



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
MAESTRÍA EN FINANZAS Y TRIBUTACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE MAGÍSTER EN FINANZAS Y TRIBUTACIÓN

TEMA: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS PREDIALES URBANOS Y RURALES DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN NARANJAL PERIODO 2019-2022.

AUTOR:

Ing. CPA. Joe Andrés Castro Laborda

TUTOR DE TESIS:

PHD. Erika Jadira Romero Cárdenas

Milagro, 2023

Ecuador

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente, hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por el Ing.CPA Joe Andrés Castro Laborda, para optar al título de MAGISTER EN FINANZAS Y TRIBUTACIÓN y que acepto la tutoría del estudiante, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 18 días del mes de marzo del 2023



Firmado electrónicamente por:

ERIKA JADIRA ROMEROCARDENAS

Phd. Erika Jadira Romero Cárdenas

CI. 0916577067

DECLARACIÓN DE LA AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de Maestría en Finanzas y Tributación de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título de una institución nacional o extranjera.

Naranjal, a los 25 días del mes de Junio del 2023



Firmado electrónicamente por:
JOE ANDRES CASTROLABORDA

NOMBRE: Ing. CPA Joe Andrés Castro Laborda

CÉDULA: 0302255138

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
DIRECCIÓN DE POSGRADO
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN FINANZAS Y TRIBUTACIÓN**, presentado por **ING. CASTRO LABORDA JOE ANDRES**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS PREDIALES URBANOS Y RURALES DEL GAD

MUNICIPAL DEL CANTÓN NARANJAL, PERÍODO 2019-2022", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	59.67
DEFENSA ORAL	38.00
PROMEDIO	97.67
EQUIVALENTE	Excelente



Firmado electrónicamente por:
JONATHAN ERNESTO
MORA GUERRERO



Mba MORA GUERRERO JONATHAN ERNESTO
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



Firmado electrónicamente por:
WALTER MARIO FRANCO
VERA

Mgtr. FRANCO VERA WALTER MARIO

VOCAL

Firmado electrónicamente por:
HUBER GREGORIO
ECHEVERRIA VASQUEZ

Msc. ECHEVERRIA VASQUEZ HUBER GREGORIO

SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de Investigación a mis dos madres en este mundo porque gracias a ellas, me he convertido en el ser humano que soy ahora, por creer siempre en mis capacidades y por motivarme a seguir edificando mi futuro, al Ab. Luigi Rivera Gutiérrez, Alcalde de Naranjal por incentivar me a seguirme preparándome y brindar todas las facilidades del caso para cumplir este objetivo, a mis hermanos porque siempre ponen todas sus esperanzas en mí.

Ing. CPA. Joe Andrés Castro Laborda

AGRADECIMIENTO

Agradezco con mucha humildad a Dios.

De la misma forma expreso mi sincero agradecimiento a los docentes que me impartieron sus conocimientos con ahínco y potencializaron mis capacidades, a mis padres, mis hermanos, mi jefe y amigos que estuvieron alentándome en cada etapa de este trabajo de investigación, a mi tutora la Dra. Erika Romero Cárdenas por sus ayudarme a explotar mis capacidades, compromiso y dedicación por este proyecto de investigación.

Ing. CPA. Joe Andrés Castro Laborda

CESIÓN DE DERECHO DE AUTOR

Doctor.

Fabrizio Guevara Viejó

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Cuarto Nivel, cuyo tema fue análisis de la gestión de cobranzas y su incidencia en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón Naranjal periodo 2019-2022 y que corresponde al Vicerrectorado de Investigación y Posgrado.

Naranjal, 25 de Junio del 2023



Firmado electrónicamente por:
JOE ANDRES CASTROLABORDA

Ing. CPA. Joe Andrés Castro Laborda

CI: 0302255138

ÍNDICE GENERAL

Contenido

RESUMEN.....	XVII
ABSTRACT.....	XVIII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Problematización.....	2
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.1.2.1 Delimitación Temporal.....	3
1.1.2.2 Delimitación Teórica.....	3
1.1.2.3 Delimitación Espacial.....	3
1.1.3 Formulación del problema.....	3
1.1.4 Sistematización del problema.....	4
1.1.5 Determinación del tema.....	4
1.2 OBJETIVOS.....	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos.....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	5
CAPÍTULO II.....	6
MARCO REFERENCIAL.....	6
2.1 MARCO TEÓRICO.....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	6
2.1.2 Antecedentes Referenciales.....	7
Gestión de Cobranzas.....	7
Recaudación de Impuestos.....	8
2.1.3 Fundamentación.....	10
Gestión de Cobranzas.....	10
Recaudación de Impuestos.....	17
Aspectos Relacionados al Tema.....	25
2.2 MARCO LEGAL.....	26
Código Tributario.....	26

Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.....	26
2.3 MARCO CONCEPTUAL	26
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	27
2.4.1 Hipótesis General	27
2.4.2 Hipótesis Particulares	28
2.4.3 Declaración de Variables	28
2.4.4 Operacionalización de las Variables	28
CAPÍTULO III	32
3. MARCO METODOLÓGICO	32
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	32
Investigación Explicativa.....	32
Investigación Descriptiva	32
3.1.3 Enfoque de investigación	33
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	33
3.2.1 Características de la población	33
3.2.2 Delimitación de la población	33
3.2.3 Tipo de muestra.....	34
3.2.4 Tamaño de la muestra	35
3.2.5 Proceso de selección.....	35
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	35
3.3.1 Métodos teóricos	35
3.3.2 Técnicas e instrumentos	36
3.3.4 Consideraciones éticas.....	36
3.4 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	36
CAPÍTULO IV.....	37
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	37
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	37
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS	37
4.3 ANÁLISIS Y CÁLCULOS	45
Estrategias de Cobranzas	46
Procedimiento de Cobranzas.....	55
Personal de Cobranzas	59
Deuda tributaria o cuota	63

Sujeto Pasivo.....	67
Base imponible.....	72
4.4.1 Comprobación de Hipótesis.....	74
CAPÍTULO V	79
LA PROPUESTA	79
Tabla 42 Logo del modelo de gestión de procesos.....	79
5.1 TEMA.....	79
5.2 JUSTIFICACIÓN.....	80
5.3 FUNDAMENTACIÓN	80
5.4 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	81
5.5 UBICACIÓN.....	82
5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.....	82
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	83
5.7.1 Flujograma de procesos	84
5.7.2 Actividades	86
5.7.3 Recursos, análisis financiero	86
5.7.4 Impacto.....	88
5.7.5 Cronograma.....	88
5.7.6 Lineamiento para evaluar la propuesta	90
Conclusiones:	91
Recomendaciones:	92
BIBLIOGRAFÍA.....	93
ANEXOS.....	95

ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1	
Efectividad en la gestión de cobranzas	7
Tabla 2	
Buena gestión de cuentas por cobrar	7
Tabla 3	
Deficiencia en los Procedimientos de cobranzas.....	8
Tabla 4	
La gestión de recaudación tributaria	8
Tabla 5	
Recaudación de impuestos en tiempos de Pandemia COVID-19.....	9
Tabla 6	
Aspectos del impuesto municipal	9
Tabla 7	
Determinación del valor de los predios.....	21
Tabla 8	
Sujetos pasivos del impuesto predial	22
Tabla 9	
Población del área de Tesorería Municipal.....	34
Tabla	10
Muestra.....	35
Tabla 11	
Información consolidada de la entrevista	39
Tabla 12	
Recaudación anual en dólares.....	46
Tabla 13	
Recaudación efectiva por emisión anual.....	46
Tabla 14	
Porcentaje de recuperación de valores adeudados.....	47
Tabla 15	
Salos vencidos por año.....	48
Tabla 16	
Nivel de antigüedad de saldos vencidos	48

Tabla 17	
Cumplimiento de convenios de pago	50
Tabla 18	
Cantidad de Convenios de pago activos.	50
Tabla 19	
Títulos de crédito cobrados en descuentos por pronto pago	52
Tabla 20	
Recaudación por modalidad de pago transferencia bancaria	53
Tabla 21	
Cantidad de días notificados por cobranza preventiva	55
Tabla 22	
Recaudación de impuestos prediales en cobranza ordinaria.....	56
Tabla 23	
Cobranza Coactiva - Cantidad de notificaciones por coactiva	58
Tabla 24	
Cantidad de trabajadores del área de cobranzas	59
Tabla 25	
Cantidad de reportes de notificación entregada	60
Tabla 26	
Cantidad de notificaciones realizadas en el año.....	62
Tabla 27	
Valores cobrados por concepto de intereses	63
Tabla 28	
Valores cobrados por concepto de mora.....	64
Tabla 29	
Valores cobrados por concepto de recargos	66
Tabla 30	
Cumplimiento de obligaciones tributarias de sujetos pasivos	67
Tabla 31	
Porcentaje de cumplimiento de obligaciones tributarias de sujetos pasivos	68
Tabla 32	
Cantidad de títulos de créditos pagados	69
Tabla 33	
Valores recaudados por impuestos prediales urbanos por formas de pago	70
Tabla 34	
Valores recaudados por impuestos prediales rurales por formas de pago	71
Tabla 35	
Cantidad de re-avalúos de impuestos prediales.....	72

Tabla 36	
Cantidad de re-avalúos por tipo de impuesto	72
Tabla 37	
Cantidad de actualizaciones de información de fichas catastrales	73
Tabla 38	
Correlación hipótesis general	75
Tabla 39	
Correlación hipótesis particular 1	76
Tabla 40	
Correlación hipótesis particular 2	77
Tabla 41	
Correlación hipótesis particular 3	78
Tabla 42	
Logo del modelo de gestión de procesos	79
Tabla 43	
Talento Humano a capacitar	86
Tabla 44	
Recurso Tecnológico y material	87
Tabla 45	
Análisis Financiero	87
Tabla 46	
Cronograma para el modelo de gestión de cobranzas	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	
Elementos de la gestión de cobranzas	11
Figura 2	
Políticas de cobranzas	12
Figura 3	
Procedimiento de cobranzas del GAD Naranjal	13
Figura 4	
Estructura Organizacional de la Dirección Financiera del GAD Naranjal	14
Figura 5	
Organigrama del Personal de Tesorería Municipal.....	15
Figura 6	
Descripción y actividades del puesto del personal de cobranzas	16
Figura 7	
Funciones de tesorería referentes a la gestión de cobranzas.....	17
Figura 8	
Clases de impuestos municipales	18
Figura 9	
Recaudación de impuestos	18
Figura 10	
Descuentos por pronto pago de impuestos prediales urbanos	19
Figura 11	
Descuentos por pronto pago de impuestos prediales rurales	19
Figura 12	
Elementos de la recaudación de impuestos	20
Figura 13	
Tarifa del impuesto predial urbano.....	23
Figura 14	
Conceptualización para el cálculo del valor del impuesto predial	24
Figura 15	
Tarifa del impuesto predial rural.....	25
Figura 16	
Operacionalización de las variables independiente y dependiente	28

Figura 17	
Análisis comparativo, evolución, tendencia y perspectivas	37
Figura 18	
Porcentaje de recuperación de valores adeudados.....	47
Figura 19	
Nivel de antigüedad de saldos vencidos	49
Figura 20	
Cantidad de convenios de pago activos P. Urbano	51
Figura 21	
Cantidad de convenios de pago activos P. Rural	51
Figura 22	
Títulos de crédito cobrados en descuentos por pronto pago	53
Figura 23	
Recaudación por modalidad de pago transferencia bancaria	54
Figura 24	
Cantidad de días notificados por cobranza preventiva	55
Figura 25	
Recaudación de impuestos prediales en cobranza ordinaria.....	57
Figura 26	
Cantidad de coactivas generadas	58
Figura 27	
Cantidad de trabajadores en el área de cobranzas	59
Figura 29	
Cantidad de notificaciones realizadas en el año.....	62
Figura 30	
Valores cobrados por concepto de intereses	63
Figura 31	
Valores cobrados por concepto de mora.....	65
Figura 32	
Valores cobrados por concepto de recargos	66
Figura 33	
Porcentaje de cumplimiento de obligaciones tributarias de sujetos pasivos	68
Figura 34	
Cantidad de títulos de créditos pagados en la recaudación anual	70
Figura 35	
Cantidad de re-avalúos de impuestos prediales.....	73
Figura 36	
Cantidad de actualizaciones de información de fichas catastrales	74

Figura 37	
Elementos del sistema general de cobranzas	81
Figura 38	
Ubicación google maps	82
Figura 39	
Propuesta del tema de investigación.....	83
Figura 40.....	84
Flujograma de procesos del modelo de gestión	84

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal de Naranjal, en razón de que la falta de personal, las escasas estrategias de cobranzas y la deficiente estructuración de los procedimientos de cobranzas han reducido el rendimiento y alcance de los valores recaudados de los tributos antes mencionados. La metodología utilizada en esta investigación fue mixta, descriptiva y explicativa, de esta manera se respondió a la interrogante de estudio y se expuso las razones originales de la problemática por medio del análisis específico de las variables y su incidencia; este enfoque permitió sintetizar la perspectiva subjetiva cualitativa con la recolección de datos de la entrevista realizada a la Tesorera Municipal, notificadores y la recaudadora, y así mismo facilitó el análisis perspectivo cuantitativo con la formulación de tablas estadísticas de los reportes de valores recaudados. El municipio de Naranjal será el beneficiario de este estudio, ya que en la propuesta del trabajo de investigación se planteó un modelo de gestión de cobranzas dividido en cinco fases con el detalle de las principales actividades de cobranzas y un flujograma de procesos con las funciones del personal de la institución municipal segregado. Por último, se concluyó que las escasas actividades de control, la falta seguimiento y la ausencia de un esquema estructurado de cobros, incidieron en el ritmo y la conducta de pago de los contribuyentes en la recaudación de estos impuestos.

Palabras claves: impuesto predial, notificadores, modelo de gestión, recaudación

ABSTRACT

The objective of the research work was to determine the incidence of collection management in the collection of urban and rural property taxes of the municipal GAD of Naranjal, due to the lack of personnel, the few collection strategies and the deficient structuring of the Collection procedures have reduced the performance and scope of the amounts collected from the aforementioned taxes. The methodology used in this research was mixed, descriptive and explanatory, in this way the study question was answered and the original reasons for the problem were exposed through the specific analysis of the variables and their incidence; This approach made it possible to synthesize the qualitative subjective perspective with the data collection from the interview conducted with the Municipal Treasurer, notifiers and the collector, and likewise facilitated the quantitative perspective analysis with the formulation of statistical tables of the reports of values collected. The municipality of Naranjal will be the beneficiary of this study, since the proposal for the research work proposed a collection management model divided into five phases with details of the main collection activities and a process flowchart with the functions of the staff of the segregated municipal institution. Finally, it was concluded that the few control activities, the lack of follow-up and the absence of a structured collection scheme, affected the rhythm and payment behavior of taxpayers in the collection of these taxes.

Keywords: property tax, notifiers, management model, collection

INTRODUCCIÓN

La gestión de cobranzas es parte fundamental de una buena estructura administrativa de recursos y esencial para reducir la cartera vencida. En el caso del GAD municipal del cantón Naranjal las escasas actividades de cobranza y la falta de control de estas acciones, han formado parte esencial en la determinación del nivel de tributos recaudados por predios urbanos y rurales en esta institución municipal. Por ello es necesario recalcar que uno de los principales factores que evidencia esta problemática es la falta de personal en esta área, ya que desde el año 2019 la cantidad de notificadores eran 3, de los cuales regularmente 2 servidores públicos laboraban, y finalmente al año 2022 ningún funcionario realizaba esta función.

El tema de investigación de esta tesis es útil para la sociedad porque sirve como referencia para estudios investigativos similares relacionados a la gestión municipal, gestión de cobranzas y recaudación de impuestos. De la misma forma este estudio le otorgará al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Naranjal una propuesta de un modelo de gestión de cobranzas orientado a la optimización de procesos, la búsqueda de un mayor alcance de cobranzas en la ciudad y aumentar la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales.

El estudio de esta investigación busca establecer la incidencia de la gestión de cobranzas en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales de los años 2019 al 2022; los beneficiarios de este análisis será el GAD municipal del cantón Naranjal, por medio de la recepción de la propuesta del modelo de gestión de cobranzas de tributos orientada al aumento de los valores recaudados en esta institución.

En este sentido se plantea con la propuesta un modelo de gestión de cobranzas de impuestos por etapas, segregando las actividades planificadas a ejecutar en los plazos propuestos, para tener un mayor alcance de cobros de impuestos prediales urbanos y rurales.

Por otra parte, este estudio utilizará para su metodología la investigación explicativa y descriptiva para argumentar y exponer las razones que ocasionan la problemática en el elemento de estudio. En relación al enfoque de investigación se utilizará un enfoque mixto, para demostrar con el aspecto cuantitativo la comprobación de hipótesis mediante el uso de datos estadísticos de las variables de estudio de la unidad de análisis, y el aspecto cualitativo para describir las causas del problema, mediante la recolección de información en la entrevista sobre los aspectos claves de las dimensiones de estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización.

En la actualidad las instituciones públicas del mundo enfrentan el reto de ser capaces de solventar sus gastos con sus propios recursos y obtener la suficiente autonomía financiera institucional. Conforme a ello, estas entidades deben aunar esfuerzos en la eficiencia de sus actividades en la gestión de cobranzas persuasiva y coactiva, para recaudar los impuestos de contribuyentes con deudas vencidas o deudas coactivadas.

En relación con este tema, el GAD municipal del cantón Naranjal, muestra una escasa gestión en las cobranzas de los tributos municipales, ya que mantiene el dogma de que los usuarios finales por voluntad propia cumplirán con sus obligaciones tributarias; de modo que la cantidad de títulos de créditos y los valores de impuestos recaudados no cubren con mayor representación la base de los contribuyentes registrados para el pago del catastro predial.

Las pocas estrategias de cobranzas en el GAD municipal del cantón Naranjal ocasionan que las deudas tributarias de los contribuyentes del cantón, aumenten intereses, mantengan la mora y persista la conducta reacia sobre el compromiso de pago de sus tributos municipales. Asimismo, las insuficientes políticas de cobro dentro del sistema de recaudación, disminuyen la eficiencia de los resultados esperados.

En efecto otra de las causas expuestas de esta problemática dentro esta institución municipal es la falta de la estructuración de un procedimiento de cobranzas que permita tener mayor control y claridad de las funciones que realizan los notificadores de deudas municipales; todo esto dando desarrollando en los sujetos pasivos de estos tributos una cultura irresponsable de pago de impuestos prediales.

Es por ello que el personal de cobranzas de esta corporación municipal debe adquirir los conocimientos necesarios para cumplir con efectividad sus funciones. Por otra parte, la falta personal y los funcionarios indispuestos de salud para desempeñar la entrega de notificaciones de deudas municipales; desencadena el pequeño alcance de notificaciones de pago entregada a los usuarios finales y por consiguiente la reducción de los valores vencidos de deudas de impuestos prediales.

1.1.2 Delimitación del problema

1.1.2.1 Delimitación Temporal

El periodo de análisis del estudio de esta tesis está comprendido desde el año 2019 hasta el año 2022, en este ciclo se examinará las gestiones de cobranzas, los procedimientos de cobranzas, estrategias de cobranzas, informes estadísticos de la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales, y la aplicación del código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización, y las ordenanzas vigentes en el GAD municipal del cantón Naranjal.

1.1.2.2 Delimitación Teórica

El tema de estudio se lo ha abordado bajo los lineamientos del código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización, las normas de control interno de la Contraloría General del Estado y las ordenanzas vigentes en el GAD municipal del cantón Naranjal; lo que facilita el análisis y la incidencia de la gestión de cobranzas y la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales en el periodo de estudio de esta investigación.

1.1.2.3 Delimitación Espacial

La investigación de esta tesis se lo realizará en el Cantón Naranjal, Provincia del Guayas, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Naranjal, en los reportes e información del Sistema Integral de Información Multi-finalitario sobre las recaudaciones de impuestos prediales urbanos y rurales, formas de pagos y cumplimiento de convenios de pago; y por otra parte, se realizará una entrevista a la tesorera, a los notificadores de cobranzas y a una recaudadora.

1.1.3 Formulación del problema

Las Administraciones tributarias buscan recaudar la mayor cantidad de tributos, por lo cual luchan constantemente contra la cultura irresponsable de pago de un grupo de contribuyentes; es de allí que nace la interrogante:

¿Cómo la gestión de cobranzas incide en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022?

1.1.4 Sistematización del problema

¿De qué manera las estrategias de cobranzas inciden en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022?

¿De qué forma los procedimientos de cobranzas inciden en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022?

¿Cómo el personal de cobranzas incide en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022?

1.1.5 Determinación del tema

Análisis de la gestión de cobranzas y su incidencia en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón Naranjal periodo 2019-2022

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

- ❖ Determinar como la gestión de cobranzas incide en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022, mediante la aplicación de la metodología cuantitativa para el análisis histórico de la cantidad de notificaciones entregadas y valores de impuestos recaudados en la institución pública.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ❖ Analizar de qué manera las estrategias de cobranzas incide en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022.
- ❖ Identificar de qué forma los procedimientos de cobranzas incide en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022.
- ❖ Establecer cómo el personal de cobranzas incide en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022.

- ❖ Diseñar un modelo de gestión de cobranzas para establecer una mejor recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación y su análisis es esencial para argumentar y despejar la interrogante de la pregunta de estudio de investigación ¿cómo la gestión de cobranzas incide en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022?, y de esta forma con sus resultados será útil para la determinación de un modelo de gestión de cobranzas que mejore las falencias dentro del proceso de las actividades de cobranzas que realizan los notificadores y por consiguiente recaudar más recursos económicos en el GAD.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Naranjal, será el beneficiario de este estudio de investigación, ya que le permitirá examinar y evaluar con mayor exactitud las actividades de la gestión de cobranzas dentro de la entidad; y de igual manera podrá favorecerse de un modelo de gestión de cobranzas claro, eficiente y orientado a aumentar la recaudación de impuestos prediales.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

La gestión de cobranzas empieza a tomar fuerza aproximadamente en el año 450 a. c. en la sociedad romana republicana con la promulgación de la ley de las XII Tablas, que pretendía mediar las disputas sociales como el reparto de tierras conquistadas, los temas económicos de tasas de interés de créditos y las cobranzas. De esta forma con el tiempo aparece la ley Poetelia Papiria que formalizó el préstamo en Roma, propiciando la práctica de actividades de cobranza y la presión de los banqueros que se posicionaron en la sociedad para el cobro de las provisiones de los préstamos (MORALES CASTRO & MORALES CASTRO, 2014).

En el caso de España durante el año 1740, se estableció un decreto para recaudar una contribución del gravamen real sobre el producto de la propiedad inmobiliaria agrícola a los contribuyentes, debido a los gastos ocasionados en la guerra contra Inglaterra. La Corte distribuyó la aportación por provincias, para que los encargados de la recaudación siguieran las líneas del catastro de la zona y lograron cobrar lo esperado para contrarrestar los gastos de la nación (ANDREU, 1972).

