegura de que el ingreso del tributo, sea cancelado. Para finalizar, cabe mencionar que “la razón de ser del convenio de pago es establecer nuevas condiciones que faciliten el pago al deudor” (López, 2020, p.1).

2.3.3. EL DESAFÍO TRIBUTARIO DE ECONOMÍA DIGITAL

El avance de la tecnología ha sido un desafío en la actualidad en especial en las formas de pago para los diferentes sectores, provocando que las personas vivan en un medio digital, y esto también aplica para la economía, pero, primeramente, se debe considerar la información recopilada por Guiachetti (2019) en base a las definiciones de la economía digital:

(...) la economía digital como una nueva dimensión de la economía que se encuentra inmersa en ‘un espacio inteligente que se compone de información, instrumentos de acceso y procesamiento de la información, y capacidades de comunicación (...) (Departamento de Comercio de Estados Unidos)

Después de las definiciones anteriores, se hace hincapié en que para que exista una economía digital, es necesario el uso de dos factores: la economía y las TICS, las cuales son las que permiten la acción transformadora, ahora, considerando el cobro de los tributos, este medio se beneficiaría en gran medida con el uso de una base de datos donde se encuentren los datos de cada usuario o ciudadano. En el

aspecto tributario, Guiachetti (2019) afirma que:

La economía digital es objeto de una constante evolución, de ahí la importancia de supervisar toda perspectiva de futuro y posibles avances para determinar su impacto en los sistemas tributarios. Al final del día el gran desafío de la tributación de la economía digital radica en el poder determinar un criterio de atribución y de reparto de la soberanía tributaria entre distintas jurisdicciones al tiempo de poder determinar también un criterio para establecer donde se realizan en específico las actividades económicas en cuestión y principalmente el poder determinar donde se genera el valor de estas actividades. (p.36)

Para concluir, es claro que es un reto la economía digital en el caso de los tributos, pero teniendo en cuenta lo afirmado por Pazmiño (2018) quien considera que actualmente, con los procesos actuales, muchas empresas, contribuyentes, o la ciudadanía, se aprovechan de estos para jugar con las lagunas normativas y los sistemas tributarios de ciertas jurisdicciones, buscando una menor carga impositiva y en muchos casos, que ésta sea inexistente, es indispensable que se piense en el uso de los medios digitales que permitan un mejor proceso de la información.

2.4. PATENTES MUNICIPALES

Desde el punto de vista de Salazar *et al.* (2020) “las patentes se han convertido en un derecho para realizar actividades económicas, esto genera una obligación tributaria controlada por las entidades gubernamentales, específicamente los Gobiernos Autónomos Descentralizados” (p.23). Además, los ingresos provenientes de este impuesto, forman parte del presupuesto de la entidad gubernamental recaudador. Desde el punto de vista de Mena (2020):

La patente municipal es un impuesto a través del cual cada Municipio regula y controla la actividad económica existente en su respectiva jurisdicción territorial. Por otra parte, es el mecanismo a través del cual el Municipio capta recursos económicos que pueden ser utilizados en el mejoramiento de su infraestructura, así como el desarrollo económico y social de la localidad (p.2).

Mediante estas dos definiciones, es claro que, las patentes municipales para los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Ecuador, representan una fuente de ingresos con la cual se busca cubrir el presupuesto general del Estado, siendo el GAD el responsable de la recaudación y la administración dentro de los límites de su jurisdicción territorial. Cabe recalcar, que las patentes municipales se establecen a través de ordenanzas que son emitidas por la entidad administrativa (municipal o metropolitana) que se encuentra encargada de esa localidad. La patente municipal con base en los rangos de ingresos de las diferentes actividades económicas identificadas en el cantón, de acuerdo a la capacidad de pago de los contribuyentes.

Dado que las patentes municipales son un tributo en base a una tasa o contribución específica “con base en los rangos de ingresos de las diferentes actividades económicas identificadas en el cantón, de acuerdo a la capacidad de pago de los contribuyentes” (Reyes *et al.*, 2020, p.197). Resaltando que estos impuestos son de carácter obligatorio para las personas naturales y jurídicas que realicen cualquier tipo de actividad económica y estén dentro de un cantón específico con las excepciones que se establezcan.

Para finalizar, el Impuesto a la Patente Municipal en Ecuador, se remonta a inicio del año 1997 bajo el Registro Oficial Suplemento No. 331 en la Ley Orgánica de Régimen Municipal, donde se establecía el cobro a través de la Municipalidad; así mismo, hoy en día se continúa con el cobro del mismo, pero se diferencia en la normativa legal que respalda al GAD y a los contribuyentes, así Salazar *et al.* (2020) lo describe como “un tributo de carácter obligatorio para personas naturales, jurídicas y sociedades que realizan actividades económicas de orden comercial, industrial, financiera, inmobiliaria y profesionales” (p.24).

2.4.1. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LAS PATENTES MUNICIPALES

La patente es una obligación tributaria fiscal que, según Salazar *et al.* (2020) “sirve para el financiamiento del presupuesto de los diferentes GAD, por tanto, permite cumplir las metas establecidas para que no exista afectación en el presupuesto asignado y que la ejecución de las actividades satisfaga las necesidades de la

sociedad” (p.23). Las patentes municipales, como cualquier otro ingreso económico de las Municipalidades, debe ser administrado correctamente, debido a que “forman parte del presupuesto municipal programado, la recaudación de este impuesto tiene como propósito el financiamiento de obras de interés social, proyectos y programas dentro de la jurisdicción cantonal donde administra el GAD” (Córdova *et al.*, 2020, p.13).

Por ello es indispensable una adecuada administración de las mismas. Los municipios deben analizar el proceso de recaudo del impuesto a la patente municipal resaltando la importancia de una adecuada gestión del cobro del impuesto del GAD, en tal sentido, se establecen objetivos y plantea estrategias, detallando las actividades a seguir (Córdova & Narvaes, 2020).

En concreto, en la administración de las patentes municipales “no es solo el tema de la recaudación o generación de dinero para satisfacer necesidades, debe haber un control de esos dineros públicos para que sean utilizados de la manera correcta” (Tejada *et al.* 2018, p.249). En otras palabras, los recursos económicos recaudados garantizan a los habitantes de un territorio la ejecución de obras con lo que se garantiza una mejor calidad de vida, seguridad y desarrollo integral para la ciudadanía.

2.4.2. NORMATIVA LEGAL DE LAS PATENTES MUNICIPALES EN ECUADOR

En Ecuador, el Impuesto a las Patentes Municipales, se encuentra regulado por la COOTAD, bajo el Registro Oficial Suplemento No. 303 de octubre 19 de 2010, estableciendo que serán las Municipalidades y los Distritos Metropolitanos del país, los sujetos activos encargados de la recaudación de estos bajo ordenanzas, en la Sección Novena, titulada “Impuesto de Patentes Municipales y Metropolitanas”, de la COOTAD donde establecen los aspectos relevantes tales como: Impuestos de Patentes, Sujeto Pasivo, Base Imponible, Reducción del impuesto, Exención e Impuesto de patentes como requisito.

Dicho brevemente, en Ecuador, el cobro de los Impuestos a la Patente Municipal se encuentra amparada por más de una Ley, donde se menciona claramente, que

este Impuesto debe ser establecido a través de una ordenanza, y que los GAD municipales o distritos metropolitanos, deben respetar y cumplir con la Ley Orgánica de Régimen Municipal, la COOTAD y el Código Tributario.

2.4.3. NATURALEZA DEL IMPUESTO DE PATENTE MUNICIPAL

Teniendo en cuenta que es un tributo cobrado por todas las Municipalidades y Distritos Metropolitanos de Ecuador, Acosta (2020) expresa que la naturaleza del impuesto de patente contiene dos situaciones coadyuvantes entre sí, por una parte, el requerimiento de inscripción de la actividad económica en un catastro o registro municipal, obteniendo con ello el permiso para ejercer la actividad; y, por otra parte, la satisfacción de un gravamen con lo que se habilita dicha autorización.

En efecto, este requerimiento facilita a las municipalidades la recaudación de este impuesto, debido a la necesidad de los contribuyentes en obtener el permiso de funcionamiento por su actividad económica, cabe recalcar, que en el COOTAD y la Ley Orgánica de Régimen Municipal expresa que todas las personas establezcan su domicilio en una municipalidad determinada, se encontrarán en obligación de cumplir con las ordenanzas por este impuesto.

Entonces, a pesar de lo antes expuesto, el impuesto a la patente, desde el punto de vista de Acosta (2020) es un tributo de carácter real en la legislación interna lo confiere “como un impuesto más no cómo una tasa, debido a sus características: hecho imponible en el ejercicio de una actividad económica, es un impuesto declarativo, mensual, municipal, anual, y es exigible por la vía coactiva y obligatorio” (p.146). Con lo expuesto anteriormente se entiende que la naturaleza de la patente viene siendo un permiso municipal obligatorio para ejercer una actividad económica dentro de los límites del cantón, debiéndose inscribir respectivamente cumpliendo los previos requisitos

2.4.4. OBJETIVO DEL IMPUESTO DE PATENTE MUNICIPAL

Cómo se mencionó anteriormente, el Estado permite la creación de impuestos con la finalidad de crear ingresos, como, por ejemplo, las Patentes Municipales, según Garzón *et al.* (2018) están enfocadas en “la recaudación de ingresos para el

financiamiento de diversos gastos como bienes y servicios públicos, el gasto social y otras actividades en beneficio del territorio donde se ha generado la obligación tributaria” (p.39). Están se originan dado que es la mejor forma en que se pueda satisfacer las necesidades públicas generadas en un GAD.

2.4.5. COMPONENTES DEL IMPUESTO A LA PATENTE MUNICIPAL

2.4.5.1. HECHO GENERADOR

Es aquella condición que le da nacimiento a las obligaciones tributarias de una persona natural o jurídica, siendo el mecanismo del cual se vale la ley para crear la relación tributaria del sujeto pasivo de una actividad económica y esto se encuentra estipulado en las directrices del Código Tributario puesto que este por sí solo no puede cumplir, tal como lo indica los siguientes artículos de la tabla:

Tabla 5. Artículos del hecho generador.

Artículo 16.- Hecho generador	Se entiende al presupuesto establecido por la ley para configurar cada tributo.
Artículo 17.- Calificación del hecho generador	Cuando el hecho generador consista en un acto jurídico, se calificará conforme a su verdadera esencia y naturaleza jurídica, cualquiera que sea la forma elegida o la denominación utilizada por los interesados. Cuando el hecho generador se delimite atendiendo a conceptos económicos, el criterio para calificarlos tendrá en cuenta las situaciones o relaciones económicas que efectivamente existan o se establezcan por los interesados, con independencia de las formas jurídicas que se utilicen.

Fuente: (Código Tributario, 2018, p.5)

Conforme a los artículos del Código Tributario, el hecho generador, representa la razón por la cual se está generando una obligación tributaria, cómo en el caso de las patentes, que están enfocadas en el cobro de un impuesto para que las personas naturales o jurídicas puedan realizar sus actividades, siendo lo plasmado en la ley como el generador del tributo toda persona que realice una actividad económica.

2.4.5.2. SUJETO ACTIVO

Es una persona física o jurídica que tiene derecho a exigir el cumplimiento de una determinada obligación a otra persona. De acuerdo con el artículo 23 del Código Tributario del Ecuador (2018) “es el ente público acreedor del tributo” (p.7). Además, el COOTAD (2010) indica que “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” (p.153).

2.4.5.2. SUJETO PASIVO

Es una persona física o jurídica sobre la que recaen las obligaciones tributarias por el hecho generador que ha provocado un impuesto con personalidad propia a la que afecta una relación jurídica y así presentar su declaración de renta como contribuyente. De acuerdo con el Código Tributario (2018) como se estipula en el artículo 24:

Es sujeto pasivo la persona natural o jurídica que, según la ley, está obligada al cumplimiento de la prestación tributaria, sea como contribuyente o como responsable. Se considerarán también sujetos pasivos, las herencias yacentes, las comunidades de bienes y las demás entidades que, carentes de personalidad jurídica, constituyan una unidad económica o un patrimonio independiente de los de sus miembros, susceptible de imposición, siempre que así se establezca en la ley tributaria respectiva. (p.7)

Como se sabe que el sujeto pasivo prácticamente es la persona natural o jurídica que está obligada al cumplimiento tributario siendo como contribuyentes o responsables de la actividad que demanda dicho compromiso, este término también se encuentra definido en el artículo 547 del COOTAD (2010) en donde lo estipula de la siguiente manera:

Están obligados a obtener la patente y, por ende, el pago anual del impuesto de que trata el artículo anterior, las personas naturales, jurídicas, sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o con establecimiento en la respectiva jurisdicción municipal o metropolitana, que ejerzan permanentemente actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales (p.151).

Mediante estas definiciones, se nota la responsabilidad que recae sobre el sujeto pasivo, puesto que tiene que realizar el pago del tributo correspondiente para continuar con la realización de sus actividades económicas, haciéndolo

responsable de tener obligaciones tributarias de acuerdo al hecho generador cumpliendo con la Ley al realizar sus actividades económicas (p.17).

2.4.5.3. BASE IMPONIBLE Y TARIFA

La base imponible del impuesto de la patente municipal es el patrimonio neto del sujeto pasivo establecidos con base en los registros públicos, dependiendo de la dimensión o magnitud del elemento del presupuesto objetivo del hecho generador juzgando como determinante la capacidad contributiva relativa, en el artículo 548 de la COOTAD (2010):

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. El Concejo, mediante ordenanza establecerá la tarifa del impuesto anual en función del patrimonio de los sujetos pasivos de este impuesto dentro del cantón. La tarifa mínima será de diez dólares y la máxima de veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América. (p.152)

En conclusión, para realizar el cálculo de la patente municipal, es importante que exista un monto sobre el cuál se realizará el cálculo correspondiente de donde se obtendrá la base imponible, y que será el que permitirá establecer el tributo a cancelar por el sujeto pasivo, presentada por los contribuyentes ante la administración tributaria central.

2.4.6. PROCESO DE RECAUDACIÓN DE LAS PATENTES EN LOS MUNICIPIOS

El proceso de recaudación de las patentes municipales, se debe de tener en cuenta que es un impuesto que se aplica a las personas naturales y jurídicas que realizan una actividad económica dentro de los límites territoriales de un cantón, la realización de este trámite es indispensable seguir los siguientes requerimientos que se encuentra en la figura 1:

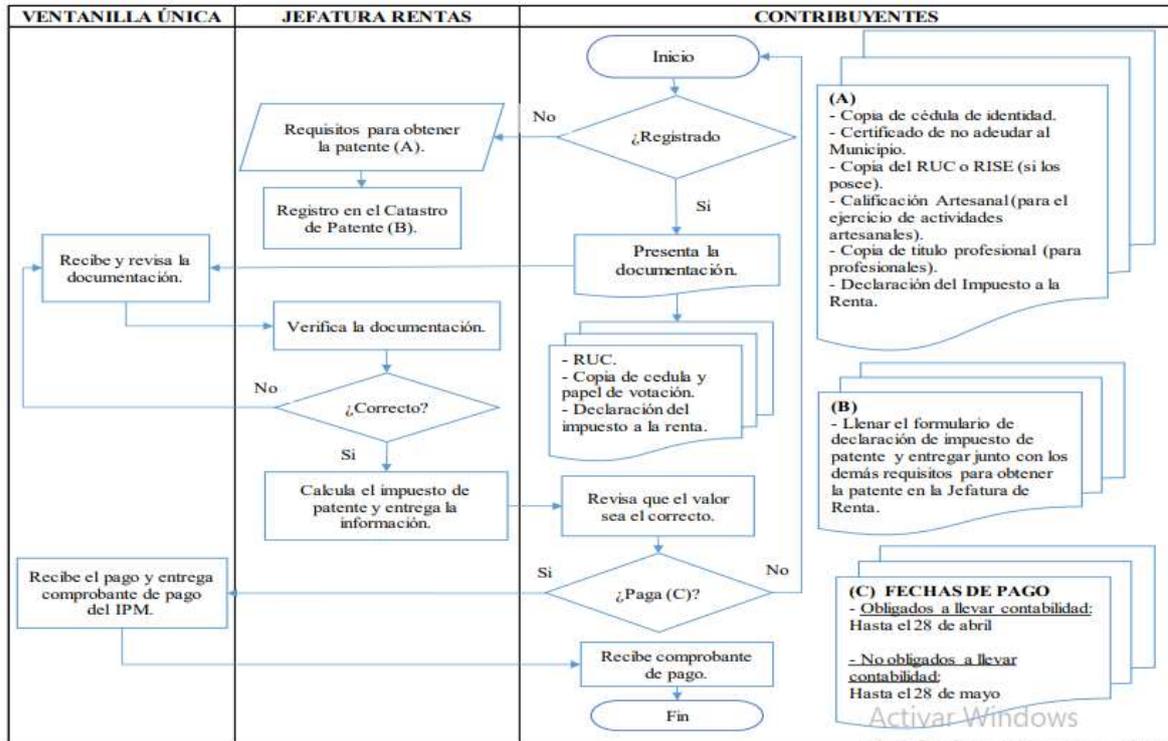


Figura 1. Proceso de recaudación de la patente municipal.
Fuente: (Sanclemente, 2018, p.25)

De acuerdo a la figura para el pago de este impuesto el formulario de solicitud debe ser llenado y estar adjunto con los demás requisitos, en el Departamento de Rentas del GAD Municipal, se revisará la información del ciudadano. De este Departamento, se autorizará la inspección del negocio, y se emitirá un informe, y se comunicará al ciudadano para que realice el pago respectivo. Se genera el ticket codificado y se le entregará al ciudadano para que realice el pago correspondiente en la ventanilla de recaudación de la municipalidad, y posteriormente, entregue el formulario con el sello “pagado” y los documentos originales. Cabe mencionar que este trámite debe ser realizado todos los años.

2.5. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES

Los Municipios son instituciones que tienen su historia, debido a su importancia desde la antigüedad, así Ayala *et al.* (2017) explica que “estos se originaron con el objetivo de poder gobernar la población mediante leyes que eran decididas por el dirigente del mismo, permitiendo a los municipios dictar ordenanzas, crear,

modificar y suprimir las tasas de contribuciones de mejoras” (p.27).

