



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION Y POSGRADO

CESION DE DERECHO DE AUTOR

Ingeniero.
Fabricio Guevara Viejo, PhD.
RECTOR UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente se procede hacer la entrega de Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención del título de Cuarto Nivel, cuyo tema fue **“Recuperación de la cartera gestionable del Servicio de Rentas Internas: Agencia Babahoyo”**, y que corresponde al Departamento de Investigación y Posgrado.

Milagro, a los 17 días del mes de Septiembre 2020

Carmen Verónica Baño Álvarez
1204221640

Recuperación de la cartera gestionable del Servicio de Rentas Internas: Agencia Babahoyo

Resumen

La recaudación de tributos que genera el Estado a través de sus dependencias autorizadas y con plena competencia, es una actividad compleja en cada una de sus instancias, pero muy representativa en la gestión y desempeño del Gobierno para satisfacer las necesidades de la sociedad.

El Servicio de Rentas Internas ejerce sus atribuciones en lo que refiere a la recaudación sobre los contribuyentes de acuerdo a su actividad comercial. Existe una relación entre Estado, contribuyente y el Servicio de Rentas Internas (SRI), puesto que la gestión efectiva del ente es que todos aporten con sus impuestos, sin embargo se torna complejo en el momento en que la cartera se vence.

En dicho caso la agencia del Servicio de rentas Internas establecida en la ciudad de Babahoyo comprende toda la zona de la provincia de Los Ríos donde existen personas naturales y jurídicas que se encuentran vencidas en sus obligaciones de contribución. La gestión de cobranza tiene varios parámetros y etapas que se encuentran normadas y con la finalidad de evitar la morosidad excesiva y la evasión de impuestos que perjudica de forma directa a la recaudación y en la gestión que realiza el Estado.

El trabajo define determinar los factores que influyen en el sujeto pasivo para el pago de sus obligaciones tributarias generadas por la acción comercial que estos tienen.

Palabras claves: recaudación, cartera vencida, contribución

Abstract

The collection of taxes generated by the State through its authorized agencies and with full competence, is a complex activity in each of its instances, but very representative in the management and performance of the Government to satisfy the needs of society.

The Internal Revenue Service exercises its powers with regard to the collection of taxpayers according to their commercial activity. There is a relationship between the State, the taxpayer and the Internal Revenue Service (SRI), since the effective management of the entity is that everyone contributes with their taxes, however it becomes complex at the moment the portfolio expires.

In this case, the agency of the Internal Revenue Service established in the city of Babahoyo includes the entire area of the province of Los Ríos where there are natural and legal persons that are overdue in their contribution obligations. The collection management has several parameters and stages that are regulated and in order to avoid excessive delinquency and tax evasion that directly damages collection and the management carried out by the State.

The work defines determine the factors that influence the taxpayer for the payment of their tax obligations generated by the commercial action that they have.

Keywords: collection, overdue portfolio, contribution

INTRODUCCION

El gobierno central a través del Servicio de Rentas Internas ejecuta su actividad que le faculta la ley en relación a la recaudación de impuestos sobre los ciudadanos y empresas que ejercen actividad comercial dentro del territorio ecuatoriano.

En el cantón Babahoyo de la provincia de Los Ríos, se desarrolla una intensa actividad comercial, lamentablemente existen muchos casos de informalidad quienes no han regularizado su situación y por tal motivo no registran pago de impuesto en toda su magnitud.

Además el Servicio de Rentas Internas de Babahoyo, dentro de sus procesos de gestión en la recaudación, posee un alto nivel de procesos impagos, esta situación genera impacto negativo al desarrollo del Estado, considerando que el ingreso por concepto de tributos es un bastión en el presupuesto estatal.

El Servicio de Rentas Internas del cantón Babahoyo presenta una serie de complicaciones en la gestión de recuperación de cartera, es decir, los valores que se generan en la recaudación de tributos no cumplen con los parámetros establecidos para la gestión adecuada y presupuestos asignados por las directrices del Servicio de Rentas Interna.

