



REPÚBLICA DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE:**

MAGÍSTER EN FINANZA Y TRIBUTACIÓN

TEMA:

**Gestión Financiera en la Recuperación de la cartera vencida del GAD
Municipal El Triunfo, 2020-2021**

Autor:

LEONOR ANNABELL CUJILAN ESPINOZA

Director:

JONATHAN ERNESTO MORA GUERRERO

Milagro, 2023

Aprobación del Director del Trabajo de Titulación

Yo, **JONATHAN ERNESTO MORA GUERRERO** en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado por **LEONOR ANNABELL CUJILAN ESPINOZA**, cuyo tema es **GESTION FINANCIERA EN LA RECUPERACION DE LA CARTERA VENCIDA DEL GAD MUNICIPAL EL TRIUNFO, 2020-2021**, que aporta a la Línea de Investigación **Desarrollo Local y Empresarial - 2020 – MF Tributación – Posgrado**, previo a la obtención del Grado **MAGISTER EN FINANZAS Y TRIBUTACION** Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 25 de enero de 2023

JONATHAN ERNESTO MORA GUERRERO

C.I. 0928428945

Derechos del autor

Sr. Dr.

Fabricio Guevara Viejó

Rector de la Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Yo, **LEONOR ANNABELL CUJILAN ESPINOZA** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de **MAGISTER EN FINANZAS Y TRIBUTACION**, como aporte a la Línea de Investigación **Desarrollo Local y Empresarial - 2020 – MF Tributación – Posgrado** de conformidad con el Art.114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Milagro, 27 de junio de 2023

Leonor Cujilan Espinoza

0923787147

Certificación de la Defensa



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. CUJILAN ESPINOZA LEONOR ANNABELL**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "GESTIÓN FINANCIERA EN LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DEL GAD MUNICIPAL EL TRIUNFO, 2020- 2021", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	54.67
DEFENSA ORAL	36.67
PROMEDIO	91.33
EQUIVALENTE	Muy Bueno



Strado electrónico por:
FAVIOLA LISSETTE
PERALTA CARPIO

Mgs. PERALTA CARPIO FAVIOLA LISSETTE
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



Strado electrónico por:
DIANA VERONICA
TERAN MOLINA

M.A.E. TERAN MOLINA DIANA VERONICA
VOCAL



Strado electrónico por:
AMBAR ANNABELLE
VERDUGO ARCUS

Mgtr. VERDUGO ARCOS AMBAR ANNABELLE
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios por haberme bendecido con el regalo de la vida, a Migilda que con su amor, sacrificio, paciencia, fortaleza y perseverancia ha guiado mis pasos, brindándome su apoyo incondicional día a día.

Leonor Annabell Cujilan Espinoza

Agradecimientos

Al ver el resultado logrado con este proyecto, solamente se me ocurre una palabra ¡Gracias!

A Dios por haber guiado mi camino hacia este objetivo, así como a la Universidad Estatal de Milagro y a todos los profesores que compartieron sus conocimientos conmigo.

A mi familia, que siempre estuvo a mi lado en mis horas difíciles de estudio, les dedico a ustedes este logro como una meta conquistada. Y les agradezco por estar a mi lado en este momento tan importante.

A mis compañeros de estudios María Fuentes, Karla Peña y Ciro Santillan, no puedo dejar de recordar las horas de trabajo que nos juntamos para lograr nuestro objetivo, hoy nos toca finalizar este capítulo y no puedo dejar de agradecerles por su apoyo.

Cesión de Derechos del autor

Sr. Dr.

Fabrizio Guevara Viejó

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **LEONOR ANNABELL CUJILAN ESPINOZA**, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

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

Milagro, 27 de junio de 2023

Leonor Cujilan Espinoza

0923787147

Índice / Sumario

Contenido	
Aprobación del Director del Trabajo de Titulación.....	ii
Derechos del autor.....	iii
Certificación de la Defensa.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimientos.....	vi
Cesión de Derechos del autor.....	vii
Índice / Sumario.....	viii
Lista de Tablas.....	xi
Lista de Abreviaturas.....	xii
Lista de Figuras.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
Introducción.....	1
Capítulo I: El problema de la investigación.....	2
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Delimitación del problema.....	4
1.3 Formulación del problema.....	4
1.4 Preguntas de investigación.....	4
1.5 Determinación del tema.....	4
1.6 Objetivo general.....	4
1.7 Objetivos específicos.....	4
1.8 Declaración de las variables (operacionalización).....	5
1.10 Justificación.....	6
1.11 Alcance y limitaciones.....	7
CAPÍTULO II: Marco teórico referencial.....	8
2. 1 Antecedentes.....	8
2.1.1. Antecedente Histórico.....	8
2.1.2 Antecedente Referencial.....	13
2.2 Contenido teórico que fundamenta la investigación.....	15
2.2.1. Marco conceptual.....	15
2.2.1.1. Gestión financiera.....	15