En Ecuador, con la Reforma de la Constitución en el año 2008, se cambió el marco jurídico para las Municipalidades, y a través del Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD) se establecieron sus nuevas funciones y competencias, que serían desarrolladas bajo un modelo de descentralización obligatoria y progresiva, a través del “Sistema Nacional de Competencias”, y toman el nombre de “Gobierno Autónomo Descentralizado” con sus siglas “GAD”:

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales se crearon con la finalidad de poseer autonomía para planificar y ejecutar proyectos de inversión, a través de la obtención y generación de distintas fuentes de ingresos que solventan la ejecución de los mismos de acuerdo a la normativa vigente en Ecuador. (Ayala *et al.*, 2017, p.29)

Lo referido a los GAD son creado mediante la finalidad de planificar y ejecutar obras dentro de un territorio determinado, a través de la competencias y funciones establecidas dentro de lo que estipula la ley, para esto se toma como referencia a la Constitución de la República del Ecuador (2008) considerando los siguientes artículos:

Tabla 6. Artículos de la constitución que se basa en los GAD

Artículo 280	El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores. (p.135)
Artículo 293	La formulación y la ejecución del Presupuesto General del Estado se sujetarán al Plan Nacional de Desarrollo. Los presupuestos de los gobiernos autónomos descentralizados y los de otras entidades públicas se ajustarán a los planes regionales, provinciales, cantonales y parroquiales, respectivamente, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, sin menoscabo de sus competencias y su autonomía. Los gobiernos autónomos descentralizados se someterán a reglas fiscales y de endeudamiento interno, análogas a las del Presupuesto General del Estado, de acuerdo con la ley. (p.140)

Fuente: Constitución de la república (2008).

Además, estas gestiones realizadas por los GAD deben llevar su debido proceso para que sean bien direccionadas al desarrollo del territorio que corresponde, conservando sus competencias y autonomía, pero direccionadas por medio de las leyes, en el artículo 5 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPFP, 2010) indica que:

En los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, debe existir planificación que cuente con las siguientes fases: La programación, formulación, aprobación, asignación, ejecución, seguimiento y evaluación del Presupuesto General del Estado, los mismos que estarán bajo los lineamientos de la planificación del desarrollo de todos los niveles de gobierno, en observancia a lo dispuesto en los artículos 280 y 293 de la Constitución de la República.

Los Municipios al ser Gobiernos Autónomos Descentralizados, gozan de autonomía política, administrativa, financiera, y debido a su naturaleza, sus principios son la solidaridad, equidad, subsidiariedad, interterritorial, integración y participación ciudadana, con el objetivo de gestionar recursos económicos y presupuesto en las necesidades básicas de un determinado territorio.

2.5.1. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE CHONE

El Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del GAD Chone (2019) manifiesta que el cantón Chone fue creado como cantón “el 24 de julio de 1894, con fecha 20 de diciembre de 1894 los proceres mantuvieron una reunión en la sala de la Casa Municipal para realizar la primera acta de instalación del consejo municipal de Chone” (p.1).

Tabla 7. Misión y visión del GAD

MISIÓN	Promover el desarrollo sustentable territorial de manera concertada, entre las autoridades públicas y la comunidad, con miras a crear redes, cadenas productivas y competencia asociativa, a fin de lograr el buen vivir de su población.
VISIÓN	Ser una institución fortalecida que contribuya a la eficiente generación de políticas públicas que afiance la identidad cultural de sus habitantes y activa participación ciudadana en el desarrollo del cantón

Fuente: (GAD Chone, 2021).

2.5.2. SISTEMA TRIBUTARIO MUNICIPAL

El sistema tributario es el conjunto de tributos vigente en un país, siendo indispensable para el funcionamiento y financiamiento a través de la recaudación de los impuestos para el crecimiento de la economía del Estado, de acuerdo a Fernández y Jaramillo (2017) expresa que el sistema tributario para el Estado

representa una política fiscal que recauda tributos.

De forma similar, Ruiz *et al.* (2018) afirma que “el sistema tributario representa un instrumento de política económica que permite a la política fiscal la dotación de ingresos permanentes al Estado, y de esta manera pueda cumplir con sus funciones, fomentando la producción y generación de empleo” (p.4). Cabe mencionar, que éstas dos permiten la inversión, el ahorro y la distribución de la riqueza, para lo cual debe de establecerse una política económica que se enfoque en la recaudación y en el cumplimiento de la política fiscal.

El sistema tributario de cualquier país tiene objetivos, que pretenden ser cumplidos a través de la política fiscal, así lo explica Ruiz *et al.* (2018) sostiene que la estabilidad económica del Estado ecuatoriano, encuentra estabilidad mediante las herramientas utilizadas en la obtención de fuentes de ingresos y financiamientos, donde los protagonistas son los impuestos, tasas y contribuciones, adicional se encuentran las ventas de bienes y servicios, rentas de inversión y multas, transferencias y donaciones corrientes, entre otros.

2.5.3. INGRESOS MUNICIPALES: IMPUESTOS, TASAS, CONTRIBUCIÓN ESPECIAL DE MEJORAS

Antes de nada, los ingresos de los municipios son importantes porque de estos depende el gasto público y la ejecución de obras, por ello, en la Constitución de la República del Ecuador, se encuentran estipulados los aspectos de mayor relevancia que deben de cumplir en beneficio del desarrollo del cantón. “Los GAD tienen una serie de competencias establecidas en la Constitución de la República, todas ellas de suma importancia para el desarrollo de su territorio y con incidencia directa en la calidad de vida de la población” (Mencías, 2017, p.1).

Considerando importante que la Entidad pública preste los servicios básicos como alcantarillado sanitario, agua potable, manejo de desechos sólidos y el saneamiento ambiental, además de la planificación y construcción de infraestructuras físicas, el equipamiento de salud, educación y viabilidad urbana, planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público; formar y administrar catastros urbanos y rurales; entre otras.

A causa de la necesidad de generar ingresos para las municipalidades del Ecuador, que son enfocados en el desarrollo de proyectos, existen artículos en diferente normativa legal, para sustentar y respaldar el ingreso para los GAD municipales, considerando este aspecto, en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Publicas (COPFP, 2010) se manifiesta que los ingresos para los municipios se clasifican de la siguiente forma en la tabla 8:

Tabla 8. Artículos relacionados con los ingresos.

Artículo 78.- Clasificación de Ingresos	<p>Los ingresos fiscales se clasifican en ingresos permanentes y no permanentes, y podrán clasificarse en otras categorías con fines de análisis, organización presupuestaria y estadística.</p> <p>Ingresos permanentes: Son los ingresos de recursos públicos que el Estado a través de sus entidades, instituciones y organismos públicos reciben de manera continua, periódica y previsible. La generación de ingresos permanentes no ocasiona la disminución de la riqueza nacional. Por ello, los ingresos permanentes no pueden provenir de la enajenación, degradación o venta de activos públicos de ningún tipo o del endeudamiento público.</p> <p>Ingresos no-permanentes: Son los ingresos de recursos públicos que el Estado a través de sus entidades, instituciones y organismos, reciben de manera temporal, por una situación específica, excepcional o extraordinaria. La generación de ingresos no permanentes puede ocasionar disminución de la riqueza nacional. Por ello, los ingresos no permanentes pueden provenir, entre otros, de la venta de activos públicos o del endeudamiento público. (p.28)</p>
Artículo 93.- Recaudación	<p>Las entidades, instituciones y organismos del sector público realizarán la recaudación de los ingresos públicos a través de las entidades financieras u otros mecanismos o medios que se establezcan en la ley o en las normas técnicas expedidas por el ente rector de las finanzas públicas, en coordinación con esas entidades. (p.31)</p>

Fuente: Código Orgánico de Planificación y Finanzas Publicas (COPFP, 2010)

A través de estos artículos se comprende que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales tienen dos formas de ingresos, entre los primeros se pueden mencionar los ingresos tributarios. En el caso de los no permanentes, se encuentran las ventas de activos, prestación de servicios que son medidas a las cuales no se recurre con frecuencia. En el COOTAD (2010) se establecen artículos que garantizan el ingreso de los GAD municipales como se distingue en la siguiente tabla :

Tabla 9. Artículos que garantizan el ingreso de los GAD municipales.

Artículo 6.- Garantía de autonomía	<p>Ninguna función del Estado ni autoridad extraña podrá interferir en la autonomía política, administrativa y financiera propia de los gobiernos autónomos descentralizados, salvo lo prescrito por la Constitución y las leyes de la República. (p.9)</p>
---	---

Artículo 171.- Tipos de recursos financieros	Son recursos financieros de los gobiernos autónomos descentralizados los siguientes: a) Ingresos propios de la gestión; b) Transferencias del presupuesto general del Estado; c) Otro tipo de transferencias, legados y donaciones; d) Participación en las rentas de la explotación o industrialización de recursos naturales no renovables; y, e) Recursos provenientes de financiamiento. (p.71)
Artículo 172.- Ingresos propios de la gestión	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. Las tasas que por un concepto determinado creen los gobiernos autónomos descentralizados, en ejercicio de sus competencias, no podrán duplicarse en los respectivos territorios. La aplicación tributaria se guiará por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales se beneficiarán de ingresos propios y de ingresos delegados de los otros. (p.71)

Fuente: COOTAD (2010)

Se puede mencionar que en los artículos plasmados se encuentra estipulaciones con las cuales se basan y direccionan los GAD, además de encontrarse los ingresos con los que se puede contar como los impuestos, tasas y contribución especial de mejoras, que son uno de las principales fuentes de entradas económicas de los municipios.

Para dar mayor énfasis a estos aspectos, se considera necesario considerar la opinión de autores en las definiciones de los ingresos de los municipios; así, Valladarez (2017) quien manifiesta que el impuesto se “conecta con una situación de hecho que constituye una manifestación de capacidad económica, referida exclusivamente a la persona del obligado y a su esfera de actividad, sin relación alguna, ni siquiera de hecho, con la actividad del ente público impositor” (p.51). Siendo el uso del dinero está enfocado en el sustento de los servicios y en los demás gastos que se generen, siendo indivisibles.

La definición más clara de tasas, según Valladarez (2017) es “toda prestación obligatoria, en dinero o en especie, que el Estado en ejercicio de su potestad de imperio exige en virtud de la ley, por un servicio o actividad estatal que se particulariza o individualiza en el obligado al pago” (p. 23). Este autor también menciona que el hecho generador de las tasas está vinculado con la prestación de servicios o cualquier otra actividad brindada por parte del Estado. El uso de los

ingresos recaudados por las tasas está destinado al financiamiento del servicio o la actividad de la cual nació.

En el caso de la contribución especial de mejoras, Valladarez (2017) se basa en la definición de Cesar García Noboa, quien expresa que “su hecho imponible consiste en el beneficio o un aumento de valor de los bienes del sujeto pasivo, como consecuencia de la realización de una obra pública o del establecimiento o ampliación de un servicio público” (p.51). El ingreso de esta actividad se enfoca en la ampliación de algún servicio público o en la realización de obras públicas, por lo tanto, están enfocadas en generar un beneficio para el cantón.

2.5.4. ORDENANZAS MUNICIPALES

Las ordenanzas son una norma que son estipuladas por una municipalidad que un objetivo para el territorio que administra, esta se debe incluir dentro de los reglamentos, basadas en las normativas ya antes establecidas por el Estado que da cumplimiento a los interés y bienestar de la población, en palabras de Samaniego (2019):

En Ecuador, se conoce como ordenanza municipal a toda normativa creada y emitida por el Concejo Municipal de un Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD), y que está relacionada a temas de interés general para la población, cuya aplicación y cumplimiento es de carácter obligatorio para los ciudadanos de un cantón. (p.1)

Considerando que las ordenanzas son unas de las potestades de los municipios, que se encuentran aprobadas por la Constitución de la República del Ecuador, y además están regidas por la Ley Orgánica de Régimen Municipal, con la finalidad de que las municipalidades puedan aplicarlas, y que cumplan con los condicionamientos institucionales, políticos, administrativos-funcional y económico-financiero. De acuerdo con Torres (2020):

Las ordenanzas contienen enunciados normativos expedidos por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Provinciales, municipales y distritales Metropolitanos en el ejercicio de su facultad

legislativa, que poseen características de generalidad, obligatoriedad, universalidad, abstracción y permanencia; sirven para regular las actividades propias de sus competencias exclusivas, concurrentes o de las transferidas por el Consejo Nacional de Competencias y dentro de su respectiva jurisdicción. (p.241)

Es importante tener en cuenta, que las ordenanzas municipales deben ser realizadas con objetivos claros y basados en las normativas vigentes, cada una debe de enfocarse en el beneficio de la ciudadanía, puesto que su creación se centra en la obtención de recursos para ser administrados según las necesidades de la población.

2.6. PLAN DE MEJORA

El plan mejora es aquel que consiste en crear acciones correctivas para las deficiencias encontrada en las evaluaciones, de acuerdo a Proaño *et al.* (2017) es un “proceso utilizado para alcanzar la calidad total y la excelencia de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces, siendo clave conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante” (p.52). Por otra parte, Vaca *et al.* (2018) aluden que “los planes de mejora deben tomar en cuenta “los recursos, las actividades, los procesos y las personas, para detectar los puntos fuertes, las áreas de mejora, y la propuesta de nuevas acciones para incrementar ciclos sucesivos de mejora” (p.10).

2.6.1. IMPORTANCIA DEL PLAN DE MEJORA

Proaño *et al.* (2017) marcan que el plan de mejora continua es una herramienta muy útil para las empresas que desean mejorar sus servicios, productos o procesos lo que les va a permitir permanecer en el mercado, crecer y ser competitivos. Su aplicación es muy útil y fácil e involucra a todos los niveles de la organización dependiendo del área o proceso a mejorar, lo importante para lograr los éxitos esperados en la aplicación de esta técnica es definir de manera exacta el área a mejorar, definiendo claramente los problemas a solucionar, y en función de estos estructurar el plan de acción a seguir definiendo objetivos claros, actividades,

responsables e indicadores que permita evaluar el proceso de mejora todo esto dentro de un periodo determinado.

CAPÍTULO III. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 UBICACIÓN

El desarrollo de la presente investigación se realizó en el GAD del cantón Chone provincia de Manabí, ubicado en la calle Bolívar y Colón esquina 13070 (figura 2), donde se analizó la gestión de patentes municipales de esta institución en el periodo 2020, y su función recaudatoria.



Figura 2. Ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone.

Fuente: Google Maps.

3.2 DURACIÓN

Esta investigación tuvo una duración de nueve meses a partir de la fecha de aprobación del trabajo de integración curricular, el cual se distribuyó mediante fases como la determinación de la situación actual de la gestión de las patentes municipales del GAD Chone, la identificación de los problemas que se presentan en el proceso de la gestión recaudatoria de las patentes municipales y el diseño de una propuesta de mejora a la gestión de recaudación del impuesto a la patente de esta institución.

3.4 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Escoger los tipos de investigación, parte del objetivo y de la hipótesis que se plantea, cabe recalcar que estos también dependen de la concepción epistemológica y filosófica del grupo de investigación. Para Escudero y Cortez (2018) los tipos de investigación se desarrollan como procesos mediante acciones ordenadas, lógicas y sistemáticas orientadas a la indagación de un fenómeno, hecho

o problema, para su ejecución se requiere de la aplicación de una serie de criterios y métodos que permitan examinar un asunto. En la investigación se aplicó las investigaciones de campo, cuantitativa, cualitativa y descriptiva que ayudarán al correcto desenvolvimiento del estudio.

3.4.1 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

El presente tipo de investigación se desarrolló mediante la evaluaciones cuantitativas y cualitativas aplicadas en el área de estudio. De acuerdo a Cortez y Escudero (2018) “la investigación de campo también se la conoce como investigación in situ, debido a que se la lleva a cabo en el mismo terreno donde acontece o se encuentra el objeto de estudio” (p.20). Esta permitió realizar un sondeo del lugar donde se desarrollará la problemática, para la obtención de información cuantitativa y cualitativa.

3.4.2 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Se enfoca en identificar la situación actual de la problemática o fenómeno a estudiar, a fin de obtener un panorama más abierto del estudio. Así lo ratifica Sánchez *et al.* (2018) “se orienta a describir el fenómeno e identificar las características de su estado actual, lleva las caracterizaciones y diagnóstico descriptivos” (p.80). Esta ayudó a la realización de un análisis descriptivo de la información recabada, a fin de presentar con mayor detalle las características de los elementos encontrados.

3.4.3. INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

La investigación cuantitativa se centra como una estrategia que permite la cuantificación y análisis de los datos recopilados, que desde la deducción busca la comprobación de la teoría plasmada en la investigación. Plantean Cortez y Escudero (2018) que “esta realiza un análisis y estudio de la realidad objetiva, mediante el establecimiento de mediciones y valoraciones numéricas que permiten recabar datos fiables, con el propósito de buscar explicaciones contrastadas y generalizadas, fundamentadas en el campo de la estadística” (p.23). Esta

investigación sirvió para analizar y explicar los principales elementos causales que se encuentren en los datos recopilados referente al problema.

3.4.4. INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

La investigación cualitativa es un compendio de múltiples técnicas y herramientas de investigación, que permite pre visualizar de manera clara la particularidad de la investigación. Hernández *et al.* (2018) manifiesta que esta “responde al paradigma interpretativo, los momentos varían y la dinámica es diferente, tanto el sujeto investigado como el investigador establecen una relación de sujeto-sujeto, como ya se planteó cuando se explicó las características de este paradigma” (p.41). Se desarrolló a través de la aplicación de herramientas como la observación y planteamiento de aspectos cualitativos en los cuestionarios aplicados.

3.5 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Estos permiten estructurar la guía que tendrá la investigación para la resolución del problema. Hernández y Lopera (2018) determinan que “son los pasos fijados de antemano por una disciplina con el fin de alcanzar conocimientos válidos mediante instrumentos confiables” (p.23). En el presente estudio se emplearon métodos que se direccionen a la resolución del problema desde los aspectos del tiempo, viabilidad, ética y disponibilidad.

3.5.1 MÉTODO INDUCTIVO

Es una estrategia que se basa en el razonamiento que procede de premisas individuales para generar conclusiones generales. De acuerdo a Cabezas *et al.* (2018) “es el razonamiento que orienta a partir de la observación de casos particulares a conclusiones generales, parte de enunciados específicos para generalizarse” (p.16). Este se utilizó realizando observaciones generales apoyadas de conclusiones específicas encontradas en la gestión de las patentes municipales del GAD Chone.