Los procesos de control minimizan de cierta forma el retraso de los pagos en los contribuyentes, por cuanto se establecen alertas y notificaciones de recordatorio para el pago, sin embargo, los procesos de recuperación de la cartera gestionable no alcanzan los indicadores esperados.

DESARROLLO

En el trabajo investigativo de master desarrollado por (Corone, 2012) definen que la Superintendencia de Bancos y Seguros durante el primer trimestre del año 2012, a petición del Gobierno Nacional, realizó un estudio en el que se determinó, entre otros aspectos, que la cuota de deuda promedio es mayor que el ingreso disponible en el 41% de las familias ecuatorianas, según el Mandatario ecuatoriano. Por esta razón, en el realizaron una revisión de los antecedentes regulatorios que sistematizaron el proceso de crédito en el sistema financiero, así como la evolución de los principales agregados macroeconómicos y financieros, con el objeto de identificar los principales factores de riesgo que inciden en la morosidad de la cartera de crédito de consumo, y de esta manera diseñar un modelo de cobranza eficiente que pudiera ser aplicado por las cooperativas del segmento 4. Lo que indica que la sociedad activa económicamente del Ecuador se endeuda mucho más de lo que sus ingresos pueden sostener, con lo cual la contribución tributaria no es una prioridad.

En el estudio de master de (Avalos, 2014) "Estudio de la gestión de cobranza de la cartera concedida a crédito en los bancos privados grandes del Ecuador", se localiza que la gestión de

cobranza de la cartera concedida a crédito, constituye una de las tareas de más compleja significación para un banco, puesto que implica el cumplimiento a estimativos de disminución o contención del saldo en riesgo de la cartera e índice de mora esperados. Lo que describe comúnmente toda cartera vencida posee un alto riesgo de no poder recuperar a pesar de aplicar sanciones a los deudores.

De acuerdo a la tesis de master de (Carrasco, 2012) "Análisis, diseño e implementación del sistema para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León" indica que la cobranza se constituye como parte primordial de su diario accionar y la gestión desarrollada en torno a este sistema se vuelve fundamental, y que desde el enfoque, correspondiente a la alta gerencia el análisis y posterior toma de decisiones que creyera conveniente para mejorar los niveles de desenvolvimiento. También es indiscutible la necesidad de implementación y normalización de los procesos en toda organización. Pues su aplicación brinda seguridad, amplía los canales de comunicación, optimiza recursos y mejorar el control interno.

La investigación de maestría de (Cevallos, 2011) tiene la intención de mejorar los niveles de recaudación de impuestos en el GAD municipal, mejorado sus procesos de recuperación de la cartera vencida en lo correspondiente a predios, permisos municipales y demás rubros que representan generación de recursos para la institución. Se basa en la correcta aplicación de la Ordenanza de cobro a través del proceso Coactivo, eliminar del sistema los títulos incobrables que distorsionan el valor real de la cartera vencida. Es importante ordenar los rubros y clasificar los contribuyentes por sectores, para que la gestión de cobro sea óptima y ordenada.

El SRI es una institución que se encarga de gestionar la recaudación de los impuestos asegurando que dicha recaudación sea destinada a proyectos de mejora para la sociedad y se rige bajo los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria.

