



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL Y DERECHO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA CPA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA INCREMENTAR EL PRONTO PAGO DE  
LOS IMPUESTOS MUNICIPALES Y SU INCIDENCIA EN LOS INGRESOS DEL  
MUNICIPIO DE MILAGRO**

**Autor:**

**GARCÉS JAYA JAIME ANDRÉS**

**Tutor:**

**ÁLVAREZ BAQUE WELLINGTON ARTURO**

**Milagro, Agosto 2019**

**ECUADOR**

## DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

**RECTOR**

**Universidad Estatal de Milagro**

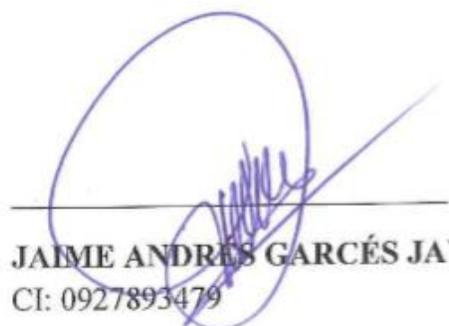
Presente.

Yo, **GARCÉS JAYA JAIME ANDRÉS**, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la alternativa de Titulación – Proyecto de Investigación modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Proyecto de Investigación realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado como **INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA CPA**, como aporte a la Línea de Investigación Gestión Social y Pública, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 1 de Agosto del 2019



**JAIME ANDRÉS GARCÉS JAYA**  
CI: 0927893479

**APROBACIÓN DEL TUTOR**  
**DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Yo, ÁLVAREZ BAQUE WELLINGTON ARTURO en mi calidad de tutor del Proyecto de Investigación, elaborado por el estudiante GARCÉS JAYA JAIME ANDRÉS, cuyo tema de trabajo de Titulación es ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA INCREMENTAR EL PRONTO PAGO DE LOS IMPUESTOS MUNICIPALES Y SU INCIDENCIA EN LOS INGRESOS DEL MUNICIPIO DE MILAGRO, que aporta a la Línea de Investigación Gestión Social y Pública previo a la obtención del Grado de INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA CPA; trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Proyecto de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, 1 de Agosto del 2019.



Wellington Arturo Álvarez Baque  
Master International Management with Marketing  
C.I.: 0914568209

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

ALVAREZ BAQUE WELLINGTON ARTURO

CAMPUZANO RODRÍGUEZ MARÍA AUXILIADORA

BORJA SALINAS ELY ISRAEL

Luego de realizar la revisión del Proyecto de investigación, previo a la obtención del título (o grado académico) de INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA CPA, presentado por el señor GARCÉS JAYA JAIME ANDRÉS.

Con el tema de trabajo de Titulación: **ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA INCREMENTAR EL PRONTO PAGO DE LOS IMPUESTOS MUNICIPALES Y SU INCIDENCIA EN LOS INGRESOS DEL MUNICIPIO DE MILAGRO.**

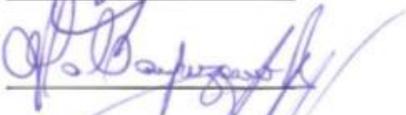
Otorga al presente Proyecto de Investigación, las siguientes calificaciones:

Estructura	[48,33]
Defensa oral	[33]
Total	[81,33]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado / reprobado) Aprobado.

Fecha: 1 de Agosto del 2019.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	ALVAREZ BAQUE WELLINGTON ARTURO	
Secretaria	CAMPUZANO RODRÍGUEZ MARÍA AUXILIADORA	
Integrante	BORJA SALINAS ELY ISRAEL	

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mi madre, hermana y familia por el apoyo incondicional que me han dado y por ser la parte fundamental de mi vida, en caídas y subidas siempre han estado dándome esa mano para salir adelante. Quiero que sepan que las amo mucho.

Gracias por confiar en mí.

## **AGRADECIMIENTO**

En estas cortas líneas quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible esta investigación, Rosario madre mía nunca me dejaste solo, Ingrid hermana motivo de superación, Enrique padre abuelo que Dios te tenga en su gloria te agradezco con mi vida haber sido el motor fundamental en mi educación, Alexander te agradezco infinitamente porque siempre estuviste pendiente de todo y que de alguna manera estuviste conmigo en los momentos difíciles, alegres, y tristes.

Wellington, tutor mil gracias por ser guía de orientación con sus conocimientos capaces para lograrlo.

## ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR .....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR .....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
ABSTRACT .....	12
INTRODUCCIÓN .....	13
CAPÍTULO 1 .....	15
MARCO TEÓRICO.....	15
1.1. Antecedente.....	15
1.2. Justificación del tema .....	16
1.3. Objetivos .....	17
1.3.1 Objetivo general .....	17
1.3.2 Objetivos específicos.....	17
1.4 Orígenes históricos de los tributos .....	17
1.6 Obligación tributaria.....	19
1.7 Hecho generador.....	20
1.9 Impuestos .....	21
1.10 Tasas.....	25
1.11 Contribuciones especiales o de mejoras .....	25
CAPÍTULO 2 .....	27
METODOLOGIA .....	27
2.1 Tipo de investigación. Diseño .....	27
2.2 <b>Métodos</b> .....	27
2.3 Técnicas de investigación e instrumentos de recolección de datos .....	27
<b>Instrumento de recolección de datos.....</b>	<b>28</b>

CAPÍTULO 3 .....	29
RESULTADOS OBTENIDOS .....	29
3.1 Caracterización de la población o muestra .....	29
3.1.1 Población.....	29
3.1.2 Muestra.....	29
3.2 Fórmula de cálculo de la muestra.....	30
ENCUESTAS.....	30
3.3 Análisis estadísticos e interpretación de los resultados por cada instrumento.....	32
3.4 Triangulación de los resultados .....	40
3.5 Análisis de como incide la recaudación de los impuestos en los ingresos del municipio del cantón Milagro desde el año 2016 al 2018.....	41
Presupuesto año 2016.....	42
Presupuesto año 2017.....	42
Presupuesto año 2018.....	44
3.6 Evolución de los ingresos municipales desde el 2016 al 2018.....	45
ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA INCREMENTAR EL PRONTO PAGO DE LOS IMPUESTOS MUNICIPALES DEL GAD DEL CANTÓN MILAGRO .....	47
CAPÍTULO 4 .....	50
CONCLUSIONES .....	50
RECOMENDACIONES .....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	53
ANEXOS.....	55
Apéndice 1.....	55
Apéndice 2.....	57
TUTORÍAS .....	57
Apéndice 3.....	58
TOMA DE ENCUESTAS.....	58

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resumen de Tributos.....	23
Tabla 2 Población con la que se realiza la investigación .....	29
Tabla 3 Muestra con la que se realiza la investigación .....	30
Tabla 4 Resultados pregunta 1 .....	32
Tabla 5 Resultados pregunta 2 .....	33
Tabla 6 Resultados pregunta 3 .....	34
Tabla 7 Resultados pregunta 4 .....	35
Tabla 8 Resultados pregunta 5 .....	36
Tabla 9 Resultados pregunta 6 .....	37
Tabla 10 Resultados pregunta 7 .....	38
Tabla 11 Resultados pregunta 8 .....	39
Tabla 12 Resumen de Ingresos Presupuestados 2016.....	41
Tabla 13 Resumen de Ingresos Ejecutados 2016.....	42
Tabla 14 Resumen de Ingresos Presupuestados 2017.....	42
Tabla 15 Resumen de Ingresos Ejecutados 2017 .....	43
Tabla 16 Resumen de Ingresos Presupuestados 2018.....	44
Tabla 17 Resumen de Ingresos Ejecutados 2018.....	44
Tabla 18 Relación Porcentual Entre Ingresos por Impuestos Municipales e Ingresos Corrientes.....	45
Tabla 19 Relación Porcentual sobre los Ingresos Municipales e Ingresos Totales.....	46
Tabla 20 Relación Porcentual Ingresos Corrientes sobre Ingresos Totales .....	46
Tabla 21 Estrategias de Cobranzas.....	47

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1 Clases de impuestos municipales.....</i>	<i>22</i>
<i>Gráfico 2 Conoce cuáles son los impuestos municipales .....</i>	<i>32</i>
<i>Gráfico 3 Al día con sus impuestos.....</i>	<i>33</i>
<i>Gráfico 4 Conoce cuáles son los impuestos municipales .....</i>	<i>34</i>
<i>Gráfico 5 Factor de mayor importancia.....</i>	<i>35</i>
<i>Gráfico 6 Medios para conocer las opciones de pagos.....</i>	<i>36</i>
<i>Gráfico 7 Medio de pago para cancelar los impuestos .....</i>	<i>37</i>
<i>Gráfico 8 Factores que no permiten tener al día los impuestos.....</i>	<i>38</i>
<i>Gráfico 9 Brigadas de recaudación a domicilio.....</i>	<i>39</i>
<i>Gráfico 10 Triangulación de los resultados .....</i>	<i>40</i>

## RESUMEN

Los impuestos municipales tienen como finalidad mejorar el buen vivir de un cantón, el cual los gobiernos tienen que ser responsables de sus competencias, ya que el estado es quien inyecta un presupuesto mayor al de su propia gestión, este trabajo de investigación está estructurado en base a los lineamientos establecidos por la universidad, una vez realizada la investigación los resultados se obtuvieron de manera favorable, ayudando a la gestión del Municipio de Milagro agilizar la recaudación de impuestos para que de una u otra manera se puedan implementar obras que sean de servicio a la comunidad, esto implica un estudio comparativo de años anteriores para poder determinar el mejoramiento del mismo, su incidencia se basa en los resultados mediante el análisis de datos, sirviendo esto para poder determinar estrategias de cobranzas que ayuden a que los contribuyentes las cancelen pronto y evitar el recargo por multas. Se desarrollaron preguntas en base a los objetivos para la determinación de los resultados, de acuerdo a la tabulación el 71,22% de las personas conocen cuales son los impuestos municipales, pero esto no quiere decir que el mismo porcentaje debe estar al día, he ahí la gran diferencia, en cambio el 45,76% le da poca importancia al pago de sus obligaciones, sin embargo prefieren tener obras. En un análisis de los años 2016, 2017 y 2018 los impuestos, tasas y contribuciones han representado solo el 17% de los ingresos totales y el 51% de los ingresos corrientes. En el año 2018 los ingresos totales han decaído en comparación del año 2017, siendo un 34% el promedio de los tres años analizados los ingresos corrientes sobre los ingresos totales, las estrategias se basan en el estudio de los puntos analizados durante el trabajo de investigación, fortaleciendo la gestión de Municipio de Milagro para minimizar el porcentaje de personas que no cancelan sus impuestos al día.

**PALABRAS CLAVE:** recaudación, impuestos, estrategias, ingresos, presupuesto.

## **ABSTRACT**

Municipal taxes are intended to improve the good living of a canton, which governments have to be responsible for their powers, since the state is the one who injects a budget greater than their own management, this research work is structured on the basis of to the guidelines established by the university, once the research was done, the results were obtained in a favorable way, helping the management of the Municipality of Milagro expedite the collection of taxes so that in one way or another works can be implemented that are of service to the community, this implies a comparative study of previous years in order to determine the improvement of the same, its incidence is based on the results through the analysis of data, serving this to be able to determine collection strategies that help the taxpayers to cancel them soon and avoid the surcharge for fines. Questions were developed based on the objectives for the determination of the results, according to the tabulation of the 71,22% of people know what are the municipal taxes, but this does not mean that the same percentage must be up to date, there the big difference, however 45,76% gives little importance to the payment of their obligations, however they prefer to have works. In an analysis of 2016, 2017 and 2018, taxes, rates and contributions represented only 17% of total revenues and 51% of current revenues. In the year 2018 the total income has decreased in comparison to the year 2017, being 34% the average of the three years analyzed the current income on the total income, the strategies are based on the study of the points analyzed during the research work, strengthening the management of Municipality de Milagro to minimize the percentage of people who do not pay their taxes a day.