2.2.1.2 La Gestión financiera GAD Municipal cantón El Triunfo	15
2.2.1.3 Aspectos financieros del “GAD Municipal del cantón El Triunfo”	17
2.2.1.4 Planificación financiera	18
2.2.1.5 Proceso administrativo.....	18
2.2.1.6 Ingresos Municipales	20
2.2.1.7 Impuestos, tasas y Contribuciones especiales	21
2.2.1.8 Impuestos	21
2.2.1.9 Impuestos Municipales	21
2.2.1.10 Impuesto predial	22
2.2.1.11 Predios urbanos.....	22
2.2.1.12 Predios rurales.....	22
2.2.1.13 Gestión de cobranzas	22
2.2.1.14 Estrategias de cobranza	23
2.2.1.15 Cartera.....	24
2.2.1.16 Cartera vencida	24
2.2.1.17 Políticas de cartera vencida.....	25
2.2.1.18 Morosidad	25
2.2.1.19 Recuperación de cartera.....	25
2.2.1.20 Acción Coactiva	26
2.2.2 Marco legal.....	26
2.2.2.1 La Constitución de la República	26
2.2.2.2 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).....	27
2.2.2.3 Código Tributario	29
2.2.2.4 Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.....	29
2.2.2.5 Ordenanzas relacionadas con impuestos, tasas, contribución especial de mejora; y, cartera vencida	31
3.1. Tipo y diseño de investigación	32
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.....	34

3.2.5. Proceso de selección de la muestra	36
3.3. Los métodos y las técnicas	36
3.3.1. Técnicas de investigación	38
3.4 Procesamiento estadístico de la información.	38
CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados.....	39
4.1 Análisis de los resultados	39
4.2 Interpretación de los resultados	40
5.1. Tema	57
5.2. Fundamentación.....	57
5.3. Justificación.....	58
5.4. Objetivos	59
5.4.1. Objetivo General	59
5.4.2. Objetivos Específicos.....	59
5.5. Ubicación	60
5.6. Factibilidad	61
5.7. Descripción de la propuesta.....	61
5.7.1. Actividades.....	62
5.7.3 Impacto	83
5.7.4 Cronograma	84
7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta	93
Bibliografía	95
Anexos	98

Lista de Tablas

Tabla 1: Cuadro de operacionalización de variables.....	5
Tabla 2: Estructura orgánica del municipio- El Triunfo.....	9
Tabla 3: Información de los impuestos pendientes de pago.....	40
Tabla 4: Efectividad en el proceso de cobranza	41
Tabla 5: Causas del retraso del pago de impuestos	43
Tabla 6: Beneficios por el pago puntual de impuestos.....	44
Tabla 7: Consecuencia al no pago de impuesto	45
Tabla 8: Cancelación de impuestos vencidos- Recargos.....	47
Tabla 9: Notificación por el no pago de los impuestos.....	48
Tabla 10: Valores detallados de la cartera vencida.....	52
Tabla 11: Denominación en base al tipo de impuesto	52
Tabla 12: Descripción del proceso de recaudación.....	54
Tabla 13: Contribuyentes en estado de mora.....	65
Tabla 14: Recursos necesarios para el desarrollo de la propuesta.....	81
Tabla 15: Presupuesto para la implementación de la propuesta	82
Tabla 16: Cronograma de actividades	92
Tabla 17: Matriz de evaluación	94

Lista de Abreviaturas

GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado.
GADMET	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Triunfo.
COOTAD Descentralización.	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y
CGE	Contraloría General del Estado.
NCI	Norma de Control Interno.
AI	Auditoría Interna.
S.C.G.P	Sistema Corporativo de Gestión Pública.
SENPLADES	Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.
BDE	Banco de Desarrollo del Ecuador.

Lista de Figuras

Figura 1: Delimitación territorial- El Triunfo	8
Figura 2: Estructura de control.....	17
Figura 3: Fases del proceso administrativo	19
Figura 4: Funciones elementales en el proceso administrativo	20
Figura 5: Proceso de cobranza.....	23
Figura 6: Estado de cartera vencida	24
Figura 7: Impuestos pendientes de pago.....	40
Figura 8: Efectividad en el proceso de cobranza.....	42
Figura 9: Retraso de pagos – causas.....	43
Figura 10: Consecuencia al no pago de impuestos	46
Figura 11: Recargo por cancelación de valores pendiente.....	47
Figura 12: Notificación a los usuarios por el no pago de los impuestos	49
Figura 13: Cartera vencida hasta el año 2021	53
Figura 14: Ubicación del GAD Municipal- El Triunfo.....	60
Figura 15: Contribuyentes en mora.....	65
Figura 16: Emisión del título de crédito	66
Figura 17: Emisión de estado de cuenta	68
Figura 18: Flujograma de cobranza - valores de la cartera vencida	73

Resumen

La problemática principal de la operación de trabajo investigativo se centra en la gestión financiera del “GAD Municipal del cantón El Triunfo”, debido a que existe grandes valores de carteras vencidas en los últimos años, causados por el impago o pago atrasado por parte de los contribuyentes demostrando deficiencias en su gestión de cobro.