Cabe considerar, por otra parte, que dentro aspectos de las cobranzas usados en el siglo XVIII en Navarra, España, se destacaba el Servicio Cortes General que recaudaba los valores sobre el cuartel, que era un tributo cargado sobre la propiedad que tomaba la tasación de la riqueza territorial. Con esta forma de organización se fijaba la cantidad que cada municipio debía contribuir por cuartel y de esta manera cada entidad asumió las competencias para recaudar y utilizar mecanismos para colocar los pagos sobre los fondos comunes de la población (FERRI, 2005).

2.1.2 Antecedentes Referenciales

Gestión de Cobranzas

Título: “Gestión de cobranzas y su efecto en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021 (RINZA MENDOZA y otros, 2022)”.

Tabla 1

Efectividad en la gestión de cobranzas

CONTRIBUCIÓN	Este artículo de revista elaborado por (RINZA MENDOZA y otros, 2022), aporta al tema de estudio de investigación la idea concluyente, de que para mejorar las gestiones de cobranzas dentro de la entidad, se debe emplear estrategias y métodos enfocadas en el entorno real que están viviendo los contribuyentes, para que de esta manera se obtenga efectividad dentro del proceso de cobros. Este criterio sirve como sustento para crear un mejor criterio de análisis sobre las herramientas de cobranzas en la investigación.
---------------------	---

Nota. Aporte científico de revista científica, elaborado por Joe Castro

Título: “Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero (DIAZ & FLORES ENRIQUEZ, 2019)”.

Tabla 2

Buena gestión de cuentas por cobrar

CONTRIBUCIÓN	La investigación del artículo de (DIAZ & FLORES ENRIQUEZ, 2019), contribuye al estudio con la conclusión del objetivo de investigación planteado, que determinó que el personal de cobranzas incide en la consecución de los resultados anhelados por la empresa, ya que la falta de cumplimiento de las políticas institucionales provoca una deficiencia en la gestión de cobros. Esta percepción sirve de base para decir que el compromiso y conocimiento del talento humano de cobranzas son un factor clave para el resultado.
---------------------	--

Nota. Aporte científico de revista científica, elaborado por Joe Castro

Título: “La gestión de cobranza y su relación en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Provincial de Jaén (CAMPOS CARDOZO y otros, 2022)”.

Tabla 3

Deficiencia en los Procedimientos de cobranzas

CONTRIBUCIÓN

Este artículo publicado por (CAMPOS CARDOZO y otros, 2022), muestra un aporte a la investigación, sobre la base de que la carencia de procedimientos de cobranzas son el factor que ocasiona la disminución en la recaudación de impuestos y que la falta de análisis de información estadística de la deudas provoca descuidar la planificación de estrategias. Esta idea brinda sustento a una de las dimensiones de estudio y sirve de ejemplo para tomar las consideraciones de su investigación en el estudio.

Nota. Aporte científico de revista científica, elaborado por Joe Castro

Recaudación de Impuestos

Título: “Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural (SUAREZ RIOS y otros, 2020)”.

Tabla 4

La gestión de recaudación tributaria

CONTRIBUCIÓN

Este artículo publicado por (SUAREZ RIOS y otros, 2020), contribuye a la línea de investigación, ya que mencionan la idea concluyente de que un buen plan de cultura sobre los tributos, sus formas de pago y sus facilidades, son mecanismos de gestión eficientes para generar impacto positivo en la recaudación. Este pensamiento contribuye con la orientación de lineamientos básicos necesarios para el análisis comparativo de la situación de la institución pública.

Nota. Aporte científico de revista científica, elaborado por Joe Castro

Título: “Los tributos municipales y la recaudación en el tiempo de pandemia COVID 19 en la Municipalidad Distrital de Sayán 2020 (PACHECO PORTALES, 2022)”.

Tabla 5

Recaudación de impuestos en tiempos de Pandemia COVID-19

CONTRIBUCIÓN

Esta tesis de posgrado publicada por (PACHECO PORTALES, 2022), aporta al tema de indagación, ya que desarrolló dentro su investigación, un análisis de las actividades de recaudación de impuesto de una entidad pública en una situación atípica a su entorno y como debe buscar procedimientos que le permitan captar recursos sin la presencia del usuario en la institución. Este criterio sirve para ejemplificar al elemento de estudio en situaciones similares.

Nota. Aporte científico de tesis de posgrado, elaborado por Joe Castro

Título: “La estructura de la recaudación municipal en la Argentina: alcances, limitaciones y desafíos (LOPEZ ACCOTO & MACCHIOLI, 2015)”.

Tabla 6

Aspectos del impuesto municipal

CONTRIBUCIÓN

Este artículo publicado por (LOPEZ ACCOTO & MACCHIOLI, 2015), contribuye al tema de investigación, ya que dentro de sus conclusiones plantea la necesidad de actualizar el catastro predial en las entidades públicas, ya que este incide en la base imponible y por consiguiente en la recaudación del gravamen del bien inmueble; encaminando los esfuerzos en la adquisición de un software que determinen valores más cercanos a la realidad del terreno de los usuarios.

Nota. Aporte científico de revista científica, elaborado por Joe Castro

2.1.3 Fundamentación

La investigación de esta tesis de estudio está enfocada a la gestión de cobranzas y su incidencia en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal durante el periodo 2019-2022, la cual se encuentra sustentada en las teorías de gestión de cobranzas de Enrique Rosas, teoría de crédito y cobranzas de Morales-Castro-J, código orgánico organización territorial, autonomía y descentralización y código fiscal de la federación mexicana, necesarias para el desarrollo y la consiguiente formulación de la propuesta.

Gestión de Cobranzas

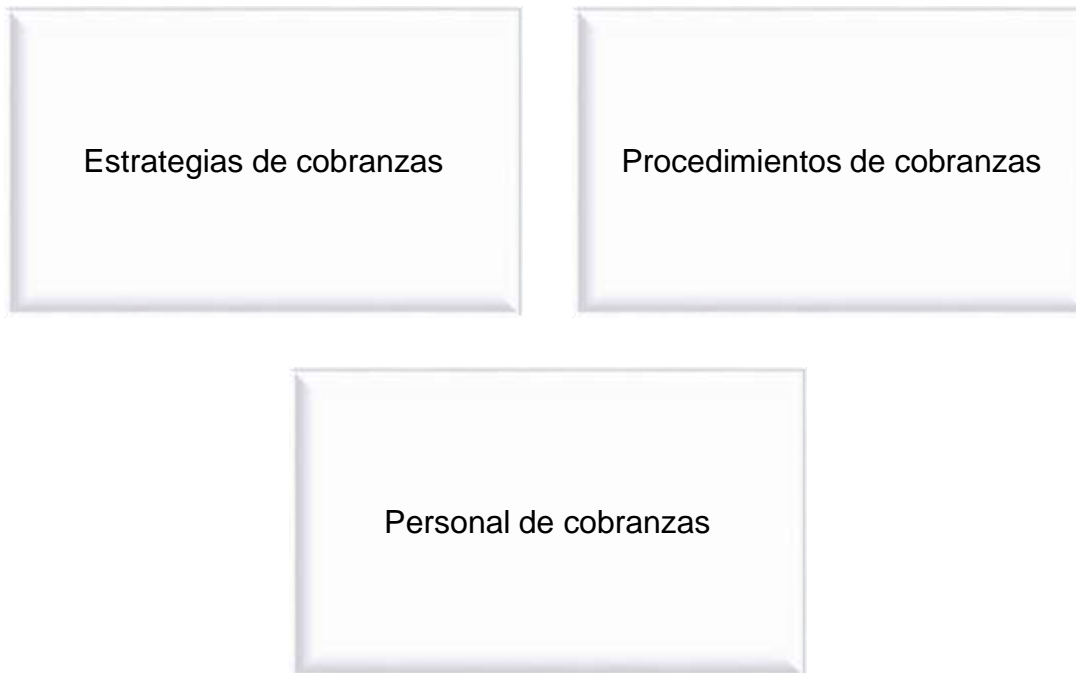
Teoría de Cobranzas de Rosas (2015)

El autor Rosas: asevera que la gestión de cobranzas es un conjunto de destrezas y acciones realizadas para mejorar el ingreso de los valores pendiente de pago de una institución, teniendo en cuenta que los factores como el entorno y la situación que rodea a los deudores, permiten el desarrollo de información más precisa, y de esta manera orienta a los resultados a dar efectividad en cada acción (ROSAS, 2015).

En la ordenanza 04-14-2014-2019 sobre el avalúo de los predios del GAD municipal del cantón Naranjal se articula que la gestión de cobranzas de impuestos prediales urbanos y rurales será responsabilidad del tesorero municipal, el cual deberá realizar mediante sus funciones la notificación de la deuda para la recaudación de los valores emitidos. El valor del tributo será determinado por la municipalidad con base a la información del catastro hasta el treinta y uno de diciembre de cada año (NARANJAL G. A., 2021).

Figura 1

Elementos de la gestión de cobranzas



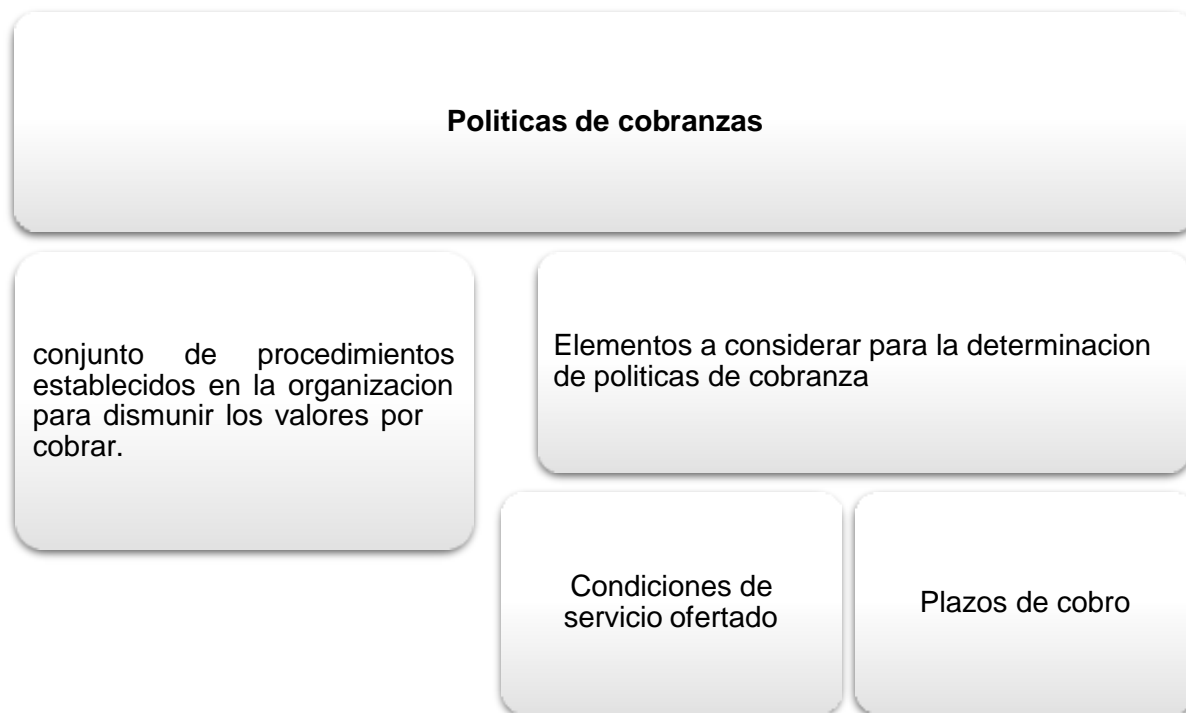
Nota. Aporte científico de revista científica, elaborado por Joe Castro

Estrategias de Cobranzas

Morales-Castro J fundamenta que tanto las estrategias como políticas de cobranzas se deben definir en relación al segmento de deudores; generalmente estas determinan los plazos, la remisión de intereses y las formas de cobro con la finalidad de captar la atención de los usuarios y aumentar la recaudación de la entidad (MORALES CASTRO & MORALES CASTRO, 2014).

Figura 2

Políticas de cobranzas



Nota. Adaptado de *crédito y cobranza*, por Morales Castro & Morales Castro A, 2014, Grupo Editorial Patria, elaborado por Joe Castro.

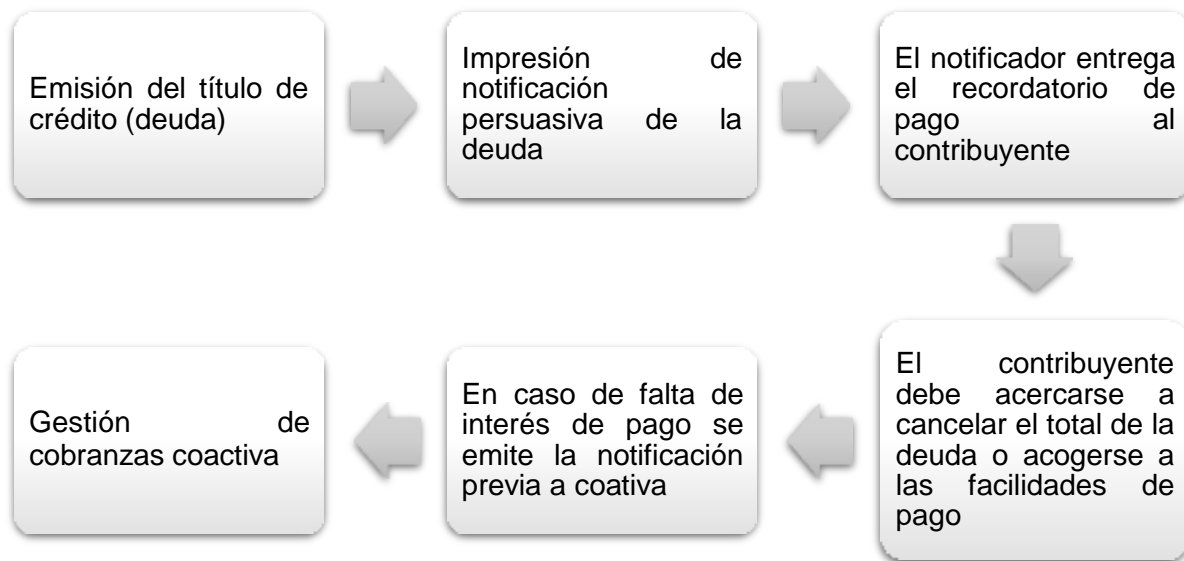
Relacionando lo sustentado anteriormente la entidad pública de estudio articulado dentro del Cogido Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización difunde a los contribuyentes esta política de cobro para que puedan acogerse a los descuentos por pronto pago en los impuestos prediales urbanos y rurales, los cuales van desde el 1% hasta el 10% respectivamente desde el mes de enero a junio del año en curso dependiendo la fecha de pago (CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIA, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN, 2010).

Procedimiento de Cobranzas

Es la forma de dar continuidad al proceso de cobranzas mediante actividades que direccionan a la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales.

Figura 3

Procedimiento de cobranzas del GAD Naranjal



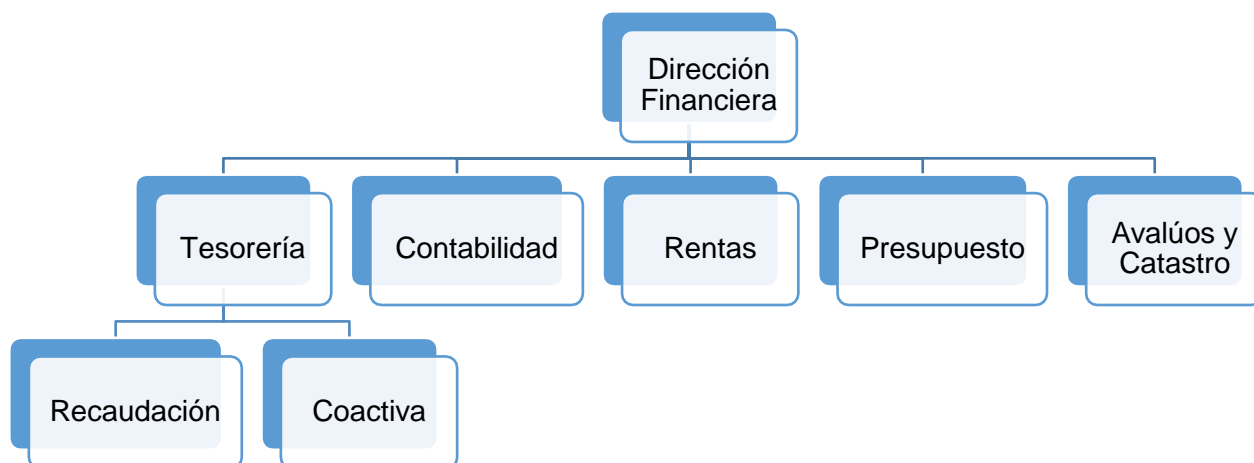
Nota. Información obtenida del área de tesorería municipal del GAD del cantón Naranjal, elaborado por Joe Castro.

Personal de Cobranzas

Como manifiesta Morales-Castro J el personal de cobranzas debe actualizar sus conocimientos técnicos, tributarios y sobre las diferentes situaciones del entorno en el que están inmersos los usuarios para cancelar los tributos, ya que las gestiones realizadas por los servidores públicos encargados de la cobranza influyen en la situación de la institución pública (MORALES CASTRO y MORALES CASTRO, 2014).

Figura 4

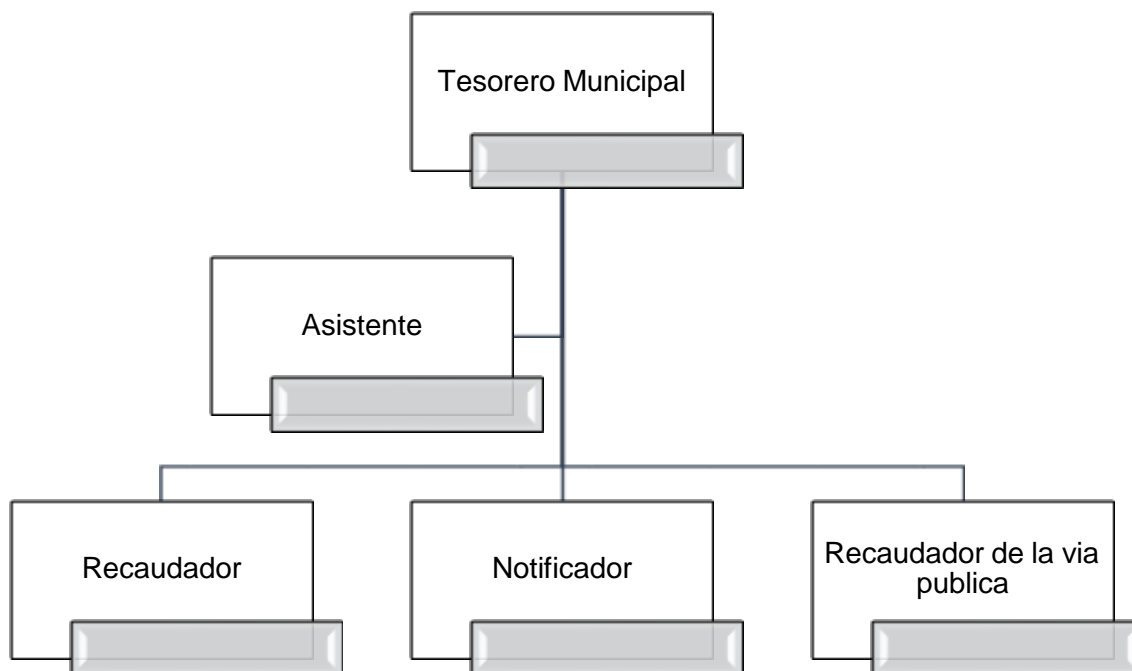
Estructura Organizacional de la Dirección Financiera del GAD Naranjal



Nota. Adaptado del *Orgánico Funcional por procesos del GAD municipal del cantón Naranjal*, 2018, elaborado por Joe Castro

Figura 5

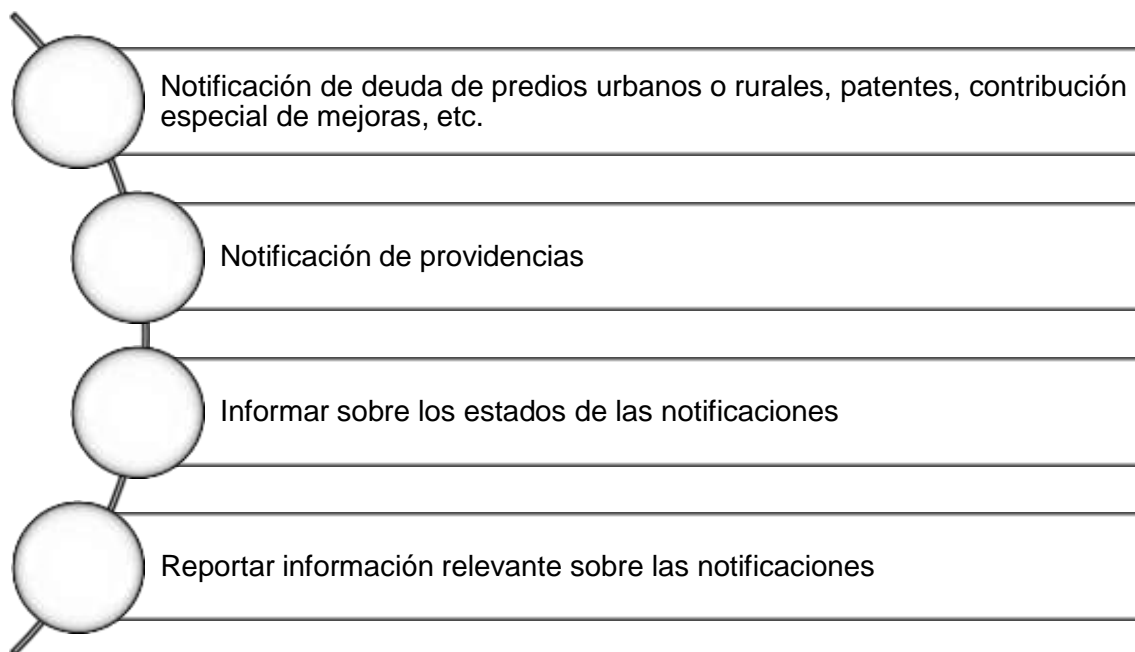
Organigrama del Personal de Tesorería Municipal



Nota. Adaptado del *Orgánico Funcional por procesos del GAD municipal del cantón Naranjal*, 2018, elaborado por Joe Castro.

Figura 6

Descripción y actividades del puesto del personal de cobranzas



Nota. Adaptado del *Orgánico Funcional por procesos del GAD municipal del cantón Naranjal*, 2018, elaborado por Joe Castro

Figura 7

Funciones de tesorería referentes a la gestión de cobranzas

Organiza, ejecuta y supervisa las tareas de recaudación y, ejerce acciones para la optimización de los servicios y la recuperación eficiente de la cartera. a

Ejercer la acción coactiva, contando con el patrocinio del secretario de coactiva, en coordinación con la Procuraduría Síndica Municipal.