**KEY WORDS:** collection, taxes, strategies, income, budget.

## INTRODUCCIÓN

EL COOTAD menciona que los municipios son los organismos de gestión más importantes de un cantón, pues tienen como finalidad la satisfacción de las necesidades de una comunidad y aportar al desarrollo de los intereses de la población. En el caso del GAD Municipal de Milagro es una institución autónoma de tipo jurídico, con capacidad para manejarse de forma independiente en el ámbito político, administrativo y financiero.

Como parte de este proceso de descentralización, en el que los GAD municipales deben ser cada vez más creativos y eficaces en la generación de recursos para sus arcas, el municipio de Milagro ha emprendido algunas acciones conducentes a ello. Un ejemplo claro es la aprobación de la Ordenanza para la determinación y recaudación del impuesto a los bienes inmuebles urbanos y rústicos del cantón, en el 2017.

De acuerdo a lo reportado en el informe de gestión del (Gobierno Autónomo Descentralizado de Milagro, 2017) señala que en sus indicadores de eficiencia presupuestaria tiene un cumplimiento del 101% en ingresos y un 86% en los gastos. Sin embargo, en la autonomía financiera tiene un índice de 27%, es decir, que un 73% de sus ingresos no son propias.<sup>1</sup> Esto deja un campo abierto para el análisis de la calidad de gestión en la recaudación del municipio.

En nuestra legislación según el (Código Tributario - SRI, 2009) indica en su “Art. 6: 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” (p.2).<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Informe de Gestión del Municipio de Milagro año 2017.

<sup>2</sup> Código Tributario 2009 pág. 2.

Es importante mencionar lo que señala el (Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010) en su “Art. 5.- la autonomía financiera se expresa en el derecho de los gobiernos autónomos descentralizados de recibir de manera directa, predecible, oportuna, automática y sin condiciones los recursos que les corresponden de su participación en el Presupuesto General del Estado, así como en la capacidad de generar y administrar sus propios recursos, de acuerdo con lo dispuesto en la Constitución y la ley” (p.6).<sup>3</sup>

Los municipios, tal cual como sucede con todos los GAD, tienen potestad tributaria para crear tasas y contribuciones especiales, ya que los impuestos se pueden crear exclusivamente por intermedio de la Función Ejecutiva, cumpliendo los mecanismos de aprobación por parte de la Asamblea Nacional, tal como dispone el artículo 301 de la Constitución de la República.<sup>4</sup>

Por ello es que se ha diseñado la presente investigación, para mostrar en el Capítulo I la fundamentación teórica; en el Capítulo II: corresponde al diseño metodológico, identificando los métodos de investigación, el tipo de estudio a aplicar, las técnicas de investigación y recolección de datos; en el Capítulo III analizaremos los resultados obtenidos y finalmente presentaremos conclusiones y recomendaciones que ayuden a mejorar la recaudación de los impuestos municipales en el cantón Milagro.

---

<sup>3</sup> Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

<sup>4</sup> Constitución de la República del Ecuador Art. 301.

## CAPÍTULO 1

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1. Antecedente

En el año 2008 cuando se aprobó la nueva Carta Magna en donde el Ecuador incorporó un nuevo eje de descentralización encaminada a la equidad y al uso adecuados de los recursos del municipio, dando lugar que en el año 2010 entre en vigencia el COOTAD cuya finalidad principal es proponer desarrollo equitativo, solidario y sustentable del territorio y de su población. Esta etapa es una de las más importantes dentro de la investigación, ya que se fundamenta teorías que validan el trabajo realizado basándose en análisis asociados a la línea de investigación.

Claro está que el mayor reto que lleva a la descentralización es asegurar que los organismos cuenten con las facilidades de financiamiento para el cumplimiento de sus servicios ante los habitantes, dejando a un lado los aspectos políticos que no vienen al caso, este Código de Ordenamiento Territorial define las asignaciones de los recursos estatales, aplicando nuevos esquemas y fórmulas, utilizadas en nuestro país desde el año 2011.

Según (Jameson A. Mencías V., 2017) en su publicación Notas de Reflexión señala: Los ingresos de los GAD se clasifican en tres grupos: ingresos propios, transferencias del gobierno central y donaciones del sector privado y organismos internacionales. Los ingresos propios y las transferencias han representado en promedio, desde el año 2000, el 99% de los ingresos totales. Los ingresos propios se duplicaron entre 2010 y 2015, mientras que las transferencias se multiplicaron por 1.7 veces (p. 2).<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Publicación del SRI, Notas de Reflexión Abril, 2017 pág. 2.

## **Bases Teóricas y Legales**

Quedó claramente demostrado que los municipios deben asegurar una adecuada gestión de recaudación, que implica establecer estrategias con miras a disminuir su dependencia frente a la administración del Estado, como proveedor de recursos financieros para cumplir con sus deberes frente a la comunidad. Las bases teóricas y legales sobre la que se sustentó esta investigación en conceptos son: tributos, gestión municipal, impuestos y sus clases, la constitución, el COOTAD, Código Tributario, Plan de Ordenamiento Territorial del Cantón Milagro.

### **1.2. Justificación del tema**

Se debe entender que las alcaldías como cualquier otra organización necesitan de recursos para poder ejecutar sus funciones asignadas a su ámbito. La Constitución establece con claridad las fuentes que dan origen a los ingresos municipales, esto es, por la asignación de rentas estatales y la gestión para generar sus propios ingresos.

Según el (Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010) en su “**Art. 192** establece con precisión la distribución de los recursos disponibles en las arcas estatales. Siendo así, los GAD participarán de un 21% de los ingresos permanentes y del 10% en los no permanentes, conforme lo contenga el presupuesto general del Estado, de estos recursos el 67% se destina a los municipios”.

Ahora bien, los municipios tienen un filón de ingresos propios que residen en los tributos que la ley determina, sin embargo, hay que ser muy críticos en cuanto a la efectividad de la gestión para captar dichos recursos. Por esta razón, el estudio se encaminará en dos dimensiones: primero, analizar la calidad de la recaudación tributaria del GAD de Milagro y, segundo, establecer algunas estrategias que puedan considerarse para fortalecer la gestión recaudadora del mismo teniendo en cuenta que tienen herramientas legales para hacerlo.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general.**

Determinar estrategias de cobranzas que ayuden a incrementar el pronto pago de los impuestos municipales y su incidencia en los ingresos del municipio del Cantón Milagro.

#### **1.3.2 Objetivos específicos.**

- Analizar cuáles han sido los factores que favorecen y que limitan a un pago anticipado de los impuestos municipales.
- Evaluar la composición de los presupuestos de ingresos municipales y en especial los ingresos corrientes.
- Establecer las ventajas de los ingresos anticipados de impuestos frente a la culminación de obras y proyectos planteados por el municipio.

### **1.4 Orígenes históricos de los tributos**

Según (Stiglitz, 2000) nos menciona que los impuestos son tan antiguos como la creación de los Estados...En la Edad Media, los individuos prestaban servicios directamente a sus señores feudales. Se ha insistido a veces que conviene no olvidar, aunque los impuestos modernos estén monetizados la gente no está obligada a prestar servicios, sino a dar dinero... (p.476).<sup>6</sup>

Los municipios como tal tienen su nacimiento en la interacción social, se da esta convivencia cuando la sociedad se torna sedentaria, siendo así las personas agrupadas empiezan dicha actividad ubicados en un lugar específico, dando lugar a la conformación de pequeños grupos, que permiten esa vida en comunidad con miras a resolver las dificultades propias dentro de su entorno.

---

<sup>6</sup> Libro La Economía del Sector Público de Joseph E. Stiglitz año 2000 pág. 476.

De acuerdo a la historia el autor (Engels, 1884) señala que:

Toda el Ática quedó dividida en cien municipios (demos). Los ciudadanos (demotas) habitantes en cada demo elegían su jefe (demarca) y su tesorero, así como también treinta jueces con jurisdicción para resolver los asuntos de poca importancia. Tenían igualmente un templo propio y un Dios protector o héroe, cuyos sacerdotes elegían. El poder supremo en los demos pertenecía a la asamblea de los demotas. (p.59 - 60)<sup>7</sup>

España, en siglo XIII los municipio fueron cobrando una mayor importancia, en cuanto a lo fiscal y lo financiero (Sánchez, 1999). Lo más destacable es el crecimiento de los impuestos y el incremento de las tarifas, lo que redundó en grandes ingresos para los municipios.

En resumen el tributo en Ecuador comenzó con la implantación del gravamen percibido por parte del Estado, llamado contribución de indígenas que domino desde el año 1830 hasta el año 1859, el mismo que radicaba en que todo hombre indígena, por el hecho de ser declarado como “indio” por los colonizadores debían cancelar los impuestos; así que, en el año 1837 se instituyó el impuesto denominado contribución general que persistió hasta 1925, el cual fue sustituido por el impuesto a la renta y en 1928 pasó a ser codificado por la Ley de Impuesto a la Renta.

### **1.5 Etimología y Concepto de Tributo**

La palabra tributo proviene de la voz latina *tributum* que significa carga, gravamen, imposición, que era utilizada en la antigua Roma hasta el año 168 A.C, para asignar el impuesto que debía pagar cada ciudadano de acuerdo con el censo, y que era recaudado por tribus.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> El Origen de la Familia, La propiedad Privada y El Estado, 1884 Federico Engels pág. 59 – 60.

<sup>8</sup> Significado General de Tributo

Dicho en términos sencillos, el Estado posee esa capacidad de exigencia para que sus contribuyentes cumplan con sus obligaciones. Así lo afirma (Villegas, 2016):

Las prestaciones comúnmente en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio sobre la base de la capacidad del contribuyente, en virtud de una Ley y para cubrir los gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines. (p.67)<sup>9</sup>

Debe quedar claro que estas obligaciones se sustentan en un supuesto principal, sin esto las demás obligaciones no tendrían razón de ser. Por ejemplo el pago del Impuesto al Valor Agregado, veamos cómo se produce una relación jurídica, pues involucra al sujeto activo y a los sujetos pasivos, que se encuentran obligados por haberse producido el hecho generador para el pago, si esto no hubiera ocurrido no habría ninguna obligación para con el Estado, entonces para efectos del presente estudio emplearemos el concepto Obligaciones tributarias.

## **1.6 Obligación tributaria**

Para comprender de qué se trata, partamos por lo señalado en el (Código Tributario - SRI, 2009) en su “Art. 15 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” (p.4).

Concordante con el cuerpo legal, revisemos lo que mencionan (Insignares & Sánchez , 2010) “Es el pago de la deuda tributaria como resultado de la realización del hecho generador cuyo fundamento está dado por la manifestación en el mundo jurídico de un supuesto de capacidad económica, el cual se proyecta en diversos grados” (p.377).<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Pág. 67 Villegas 2016

<sup>10</sup> Insignares, R., & Sánchez, M. (2010). Cuantificación de la obligación tributaria, en Curso de Derecho Tributario, procedimiento y régimen sancionatorio (Primera ed.). Bogotá, Colombia.

En resumen, de acuerdo a lo que se ha citado, la obligación tributaria es el vínculo que se produce entre el Estado y los sujetos pasivos, por medio del cual éstos contribuyen a las arcas estatales, para que sirva en el cumplimiento de sus fines, siempre y cuando se produzca el hecho generador determinado en las leyes, esto no solo se da en nuestro país sino a nivel mundial, ya que ayuda a mejorar el buen vivir de sus habitantes.