La Misión del SRI es la siguiente:

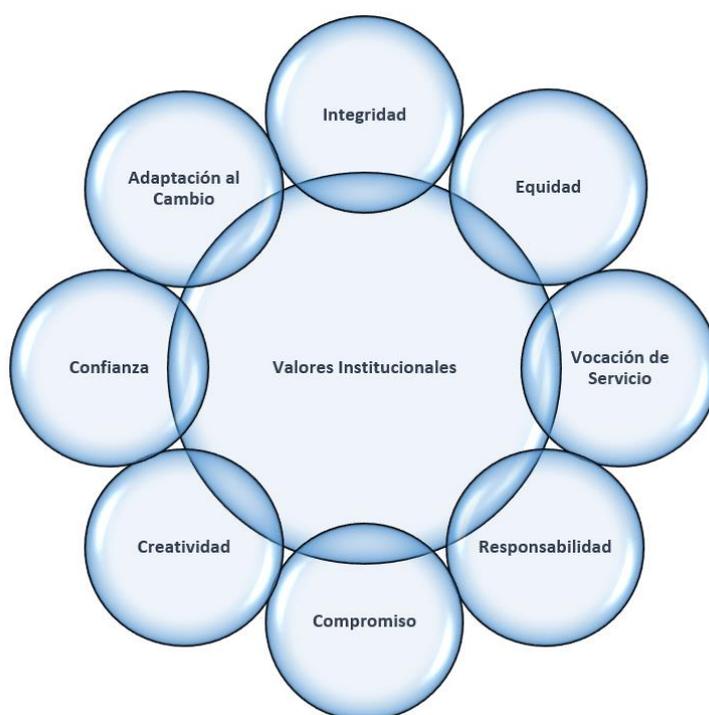
"Gestionar la política tributaria, en el marco de los principios constitucionales, asegurando la suficiencia recaudatoria destinada al fomento de la cohesión social "Gestionar la política tributaria, en el marco de los principios constitucionales, asegurando la suficiencia recaudatoria destinada al fomento de la cohesión social"

Su Visión es:

“Ser al 2019, una institución reconocida por su alto grado de innovación y calidad de servicios dirigidos a la ciudadanía, facilitando el cumplimiento tributario con el fin de mejorar la contribución tributaria y reducir la evasión y elusión fiscal.”

Sus valores Institucionales son:

El Código de Ética del SRI agrupa 8 valores y criterios institucionales que le permiten aumentar su flexibilidad y adaptación al cambio. Dichos valores y criterios institucionales se muestran a continuación en la figura 1:



(2019)

Por consiguiente, el comportamiento de los funcionarios de la institución se basa en estos valores, lo cual refleja el manejo de una cultura organizacional que lleva al cumplimiento de los objetivos estratégicos (SRI, Información General Organizacional, 2019)

Servicio de Rentas Internas

“Mediante Ley No. 41 del 13 de noviembre de 1997, publicada en el Registro Oficial No. 206 del 2 de diciembre del mismo año, fue creado el Servicio de Rentas Internas (SRI), como una entidad técnica y autónoma, con personería jurídica, de derecho público, patrimonio y fondos públicos, jurisdicción nacional y sede principal en la ciudad de Quito. Su gestión estará sujeta a las disposiciones de esta Ley, del Código Tributario, de la Ley de Régimen Tributario Interno

y de las demás leyes y reglamentos que fueren aplicables” (Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, 1997).

El Servicio de Rentas Internas es la institución encargada de controlar la aplicación correcta de los impuestos por parte de todos los contribuyentes. Entre los propósitos básicos del SRI, está la difusión y capacitación de los contribuyentes; la atención y resolución de peticiones, reclamos, consultas, recursos que los contribuyentes presenten conforme a la Ley; sancionar a quienes incumplen las leyes tributarias; y, controlar el comportamiento tributario de los contribuyentes.

El Servicio de Rentas internas es un organismo de servicio a la ciudadanía que contribuye con el Estado para hacerle bien al país, a través de la ejecución de la política tributaria aprobada por el Presidente de la República, esto implica el estricto cumplimiento de los principios tributarios establecidos tanto en la Constitución del Ecuador como en el Código Tributario, donde principios como los de eficiencia, simplicidad administrativa, transparencia y el de suficiencia recaudatoria deben estar presentes en cada uno de los servidores en pro del cumplimiento tanto de la visión como de la misión institucional.