Supervisar, controlar y evaluar el trabajo y rendimiento del personal que conforma el área de coactiva

Coordinar con el Secretario de Coactivas las acciones, procesos e información de los procedimientos de ejecución

Nota. Adaptado del *Orgánico Funcional por procesos del GAD municipal del cantón Naranjal*, 2018, elaborado por Joe Castro

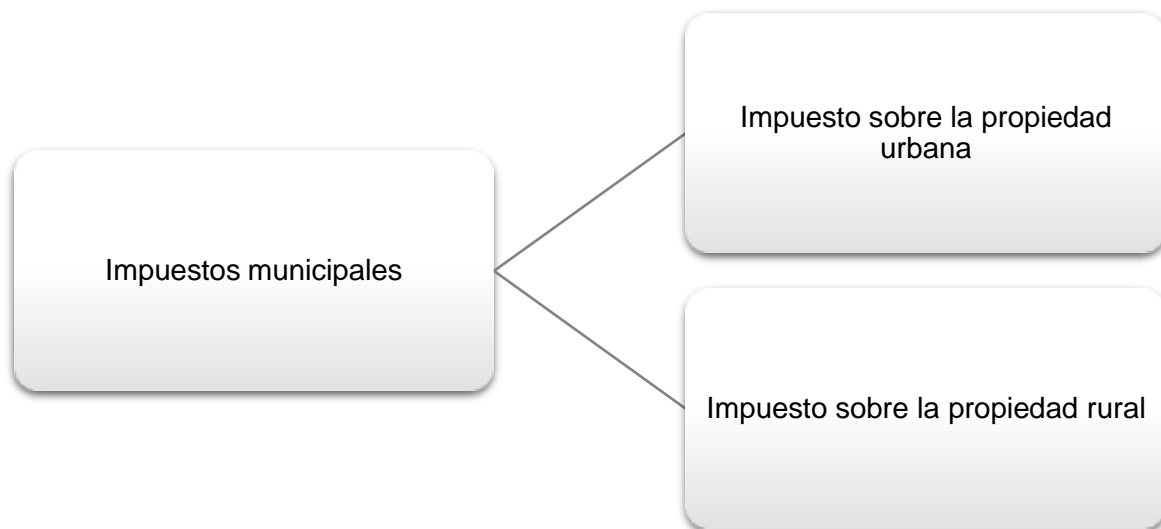
Recaudación de Impuestos

La recaudación de impuestos de acuerdo al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010.

Los impuestos municipales son tributos de carácter general instaurados para todos los municipios, estos son competencia de los GAD's municipales usados para la financiación del mismo y que forma parte del presupuesto de la entidad (CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIA, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN, 2010).

Figura 8

Clases de impuestos municipales



Nota. Adaptado del Código Orgánico de Organización Territorial, elaborado por Joe Castro

Figura 9

Recaudación de impuestos

Categorías	Impuesto sobre la propiedad urbana	Impuesto sobre la propiedad rural
Periodo de pago	1 de Enero hasta el 31 de Diciembre del año en curso	1 de Enero hasta el 31 de Diciembre del año en curso
Consideraciones	Pagos desde el 1 de julio tienen recargo del 10%	Pagos después del primero de Septiembre tienen recargo del 10%

Nota. Adaptado del Código Orgánico de Organización Territorial, elaborado por Joe Castro

Figura 10

Descuentos por pronto pago de impuestos prediales urbanos

Descuento por pronto pago de impuestos prediales		
Meses	Fecha de pago	Porcentaje
Enero	primera quincena	10%
	segunda quincena	
Febrero	primera quincena	10%
	segunda quincena	
Marzo	primera quincena	10%
	segunda quincena	
Abril		
Mayo		

Nota. Adaptado del Código Orgánico de Organización Territorial, elaborado por Joe Castro

Figura 11

Descuentos por pronto pago de impuestos prediales rurales

Descuento por pronto pago de impuestos prediales rurales	
Categoría para el pago	
Primer dividendo	hasta el primer marzo
Segundo dividendo	

Nota. Adaptado del Código Orgánico de Organización Territorial, elaborado por Joe Castro

Las Normas de Control Interno 403-01 de la Contraloría General del Estado, articula que la recaudación de impuestos se podrá realizar tanto de manera directa a través de las ventanillas de atención al público o por medio de la red bancaria de alguna institución financiera; en cualquiera de los casos mencionados los recursos públicos deberán ingresar en las cuentas rotativas de ingresos, aperturadas en las instituciones bancarias corresponsales (ESTADO, 2009).

Elementos de la Recaudación de Impuestos

Figura 12

Elementos de la recaudación de impuestos



Nota. Adaptado *Manual de derecho fiscal*, México, 2020, Instituto de investigaciones jurídicas, elaborado por Joe Castro

Deuda Tributaria o Cuota

Este elemento que forma parte de la recaudación de impuesto se encuentra articulado dentro del código fiscal de la federación mexicana, en el que se afirma que esta dimensión surge con la cuantía de dinero de la obligación tributaria, generalmente está constituida por los elementos como la cuota, intereses, multas recargos y la actualización. Para su determinación es preciso combinar el tipo de gravamen y la base gravable (MÉXICO, 2020).

La Ordenanza de Avalúos y Catastros 04-14-2014-2019 del GAD municipal del cantón Naranjal articula que la valoración de los predios urbanos y rústicos será determinada de acuerdo a los siguientes lineamientos:

Tabla 7

Determinación del valor de los predios

Categorías	Impuesto sobre la propiedad urbana	Impuesto sobre la propiedad rural
Valoración del predio	“Los predios urbanos se valorarán bajo los siguientes lineamientos: valor de las edificaciones, valor de reposición y valor del suelo”.	“Los predios rurales se valorarán bajo los siguientes lineamientos: valor de las edificaciones, valor de reposición y valor del suelo conforme calidad del suelo, acceso y vías de comunicación, agua potable, alcantarillado y otros elementos”.

Nota. Adaptado de la *ordenanza 25 -LRG- 21-2019-2023*, Gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Naranjal, 2020, Naranjal, elaborado por Joe Castro

En el caso de la Municipalidad de Naranjal de acuerdo con la COOTAD establece que la deuda tributaria o cuota, genera recargo en el valor a pagar de los predios urbanos y rurales del 10% después del primero de Julio y el primero de septiembre respectivamente, en el caso de los intereses son generados desde el primer día del siguiente año de la emisión del predio hasta la fecha de pago. Por su parte las multas serán aplicadas conforme lo que indica el Libro IV del código tributario para los contribuyentes que de acción u omisión de información imponible de los predios provoquen evasiones tributarias o similares (NARANJAL G. A., 2021).

Sujeto Pasivo

Como ratifica Pinillo Jesus el sujeto pasivo del impuesto predial urbano y rural es aquel que paga el tributo y sobre quien recae las consecuencias tributarias del gravamen de acuerdo con la normativa legal vigente (PINILLLOS, 2019).

Tabla 8

Sujetos pasivos del impuesto predial

Impuesto Predial	Sujeto pasivo	Pago del impuesto
Impuesto sobre la propiedad urbana	<p>Son los contribuyentes propietarios de bienes inmuebles con domicilio dentro de los límites de las zonas urbanas, así como los dueños de predios en los lugares poblados que cuenten con servicios básicos.</p> <p>Personas naturales o jurídicas, sociedades de herencia, de hecho, que tengan a su propiedad o usufructúan bienes raíces con dirección en las zonas urbanas de la ciudad.</p>	Pago Anual
Impuesto sobre la propiedad rural	<p>Son los contribuyentes propietarios o poseedor de bienes inmuebles ubicados fuera de los límites de la zona urbana</p> <p>Los elementos que forman la propiedad rural son las edificaciones y la tierra.</p>	Pago Anual

Nota. Adaptado del *Código Orgánico de Organización Territorial*, elaborado por Joe Castro

Obligaciones de los Sujetos Pasivos del Impuesto Predial

La Ordenanza de Avalúos y Catastro 04-14-2014-2019 del GAD municipal del cantón Naranjal establece que todo contribuyente sea persona natural o jurídica que adquiera un bien inmueble dentro de Naranjal, debe poner a conocimiento del Departamento de Avalúos y Catastros, dentro de los 30 días posteriores a la inscripción en el Registro Municipal de la Propiedad del cantón con el documento público de dominio, todo esto para el respectivo registro del cambio efectuado en la base catastral de la institución (NARANJAL G. A., 2021).

Por el incumplimiento de la inscripción del predio en el Registro de la Propiedad del cantón dentro de los 30 días, el contribuyente será sancionado con el valor a pagar de 0,50 USD por cada día adicional de retraso, que deberá cancelar con la tasa por Catastro del documento público de dominio. El límite máximo aplicable para esta sanción es \$100,00 USD (NARANJAL G. A., 2021).

Base Gravable

El Código Orgánico de Organización Territorial articula que para la determinación del valor a pagar de los impuestos prediales urbanos se aplicará al valor del avalúo predial del bien inmueble un porcentaje que se encontrara dentro del rango entre un mínimo de cero punto veinticinco por mil y un máximo del cinco por mil, de acuerdo a la información que se muestra en la tabla a continuación para el bienio 2022-2023 (NARANJAL G. A., 2021).

Figura 13

Tarifa del impuesto predial urbano

No	RANGOS DE AVALÚO (USD)		Tributo Base (TB)	Por mil sobre excedente (o/oo)
	Avaluo base - USD (AB) desde	Avaluo base - USD hasta		
1	0,01	2.000,00	2,50	0,00
2	2.000,01	5.000,00	2,51	0,50
3	5.000,01	25.000,00	6,42	0,50
4	25.000,01	50.000,00	16,42	1,34
5	50.000,01	75.000,00	33,17	1,36
6	75.000,01	100.000,00	50,18	1,38
7	100.000,01	125.000,00	67,43	1,40
8	125.000,01	150.000,00	84,94	1,42
9	150.000,01	200.000,00	102,69	1,44
10	200.000,01	250.000,00	138,70	1,46
11	250.000,01	300.000,00	175,20	1,48
12	300.000,01	EN ADELANTE	212,21	1,50

Nota. Adaptado de la *ordenanza 25 -LRG- 21-2019-2023*, Gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Naranjal, 2020, Naranjal, elaborado por Joe Castro

Para el cálculo del valor de este impuesto se aplicará la siguiente fórmula

$$IPU = Tb + \left(\frac{A - AB}{1000} \right) \left(\frac{o}{oo} \right)$$

Figura 14

Conceptualización para el cálculo del valor del impuesto predial

NOMENCLATURA DE LA FORMULA	SIGNIFICADO
IPU	Impuesto
TB	Tr
A	
AB	
o/oo	

Nota. Adaptado de la ordenanza 25 -LRG- 21-2019-2023, Gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Naranjal, 2020, Naranjal, elaborado por Joe Castro

Figura 15

Tarifa del impuesto predial rural

Nota. Adaptado de la *ordenanza 25 -LRG- 21-2019-2023*, Gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Naranjal, 2020, Naranjal, elaborado por Joe Castro

Aspectos Relacionados al Tema

Actualización del Catastro Predial

Bajo la articulación legal del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD establece que los GAD's municipales deberán mantener una actualización permanente de la base catastral de los predios urbanos y rurales, dichos bienes inmuebles deberán tener el valor de la propiedad actualizado en el catastro de acuerdo con los lineamientos establecidos en la normativa vigente (CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIA, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN, 2010).

2.2 MARCO LEGAL

Código Tributario

El código tributario establece en su artículo 151.- notificación: que el sujeto activo debe notificar al deudor mediante un recordatorio de la deuda sobre la emisión de un título de crédito, otorgándole 8 días para la realización del pago. Dentro de ese periodo el contribuyente puede objetar un reclamo mediante un formulario sobre alguna característica del título de crédito (CODIGO TRIBUTARIO , 2018).

De la misma forma dentro del artículo 152.- facilidades de pago del código menciona que el contribuyente que tenga emitido algún título de crédito, puede solicitar le concedan facilidades de pago de la obligación tributaria. El deudor debe realizar esta petición de forma clara y precisa, explicando los motivos de su impedimento de cancelar la totalidad del pago al contado, ofrecer como mínimo un veinte por ciento de la deuda tributaria e indicar el periodo y forma de cancelación de la diferencia (CODIGO TRIBUTARIO , 2018).

Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado

Las Normas de Control Interno 403-01 sobre la determinación y recaudación de los ingresos, dispuestas por la Contraloría General del Estado articula que los recursos económicos percibidos por las entidades públicas podrán recaudarse mediante efectivo en las ventanillas recaudadoras, cheque certificado a nombre de la institución y otras formas de pago. Estos ingresos deberán ser depositados en su totalidad en las cuentas rotativas bancarias como máximo al día siguiente de la recaudación de tributos (ESTADO, 2009).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Avalúos: Es la valoración aproximada del bien inmueble registrado en el catastro municipal; su valor sirve para la determinación del valor a pagar del predio urbano o rural (Velasco-Gonzalez y otros, 2021).

Coactiva: Es la acción legal para realizar el cobro de un título de crédito incobrable dentro de la jurisdicción del gobierno cantonal (NARANJAL G. A., 2021) .

Tipo de gravamen: Se considera como una cantidad monetaria por cada elemento impositivo, suele ser usado de manera porcentual que tiene una variación que suele aumentar o disminuir en relación a la base de cálculo (MÉXICO, 2020).

Cuota: Es el valor que debe cancelar un contribuyente sobre de una obligación tributaria que con el tiempo generó recargos, multas, intereses o sufrió alguna actualización el título de crédito (MÉXICO, 2020).

Catastro: Es la base de los catastros de una zona específica que mantiene actualizada la información de los bienes inmuebles dentro de la institución, la cual es útil para temas administrativos, fiscales y jurídicos (DEMUCA, 2009).

Registro de la Propiedad: Es parte de la administración de los GAD's de cada cantón conforme a lo que estipula la normativa vigente, por consiguiente, estas entidades determinan las tarifas de los servicios ofertados al público. Generalmente en esta área realizan la inscripción de los bienes inmuebles en el cantón (CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIA, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN, 2010).

Título de crédito: son órdenes usadas para el cobro de una obligación tributaria generada por la Administración tributaria a un contribuyente, sea a través de la información de un catastro municipal, hechos o registros preestablecidos (CODIGO TRIBUTARIO , 2018).

Obligación tributaria: es un hecho vinculante en materia jurídica personal entre el sujeto activo (Administraciones Tributarias) y el sujeto pasivo (contribuyente), para satisfacer la prestación en especies, dinero o servicios determinados en dinero por la comprobación de un hecho generador establecido en la ley (CODIGO TRIBUTARIO , 2018).

Cuentas rotativas bancarias: cuenta bancaria registrada a nombre de una institución pública para el ingreso temporal de la recaudación de tributos hasta la respectiva acreditación de los valores en la cuenta principal del Banco Central del Ecuador (ESTADO, 2009).

Base gravable: Es el grado de medición de un hecho gravable, sobre el cual está sujeto a la aplicación de una tarifa para la determinación líquida de la obligación tributaria (PINILLLOS, 2019).

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

- ❖ La gestión de cobranzas incide en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- ❖ Las Estrategias de cobranzas inciden en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022.
- ❖ Los procedimientos de cobranzas inciden en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022.
- ❖ El personal de cobranzas incide en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022.

2.4.3 Declaración de Variables

Variable Independiente: Gestión de Cobranzas

Variable dependiente: Recaudación de impuestos

Unidad de análisis: GAD municipal del cantón Naranjal

2.4.4 Operacionalización de las Variables

Figura 16

Operacionalización de las variables independiente y dependiente

Variable	Definición	Dimensión/elementos	Indicadores	Ítems o Preguntas	Unidad de Análisis	Instrumento
VI Teoría: Gestión de Cobranza Teoría de gestión de cobranza de Enrique Rosas Teoría de créditos y cobranzas de Morales-Castro-J	La gestión de cobranzas son un conjunto de medidas planificadas, ordenadas que se aplican de forma oportuna y precisa a los usuarios finales para la recuperación de los valores pendientes de cobro. (MORALES CASTRO & MORALES CASTRO, 2014)	Estrategias de cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de recuperación de valores adeudados. - Nivel de antigüedad de saldos vencidos. - Porcentaje de valores pendientes de pago por convenio de pago - Cantidad de títulos de crédito cobrados durante los descuentos por pronto pago. - Modalidad de pago por transferencias 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué inconvenientes ha evidenciado en el área de cobranzas con los contribuyentes al realizar el pago por transferencia de los tributos del GAD municipal del cantón Naranjal? - ¿Qué disposiciones internas ha recibido usted para la aplicación de estrategias y procedimientos de cobranzas para reducir los valores vencidos en la institución municipal? 	Tesorería GAD Naranjal	Entrevista Análisis de información estadística
		Procedimiento de Cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> - Cobranza Preventiva (Cantidad de días notificados) - Cobranza Ordinaria - Cobranza Coactiva (Cantidad de notificación por coactiva) 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿De acuerdo con las disposiciones legales cuantas notificaciones de recordatorio de pago conoce usted que debe entregarse al contribuyente previo a la coactiva? - ¿Según su opinión cual es el principal problema para que los notificadores de cobranzas cumplan su función con los plazos establecidos? 	Tesorería GAD Naranjal	Entrevista Análisis de información estadística

		Personal de cobranzas	-Cantidad de trabajadores en el área de cobranzas - Nivel de días notificados en el año -Cantidad de notificaciones realizadas.	- ¿Según su opinión que factores dificultan una mayor cantidad de entrega de notificaciones de deudas a contribuyentes en el cantón? - ¿Qué factores cree usted que dificultan la entrega de notificaciones de deudas a una mayor cantidad de contribuyentes del cantón?	Tesorería / Coactiva GAD Naranjal	Entrevista Análisis de información estadística
<p>VD Teoría: Recaudación de Impuestos</p> <p>CODIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN MEXICANA</p> <p>COOTAD (CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL,</p>	<p>La recaudación de los tributos se realizará de manera directa en efectivo en las ventanillas del GAD o a través de una red bancaria privada. Para ambos casos estos recursos deben ser depositados en las cuentas rotativas de los bancos corresponsales de la institución</p>	Deuda tributaria o cuota	-Intereses -Mora -Recargos	- ¿Según su opinión porque cree usted que los contribuyentes dejan que se generen intereses y recargos en las deudas de sus tributos? -Si tuviera la oportunidad ¿Qué es lo que le gustaría cambiar del proceso de generación de convenios de pago y que es lo que NO cambiar del mismo?	Tesorería GAD Naranjal	Entrevista Análisis de información estadística

AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN	pública. (ESTADO, 2009)	Sujeto Pasivo	-Porcentaje de cumplimiento de obligaciones tributarias de sujetos pasivos de la base. -Cantidad de títulos de créditos pagados en la recaudación mensual. -Valores recaudados por diferentes formas de pago.	- ¿Qué aspectos considera usted que los contribuyentes toman en cuenta para pagar a tiempo sus tributos? - ¿De las formas de pago de impuestos que se utilizan en el GAD municipal del cantón Naranjal, cual considera usted que necesita mayor difusión o alguna mejoría para facilitar el proceso?	Tesorería GAD Naranjal	Entrevista Análisis de información estadística
		Base Gravable	-Cantidad de re-avalúos de impuestos prediales - Cantidad de actualizaciones de información de fichas catastrales	- ¿Qué aspectos sobre el avalúo de los predios y el valor a pagar del tributo cree usted que deben tener mayor conocimiento los contribuyentes antes de cancelar sus impuestos?	Tesorería GAD Naranjal	Entrevista Análisis de información estadística

Nota. Adaptado de *Negociación*, por E. Rosas, 2015, Editorial brujas y adaptado Manual de derecho fiscal, México, 2020, Instituto de investigaciones jurídicas. Información obtenida de diversas teorías de estudio para la determinación de las dimensiones de estudio del tema de investigación, elaborado por Joe Castro.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Investigación Explicativa

Para diseño del estudio de investigación se utiliza el tipo de **investigación explicativa** porque a través de este, se analiza las causas y consecuencias de la relación entre las dos variables de estudio.

De acuerdo con Bernal la investigación explicativa tiene como finalidad buscar el motivo de los hechos del objeto de estudio, las condiciones que lo genera y el análisis de las causas y efectos del nexo de las dos variables del tema de investigación (BERNAL, 2010, pág. 131).

Este tipo de investigación es útil porque busca resolver la interrogante de la problemática objeto del estudio investigativo, orientado a la idea de analizar, explicar y determinar las razones que enmarcan al problema y la incidencia en las variables de estudio; de la misma forma permite indagar el motivo de la incidencia de la gestión de cobranzas en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD de naranjal durante el periodo establecido para el análisis.

Investigación Descriptiva

El trabajo de investigación también es de **tipo descriptivo**, porque puntualiza de manera exhaustiva y detallada las características y elementos de la realidad objeto de investigación y sus variables, por medio de técnicas como la observación, entrevista y encuesta.

3.1.3 Enfoque de investigación

El enfoque de la **investigación de este estudio es mixto**, ya que intenta dar respuesta a la problemática de la investigación por medio de una estructura de diseño secuencial y de integración, conforme a los logros esperados para la investigación. Este enfoque utiliza un proceso empírico, crítico y sistemático, que permite fusionar el criterio visionario objetivo de la investigación cuantitativa y el criterio visionario subjetivo de la investigación cualitativa, a través de la recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos que se crea necesario para el estudio del caso. (OTERO ORTEGA, 2018)

Acorde al objeto de trabajo de estudio investigativo, el enfoque mixto sea alinea con la investigación, porque sintetiza el análisis descriptivo y explicativo de los hechos que se encuentran alrededor del objeto de estudio y la incidencia de la gestión de cobranzas en la recaudación de impuesto del GAD municipal del cantón Naranjal; de la misma forma este enfoque posibilita analizar con detalle los datos y reportes de la información de la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

La unidad de análisis en este trabajo de investigación es el personal de la Jefatura de Tesorería y el área de Coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Naranjal, ya que este departamento es encargado de las cobranzas de los tributos y la recaudación de impuestos.

3.2.2 Delimitación de la población

La población del trabajo de investigación de esta tesis está conformada por 11 personas que laboran en los siguientes departamentos del GAD municipal del cantón Naranjal.

Tabla 9

Población del área de Tesorería Municipal

SECCIÓN DEL ÁREA	CARGOS	CANTIDAD DE SERVIDORES PÚBLICOS	POBLACIÓN A REQUERIR EN RELACIÓN A SU FUNCIÓN
Recaudación	Recaudadores y Notificadores MM	6	3
Tesorería	Tesorera y Asistente Administrativo	2	1
Coactiva	Abogado de coactiva y notificadores	3	3
TOTAL		11	7

Nota. Información obtenida del Municipio del cantón Naranjal

De lo expuesto anteriormente, es necesario resaltar que la población fue determinada en base a la función realizada por los elementos de estudio en las áreas a analizar, las que están comprendidas desde la gestión de cobranzas, la supervisión y control de los cobros, la recaudación de impuestos y las notificaciones de recordatorios de deudas y coactivas del GAD municipal del cantón Naranjal.

3.2.3 Tipo de muestra

La muestra es la selección de una parte del total de la población de estudio, que consigue tener un mayor conocimiento de las características de la misma, ya que de esta forma por medio de la información que muestran los elementos dentro del entorno, se logra comprender a la población desde un grupo más pequeño (CABEZAS MEJIA y otros, 2018).