### **1.7 Hecho generador**

El (Código Tributario - SRI, 2009) señala en su “Art.16.- Se entiende por hecho generador al presupuesto establecido por la ley para configurar cada tributo” (p.4).

En resumen, corto es el punto de inicio de las obligaciones tributarias. La Ley determina los actos o circunstancias en las que las personas pueden incurrir para que se configure la obligación tributaria.

En el COOTAD los ingresos tributarios serán los impuestos que correspondan a los GAD, las tasas únicamente serán las que se recauden por tesorería, no se tomará en cuenta las que recauden las empresas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y las Contribuciones especiales de mejora y de ordenamiento se efectuarán de acuerdo con las mismas condiciones que las tasas.<sup>11</sup>

Al respecto el (Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010) indica en su “**Art. 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

---

<sup>11</sup> Según el COOTAD

recuperación de inversiones; los de rifas, sorteos, entre otros ingresos. Sólo los gobiernos autónomos regionales podrán organizar loterías para generarse ingresos propios” (p.46).

## 1.9 Impuestos

Según (Delgado & Muñiz, 2005) señala que el hecho que los impuestos no tengan contraprestación directa, es el rasgo básico que lo diferencia de los otros dos tipos de tributos, que son las tasas y las contribuciones especiales. Las tasas son también ingresos coactivos, pero con una contraprestación directa por parte del Sector Público. Por su parte las contribuciones especiales son pagos obligatorios derivados del beneficio económico que obtenga un individuo particular de la relación de una obra pública (p.62).

En base a lo investigado sobre el concepto de impuestos (Troya, 1984) menciona que:

Se considera como impuesto aquella prestación exigida por el Estado en virtud de su potestad de imperio y que el contribuyente se ve obligado a pagar por encontrarse en el caso previsto por la disposición legal. (Pp.32-37)<sup>12</sup>

En resumen, para decirlo en términos sencillos, los impuestos son determinados por el Estado a través de su ente regulador que es el Servicio de Rentas Internas, los mismos que son obligatorios de cancelarlos cuando se genera una actividad económica y como ciudadano debemos cumplir con este deber cívico para que sea utilizado en beneficios de sus habitantes mejorando la calidad de vida de cada uno de nosotros.

En lo que respecta a los Impuestos de exclusiva financiación o coparticipación, observemos lo que señala el (Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010) **“Art. 490.- Los impuestos municipales o metropolitanos son de exclusiva financiación de dichos gobiernos autónomos descentralizados o de coparticipación.** Son de exclusiva financiación municipal o metropolitana los que, conforme

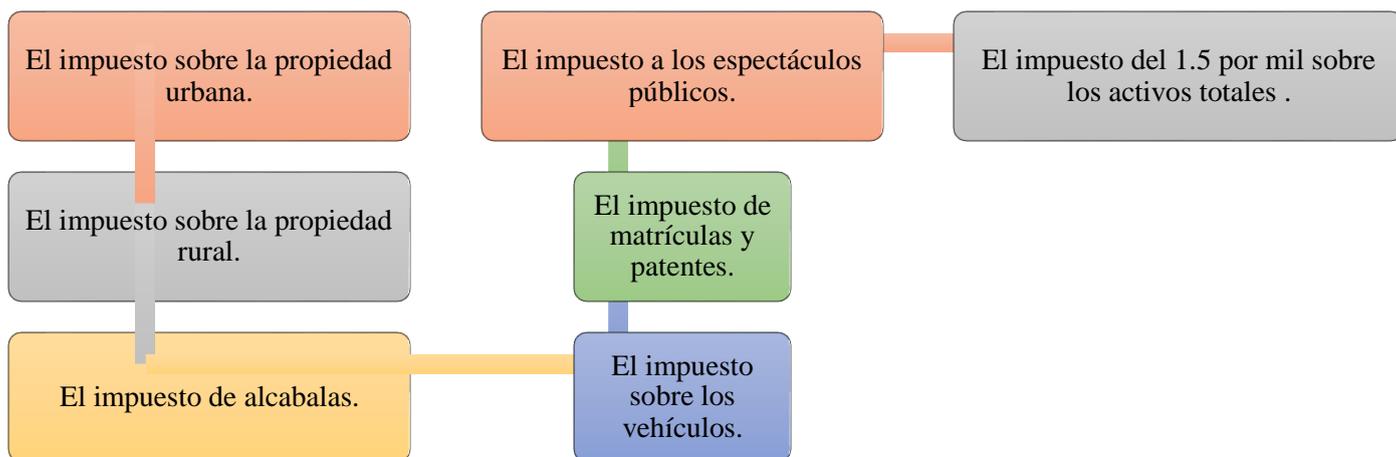
---

<sup>12</sup>J. Troya 1984 págs. 32 – 37.

a disposiciones constitucionales o legales, se han creado o pueden crearse solo para el presupuesto municipal o metropolitanos; y de coparticipación, los que corresponden al presupuesto municipal como partícipe del presupuesto estatal. Los impuestos municipales o metropolitanos son de carácter general y particular. Son generales los que se han creado para todos los municipios o distritos metropolitanos de la República o pueden ser aplicados por todos ellos. Son particulares los que se han creado sólo en beneficio de uno o más municipios o distritos metropolitanos, o los que se han facultado crear en algunos de ellos (pp.89-90).

El mismo (Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010) establece las clases de impuestos municipales “**Art. 491.- Clases de impuestos municipales.** - Sin perjuicio de otros tributos que se hayan creado o que se crearen para la financiación municipal o metropolitana, se considerarán impuestos municipales y metropolitanos los siguientes” (p.90).

**Gráfico 1 Clases de Impuestos Municipales**



Resumiendo lo mencionado, los municipios aplican los impuestos acorde a sus necesidades siempre y cuando sea en beneficio de sus habitantes ya que estos se pueden clasificar en varios que son de suma importancia para el conocimiento de uso de los recursos en aplicación de obras, se debe tener en cuenta que estos son cobrados al momento de que se produzca el hecho generador que son la bases de los tributos por ende es necesario que el ciento por ciento de sus habitantes conozcan cuales son.

**Tabla 1 Resumen de Tributos**

<b>IMPUESTO</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>BASE LEGAL</b>	<b>BASE IMPONIBLE</b>	<b>HECHO GENERADOR</b>
<b>PREDIAL URBANO</b>	A los propietarios de predios ubicados dentro de los límites de las zonas urbanas.	COOTAD Art. 501-513	Son valorados mediante la aplicación de los elementos del valor del suelo y valor de las edificaciones.	Por la existencia de predios dentro del área urbana.
<b>PREDIOS RÚSTICOS</b>	A los propietarios o poseedores de los predios situados fuera de los límites de las zonas urbanas.	COOTAD. Art. 514-526	Serán valorados mediante la aplicación del valor del suelo y valor de las edificaciones.	Conforme al avalúo acumulado del (os) predio (s).
<b>ALCABALAS</b>	Grava al otorgamiento de actos y contratos aptos para transmitir el dominio pleno o sus componentes.	COOTAD Art. 527-537	Es el valor contractual, si este fuera inferior al valor de la propiedad que consta en el catastro, presidirá este último.	El traspaso de dominio de bienes inmuebles y buques.
<b>A LOS VEHÍCULOS</b>	Grava al propietario de un vehículo motorizado.	COOTAD Art. 538-542	De acuerdo al avalúo de los vehículos que consta en el registro del SRI.	Toda persona natural y jurídica, pública o privada que posea vehículos.

<p><b>A LOS ESPECTÁCULOS PÚBLICOS</b></p>	<p>Grava al precio de cualquier boleto proveniente de espectáculos públicos.</p>	<p>COOTAD Art. 543-545</p>	<p>Valor de las entradas vendidas en los espectáculos públicos.</p>	<p>Es el espectáculo público para cuyo acceso los espectadores pagan el valor por derecho de admisión.</p>
<p><b>MATRÍCULAS Y PATENTES</b></p>	<p>Grava a los permisos para desarrollar una actividad empresarial.</p>	<p>COOTAD Art. 546-551.</p>	<p>Se determinará en función del patrimonio de los sujetos pasivos.</p>	<p>Es el ejercicio de actividades permanentes, comerciales, industriales, financieras inmobiliarias y profesionales.</p>
<p><b>1,5 POR MIL SOBRE LOS ACTIVOS TOTALES</b></p>	<p>El rubro que se paga sobre los activos totales de los establecimientos que ejerzan actividades económicas y estén obligadas a llevar contabilidad.</p>	<p>COOTAD Art. 552-555</p>	<p>Activo total – (Obligaciones de hasta un año plazo + Pasivos Contingentes.</p>	<p>Es el ejercicio permanente de una actividad comercial.</p>

**Fuente:** (Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010)

**Elaborado por:** Autor

## **1.10 Tasas**

Así lo explica (Ruoti, 2006) acerca de las tasas:

Es también una prestación en dinero que debe pagar el contribuyente, pero únicamente cuando recibe la realización de un servicio efectivamente prestado por el ente recaudador, ya sea en su persona o en sus bienes. El contribuyente, si no recibe el servicio, se encuentra facultado a no realizar el pago al Estado, por lo tanto, cuando hablamos de este tipo de clasificación, necesariamente debe existir una contraprestación por parte del Estado. (p.63).<sup>13</sup>

Para recalcarlo, las tasas si bien es cierto son pagos que hacen los usuarios, pero siempre y cuando dicho usuario reciba el servicio, caso contrario no cancelará ningún valor, pues no tiene la obligación de hacerlo. Se genera por el uso de servicios públicos, siempre que el monto guarde relación con el costo de producción.

## **1.11 Contribuciones especiales o de mejoras**

Según (Jarach, 2003) indica que son aquellas sumas de dinero que el Estado o ente recaudador, exige en razón de la ejecución de una obra pública, cuya realización o construcción debe proporcionar un beneficio económico en el patrimonio del contribuyente. En la obra fuente de la contribución especial, su costo lo debe soportar el contribuyente y el Estado (p.33).

Podemos citar como ejemplo la construcción de una nueva vía asfaltada, un nuevo mercado cercano a la residencia del contribuyente, pues con dichas obras se va a provocar un aumento en el valor del inmueble del beneficiado.

---

<sup>13</sup>Nora Ruoti 2006 Lecciones de cátedra de Derecho Tributario pág. 63.

Respecto de las contribuciones especiales, veamos lo que señala el (Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010) “**Art. 569.-** El objeto de la contribución especial de mejoras es el beneficio real o presuntivo proporcionado a las propiedades inmuebles urbanas por la construcción de cualquier obra pública” (p.102). Los concejos municipales o distritales podrán disminuir o exonerar el pago de la contribución especial de mejoras en consideración de la situación social y económica de los contribuyentes.

En resumen, las contribuciones de mejoras ayudan al contribuyente en la ubicación de su bien inmueble ya que el mismo obtiene una mayor plusvalía, ya sea por la creación de nuevas obras o la implementación de un servicio en beneficio de sus habitantes, esto permite mejorar el estilo de vida de los habitantes.

## **CAPÍTULO 2**

### **METODOLOGIA**

#### **2.1 Tipo de investigación. Diseño**

Esta es una investigación de tipo comparativa - descriptiva, que tiene como finalidad establecer estrategias de cobranzas que le permitan a los municipios obtener sus propios recursos, la misma se está delimitada desde el año 2016 al año 2018.