A través del cumplimiento de su rol, esto es la recaudación de los impuestos, el SRI aporta al presupuesto general del estado que actualmente supera el aporte del sector petrolero, el SRI contribuye al desarrollo del país, pues una vez que la recaudación pasa al tesoro nacional, es el gobierno central quien se encarga de redistribuir e invertir dicho presupuesto en la educación, la salud, las carreteras, son muestra fundamental del cambio que solo es posible con este importante aporte, que ha dejado en el pasado los recuerdos críticos de hospitales deplorables, escuelas sin infraestructura adecuada, educación superior menos que deficiente, carreteras imposibles de transitar, hoy somos testigos de un importante crecimiento.

Para la consecución de estos objetivos, a partir del año 2007, la máxima autoridad institucional en la persona del Economista Carlos Marx Carrasco, emprendió una labor muy importante para posicionar al SRI como la mejor institución pública del estado ecuatoriano, y centró sus esfuerzos por contar con el mejor personal, para ello su estrategia de rodearse de profesionales jóvenes con ganas de crecer y triunfar fue un punto a favor, ya que a través de una nueva mentalidad, un nuevo propósito, dejando de lado la tradicional burocracia fue reflejando en resultados inmediatos de un cambio y crecimiento institucional acelerado.

El Estado tiene potestad otorgada por la ley para definir los procesos y mecanismos de recaudación de impuestos, por tal motivo la existencia de una entidad gubernamental que ejecuta la operatividad recaudadora, en el Ecuador el denominado Servicio de Rentas Internas (SRI) es quien realiza la gestión, considerada dicha gestión como un poder tributario, así lo afirma (Aste, 2002) donde el Estado posee la facultad que el ordenamiento jurídico le reconoce para imponer, modificar o suprimir en virtud de una ley, obligaciones tributarias. Para el SRI la tarea de recaudación no sobrepasa el principio de preservar el patrimonio de los contribuyentes, garantizando una correcta recaudación para la conformación de los ingresos del Estado así como la capacidad productiva de los contribuyentes, preservando que la disminución de su economía, vía tributos, se refleje en el papel eficiente del Estado y en una redistribución equitativa de los ingresos.

Gestión de la Cobranza

El Gobierno Nacional del Ecuador debe siempre analizar la manera de financiar su gestión pública. De ahí la importancia de lograr recaudaciones que generen ingresos para el Presupuesto del Estado que traerá como consecuencia el crecimiento de la economía y la reducción de la pobreza. Todo este proceso se ve reflejado en los ingresos que generen los sectores productivos a través de la recaudación de impuestos (Segura- Ronquillo, 2017).

“Las cuentas por cobrar representan el dinero que se le debe a una empresa a cambio de los bienes y/o servicios entregados y/o prestados y constituyen un componente importante del capital de la organización” (Vinueza & Cedillo-Fajardo, 2019). Esta aseveración establece que toda entidad recibe una remuneración por los servicios o productos generados y que deben ser recaudados para resarcir y completar el proceso comercial de la rentabilidad, sin embargo cuando la recaudación es posterior a la entrega del servicio y/o producto la situación es un poco compleja.

Para (Izar & Ynzunza, 2017) aseguran que para incrementar las ventas un factor influyente es el crédito, comparado con el rubro por publicidad, indican que se encuentran al alcance de las empresas. Es necesario considerar que las empresas analizan la situación financiera del cliente para otorgar el crédito, y diagnostican el historial crediticio del mismo. Lo antes mencionado aplica directamente en las instituciones privadas o públicas con la finalidad de obtener lucro. Para las entidades públicas que entregan a sus abonados servicios básicos, y que los pagos se realizan posteriores a la utilización del servicio, se puede considerar como crédito obligatorio,

de allí se puede establecer como una cuenta por cobrar, es así, que la decisión de liquidez o determinación de capital de trabajo se convierten en la prioridades para definir la gestión financiera de una institución. Por ello (Rawat & Dave, 2017) conceptualizan que “la gestión de cuentas por cobrar como la deuda con la empresa por parte de clientes que surgen de la venta de bienes o servicios en el curso normal de los negocios”.