La idea central del presente trabajo de investigación se sustenta en la necesidad que tiene el “GAD Municipal del cantón del Triunfo”, en la reducción de valores de cartera vencida, estableciendo la relevancia de los factores internos que se relacionan al sistema de desembolso financiero. Los antecedentes que avalan o respalda la importancia de esta investigación, son la falta de presupuesto que tiene la entidad al momento de realizar su planificación financiera anual acorde a las obras planificadas.

La planificación financiera es una de las herramientas esenciales para tener claro los recursos financieros que necesita la entidad para realizar las obras en beneficio de la ciudadanía del cantón. Los resultados obtenidos en la investigación son el resultado de la encuesta dirigida a los contribuyentes, que demostró que la entidad tiene un deficiente sistema de gestión de cobro sobre los impuestos por parte de sus contribuyentes tanto de zonas urbanas como rurales, enfatizando que no tiene un correcto sistema de notificación y lineamiento para disminuir los valores de la cartera vencida.

La propuesta desarrollada en la investigación se da con el propósito de poder reducir los valores de la cartera vencida, comenzando con el correcto diseño de los procesos de la cartera vencida, así como también exponiendo, los lineamientos para el cobro y la política de recaudación de impuestos con la finalidad de obtener una reducción significativa en dichos valores de la cartera vencida.

Palabras Claves: Panificación, Presupuesto, Impuestos, Cobranza, Gestión

Abstract

The main problem of the investigative work operation is focused on the financial management of the Municipal GAD of the El Triunfo, due to the fact that there are large values of overdue portfolios in recent years, caused by non-payment or late payment by taxpayers demonstrating deficiencies in its collection management.

The central idea of this research work is based on the need of the Municipal GAD of "Cantón del Triunfo", in the reduction of non-performing portfolio values, establishing the relevance of internal factors that are related to the financial disbursement system. The background that endorses or supports the importance of this investigation is the lack of budget that the entity has at the time of carrying out its annual financial planning according to the planned works.

Financial planning is one of the essential tools to be clear about the financial resources that the entity needs to carry out the works for the benefit of the citizens of the El Triunfo. The results obtained in the investigation are based on the survey addressed to taxpayers, which showed that the entity has a deficient collection management system in relation to taxes by its taxpayers in both urban and rural areas, emphasizing that it does not have a correct notification system and guidelines for the reduction of past-due portfolio values.

The proposal developed in the investigation is given with the purpose of being able to reduce the past-due portfolio values, beginning with the correct design of the past-due portfolio processes as well as exposing the collection guidelines and the tax collection policy. in order to obtain a significant reduction in said past-due portfolio values.

Keywords: Planning, Budget, Taxes, Collection, Management

Introducción

El presente trabajo investigativo fue desarrollado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Triunfo, con el objetivo de analizar la gestión financiera en la recuperación de la cartera vencida. El propósito es identificar la problemática, proponer estrategias y herramientas efectivas para definir un sistema de gestión de cobranza eficiente, con el fin de reducir los montos pendientes en la cartera vencida.

El trabajo investigativo se compone de cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

Capítulo I: Se centra en el análisis y planteamiento del problema, donde el tema a analizar es “Gestión Financiera en la Recuperación de la cartera vencida del GAD Municipal El Triunfo, 2020-2021”, detallando el planteamiento del problema con sus respectivos objetivos y justificación.

Capítulo II: Comprende el marco teórico, legal y conceptual, donde se detalla los antecedentes investigativos, según varios autores y las normativas vigentes que sustentan el trabajo investigativo.

Capítulo III: Este capítulo aborda la metodología de la investigación acorde a la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información necesaria para el desarrollo de la propuesta, teniendo en cuenta el procedimiento estadístico a emplear con la finalidad de poder obtener un procesamiento eficaz de la misma.

Capítulo IV: Hace referencia a los resultados obtenidos acorde a los instrumentos de recolección empleados.

Capítulo V: Se presenta la propuesta, una vez analizado los problemas encontrados, y se procede a elaborar la propuesta que será de tres fases para mejorar el funcionamiento del GAD Municipal a beneficio de la ciudadanía. Las fases a implementar son:

- **Fase I:** Diseño de un flujograma de los procesos para facilitar la gestión de cobros.
- **Fase II:** Definir los lineamientos de cobro para reducir la cartera vencida.
- **Fase III:** Diseño de un manual de funciones para los funcionarios del área financiera.