#### **2.2 Métodos**

**En este trabajo de investigación vamos a considerar:**

- El método cuantitativo, entendido como aquel que usa la recolección de datos para establecer patrones de comportamiento, y se utiliza en este trabajo por medio de una encuesta dirigida a la población del cantón Milagro.
- El método cualitativo de investigación, que se define como aquel que recolecta y analiza datos sin medición numérica, y que se utiliza en este estudio para la construcción de la teoría que lo respalda a través de una investigación documental y bibliográfica, y para la interpretación de información.

Así también, se aplicará el método analítico para el proceso de análisis de la información estadística con el objetivo de descomponer el todo en sus partes, además de encontrar las variables necesarias que nos permitan comparar las recaudaciones tributarias.

#### **2.3 Técnicas de investigación e instrumentos de recolección de datos**

##### **Bibliográfica**

La investigación será bibliográfica, pues utilizará información de fuentes secundarias como publicaciones, artículos científicos, libros, revistas, publicaciones, internet, bibliotecas virtuales las mismas que nos permitirá recolectar información necesaria y desarrollar el presente trabajo investigativo.

## **Estadística**

Esta técnica será utilizada para analizar los datos encontrados de la investigación, para transformarlos en información y extraer conclusiones y recomendaciones.

## **Instrumento de recolección de datos**

### **Ficha bibliográfica**

En el presente trabajo, la investigación bibliográfica-documental se utilizó en el momento de acceder a la información de catastros que se encuentran en los archivos y registros existentes en los informes de rendición de cuentas del Municipio de Milagro.

Además, se recurrió a trabajos de investigación, se consultó en libros, textos, revistas, periódicos, e Internet.

## CAPÍTULO 3

### RESULTADOS OBTENIDOS

#### 3.1 Caracterización de la población o muestra

##### 3.1.1 Población.

El conjunto de datos de los cuales se ocupa un determinado estudio estadístico se llama población y está estrechamente ligado a lo que se pretende estudiar. No hay que confundir población en sentido estadístico y población en sentido demográfico. Los estadísticos usan la palabra población para referirse no sólo a personas sino a todos los elementos que han sido escogidos para su estudio.

Como lo menciona (Arias, 2006) la población es el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio (p.81).<sup>14</sup>

Para el presente trabajo de investigación la población a ser considerada para este estudio, corresponde al número de viviendas asentadas en la zona urbana del cantón Milagro de acuerdo al censo realizado en el año 2010.

*Tabla 2 Población con la que se realiza la investigación*

Número de viviendas en el cantón Milagro	<b>52,702</b>
--	---------------

*Fuente: (INEC - CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA, 2010)*

*Elaborado por: Autor*

##### 3.1.2 Muestra.

Es un subconjunto de la población objeto de la investigación. Su función básica es determinar qué parte de una realidad en estudio (población o universo) debe analizarse con la finalidad de hacer deducciones sobre dicha población.

---

<sup>14</sup> Concepto de Población

En términos sencillos (Arias, 2006) dice que es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible (p.83).<sup>15</sup>

### 3.2 Fórmula de cálculo de la muestra

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1,65)^2 * (0,5) * (0,5) * (52702)}{((0,05)^2 * (52702 - 1)) + (1,65)^2 * (0,5) * (0,5)} = 271$$

Para el cálculo de la muestra se aplicó la fórmula en base a la información detallada en la siguiente tabla, en donde:

**Tabla 3 Muestra con la que se realiza la investigación**

<b>N</b>	<b>Tamaño de la población o universo (total viviendas)</b>	<b>52,702</b>
<b>k</b>	Es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos (90%)	1,65
<b>e</b>	Es el error deseado.	5%
<b>p</b>	Proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio.	50%
<b>q</b>	Es la proporción de individuos que no poseen esa característica.	50%
<b>n</b>	Es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).	271

*Elaborado por: Autor*

## ENCUESTAS

Las ocho preguntas realizadas servirán como base clave para que el municipio de Milagro evalúe la percepción que tiene los ciudadanos con respecto a la recaudación de los impuestos municipales del cantón, las mismas que se detallan a continuación:

1. Conoce usted ¿Cuáles son los impuestos municipales?
2. ¿Está usted al día con sus impuestos municipales?

<sup>15</sup> Concepto de Muestra

3. ¿Qué lo motivaría a usted a mantener al día sus impuestos?
4. En escala del 1 al 5, siendo 5 más importante ¿Qué factor considera de mayor importancia para realizar el pago de sus impuestos municipales?
5. ¿Cuál de estos medios usted se entera de las opciones de pagos de sus impuestos?
6. ¿Qué medio de pago usted preferiría para cancelar sus impuestos municipales?
7. ¿Cuál de estos 2 factores considera que no le permite tener al día sus impuestos municipales?
8. ¿Está usted de acuerdo que el Municipio debe crear brigadas de recaudación a domicilio?

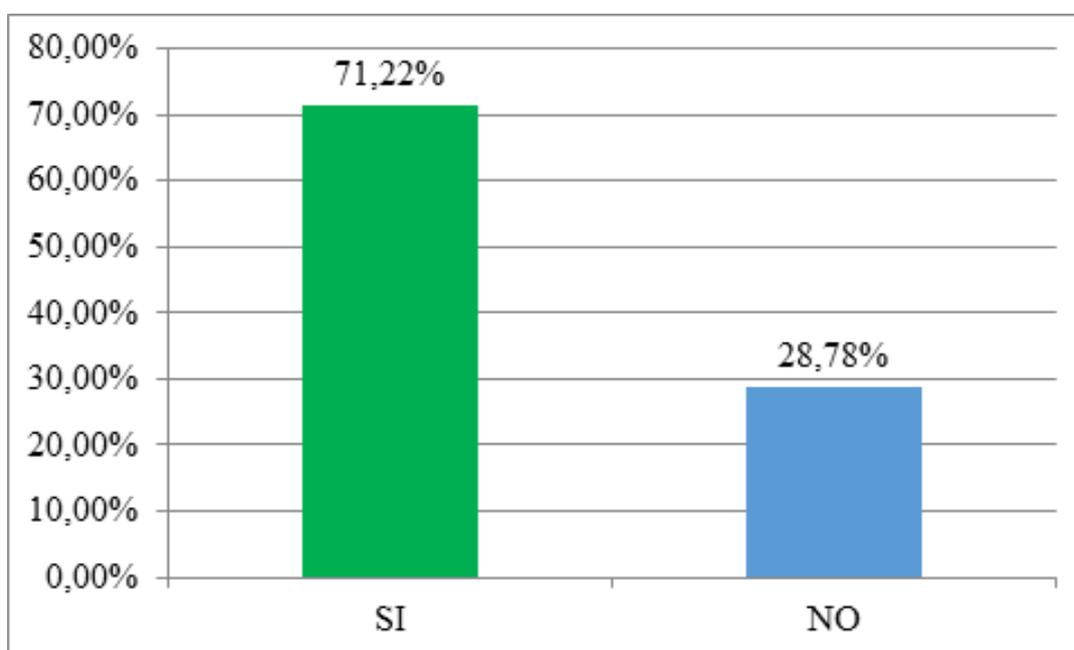
### 3.3 Análisis estadísticos e interpretación de los resultados por cada instrumento

#### 1. Conoce usted ¿Cuáles son los impuestos municipales?

*Tabla 4 Resultados pregunta 1*

SI	NO	TOTAL
71,22%	28,78%	100%
193	78	271

*Gráfico 2 Conoce cuáles son los impuestos municipales*



#### **Observaciones:**

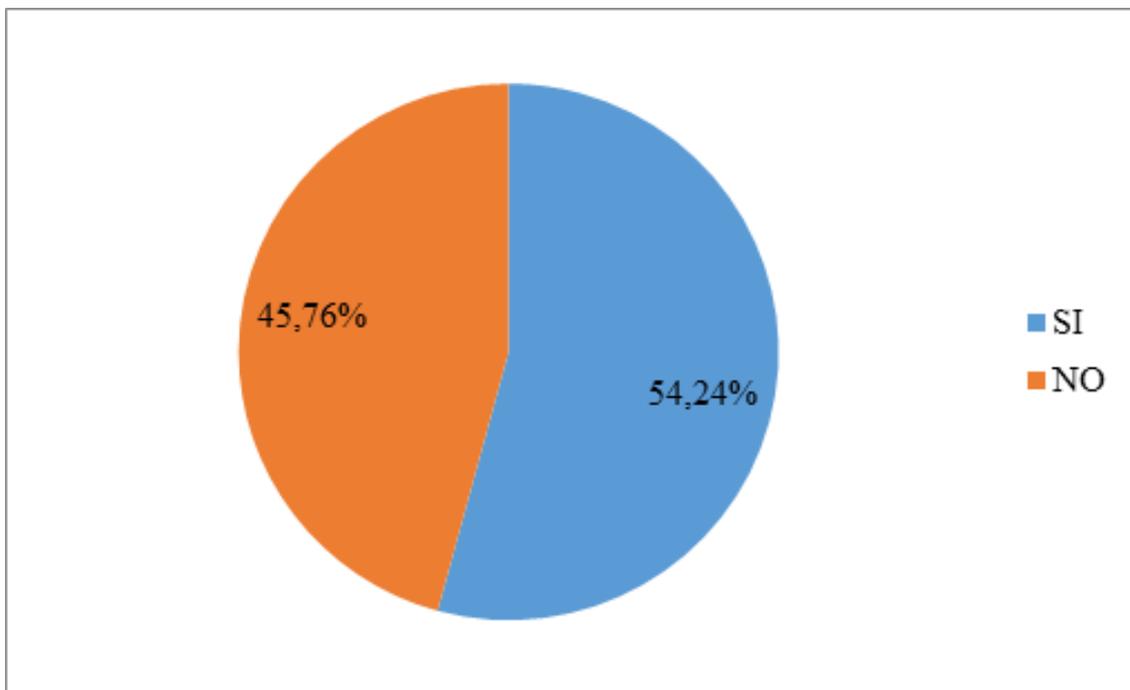
Claramente podemos notar que el 71,22% de la población encuestada si conoce de cuáles son los impuestos municipales del cantón Milagro, por ende, esto debería transmitir una idea clara en que los ciudadanos están al día con sus impuestos, ya que el 28,78% expreso el desconocimiento de los mismos, esto tema debería arrojar un 100% positivo ya que es del diario vivir, siendo esto parte importante dentro de la cultura tributaria del cantón.