Así, dentro de la gestión del capital de trabajo, el manejo de las cuentas por cobrar, o de cobranzas, es un componente clave para lograr un excelente desempeño organizacional (Escribano & Moya, 2009).

Principios básicos de la recaudación

Cuando se establecen principios para la recaudación en un sistema irreal no debería existir, porque todo aquel que consume un bien o un servicio debería pagar por dicha actividad, sin embargo para la gestión de recaudación de tributos Estatales el enfoque cambia notablemente. La prioridad es recaudar impuestos en el mayor porcentaje posible sin dejar pendiente valores.

Todos los gobiernos tienen la capacidad de recaudar tributos fiscales para sostener el dinamismo económico de una sociedad, la tributación es una de las versátiles con mayor relevancia a lo largo del tiempo, todo lo imaginable en las épocas de la civilización ha sido gravado con impuesto, La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) define un impuesto como “el pago obligatorio al gobierno sin contraprestación”. Es decir, hay que pagar sin recibir nada a cambio, o al menos no de forma directa, es allí donde el ciudadano no percibe el valor sustancial que tiene el tributo dentro de su responsabilidad social en un Estado. Para (De Mooij & Keen, 2014) *“Los incentivos tributarios para fomentar determinadas actividades muy a menudo brindan oportunidades de evasión”*.

En función de la denominada evasión (Blacio, 2010) indica que se establecen universalmente principios sobre los cuales se fundamenta la recaudación de tributos fiscales: legalidad, generalidad, igualdad, proporcionalidad e irretroactividad.

Además, es de suma importancia los elementos que intervienen en el proceso de recaudación, debe existir un informe verídico del estado en el que se encuentra el contribuyente con todos los valores y procesos a los cuales debe tributar, así como las vías de comunicación o medios disponibles para ejecutar el respectivo pago por parte del contribuyente.

Morosidad

La morosidad tributaria se determina en caer en el vencimiento del pago tributario, el vencimiento afecta el flujo fiscal del presupuesto gubernamental. Los factores que, en forma directa, participan en la conformación de los datos de la recaudación tributaria se pueden detallar en: valores gravados, fecha de declaración, legislación y deducción comercial.

Factores que inciden en el incumplimiento

Es posible encontrarse en incumplimiento de las obligaciones tributarias, según (Martin, 2009) A este factor lo define como la omisión del ingreso de las obligaciones tributarias que corresponden ser abonadas en un período de tiempo. El incumplimiento puede tomar dos formas: la mora y evasión.

Considerando a caer en mora cuando se involucran obligaciones tributarias que son reconocidas y aceptadas por los contribuyentes por medio de las respectivas declaraciones en los periodos pertinentes y establecidos por el ente recaudador, pero no son cancelados por los contribuyentes en los plazos establecidos por la ley fiscal.

La evasión, determina una situación diferente a la antes mencionada, aquí se evidencia el ocultamiento de los valores parciales o totales por concepto económicos gravados. El contribuyente puede presentar de forma voluntaria la declaración de los valores a tributar, pero en la transacción contable no se encuentran registrados los que en la práctica comercial se han realizado, lo cual se convierte en una evasión de impuesto (Jorratt & Serra, 2000).

Cartera gestionable

Se denomina cartera gestionable a todos los rubros pendientes de recaudación y que tienen un vencimiento en su declaración tributaria por parte del contribuyente, la cartera a gestionar inicia con herramientas persuasivas para la cobranza. El Servicio de Rentas Internas como es de conocimiento público determina fechas y rangos destinados a los contribuyentes para el pago de sus tributos correspondientes.

Recuperación de Cartera

Considerando que generalmente se realizan actividades de intermediación financiera y que dentro del giro normal de la operación, está el otorgar diferentes tipos de operaciones crediticias a diferentes tipos de contribuyentes en base a la normativa establecida por el gubernamental.