3.5.2 MÉTODO DEDUCTIVO

Es el método del razonamiento es decir que va de lo general para obtener explicaciones particulares. En palabras Escudero y Cortez (2018) mediante el presente método “se pueden deducir las proposiciones planteadas en la investigación, esto es mediante la construcción de hipótesis en base a la relación de variables para posteriormente someterlas a medición logrando así su confirmación o refutación” (p.70). Este ayudó con el procedimiento deductivo del amplio panorama para llegar a las conclusiones del problema estudiado.

3.6 TÉCNICAS

Las técnicas de investigación sirven de base en la aplicación de los métodos, desarrollándose como un procedimiento más específico. Desde el punto de vista de Baena (2017) se representan como los pasos que ayudan al método a conseguir su propósito. Las principales técnicas que se utilizaron en este estudio ayudaron a la recolección de información cualitativa y cuantitativa, que darán apoyo a los métodos planteados para la resolución del problema.

3.6.1 OBSERVACIÓN

La técnica observacional radica en observar elementos de interés a fin de obtener información requerida para el entendimiento o resolución de una investigación sin necesidad de la interacción. “la observación permite obtener un registro del comportamiento en el momento en que sucede, por lo que no se incurre en errores y hay mayor exactitud para registrar la información” (Piza *et al.*, 2019, p.457). Esta técnica permitió observar y realizar un análisis previo al fenómeno estudiado, además de dar apoyo a las técnicas de recolección de datos cuantitativas en el análisis de la información.

3.6.2 ENTREVISTA

Esta técnica permitió identificar las características más relevantes de una problemática o situación explícita, a través de esta se reconoce ámbitos que no se pueden indagar con la encuesta. Alonzo *et al.* (2017) sostiene que “es una técnica

para obtener información directa a través de una conversación que permite explorar la experiencia del entrevistado con relación a un tema en particular” (p.415). Se realizó una entrevista a la coordinadora de Rentas del GAD Municipal de Chone, para conocer sus perspectivas del servicio de las patentes municipales y las obligaciones de los contribuyentes ante este impuesto.

3.6.3 ENCUESTA

Como técnica de recolección de información, la encuesta es una de la más utilizadas para el seguimiento del proceso de una investigación y esta se plantea a través de una muestra estadística. “generalmente se la define como un método sistemático de obtención de datos mediante respuestas a preguntas realizadas a un grupo de entidades con el propósito de describir las características de la población a la que pertenecen” (Salvador *et al.*, 2021, p.4). Se aplicó una encuesta a los contribuyentes de las patentes municipales del GAD Chone a fin de identificar las razones de desconocimiento del pago y declaración del impuesto.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de estudio a intervenir en la presente investigación, fueron los contribuyentes por concepto de registros de patentes municipales en el GAD Chone, que con base a datos recabados en la institución el número patentes registradas por actividades económicas es de 7162 registros, a los cuales se les aplicó el cálculo de la muestra probabilística para poblaciones finitas representada en la siguiente formula donde:

n= tamaño de la muestra.

Z= Margen de seguridad (95%).

N= Número de universo o población total a investigarse (7162).

P= Probabilidad pertinente del hecho que se investiga (0.5).

Q= Probabilidad no pertinente frente al hecho a investigar (0.5).

E2= 5% margen de error (5%).

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{E^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q} [1]$$

3.8. VARIABLE EN ESTUDIO

- **Variable independiente:** Gestión de patentes municipales.
- **Variable dependiente:** Incidencia de la recaudación del impuesto.

3.9 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

3.9.1. DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS PATENTES MUNICIPALES DEL GAD CHONE.

Esta fase se centró en determinar la situación actual de la gestión de la recaudación de la patente municipales del GAD Chone por medio de la observación directa permitirá conocer los usuarios externo e interno, además por medio de la entrevista coordinadora de Rentas para conocer las perspectivas referentes a este servicio, por tanto, las actividades específicas que se realizaron fueron las siguientes:

- Elaboración del cuestionario de la entrevista.
- Aplicación de entrevista al coordinador de rentas del GAD Chone.
- Análisis de la información obtenida de la entrevista.

3.9.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN EN EL PROCESO DE LA GESTIÓN RECAUDATORIA DE LAS PATENTES MUNICIPALES.

En la presente fase se describió el proceso actual de gestión y recaudación de las patentes municipales del GAD Chone, para conocer el procedimiento y las actividades que se llevan en su ejecución, de la misma manera se identificó los problemas que se presentan en la cadena del proceso recaudatorio a través de la aplicación de una encuesta a los usuarios externos permitiendo conocer sus perspectivas del servicio. En este sentido, las actividades propuestas en esta fase fueron las siguientes:

- Descripción del proceso de gestión y recaudación de las patentes municipales.

- Elaboración del cuestionario de la encuesta
- Aplicación de encuesta a los usuarios externos de las patentes municipales del GAD Chone.
- Tabulación y Análisis de los datos obtenidos.
- Identificación de los problemas en el proceso de gestión y recaudación de las patentes municipales.

3.9.3. DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE MEJORA A LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO A LA PATENTE MUNICIPAL EN EL GAD CHONE.

En esta fase por medio de los datos obtenidos en la aplicación de los instrumentos de evaluación se determinó las principales problemáticas expuestas, de las cuales se planteó una propuesta de mejoramiento a la gestión de recaudación del impuesto a la patente municipal en el GAD Chone, Con relación a lo antes expuesto, se dan a conocer que las actividades realizadas en esta fase fueron las siguientes:

- Diseño de un plan de mejora para la propuesta de acciones correctivas.
- Socialización del plan de mejora con los involucrados en la investigación

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente capítulo se desplegó a través del cumplimiento del procedimiento de la investigación, mediante actividades estructuradas con metodologías que permitieron obtener los principales resultados del análisis de la gestión de patentes municipales del GAD del cantón Chone en el periodo 2020, para el diseño de una propuesta de mejora de su facultad recaudadora.

4.1. DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS PATENTES MUNICIPALES DEL GAD CHONE.

El desarrollo de la presente fase se llevó mediante la identificación de la situación actual de la gestión de las patentes municipales del GAD Chone a través de la aplicación de una entrevista estructurada (anexo 2) al jefe inmediato de la Dirección Financiera y a los encargados de la Coordinación de Rentas y Tesorería, a fin de identificar sus perspectivas frente a la gestión y servicio prestado a los usuarios por las patentes municipales.

En la aplicación del cuestionario de la entrevista se indagaron aspectos como la existencia de manuales y/o procedimientos para la gestión recaudatoria del impuesto de patentes municipales, en el cual manifestaron de la no existencia de un procedimiento en específico, más sin embargo esta gestión se desarrolla a través de reuniones con varios departamentos que se despliegan en territorio para realizar el trabajo operativo de notificación, luego se genera el procedimiento administrativo que comprende la emisión de impuesto de acuerdo a los ingresos percibidos por los ciudadanos en su actividad económica y finalmente el proceso de pago.

Ante lo anterior descrito, manifestaron que el proceso de recaudación de impuestos de las patentes municipales es un proceso rápido, posterior de haber tramitado los certificados y permisos de funcionamiento respectivos, ya que la recaudación de dicho impuesto se puede realizar luego de su emisión en diversos puntos de pago, el proceso se desarrolla a través de las patentes declarativas que los usuarios realizan en el Servicio de Rentas Internas (SRI) y a través de ordenanzas

municipales se genera el valor de cobro al contribuyente para su cancelación a tesorería, utilizando el sistema informático Cabildo ERP.

Por otro lado, dieron sus perspectivas de la recaudación de los últimos cinco años en relación a las patentes municipales, y su cumplimiento respecto a las metas anuales y niveles de morosidad, expresando que hasta el año 2019 se incrementó la base de contribuyentes por generar una actividad económica en el cantón, pero a partir del primer trimestre del año 2020, hubo un decrecimiento en el número de contribuyentes debido a la crisis sanitaria que se vive en el mundo y a su vez aumentó el nivel de morosidad, pero la morosidad está bajando de a poco, ya que empieza a aumentar la base de nuevos contribuyentes y reactivarse los anteriores.

Sumando a lo anterior dicho, se desplegaron estrategias que a la fecha han incrementado el nivel de pagos y disminuido la morosidad a través de ordenanzas municipales, como la reducción del 50% de la deuda a cancelar en tiempos de pandemia, así también se empleó a través de ejercicios coactivos una movilidad nativa de los deudores con el congelamiento de sus cuentas generando un comportamiento de pago ascendente en la actualidad.

En cuanto a la socialización con la ciudadanía de los procesos y ordenanzas municipales para la recaudación del impuesto de las patentes por sus actividades comerciales, expresan que esta gestión se debe socializar al igual que todas las ordenanzas dispuestas por el GAD-Chone por medio del equipo técnico de las áreas encargadas, indicando los beneficios que existen en las nuevas ordenanzas, además, se informa por los medios oficiales del GAD Municipal, como cuentas en redes sociales, sin embargo, no se llega a todos los usuarios, debido a que no todos utilizan los medios utilizados para esta socialización generando un margen de desconocimiento.

Los mecanismos o canales de comunicación que utiliza el GAD Chone para que la ciudadanía conozca sobre los requisitos en el cumplimiento de pago de los impuestos de las patentes municipales, y requisitos para la atención de trámites se dan a través de la prensa radial y redes sociales como la página oficial del Municipio de Chone, Facebook e Instagram.

En otra instancia, se investigó sobre la aplicación de incentivos anuales para la recaudación del impuesto de patentes municipales, de lo cual manifestaron que se tiene incentivos por inicio de negocio, empleo joven, negocios innovadores, los mismos que van desde el 50 % en el primer año, 40 % en el segundo año y 30% en el tercer año, así mismo se aplica la exoneración del 50 % por mejoras de local con la existencia de intervención pública por regeneración de espacios públicos y la exoneración del 100 % a personas de tercera edad que no superen las 500 remuneraciones básicas. De igual forma, también se aplican sanciones a los contribuyentes que no pagan el impuesto de patentes municipales con una multa del 10% del Salario Básico Unificado (SBU) previa notificación.

Por otro parte, los directivos intervenidos consideran eficiente la gestión de las patentes municipales mantenida en el GAD Chone, respecto a los planes operativos anuales, ya que se ha cumplido con el porcentaje establecido durante el año debido a la gestión diaria mantenida, permitiendo así gestionar el cumplimiento de obras con el ingreso de este tipo de impuesto. En cuanto a problemas que se presentan actualmente en el departamento de recaudación, respecto a la gestión administrativa, gestión del Talento Humano, y del proceso de cobranza, expresan que mantienen inconsistencias tecnológicas dentro del sistema integral Cabildo, inadecuado espacio físico para el desarrollo de las actividades y la presencia de riesgos ergonómicos y de inseguridad.

Los entrevistados manifestaron que es imperioso aplicar estrategias a través de ordenanzas municipales, que fomenten la eficiencia recaudatoria del impuesto de las patentes municipales, es por ello que dentro de la ordenanza se agregó las exoneraciones por estímulos tributarios, para que los contribuyentes se sientan motivados y puedan invertir en un negocio que beneficie a sus familias y cree nuevas fuentes de empleo para otras familias.

Otro aspecto indagado fue el tipo de gestión de cobro que se ejecuta, declarando que se dan por el ejercicio de la vía administrativa y coactiva previa notificación, paralelamente se investigó el número de juicios que se iniciado en los últimos años por la obligación de pago de impuesto de patente municipal, indicando la existencia de 6.000 juicios coactivos de impuestos de un aproximado de 8.000 deudores.

Finalmente se inquirió sobre el punto de vista de estos servidores frente a la interacción con la ciudadanía, los consideran que son los problemas más comunes que tienen los contribuyentes al momento del pago de las patentes municipales, declarando que se reporta malestar por valores altos, los mismos que son generados en función de la contabilidad que los contribuyentes presentan y que en ocasiones, las registran con patrimonio más alto para acceder a créditos y eso les perjudica directamente en el pago de sus impuestos, en paralelo manifiestan que no mantienen el tiempo suficiente para los procedimientos de las patentes, pese a que estos están simplificados y no les tomaría mayor tiempo en realizarlos. A continuación, se presenta (Tabla 10) una matriz resumen de la entrevista aplicada.

Tabla 10. Matriz resumen de entrevista.

Preguntas	Responsable de la Dirección Financiera	Responsable de la Coordinación de Rentas Internas	Responsable de la Coordinación de Tesorería	Observaciones
P1- El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone (GAD-Chone) cuenta con manuales y/o procedimientos para la gestión recaudatoria del impuesto de patentes municipales.	Procedimiento para la gestión recaudadora: comprende reuniones con varios departamentos y despliegue en territorio Procedimiento administrativo: comprende emisión de impuesto y proceso de pago.	Trabajo en conjunto con diferentes áreas en el procedimiento de recaudación, mediante reuniones y trabajo de territorio.	Toda operación realizada en relación a las patentes municipales se basa en las ordenanzas dispuestas por el GADM Chone	No se evidencia la existencia de procesos establecidos en la gestión recaudatoria del impuesto de patentes municipales.
P2- Describa de manera general el proceso de recaudación de impuestos de las patentes municipales.	Proceso rápido, inicia posterior de certificados y permisos de funcionamiento culmina con emisión de pagos en diversos puntos de cobro.	Inicia con las patentes declarativas en función del Servicio de Rentas Internas, certificados, permisos de funcionamiento y emisión de pagos	Toda patente es aprobada por consejo, se tramita a coordinación de rentas para la recaudación. Diariamente se genera un reporte de recaudación de las diferentes modalidades generado por la supervisión de tesorería y posterior envió a coordinación de rentas.	Los procedimientos que conllevan varían de acuerdo a las direcciones intervenidas.
P3- Cuáles son los sistemas informáticos que utiliza el GAD-Chone para la recaudación del impuesto de patentes municipales.	Cabildo ERP	Cabildo ERP, app móvil GADM Chone, página web	Plataforma de pago en línea, Cabildo ERP, convenios de recaudación con varias instituciones financieras,	Facilitan al contribuyente múltiples formas de pago.

P4-Comente sobre la recaudación de los últimos cinco años en relación a las patentes municipales, y su cumplimiento respecto a las metas anuales y niveles de morosidad.	Año 2019: Se incrementó la base de contribuyentes por generar una actividad económica en el cantón. Año 2020: Existencia de decrecimiento en el número de contribuyentes debido a la crisis sanitaria existente aumento del nivel de morosidad.	Problemas de pago en el año 2020 por motivos de crisis sanitaria. Del total de los contribuyentes ante el pago de patentes municipales para los años del 2018 al 2021, existe un porcentaje promedio anual del 76% de cumplimiento en el pago, ante el 24% promedio de morosidad.	En el año 2020 se obtuvo un índice bajo de recaudación por lo que en ciertos casos se empleó movilidad nativa de los deudores con el congelamiento de sus cuentas a través de ejercicios coactivos una generando un comportamiento de pago ascendente en la actualidad.	Existen niveles bajos de incumplimiento en los porcentajes anuales establecidos en relación al pago de patentes municipales.
P5- Se socializa con la ciudadanía los procesos y ordenanzas municipales para la recaudación del impuesto de las patentes por sus actividades comerciales	Mediante del equipo técnico de las áreas encargadas, se indican beneficios existentes en las nuevas ordenanzas. Medios oficiales del GAD Municipal, como cuentas en redes sociales.	Socialización de patentes y ordenanzas municipales mediante, prensa radial, redes sociales	A inicios de año se socializa las alternativas de pagos que tienen los contribuyentes, por medios de comunicación.	Las ordenanzas municipales y actividades que comprenden esta gestión mantienen diferentes canales de información hacia el contribuyente.
P6- Qué mecanismos o canales de comunicación utiliza el GAD-Chone para que la ciudadanía conozca sobre los requisitos en el cumplimiento de pago de los impuestos de las patentes municipales, y requisitos para la atención de trámites.	Prensa radial y redes sociales.	Prensa radial y televisiva local, redes sociales	Redes sociales, prensa local.	Predomina el uso de las redes sociales como medios informativos
P7- El GAD-Chone aplica incentivos anuales para la recaudación del impuesto de patentes municipales. Explique.	Incentivos por inicio de negocio, empleo joven, negocios innovadores.	Incentivo de empleo joven, por mejoras de local por intervención pública, por negocios innovadores, por inicio de negocio.	Incentivos aprobados por consejo mediante ordenanza municipal,	Existencia de múltiples incentivos aplicados mediante ordenanzas municipales para la atracción del pago de sus obligaciones tributarias.
P8- El GAD-Chone aplica sanciones a los contribuyentes que no pagan el impuesto de patentes municipales.	Mediante notificación pertinente, infringe el pago del 10% del SBU.	Notificación previa al incumplimiento de valores, Pago del 10% del SBU.	Pago del 10% del SBU previa notificación.	Las sanciones establecidas, se aplican bajo la normativa nacional en pago de patentes previa notificación.
P9- Considera eficiente la gestión de las patentes municipales mantenida en el GAD-Chone, respecto a los planes operativos anuales.	Se ha cumplido con el porcentaje establecido durante el año.	Se ha aumentado base establecida por gestiones eficientes realizadas	Todo pago generado permite solventar el gasto público hacia el colectivo social.	Se mantienen niveles adecuados en los indicadores de eficiencia dentro de la gestión de las patentes municipales.

P10- Qué problemas se presentan actualmente en el departamento de recaudación, respecto a la gestión administrativa, gestión del Talento Humano, y del proceso de cobranza.	Inconsistencias tecnologías dentro del sistema integral Cabildo. Inadecuado espacio físico para el desarrollo de las actividades. Presencia de riesgos ergonómicos y de inseguridad.	No se presentan inconvenientes	No se evidencian problemáticas	La dirección financiera indica que se mantienen problemas en la gestión administrativa, gestión del Talento Humano, y del proceso de cobranza, sin embargo, las coordinaciones de rentas y tesorería, no manifestaron inconsistencias en los aspectos indagados.
P11- Cree Ud. necesario aplicar ordenanzas municipales, como estrategias que fomenten la eficiencia recaudatoria del impuesto de las patentes municipales. Explique	Por supuesto, se aplicó ordenanza con agregación de exoneraciones por estímulos tributarios,	Si, los incentivos y exoneraciones aplicados en las ordenanzas municipales, permite afluencia de pago de patentes	No es necesario aplicar estrategias, debido a temas culturales de los contribuyentes ante el pago de sus tributos.	La coordinación de rentas manifiesta que las estrategias para la consecución de pagos, es innecesaria ante la cultura tributaria de los contribuyentes.
P12- Dentro del departamento de recaudación, que tipo de gestión de cobro se están aplicando.	Gestión de cobro por el ejercicio de la vía administrativa y coactiva.	Por ejercicio de la vía administrativa y coactiva	Recaudación virtual y presencial.	La gestión de cobro se realiza a través de la emisión de las patentes y procesos coactivos en recuperación de cartera.
P13- Cuántos juicios han iniciado en los últimos años por la obligación de pago de impuesto de patente municipal.	6.000 juicios coactivos de impuestos y tasas municipales	No se han realizado actualmente juicios por la obligación de pago de impuesto de patente municipal.	No conoce la información, debido a la contratación de asesores externos para iniciar juicios coactivos.	Solo la dirección financiera conoce el número de juicios coactivos aplicados a los contribuyentes con obligaciones pendientes.
P14- Desde su punto de vista e interacción con la ciudadanía, cuáles considera que son los problemas más comunes que tienen los contribuyentes al momento del pago de las patentes municipales.	Malestar por valores altos, generados en función de la contabilidad que los contribuyentes presentan.	Tiempo de los contribuyentes,	Poca cultura tributaria de los contribuyentes.	Los malestares presentes en el pago de patentes se generan a nivel económico y personal, influyendo de cierta manera la cultura tributaria de los mismos.