## 2. ¿Está usted al día con sus impuestos municipales?

*Tabla 5 Resultados pregunta 2*

SI	NO	TOTAL
54,24%	45,76%	<b>100%</b>
147	124	<b>271</b>

*Gráfico 3 Al día con sus impuestos*



### **Observaciones:**

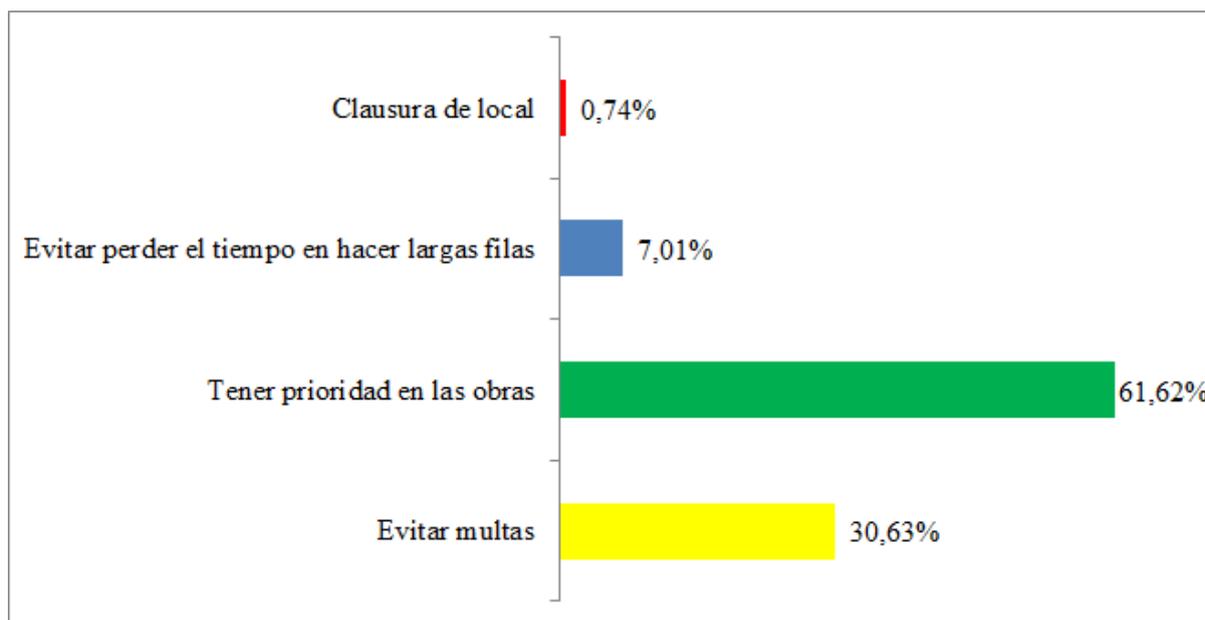
Este resultado corrobora la pregunta anterior pero no en su totalidad ya que solo el 54,24% si está al día en sus impuestos marcando una línea de diferencia del 8,48% en relación de las que no están al día, el municipio debe de mejorar estas cifras ya que podemos notar que no es importante que solo conozcan los impuestos, sino que los mismos se encuentren cancelados, permitiéndole al municipio ser autosuficiente en su gestión.

### 3. ¿Qué lo motivaría a usted a mantener al día sus impuestos?

*Tabla 6 Resultados pregunta 3*

Evitar multas	<b>30,63%</b>	<b>83</b>
Tener prioridad en las obras	<b>61,62%</b>	<b>167</b>
Evitar perder el tiempo en hacer largas filas	<b>7,01%</b>	<b>19</b>
Clausura de local	<b>0,74%</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>271</b>

*Gráfico 4 Motivación para mantener sus impuestos al día*



#### **Observaciones:**

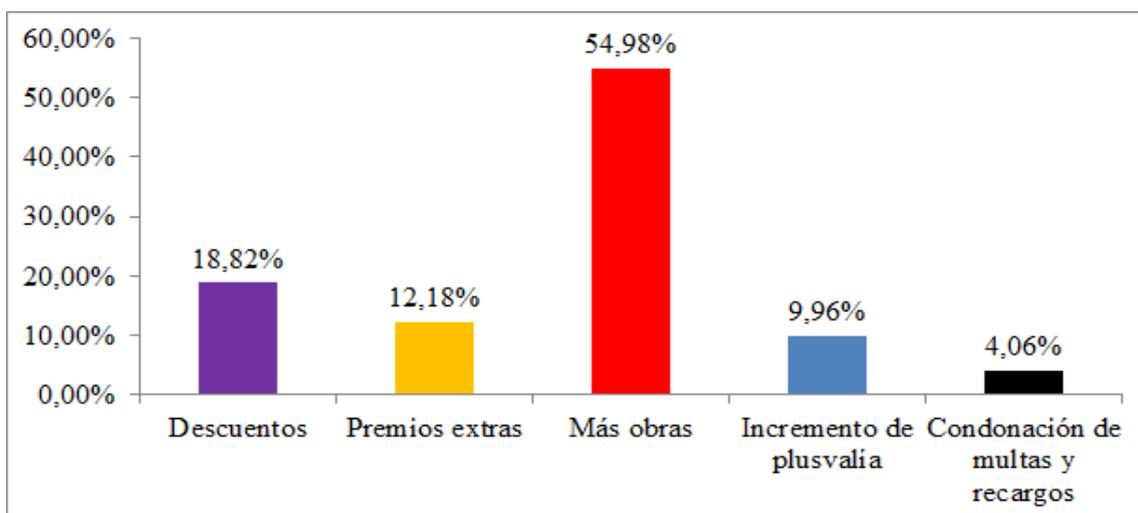
El tema sobre la motivación de mantener sus impuestos al día se fundamenta en que el 61,62% de las personas encuestadas quieren tener prioridad en la realización de obras, dejando atrás con el 30,63% a lo que muchos le temen que son las multas, el restante se enfoca en lo cotidiano de hacer largas filas y clausura de locales de ser el caso. Es importante tener en cuenta que para esas 167 personas que seleccionaron la prioridad en obras no deben mantener deuda alguna con el Municipio.

**4. En escala del 1 al 5, siendo 5 más importante ¿Qué factor considera de mayor importancia para realizar el pago de sus impuestos municipales?**

*Tabla 7 Resultados pregunta 4*

Descuentos	18,82%	51
Premios extras	12,18%	33
Más obras	54,98%	149
Incremento de plusvalía	9,96%	27
Condonación de multas y recargos	4,06%	11
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>271</b>

*Gráfico 5 Factor de mayor importancia*



**Observaciones:**

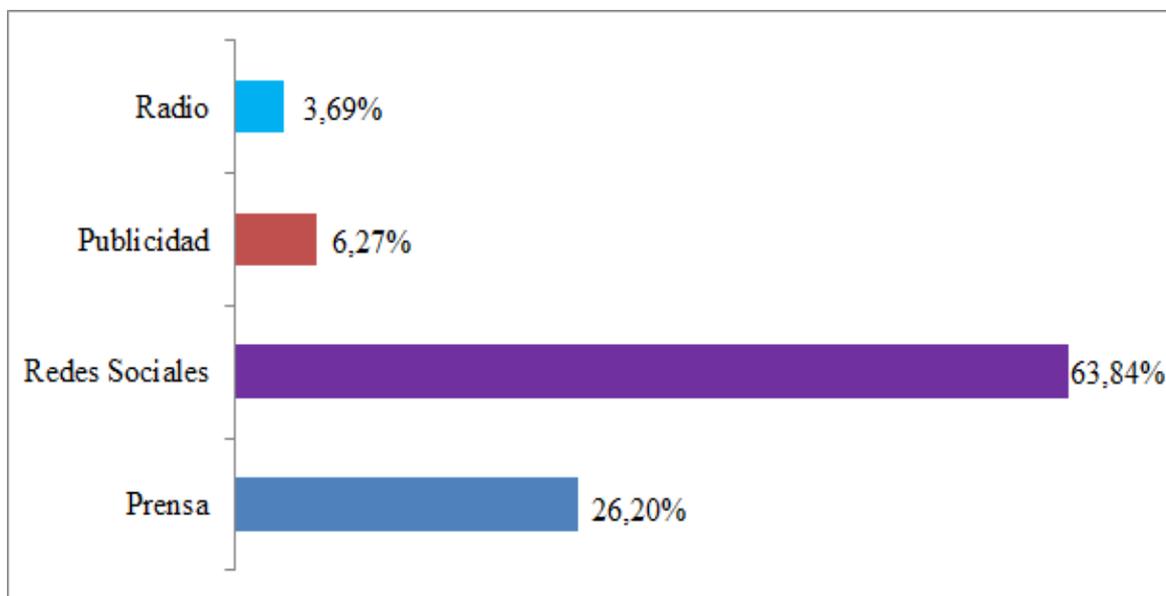
Si bien es cierto la ley permite hacer descuentos por el pronto pago de los impuestos basados en los meses, pero esto no es uno de los factores de mayor relevancia para que las personas cancelen sus impuestos, por encima con un 54,98% se encuentra una de las razones más importantes por los ciudadanos que es la de más obras para sus bienes inmuebles aumenten su plusvalía, ya que les permite en caso de venta obtener un mayor ingreso, dando poca importancia a los premios extras que se les pueda ofrecer a los ciudadanos por el cumplimiento de sus obligaciones.

5. ¿Cuál de estos medios usted se entera de las opciones de pagos de sus impuestos?

Tabla 8 Resultados pregunta 5

Prensa	Redes Sociales	Publicidad	Radio	TOTAL
26,20%	63,84%	6,27%	3,69%	100%
71	173	17	10	271

Gráfico 6 Medios para conocer las opciones de pagos



**Observaciones:**

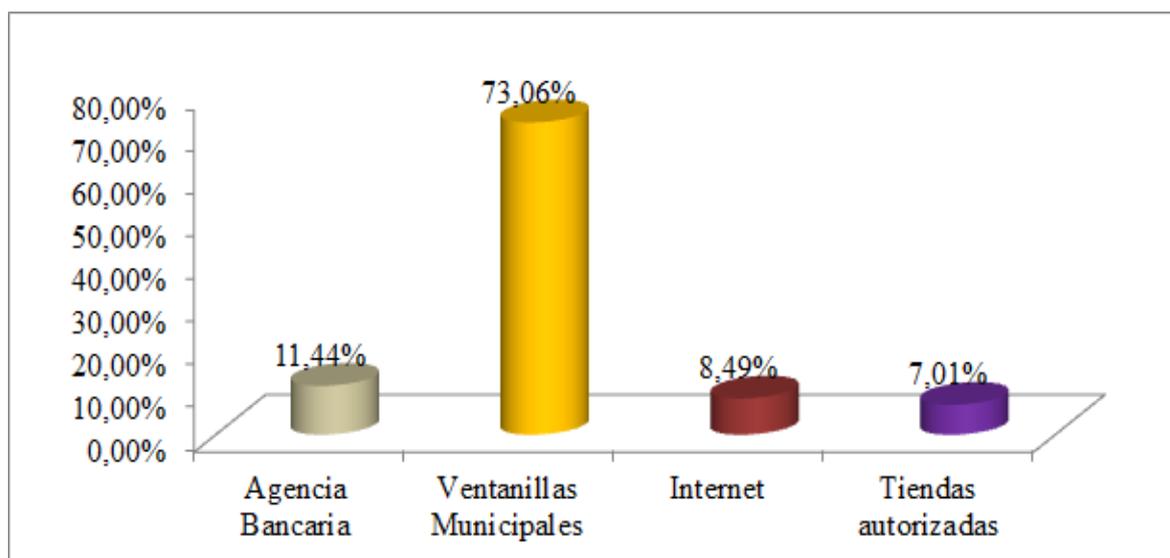
Hoy en día las redes sociales han liderado las estadísticas siendo uno de los medios de comunicación de mayor incidencia en la información, no solo en impuestos sino a nivel general y mundial colocándose en primer lugar con un 63,84% dejando por debajo a los medios más antiguos pero que aún no han logrado desaparecer, siendo utilizados por esa generación que aún no se adapta a la nueva era de la tecnología, haciendo una sola suma de los mismo no se logra alcanzar a las redes sociales marcando una diferencia del 27,68% la cual implicaría el poco uso que se le dan a estos medios, por ende el municipio debe crear mecanismos que estén adaptados al nuevo cambio digital.