El tipo de muestra para el estudio investigativo de esta tesis, es no probabilístico ya que se realizó la selección de los individuos de estudio no por probabilidad, sino por la determinación de juicio de valor, grado de conocimiento de la gestión de cobranzas y recaudación, y nivel de importancia de las características de interés para el objeto de estudio y sus variables.

3.2.4 Tamaño de la muestra

La población detallada anteriormente fue de 11 personas que laboran dentro de las áreas de estudio de investigación, se seleccionó a 4 personas como muestra para la aplicación de la técnica de la entrevista basada en los conocimientos en temas de gestión de cobranzas, recaudación y normativa legales vigentes.

Tabla 10

Muestra

SECCIÓN DEL ÁREA	CARGOS	POBLACIÓN DETERMINADA
Recaudación	Recaudadores	1
	Notificadores	1
Tesorería	Tesorera	1
Coactiva	Notificadores	1
TOTAL		4

Nota. Información obtenida del Municipio del cantón Naranjal

3.2.5 Proceso de selección

La muestra seleccionada se conforma por 1 recaudador de impuestos, 1 notificador de cobranzas persuasivas, 1 notificador de cobranzas coactiva y la Tesorera Municipal, su estudio es mixto por lo tanto no aplica fórmula para la muestra. Por otra parte, se realiza el análisis de la información de reportes de recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos teóricos

El método analítico, es una técnica intelectual que divide el objeto de estudio para examinar de manera individualizada cada parte de los componentes; por otra parte el método sintético utiliza un método de razonamiento lógico para analizar completamente los elementos del objeto a estudiar, y busca consolidar las piezas del todo, consiguiendo de esta forma una mejor interpretación de los componentes (CABEZAS MEJIA y otros, 2018).

Considerando el objeto de estudio de este trabajo de investigación, se aplica el método analítico-sintético, ya que se utiliza el razonamiento y el análisis detallado de los componentes que están inmersos en la investigación, así como las teorías científicas, códigos, normas, leyes, estatutos orgánicos funcionales y ordenanzas, en los que se puede evidenciar que la efectividad en la gestión de cobranzas, puede aumentar la recaudación de impuestos prediales, proporcionando de esta manera una mejor noción individualizada de los factores que forman parte de la problemática.

3.3.2 Técnicas e instrumentos

La recopilación de datos para el trabajo de investigación, será a través de fuentes directa de información, empleando la técnica de la entrevista con relación a un cuestionario de preguntas basado en un modelo de información asociado al objeto de estudio, para dar cumplimiento a los objetivos propuestos en la investigación. Por otro lado, se añadieron tablas y reporte de datos numéricos cuantitativos de las recaudaciones de impuestos prediales del GAD de Naranjal para la cuantificación de la incidencia de variables y la respectiva comprobación de hipótesis.

3.3.4 Consideraciones éticas

Dentro de este trabajo de investigación se tomó en consideración las principales dificultades éticas para el desarrollo de las preguntas de la entrevista, tomando en cuenta que se puede generar cualquier daño en la percepción de los principios de los colaboradores que realizan sus funciones dentro del área de estudio. Por consiguiente, es importante argumentar que las preguntas y recopilación de datos para las tablas estadísticas se encuentran alineadas bajo los principios éticos de integridad, transparencia y responsabilidad, para minimizar cualquier impacto negativo sobre el contenido de la información.

3.4 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Los datos recolectados como información de las variables de estudio de esta investigación, se analizarán a través de tablas estadísticas generadas en el programa IBM SPSS Statistics.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El GAD municipal del cantón Naranjal ubicado en la ciudad de Naranjal y encargada de la Administración Municipal de la recaudación de los tributos para su autogestión, maneja un nivel ineficiente de gestión de cobranzas de los impuestos prediales urbanos y rurales, debido a que no dispone de todo el personal de cobranzas para notificar a los contribuyente, por motivos de salud que imposibilitan la movilización de los servidores públicos para ejercer esta función; provocando de esta manera el aumento de la carga laboral al notificador disponible que se encarga de entregar las notificaciones de cobranza preventiva y de cobranza coactiva.

Esta institución municipal carece de un manual de procedimientos o de un modelo de gestión sobre el proceso de cobranzas que permita controlar las actividades que realiza el personal de notificadores y de esta forma obtener mayor información sobre las gestiones realizadas en los informes de las notificaciones entregadas por día.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Figura 17

Análisis comparativo, evolución, tendencia y perspectivas

APORTE	RESULTADO	DISCUSION	TENDENCIA
<p>En el artículo científico La gestión de cobranza y su relación en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad Provincial de Jaén (2022), analiza la relación de la gestión de cobranza con la recaudación del impuesto predial, a través de estudios sobre las normativas legales vigentes inmersas dentro de las variables de estudio y tuvo como objetivo fomentar estrategias orientadas a la productividad de la gestión de cobros y la recaudación de tributos.</p> <p>Este estudio determinó que las principales causas que tenían efecto en los elementos de estudio eran: las instalaciones de la municipalidad, la difusión, la actualización del sistema catastral, los mecanismos punitivos y la falta de control de la deuda. Así mismo la falta de informes estadísticos, no permitió visualizar el comportamiento de la deuda de los contribuyentes.</p>	<p>Dentro de los resultados de esta investigación en la entidad en relación sobre las variables y sus dimensiones, gestión de cobranzas, cartera de cobranzas, cobranza domiciliaria, segmentación de cartera y el control de deuda se determinó que sus principales falencias fueron: el desconocimiento de la cantidad de contribuyentes del catastro, la falta de determinación del uso de la delimitación por tipo y por antigüedad de los sujetos pasivos del impuesto; todo esto ocasionó deficiencias en la gestión de cobranza domiciliaria debido a que no se conocía el estado de la deuda de los contribuyentes y su análisis respectivo.</p> <p>Para las entidades públicas es de suma importancia establecer lineamientos y estrategias de planificación para la gestión de cobranzas; ya que este criterio permitió identificar las falencias dentro del área de cobranzas y focalizar esfuerzos en funciones específicas.</p> <p>La metodología que usó fue un enfoque cuantitativo con diseño no experimental transversal, mediante un método deductivo.</p>	<p>Tomando en cuenta el trabajo de investigación en mención, se puede evidenciar que es similar en algunos aspectos del estudio de investigación, como por ejemplo aborda la relación de la gestión de cobranzas con la recaudación de impuestos prediales dentro de una institución pública, así mismo explica que la falta de estructuración de un procedimiento y estrategias planificada de cobranza dificultan la delimitación de la deuda por contribuyente y reducen la magnitud de alcance de cobros a deudores. Por otra parte, también coincide con la inconformidad del contribuyente sobre el valor a pagar del tributo, lo que provocaba que la percepción del usuario influya en la reducción de la cantidad de títulos de crédito cobrados en cada periodo y por consiguiente genere un impacto en la recaudación de recursos públicos.</p>	<p>Esta investigación es relevante para los gobiernos autónomos descentralizados municipales del país, ya que sirve como instrumento para analizar la gestión de cobranzas de estas instituciones en sus periodos administrativos y como referente para la toma de decisiones de los directivos. El estudio de este trabajo sirve como referente para evidenciar la tendencia de la recaudación de impuestos por medio del análisis de la información de periodos similares. Por otra parte, podrá ser usado como una fuente de información de la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales, para la ejecución de proyectos financieros de los GAD's.</p>
<p>El método de investigación utilizado fue de diseño no experimental transversal, el alcance de estudio es correlacional, su enfoque fue cuantitativo por medio del método deductivo.</p>	<p>La metodología que usó fue un enfoque cuantitativo con diseño no experimental transversal, mediante un método deductivo.</p>	<p>La investigación coincide en la parte cuantitativa de la metodología, ya que el tema de investigación de mi trabajo de estudio tiene un enfoque mixto tanto cualitativo como cuantitativo, y asimismo ese estudio utilizó ese método para el análisis de los datos de la recaudación y su relación con la gestión de cobros.</p>	
<p>Las técnicas que usó para la recolección de información fue la encuesta.</p>	<p>Para recolección de datos se realizó por medio de la encuesta y una guía de preguntas de selección múltiple para medir el grado de las variables y dimensiones de estudio.</p>		

Nota. Adaptado de “La gestión de cobranza y su relación en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Provincial de Jaén”, L. Cardoso, C. Díaz, 2022, *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*,6(2), 4201-4222. Argumentación y aporte propio con relación al artículo científico antes mencionado.

Tabla 11

Información consolidada de la entrevista

Preguntas de la entrevista	Respuesta Tesorera MM	Respuesta de Notificador 1	Respuesta de Notificador 2	Respuesta Recaudadora
1) ¿Qué inconvenientes ha evidenciado en el área de cobranzas con los contribuyentes al realizar el pago por transferencia de los tributos del GAD municipal del cantón Naranjal?	Los contribuyentes piensan que el pago de los tributos por transferencias es inmediato, sin embargo, deben esperar que aquel valor se efectivice en la cuenta bancaria y generalmente suele demorar 1 día hábil. Por otra parte, cuando se paga el tributo, no suele generarse la factura.	Falta de información correcta de los valores a cancelar y de la transferencia.	Los contribuyentes no envían los datos completos al realizar la transferencia.	El tiempo de espera en la efectivización de la transferencia suele ser de 2 días, por lo tanto, causa malestar al usuario ya que desean recibir el recibo de pago el mismo día.
2) ¿Según su opinión qué factores dificultan una mayor cantidad de entrega de notificaciones de deudas a contribuyentes en el cantón?	No contamos con el personal suficiente ni vehículo para la movilización fuera de la ciudad. Como mínimo se debería contar con 4 notificadores	La falta de personal y medios de transporte para la movilización	Gran parte del personal está indispuerto de salud, por ende, falta personal y vehículos para el traslado de notificadores	La falta de personal de notificadores y la falta de vehículos para la movilización

<p>3) ¿Qué disposiciones internas ha recibido usted para la aplicación de estrategias y procedimientos de cobranzas para reducir los valores vencidos en la institución municipal?</p>	<p>* Utilizar los medios de comunicación para difundir las fechas de cobro, vencimiento del pago de los tributos. * Realizar spots publicitarios basados en el art. 512 de la COOTAD. * Promover en los contribuyentes la cultura tributaria. * Mejorar la calidad de servicios que se brinda a los contribuyentes * Dar a los contribuyentes facilidades de pago, el GAD Municipal del cantón permite a los usuarios coactivados a realizar abonos a su deuda.</p>	<p>Informar al contribuyente sobre los descuentos por pronto pago al inicio de año</p>	<p>Informar al contribuyente que se acerque a Tesorería llegar a un consenso o alguna facilidad de pago, comunicar a los usuarios sobre los descuentos en los primeros meses del año.</p>	<p>1. No realizar cobros de algún tributo o tasa, si tiene un convenio vencido. 2. No realizar nuevos convenios a contribuyentes que tienen deudas de convenios vencidos.</p>
--	---	--	---	--

<p>4) ¿Cuál es el procedimiento de cobranza preventiva y cobranza coactiva que usted conoce desde sus funciones?</p>	<p>La cobranza preventiva es una gestión administrativa y operativa que se realiza en forma preventiva para que los contribuyentes paguen de manera oportuna sus obligaciones de forma voluntaria antes de que se cumpla el plazo de vencimiento. Esta gestión se realiza a través del área de comunicación indicando a través de los medios las fechas de vencimiento de las obligaciones, plazos, descuentos, etc. La cobranza coactiva es el medio legal que se realiza para conseguir el pago de la deuda.</p>	<p>Entregar las notificaciones recordatorio de pago puerta a puerta</p>	<p>La cobranza preventiva es notificar a los usuarios con deudas vencidas, mientras que la cobranza coactiva es la vía legal para recuperar los valores en mora.</p>	<p>La cobranza preventiva consiste en información al usuario sobre sus opciones para el pago de sus deudas y en la cobranza coactiva los notificadores realizan la entrega de notificaciones mediante la vía legal.</p>
--	--	---	--	---

5) ¿De acuerdo con las disposiciones legales cuántas notificaciones de recordatorio de pago conoce usted que debe entregarse al contribuyente previo a la coactiva?

Se deben entregar tres recordatorios de pago

La ley indica que son 3 notificaciones de recordatorio de pago

3 notificaciones de pago previa a la coactiva

2 notificaciones

6) ¿Según su opinión cuál es el principal problema para que los notificadores de cobranzas cumplan su función con los plazos establecidos?

El principal problema es la falta de notificadores los mismos que deberían poseer vehículo propio para que puedan movilizarse a demás parroquias y recintos.

La falta de un mapa actualizado sobre las direcciones catastrales de los contribuyentes y un transporte para cumplir con los tiempos establecidos

La falta de esquema de notificación por zonas para una entrega eficiente de notificaciones

La falta de personal de notificadores, debido a que hay trabajadores imposibilitados por su vulnerabilidad de su estado de salud.

7) ¿Según su opinión porque cree usted que los contribuyentes dejan que se generen intereses y recargos en las deudas de sus tributos?	La falta de una cultura tributaria, muchos contribuyentes desconocen cuál es el propósito, o a donde van las recaudaciones, las mismas que van a ser invertido en más obras para su cantón y parroquias.	Falta de información de los ciudadanos y la falta de conocimiento sobre las leyes tributarias municipales	Los contribuyentes que se encuentran en las zonas rurales, dejan que se generen intereses en su tributo debido que no cuentan con dinero suficiente para transportarse desde su domicilio hasta el palacio municipal.	La falta de recursos económicos debido a la crisis que atravesó el país y la prioridad que dan los contribuyentes a sus deudas.
8) ¿Qué aspectos considera usted que los contribuyentes toman en cuenta para pagar a tiempo sus tributos?	Los contribuyentes toman en consideración los descuentos por pronto pago, y la atención que reciben de parte de las personas encargadas de recibir las recaudaciones	Los primeros meses del año para acogerse al descuento por pronto pago y los documentos que necesitan para los tramites personales	Los descuentos en el pago de sus tributos	Su cultura de pago, descuentos y remisión de intereses
9) De las formas de pago de impuestos que se utilizan en el GAD municipal del cantón Naranjal, ¿cuál considera usted que necesita mayor difusión o alguna mejoría para facilitar el proceso?	La forma de pago por Tarjeta de crédito y el pago por transferencia debería ser difundido en radio u otro medio de comunicación	Las formas de pago digitales	Los pagos en línea deberían tener mayor difusión a través de los canales digitales o redes bancarias	Reducir el tiempo de confirmación de la transferencia para entregar los comprobantes de pago
10) ¿Qué aspectos sobre el avalúo de los predios y el valor a pagar del tributo cree usted que deben tener mayor conocimiento los contribuyentes antes de cancelar sus impuestos?	El área de construcción, la actualización de la base catastral y el cálculo sobre las bases de avalúos prediales	El valor del avalúo del bien inmueble, ya que existen muchos reclamos de los usuarios que los valores del avalúo están bien elevados	El cálculo de la base del avalúo para el pago	La tarifa de cálculo sobre el valor de los avalúos, ya que en relación a ese rubro se determina el valor a pagar.

11) Si tuviera la oportunidad ¿Qué es lo que le gustaría cambiar del proceso de generación de convenios de pago y que es lo que NO cambiar del mismo?	Socializar y poner en disponible en medios digitales el formato de generación de convenio de pago	Brindar más facilidad en el pago, ya que no todos cuentan con el 20% para la cuota inicial del convenio. Considero que los plazos máximos para los convenios no deben cambiarse	Ofrecer mayor información en medios digitales sobre los requisitos para el convenio de pago, antes del acercamiento de los contribuyentes a las ventanillas del GAD municipal del cantón Naranjal. Considerar reducir el valor del 20% de la cuota inicial	El proceso de generación de un convenio está bien sustentado actualmente, tal vez se podría difundir más sobre el proceso para conocimiento de los usuarios.
---	---	---	--	--

Nota. Información obtenida de la Tesorera Municipal, dos notificadores y una recaudadora del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Naranjal

4.3 ANÁLISIS Y CÁLCULOS

Para la investigación de estudio de esta tesis, se realizó el análisis de la información histórica de la gestión de cobranzas y la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales de los periodos de estudio, lo cual permitió contestar las interrogantes formuladas para esta investigación y, asimismo ayudó a probar las hipótesis planteadas sobre la incidencia de la gestión de cobranzas en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón Naranjal durante el periodo 2019 – 2022. Así pues, para ello se determinó mediante cálculos porcentuales, numéricos de la recaudación de impuestos, distribución de la cartera vencida, porcentaje de convenio de pago de predios urbanos y rurales, entre otros y por consiguiente en las formas de pago realizada por los contribuyentes; todo esto para cuantificar los datos históricos relacionados con las variables y dimensiones de la investigación.

Estrategias de Cobranzas

El análisis de los cálculos para la determinación de las estrategias de cobranzas del elemento de estudio, se realizó en base a los valores recuperados por concepto de predios urbanos y rurales del total de valores emitidos de la base catastral por cada año de análisis. Por otra parte, se muestra el cálculo de las dimensiones de análisis de esta variable.

Tabla 12

Recaudación anual en dólares

Valores recaudados por impuesto	Año			
	2019	2020	2021	2022
Impuestos prediales urbanos	\$ 268.090,73	\$ 241.610,30	\$ 303.140,20	\$ 436.336,58
impuestos prediales rurales	\$ 878.845,23	\$ 1.137.134,44	\$ 1.028.471,70	\$ 1.106.832,15
Totales	\$ 1.146.935,96	\$ 1.378.744,74	\$ 1.331.611,90	\$ 1.543.168,73

Nota. Información obtenida del Sistema integral de información multi-finalitario del GAD Municipal del cantón Naranjal

Tabla 13

Recaudación efectiva por emisión anual

	Periodo			
	2019	2020	2021	2022
a. Emisión o devengado USD	4.775.808,51	4.850.372,88	7.098.095,15	7.082.873,05
b. Recaudación efectiva (USD)	2.724.011,18	2.482.332,84	4.069.284,54	4.121.655,41

Nota. Información obtenida del Sistema integral de información multi-finalitario del GAD Municipal del cantón Naranjal

Tabla 14

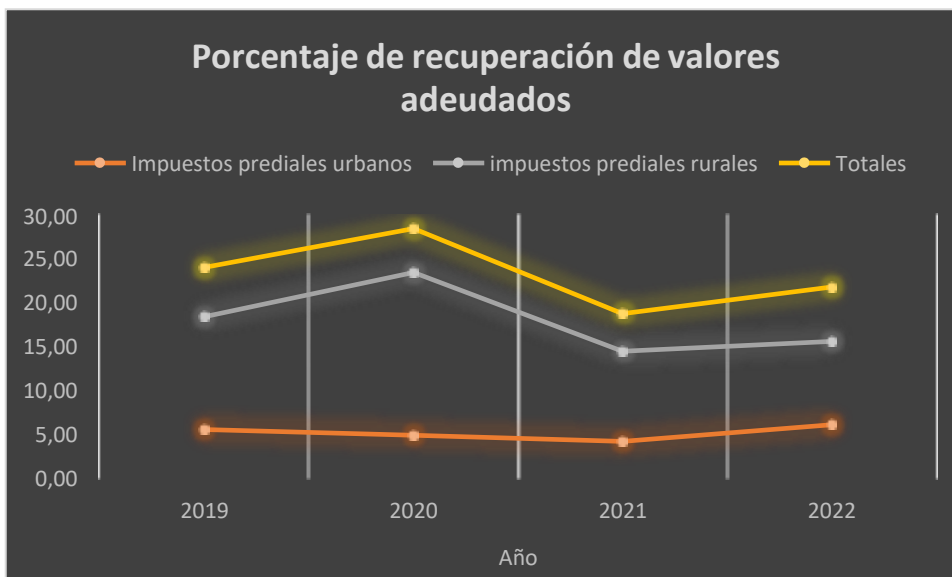
Porcentaje de recuperación de valores adeudados

Valores recaudados por impuesto	Año			
	2019	2020	2021	2022
Impuestos prediales urbanos	5,61	4,98	4,27	6,16
impuestos prediales rurales	18,40	23,44	14,49	15,63
Totales	24,02	28,43	18,76	21,79

Nota. Porcentaje obtenido entre la emisión devengada y la recaudación efectiva por periodo de los impuestos prediales urbanos y rurales.

Figura 18

Porcentaje de recuperación de valores adeudados



Nota. Porcentaje obtenido entre la emisión devengada y la recaudación efectiva por periodo de los impuestos prediales urbanos y rurales.

Análisis: En base a la información del gráfico de porcentaje de recuperación de valores adeudados se puede evidenciar que la mayor recuperación de valores se obtuvo en el impuesto de predios rurales en el 2020 con un 23,44 debido a los altos valores generados en relación al avalúo de los bienes inmuebles agrícolas; sin embargo, el porcentaje de recuperación para el 2021 y 2022 fue mermando debido al impacto en la sociedad por la crisis económica. Mientras tanto en relación a los predios urbanos el porcentaje de recaudación fue aumentando a lo largo de los años.

Tabla 15

Saldos vencidos por año

Descripción	Año			
	2019	2020	2021	2022
saldos vencidos por P. Urbano	\$ 718.516,17	\$ 728.498,82	\$ 699.249,80	\$ 703.612,20
saldos vencidos por P Rural	\$ 4.240.916,80	\$ 4.690.292,80	\$ 5.159.133,35	\$ 5.638.233,94

Nota. Información obtenida del Sistema integral de información multi-finalitario del GAD Municipal del cantón Naranjal

Tabla 16

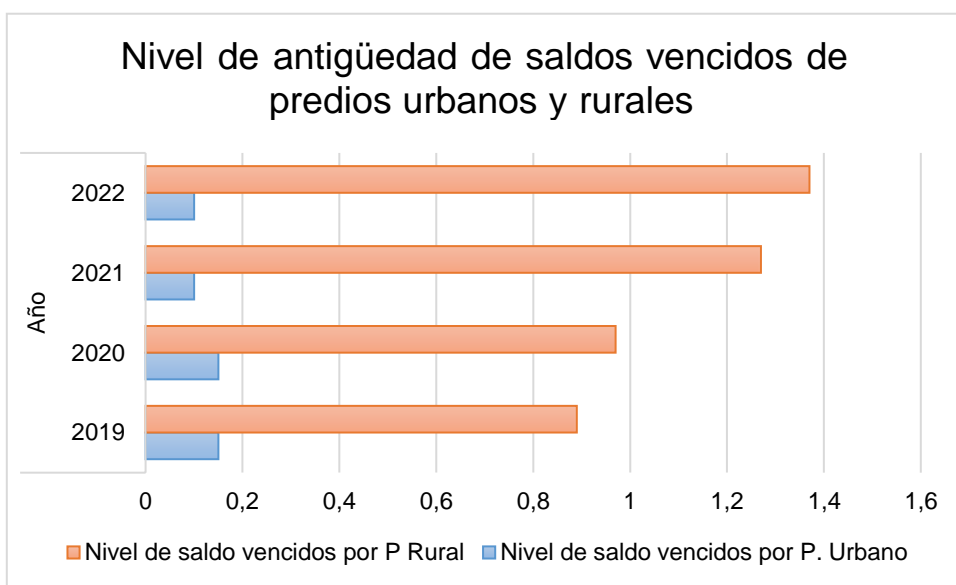
Nivel de antigüedad de saldos vencidos

Descripción	Año			
	2019	2020	2021	2022
Nivel de saldo vencidos por P. Urbano	0,15	0,15	0,10	0,10
Nivel de saldo vencidos por P Rural	0,89	0,97	1,27	1,37

Nota. Información obtenida del Sistema integral de información multi-finalitario del GAD Municipal del cantón Naranjal

Figura 19

Nivel de antigüedad de saldos vencidos



Nota. Información obtenida del Sistema integral de información multi-finalitario del GAD

Municipal del cantón Naranjal

Análisis: En base a la información del gráfico de nivel de antigüedad de saldos vencidos de predios urbanos y rurales, se puede evidenciar que durante el transcurso de los años 2019 al 2020 el nivel de saldos vencidos ha aumentado progresivamente por la afectación económica que ha atravesado los naranjaleños por la pandemia COVID-19, sin embargo, para el año 2021 se ha reducido gradualmente el nivel de saldos de predios urbanos y rurales, mientras que para el 2022 se aumentó el nivel de saldos vencidos debido a la actualización catastral de los predios urbanos en el cantón Naranjal, lo que generó que los valores a pagar sean mayores en comparación a periodos anteriores.