METODOLOGIA

El presente estudio parte de la identificación de los recursos, actividades, controles, tiempos y actores que intervienen en la recaudación de deudas tributarias, para posteriormente valorar su participación en la consecución del mencionado objetivo. En función a la información recabada se estructura una propuesta de mejoramiento al proceso de cobro de la Administración Tributaria Central. Al hablar de actores, en primer lugar debemos mencionar al contribuyente obligado al pago del impuesto; en segundo lugar identificamos a los funcionarios públicos que ejecutan las acciones para lograr el recaudo de lo adeudado, en tercer lugar tenemos a los recursos tecnológicos representados por el Sistema Nacional de Cobranza del SRI, instrumento que apoya a la gestión de cobranza y en cuarto lugar tenemos a los lineamientos metodológicos y procedimentales que gobiernan la ejecución de la recuperación forzosa. Todos los elementos citados interaccionan entre sí para obtener como producto final al pago de las deudas tributarias.

Para evaluar el accionar de cada uno de los actores del proceso se aplicaron las siguientes técnicas de evaluación:

TABLA 1 Metodología evaluación de los actores del proceso

Objetivos específicos de la investigación	Enfoque de investigación	Método de obtención de datos	Técnica de investigación Análisis
Determinar el comportamiento histórico de pago de deudas	Exploratorio	Cuantitativo	Análisis de Datos Secundarios
Determinar los factores que influyen en el sujeto pasivo para el pago de las obligaciones tributarias	Descriptivo	Cuantitativo	Encuesta

Fuente: Autor

Las acciones que ejecute el Departamento de Cobro deben regirse al Programa Nacional de Cobro, el cual es enviado cada año por el Jefe Nacional de Cobro.

Los funcionarios del Departamento de Cobro deben mantener actualizada la información en el Sistema Nacional de Gestión de Cobro. El sistema de Cobro no cuenta con una alerta para indicar al funcionario que se ha emitido y notificado un documento de control o determinativo.

Para realizar una acción de cobro se debe considerar la segmentación de la cartera. No obstante, la Dirección Zonal 5 no cuenta con un proceso automatizado que permita segmentar rápidamente la misma para así elegir eficientemente la estrategia para cada obligación pendiente.

En el proceso de gestión de cobro intervienen las áreas de Control de Deuda, Persuasiva y Coactiva; y se encargan de la recepción del documento determinativo, de control o sancionatorio, gestionar la cartera mediante llamadas, oficios o comparecencias y de ejercer la acción forzosa de cobro respectivamente.

A continuación se presentan los datos con las cuentas de la Zona 5 al corte con fecha 30 de abril del 2020.

Tabla 2. Contribuyentes de la zona 5

Provincia	Personas Naturales	Sociedades	Total	Part. (%)
Los Ríos	79264	3452	82716	56,70%
Santa Elena	29430	2230	31660	21,70%
Bolívar	22788	1301	24089	16,51%
Galápagos	6502	925	7427	5,09%
ZONA 5	137984	7908	145892	100,00%

Fuente: Servicio de Rentas Internas

La investigación se centra específicamente en los contribuyentes que se encuentran impagos, los mismos totalizan 3289 impagos.

En virtud de las facultades que posee la institución recaudadora de impuestos, al corte con fecha 30 de abril del 2020 se identifican un total de 1734 contribuyentes en coactiva determinados para la Zona 5.

Para determinar la muestra se establece la fórmula de población finita.