## 6. ¿Qué medio de pago usted preferiría para cancelar sus impuestos municipales?

*Tabla 9 Resultados pregunta 6*

Agencia Bancaria	11,44%	31
Ventanillas Municipales	73,06%	198
Internet	8,49%	23
Tiendas autorizadas	7,01%	19
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>271</b>

*Gráfico 7 Medio de pago para cancelar los impuestos*



### Observaciones:

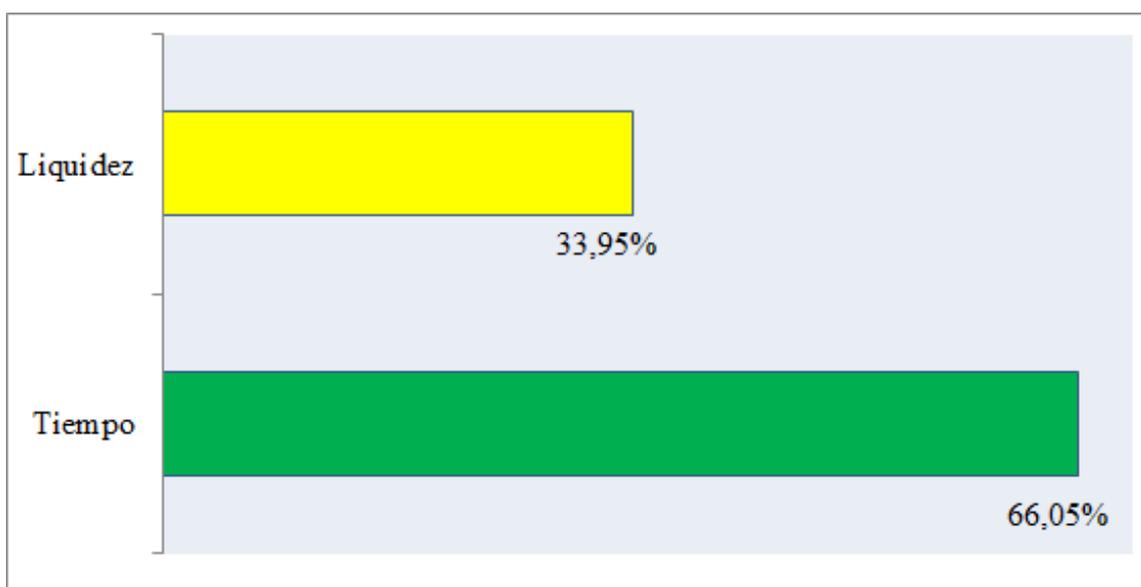
Existen varios medios en donde los contribuyentes pueden cancelar sus impuestos pero ellos aún no creen en su totalidad para hacerlos ya que prefieren acercarse a las ventanillas del Municipio, esto se debe a casos estafas que actualmente se han convertido en un miedo de los usuarios como lo es por internet y en tiendas autorizadas, estando en segundo lugar las agencias bancarias ya que muchos de ellos cuestionan las largas filas que tienen que hacer y el mal servicios que brindan en cuanto al sistema que no se actualiza la información en línea.

7. ¿Cuál de estos 2 factores considera que no le permite tener al día sus impuestos municipales?

*Tabla 10 Resultados pregunta 7*

Tiempo	Liquidez	TOTAL
66,05%	33,95%	100%
179	92	271

*Gráfico 8 Factores que no permiten tener al día los impuestos*



**Observaciones:**

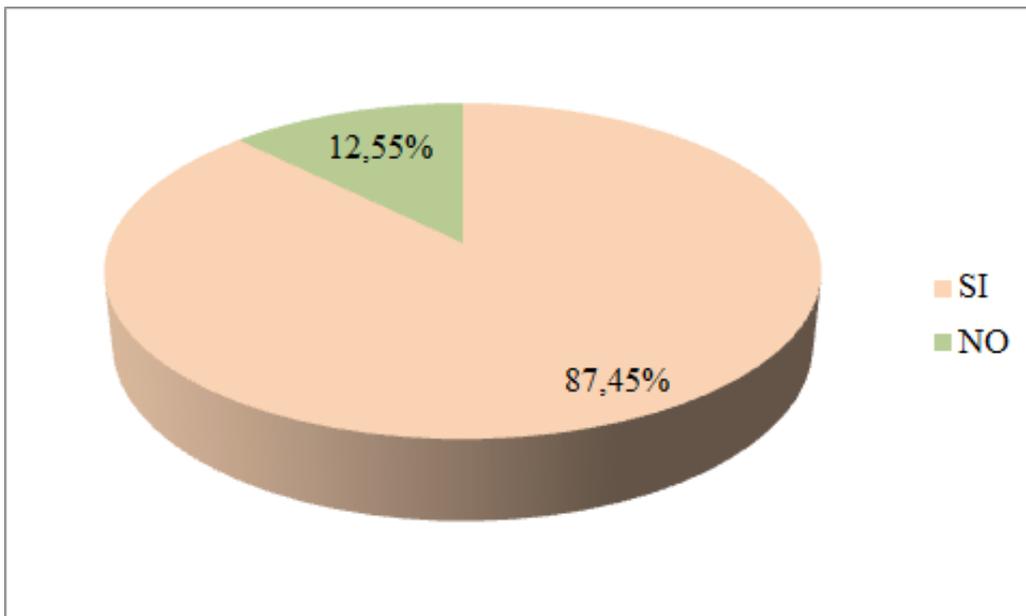
Uno de los factores de mayor impacto expresados por los encuestados es el tiempo con el 66,05%, el mismo que por razones ajenas no pueden ser cancelados sus impuestos al día, y el restante expreso que por falta de liquidez no lo hacen, puede ser que ese grupo de personas pertenezcan a la población de escasos recursos económicos, dejando una brecha importante al municipio ya que debería buscar la manera en ayudar a este nicho para que de una u otra manera se pongan al día en sus obligaciones.

**8. ¿Está usted de acuerdo que el Municipio debe crear brigadas de recaudación a domicilio?**

*Tabla 11 Resultados pregunta 8*

<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
87,45%	12,55%	<b>100%</b>
237	34	<b>271</b>

*Gráfico 9 Brigadas de recaudación a domicilio*

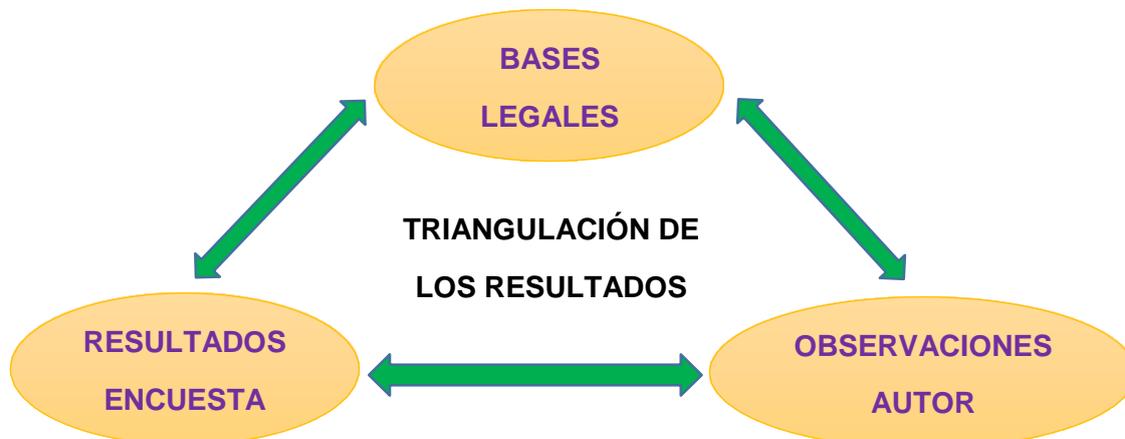


**Observaciones:**

Tal vez ese 12,55% que se negó a la creación de brigadas de recaudación a domicilio en un futuro se sientan seguros de poder confiar en las labores que realiza el municipio en beneficio de sus habitantes, puede ser que ellos tomen como referencia otras entidades que brinden un servicio parecido por eso es su miedo, pero cabe recalcar que el 87,45% está de acuerdo en que si se creen las brigadas ya que esto ayudaría a que el factor tiempo no sea excusa para no estar al día con sus obligaciones.

### 3.4 Triangulación de los resultados

*Gráfico 10 Triangulación de los Resultados*



Es importante conocer y aplicar lo que las leyes y reglamentos establecen en relación a los impuestos municipales, ya que los mismos cuentan con beneficios que los ciudadanos pueden acceder por cancelar durante el primer semestre de cada año, pasada dicha fecha se empiezan los valores a aumentar debido a las multas por no realizar el pago.

Los resultados obtenidos en las encuestas dejan mucho por analizar ya que existe un alto porcentaje de personas que no se encuentran al día con las obligaciones, por eso ellos expresaron que los municipios están obligados a realizar más obras en beneficio de sus habitantes, pero para aquello suceda debe haber cooperación de parte y parte.

Resulta fundamental observar la reacción simple de los ciudadanos al momento de ser consultados, como autor de este proyecto cabe indicar que los ciudadanos no se ven comprometidos con su propio cantón; esto es importante dentro del desarrollo local en función de que esto es un problema de tipo integral para la generación y obtención de sus propios recursos, muchos de ellos se negaron a realizar la encuesta porque afirmaron estar en mora con el cumplimiento de sus obligaciones.

Lo que se trata de señalar desde estos tres puntos de vistas, es que el crecimiento de un cantón se debe y está ligado a la percepción de los ciudadanos, las opiniones y reacciones en cuento a los impuestos municipales del pronto pago para recibir beneficios económicos.

### 3.5 Análisis de como incide la recaudación de los impuestos en los ingresos del municipio del cantón Milagro desde el año 2016 al 2018.

En este punto analizaremos los registros municipales en cuanto a las recaudaciones, segmentadas por años. La única intención de este análisis es poder identificar cómo se componen los rubros por ingresos del Municipio de Milagro, especialmente en lo concerniente a los ingresos producto de su propia gestión y los que se originan por las contribuciones del Estado Central.

#### Ejecución Presupuestaria año 2016

*Tabla 12 Resumen de Ingresos Presupuestados 2016*

<b><u>INGRESOS CORRIENTES</u></b>		\$ 14.226.173,18	31,05%
IMPUESTOS	} 53,32%		
TASAS			
CONTRI. ESPECIALES			
OTROS INGRESOS	46,68%		
TOTAL	100,00%		
<b><u>INGRESOS DE CAPITAL</u></b>		\$ 18.084.631,00	39,47%
<b><u>INGRESOS DE FINANCIAMIENTO</u></b>		\$ 13.507.513,69	29,48%
<b>TOTAL DE INGRESOS PRESUPUESTADOS 2016</b>		<b>\$ 45.818.317,87</b>	<b>100,00%</b>

#### Observación:

- Como podemos observar en el año 2016 los ingresos ejecutados por el municipio superaron a lo presupuestado con el 2,71%, dando una variable de importancia ya que en impuestos, tasas y contribuciones la recaudación fue menor a la presupuestada.

**Tabla 13 Resumen de Ingresos Ejecutados 2016**

<b><u>INGRESOS CORRIENTES</u></b>		\$ 14.506.761,90	33,76%
IMPUESTOS	}		52,19%
TASAS			
CONTRI. ESPECIALES			
OTROS INGRESOS		47,81%	
TOTAL		100,00%	
<b><u>INGRESOS DE CAPITAL</u></b>		\$ 16.482.136,00	38,36%
<b><u>INGRESOS DE FINANCIAMIENTO</u></b>		\$ 11.979.392,51	27,88%
<b>TOTAL DE INGRESOS EJECUTADOS 2016</b>		<b>\$ 42.968.290,41</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente: (Estado de ejecución presupuestaria del Municipio de Milagro, 2016)*

*Elaborado por: Autor*

**Observación:**

- Por lo tanto la recaudación de los ingresos totales del municipio del año 2016 no fue la esperada, dejando un incumplimiento de \$ 2'850.027,46.