Tabla 17

Cumplimiento de convenios de pago

VALORES	Cumplimiento de convenio de pago			
	Año			
	2019	2020	2021	2022
Predio urbano	\$ 16.350,16	\$ 12.525,93	\$ 10.956,34	\$ 11.715,12
Predio rural	\$ 90.835,13	\$ 70.709,37	\$ 35.269,40	\$ 186.891,64

Nota. Información obtenida del Sistema integral de información multi-finalitario del GAD Municipal del cantón Naranjal

Tabla 18

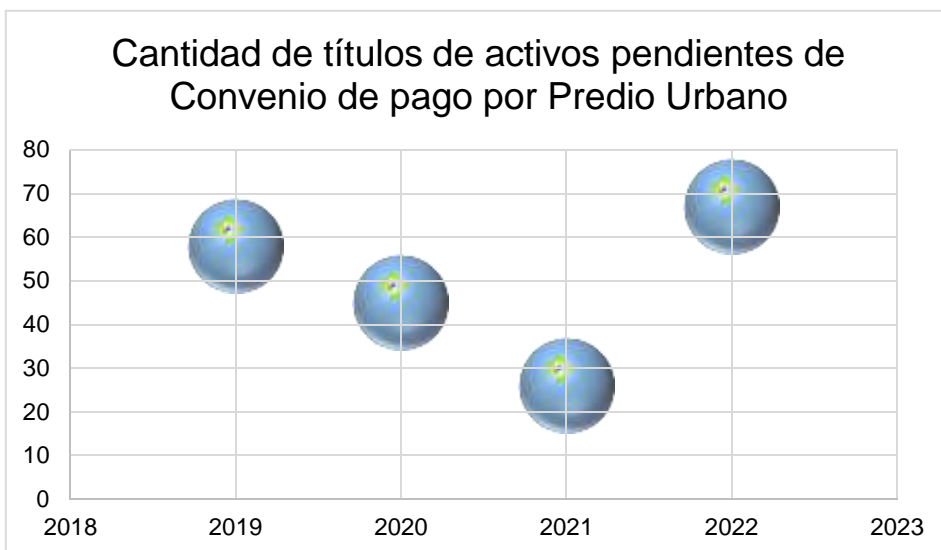
Cantidad de Convenios de pago activos.

Descripción	Año			
	2019	2020	2021	2022
Cantidad de títulos de activos pendientes de Convenio de pago por Predio Urbano	58	45	26	67
Cantidad de títulos de activos pendientes de Convenio de pago por Predio Rural	58	28	51	242
Total	116	73	77	309

Nota. Información obtenida del Sistema integral de información multi-finalitario del GAD Municipal del cantón Naranjal

Figura 20

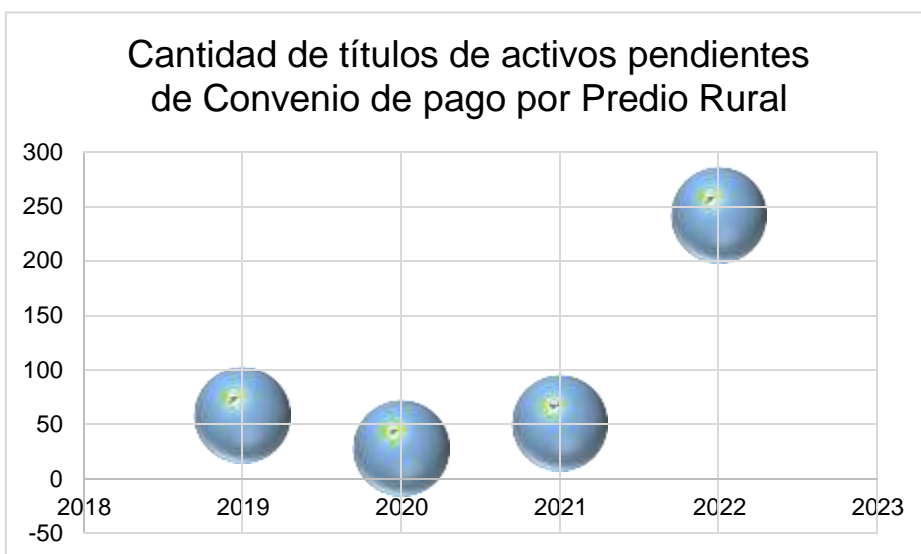
Cantidad de convenios de pago activos P. Urbano



Nota. Gráfico que muestra la proyección de la cantidad de títulos activos de convenios de pago por impuestos predial urbano a través del periodo 2019 – 2022.

Figura 21

Cantidad de convenios de pago activos P. Rural



Nota. Gráfico que muestra la proyección de la cantidad de títulos activos de convenios de pago por impuestos predial rural a través del periodo 2019 – 2022.

Análisis: Con los resultados obtenidos en los gráficos de convenios de pago activos realizados por concepto de predios urbanos y predios rurales se evidencia que el promedio era de 58 convenios generados en el 2019, sin embargo esta cantidad se redujo para el 2020, mientras tanto que para el 2021 y 2022 aumento esta cantidad gradualmente, demostrando que los contribuyentes acuden a esta vía de pago para continuar con la realización de su trámite en la entidad municipal, sin embargo esto no garantiza el pago total de la deuda.

Tabla 19

Títulos de crédito cobrados en descuentos por pronto pago

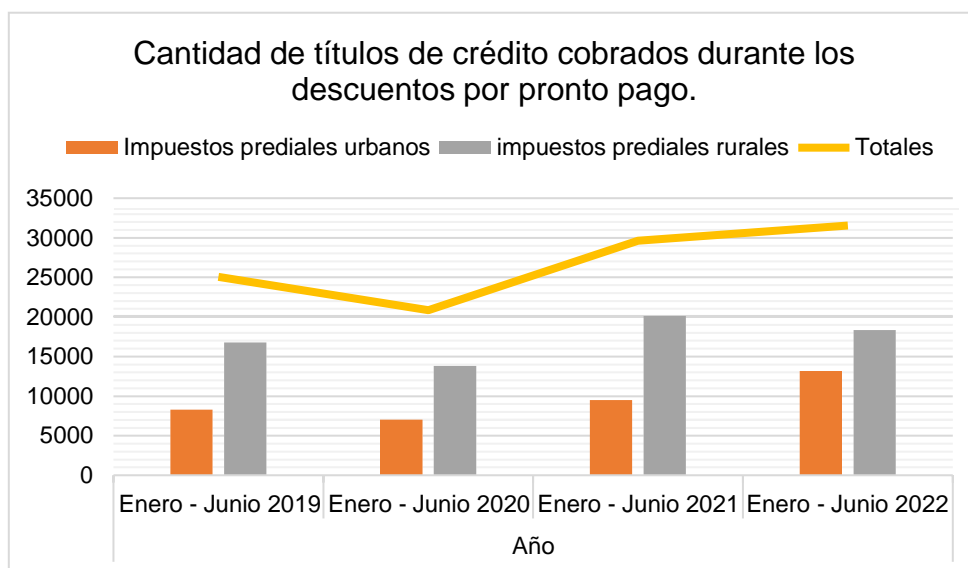
Cantidad de títulos de créditos cobrados	Año			
	Enero - Junio 2019	Enero - Junio 2020	Enero - Junio 2021	Enero - Junio 2022
Impuestos prediales urbanos	8308	7031	9507	13188
impuestos prediales rurales	16769	13831	20138	18363
Totales	25077	20862	29645	31551

Nota. Información obtenida del Sistema integral de información multi-finalitario del GAD Municipal

del cantón Naranjal, elaborado por Joe Castro

Figura 22

Títulos de crédito cobrados en descuentos por pronto pago



Nota. Grafico que muestra la proyección de la cantidad de títulos de crédito cobrados durante el periodo de descuentos por pronto pago durante el periodo 2019 – 2022.

Análisis: En relación a la información obtenida en el gráfico de la cantidad de títulos de créditos cobrados durante los descuento por pronto pago en los primeros meses del año, se evidencia que durante los años 2019 y 2020 existió una disminución gradual de la cantidad de títulos pagados por los usuarios debido a los efectos de la pandemia COVID-19 y el confinamiento para salvaguardar la vida de los contribuyentes; sin embargo entre el año 2021 y el 2022 no ha existido mayor variación en la cantidad de títulos de crédito cobrados por concepto de predios urbanos y rurales.

Tabla 20

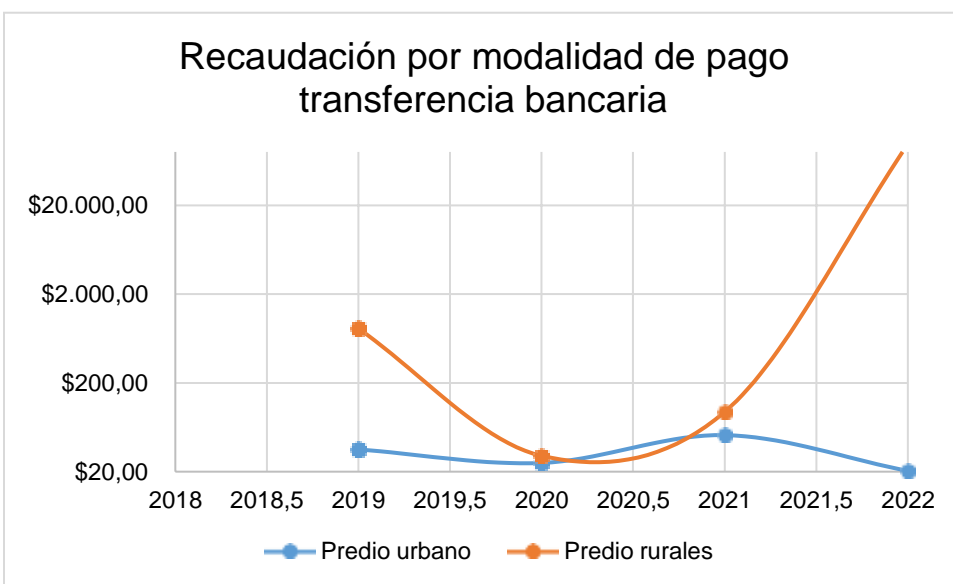
Recaudación por modalidad de pago transferencia bancaria

Descripción	Año			
	2019	2020	2021	2022
Predio urbano	\$ 35,48	\$ 24,97	\$ 51,43	\$ 20,28
Predio rural	\$ 816,90	\$ 30,14	\$ 94,45	\$ 98.389,26

Nota. Información obtenida del Sistema integral de información multi-finalitario del GAD Municipal del cantón Naranjal, elaborado por Joe Castro.

Figura 23

Recaudación por modalidad de pago transferencia bancaria



Nota. Gráfico que muestra la proyección de la recaudación por modalidad de pagos en línea periodo 2019 – 2022.

Análisis: Con base a la información reflejada del gráfico de la recaudación por modalidad de transferencias interbancarias, se puede analizar en el 2019 se mantuvo una media regular, mientras que para el 2020 debido a la paralización de servicios no se logró recaudar recursos bajo esta modalidad porque quien debe realizar esta labor es un funcionario de planta, para el 2021 los valores recaudados fueron relativamente similares al periodo anterior, sin embargo para el 2022 debido a una mayor difusión se ha recaudado por concepto de predios rurales un valor de \$98389,26.

Procedimiento de Cobranzas

El análisis de los cálculos para la determinación de los resultados de la dimensión del procedimiento de cobranzas del elemento de estudio, se realizó en base a la información obtenida del área de Tesorería y Coactiva; y del sistema SIIM V7 del GAD municipal del cantón Naranjal. Por otra parte, se muestra el cálculo de los datos recopilados para los demás indicadores de esta dimensión de estudio.

Tabla 21

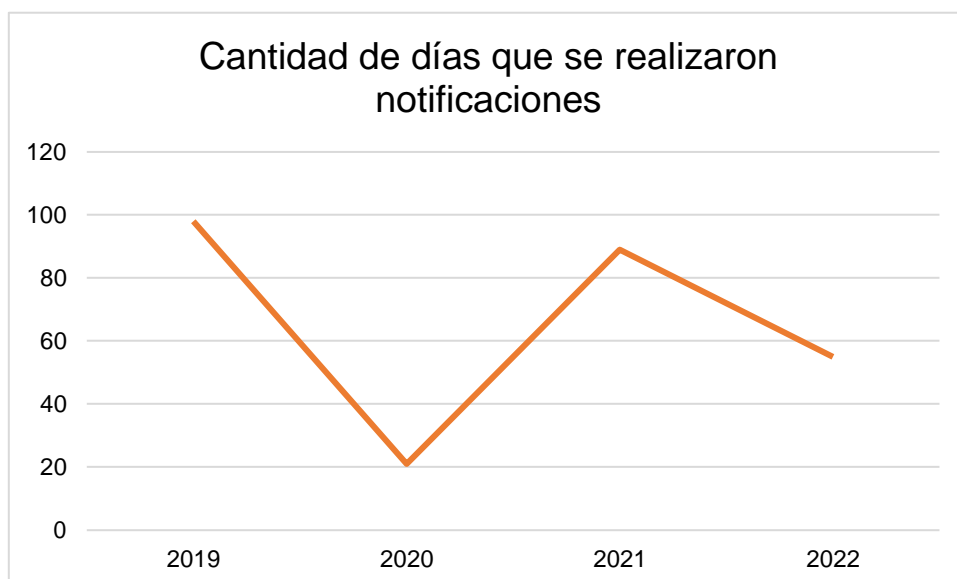
Cantidad de días notificados por cobranza preventiva

Descripción	Año			
	2019	2020	2021	2022
Cantidad de días que se realizaron notificaciones	98	21	89	55

Nota. Información obtenida del GAD Municipal del cantón Naranjal, elaborado por Joe Castro

Figura 24

Cantidad de días notificados por cobranza preventiva



Nota. Gráfico que muestra la proyección de la recaudación por modalidad de pagos en línea durante el periodo 2019 – 2022.

Análisis: En relación con los resultados obtenidos en el gráfico 24 cantidad de días notificados por cobranza preventiva, se evidencia que la falta de personal para la entrega de recordatorio de pagos a los contribuyentes demuestra la reducción en los días notificados durante los periodos de estudio de investigación, en el año 2020 a penas se notificaron 21 días debido al confinamiento y la paralización de servicios, mientras tanto que los años 2021 y 2022 se notificaron 89 y 55 días respectivamente.

Tabla 22

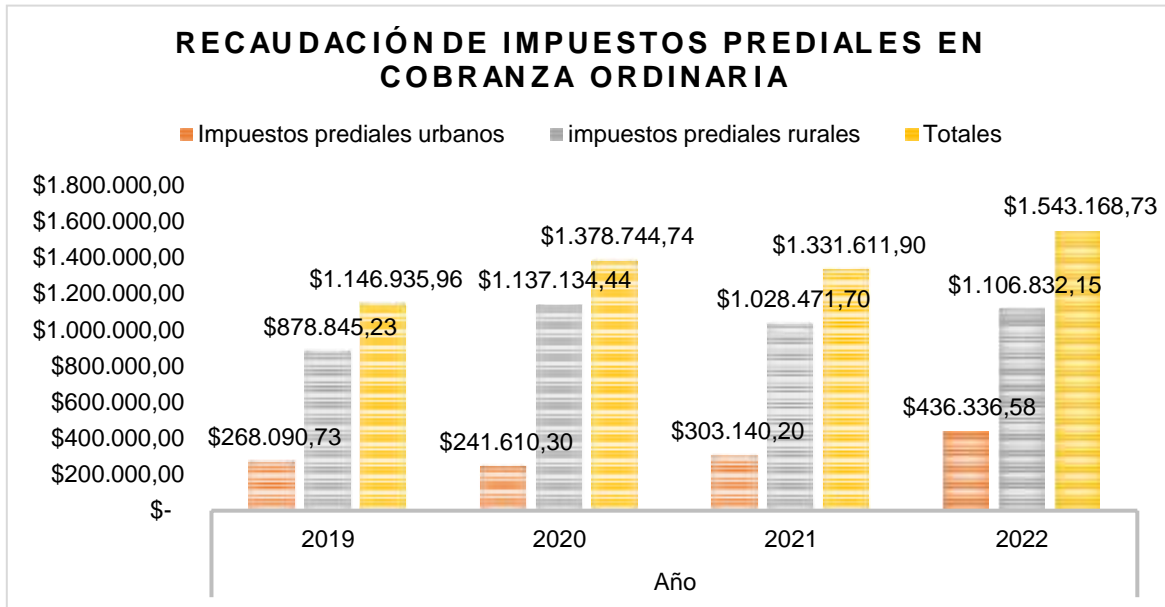
Recaudación de impuestos prediales en cobranza ordinaria

Valores recaudados por impuesto	Año			
	2019	2020	2021	2022
Impuestos prediales urbanos	\$ 268,090.73	\$ 241,610.30	\$ 303,140.20	\$ 436,336.58
impuestos prediales rurales	\$ 878,845.23	\$ 1,137,134.44	\$ 1,028,471.70	\$ 1,106,832.15
Totales	\$ 1,146,935.96	\$ 1,378,744.74	\$ 1,331,611.90	\$ 1,543,168.73

Nota. Información obtenida del Sistema integral de información multi-finalitario del GAD Municipal del cantón Naranjal, elaborado por Joe Castro.

Figura 25

Recaudación de impuestos prediales en cobranza ordinaria



Nota. Gráfico que muestra la proyección de la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales por totales periodo 2019 – 2022.

Análisis: En base a los resultados obtenidos en el gráfico de la recaudación de impuestos prediales en cobranza ordinaria, se evidencia un crecimiento notorio en los valores recaudados por impuestos prediales desde el año 2019 con valor total \$ 1,146,935.96 , posteriormente a pesar de la pandemia en el año 2020 se recaudó un total \$ 1,378,744.74 por los valores correspondiente a predios rurales con valores de avalúos altos; y asimismo en el año 2022 debido a la actualización del catastro de predios urbanos y rurales se aumentó la recaudación total a un valor de \$1,543,168.73

Tabla 23

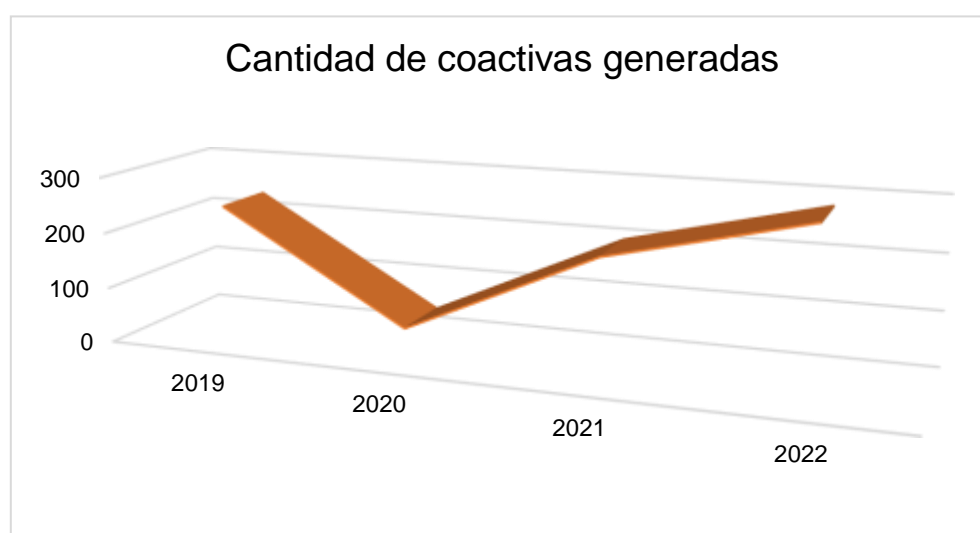
Cobranza Coactiva - Cantidad de notificaciones por coactiva

Descripción	Año			
	2019	2020	2021	2022
Cantidad de coactivas generadas	241	48	205	288

Nota. Información obtenida del GAD Municipal del cantón Naranjal, elaborado por Joe Castro

Figura 26

Cantidad de coactivas generadas



Nota. Gráfico que muestra la cantidad de coactivas generadas durante el periodo 2019 – 2022.

Análisis: En base a los resultados obtenidos en el gráfico de la cantidad de coactivas generadas se evidencia que la cantidad de coactivas generadas en el 2019 fueron 241 debido al alto índice de morosidad, mientras que para el 2020 solo se ejecutó 48 coactivas debido a la pandemia COVID-19, finalmente para el 2021 fue un total 205 y para el 2022 aumentó a un total de 288.

Personal de Cobranzas

El análisis de los cálculos para la determinación de los resultados de la dimensión del personal de cobranzas, se realizó en base a la información obtenida del área de Tesorería y Coactiva; y del sistema SIIM V7 del GAD municipal del cantón Naranjal. Por otra parte, se muestra el cálculo de los datos recopilados para los demás indicadores de esta dimensión de estudio.