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 3289$$

$$B = 5\%$$

$$n = \frac{Npq}{(N - 1) \left(\frac{B^2}{4} \right) + pq}$$

$$n = 622$$

Determinada la muestra se procedió con la ejecución de las encuestas a nivel de los contribuyentes de la Zona 5, utilizando como criterio de distribución, las deudas firmes en el Servicio de Rentas Internas, con el fin de comprobar la relación existente entre las variables, a través del uso de herramientas estadísticas específicamente la prueba chi-cuadrado de Pearson, es así como se determinó la relación de las variables con la generación de deudas tributarias, a continuación se presenta el resultado:

Tabla 3. Resultados de la prueba Chi-Cuadrado

Variable 1	Variable 2	Chi-cuadrado de Pearson
Tiempo de Pago en el Banco Variable	Deuda tributaria	0,000014
Medio de Declaración de Impuestos	Deuda tributaria	0,000000
Nivel de Instrucción Obligado	Deuda tributaria	0,005683
Obligado a llevar contabilidad Deuda	Deuda tributaria	0,027412
Tipo de Contribuyente	Deuda tributaria	0,611394
Cercanía del Banco	Deuda tributaria	0,000000
Conocimiento del	Deuda tributaria	0,012073

destino de los impuestos que paga		
Persona que realiza el pago de los impuestos	Deuda tributaria	0,000000
Conocimiento de consecuencias de no pago de impuestos	Deuda tributaria	0,000576

Fuente: Autor

Tomando en consideración el criterio de significación para la prueba de 0,05, se determina que todas las variables identificadas tienen influencia.

La Administración Tributaria cuenta con un departamento de Cobro en cada provincia de la Dirección Zonal 5 con un total de 10 funcionarios que informan sobre las deudas tributarias, cómo cancelarlas y realizan las gestiones necesarias para cobrar dichas deudas. No obstante, en el Departamento de Cobro adicional a las gestiones antes señaladas, también se gestionan algunas adicionales que contribuyen a la recaudación y las cuales se muestran a continuación en la tabla 1.

Figura 1. Gestiones que realiza el Departamento de Cobro en la Zona 5.

Proceso Actual	Actividades que se realizan	(número de contribuyentes gestionados)	Recursos que se utilizan
Persuasiva	Llamadas persuasivas	150	6
	Correos electrónicos	20	4
	Comparecencias	30	4
	Oficios electrónicos	6000	5
	Visitas persuasivas	32	8
	Atención en ventanilla	40	10
Control de deuda	Facilidades de pago	35	4
	Compensaciones	40	2
	Seguimiento a documentos determinativos	10	4
	Memos de ejecución de sentencia	4	4
	Contestación a trámites de reverso de obligaciones	30	4
Coactiva	Autos de pago	200	6
	Levantamientos	60	6
	Contestación a trámites	30	4

La cartera que es gestionada directamente por este segmento departamental que se dedica a la recuperación de la cartera, usualmente, es la que está compuesta por aquellas obligaciones a crédito de mayor trascendencia en términos comerciales, así como por aquellas obligaciones que no demandan un desgaste en la gestión de cobro, es decir, el número de acciones de cobranza que habría que emprender para lograr el pago de la obligación.

Si bien es cierto que las llamadas, correos electrónicos, comparencias, oficios electrónicos y visitas persuasivas son herramientas utilizadas en una gestión de cobro, es necesario preguntarse si todas estas actividades las debería realizar el departamento de Cobro o entregarle dichas actividades a una empresa especializada en recuperación de cartera.

RESULTADOS

La gestión persuasiva es el paso más importante en el proceso de cobro, es por esto que con una correcta gestión persuasiva se evitaría el inicio de muchos procesos coactivos y se generaría una recaudación inmediata y eficiente, siendo precisamente eso lo que se busca lograr con la implementación de nuevas herramientas en el proceso de cobro.

Es importante mencionar que existen muchos contribuyentes impagos que pertenecen a entidades del mismo sector público, así como organizaciones que mueven el sector productivo del país.

CONCLUSIONES

La gestión persuasiva es el paso más importante en el proceso de cobro, es por esto que con una correcta gestión persuasiva se evitaría el inicio de muchos procesos coactivos y se generaría una recaudación inmediata y eficiente, siendo precisamente eso lo que se busca lograr con la implementación de nuevas herramientas en el proceso de cobro.