**Presupuesto año 2017**

**Tabla 14 Resumen de Ingresos Presupuestados 2017**

<b><u>INGRESOS CORRIENTES</u></b>		\$ 14.329.133,72	30,81%
IMPUESTOS	}		46,77%
TASAS			
CONTRI. ESPECIALES			
OTROS INGRESOS		53,23%	
TOTAL		100,00%	
<b><u>INGRESOS DE CAPITAL</u></b>		\$ 18.984.528,92	40,82%
<b><u>INGRESOS DE FINANCIAMIENTO</u></b>		\$ 13.199.423,58	28,38%
<b>TOTAL DE INGRESOS PRESUPUESTADOS 2017</b>		<b>\$ 46.513.086,22</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 15 Resumen de Ingresos Ejecutados 2017**

<b><u>INGRESOS CORRIENTES</u></b>		\$ 15.282.688,60	32,60%
IMPUESTOS	}		47,43%
TASAS			
CONTRI. ESPECIALES			
OTROS INGRESOS		52,57%	
TOTAL		100,00%	
<b><u>INGRESOS DE CAPITAL</u></b>		\$ 18.822.015,64	40,15%
<b><u>INGRESOS DE FINANCIAMIENTO</u></b>		\$ 12.771.816,18	27,25%
<b>TOTAL DE INGRESOS EJECUTADOS 2017</b>		<b>\$ 46.876.520,42</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente: (Informe de rendición de cuentas del Municipio de Milagro, 2017)*

*Elaborado por: Autor*

**Observaciones:**

- Una primera lectura muestra claramente que en el año 2017 los ingresos por impuestos, tasas y contribuciones ejecutados no han variado en gran porcentaje con los presupuestados, pero sí en los ingresos corrientes con el 1,79%.
- \$ 363.434,20 más es lo que los ingresos totales han logrado recaudar en relación a lo que se presupuestó.

**Presupuesto año 2018**

*Tabla 16 Resumen de Ingresos Presupuestados 2018*

<b><u>INGRESOS CORRIENTES</u></b>		\$ 12.945.800,07	25,15%
IMPUESTOS	}		50,54%
TASAS			
CONTRI. ESPECIALES			
OTROS INGRESOS		49,46%	
TOTAL		100,00%	
<b><u>INGRESOS DE CAPITAL</u></b>		\$ 20.556.599,75	39,94%
<b><u>INGRESOS DE FINANCIAMIENTO</u></b>		\$ 17.965.023,52	34,91%
<b>TOTAL DE INGRESOS PRESUPUESTADOS 2018</b>		<b>\$ 51.467.423,34</b>	<b>100,00%</b>

*Tabla 17 Resumen de Ingresos Ejecutados 2018*

<b><u>INGRESOS CORRIENTES</u></b>		\$ 14.012.496,70	34,35%
IMPUESTOS	}		54,26%
TASAS			
CONTRI. ESPECIALES			
OTROS INGRESOS		45,74%	
TOTAL		100,00%	
<b><u>INGRESOS DE CAPITAL</u></b>		\$ 18.469.838,85	45,28%
<b><u>INGRESOS DE FINANCIAMIENTO</u></b>		\$ 8.305.732,89	20,36%
<b>TOTAL DE INGRESOS EJECUTADOS 2018</b>		<b>\$ 40.788.068,44</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente: (Cédula presupuestaria de ingresos Municipio de Milagro , 2018)*

*Elaborado por: Autor*

**Observación:**

- En el año 2018 los ingresos corrientes que el municipio logro recaudar han sido mejores con el 54,26% en impuestos, tasas y contribuciones que los presupuestados, aunque estos no han ayudado a que el total de sus ingresos aumenten dando una reducción en promedio de más de 6 millones en comparación del año 2017.

**3.6 Evolución de los ingresos municipales desde el 2016 al 2018**

Debe revisarse el comportamiento de las recaudaciones, para obtener una idea general de lo que se está dando. Para tal efecto a continuación se expone la evolución de los ingresos del GAD de Milagro desde el 2016 hasta el año 2018, con su comparativo sobre cuánto inciden los ingresos por recaudaciones de impuestos municipales:

***Tabla 18 Relación Porcentual Entre Ingresos por Impuestos Municipales e Ingresos Corrientes***

<b>AÑO</b>	<b>IMPUESTOS TASAS CONTRIBUCIONES</b>	<b>INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>%</b>
2016	\$ 7.571.777,69	\$ 14.506.761,90	52,19%
2017	\$ 7.248.931,60	\$ 15.282.688,60	47,43%
2018	\$ 7.603.211,47	\$ 14.012.496,70	54,26%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 22.423.920,76</b>	<b>\$ 43.801.947,20</b>	<b>51,19%</b>

*Elaborado por: Autor*

Se puede observar que durante los tres últimos años los impuestos, tasas y contribuciones han representado en promedio más del 50% del total de los ingresos corrientes, siendo que en el año 2017 los mismos representaron solo el 47,43% en relación a los dos años que fue mayor.

**Tabla 19 Relación Porcentual sobre los Ingresos Municipales e Ingresos Totales**

<b>AÑO</b>	<b>IMPUESTOS TASAS CONTRIBUCIONES</b>	<b>INGRESOS TOTALES</b>	<b>%</b>
2016	\$ 7.571.777,69	\$ 42.968.290,41	17,62%
2017	\$ 7.248.931,60	\$ 46.876.520,42	15,46%
2018	\$ 7.603.211,47	\$ 40.788.068,44	18,64%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 22.423.920,76</b>	<b>\$ 130.632.879,27</b>	<b>17,17%</b>

*Elaborado por: Autor*

En este cuadro se puede notar que los ingresos por impuestos, tasas y contribuciones solo representan en promedio de los tres últimos años el 17,17% del total de ingresos que el municipio de Milagro recaudo.

**Tabla 20 Relación Porcentual Ingresos Corrientes sobre Ingresos Totales**

<b>AÑO</b>	<b>INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>INGRESOS TOTALES</b>	<b>%</b>
2016	\$ 14.506.761,90	\$ 42.968.290,41	33,76%
2017	\$ 15.282.688,60	\$ 46.876.520,42	32,60%
2018	\$ 14.012.496,70	\$ 40.788.068,44	34,35%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 43.801.947,20</b>	<b>\$ 130.632.879,27</b>	<b>33,53%</b>

*Elaborado por: Autor*

Durante los tres años el municipio de Milagro ha mantenido un promedio del 33,53% de ingresos corrientes, en el año 2018 los ingresos totales se han reducido considerablemente en relación al año 2017, los ingresos fueron de \$ 130'632.879,27 en los tres años.

Se puede seguir analizando estos gráficos según la información que se desea conocer para fines de mejoras, lo que se debe rescatar de toda la información que contiene el trabajo, es la facilidad con la que los usuarios lectores puedan comprender con mayor claridad cómo se ha venido desarrollando la gestión del Municipio de Milagro durante los tres últimos años, para que años futuros se apliquen mecanismos y estrategias para puedan cubrir el 100% de los impuestos que aún están pendientes de ser cobrados de muchos años atrás.

## **ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA INCREMENTAR EL PRONTO PAGO DE LOS IMPUESTOS MUNICIPALES DEL GAD DEL CANTÓN MILAGRO**

El municipio de Milagro debe de tener una recaudación de sus impuestos que sobrepase los valores que la entidad se ha presupuestado, y para que eso sea efectivo deberá estar lineado a estrategias de cobranzas que ayuden a que los contribuyentes cancelen sus obligaciones de manera oportuna y puedan evitar pagar multas, las mismas que se elaboraran en base a los resultados obtenidos a través de las encuestas que servirán para el desarrollo local del cantón, en cuento a la realización de obras que ayuden a mantener sus principios del Buen Vivir.

El pronto pago de los impuestos hace que las cuentas por cobrar se conviertan en activos líquidos para la gestión de sus funciones, estas estrategias ayudaran a reducir el nivel de riesgo de la obtención de sus propios recursos.

### **ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES DEL CANTÓN MILAGRO**

*Tabla 21 Estrategias de Cobranzas*

<b>ACTUAL</b>	<b>ESTRATEGIAS (PROPUESTAS)</b>
La información tarda en ser actualizada desde los puntos de pagos hacia el sistema del municipio.	<b>1.</b> Mejoramiento de los puntos de pagos.
Solo se aplica los beneficios establecidos por el COOTAD.	<b>2.</b> Implementación de incentivos motivadores.
Canales tradicionales para informar a los contribuyentes.	<b>3.</b> Mejoramiento de los canales de información.
No cuenta con alternativas de pago.	<b>4.</b> Ofrecer alternativas de pagos.
No cuenta con este servicio.	<b>5.</b> Creación de unidades de cobro comunitario.

**ESTRATEGIA 1** – **Mejoramiento de los puntos de pagos.**- Actualmente los puntos de pagos no cuentan con un sistema en línea en donde se pueda reflejar la información de manera directa, sino que tienen que esperar de uno a dos días para que el mismo se actualice; como estrategia de solución a esto se deberá mejorar la conectividad entre estos puntos de pagos con la ejecución de un programa o aplicativo que les permita estar conectado con el sistema del municipio, para que los ciudadanos puedan tener información de los datos y valores reales; el mismo que brinde confianza para que estos medios sean más utilizados y evitar hacer largas filas en las ventanillas de pagos municipal.

**ESTRATEGIA 2** – **Implementación de incentivos motivadores.**- Esta estrategia busca la manera de recompensar a los ciudadanos honestos y estimular el cumplimiento de las obligaciones municipales; se entregara un beneficio para el año en curso, el mismo que comprende de no cobrarle el servicio de agua potable, pero para que esto pueda darse el ciudadano deberá cancelar anticipadamente los impuestos municipales de 5 años. También podrán recibir un descuento adicional del 5% los ciudadanos que cancelen anticipadamente, esto aplica para aquellos que tengan más de tres bienes inmuebles.

**ESTRATEGIA 3** – **Mejoramiento de los canales de información.**- Con la nueva era tecnológica las redes sociales han logrado ser líderes en medios de comunicación entre los ciudadanos, aprovechando este servicio se debe crear una página en Facebook que permita al ciudadano escoger un turno en donde se especifique día y hora para que pueda acercarse a cancelar sus impuestos, si este incumple lo solicitado el sistema ya no le permita realizar por este medio.

**ESTRATEGIA 4** – **Ofrecer alternativas de pagos.**- Estos son mecanismos de negociación diseñados en base a las necesidades y situación de cada ciudadano, las mismas que implican reestructuración de la deuda en cuotas mínimas durante un periodo acordado; si se cancela el 50% del valor adeudado y la otra mitad se lo financia con 2 meses de gracia y sin intereses, esta estrategia permitirá recaudar valores pendientes de años anteriores.

**ESTRATEGIA 5** – **Creación de unidades de cobro comunitario.**- Se habilitara un número de llamadas para que toda persona que desee cancelar sus impuestos dentro del primer trimestre de cada año soliciten que se acerquen a su vivienda estas unidades para proceder con el pago, esto será resguardado por la Policía Nacional para evitar cualquier acto delincuenciaal brindando un valor agregado a la gestión realizada por el municipio, pasado los tres primeros meses deberán acercarse a las ventanillas o puntos de pagos.

## **CAPÍTULO 4**

### **CONCLUSIONES**

En conclusión, al trabajo de investigación realizado, se puede decir que el Municipio de Milagro no está recaudando al 100% sus impuestos municipales debido a que las personas no son responsables con sus obligaciones, afectando al presupuesto destinado para la implementación de mejoras en el cantón, siendo uno de los factores a este problema la falta de importancia para realizar los pagos al día, es necesario comprender a cabalidad el tema expuesto ya que se debe dejar claro que no se trata de una simple evaluación a la gestión realizada por el Municipio sino hacer conciencia en que son responsables directos en la calidad de vida de sus habitantes, así lo indica la Constitución de la República del Ecuador.