Tabla 24

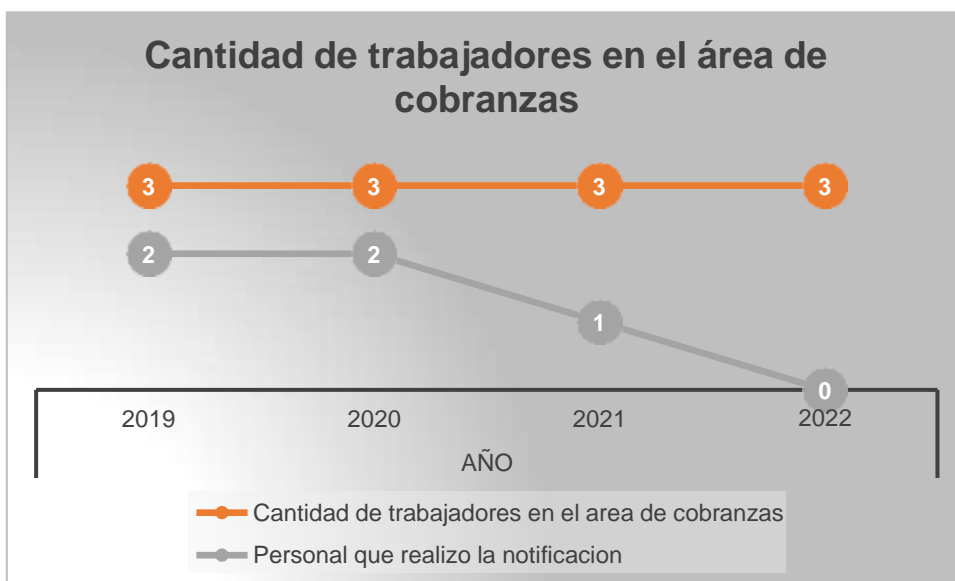
Cantidad de trabajadores del área de cobranzas

Descripción	Año			
	2019	2020	2021	2022
Cantidad de trabajadores en el área de cobranzas	3	3	3	3
Personal que realizo la notificación	2	2	1	0
Totales	3	3	3	3

Nota. Información obtenida del GAD Municipal del cantón Naranjal, elaborado por Joe Castro

Figura 27

Cantidad de trabajadores en el área de cobranzas



Nota. Gráfico que muestra la cantidad de trabajadores en el área de cobranzas periodo 2019 – 2022.

Análisis: En relación a los resultados obtenidos en el gráfico de la cantidad de trabajadores del área de cobranzas que realizan notificaciones de pago durante los periodos de análisis, se evidenció que desde el año 2019 hasta el 2022 disminuyó la cantidad de notificadores debido a los problemas de salud del personal, imposibilitando que los trabajadores puedan ejercer esa función; asimismo para el año 2021 solo 1 trabajador desempeñaba ese rol, sin embargo por disposiciones internas fue trasladado al área de coactiva para finalmente en el año 2022 denotar la falta de notificadores que puedan presionar con la cobranza preventiva de los tributos.

Tabla 25

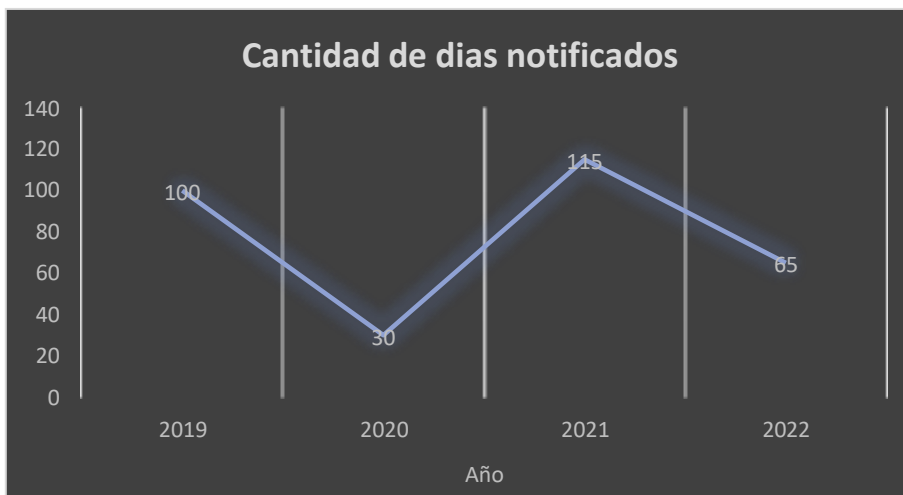
Cantidad de reportes de notificación entregada

Descripción	Año			
	2019	2020	2021	2022
Cantidad de días notificados	100	30	115	65
Porcentaje de representación	0.27	0.08	0.32	0.18

Nota. Información obtenida del GAD Municipal del cantón Naranjal, elaborado por Joe Castro

Figura 28

Cantidad de días notificados



Nota. Gráfico que muestra la cantidad de días notificados durante el periodo 2019 – 2022.

Análisis: En base a los resultados obtenidos en el gráfico de la cantidad de días notificados por el personal de Tesorería, se evidencia que desde el año 2019 la cantidad de días notificados ha ido disminuyendo gradualmente, debido a la pandemia COVID-19, al cambio de personal y a los problemas de salud, lo que denota la baja gestión de cobranzas de los notificadores, y por consiguiente la falta de seguimiento de la cartera vencida. Finalmente, en comparación a todos los periodos de estudios, se visualiza que en el año 2022 a penas se ha notificado 65 días debido a que en el área de Tesorería Municipal no cuenta con personal para la notificación preventiva.

Tabla 26

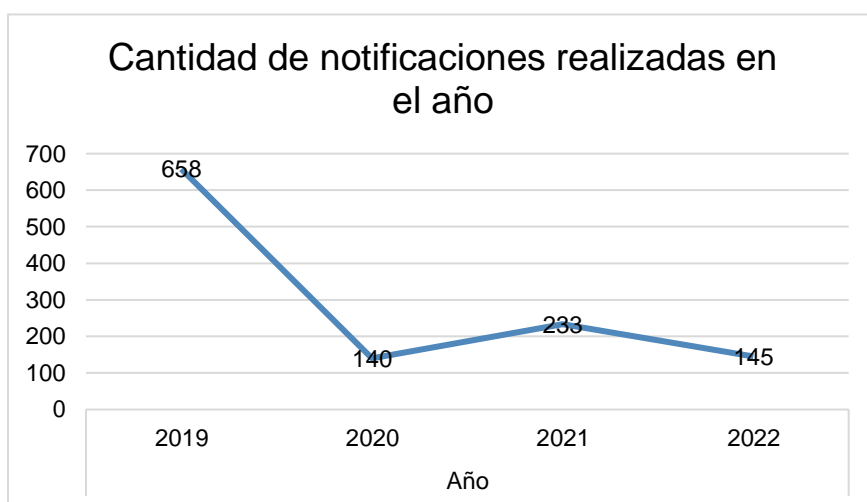
Cantidad de notificaciones realizadas en el año

Descripción	Año			
	2019	2020	2021	2022
Cantidad de notificaciones realizadas en el año	658	140	233	145

Nota. Información obtenida del GAD Municipal del cantón Naranjal, elaborado por Joe Castro

Figura 29

Cantidad de notificaciones realizadas en el año



Nota. Gráfico que muestra la cantidad de días notificados durante el periodo 2019 – 2022.

Análisis: En base a los resultados obtenidos en el gráfico de la cantidad de notificaciones realizadas durante los periodos de estudio, se puede evidenciar que el nivel de notificaciones entregadas ha disminuido notoriamente desde el año 2019 con un total de 658 hasta el año 2020 con un total de 140, mientras que durante el año 2021 se aunaron esfuerzos con el personal de coactiva para aumentar la cantidad de notificaciones a 233, sin embargo para el año 2022 esta cantidad se redujo a 145 notificaciones debido a la falta de personal para que desempeñe ese rol.

Deuda tributaria o cuota

Tabla 27

Valores cobrados por concepto de intereses

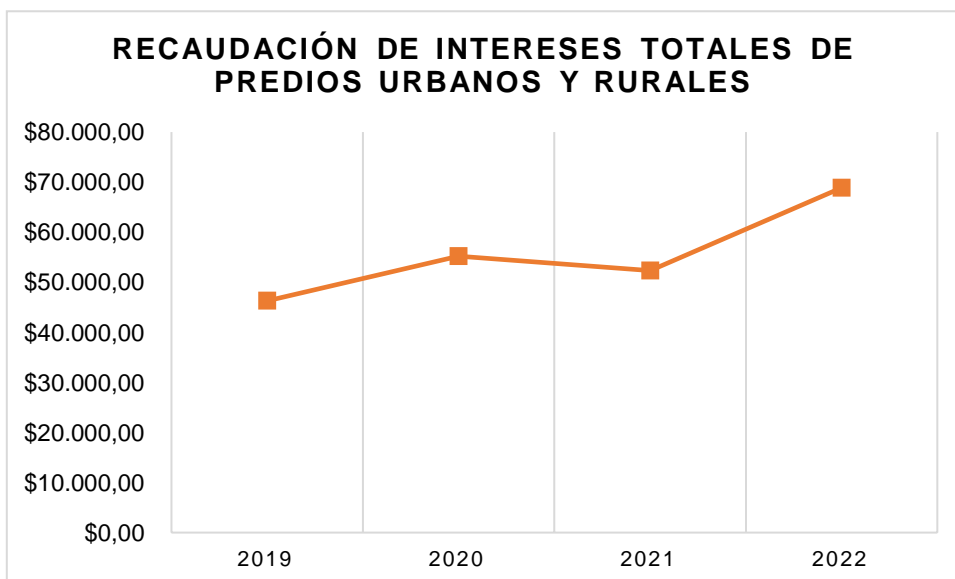
Descripción	Año			
	2019	2020	2021	2022
Recaudación de intereses predio urbano	\$ 16.644,30	\$ 11.082,12	\$ 19.164,63	\$ 21.643,63
Recaudación de intereses predio rural	\$ 29.673,44	\$ 44.131,04	\$ 33.189,36	\$ 47.246,77
Totales	\$ 46.317,74	\$ 55.213,16	\$ 52.353,99	\$ 68.890,40

Nota. Información obtenida del Sistema integral de información multi-finalitario del GAD

Municipal del cantón Naranjal, elaborado por Joe Castro.

Figura 30

Valores cobrados por concepto de intereses



Nota. Gráfico que muestra la representación de los valores cobrados por concepto de intereses en los años 2019 – 2022.

Análisis: En base a los resultados obtenidos en el gráfico de valores cobrados por concepto de intereses, se puede evidenciar que para los años 2020 y 2021 se redujo levemente los rubros por concepto de interese de \$ 55.213,16 a \$ 52.353,99 respectivamente, denotando que los contribuyentes en el año 2020 no lograron cancelar sus tributos por el confinamiento debido a la pandemia COVID-19. Por otra parte, para el año 2022 el rubro de intereses aumentó a \$ 68.890,40 debido a los efectos de la crisis económica nacional y generando de esta manera que los valores adeudados por los contribuyentes sean superiores a periodos anteriores.

Tabla 28

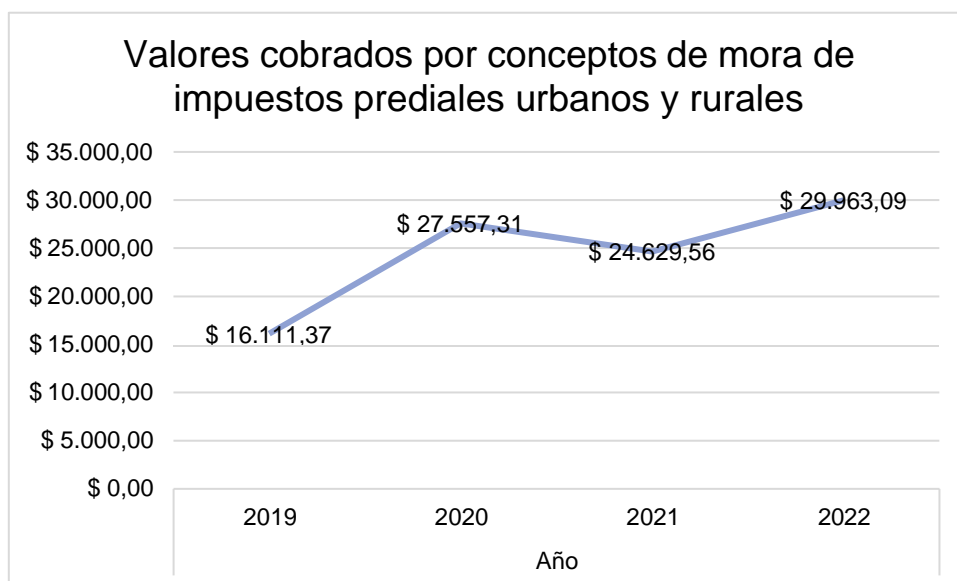
Valores cobrados por concepto de mora

Descripción	Año			
	2019	2020	2021	2022
Mora por predio urbano	\$ 4.573,27	\$ 3.133,85	\$ 331,71	\$ 124,45
Mora por predio rural	\$ 11.538,10	\$ 24.423,46	\$ 24.297,85	\$ 29.838,64
Totales	\$ 16.111,37	\$ 27.557,31	\$ 24.629,56	\$ 29.963,09

Nota. Información obtenida del Sistema Integral de Información Multi-finalitario del GAD Municipal del cantón Naranjal, elaborado por Joe Castro.

Figura 31

Valores cobrados por concepto de mora



Nota. Gráfico que muestra la representación de los valores cobrados por concepto de mora de impuestos prediales urbanos y rurales en el periodo 2019 – 2022.

Análisis: En relación a los resultados obtenidos en el gráfico de valores cobrados por concepto de mora de impuestos prediales urbanos y rurales, se evidencia que del año 2019 al 2020 aumentó la recaudación de \$ 16.111,37 a \$ 27.557,31 debido al periodo de paralización de servicios por la pandemia COVID-19, mientras que para el año 2021 disminuyó a un total de \$ 24.629,56; sin embargo para el año 2022 la mora aumentó a un total de \$ 29.963,09 por la antigüedad de valores vencidos adeudados y los montos altos adeudados de la deuda tributaria.

Tabla 29

Valores cobrados por concepto de recargos

Descripción	Año			
	2019	2020	2021	2022
Recargo por predio urbano	2622,52	3170,62	2346,30	5070,50
Recarago por predio rural	104,23	93,75	110,24	116,90
Totales	\$ 2795,40	\$ 3304,84	\$ 2464,12	\$ 5245,16

Nota. Información obtenida del Sistema Integral de Información Multi-finalitario del GAD

Municipal del cantón Naranjal, elaborado por Joe Castro

Figura 32

Valores cobrados por concepto de recargos



Nota. Gráfico que muestra la representación de los valores cobrados por concepto de recargo de impuestos prediales urbanos y rurales periodo 2019 – 2022.

Análisis: En base a los resultados obtenidos en el gráfico de valores cobrados por concepto de recargos, se evidencia del año 2019 al 2020 aumentó el rubro de recargos de \$ 2795.40 a \$ 3304.84, debido a que los contribuyentes han dejado vencer sus valores a pagar y eso generó un recargo en el rubro de impuestos prediales por el incumplimiento de esta obligación tributaria. Mientras tanto que para el año 2021 el rubro de recargos bajó a \$ 2464.12, ya que se retomó las actividades de la institución municipal durante ese periodo, sin embargo, para el año 2022 llegó al pico más alto de recargos con un valor de \$ 5245.16 emitidos.

Sujeto Pasivo

Tabla 30

Cumplimiento de obligaciones tributarias de sujetos pasivos

Descripción	Año			
	2019	2020	2021	2022
Recaudación efectiva	\$4.121.655,41	\$4.069.284,54	\$2.482.332,84	\$2.724.011,18
Impuestos prediales urbanos	\$ 268.090,73	\$ 241.610,30	\$ 303.140,20	\$ 436.336,58
impuestos prediales rurales	\$ 878.845,23	\$1.137.134,44	\$1.028.471,70	\$1.106.832,15

Nota. Información obtenida del Sistema Integral de Información Multi-finalitario del GAD

Municipal del cantón Naranjal, elaborado por Joe Castro.

Tabla 31

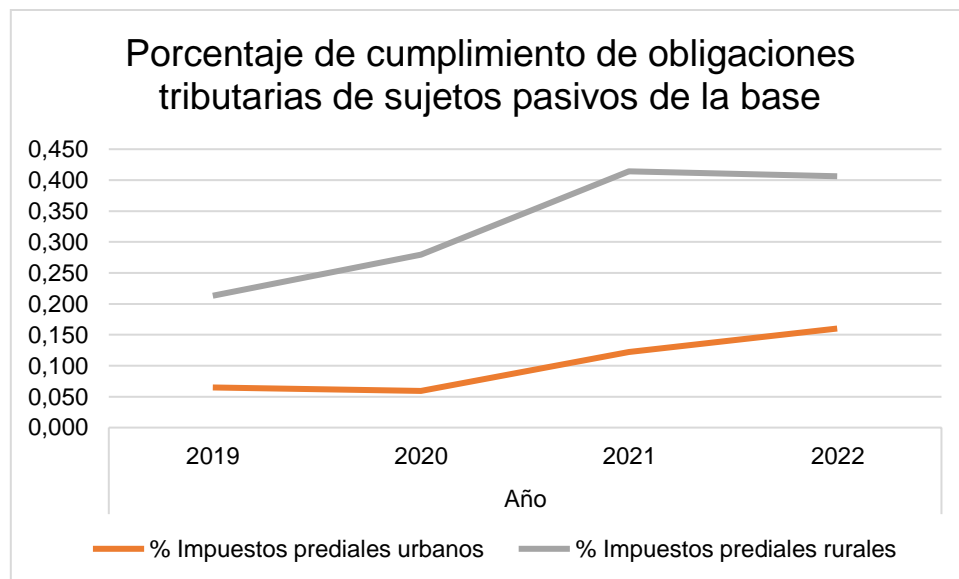
Porcentaje de cumplimiento de obligaciones tributarias de sujetos pasivos

Descripción	Año			
	2019	2020	2021	2022
% Impuestos prediales urbanos	0,065	0,059	0,122	0,160
% Impuestos prediales rurales	0,213	0,279	0,414	0,406

Nota. El porcentaje de cumplimiento fue determinado mediante la relación de los impuestos prediales urbanos y rurales con la recaudación efectiva de impuestos, elaborado por Joe Castro.

Figura 33

Porcentaje de cumplimiento de obligaciones tributarias de sujetos pasivos



Nota. Gráfico que muestra la representación de los porcentajes obtenidos de la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales sobre la recaudación efectiva periodo 2019 – 2022.

Análisis: De los resultados del gráfico de porcentaje de cumplimiento de obligaciones tributarias de sujetos pasivos y la información del sistema SIIM V7 que utiliza la entidad municipal para la recaudación de tributos, se evidencia que el año 2019 mantuvo un porcentaje aceptable de cumplimiento de pago de impuestos prediales urbanos y rurales del 0,07 y 0,21 en relación a la recaudación total, mientras tanto que para el año 2020 ese porcentaje se redujo a un 0,06 y 0,28. De la misma forma para el año 2021 aumentó el porcentaje de pago a un 0,12 y 0,41 finalmente para el año 2022 aquellos valores porcentuales aumentaron a 0,16 y 0,41 respectivamente de la emisión de cada periodo.

Tabla 32

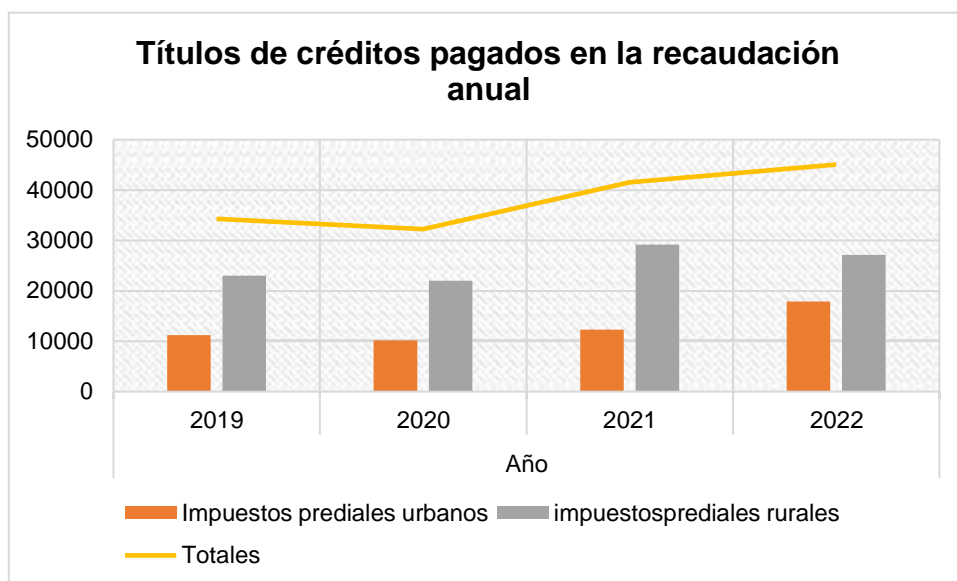
Cantidad de títulos de créditos pagados

Cantidad de títulos de créditos	Año			
	2019	2020	2021	2022
Impuestos prediales urbanos	11200	10219	12300	17896
impuestosprediales rurales	23045	22009	29196	27144
Totales	34.245	32.228	41.496	45.040

Nota. Información obtenida del Sistema Integral de Información Multi-finalitario del GAD Municipal del cantón Naranjal, elaborado por Joe Castro.

Figura 34

Cantidad de títulos de créditos pagados en la recaudación anual



Nota. Gráfico que muestra la representación de la cantidad de títulos de créditos pagados por los contribuyentes durante el periodo 2019 – 2022.

Análisis: En base a los resultados del gráfico de títulos de créditos pagados por concepto de impuestos prediales en la recaudación anual, se evidencia que para el año 2019 se ha cobrado un total de 34245, mientras que a pesar de la paralización de servicios por la pandemia COVID-19 en el 2020 se cobraron 32228 facturas, pero para el año 2021 se aumentó la cantidad de títulos de impuestos prediales a 41496 y para el año 2022 un total 45040, denotando el aumento de pagos por parte de los contribuyentes a pesar de la actualización catastral.

Tabla 33

Valores recaudados por impuestos prediales urbanos por formas de pago

Descripción	Año			
	2019	2020	2021	2022
Contado	\$ 248,390.15	\$ 230,523.48	\$ 284,793.72	\$ 406,623.24
Cheque	\$ 7,955.54	\$ 4,188.06	\$ 4,078.39	\$ 13,051.49
Transferencia SPI	\$ 35.48	\$ 30.14	\$ 61.43	\$ 20.28
Tarjeta de crédito	\$ 9,991.66	\$ 4,299.06	\$ 12,449.87	\$ 13,904.82
Tarjeta de débito	\$ 1,622.68	\$ 587.21	\$ -	\$ 101.35
Otros	\$ -	\$ 525.82	\$ 798.06	\$ 2,044.99
Nota de crédito	\$ 95.22	\$ 1,456.53	\$ 958.73	\$ 590.41
Totales	\$ 268,090.73	\$ 241,610.30	\$ 303,140.20	\$ 436,336.58

Nota. Información obtenida del Sistema Integral de Información Multi-finalitario del GAD Municipal del cantón Naranjal, elaborado por Joe Castro.

Tabla 34

Valores recaudados por impuestos prediales rurales por formas de pago

Valores recaudados	Año			
	2019	2020	2021	2022
Contado	\$ 444,879.39	\$ 421,687.01	\$ 472,626.54	\$ 429,421.62
Cheque	\$ 395,575.35	\$ 615,632.62	\$ 474,155.10	\$ 452,723.95
Transferencia SPI	\$ 816.90	\$ 24.97	\$ 94.45	\$ 98,389.36
Tarjeta de crédito	\$ 28,067.38	\$ 12,751.60	\$ 17,882.31	\$ 54,790.63
Tarjeta de débito	\$ 5,042.92	\$ 1,514.46		\$ 4.63
Otros	\$ 9.93	\$ 84,888.55	\$ 60,657.76	\$ 69,984.12
Nota de crédito	\$ 4,453.36	\$ 635.23	\$ 3,055.54	\$ 1,517.84
Totales	\$ 878,845.23	\$ 1,137,134.44	\$ 1,028,471.70	\$ 1,106,832.15

Nota. Información obtenida del Sistema Integral de Información Multi-finalitario del GAD Municipal del cantón Naranjal, elaborado por Joe Castro.