Cultura tributaria, el SRI debería generar mayor énfasis en la capacitación de los contribuyentes, podría generar conciencia en los contribuyentes previo a la obtención del RUC o RISE.

El SRI es una institución bien organizada y es así como cada año no solo fija su meta de recaudación para cada zonal, también ofrece formación a sus funcionarios y servicios virtuales a los usuarios los cuales se dan a conocer a través de diferentes canales de comunicación como son la radio, portal del SRI y redes sociales.

Del mismo modo, cuenta con una logística interna y externa bien estructurada, lo que le permite a través de sistemas específicos realizar el control respectivo a los usuarios para de esta manera disminuir la evasión tributaria y poder presentar una correcta rendición de cuentas anualmente.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aste, C. (2002). *Curso de Código Tributario*. Santiago: Aste Ltda
- Avalos, J. (2014). *Estudio de la gestión de cobranza de la cartera concedida a crédito en los bancos privados grandes del Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Blacio, R. (12 de enero de 2010). *DerechoEcuador.com*. Recuperado el 4 de marzo de 2020, de <https://www.derechoecuador.com/principios-y-obligacion-tributaria>
- Carrasco, S. (2012). *Análisis, diseño e implementación del sistema para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Cevallos, C. (2011). *Es indiscutible la necesidad de implementación y normalización de los Es indiscutible la necesidad de implementación y normalización de los Es indiscutible la necesidad de implementación y normalización de los*. Quito: Escuela Politecnica Nacional .
- Código Tributario. (2018). *Art. 83.- Actos firmes*. Quito: Registro Oficial Suplemento 38 de 14-jun.-2005.
- Corone, M. (2012). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- De Mooij, R., & Keen, M. (2014). *Principios tributarios. Cómo sacar provecho de un mal necesario*. Mexico: Finanzas y Desarrollo.
- Escribano, F., & Moya, P. &. (2009). Los servicios de gestión del cobro y la actividad industrial. Afrontar el riesgo en un periodo de crisis. *Economía Industrial*, 75-82.
- Servicio de Rentas Internas. (enero de 2019). Sistema Integrado de Gestión del Talento Humano. En *Distributivo de Puestos*. Quito, Pichincha, Ecuador: Ministerio de Trabajo.
- Izar, M., & Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea*, 47-62.
- Jorratt, M., & Serra, P. (2000). Estimacion de la evasion en el impuesto a las empresas en Chile. *Estimaciones economicas*, 1 - 27.
- (1997). *Ley de Creacion del Servicio de Rentas Internas*. Quito.
- Martin, F. (2009). Los factores determinantes de la recaudacion tributaria. *Economia fiscal*, 29 - 43.

Olmedo, F. (2004). Cadena de Valor. *Estrategia Magazine*, 19, 3.

Rawat, B., & Dave, G. (2017). A Conceptual Study of Trade Credit Management on SME's. *Global Journal of Commerce & Management Perspectives*, 1-15.

Segura- Ronquillo, S. (2017). Las recaudaciones tributarias y el crecimiento económico. Un análisis a través del PIB de Ecuador. *Revista Empresarial*, 25-39.

SRI. (9 de marzo de 2019). *Informacion General Organizacional*. Recuperado el 2 de marzo de 2020, de <https://www.sri.gob.ec/web/guest/informacion-general>

Valencia, W. A. (2011). Indicador de Rentabilidad de Proyectos: el Valor Actual Neto (VAN) o el Valor Económico Agregado. *Industrial Data*, 5.

Vinueza, M., & Cedillo-Fajardo, M. (2019). Gestión de cobranzas en la administración pública: una revisión sistemática de literatura. *Revista de Ingenieria Industrial*, 119-136.

Entrega de Carmen Baño

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	servicio.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	2%
2	creativecommons.org Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	www.imf.org Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.espam.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 30 words