En lo que respecta al municipio de Milagro podemos afirmar retrospectivamente que las cifras se han ido deteriorando en beneficio de sus arcas municipales. Esto es muy preocupante ya que demuestra una disminución en cuanto al pago de sus impuestos, tasas y contribuciones por parte de los ciudadanos, existe un punto más crítico que se pudo comprobar, es el hecho de la dependencia de los recursos por parte del gobierno central sea superior al 65%, esto quiere decir que aún resta mucho por hacer para lograr altos niveles de eficiencia administrativa y eficacia en la gestión financiera para que esta no sea limitada.

Es muy importante que los municipios sean quienes generen sus propios ingresos ya que les permite tener una mayor autonomía en el uso de los recursos, siendo este el pilar fundamental en la utilización y desarrollo de su localidad, aumentando el crecimiento en bases de superación y sirviendo de modelo para quienes alcancen el poder, no solo es ganar un mandato sentarse y hacer las cosas al dedo, sino es sentarse analizar cuáles son las necesidades de sus habitantes, en que se debe mejorar para que juntos saquen al cantón adelante, y que ellos mismos sientan y creen esa cultura de responsabilidad en sus obligaciones.

## RECOMENDACIONES

En cuanto a las recomendaciones en base a lo estudiado se determina que el municipio de Milagro debe realizar campañas por los medios de comunicación locales sobre las obligaciones que deben cumplir como habitantes del cantón para que de esa manera aporten con el presupuesto, el mismo que serviría como fuentes de ingresos para la ejecución de obras en la localidad, una población que conozca las formas de poder cancelar sus impuestos será más responsable con sus obligaciones, no solo el pago se lo hace en el municipio sino también en los bancos, cooperativas y aliados que tengan este servicio.

Las estrategias detalladas dentro del trabajo de investigación ayudaran a que el municipio aumente sus ingresos por impuestos, tasas y contribuciones especiales o de mejorar, las mismas que deben ser revisadas y analizadas para su aplicación en el ámbito municipal; considero que el COOTAD, vigente desde hace casi una década, debe ser aprovechado como el medio que requieren los municipios, en este caso el de Milagro, para apuntar a optimizar la calidad de sus gastos y su eficiencia administrativa, orientándose al cumplimiento de sus competencias. Por otro lado, debe romperse el paradigma de la dependencia financiera abrumadora con el gobierno central, pues provee a los GAD's una serie de herramientas que permiten el incentivo a la generación de recursos económicos, que, dicho sea de paso, va relacionada directamente con el cumplimiento de sus competencias, es decir, sus obligaciones para su comunidad.

Como se pudo apreciar en las cifras que se analizaron, el problema no radica en el flujo de los recursos por parte del gobierno central, sino de la propia obtención de sus recursos, en la investigación de campo se comprobó que la resistencia por parte de los ciudadanos consultados puede ser manejada con una estrategia adecuada por parte del municipio. De hecho, como parte final de este trabajo me permito recomendar estos puntos al municipio de

Milagro: primero, deberán mejorar los puntos de pagos; segundo, actualizar su información para que pueda conocer el real potencial de su recaudación; y, tercero, crear incentivos para que los ciudadanos se sientan motivados a realizar sus pagos sin necesidad de entrar en mora y evitar multas.

Además, se recomienda seguir realizando obras en beneficio de los habitantes locales y personas que pasen o quieran radicarse y pertenecer a esta ciudad, para que de una u otra manera sus propiedades tengan una mayor plusvalía y servicios básicos para su comodidad, si es posible analizar como estrategia de cobranzas la condonación de deudas de muchos años atrás para que de esa manera ellos sientan ese compromiso de querer cancelarlas anualmente.



Troya, J. (1984). *Estudios de Derecho Tributario*. Quito: Corporación Editorial Nacional.

Behar, D. (2008). Metodología de la Investigación. (p. 17). Barinas. Editorial Shalom.

Villegas, H. (2001). Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario, 7ma Ed., p. 67.

Buenos Aires. Ediciones DePalma.

<https://www.dropbox.com/s/0fk368x2p61mfzx/Presupuesto%202018.pdf?dl=0>

[http://milagro.gob.ec/archivos/pdf/lotaip/literalg/cedula\\_ingreso\\_egreso\\_diciembre\\_2018.pdf](http://milagro.gob.ec/archivos/pdf/lotaip/literalg/cedula_ingreso_egreso_diciembre_2018.pdf)

[www.milagro.gob.ec](http://www.milagro.gob.ec)

## ANEXOS

### Apéndice 1

#### ENCUESTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA DEL CANTÓN MILAGRO SOBRE LOS IMPUESTOS MUNICIPALES



1.- Conoce usted ¿Cuáles son los impuestos municipales?

SI

NO

2.- ¿Está usted al día con sus impuestos municipales?

SI

NO

3.- ¿Qué lo motivaría a usted a mantener al día sus impuestos?

Evitar multas

Tener prioridad en las obras

Evitar perder el tiempo en hacer largas filas

Clausura de local

4.- En escala del 1 al 5, siendo 5 más importante ¿Qué factor considera de mayor importancia para realizar el pago de sus impuestos municipales?

Descuentos

Premios extras

Más obras

Incremento de plusvalía

Condonación de multas y recargos

5.- ¿Por cuál de estos medios usted se entera de las opciones de pagos de sus impuestos?

Prensa       Redes Sociales       Publicidad       Radio

6.- ¿Qué medio de pago usted preferiría para cancelar sus impuestos municipales?

Agencia Bancaria

Ventanillas Municipales

Internet

Tiendas autorizadas

7.- ¿Cuál de estos factores considera que no le permite tener al día sus impuestos municipales?

Tiempo

Liquidez

8.- ¿Cree usted que el Municipio debe crear brigadas de recaudación a domicilio?

SI

NO

## Apéndice 2

### TUTORÍAS



### Apéndice 3

### TOMA DE ENCUESTAS



## Urkund Analysis Result

Analysed Document: 2ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA.docx (D50922653)  
Submitted: 4/23/2019 12:23:00 AM  
Submitted By: vgaiborh@unemi.edu.ec  
Significance: 7 %

### Sources included in the report:

TESIS MACIAS 1-12-15.docx (D16494002)  
Romy ESTUPIÑAN.pdf (D17134693)

### Instances where selected sources appear:

9

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'V. Gaiborh', is located in the lower right quadrant of the page.



## REGISTRO DE ACOMPAÑAMIENTOS

Inicio: 05-11-2018 Fin 31-07-2019

**FACULTAD CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL Y DERECHO**

**CARRERA:** INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA CPA

**Línea de investigación:** GESTIÓN SOCIAL Y PÚBLICA (PROYECTO DE INVESTIGACIÓN)

**TEMA:** ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA INCREMENTAR EL PRONTO PAGO DE LOS IMPUESTOS MUNICIPALES Y SU INCIDENCIA EN LOS INGRESOS DEL MUNICIPIO DEL CANTON MILAGRO

**ACOMPAÑANTE:** ALVAREZ BAQUE WELLINGTON ARTURO

Nº	FECHA	HORA		Nº HORAS	DETALLE
1	2019-10-01	Inicio: 19:00 p.m.	Fin: 20:00 p.m.	1	LLUVIA DE IDEAS DEL TEMA ASIGNAR. SE ESTABLECIÓ LINEAMIENTOS PARA TRABAJO DE TITULACIÓN. SE RECOMENDÓ EMPEZAR A LEER LOS ARTICULOS CIENTIFICOS
2	2019-07-02	Inicio: 19:00 p.m.	Fin: 20:00 p.m.	1	SE REVISLA LA INTRODUCCIÓN Y FUENTES DE INFORMACIÓN
3	2019-14-02	Inicio: 19:00 p.m.	Fin: 20:00 p.m.	1	SE REVISLA LOS OBJETIVOS: GENERAL Y ESPECÍFICOS
4	2019-24-01	Inicio: 19:00 p.m.	Fin: 20:00 p.m.	1	SE REVISLA ARTICULOS DESCARGADOS POR EL ALUMNO
5	2019-31-01	Inicio: 19:00 p.m.	Fin: 20:00 p.m.	1	SE PLANTEA TEMA A INVESTIGAR EN BASE A LOS ARTÍCULOS LEIDOS
6	2019-21-02	Inicio: 09:04 a.m.	Fin: 10:04 a.m.	1	SE REVISLA EL PROBLEMA PLANTEADO DE INVESTIGACIÓN
7	2019-28-02	Inicio: 14:03 p.m.	Fin: 15:03 p.m.	1	SE REVISLA LA JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO
8	2019-07-03	Inicio: 14:59 p.m.	Fin: 15:59 p.m.	1	SE PLANTEA LA METODOLOGÍA A UTILIZAR
9	2019-14-03	Inicio: 14:56 p.m.	Fin: 15:56 p.m.	1	SE REVISLA EL MODELO DE ENCUESTA Y SE ENVÍA A REALIZAR CORRECCIONES
10	2019-21-03	Inicio: 14:06 p.m.	Fin: 15:06 p.m.	1	SE REVISLA LA ENCUESTA LUEGO DE CORRECCIONES
11	2019-21-03	Inicio: 14:00 p.m.	Fin: 15:00 p.m.	1	SE REVISLA LA PRIMERA PARTE DEL MARCO TEÓRICO
12	2019-28-03	Inicio: 14:00 p.m.	Fin: 15:00 p.m.	1	SE REVISLA LA SEGUNDA PARTE DEL MARCO TEÓRICO
13	2019-04-04	Inicio: 14:04 p.m.	Fin: 15:04 p.m.	1	SE REVISLA GRÁFICOS Y SE ENVÍA A CORREGIR Y MEJORAR SU ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN
14	2019-11-04	Inicio: 14:03 p.m.	Fin: 15:03 p.m.	1	SE SOLICITA RELACIONAR LOS RESULTADOS CON LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN
15	2019-15-04	Inicio: 14:00 p.m.	Fin: 15:00 p.m.	1	SE TRABAJA EN LA PRESENTACIÓN DE GRÁFICOS
16	2019-16-04	Inicio: 14:00 p.m.	Fin: 15:00 p.m.	1	SE REVISLA LOS RESULTADOS Y EL ANÁLISIS REALIZADO
17	2019-18-04	Inicio: 14:01 p.m.	Fin: 15:01 p.m.	1	SE REVISLA LAS CONCLUSIONES
18	2019-22-04	Inicio: 14:00 p.m.	Fin: 15:00 p.m.	1	SE REVISLA LA BIBLIOGRAFÍA
19	2019-24-04	Inicio: 14:56 p.m.	Fin: 15:56 p.m.	1	SE REVISLA EL TRABAJO TOTAL
20	2019-23-04	Inicio: 14:58 p.m.	Fin: 15:58 p.m.	1	SE VALIDA EL TRABAJO A TRAVÉS DE URKUND

ALVAREZ BAQUE WELLINGTON ARTURO  
PROFESOR(A)

ORTEGA HARO XAVIER FERNANDO  
DIRECTOR(A)

Dirección: Cda. Universitaria Km. 1 1/2 vía km. 26  
Commutador: (04) 2715081 - 2715079 Ext. 3107  
Telefax: (04) 2715157  
Milagro • Guayas • Ecuador

**VISIÓN**  
Ser una universidad de docencia e investigación.

**MISIÓN**  
La UNEMI forma profesionales competentes con actitud proactiva y valores éticos, desarrolla investigación relevante y oferta servicios que demandan el sector externo, contribuyendo al desarrollo de la sociedad.