Análisis: En base a los resultados de las tablas de valores recaudados por impuestos prediales urbanos y rurales por formas de pago durante el periodo de estudio, se evidencia que los contribuyentes prefieren cancelar sus tributos al contado, mientras tanto que en el caso de empresas con predios rurales prefieren cancelar sus impuestos por cheque certificado. Por otra parte, la forma de pago Transferencia SPI aumentó su representación dentro de la recaudación total en el periodo 2022, sin embargo, para este tipo de transacción deben utilizar una generación de comprobantes de pago inmediata, para optimizar el tiempo de espera de los usuarios.

Base imponible

Tabla 35

Cantidad de re-avalúos de impuestos prediales

Descripción	Año			
	2019	2020	2021	2022
Cantidad de re-avalúos de impuestos prediales	52	35	59	63

Nota. Información obtenida del Sistema Integral de Información Multi-finalitario del GAD Municipal del cantón Naranjal, elaborado por Joe Castro.

Tabla 36

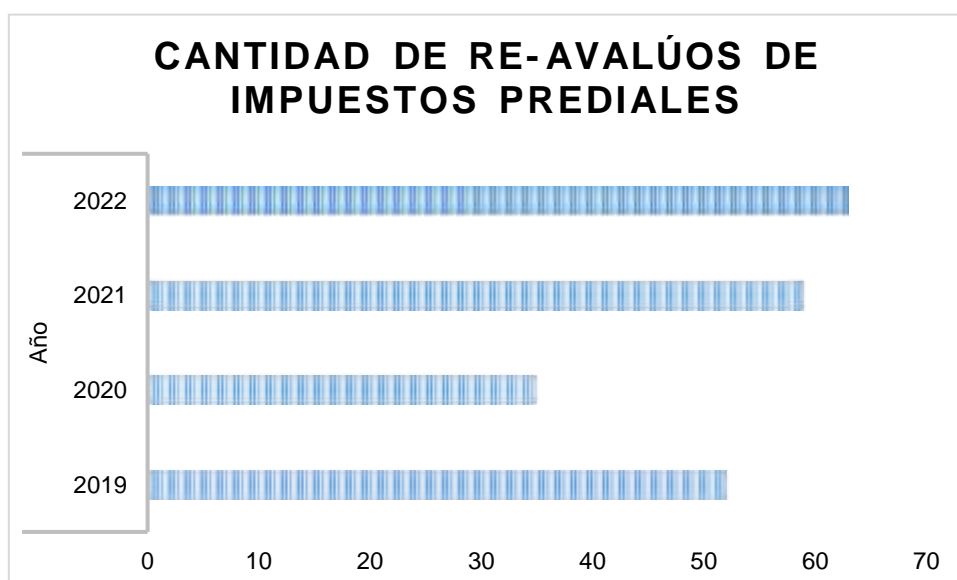
Cantidad de re-avalúos por tipo de impuesto

Cantidad de re-avalúos de impuestos prediales	Año			
	2019	2020	2021	2022
Predios Urbanos	30	23	33	41
Predios Rurales	20	12	26	22

Nota. Información obtenida del Sistema Integral de Información Multi-finalitario del GAD Municipal del cantón Naranjal, elaborado por Joe Castro.

Figura 35

Cantidad de re-avalúos de impuestos prediales



Nota. Gráfico que muestra la cantidad de re-avalúos de impuestos prediales realizados en el periodo 2019 – 2022.

Análisis: En base a los resultados obtenidos del gráfico de porcentaje de cantidad de re-avalúos de impuestos prediales, se evidencia un crecimiento notable desde el año 2019 con 52 re-avalúos, mientras que para el año 2020 por la paralización de servicios de la entidad municipal se disminuyó la cantidad de re-avalúos a 35, luego el año 2021 incrementó la cantidad de re-avalúos a 59 y finalmente el año 2022 a un total de 63 debido a la inconformidad de los contribuyentes con los valores avaluados en sus bienes inmuebles durante la actualización catastral para del bienio cantonal.

Tabla 37

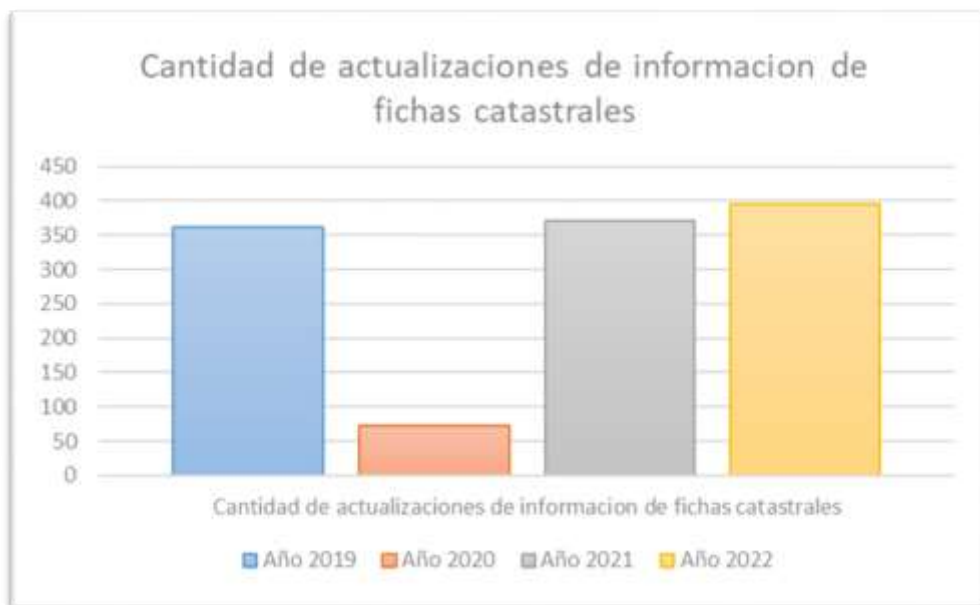
Cantidad de actualizaciones de información de fichas catastrales

Descripción	Año			
	2019	2020	2021	2022
Cantidad de actualizaciones de información de fichas catastrales	362	73	370	396

Nota. Información obtenida del GAD Municipal del cantón Naranjal, elaborado por Joe Castro

Figura 36

Cantidad de actualizaciones de información de fichas catastrales



Nota. Gráfico que muestra la cantidad de actualizaciones de información de fichas catastrales realizadas durante el periodo 2019 – 2022.

Análisis: En base a los resultados obtenidos del gráfico de la cantidad de actualizaciones de información de fichas catastrales, se evidencia que durante el 2019 se realizaron 362 actualizaciones de fichas catastrales prediales, mientras tanto que para el año 2020 se redujo la cantidad de actualizaciones a 73 debido al confinamiento por la pandemia COVID-19. Sin embargo, para el año 2021 aumentó la cantidad de actualizaciones a un total de 370 y para el año 2022 incrementó a un total de 396 peticiones de usuarios por la actualización realizada al catastro para el bienio 2022-2023 de la institución municipal.

4.4.1 Comprobación de Hipótesis

Hipótesis General

H_a: La gestión de cobranzas incide en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022

H_0 : La gestión de cobranzas no incide en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022.

Tabla 38

Correlación hipótesis general

		Gestión de cobranzas	Recaudación de impuestos prediales
Gestión de cobranzas	Correlación de Pearson	1	,959*
	Sig. (bilateral)		0,041
	N	4	4
Recaudación de impuestos prediales	Correlación de Pearson	,959*	1
	Sig. (bilateral)	0,041	
	N	4	4

Nota. Información generada de la correlación de las variables gestión de cobranzas y recaudación de impuestos prediales donde el nivel de significancia es 0,05 elaborado por Joe Castro.

En la comprobación de la hipótesis general se evidencia un valor de significancia de 0,041 lo que muestra que es inferior al 0.05 del nivel de confianza, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, la que indica que la gestión de cobranzas incide en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del cantón Naranjal periodo 2019 – 2022. De la misma forma la gestión de cobranzas y la recaudación de impuestos posee una relación de 0,959 en relación al valor de Pearson lo que indica un gran nivel de relación entre las variables de estudio.

Hipótesis Particular 1

H_a : Las Estrategias de cobranzas inciden en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022.

H_0 : Las Estrategias de cobranzas no inciden en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022.

Tabla 39

Correlación hipótesis particular 1

		Estrategias de cobranzas	Recaudación de impuestos prediales por intereses
Estrategias de cobranzas	Correlación de Pearson	1	,974*
	Sig. (bilateral)		0,026
	N	4	4
Recaudación de impuestos prediales por intereses	Correlación de Pearson	,974*	1
	Sig. (bilateral)	0,026	
	N	4	4

Nota. Información generada de la correlación de las variables estrategias de cobranzas y recaudación de impuestos prediales por intereses, donde el nivel de significancia es 0,05 elaborado por Joe Castro.

En la comprobación de la hipótesis particular 1 se evidencia un valor de significancia de 0.026, siendo inferior al 0.05 de nivel de confianza, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, lo que indica que las estrategias de cobranzas inciden en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del cantón Naranjal en el periodo 2019 – 2022. De la misma forma las estrategias de cobranzas y la recaudación de impuestos poseen una relación de 0,974 en relación al valor de Pearson lo que indica un gran nivel de relación entre las variables y dimensiones de estudio.

Hipótesis Particular 2

H_a: Los procedimientos de cobranzas inciden en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022.

H₀ : Los procedimientos de cobranzas no inciden en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022.

Tabla 40

Correlación hipótesis particular 2

		Procedimientos de cobranzas	Recaudación de impuestos prediales cobranza coactiva
Procedimientos de cobranzas	Correlación de Pearson	1	,971*
	Sig. (bilateral)		0,029
	N	4	4
Recaudación de impuestos prediales cobranza coactiva	Correlación de Pearson	,971*	1
	Sig. (bilateral)	0,029	
	N	4	4

Nota. Información generada de la correlación de las variables de los procedimientos de cobranzas y recaudación de impuestos prediales cobranza coactiva, donde el nivel de significancia es 0,05 elaborado por Joe Castro.

En la comprobación de la hipótesis particular 2 se evidencia un valor de significancia de 0,029, siendo inferior al 0.05 de nivel de confianza, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, la que indica que los procedimientos de cobranzas inciden en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del cantón Naranjal durante el 2019 – 2022. De la misma forma que el procedimiento de cobranzas y la recaudación de impuestos poseen una relación de 0,971 en relación al valor de Pearson lo que indica un gran nivel de relación entre las variables y dimensiones de estudio.

Hipótesis Particular 3

H_a: El personal de cobranzas incide en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022.

H₀ : El personal de cobranzas no incide en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal periodo 2019-2022.

Tabla 41

Correlación hipótesis particular 3

		Personal de cobranzas	Recaudación de impuestos
Personal de cobranzas	Correlación de Pearson	1	-,972*
	Sig. (bilateral)		0,028
	N	4	4
Recaudación de impuestos	Correlación de Pearson	-,972*	1
	Sig. (bilateral)	0,028	
	N	4	4

Nota. Información generada de la correlación de las variables del personal de cobranzas y recaudación de impuestos prediales cobranza coactiva, donde el nivel de significancia es 0,05 elaborado por Joe Castro.

En la comprobación de la hipótesis particular 3 se evidencia un valor de significancia de 0.028, siendo inferior al 0.05 de nivel de confianza, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, lo que indica que el personal de cobranzas incide en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del cantón Naranjal durante el 2019 – 2022. Y de la misma manera se rechaza la hipótesis nula.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Tabla 42

Logo del modelo de gestión de procesos



5.1 TEMA

Diseño de un modelo de gestión de cobranzas para establecer una mejor recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal.

5.2 JUSTIFICACIÓN

El diseño del modelo de gestión de cobranzas, es necesario para el establecimiento de un procedimiento acorde a la realidad de la institución municipal y la consecución de los objetivos propuestos por la Dirección Financiera del GAD municipal del cantón Naranjal; de igual manera esta propuesta sirve para subsanar el problema detectado en esta entidad del sector público y obtener mayor productividad dentro de las actividades del personal de cobranzas.

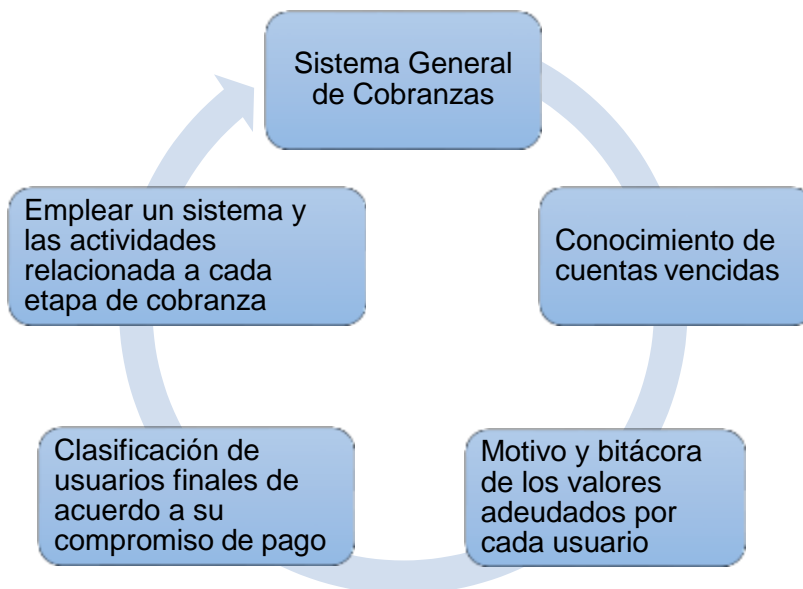
Por otra parte, este diseño será importante para llevar mejores controles de las funciones que realiza el personal de cobranzas, y aplicar estrategias orientadas al aumento de la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales.

5.3 FUNDAMENTACIÓN

Las gestiones de cobranzas forman parte esencial del desarrollo de actividades administrativas financieras de las instituciones, porque sirve como respaldo para la disposición de recursos recuperados y como puente para la obtención de recursos adeudados por los usuarios finales. Para ello es necesario la utilización de mecanismos y modelos efectivos de cobranza con dirección a la solvencia financiera y control continuo de los resultados (ROMERO LOPEZ & ARANA HARO, 2022).

Figura 37

Elementos del sistema general de cobranzas



Nota. Gráfico que muestra los elementos del sistema general de cobranzas elaborado por Joe Castro Laborda.

5.4 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS

Objetivo General

- ❖ Diseñar un modelo de gestión de cobranzas para obtener mayores ingresos por concepto de la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón naranjal mediante la estructuración de las actividades, plazos, metas propuestas e indicadores de control de las funciones del personal de cobranzas.

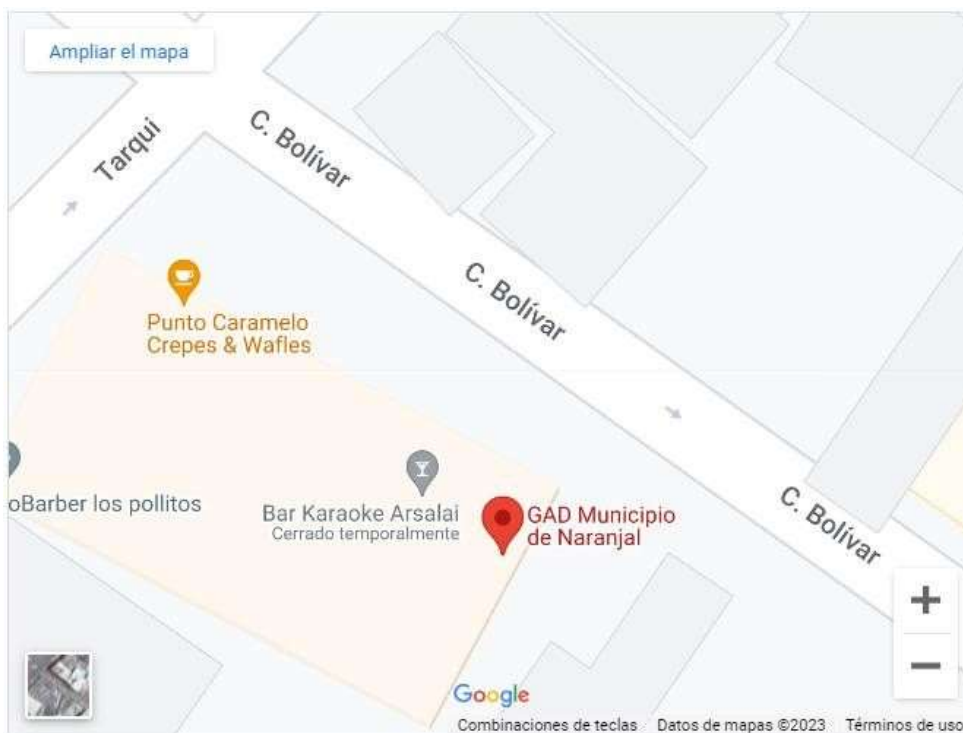
Objetivos específicos

- ❖ Definir las categorías del modelo de gestión de cobranzas del GAD municipal del cantón Naranjal.
- ❖ Establecer los procedimientos del modelo gestión de cobranza del GAD municipal del cantón Naranjal.

5.5 UBICACIÓN

Figura 38

Ubicación google maps



Nota. Gráfico de la ubicación del lugar de la propuesta del tema de investigación, *link*

<https://goo.gl/maps/JG3ybvApocXRkKY8>, elaborado por Joe Castro.

El diseño del modelo de gestión de cobranzas se utilizará en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Naranjal, ubicado Av Olmedo 1201 y Bolívar frente al parque central de la ciudad de Naranjal, provincia del Guayas, Ecuador.

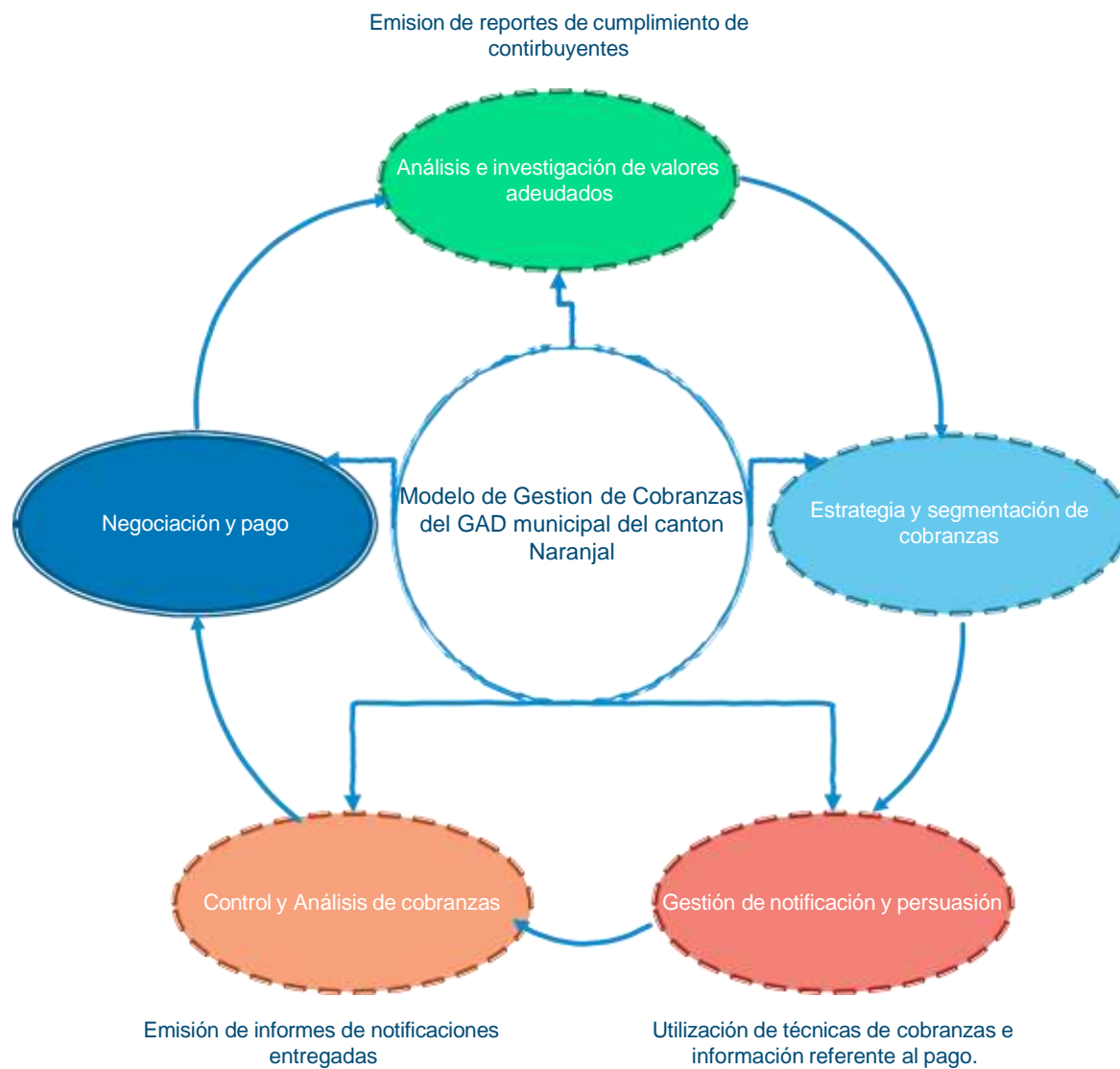
5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

El diseño de este modelo es factible legalmente, ya que cuenta con la autorización de la máxima autoridad de esta institución municipal para la investigación respectiva y la presentación de esta propuesta de estudio, por otra parte, no es necesario una gran inversión económica para el desarrollo de este esquema y no es necesario la utilización de nuevos recursos financieros para su ejecución; dicho eso la propuesta es factible para su desarrollo.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Figura 39

Propuesta del tema de investigación



Nota. Gráfico el ciclo del modelo de gestión de cobranzas propuesto para esta tesis, elaborado por Joe Castro.

1) Análisis e investigación de valores adeudados: En esta etapa del modelo de gestión se realiza el análisis de los reportes de cumplimiento de contribuyentes generados de la base de datos por tipo de impuesto para la medición de resultados obtenidos.

2) Estrategia y segmentación de cobranzas: En esta etapa del modelo de gestión se determina la estrategia de cobro en relación a los contribuyentes con deudas pendientes, sea por plazo, monto o determinación del recorrido de la ruta de entrega de notificaciones. De igual manera se planifica la entrega de deudas vencidas más de 365 días de la zona rural y urbana una ruta de entrega de 8 veces por mes, por otra parte, deudas vencidas menos de 365 días de la zona rural y urbana una ruta de entrega 2 veces por mes.

3) Gestión de notificación y persuasión: En esta etapa del modelo de gestión de cobranzas los notificadores realizan la entrega de recordatorios de pago de deudas previos a coactiva a los contribuyentes, para lo cual es necesario la firma de recepción del documento, nombres completos, fecha y hora de recepción; en el caso de contribuyentes con negativa de la recepción del documento, se deberá generar una evidencia fotografía de la gestión.