Fuente: Perspectiva obtenidas en la aplicación de entrevista a directivos involucrados en la gestión de patentes municipales

4.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN EN EL PROCESO DE LA GESTIÓN RECAUDATORIA DE LAS PATENTES MUNICIPALES.

Para identificar los problemas existentes en los procesos de la gestión recaudatoria de las patentes municipales se hizo imprescindible la aplicación de una encuesta a los contribuyentes de las patentes municipales, con una muestra poblacional finita de 358 individuos. La encuesta está estructurada a través de la operativización de las variables (anexo 3) constituidas a través de dimensiones (tabla 11) e indicadores ponderados a través de escalas tipo Likert las cuales se detallarán sus significados en la siguiente nota explicativa:

Tabla 11. Dimensiones utilizadas en la identificación de las problemáticas encontradas en la gestión recaudatoria del GAD-Chone

VARIABLES	DIMENSIONES	CONCEPTUALIZACIÓN
Incidencia de la recaudación del impuesto.	Perspectiva del contribuyente	La evaluación de la perspectiva del contribuyente presenta una visión general de las principales ideas y valoraciones de los ciudadanos sobre el tema del pago de impuestos, la que podría servir de base para formular algunas hipótesis del servicio, y generar cambios para obtener un compromiso tributario por parte de la sociedad. (Onofre <i>et al.</i> , 2017).
	Impacto social	El análisis del impacto social surge para la identificación de necesidades para una mayor recaudación tributaria, que garanticen la entrega de mejores servicios a la población, a fin de elevar sus condiciones de vida; además de evaluar que estas contribuciones, sean al mismo tiempo, las más justas, equitativas y éticas. (Saavedra y Delgado. 2020).
	Recaudación	Permite identificar las problemáticas en morosidad, identificar la falta de información correcta brindada al contribuyente y la opción de aplicar nuevas estrategias de recaudación. (Saavedra y Delgado. 2020).
Gestión de patentes municipales.	Acción Administrativa	Permite identificar la gestión y control organizacional, esto resulta fundamental debido a que se pretende conocer a priori las consecuencias, para poder actuar de la forma más idónea frente a los contribuyentes. (Baque, 2019)
	Comunicación y capacitación	Se considera relevante evaluar el grado de comunicación y capacitaciones ofrecido a los contribuyentes, para determinar si debe llevarse a cabo programas de educación tributaria como parte de estrategias de intervención, con temáticas de recaudación de recursos y de proyección del gasto público, a fin de mejorar la cultura ciudadana y la promoción de principios éticos de la tributación. (Baque, 2019)
	Cultura pago	La formación y evaluación de la cultura tributaria está estrechamente referida a la calidad de la información disponible sobre lo político y a su implicación en la visión de la ciudadanía sobre el Estado y sus instituciones, así como el juicio personal y preceptos de los contribuyentes para cancelar sus impuestos. (Onofre <i>et al.</i> , 2017).

Fuente: Compilación con base en varios

Nota Explicativa: Las escalas utilizadas se adaptaron a partir de su autor Rensis Likert (1903-1981) las cuales constan: TDA = Totalmente de Acuerdo, DA = De Acuerdo, I= Indecisos, ED = En Desacuerdo y TED = Totalmente en Desacuerdo, en este contexto se presentarán gráficas con datos porcentuales a partir de los resultados por dimensiones.

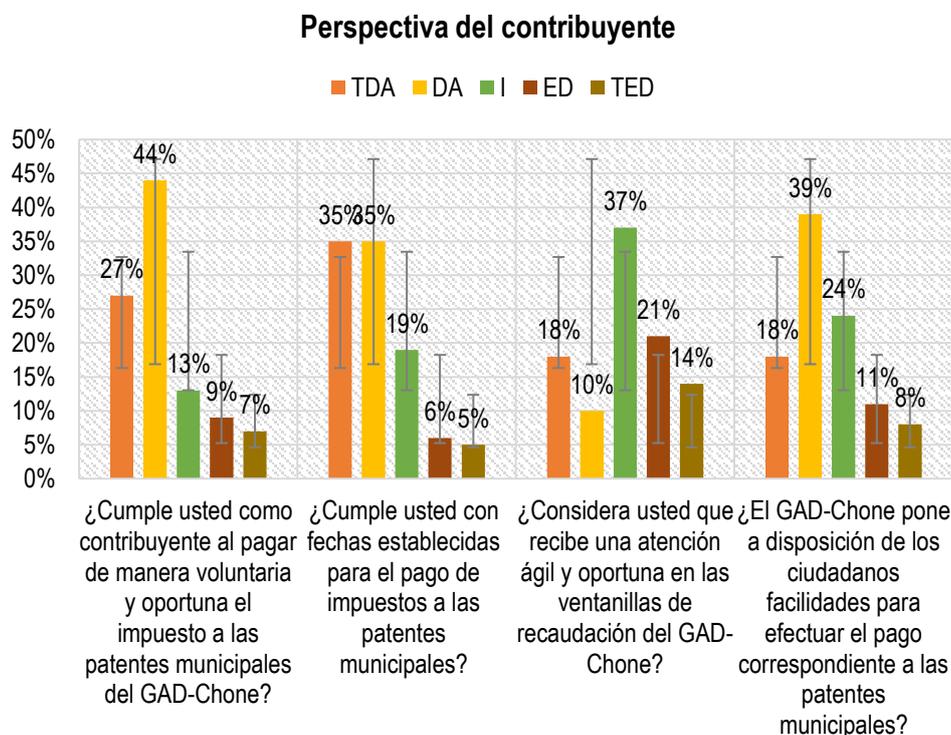


Figura 3. Dimensión de Perspectiva del contribuyente.

La presente figura se puede observar los resultados obtenidos en la dimensión de perspectiva del contribuyente a quienes se les indagó aspectos como el cumplimiento en el pago de su tributo por patente municipal de manera voluntaria, el 59% correspondiente a TDA y DA (en adelante escalas positivas) manifestó que cumplen con el pago del tributo; el 29% para la escala indecisa (desconocen) si el pago realizado o efectúan voluntariamente, mientras que el 15% perteneciente ED y TED (en adelante escalas negativas) expresan no cancelar dicho tributo de forma adecuada.

En este mismo sentido, el 70% correspondiente a las escalas positivas expone su cumplimiento con el pago del tributo en el tiempo establecido, el 19% de indecisión generalmente se da por desconocer las normativas de pago, y el 11% que afirma

no cancelar en las fechas establecidas, por lo que se generan sanciones a los contribuyentes por incumplimiento de pagos.

Los resultados guardan correspondencia con el estudio de Villacis (2018) que del 61% afirma que sí realizaron sus pagos a tiempo, por otra parte, el 39% no pagaron a tiempo el impuesto a la patente municipal, de igual manera declara que las razones por lo que no pagaron los impuestos un 34% afirma que fue por el descuido del contribuyente, el 26% aseguran que las causas son por desconocimiento y falta de dinero y por último un 14% restante dice que la cifra del impuesto es muy elevada.

De la misma manera Sani (2022) en su investigación obtuvo como resultado que el 37.8% si canceló a tiempo sus obligaciones con la municipalidad, mientras que el 62.2% no lo hizo a su debido tiempo, en cuanto a la razón del no pago, el 9.1% no lo realizó por falta de recursos económicos, el 13.3% por desconocimiento, el 13.5% aún no posee patente municipal, el 11.5% tiene convenio de pago, el 28.7% el monto a pagar es muy elevado y el 16,2% no lo cancelo por descuido.

Las razones del no pago de los autores mencionados se relacionan a las perspectivas dadas por los directivos en la entrevista aplicada, los cuales mencionaban que los contribuyentes no cancelan el valor de este tributo por factores que se generan a nivel económico y personal, influyendo de cierta manera la cultura tributaria de los mismos.

En concordancia al hilo anterior, el pago de las patentes municipales es de carácter obligatorio en los parámetros establecidos en el artículo 547 del El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2010) donde se estipula que están obligados a obtener la patente y, por ende, el pago anual del impuesto “las personas naturales, jurídicas, sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o con establecimiento en la respectiva jurisdicción municipal o metropolitana, que ejerzan permanentemente actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales”.

De la misma manera el artículo 3 de la Ordenanza de Patentes Municipales del GAD Chone (2020) establece que “para ejercer cualquier actividad comercial, industrial, financiera, inmobiliaria y/o profesional ejercida permanentemente dentro

de la jurisdicción del cantón Chone, las personas naturales, jurídicas, sociedades nacionales o extranjeras domiciliadas en este cantón, deberán declarar y pagar el impuesto de patentes municipales”.

En correspondencia a lo descrito en primera instancia, el artículo 19 de la Ordenanza de Patentes Municipales del GAD Chone (2020) establece que el impuesto a la patente “se pagará durante el tiempo que desarrolla la actividad económica el sujeto pasivo; o, haya poseído el Registro Único de Contribuyentes RUC o el Registro Simplificado RISE”. En relación a las personas obligadas a llevar contabilidad el mismo artículo estipula que “este impuesto se declarará y pagará hasta treinta días después de las fechas establecidas para la declaración del impuesto a la renta del sujeto pasivo, vencido el plazo, se aplicarán las sanciones que constan en esta ordenanza.

Por otro lado, se examinó el tipo de atención en las ventanillas de recaudación de este tributo, donde el 37% de los encuestados manifestó estar indeciso del trato recibido, el 35% expresó que la atención no es la adecuada frente a un 28% que se antepone a tal afirmación. Estos resultados difieren ante los datos de Cevallos y Álava (2016) los cuales manifiestan que el 100% de los contribuyentes se sienten muy contentos de la atención brindada por el servicio de Recaudación del GAD Portoviejo.

Así mismo, en el estudio de Guarco (2016) los contribuyentes indican que en el área de recaudación del GAD Riobamba el 41,90% que la atención es excelente, el 40,40% la atención es media y un 17.70% que la atención es regular. Es decir, los contribuyentes dan a conocer que tienen una atención medianamente buena por parte de los recaudadores. Se observa que los resultados son variados, y esto depende del tipo de gestión que mantenga cada institución en relación a la atención ciudadana.

Ante instancias es necesario recalcar que la atención del usuario de los servicios públicos debe ser oportuna desde los principios de eficiencias y calidad, el artículo 22 literal f de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2010) dictamina que los servidores públicos deben “cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y

pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad”.

Por último, en la presente dimensión investigada se indagaron sobre las facilidades a disposición ciudadanos por parte del GAD Chone para efectuar el pago correspondiente a las patentes municipales, con el 57% pertenecientes a las escalas positivas, afirmando la existencia de estas disposiciones, frente al 19% perteneciente a las escalas negativas que se antepone a estas afirmaciones, sin embargo, existe 24% de encuestados que están indecisos sobre la existencia de estas facilidades de pago.

Estas deficiencias son comunes en algunos gobiernos locales de Latinoamérica, dado que no se les brinda facilidades, ni existen canales de pago adecuados, sumado a la falta de comunicación o promoción de las municipalidades hacia los contribuyentes, originando una baja transparencia tributaria (Suarez et al., 2020). El cuestionamiento analizado en este estudio es análogo con los aportes de Guarco (2016) y Sani (2022), quienes destacan la importancia que tiene el dar facilidades a través de los convenios de pago.

En la actualidad el GAD Chone permite a las personas naturales o jurídicas acceder a suscribir un convenio de facilidades de pago, que estén interesadas en dar cumplimiento a sus obligaciones de patentes municipales. (Portal Único de Trámites Ciudadanos, 2021). Adicionalmente, en lo referido a facilidades de pago a los contribuyentes por tema de movilidad, el GAD Chone pone a disposición el pago de las patentes municipales a través de su página web.

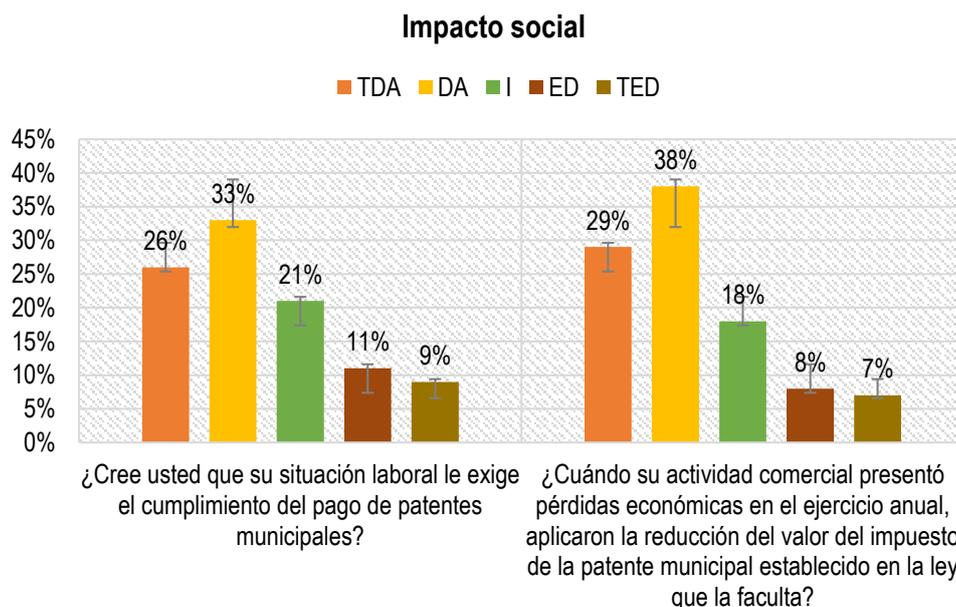


Figura 4. Dimensión de Impacto social.

La figura 4 representa los resultados de la dimensión de impacto social, con aspectos investigados como la perspectiva del contribuyente frente a la exigencia en el cumplimiento del pago de patentes municipales por su situación laboral donde el 59% pertenecientes a las escalas positivas que expresan estar de acuerdo con dicho cumplimiento frente al 20% para las escalas negativas que manifiesta lo contrario, adicional un 21% de encuestados desconocen de las normativas en cuanto al cumplimiento de pagos por patentes municipales.

En la actualidad, existen contribuyentes que desconocen de las obligaciones contraídas por las actividades económicas que emprenden. Estévez y Arciniegas (2020) determinó que el GAD analizado en su estudio tiene una brecha existente en cuanto a la inscripción, determinación y recaudación, y en cual destaco la falta de cultura ciudadana que existe en el cumplimiento de sus obligaciones al iniciar una actividad económica.

Es clave que los contribuyentes conozcan sus obligaciones contraídas por patentes municipales como sujetos pasivos, el artículo 6 de la Ordenanza de Patentes Municipales del GAD Chone (2020) estipula están obligados del impuesto de patente municipal, “las personas naturales, jurídicas, sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o con establecimiento en el cantón Chone, que ejercen permanentemente actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias

y/o profesionales”. Además, el artículo 7 de esta misma ordenanza plantea que “los sujetos pasivos del impuesto de patente están obligados a cumplir con los deberes establecidos en el Código Tributario, Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización y la presente Ordenanza”.

En añadidura, se indagó si cuándo sus actividades comerciales presentaron pérdidas económicas en el ejercicio anual, El GAD Chone disminuyó el valor del impuesto de la patente municipal, donde el 67% pertenecientes a las escalas positivas confirmaron la existencia de estos reajustes frente al 15% que manifiestan que estas no se aplicaron, existe un 18% de encuestados indican estar indecisos de la aplicación de la reducción del valor del impuesto.

El estudio de Guiracocha y Tenezaca (2014) diagnosticaron que observaron que los resultados de gobiernos locales de Latinoamérica, dado que no se les brinda facilidades, ni existen canales de pago adecuados, sumado a la falta de comunicación o promoción de las municipalidades hacia los contribuyentes, han originado una baja transparencia tributaria. Estos resultados no se alinean a lo dispuesto por la normativa legal vigente, en el artículo 549 de COOTAD (2010):

Cuando un negocio demuestre haber sufrido pérdidas conforme a la declaración aceptada en el Servicio de Rentas Internas, o por fiscalización efectuada por la predicha entidad o por la municipalidad o distrito metropolitano, el impuesto se reducirá a la mitad. La reducción será hasta de la tercera parte, si se demostrare un descenso en la utilidad de más del cincuenta por ciento en relación con el promedio obtenido en los tres años inmediatos anteriores.

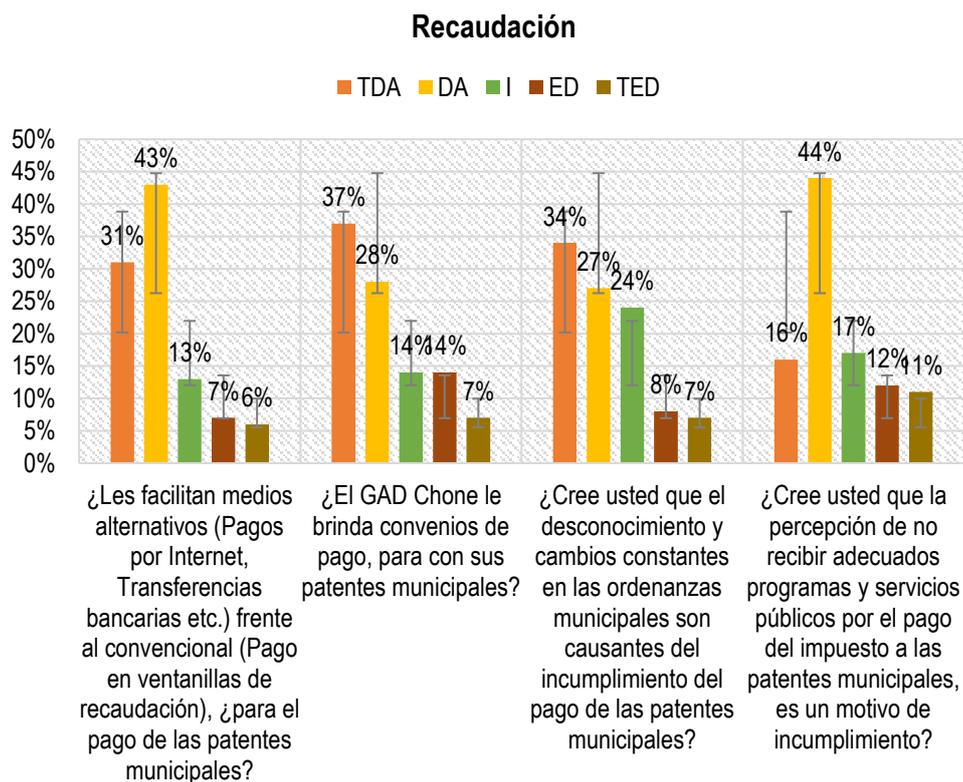


Figura 5. Dimensión de Recaudación.

La figura 4 muestra los resultados de la dimensión de Recaudación donde se indagó sobre la existencia de medios alternativos para los pagos de patentes, con el 74% de encuestados que confirma la existencia de estos medios, el 13% que los desconoce y el 13% que considera que no existen estos canales de pago. Resultados similares presenta Villacis (2018) y Sani (2022) que del 100% de encuestados el 65% promedio asegura que los gobierno municipales entrega facilidades de pago del impuesto, y el 31% promedio desconoce sobre estas facilidades de pago.

Para los gobiernos municipales es ventajoso aplicar medios alternativos para el pago de patentes, dado que les permite cubrir los porcentajes anuales de pago y disminuir de cierta manera la cartera vencida de este tributo. Como ya se mencionó en antelación, la institución facilita los pagos a través de su página web institucional a través del dominio de PlacetoPay®, siendo esta la plataforma de pagos electrónicos que usa el GAD Chone para procesar en línea las transacciones generadas, además de la existencia de puntos de pagos locales e instituciones financieras.

Otro aspecto investigado fue la existencia de convenios de pagos, donde el 65% en escalas positivas confirma la existencia de estos acuerdos frente al 21% de escalas negativas que los desestiman, además el 14% de encuestados están indecisos o desconocen de la existencia de convenios para el pago de patentes. Es preciso recalcar que estos convenios dependen de cada institución, citando como ejemplo a Guiracocha y Tenezaca (2014) en el gobierno municipal evaluado el 40,8% de los encuestados, sostienen que el gobierno local no ofrece facilidades de pago, un del 35,5% desconocen estos convenios, mientras que 23,8% afirman la existencia de ciertas ventajas para cancelar el Impuesto de Patente.

Así también, Sani (2022) expresa que el 66.8% de los encuestados aseguran que el gobierno municipal intervenido si entrega facilidades de pago mediante convenios de pago y el 32.2% manifestó que no conoce acerca de las facilidades de pago que ofrecen. Generalmente el GAD Chone faculta a sus contribuyentes convenios para el cumplimiento de sus obligaciones a través de la suscripción de estos acuerdos a quienes estén interesadas en dar cumplimiento a sus obligaciones con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone. (Portal Único de Trámites Ciudadanos, 2021).

En cuanto a la pregunta referida a que el desconocimiento y cambios constantes en las ordenanzas municipales son causantes del incumplimiento del pago de las patentes municipales, el 61% correspondientes a las escalas positivas concuerda con dicha afirmación frente al 15% para las escalas negativas que lo desestima, adicional el 24% de los contribuyentes desconoce si estos aspectos pueden influir en el cumplimiento de sus obligaciones. Resultados que concuerdan con los de Cevallos y Álava (2016) dado que en el gobierno municipal que investigaron, existe un importante porcentaje (20% de contribuyentes) que no cumplieron con su obligación debido principalmente al desconocimiento de la existencia de los cambios sobre esta obligación.

Es preciso indicar mediante las declaraciones del jefe inmediato de la Dirección Financiera y a los encargados de la Coordinación de Rentas y Tesorería, que todas las ordenanzas dispuestas por el GAD Chone se deben socializar con el apoyo del equipo técnico de las áreas delegadas por los medios oficiales del GAD Municipal, y en cuentas de redes sociales, donde se expresan los beneficios existentes en las

nuevas ordenanzas, sin embargo, no se llega a todos los usuarios, debido a que no todos utilizan los medios utilizados para esta socialización generando un margen de desconocimiento.

Adicionalmente, se investigó sobre la percepción de no recibir adecuados programas y servicios públicos por el pago del impuesto a las patentes municipales, como un motivo de incumplimiento de las obligaciones de contribuyentes, con un 60% correspondientes a las escalas positivas que lo confirma, ante el 23% que lo desestima, adicional el 17% de los encuestados se muestra indeciso de investigación planteada. En el estudio de Chávez y Mantilla (2015) solo el 48% de los contribuyentes conoce en que se invierten estos impuestos por lo que realizan a tiempo el pago de los mismos, sin embargo, el 52% no lo conocen, los cuales manifiestan su preocupación ya que dicen que no se reflejan estas obras en el Cantón.

Estos aspectos se presentan como una de las principales causas de incumplimiento de pago de patentes municipales, puesto que los contribuyentes no saben hacia que se destinan estos recursos. Guiracocha y Tenezaca (2014) sostiene que un 7,5% de los sujetos pasivos evaluados en su estudio creen en la existencia de irregularidades administrativas por parte de estas instituciones, y el 6,5% opina que la entidad municipal hace mal uso de los ingresos por este impuesto, como el gasto en obras no prioritarias, este conjunto de contribuyentes supone una gestión municipal deficiente, de manera que se genera una desconfianza en el pago patentes al gobierno local.

El pago de impuestos es esencial para la administración territorial ya que de esto depende la ejecución de obras públicas en beneficio del colectivo social, no obstante, en una democracia, “cobrar impuestos en un nivel congruente con las exigencias del gasto por parte de la ciudadanía, no es fácil, el ciudadano no percibe directamente los beneficios del gasto, pero sí percibe el costo directo de pagar impuestos” (Cabezas *et al.*, 2018, p.59). Es muy importante que los municipios “establezcan una base de imposición fiscal razonable, de acuerdo a las necesidades de los mismos y al desarrollo que tengan en cuanto a las actividades económicas desplegadas en su ámbito territorial para cumplir con parte de las obligaciones del Estado” (Acosta, 2020, p.73).

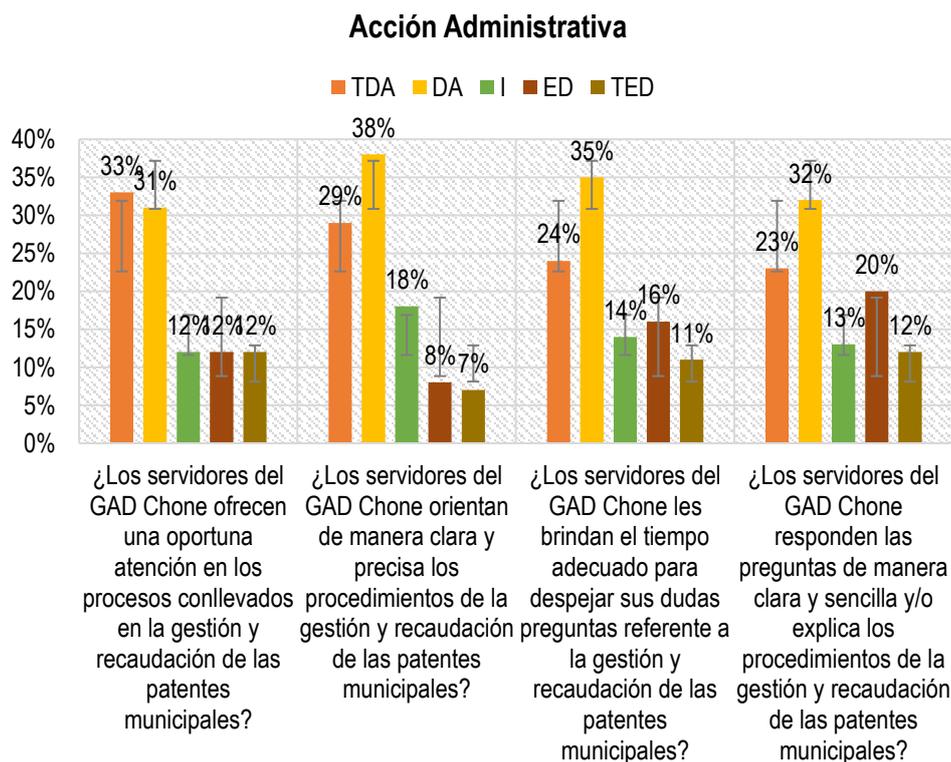


Figura 6. Dimensión de Acción administrativa

En la presente instancia la figura 6 muestra los resultados de la dimensión de Acción administrativa, se indagó si los servidores del GAD Chone ofrecen una oportuna atención en los procesos conllevados en la gestión y recaudación de las patentes municipales, el 64% manifiesta que su atención es adecuada frente al 24% que niega esta afirmación, adicional el 12% de encuestados desconocen si el trato por parte de los servidores es el pertinente.

Continuando el hilo de la presente dimensión en lo referido a las actividades donde los servidores del GAD Chone orientan de manera clara y precisa los procedimientos de la gestión y recaudación de las patentes municipales, el 67% perteneciente a las variables positivas afirma que esta se desarrolla de forma óptima ante el 15% para las escalas negativas que desestima estas afirmaciones, el 18% complementario pertenece a los encuestados que desconocen de la manera en la que se explican estos procedimientos.

Al respecto del tiempo brindado por los servidores del GAD Chone para despejar dudas y preguntas referente a la gestión y recaudación de las patentes municipales, el 59% manifiesta que el tiempo es adecuado frente al 27% que se antepone a la presente afirmación, adicional el 14% de los encuestados mantienen una

perspectiva indecisa en el presente aspecto. En aditamento, se investigó la forma en que los servidores del GAD Chone responden las preguntas y/o explican los procedimientos de la gestión y recaudación de las patentes municipales, con el 55% que afirma recibir explicaciones de manera clara y sencilla ante el 32% que desestima la presente afirmación, a su vez, el 13% de encuestados expresan indecisión en el parámetro investigado.

El accionar de los servidores públicos ciertas veces se ven influenciados por el tipo de gestiones que desarrolla la institución, a partir de los resultados expuestos se determina que los servidores cumplen medianamente con las exigencias del usuario en cuanto al servicio de patentes municipales, generalmente los servicios de recaudación en los gobiernos municipales se desarrollan de manera óptima, como medida de atraer a contribuyentes a cancelar sus pagos.

Como muestra, en la investigación de Villa (2014) el 28% de contribuyentes dijo no estar satisfecho y el 72% dijo si estar satisfecho con el tiempo de espera, mostrando que la gestión en ventanillas es idónea a la hora de pagar los tributos, así mismo se siente a gusto en las oficinas de atención, en un 80%, ante el 20% dijo no sentirse a gusto. Por su parte Burgos y Gilces (2018) muestran que el 80% de los contribuyentes se sienten satisfechos con los servicios de los departamentos adscritos a tributos de gobierno municipal evaluados, puesto que los atienden y solventan consultas sobre el valor a pagar y el proceso de pago generando.

El servidor público tiene la noción de servir a los usuarios en los distintos requerimientos a través de los recursos que les proporciona la administración pública, y por ende tiene obligaciones como lo estipulado en el artículo 22 literal a de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2010) donde se establece que deben “cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades”.

Comunicación y capacitación

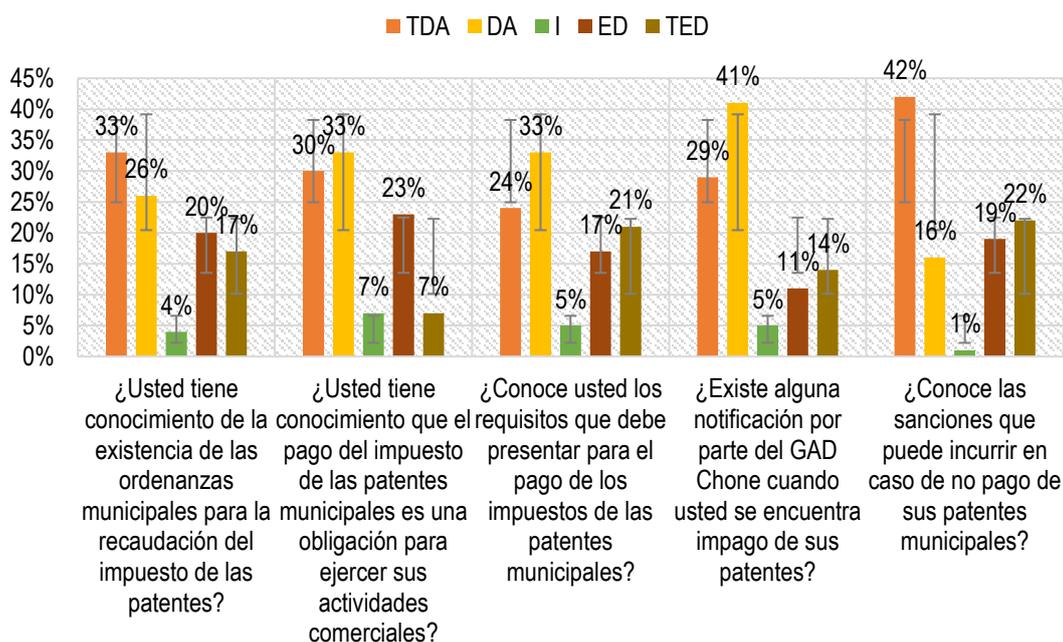


Figura 7. Dimensión de Comunicación y Capacitación

En este apartado se analiza los resultados de la dimensión de Comunicación y Capacitación presentados en la figura 7, se evaluaron parámetros como el conocimiento de los contribuyentes referente a la existencia de ordenanzas municipales para la recaudación del impuesto de las patentes, con el 59% de conocimiento y 37% de desconocimiento, adicional existe 4% de indecisión respecto a la existencia de estas ordenanzas dispuestas por los GADs.

En otra instancia se preguntó a los contribuyentes si tenían conocimiento que el pago del impuesto de las patentes municipales es una obligación para ejercer sus actividades comerciales, el 63% correspondientes a escalas positivas afirma conocer esta disposición frente al 30% de escalas negativas que la desconoce, además el 7% muestra indecisión sobre la reglamentación del pago de patentes.

La razón de desconocer las ordenanzas que emplean los gobiernos municipales para el cobro de patentes municipales, genera que los contribuyentes desconozcan que esta es una ubicación contraída por ejercer actividades económicas. Esto lo corroboran estudios como el de Guarco (2016) donde el desconocimiento de la existencia de ordenanzas municipales para el cobro de patentes ha generado el 48.62% de conocimiento medio y con un 25.18% de conocimiento bajo mientras que solo el 26.18% tienen un de conocimiento alto referente a la obligaciones

contraídas, resultados similares los tiene Sani (2022) donde 46.7% los contribuyentes no tiene conocimiento de las ordenanzas ni la obligatoriedad de estas antes sus actividades comerciales.

La socialización de cambios o medidas tomadas por la administración pública debe ser socializada hacia el colectivo social, puesto que es una posición imprescindible para lograr una gobernabilidad democrática, así también en el artículo 4 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2010) se faculta como derecho “el libre acceso de la ciudadanía a la información pública, en el marco de los principios de responsabilidad y ética pública establecidos en la Constitución y la ley, sin censura previa”.

En cuanto al conocimiento de requisitos que deben presentar los contribuyentes para el pago de los impuestos de las patentes municipales, el 57% de escalas positivas, afirma conocer el procedimiento a seguir ante el 38% que lo desconoce, no obstante, 5% muestra indecisión en los procedimientos de requisitos del pago de patentes. Se evidencia que existe un nivel medio de conocimiento de los requisitos necesarios para el registro de patentes, esto puede derivarse por problemas de atención al usuario por parte de los servidores o por la falta de procedimientos propios de la gestión de las patentes municipales.

Un ejemplo de esto es lo determinado por Estévez y Arciniegas (2020) donde existe más del 50% de conocimiento de los requisitos necesarios para el registro de este tributo al existir un manual de procedimientos en el gobierno municipal intervenido, en cual se describe los requisitos y que actividades se debe realizar para los diferentes trámites de determinación de las patentes municipales. Según Villegas *et al.* (2019) el desconocimiento tributario existente en la ciudadanía, propende a que desconozcan cuáles son sus derechos y obligaciones con el estado. Desde estas premisas, la administración pública y los entes encargados en los tributos nacionales deben fomentar una cultura tributaria en el colectivo social a través de mecanismos educativos.

Otro aspecto investigado fue sobre las notificaciones por parte del GAD Chone cuando usted se encuentra impago de sus patentes, donde el 58% de los encuestados expresa que, si se realizan estas notificaciones, ante el 41% que se

antepone a esta afirmación, adicional existe el 5% de indecisión al desconocer qué tipo de notificaciones les entregan.

Resultados similares se evidencian en la evaluación de Villacis (2018) donde el 52% de los contribuyentes asegura que nunca notifican acerca de las obligaciones impagas, el 15% dice que a veces se les notifica, el 12% dice que casi nunca les informan, el 10% dice que casi siempre les informan, y el 10% restante afirma que siempre son notificados que tienen obligaciones por pagar con respecto a este impuesto. Según lo dispuesto en el artículo 31 de la Ordenanza de Patentes Municipales del GAD Chone (2020), “el Órgano Instructor emitirá el acto administrativo de inicio del procedimiento sancionador y dispondrá notificar con todo lo actuado al petitionerario, denunciante y al supuesto infractor”.

Como último parámetro indagado en esta dimensión, se investigó el conocimiento de los contribuyentes ante las sanciones que puede incurrir en caso de no pago de sus patentes municipales con el 58% de conocimiento y el 41% de desconocimiento, mediante la normativa legal vigente y Ordenanza Municipal el sujeto activo puede emplear sanciones e infracciones al sujeto pasivo. El nivel de desconocimiento del pago de multas por encontrarse impago del tributo de patentes municipales se da generalmente en contribuyentes que cancelan a tiempo sus pagos o conoce de las directrices de las ordenanzas municipales.