4) Control y análisis de cobranzas: Con la emisión del informe de notificaciones entregadas a los contribuyentes con deudas vencidas, se deberá registrar en un archivo digital esta información para el seguimiento respectivo y asimismo la revisión del logro de objetivos propuestos de la gestión.

5) Negociación y pago: En esta etapa del modelo de gestión de cobranzas, se espera 8 días de respuesta por parte de los contribuyentes, para el caso de usuarios con intención de pago se les deberá informar las formas legales como facilidades de pago, prescripción para persuadir al respectivo pago. En el caso de usuarios con la negativa de cancelar sus tributos, se deberá enviar la notificación previa a coactiva.

5.7.1 Flujograma de procesos

Figura 40

Flujograma de procesos del modelo de gestión

Análisis e investigación de valores adeudados

Estrategia y segmentación de cobranzas

Gestión de notificación y persuasión

Control y Análisis de cobranzas

Negociación y pago

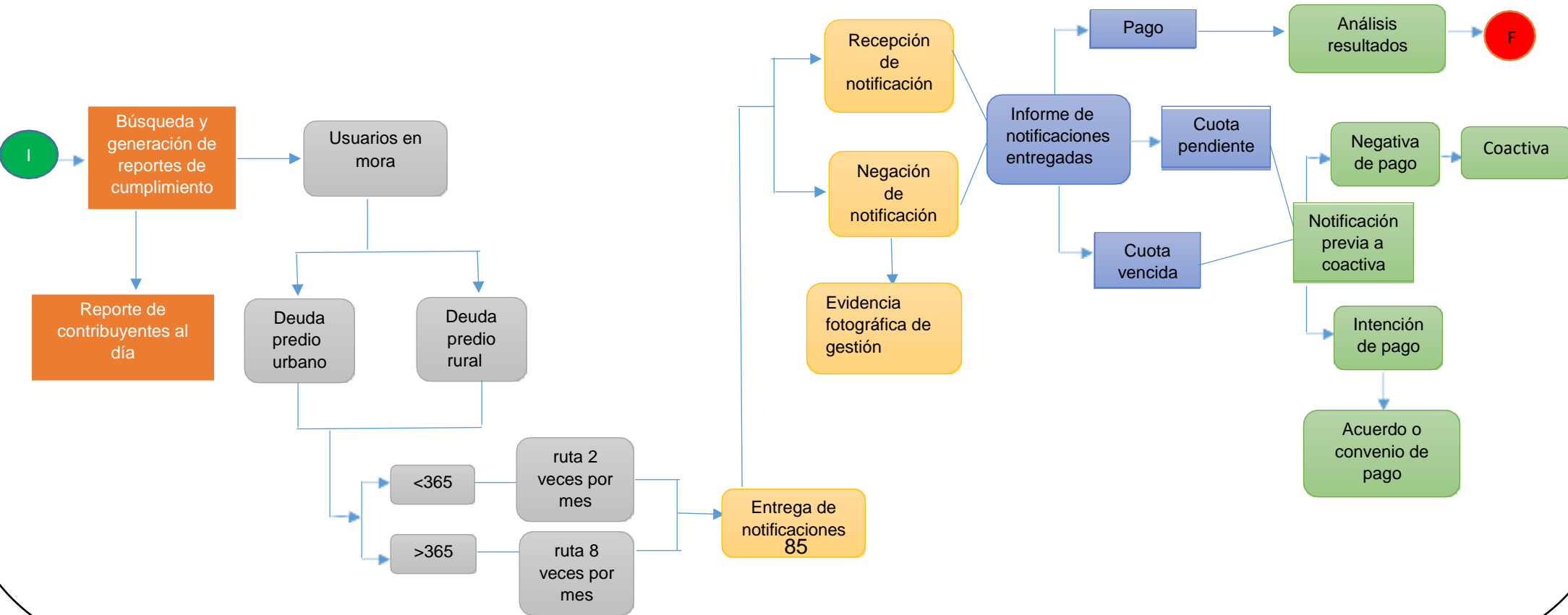
Asistente

Tesorero

Notificadores

Tesorero

Tesorero



5.7.2 Actividades

Para el desarrollo de la propuesta planteada es necesario la realización de las siguientes actividades:

- Generación de reportes del Banco del Estado relacionado con contribuyentes con valores adeudados superiores al intervalo permitido.
- Generación de reporte de cumplimiento de convenios de pago
- Gestión y coordinación de vehículo para el transporte de notificadores en los recorridos de entrega de notificaciones en la zona rural del cantón Naranjal.
- Realización de mapeo de recorrido en coordinación con el área de Avalúos y Catastro.
- Realización de folletos informativos sobre trámites de prescripción, convenios de pago o abonos parciales.

5.7.3 Recursos, análisis financiero

Tabla 43

Talento Humano a capacitar

Cantidad de personas	Detalle
4	Notificadores
1	Asistente administrativo
1	Tesorero

Nota. Información obtenida del GAD Municipal del cantón Naranjal, elaborado por Joe Castro.

Tabla 44

Recurso Tecnológico y material

Cantidad	Detalle
1	Computadora
1	Impresora
1	COOTAD
2	Resmas de hojas
1	Apoya papeles
1	Codigo Tributario
	Reglamento para la aplicación del código tributario
1	

Nota. Información referente a los recursos necesarios para la ejecución de la propuesta, elaborado por Joe Castro.

Tabla 45

Análisis Financiero

Recursos	Cantidad	Valor unitario	Total
Resmas de hojas A4	2	3,5	7
Esferográficos	14	0,35	4,9
Combustible para transporte	5	3,8	19
Impresora Duplex	1	840	840
Tinta	4	25	100
Apoya papeles	4	2	8
	Total		978,9

Nota. Información referente al análisis de financiero recursos necesarios para la ejecución de la propuesta, elaborado por Joe Castro.

La tabla de talento humano a capacitar detalla el personal necesario para la inducción de la aplicación del modelo de gestión de cobranzas, los recursos tecnológicos que se utilizarán para esta propuesta y los recursos económicos para la capacitación y ejecución del modelo de gestión de cobranzas.

5.7.4 Impacto

El impacto social del modelo de gestión de cobranzas, será percibido por el personal del área de Tesorería Municipal, ya que, a través del esquema de trabajo, se implementará un mecanismo de control de las actividades de cobranzas, las cuales están orientadas a la retroalimentación y la capacitación de conocimiento tributarios municipales para brindar facilidades de pago a los contribuyentes dentro de la normativa legal vigente. Por otra parte, es necesario mencionar que tendrá un impacto financiero dentro de la entidad, ya que es necesario la contratación de personal de cobranzas o cambios administrativos para fortalecer el grupo de notificadores inmersos dentro de este modelo de gestión.

5.7.5 Cronograma

Tabla 46

Cronograma para el modelo de gestión de cobranzas

		Fecha inicio: 1/3/2023													
Cronograma para la ejecución y desarrollo del modelo de gestión de cobranzas		Fecha fin: 12/5/2023													
ITEM	ACTIVIDAD PLANIFICADA	Marzo				Abril				Mayo					
		SEMANA				SEMANA				SEMANA					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Capacitación sobre normativa tributaria municipal	X													
2	Capacitación sobre técnicas de persuasión y cobranzas		X												
3	Generación de reportes e informes de contribuyentes deudores		X	X											
4	Determinación de estrategias de cobranzas, segmentación de usuarios y recorridos de ruta				X										
5	Entrega de notificaciones en zona urbana					X	X								
6	Entrega de notificaciones en zona rural						X	X							
7	Informe de notificaciones entregadas								X						
8	Análisis de resultados y registro para seguimiento de usuarios										X				
9	Envío de informes de contribuyentes vencidos a Coactiva											X			

Nota. Cronograma planificado para ejecución de la propuesta de investigación, elaborado por Joe Castro.

5.7.6 Lineamiento para evaluar la propuesta

La evaluación del modelo de gestión de cobranzas dentro del GAD municipal del cantón Naranjal, estará direccionada en la medición y ejecución del nuevo esquema de trabajo para optimizar las cobranzas a través del análisis, segmentación de usuarios, estrategias de cobranzas, establecimiento de rutas de recorridos y seguimiento de informes de entrega.

La propuesta del modelo de gestión de cobranzas está basada en los siguientes lineamientos: las facilidades de pago, formas de prescribir los tributos y acuerdos de pago, establecidos en la normativa tributaria y las ordenanzas municipales vigentes que pueden utilizarse para la recaudación y gestión de cobros de los impuestos municipales.

Conclusiones:

1. En base a los resultados obtenidos en esta investigación, con un 0,041 de valor de significancia sobre $p < 0.05$ se concluye que la falta de control, seguimiento y estructuración de un esquema de gestión de cobranzas inciden en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón Naranjal; tal como se pudo evidenciar en los elementos de estudio de este trabajo, las escasas actividades de cobranzas y la ausencia de supervisión de las labores en la Tesorería Municipal han permitido que el ritmo de los ingresos de la recaudación de tributos se determine por la conducta voluntaria de pago de los contribuyentes.
2. Por medio del análisis de los resultados obtenidos en este estudio se concluye que las escasas estrategias de cobranzas y la falta de difusión de las opciones de pago de los tributos utilizadas en el GAD municipal del cantón Naranjal en el periodo 2019 – 2022, han sido un factor determinante para lograr un mayor alcance de la notificación de cobranza y mejorar la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales.
3. Por otra parte, en relación los resultados obtenidos en esta investigación con un valor de significancia de 0,026 inferior al $p < 0.05$ del nivel de confianza, se concluye que el GAD municipal del cantón Naranjal carece de procedimientos de cobranzas actualizados, no ejerce seguimiento a las cuentas deudoras de los contribuyentes y maneja un deficiente control dentro del área de Tesorería Municipal; todo esto provocando una limitación en la percepción de los ingresos por concepto de impuestos prediales urbanos y rurales. De esta forma se sustenta la teoría de cobranzas de rosas y el criterio R. Rinza Mendoza que, para un incremento notorio de la recaudación de los tributos, es necesario instaurar procedimientos de cobranzas eficientes acorde a la necesidad actual de la institución.
4. En concordancia con la recolección de datos del estudio y los resultados obtenidos en esta investigación, se concluye que el personal de cobranzas a lo largo de los periodos 2019 – 2022 ha sido afectado debido a los problemas de salud del personal de cobranzas para ejercer sus funciones, por la paralización de servicios durante la pandemia COVID-19 y el traslado administrativo de notificadores a otras áreas; todo esto ocasionó la reducción de notificaciones entregadas, la disminución de días notificados y por consiguiente la falta de presión de acción de cobro por parte de la Administración Municipal.

Recomendaciones:

1. La gestión de cobranzas de los impuestos prediales urbanos y rurales representan el tributo de mayor recaudación del GAD municipal del cantón Naranjal, por lo tanto, se recomienda la emisión de reportes estadísticos de cumplimiento de obligaciones municipales de contribuyentes por periodo, por plazo y montos vencidos; para el análisis y seguimiento de la cartera vencida de impuestos prediales urbanos y rurales.
2. En relación a las estrategias de cobranzas, se recomienda reuniones periódicas con el personal de notificadores para la determinación y segmentación de estrategias de cobros por zonas y por tipo de contribuyente, de igual manera la retroalimentación continua informativa sobre los incentivos por pronto pago, proceso de convenio de pago, proceso de abonos parciales de pago y prescripciones de deudas, para captar la atención de los usuarios y la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales.
3. Por su parte referente a los procedimientos de cobranzas, se recomienda determinar los plazos para los lineamientos de la cobranza preventiva, cobranza ordinaria y cobranza coactiva; así como obtener información inexistente de la entidad en los entes reguladores, como por ejemplo los correos electrónicos de los contribuyentes en una base de datos para ejercer la notificación electrónica y reducir la impresión de documentos físicos.
4. De igual manera se recomienda al GAD municipal del cantón Naranjal, capacitar al personal de cobranzas sobre técnicas de persuasión, sobre normativa tributaria y ordenanzas municipales relacionadas con la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales, para reforzar los conocimientos generales de los notificadores. Así mismo se recomienda actualizar el manual de funciones de los notificadores y una evaluación periódica de su rendimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- (CEPAL), C. e. (2021). Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe . Santiago .
- ANDREU, J. H. (1972). "Evolución histórica de la contribución directa en España desde 1700 a 1814". *Revista de Economía política*.
- BERNAL, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogota.
- CABEZAS MEJIA, E. D., ANDRADE NARANJO, D., y TORRES, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las fuerzas armadas.
- CAMPOS CARDOZO, L., CHINCHAY DIAZ, S. G., y OBLITAS OTERO, M. R. (2022). "La gestión de cobranza y su relación en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Provincial de Jaén". *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 4201-4222.
- Choloquinga Escobar, C. M. (2021). Analisis de la importancia de los modelos de gestion como estrategia de mejora continua en los Gobiernos Autonomos Descentralizados Municipales de la Provincia de Cotopaxi. *Revista Eruditus*, 2697-3413.
- CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIA, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN. (2010). Quito, Ecuador.
- CODIGO TRIBUTARIO* . (2018). Ecuador.
- DEMUCA, F. (2009). *Guía de herramientas municipales para la promoción del desarrollo económico local* . San Jose: DEMUCA.
- DIAZ, L., y FLORES ENRIQUEZ, D. (2019). "Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero". *Revista MAYA Administración y turismo* , 1(1), 56-68.
- ESTADO, C. G. (2009). Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. Ecuador.
- FERRI, S. S. (2005). "Teoría y práctica de administración y cobranza de rentas reales en Navarra (siglo XVIII)". *Investigaciones de Historia Económica*, 1(3), 73-100.
- Finanzas, M. d. (2020). *Informe de Ejecución Presupuestaria* . Quito.
- Finanzas, M. d. (2021). Acuerdo 008.
- Guerrero Bejarano, M. (2016). La investigación cualitativa.
- LOPEZ ACCOTO, A., y MACCHIOLI, M. (2015). *La estructura de la recaudación municipal en la Argentina: alcances, limitaciones y desafíos*. Argentina , Argetina.
- MÉXICO, U. N. (2020). *Manual de derecho fiscal*. Mexico: Instituto de Investigaciones jurídicas.

- MORALES CASTRO, J. A., y MORALES CASTRO, A. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- NARANJAL, G. A. (2018). Estatuto Organico de gestion organizacional por procesos del GAD municipal del canton Naranjal. Naranjal, Ecuador.
- NARANJAL, G. A. (2021). ORDENANZA 25 -LRG- 21-2019-2023. Naranjal, Ecuador.
- OTERO ORTEGA, A. (2018). *Enfoques de investigación. Métodos para el diseño urbano–Arquitectónico*.
- PACHECO PORTALES, J. C. (2022). Los tributos municipales y la recaudación en el tiempo de pandemia COVID 19 en la Municipalidad Distrital de Sayán 2020. *tesis de posgrado para obtener el grado academico de Maestro en Gestion Publica* . Lima, Peru: Universidad Cesar Vallejo .
- Parrales Ramos, C. (2013). *ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CRÉDITOS DEL IECE-GUAYAQUIL Y PROPUESTA DE MECANISMOS DE PREVENCIÓN DE MOROSIDAD Y TÉCNICAS EFICIENTES DE COBRANZAS*. Guayaquil.
- PINILLLOS, J. (2019). "Elementos de la obligación tributaria sustancial del gravamen a los movimientos financieros en Colombia". *Revista espacios*, 40(42), 9-18.
- RINZA MENDOZA, R. C., VEGA MERA, L. E., y CALVANAPON ALVA, F. A. (2022). "Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021". *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(3), 4480-4496.
- ROMERO LOPEZ, K., y ARANA HARO, F. (2022). Propuesta de valor en la gestion de cobranzas en la agencia Guayaquil -Centro de la Cooperativa de Ahorro y Credito Jardin Azuayo .
- ROSAS, E. (2015). *La Negociación en los Procesos de Cobranza*. Argentina: Editorial brujas.
- SUAREZ RIOS, H. M., PALOMINO ALVARADO, G. d., y AGUILAR SALDAÑA, C. M. (2020). "Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural". *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 635-654.
- Velasco-Gonzalez, E., Chavez-Valdez, R., y Figueroa-Milán, P. (2021). Sistema para la gestión de avalúos de bienes inmuebles: modelado y principios de funcionamiento. *Revista de difusión científica, ingeniería y tecnologías*, 15(3), 132-139.

ANEXOS

Anexo 1 Formato de entrevista



ENTREVISTA

Encabezado:

La presente entrevista es relacionada a las variables de estudio gestión de cobranza y recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales

Dirigida: Tesorera Municipal, Personal de cobranzas y una recaudadora

Objetivo de la entrevista: Recopilar información relacionada a las variables de estudio para responder las interrogantes planteadas en esta investigación y obtener información desde la perspectiva de los elementos de estudio.

- 1) ¿Qué inconvenientes ha evidenciado en el área de cobranzas con los contribuyentes al realizar el pago por transferencia de los tributos del GAD municipal del cantón Naranjal?
- 2) ¿Según su opinión que factores dificultan una mayor cantidad de entrega de notificaciones de deudas a contribuyentes en el cantón?
- 3) ¿Qué disposiciones internas ha recibido usted para la aplicación de estrategias y procedimientos de cobranzas para reducir los valores vencidos en la institución municipal?
- 4) ¿Qué factores cree usted que dificultan la entrega de notificaciones de deudas a una mayor cantidad de contribuyentes del cantón?
- 5) ¿De acuerdo con las disposiciones legales cuantas notificaciones de recordatorio de pago conoce usted que debe entregarse al contribuyente previo a la coactiva?
- 6) ¿Según su opinión cual es el principal problema para que los notificadores de cobranzas cumplan su función con los plazos establecidos?
- 7) ¿Según su opinión porque cree usted que los contribuyentes dejan que se generen intereses y recargos en las deudas de sus tributos?
- 8) ¿Qué aspectos considera usted que los contribuyentes toman en cuenta para pagar a tiempo sus tributos?
- 9) ¿De las formas de pago de impuestos que se utilizan en el GAD municipal del cantón Naranjal, cual considera usted que necesita mayor difusión o alguna mejoría para facilitar el proceso?
- 10) ¿Qué aspectos sobre el avalúo de los predios y el valor a pagar del tributo cree usted que deben tener mayor conocimiento los contribuyentes antes de cancelar sus impuestos?
- 11) Si tuviera la oportunidad ¿Qué es lo que le gustaría cambiar del proceso de generación de convenios de pago y que es lo que NO cambiar del mismo?

Anexo 2 Autorización para ejecutar la propuesta



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL **CANTÓN NARANJAL**

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACION

Yo, Luigi David Rivera Gutiérrez, con cedula de identidad 1715864516 en mi calidad de máxima autoridad del GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON NARANJAL con RUC 0968532700001 ubicado en la calle Av Olmedo 1201 y Bolivar por medio del presente documento AUTORIZO al Ing. Joe Andrés Castro Laborda con CI: 0302255138, maestrante de Maestría en Tributación y Finanzas para que utilice información estadística financiera, con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación de tesis ANALISIS DE LA GESTION DE COBRANZAS y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACION DE IMPUESTOS PEDIALES URBANOS Y RURALES DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTON NARANJAL DURANTE EL PERIODO 2019 – 2022, para optar por el título de MAGISTER EN TRIBUTACION Y FINANZAS.

De la misma forma dejo constancia de que debe mantenerse la confidencialidad y seguridad de la información de la institución; y el único fin de utilizar los datos es para el estudio del trabajo de investigación antes mencionado.

Naranjal, 20 de Diciembre del 2022

Atentamente,

Luigi David Rivera Gutiérrez
CI: 1715864516
ALCALDE DEL CANTON NARANJAL



Anexo 3 Solicitud de autorización para ejecutar la propuesta

Naranjal, 19 de Diciembre del 2022

Ab.
Luigi Rivera Gutierrez, Msc
ALCALDE DEL CANTON NARANJAL
En su despacho.-


De mi consideración:

Yo, JOE ANDRES CASTRO LABORDA con cedula de identidad 0302255138 ante usted, respetuosamente me presento y expongo

Por medio del presente le extiendo un cordial saludo, felicitando su gestión dentro de nuestro cantón Naranjal, y así mismo solicito me conceda autorización para desarrollar el proyecto de Tesis de Posgrado para la titulación de Magister en Tributación y Finanzas.

El tema a desarrollar se titula "ANALISIS DE LA GESTION DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACION DE IMPUESTOS PREDIALES URBANOS Y RURALES DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTON NARANJAL DURANTE EL PERIODO 2019-2022" , para lo cual solicito su autorización para contar con la información suficiente y necesaria para desarrollarlo, de acuerdo a la necesidad que requiera la entidad pública.

Atentamente,


Ing. Joe Andrés Castro Laborda
CI: 0302255138

10:00 13 DIC 2022


Anexo 4 Validación por expertos



VALIDACION POR EXPERTOS INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION DE ENTREVISTA

Objetivo de la entrevista: Determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón Naranjal.

CRITERIOS	ESCALA DE VALIDACIÓN			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	✓			
Calidad de redacción de los ítems	✓			
Pertinencia de las variables con los indicadores	✓			
Relevancia del contenido	✓			
Factibilidad de aplicación	✓			

Observaciones

Validado por: Ab. Loida Quishpe Lata, Mgtr.

Profesión: Abogada y Magister en Derecho Procesal

Lugar de trabajo: GAD municipal del cantón Naranjal

Cargo que desempeña: Asesora de Contratación Pública

Fecha: 26/01/2023

Firma: _____

Anexo 5 Validación por expertos



VALIDACION POR EXPERTOS INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION DE ENTREVISTA

Objetivo de la entrevista: Determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la recaudación de impuestos prediales urbanos y rurales del GAD municipal del cantón Naranjal.

CRITERIOS	ESCALA DE VALIDACIÓN			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	✓			
Calidad de redacción de los ítems	✓			
Pertinencia de las variables con los indicadores	✓			
Relevancia del contenido	✓			
Factibilidad de aplicación	✓			

Observaciones

Validado por: Psic. Eliana Araujo Pesantes Msc.

Profesión: Magister en Administración Pública

Lugar de trabajo: GAD municipal del cantón Naranjal

Cargo que desempeña: Asesora de Contratación Pública

Fecha: 26/01/2023

Firma: 

Anexo 6 Evidencia fotográfica



Anexo 7

18/3/23, 18:34

JOE ANDRES CASTRO LABORDA - TRABAJO FINAL- TESIS

Informe de originalidad

NOMBRE DEL CURSO

MAESTRIA DE FINANZAS Y TRIBUTACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO

JOE ANDRES CASTRO LABORDA

NOMBRE DEL ARCHIVO

JOE ANDRES CASTRO LABORDA - TRABAJO FINAL- TESIS

SE HA CREADO EL INFORME

18 mar 2023

Resumen

Fragmentos marcados	1	0,1 %
Fragmentos citados o entrecorillados	4	0,3 %

Coincidencias de la Web

unu.edu.pe	1	0,1 %
unirioja.es	1	0,1 %
ciencialatina.org	1	0,1 %
sunedu.gob.pe	1	0,1 %
docplayer.es	1	0,1 %