Sani (2022) expresa en su estudio que el 43.5% de los contribuyentes evaluados han mantenidos multas por mantenerse impagos de este tributo, y el 56.5% opinaron que no han tenido multas por estos motivos, considerando que el conocimiento de las multas o sanciones por patentes municipales se deriva de las notificaciones que les hacen los gobiernos municipales y mas no por el grado de conocimiento de las ordenanzas. De la misma manera lo reitera Villacis (2018) donde existe un nivel de conocimiento de la aplicación de multas en un 61%, valor que tiene relación al número de contribuyentes con multas aplicadas.

Ante esto es preciso mencionar que el artículo 30 de la Ordenanza de Patentes Municipales del GAD Chone (2020) establece que “las infracciones serán sustanciadas por la Comisaría Municipal como Órgano Instructor, y resueltas por la Dirección Financiera como órgano sancionador”. A su vez en el artículo 33 de la

misma ordenanza se estipula que “las infracciones a la presente Ordenanza serán sancionadas de acuerdo a su gravedad”.

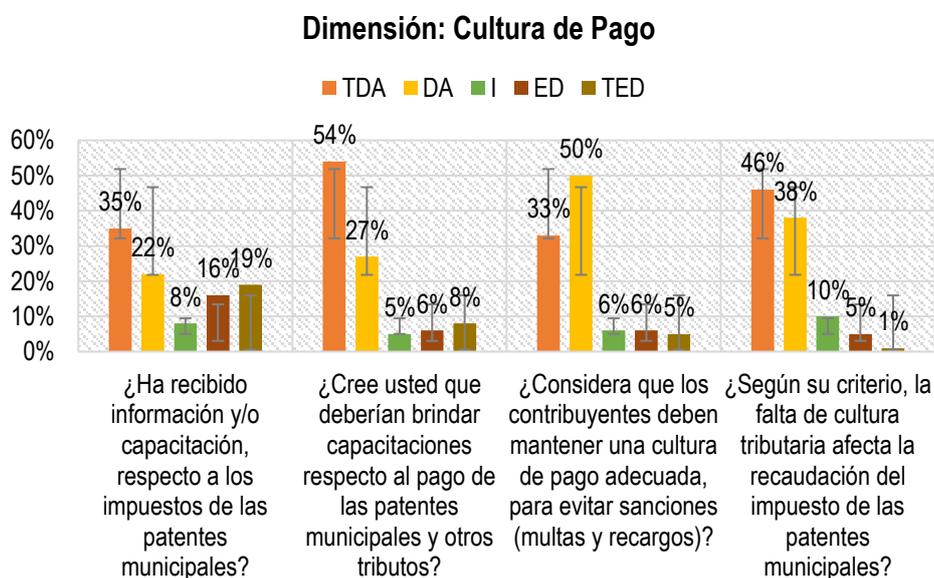


Figura 8. Dimensión de Cultura de Pago.

Los resultados de la dimensión de Cultura de pago se muestran en la presente figura 8, donde se investigó si han recibido información y/o capacitación, respecto a los impuestos de las patentes municipales, el 57% de las escalas positivas expresaron que, si las reciben, mientras que el 35% de desestima esta afirmación, adicionalmente el 8% de los contribuyentes se encuentran indecisos referente al parámetro tratado. Por otro lado, se preguntó si creen que deberían brindar capacitaciones respecto al pago de las patentes municipales y otros tributos, el 81% de las escalas positivas expresan que son necesarias estas capacitaciones ante el 14% de las escalas negativas que piensas que no son adecuadas, además, el 5% de contribuyentes se encuentran indecisos frente a esta postura.

Es esencial que los contribuyentes de todo tipo de tributos mantenga una educación continua en cultura tributaria, ya que de esto depende que creen conciencia de cumplir con sus obligaciones contraídas, no obstante el nivel de conocimientos en cultura tributaria no es satisfactoria, en los resultados anteriores pudimos observar valores porcentuales medios ante este cuestionamiento, mismo que se asemejan a los resultados obtenidos por Chávez (2015) donde solo el 35% de los contribuyentes conocen el significado de Cultura Tributaria y el 65% no, razón por la cual en su mayoría desconocen sobre impuestos y sus obligaciones.

Guiracocha y Tenezaca (2014) mencionan que independientemente que paguen o no a tiempo los contribuyentes el concepto de patentes municipales, existe de forma evidente un porcentaje de cultura tributaria muy deficiente, con un 67,3% de desconocimiento en su área de estudio. El conocimiento en temas tributarios es necesario para el desarrollo de una sociedad comprometida, el capacitar a las personas “toma valor por la necesidad de crear una cultura tributaria busca lograr inculcar la importancia de los aspectos de la tributación para que las personas sean capaces de cumplir con sus deberes fiscales e identificar sus derechos” (Gonzales *et al.*, 2020, p 134).

Otro parámetro evaluado fue la consideración del contribuyente en mantener una cultura de pago adecuada, para evitar sanciones (multas y recargos) donde el 83% de los encuestados manifestó que, si es necesario, en contraparte el 11% piensa lo contrario, adicionalmente el 6% se muestra indeciso ante la presente postura. Según la postura de Gonzales *et al.* (2020) la cultura tributaria es importante “para el fortalecimiento social y económico, pero existen limitantes debido a los desconocimientos que tienen las personas naturales sobre sus obligaciones lo que genera que estén expuestos a sanciones ante la inadecuada práctica tributaria” (p.137).

Por su parte, según el criterio del contribuyente la falta de cultura tributaria afecta la recaudación del impuesto de las patentes municipales, con el 84% de las escalas positivas con una contraparte del 6% perteneciente a las escalas negativas. Adicionalmente el 10% de los encuestados tiene indecisión de pensamiento o criterio sobre los parámetros intervenidos. Desde la perspectiva de Ponce *et al.* (2018) los contribuyentes deben “tener una obligación tributaria constante en el tiempo y esto genera una cultura tributaria en la sociedad, esta cultura tributaria va a depender de las políticas del Estado para redistribuir estos ingresos en mejorar muchos aspectos de los gastos públicos” (p.311).

Conjuntamente, mediante el número de patentes registradas en el GAD Chone segmentada por actividades, se realizó un contraste con la información de registro de contribuyentes del cantón Chone en el Servicios de Rentas Internas (SRI), a fin de corroborar si el número de actividades eran concordantes con el registro de la institución objeto de estudio, y verificar el porcentaje de contribuyentes que no

cumplen con su derecho como tenedor de actividades sujetas a registro de patentes municipales. El contraste de la información explicada se detalla en la siguiente (tabla 12)

Tabla 12. Contraste de registro de patentes del GAD Chone y Actividades inscritas en el SRI.

Actividades Registradas	Patentes Registradas GAD Chone (2022)	Actividades Inscritas en el SRI (2022)	Porcentaje de registro de patentes en GAD, ante los datos del SRI
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas.	293	538	54%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social.	143	464	31%
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio.	10	111	9%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo.	19	195	10%
Actividades financieras y de seguros.	25	-----	-----
Actividades inmobiliarias.	210	319	66%
Actividades profesionales, científicas y técnicas.	1060	1128	94%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria.	3	48	6%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.	396	4052	10%
Artes, entretenimiento y recreación.	302	-----	-----
Bajo relación de dependencia sector privado	0	1	0%
Bajo relación de dependencia sector público	1	15	7%
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas.	132	4385	3%
Construcción.	120	227	53%
Distribución de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento.	31	-----	-----
Enseñanza.	19	374	5%
Industrias manufactureras.	137	1009	14%
Información y comunicación.	58	107	54%
Otras actividades de servicios.	2900		
Sin actividad económica – CIU	22	43	51%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado.	11	-----	-----
Transporte y almacenamiento.	1270	-----	-----
Total, Actividades Inscritas	7162	15307	47%

Fuente: Coordinación de rentas del Gad chone y Base de datos de carácter público del SRI

Nota: Los datos del registro de patentes dentro del GAD Chone y de actividades del SRI se derivan de los últimos 5 años del ejercicio de los contribuyentes de ambas instituciones. Los valores faltantes (-----) proceden de actividades que no concuerdan con los registros del SRI, por lo que se omitieron dichos registros. Cabe recalcar que estas inconsistencias se desarrollan por actividades inscritas en sus bases de datos con otros nombres, así también, surgen por el cierre del Registro Único de Contribuyente (RUC), sin embargo, aún se contabilizan en dentro de los registros de patentes del GAD Chone.

Analizada la información, de acuerdo a los datos presentes en la (tabla 3) el GAD Chone ha gestionado el cobro de 7.162 patentes a la fecha, no obstante de acuerdo a las bases públicas del SRI, en el cantón Chone en la actualidad existen 15,307 actividades, existiendo una brecha de 8.145 contribuyentes que están ejerciendo su actividad económica y no están pagando su obligación, donde del total de las actividades registradas en el SRI sólo el 55% cumple con sus compromisos comerciales de patentes municipales.

Estas diferencias en los registros de actividades económicas dentro del GAD Chone, pudiesen ocasionar perjuicios financieros anuales, tomando en referencia el valor mínimo de pago de patentes municipales (\$15) por el número de registros existentes, la institución percibe \$107.430 anual, al contrario, en referencia al número de actividades económicas inscritas en el SRI, el GAD Chone obtendría \$229.605, existiendo una pérdida de ingresos a la institución de \$122.175

4.3. DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE MEJORA A LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO DE PATENTES MUNICIPALES DEL GAD CHONE

Posterior del análisis de la evaluación aplicada a los contribuyentes de patentes municipales del GAD Chone, se procedió a determinar las principales deficiencias encontradas en las diferentes dimensiones e indicadores planteados a través de una matriz de análisis de deficiencias (Tabla 13), razón específica para plasmar acciones correctivas por medio de un plan de mejoras (Tabla 14):

Tabla 13. Matriz de análisis de deficiencias.

Indicadores	Valor positivo actual del indicador	Meta del indicador	Problemáticas Generales	Factores desencadenantes de las problemáticas	Observaciones del constructo de la entrevista
¿Considera usted que recibe una atención ágil y oportuna en las ventanillas de recaudación del GAD-Chone?	28%	95 al 100%	Deficiencia en la atención ágil y oportuna de los servidores en las ventanillas de recaudación del GAD-Chone	Falta de personal de apoyo, incumplimiento en pagos de horas extras por carga laboral, Inconsistencias tecnológicas dentro del sistema integral Cabildo, Inadecuado espacio físico para el desarrollo de las actividades. Presencia de riesgos ergonómicos y de inseguridad.	Los factores estipulados fueron tomados desde las perspectivas de los directores entrevistados dentro de la institución

¿El GAD-Chone pone a disposición de los ciudadanos facilidades para efectuar el pago correspondiente a las patentes municipales?	57%	90 al 95%	Desconocimiento de las facilidades para efectuar el pago correspondiente a las patentes municipales	No se cubre con la socialización de parámetros relacionados con la gestión de patentes municipales a todos los contribuyentes, Falta de presupuesto para acciones publicitarias en relación a las patentes municipales	Pese existir medios de comunicación, plataformas digitales donde se socializan parámetros relacionados a la gestión de las patentes municipales, no se logra cubrir la totalidad de los contribuyentes
¿Cree usted que el desconocimiento y cambios constantes en las ordenanzas municipales son causantes del incumplimiento del pago de las patentes municipales?	61%	80 al 95%	Desconocimiento de modificaciones en las ordenanzas municipales	No se cubre con la socialización de parámetros relacionados con la gestión de patentes municipales a todos los contribuyentes y obligaciones contraídas, Falta de presupuesto para acciones publicitarias en relación a las patentes municipales	Preexistencia del alcance de la socialización de parámetros relacionados a los contribuyentes
¿Los servidores del GAD Chone responden las preguntas de manera clara y sencilla y/o explica los procedimientos de la gestión y recaudación de las patentes municipales?	55%	95 al 100%	Deficiente atención de los servidores del GAD Chone al responder las preguntas de los contribuyentes referente a los procedimientos de la gestión y recaudación de las patentes municipales.	Falta de retroalimentación de los servidores públicos en procedimientos de la gestión y recaudación de patentes municipales, Inexistencia de procesos establecidos de la gestión y recaudación de patentes municipales	No se evidencian procesos establecidos dentro de los departamentos involucrados en la gestión de las patentes municipales
¿Usted tiene conocimiento de la existencia de las ordenanzas municipales para la recaudación del impuesto de las patentes?	59%	90 al 95%	Desconocimiento por parte de los contribuyentes sobre la existencia de las ordenanzas municipales establecidas para la recaudación del impuesto de las patentes.	Desconocimiento de la normativa legal vigente para las patentes municipales, No se cubre con la socialización de parámetros relacionados con la gestión de patentes municipales a todos los contribuyentes	Preexistencia del alcance de la socialización de parámetros relacionados a los contribuyentes
¿Conoce usted los requisitos que debe presentar para el pago de los impuestos de las patentes municipales?	57%	95 al 100%	Desconocimiento de los requisitos que debe presentar los contribuyentes para el pago de los impuestos de las patentes municipales	Falta de retroalimentación de los servidores públicos en procedimientos de la gestión y recaudación de patentes municipales, Inexistencia de procesos establecidos de la gestión y recaudación de patentes municipales	No se evidencian procesos establecidos dentro de los departamentos involucrados en la gestión de las patentes municipales

<p>P4-Comente sobre la recaudación de los últimos cinco años en relación a las patentes municipales, y su cumplimiento respecto a las metas anuales y niveles de morosidad.</p>	76%	90% al 95%	<p>Existen niveles bajos de incumplimiento en los porcentajes anuales establecidos en relación al pago de patentes municipales.</p>	<p>Falta de estrategias para la recuperación de cartera vencida.</p>	<p>De los 7162 patentes registradas en el GAD Chone, se evidencia el cumplimiento de 5490 patentes con cumplimiento de pago.</p>
<p>Análisis de registro de actividades económicas.</p>	47%	95 al 98%	<p>Registro de patentes del GAD Chone no concuerdan con la base públicas del SRI por actividades económicas dentro del cantón Chone</p>	<p>Inconsistencia en la base de datos de registros de patentes municipales, Falta de gestión Interinstitucional.</p>	<p>De las 15307 actividades económicas del cantón Chone registradas en el SRI, el GAD Chone solo tiene inscritas 7162 patentes municipales.</p>



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

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**PLAN DE MEJORAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA
GESTIÓN DE PATENTES MUNICIPALES, Y SU INCIDENCIA
RECAUDATORIA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE.**

AUTORES:

**ROSA YAMILETH GARCÍA BRAVO
JONATHAN XAVIER VALENCIA ZAMBRANO**

TUTOR:

ECON. JOSÉ FERNANDO MEJÍA LOOR

CALCETA, SEPTIEMBRE 2022

INTRODUCCIÓN

Toda institución pública debe tener observancia de los servicios que prestan a sus usuarios, es por esto que se deben emplear evaluaciones que permitan detectar las principales problemáticas que afecte a la gestión administrativa y la perspectiva del servicio ante el usuario. El presente plan de mejoras surgió a partir de la evaluación aplicada a los contribuyentes de patentes municipales donde se detectaron inconsistencias analizadas en el (Anexo 1) que requieren de la aplicación de acciones correctivas para su mejoramiento.

A su vez, se pretende que esta herramienta sirva como punto de partida y direccionamiento a los departamentos involucrados dentro del GAD Chone en las gestiones de las patentes municipales a través de los procedimientos y actividades establecidas en el presente plan, enfocadas a la mejora cada una de las problemáticas encontradas

El desarrollo del presente plan de mejoras permitirá identificar las principales causas que incitan las debilidades detectadas dentro de la gestión de patentes municipales del GAD Chone, así también, permite plantear las acciones de mejora a aplicar, verificar su viabilidad y el establecimiento de las prioridades en cuanto a líneas de actuación del mismo. El plan de mejoras se distribuye a partir de las dimensiones con deficiencias detectadas, con parámetros como sus planes de acción y actividades, indicadores de logros y su valor actual, metas tiempo de aplicación, medios de verificación, recursos y responsables.

Mediante el análisis de la información obtenida a través de los instrumentos de evaluación, se detectaron deficiencias existentes en la atención oportuna y ágil, capacitación al personal, socialización y difusión de información a los contribuyentes por patentes municipales y gestión de cobro, mismas que estarán plasmadas en el siguiente plan de mejoras.

OBJETIVO

Proponer acciones correctivas de mejora que propendan el mejoramiento continuo de la gestión de patentes municipales, y su incidencia recaudatoria del gobierno autónomo descentralizado del cantón Chone.

RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN

Dirección General, Dirección Jurídica, Dirección Financiera, Coordinación de Rentas y Tesorería del gobierno autónomo descentralizado del cantón Chone.

RECURSOS NECESARIOS PARA SU APLICACIÓN

Tabla 14. Recursos necesarios para la aplicación del plan de mejoras

Tipo de recursos	Justificación
Humano	Representa a toda persona que componen de gestión de patentes municipales, y su incidencia recaudatoria del gobierno autónomo descentralizado del cantón Chone.
Financieros	En este tipo de recurso resalta todos los costos necesarios, para ejecutar la implementación del plan de acción.
Tecnológicos:	Recursos y herramientas tecnológicas, programas y plataformas utilizadas

ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN

Tabla 15. Actividades propuestas como acciones correctivas de mejora.

	Redistribuir personal de tesorería en temporadas de mayor afluencia de contribuyentes a cancelar sus obligaciones.
	Socializar los medios alternativos de pagos de tributos
	Actualizar los sistemas integrados en la recaudación de tributos.
	Dotar de espacios y muebles adecuados para el ejercicio de las funciones de los servidores, para evitar la presencia de riesgos ergonómicos y físicos.
	Retroalimentación a los servidores para analizar los procedimientos más adecuados en la gestión de las patentes municipales.
	Promover el nivel de cumplimiento de calidad para lograr metas propuestas.
	Elaboración de un Manual de Procesos para la gestión de patentes municipales. (con revisión periódica).
	Capacitación sobre manejo de asertividad.
	Definir presupuesto para socialización y publicidad.
	Seleccionar los canales de publicidad como folletos informativos, medios digitales, prensa radial y escrita, para proveer información a los contribuyentes en relación a las patentes municipales
	Sociabilizar las facilidades de pago brindadas por GAD-Chone, por los canales seleccionados
Actividades del plan de acción	Socializar la reglamentación interna de la ordenanza municipal y parámetros de la normativa legal vigente en relación a las patentes municipales, por los canales seleccionados
	Socialización a los contribuyentes sobre los requisitos para el pago de patentes municipales, por los canales seleccionados.
	Reformar la ordenanza del impuesto a las patentes municipales para la mejora de la gestión del cobro.
	Elaborar flujos de procesos para el pago de impuesto patente.
	Depuración y recuperación de la cartera vencida.
	Instaurar incentivos en el cumplimiento de pago del impuesto de patente.
	Notificar dentro del plazo establecido el pago de patentes municipales
	Notificar el incumplimiento del pago del impuesto del pago de las patentes municipales.
	Aplicación de juicio de coactivas en contribuyentes que se mantienen impagos del pago de patentes municipales.
	Validar, clasificar y actualizar de la base de datos de los contribuyentes que mantienen y no mantienen obligaciones por concepto de patentes municipales.
	Previo al cobro de patentes municipales anuales, constatar la base de datos públicos del SRI en cuanto a actividades económicas dentro del cantón Chone
	Emplear estrategias de persuasión, a los contribuyentes que incumplen con la inscripción y pago de las patentes municipales.
	Actualizar la base de datos del registro de patentes municipales.

METAS A ALCANZAR EN LA APLICACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS

Tabla 16. Metas a conseguir con la aplicación del plan de mejoras

Metas a lograr en el plan de mejoras.	Rotar el 50% personal paulatinamente en el cobro de patentes municipales, para el logro de atención al usuario de forma eficiente y ágil.
	Aumentar en un 30% la socialización de los medios alternativos del pago, para el logro de un 90% de contribuyentes informados
	Actualizar los paquetes informáticos de uso de la gestión y cobro de las patentes municipales en un 70% durante el año 2022
	Acondicionar las áreas laborales en un 70%, para evitar riesgos ergonómicos e insatisfacción laboral en un 90%
	Capacitar a los servidores públicos en su totalidad, para mejorar la atención al usuario en un 90%
	Asignar metas laborales a los servidores y rotarlas en un 40%, para el cumplimiento de las mismas en un 95%
	Gestionar la totalidad de los procesos de la gestión y cobro de patentes municipales mediante el manual de procesos desarrollado, para agilizar los tiempos de ejecución del servicio en un 95%
	Capacitar a los servidores públicos en su totalidad, para mejorar la asertividad en la entrega del servicio en un 90%
	Gestionar un aumento del presupuesto en un 30%, para mejorar temas de socialización y publicidad en un 90%
	Aumentar los medios de difusión de temas relacionados a patentes municipales un 30%, para lograr que un 90% de usuarios se informen de temas relacionados a las patentes municipales.
	Aumentar el número de publicaciones en un 30% para lograr socializar en un 90% las facilidades de pago brindadas.
	Aumentar el número de publicaciones en un 30% para lograr socializar en un 90% la reglamentación interna de la ordenanza municipal y parámetros de la normativa legal vigente en relación a las patentes municipales,
	Aumentar el número de publicaciones en un 30% para lograr socializar en un 90% sobre los requisitos para el pago de patentes municipales.
	Reformar aspectos necesarios en las ordenanzas municipales referente a las patentes municipales, para lograr una mejora del 95% en la gestión del cobro
	Adoptar los flujos de procesos para la gestión del cobro, para la mejora de la recuperación de la cartera vencida en un 95%
	Actualizar la totalidad de los registros de patentes municipales, para determinar el nivel de incumplimiento de pago y emplear estrategias de cobro que permitan obtener el 95% de cumplimiento pago por parte de los contribuyentes.
	Aumentar nuevas estrategias en un 20%, para el logro de cumplimiento de pago del 95%
	Incrementar el número de notificaciones dentro del plazo de pago en un 20% %, para el logro de cumplimiento de pago del 95%
	Incrementar el número de notificaciones dentro del plazo de pago en un 20% %, para el logro de cumplimiento de pago del 95%
	Extender el número de juicios al 26% de contribuyentes impagos, para una recuperación de la cartera vencida en un 95%
Actualizar en su totalidad los registros de patentes municipales, de contribuyentes pagos e impagos.	
Revisar la totalidad de la base de datos de actividades económicas mantenidas por el SRI, para identificar aquellos contribuyentes que no cumplen con sus obligaciones con el GAD Chone.	
Aplicar estrategias de persuasión en un 50%, para el logro de inscripción y cumplimiento de pagos del 97% para parte de los contribuyentes.	
Actualizar la totalidad de la base de registros de patentes municipales mediante la información de actividades económicas del SRI.	

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

La patente municipal es un impuesto a través del cual cada municipio regula y controla la actividad económica existente en su respectiva jurisdicción territorial, como se tenía previsto en la investigación del análisis de la gestión de patentes municipales y su incidencia recaudatoria en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone, se concluye lo siguiente:

En la determinación de la situación actual de la gestión de las patentes municipales del GAD Chone, se descubrieron inconsistencias como la falta de procesos establecidos para la ejecución de la gestión administrativa y recaudatoria del impuesto de patentes municipales. De la misma manera se detectaron niveles de incumplimiento en el pago de patentes, dado que en los últimos cinco años existe un porcentaje promedio anual del 76% de cumplimiento, ante el 24% promedio de morosidad, valores incumplidos generalmente por malestares debido a valores altos, generados en función de la contabilidad de los contribuyentes y la poca cultura tributaria presente en estos personajes.

En la identificación de los problemas presentados en el proceso de la gestión recaudatoria de las patentes municipales, se evidenció que no existe una atención oportuna y ágil por parte de los servidores hacia los usuarios, por lo se requiere de capacitación del personal, debido a la improcedente atención en procedimientos de la gestión y recaudación de las patentes municipales, en cuanto a la socialización y difusión de información relacionada a estas gestiones, existe desconocimiento por parte de los contribuyentes en temas de las facilidades pago, cambio en ordenanzas y requisitos para cumplir con las obligaciones contraídas por concepto de patentes municipales.

Conjuntamente se evidencia problemáticas en la gestión de registro de patentes, puesto que la base de datos que mantiene el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone de los últimos 5 años, no guarda correspondencia con los registros públicos del Servicio de Rentas Internas en cuanto al número de Registros Único de Contribuyentes por actividades económicas. A partir de la identificación

de las problemáticas detectadas mediante los instrumentos de evaluación se planteó el diseño de una propuesta de mejora, con acciones y actividades correctivas para el fortalecimiento de la gestión de recaudación del impuesto a las patentes municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone.

5.2. RECOMENDACIONES

Que el GAD del cantón Chone y los departamentos involucrados de la gestión de patentes municipales, deben plantear la elaboración de procesos de esta gestión para agilizar los tiempos de ejecución del servicio, así también en hacer énfasis en la aplicación de estrategias de cobro que permitan disminuir los niveles de morosidad y la recuperación de la cartera vencida.

Que la institución debe dar prioridad a la ejecución de evaluaciones habituales concernientes a la gestión de patentes municipales y su función recaudatoria, como medida de detención de factores que faculten problemas generales e inhiban la capacidad de gestión. Conjuntamente, previo al cobro de patentes municipales se debe validar la base de datos de registro de contribuyentes constatando la información de acceso público del Servicio de Rentas Interna en cuanto a actividades económicas dentro del cantón Chone, para emplear estrategias de persuasión, a los contribuyentes que incumplen con la inscripción y pago de las patentes municipales.

Que las acciones y actividades correctivas establecidas en el plan de mejoras sirvan de directriz al GAD del cantón Chone y los departamentos involucrados para el mejoramiento de las inconsistencias detectadas en el presente estudio en relación a la gestión de patentes municipales y su función recaudatoria.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J. (2020). *Análisis del impuesto de patente municipal de acuerdo con sus aspectos esenciales contenidos en su hecho generador*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7775>
- Agostini, C., & Jorratt, M. (2017). *Consensos y conflictos en la política tributaria de América Latina*. Santiago: CEPAL, LC/PUB.2017/5-P, 229-251. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/43867>
- Alonso, C., Arboleda, A., Rivera, A., Mora, D., Tarazona, R., y Ordoñez, P. (2017). Técnicas de investigación cualitativa de mercados aplicadas al consumidor de fruta en fresco. *Estudios Gerenciales*, 33(145), 412-420. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21254609011>
- Ayala, S., Zaruma, M., & Barragán, H. (2017). Origen y destino de recursos del presupuesto de los GADs Municipales: estudio del Cantón Morona. *Revista Killkana Sociales*. 1(3)- <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6297489.pdf>
- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación*. (3a. ed.). http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Baque, E., Salazar, G., y Jaime, M. (2019). Gestión organizacional para el apoyo contable fiscal como aporte en la recuperación de tributos. *Avances*, 22(1), 51-63. <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/507>
- Burgos, Y., y Gilces, K. (2018). *Diseño de un modelo de gestión para la disminución de la cartera morosa en impuestos del municipio de Ventanas*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/37544>
- Cabezas, D., Andrade, E., y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Sangolquí, Ecuador. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Campos, G., Guanaquiza, P., Uriguen, P.; y Vega, J. (2021). Estructura tributaria, impacto en el crecimiento económico del Ecuador: análisis econométrico del periodo 2010- 2019. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 8(2), 40-47. DOI: 10.26423/rctu.v8i2.561
- Caro, J. (2020). Los modelos de tributación en Latinoamérica y su incidencia en la desigualdad. *Revista Científica General José María Córdova*, 18(31), 675-706. <http://dx.doi.org/10.21830/19006586.583>

- Chávez, A. (2015). *La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pastaza*. [Tesis de Postgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/20337>
- Chávez, M., Castelo, Á., y Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables). Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 5(18), 16-29. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración Empresarial*. México: Interamericana Editores S.A.
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización [COOTAD]. (19 de octubre de 2010). Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. Art 547, 549. <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas. (2010). Oficio No. T.5458-SNJ-10-1558. https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_plani.pdf
- Código Tributario. (2018). Registro Oficial Suplemento 38 de 14-jun.-2005. Quito: Estado: Reformado. <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-litera-a2/CODIGO%20TRIBUTARIO.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de octubre de 2008). Registro Oficial 449. Obtenido de Biblioteca Digital de la Defensoría Pública del Ecuador: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Córdova, E., Narváez, C., y Erazo, J. (2020). Análisis de la recaudación de Patentes Municipales y plan de mejora para el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural del Cantón Cañar. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 6(1). <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/download/1147/pdf>.
- Cortez, C y Escudero, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Cruz, A. (2018). *Factores que determinan la incobrabilidad de la Cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Paján durante el período 2015 - 2016 y propuesta para reducir la cantidad de deudores*. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11694/1/T-UCSG-POS-MAE-195.pdf>

- Estévez, A y Arciniegas, O. (2020). *Análisis de la brecha fiscal del impuesto a la patente municipal en el Ilustre Municipio de Ibarra*. [Tesis de Pregrado, Universidad Regional Autónoma de Los Andes]. Repositorio Institucional. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/11173>
- Fernández, M., y Jaramillo, N. (2017). *Los tributos y su aporte al presupuesto general del Estado, un análisis comparativo en la República del Ecuador. Períodos 2013 - 2014 – 2015*. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Machala]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/8610>
- Garzón, M., Ahmed, A. R., y Peñaherrera, J. (2018). El sistema tributario y su impacto en la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador. *Uniandes Episteme: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5(1), 38-53. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756345>
- Girao, A. (2020). Capacidad de Gestión Administrativa de los Municipios Peruanos: Estudio Comparado de Seis Municipios de la Región Ica. *Revista Portuguesa de Ciência Política* 13, 107–120. <https://doi.org/10.33167/2184-2078.rpcp2020.13/pp.107-120>
- González, D., Tartabull, Y., y Barzola, K. (2020). Propuesta de un plan de capacitación para consolidar la cultura tributaria en la ciudad de Guayaquil. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(2), 131-137. <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/278/310>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad* 12(4), p 32-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000400032
- Guarco, J. (2016). *El proceso de recaudación de las patentes municipales y su impacto en el presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba durante el período 2014*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Institucional. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/1493>
- Guiachetti, B. (2019). Desafíos Tributarios de la Economía Digital: Análisis comparado y situación nacional. [Tesis de Pregrado, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/173092/Desafios-tributarios-de-la-economia-digital-analisis-comparado-y-situacion-nacional.pdf?sequence=1>
- Guiracocha, E., y Tenezaca, N. (2014). *Análisis del proceso de recaudación, impacto presupuestario y propuesta de mejoramiento de la aplicación del Impuesto de Patentes Municipales en el “GAD Municipal de Azogues” de la ciudad de Azogues, provincia del Cañar, años 2011-2012*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/20327>

- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A y Moreno, A. (2018). Metodología de la investigación científica. *3Ciencias*. <http://dx.doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>
- Hernández, O y Lopera, R. (2018). Metodología de la investigación, una alternativa Pascualina. Fondo Editorial Pascual Bravo. Medellín, Colombia. https://proyectodescartes.org/iCartesiLibri/materiales_didacticos/Libro_Metodologia_Investigacion/index.html
- Lara, J. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - cantón Manta. *ECA Sinergia*. 8(144). Doi 10.33936/eca_sinergia.v8i2.780.
- Ley Orgánica de Participación Ciudadana (20 de abril de 2010). Organización de Estados Americanos. Artículo 4. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf
- Ley Orgánica de Regimen Municipal. (2004). Registro Oficial No. 429. Quito: Estado: vigente.
- Ley Orgánica del Servicio Público [LOSEP]. (6 de octubre de 2010). Superintendencia de Bancos. Artículo 22. https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf
- López, J. (2020, 27 de julio). *Acuerdo de pago*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/acuerdo-de-pago.html>
- Mena, E. (2020). *El impuesto de patente municipal y su gestión en los gobiernos municipales de Francisco de Orellana y de Arajuno*. Quito. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/10644/8072>
- Mencías, J. (2017). Dependencia Financiera de los GAD Municipales y la generación de ingresos propios. Centro de Estudios Fiscales: https://cef.sri.gob.ec/pluginfile.php/32891/mod_page/content/80/NR_1742.pdf
- Onofre, R., Aguirre, C., y Murillo, K. (2017). La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de los tributos en el Cantón Babahoyo, Provincia de los Ríos. *Dominio de las Ciencias*, 3(3), 3-23. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i3.465>
- Ordenanza de Patentes Municipales del GAD Chone (29 de mayo de 2020). Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone. Artículos 3, 6, 19. <https://www.chone.gob.ec/?gc=37>
- Orellana, D., Erazo, J., Narváez, C., y Matovelle, M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario Digital*, 3(2.2), 238-260. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>

- Pazmiño, J. (2018). Qué es la economía digital y cuál es la situación del Ecuador. *Revista ACI Avances en ciencias e ingenierías*: <https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/iurisdiccion/article/view/1834/2249#toc>
- Piza, N., Amaiquema, F, y Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70), 455-459. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455&lng=es&tlng=es
- Ponce, C., Pinargote, A., Chiquito, G., Sánchez, E., Quiñonez, Mónica., Campozano, G y Salazar, M. (2018). Desconocimiento de obligaciones tributarias y su incidencia en el Impuesto a la Renta. *Dominio de las Ciencias*. 4. 294. Doi:10.23857/dc.v4i3.811.
- Portal Único de Trámites Ciudadanos. (2018). Solicitud de Patente Municipal. Obtenido de Portal Único de Trámites Ciudadanos: <https://www.gob.ec/gadm/tramites/solicitud-patente-municipal-primera-vez-personas-naturales>
- Proaño, D., Gisbert, V. y Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *Revista 3Ciencia*. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf
- Ramírez, A. (2017). ¿Cuántas formas de pago existen? Obtenido de Informa BTL: <https://www.informabtl.com/cuantas-formas-de-pago-existen/>
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, V. (2017). La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial. *Revista CE Contribuciones a la Economía*: <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Reyes, P., Narváez, Z., Erazo, J., y Giler, L. (2020). Configuración del impuesto a la patente municipal con base al ingreso de las actividades económicas. Caso: GAD Municipal de Pucará – Ecuador. *Revista ESPACIOS*, 41(21), 197-211. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n21/a20v41n21p16.pdf>
- Reynoso, J. (2017). La Gestión Administrativa. *Revista Digital Educación y Academia*. <https://medium.com/revista-academica-digital-de-la-escuela-de-la-gesti%C3%B3n-administrativa-6dc30fb87c04>
- Ruiz, M., Arias, I., Ibarra, M. C., y Sanandrés, L. (2018). El sistema tributario ecuatoriano y el presupuesto general del Estado. *Revista Digital Observatorio de la Economía Latinoamericana*, <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7199>.
- Saavedra, R., y Delgado, J. (2020). La recaudación tributaria municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 720-737. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.109
- Salazar, N., Vega, A., & Parreño, C. (2020). Recaudación de patentes y su influencia en el presupuesto de entidades gubernamentales: un análisis de revisión por sectores. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(107), 22–31. <https://doi.org/10.47460/uct.v24i107.410>

- Samaniego, D. (2019). Las ordenanzas de los GAD. *El Universo*
- Sánchez, H; Reyes y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Perú. Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Sanclemente, T. (2018). *Recaudación del impuesto de patente a los contribuyentes del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Eloy Alfaro (GADMEA)*. [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional. <https://181.39.85.171/bitstream/123456789/1517/1/SANCLEMENTE%20CAMPAZ%20TANYA%20DAYANARA.pdf>
- Sani, S. (2022). *Evaluación al proceso de recaudación en Tesorería por concepto de patentes municipales y su impacto en la gestión financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo; período 2018-2019*. [Tesis de Postgrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Repositorio Institucional. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/16200>
- Secretaría Nacional de Planificación [SNP]. (2021). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de GAD Chone 2019*. <https://multimedia.planificacion.gob.ec/PDOT/descargas.html>
- Servicios de Rentas Internas [SRI]. (2016). *Programa de Cultura Tributaria. Obtenido de Servicios de Rentas Internas*. https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/09/t_ribu/Guia_4_EGB.pdf
- Suarez, H., Palomino, G., y Aguilar, C. (2020). Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 635–654. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.105
- Tejada, P., Luque, A., y Abad, G. (2018). La generación y administración de los recursos públicos en Ecuador, Una perspectiva general. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 246-261. <https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.246-261>
- Torres, Á. (2020). Solución de conflictos de competencias municipales: Ecuador. *Revista Derecho Estado*, (45) 211-243. <https://doi.org/10.18601/01229893.n45.08>
- Urgilés, G., y Chávez, K. (2017). Evolución de la recaudación tributaria y gasto público en el Ecuador durante la última década. *Visión Empresarial*, (7), 139–155. <https://doi.org/10.32645/13906852.313>
- Vaca, J., Galarza, J., y Almuiñas, J. (2018). Reflexiones sobre el plan de mejoras en las Instituciones de Educación Superior. *Revista San Gregorio*, 22. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6591256.pdf>.
- Valladarez, M. (2017). *Análisis y naturaleza jurídica de las tasas. Su relación con los precios públicos*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26295/1/Tesis.pdf>

- Vega, F., Brito, L., Apolo, N., y Sotomayor, J. (2020). Influencia de la recaudación fiscal en el valor agregado bruto de los cantones de la provincia de El Oro (Ecuador), para el periodo 2007-2017. *Revista Espacios*, 41(15) 15. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n15/a20v41n15p15.pdf>
- Veloz, Y. (2017). *Gestión administrativa para el desarrollo empresarial en comercial "El Centro" en la Ciudad de Quevedo, Provincia de los Ríos*. [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes] DSpace de Uniandes. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7106>
- Villa, E. (2014). *Análisis de la cartera vencida y propuesta para mejorar la gestión de cobro de impuestos a los predios urbanos y rústicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocache*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Cuenca. Repositorio Institucional. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/19985>
- Villacís, C. (2018). *Gestión de la recaudación del impuesto a la patente municipal y su impacto en el presupuesto financiero en el GAD Municipalidad de Ambato período 2016*. [Tesis de Postgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27587>
- Villacís, L. (2018). *Gestión de la recaudación del impuesto a la patente municipal y su impacto en el presupuesto financiero en el GAD Municipalidad de Ambato período 2016*. [Tesis de postgrado, Universidad Técnica de Ambato] Repositorio Institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27587/3/T4234M.pdf>
- Villegas, F., Valero, M., Yuquilema, M., y Elicza, Z. (2019). Plan de exportación para productos cosméticos hacia el mercado de Alemania. *Revista Digital Observatorio de la Economía Latinoamericana* <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/desconocimiento-cultura-tributaria.html>
- Yaguache, M. F., Pardo, M., y Espejo, L. (2018). Estrategias para fomentar la cultura tributaria desde la academia. Caso UTPL. *Killkana Social*, 2(3), 145–152. <https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v2i3.341>
- Yugcha, J. (2020). *Importancia de la Cultura Tributaria en Ecuador*. [Tesis de Pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5533/UPSE-TCA-2020-0070.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Plan de mejoras

Deficiencias generales	Problemas detectados	Acciones a ejecutar	Actividades del plan de acción	Metas estipuladas	Medios de verificación	Tiempo de ejecución	Recursos	Responsables
Atención oportuna y ágil	Inadecuada atención en las ventanillas de recaudación.	Redistribuir al personal, mejora de espacios, socialización de medios de pago, sistemas informáticos	Redistribuir personal de tesorería en temporadas de mayor afluencia de contribuyentes a cancelar sus obligaciones.	Rotar el 50% personal paulatinamente en el cobro de patentes municipales, para el logro de atención al usuario de forma eficiente y ágil.	Número de redistribuciones aplicadas al personal determinadas por medio de acciones de personal.	Semestral	Humanos Financieros	Dirección de Talento Humano. Dirección de comunicación. Coordinación de Tecnologías. Dirección Financiera. Coordinación de Rentas. Tesorería.
			Socializar los medios alternativos de pagos de tributos	Aumentar en un 30% la socialización de los medios alternativos del pago, para el logro de un 90% de contribuyentes informados	Verificación de medios utilizados			
			Actualizar los sistemas integrados en la recaudación de tributos.	Actualizar los paquetes informáticos de uso de la gestión y cobro de las patentes municipales en un 70% durante el años 2022	Presentación de un informe de cambios y actualizaciones aplicados a los sistemas informáticos.			
			Dotar de espacios y muebles adecuados para el ejercicio de las funciones de los servidores, para evitar la presencia de riesgos ergonómicos y físicos.	Acondicionar las áreas laborales en un 70%, para evitar riesgos ergonómicos e insatisfacción laboral en un 90%	Presentación de un informe detallando las modificaciones y adecuaciones aplicadas.			
Capacitación al personal.	Improcedente atención en procedimientos de la gestión y recaudación de las patentes municipales	Aplicar retroalimentación al personal, promover el nivel de cumplimiento, ejecutar la elaboración de procesos y brindar	Retroalimentación a los servidores para analizar los procedimientos más adecuados en la gestión de las patentes municipales.	Capacitar a los servidores públicos en su totalidad, para mejorar la atención al usuario en un 90%	Número de evaluaciones aplicadas para identificar el nivel de aprendizaje.	Semestral	Humanos Tecnológicos Financieros	Dirección de Talento Humano. Dirección Financiera. Coordinación de Rentas Tesorería
			Promover el nivel de cumplimiento de calidad para lograr metas propuestas.	Asignar metas laborales a los servidores y rotarlas en un 40%, para el cumplimiento de las mismas en un 95%	Comprobar el cumplimiento de metas asignadas.			

		capacitaciones a los servidores	Elaboración de un Manual de Procesos para la gestión de patentes municipales. (con revisión periódica).	Gestionar la totalidad de los procesos de la gestión y cobro de patentes municipales mediante el manual de procesos desarrollado, para agilizar los tiempos de ejecución del servicio en un 95%	Presentación de un informe de la elaboración y ejecución del manual de procesos para la gestión de patentes municipales			
			Capacitación sobre manejo de asertividad.	Capacitar a los servidores públicos en su totalidad, para mejorar la asertividad en la entrega del servicio en un 90%	Número de capacitaciones aplicadas en temas de asertividad			
Socialización y difusión de información a los contribuyentes por patentes municipales.	Desconocimiento de los contribuyentes en temas de las facilidades de pago, cambio en ordenanzas y requisitos para cumplir con las obligaciones contraídas por concepto de patentes municipales	Ejecutar asignación de valores, seleccionar medios informativos y socializar parámetros relacionados a la gestión de las patentes municipales.	Definir presupuesto para socialización y publicidad.	Gestionar un aumento del presupuesto en un 30%, para mejorar temas de socialización y publicidad en un 90%	Presentar un informe detallando los valores asignados a la publicidad de temas concernientes a las patentes municipales.	Trimestral	Humanos Tecnológicos Financieros	Dirección de comunicación Coordinación de Tecnologías Dirección Financiera. Coordinación de Rentas Tesorería
			Seleccionar los canales de publicidad como folletos informativos, medios digitales, prensa radial y escrita, para proveer información a los contribuyentes en relación a las patentes municipales	Aumentar los medios de difusión de temas relacionados a patentes municipales un 30%, para lograr que un 90% de usuarios se informen de temas relacionados a las patentes municipales.	Número de canales de publicidad utilizados.			
			Sociabilizar las facilidades de pago brindadas por GAD-Chone, por los canales seleccionados	Aumentar el número de publicaciones en un 30% para lograr socializar en un 90% las facilidades de pago brindadas.	Número de publicaciones empleadas por los canales seleccionados en relación a las facilidades de pago			
			Socializar la reglamentación interna de la ordenanza municipal y parámetros de la normativa legal vigente en relación a las patentes municipales, por los canales seleccionados	Aumentar el número de publicaciones en un 30% para lograr socializar en un 90% la reglamentación interna de la ordenanza municipal y parámetros de la normativa legal vigente en relación a las patentes municipales,	Número de publicaciones empleadas por los canales seleccionados en relación a reglamentación interna de la ordenanza municipal y parámetros de la normativa legal vigente de patentes municipales.			

			Socialización a los contribuyentes sobre los requisitos para el pago de patentes municipales, por los canales seleccionados.	Aumentar el número de publicaciones en un 30% para lograr socializar en un 90% sobre los requisitos para el pago de patentes municipales.	Número de publicaciones empleadas por los canales seleccionados en relación a los requisitos para el pago de patentes municipales.			
Gestión de Cobro	No se cumplen con los porcentajes anuales establecidos en relación al pago de patentes municipales.	Reforma de ordenanza municipal, planteamiento de flujo de procesos, recuperación de cartera vencida, aplicación de incentivos, notificaciones, aplicación de juicios de coactivas y actualización de base de datos.	Reformar la ordenanza del impuesto a las patentes municipales para la mejora de la gestión del cobro.	Reformar aspectos necesarios en las ordenanzas municipales referente a las patentes municipales, para lograr una mejora del 95% en la gestión del cobro	Presentar un informe con las reformas establecidas de la ordenanza municipal.	Anual	Humanos Tecnológicos Financieros	Departamento Jurídico. Dirección Financiera. Coordinación de Rentas Tesorería
			Elaborar flujos de procesos para el pago de impuesto patente.	Adoptar los flujos de procesos para la gestión del cobro, para la mejora de la recuperación de la cartera vencida en un 95%	Presentar un informe de la elaboración y ejecución del flujo de procesos para la gestión de cobro de patentes municipales.			
			Depuración y recuperación de la cartera vencida.	Actualizar la totalidad de los registros de patentes municipales, para determinar el nivel de incumplimiento de pago y emplear estrategias de cobro que permitan obtener el 95% de cumplimiento pago por parte de los contribuyentes.	Presentar un informe con la información actualizada de la cartera vencida vigente en el impuesto de patentes municipales.			
			Instaurar incentivos en el cumplimiento de pago del impuesto de patente.	Aumentar nuevas estrategias en un 20%, para el logro de cumplimiento de pago del 95%	Verificar el tipo y número de incentivos aplicados para la mejora. de la gestión del cobro de patentes municipales.			
			Notificar dentro del plazo establecido el pago de patentes municipales	Incrementar el número de notificaciones dentro del plazo de pago en un 20% %, para el logro de cumplimiento de pago del 95%	Número de notificaciones aplicadas en relación al número de contribuyentes inscritos.			

			Notificar el incumplimiento del pago del impuesto del pago de las patentes municipales.	Incrementar el número de notificaciones dentro del plazo de pago en un 20% %, para el logro de cumplimiento de pago del 95%	Número de notificaciones aplicadas en relación al número de contribuyentes que no pagaron el impuesto de patentes municipales			
			Aplicación de juicio de coactivas en contribuyentes que se mantienen impagos del pago de patentes municipales.	Extender el número de juicios al 26% de contribuyentes impagos, para una recuperación de la cartera vencida en un 95%	Número de juicios coactivos aplicados en relación al número de contribuyentes que no pagaron el impuesto de patentes municipales			
			Validar, clasificar y actualizar de la base de datos de los contribuyentes que mantienen y no mantienen obligaciones por concepto de patentes municipales.	Actualizar en su totalidad los registros de patentes municipales, de contribuyentes pagos e impagos.	Presentar un informe de la actualización de la base de datos de contribuyentes que pagaron y no pagaron el tributo de patentes municipales.			
Gestión de registro de patentes	De las 15307 actividades económicas del cantón Chone registradas en el SRI, el GAD Chone solo tiene inscritas 7162 patentes municipales.	Constatar la información de registro del SRI para la aplicación de estrategias de persuasión de pago.	Previo al cobro de patentes municipales anuales, constatar la base de datos públicos del SRI en cuanto a actividades económicas dentro del cantón Chone	Revisar la totalidad de la base de datos de actividades económicas mantenidas por el SRI, para identificar aquellos contribuyentes que no cumplen con sus obligaciones con el GAD Chone.	Presentar un informe con los cambios suscitados en cuanto al registro anual de actividades económicas	Anual	Humanos Tecnológicos Financieros	Dirección Financiera. Coordinación de Rentas Tesorería
			Emplear estrategias de persuasión, a los contribuyentes que incumplen con la inscripción y pago de las patentes municipales.	Aplicar estrategias de persuasión en un 50%, para el logro de inscripción y cumplimiento de pagos del 97% para parte de los contribuyentes.	Presentar un informe de la evolución de comportamiento de pago de los contribuyentes a partir de la aplicación de las estrategias			
			Actualizar la base de datos del registro de patentes municipales.	Actualizar la totalidad de la base de registros de patentes municipales mediante la información de actividades económicas del SRI.	Presentar un informe de la actualización de la base de datos de contribuyentes que registraron sus patentes municipales y cumplieron con su obligación de pago.			

Anexo 2. Formato de entrevista aplicada a los directores de los departamentos involucrados

ENTREVISTA	
Fecha: / /2020	
Entrevistado:	
Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone; Coordinación de Rentas Internas.	
Objetivo: Analizar la gestión de patentes municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone periodo 2020, para el diseño de una propuesta de mejora en su gestión recaudadora.	
Pregunta #1	El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone (GAD-Chone) cuenta con manuales y/o procedimientos para la gestión recaudatoria del impuesto de patentes municipales.
Pregunta #2	Describa de manera general el proceso de recaudación de impuestos de las patentes municipales.
Pregunta #3	Cuáles son los sistemas informáticos que utiliza el GAD-Chone para la recaudación del impuesto de patentes municipales.
Pregunta #4	Comente sobre la recaudación de los últimos cinco años en relación a las patentes municipales, y su cumplimiento respecto a las metas anuales y niveles de morosidad. (Presentar estadísticas de recaudación)
Pregunta #5	Se socializa con la ciudadanía los procesos y ordenanzas municipales para la recaudación del impuesto de las patentes por sus actividades comerciales
Pregunta #6	Qué mecanismos o canales de comunicación utiliza el GAD-Chone para que la ciudadanía conozca sobre los requisitos en el cumplimiento de pago de los impuestos de las patentes municipales, y requisitos para la atención de tramites.

Pregunta #7	El GAD-Chone aplica incentivos anuales para la recaudación del impuesto de patentes municipales. Explique.
Pregunta #8	El GAD-Chone aplica sanciones a los contribuyentes que no pagan el impuesto de patentes municipales.
Pregunta #9	Considera eficiente la gestión de las patentes municipales mantenida en el GAD-Chone, respecto a los planes operativos anuales.
Pregunta #10	Qué problemas se presentan actualmente en el departamento de recaudación, respecto a la gestión administrativa, gestión del Talento Humano, y del proceso de cobranza.
Pregunta #11	Cree Ud. necesario aplicar ordenanzas municipales, como estrategias que fomenten la eficiencia recaudatoria del impuesto de las patentes municipales. Explique
Pregunta #12	Dentro del departamento de recaudación, que tipo de gestión de cobro se están aplicando.
Pregunta #13	Cuantos juicios han iniciado en los últimos años por la obligación de pago de impuesto de patente municipal.
Pregunta #14	Desde su punto de vista e interacción con la ciudadanía, cuales considera que son los problemas más comunes que tienen los contribuyentes al momento del pago de las patentes municipales.

FIRMA DEL ENTREVISTADO

Anexo 3. Formato de encuesta aplicada a los contribuyentes de patentes municipales

Dimensión		Preguntas	Escala				
			TDA	DA	I	ED	TED
ENCUESTA							
		Objetivo: Analizar la gestión de patentes municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone periodo 2020, para el diseño de una propuesta de mejora en su gestión recaudadora.					
A continuación, se presentan los significados de cada una de las escalas de Medición:							
TDA = Totalmente de acuerdo; DA = De acuerdo; I= Indiferente; ED = En desacuerdo; TED = Totalmente en desacuerdo.							
Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione con una (X) la alternativa que mejor se ajuste a su opinión.							
Variable: Incidencia de la recaudación del impuesto.							
Dimensión		Preguntas	Escala				
			TDA	DA	I	ED	TED
Perspectiva del contribuyente	¿Cumple usted como contribuyente al pagar de manera voluntaria y oportuna el impuesto a las patentes municipales del GAD-Chone?						
	¿Cumple usted con fechas establecidas para el pago de impuestos a las patentes municipales?						
	¿Considera usted que recibe una atención ágil y oportuna en las ventanillas de recaudación del GAD-Chone?						
	¿El GAD-Chone pone a disposición de los ciudadanos facilidades para efectuar el pago correspondiente a las patentes municipales?						
Impacto social.	¿Cree usted que su situación laboral le exige el cumplimiento del pago de patentes municipales?						
	¿Cuándo su actividad comercial presentó pérdidas económicas en el ejercicio anual, aplicaron la reducción del valor del impuesto de la patente municipal establecido en la ley que la faculta?						
Recaudación	¿Les facilitan medios alternativos (Pagos por Internet, Transferencias bancarias etc.) frente al convencional (Pago en ventanillas de recaudación), ¿para el pago de las patentes municipales?						
	¿El GAD Chone le brinda convenios de pago, para con sus patentes municipales?						
	¿Cree usted que el desconocimiento y cambios constantes en las ordenanzas municipales son causantes del incumplimiento del pago de las patentes municipales?						
	¿Cree usted que la percepción de no recibir adecuados programas y servicios públicos por el pago del impuesto a las patentes municipales, es un motivo de incumplimiento?						
Variable: Gestión de patentes municipales.							
Acción Administrativa	¿Los servidores del GAD Chone ofrecen una oportuna atención en los procesos conllevados en la gestión y recaudación de las patentes municipales?						
	¿Los servidores del GAD Chone orientan de manera clara y precisa los procedimientos de la gestión y recaudación de las patentes municipales?						

	¿Los servidores del GAD Chone les brindan el tiempo adecuado para despejar sus dudas preguntas referente a la gestión y recaudación de las patentes municipales?					
	¿Los servidores del GAD Chone responden las preguntas de manera clara y sencilla y/o explica los procedimientos de la gestión y recaudación de las patentes municipales?					
Comunicación y capacitación	¿Usted tiene conocimiento de la existencia de las ordenanzas municipales para la recaudación del impuesto de las patentes?					
	¿Usted tiene conocimiento que el pago del impuesto de las patentes municipales es una obligación para ejercer sus actividades comerciales?					
	¿Conoce usted los requisitos que debe presentar para el pago de los impuestos de las patentes municipales?					
	¿Existe alguna notificación por parte del GAD Chone cuando usted se encuentra impago de sus patentes?					
	¿Conoce las sanciones que puede incurrir en caso de no pago de sus patentes municipales?					
Cultura pago	¿Ha recibido información y/o capacitación, respecto a los impuestos de las patentes municipales?					
	¿Cree usted que deberían brindar capacitaciones respecto al pago de las patentes municipales y otros tributos?					
	¿Considera que los contribuyentes deben mantener una cultura de pago adecuada, para evitar sanciones (multas y recargos)?					
	¿Según su criterio, la falta de cultura tributaria afecta la recaudación del impuesto de las patentes municipales?					

Anexo 4. Fotografías tomadas en la aplicación de los instrumentos de evaluación