Capítulo I: El problema de la investigación

1.1 Planteamiento del problema

En la última década, la gestión estratégica ha experimentado el surgimiento de dos visiones fundamentales que, a primera vista, parecen contradictorias. Sin embargo, según el autor (Montes, 2018) establece que la flexibilidad estratégica es de suma importancia en un entorno competitivo que cambia con frecuencia, que adquiere mayor relevancia en las decisiones de inversión, ya que permite a las instituciones optimizar sus inversiones y crear diversas alternativas financieras.

El funcionamiento del GAD Municipal depende de sus propios recursos que pueden generarse en las discusiones sobre las capacidades centrales y los obtenidos con gestiones propias, las organizaciones deben realizar inversiones que les brinden una ventaja particular para explorar o explotar una variedad de oportunidades de mercado.

La problemática central consiste en evaluar las distintas causas que afecten la gestión financiera del GAD Municipal El Triunfo, se deben considerar tanto los factores externos y causas internas que inciden en esta problemática. Entre los factores externos se encuentran las calamidades nacionales, las políticas, factores sociales. Por otro lado, los factores internos están relacionados con el funcionamiento interno del sistema, como el desembolso inoportuno, un sistema de información ineficiente, falta del seguimiento, ausencia de implicación por parte del personal y servicios crediticios que no satisfacen las necesidades.

Esta investigación se basa en la necesidad imperante de que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales analicen las deficiencias en la gestión financiera para la recuperación de la cartera vencida, para ello, se parte del examen especial llevado a cabo por la (Contraloría General del Estado, 2023) (CGE) al GAD Municipal del cantón El Triunfo. El objetivo de dicho examen fue “determinar la eficacia y la eficiencia de los procedimientos implementados para el control y recuperación de valores por cobrar de años anteriores”.

El “examen especial al cumplimiento de las recomendaciones establecidas en los informes realizados por las unidades de auditoría externa e interna de la Contraloría General del Estado”. Así como también el “examen especial al proceso de

actualización del catastro municipal”, que dan apertura al proyecto investigativo propuesto.

La cartera vencida en el GAD Municipal El Triunfo, es uno de los problemas con mayor impacto en la gestión municipal, debido a que repercute de forma directa en el presupuesto para el desarrollo de proyectos. Los principales ingresos que aporta al presupuesto institucional son: impuestos, tasas y contribución especial de mejoras, teniendo como impuestos más significativos en morosidad los predios urbanos y rústicos.

Las razones por las cuales la recuperación de las deudas impagas no se realiza de manera eficaz son diversas. En primer lugar, los catastros no se encuentran actualizados con respecto a los impuestos atrasados de los contribuyentes. Se han identificado casos de predios duplicados en los registros catastrales. Otra causa importante es la falta de capacitación de los empleados encargados de la gestión de la cartera vencida. Adicionalmente, la falta de cumplimiento por parte de los contribuyentes en el pago de sus impuestos, también contribuye a la acumulación de valores vencidos.

Los ingresos que recibe el Municipio del cantón El Triunfo se distribuye según lo establecido en el artículo 198 del COOTAD. Este artículo establece que el 30% de los gastos en el que incurre el municipio son permanentes, mientras que el 70% restante no son permanentes. Sin embargo, debido a falta de recaudación del 100% de los valores pendientes del pago, la entidad carece de los recursos adecuados para alcanzar sus metas establecidas.

Esta investigación busca evidenciar las alternativas estratégicas que el GAD Municipal El Triunfo podría tomar para llevar un mejor desenvolvimiento en el área financiera para la recaudación de los créditos tributarios y no tributarios.

1.2 Delimitación del problema

Problemas que posee la gestión financiera en la recuperación de la cartera vencida del GAD Municipal El Triunfo, 2020-2021

1.3 Formulación del problema

¿Cuáles son los problemas que posee la gestión financiera en la recuperación de la cartera vencida del GAD Municipal El Triunfo, 2020-2021?

1.4 Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son los valores de la cartera vencida del GAD Municipal contribuye en la recuperación de valores, en los años 2020-2021?
- ¿Cuáles son los factores que afectan la recuperación de la cartera vencida del GAD Municipal El Triunfo en los años 2020-2021?
- ¿Cuáles son las alternativas de cobranzas que permite la recuperación de los valores de la cartera vencida en el GAD Municipal El Triunfo en los años 2020-2021?

1.5 Determinación del tema

Comprender el trabajo de la Gestión Financiera en la recuperación de la cartera vencida del GAD Municipal El Triunfo, 2020-2021.

1.6 Objetivo general

Determinar los problemas que tiene la gestión financiera en la recuperación de la cartera vencida del GAD Municipal El Triunfo, 2020-2021.

1.7 Objetivos específicos

- Identificar los valores de la cartera vencida en el GAD Municipal El Triunfo en los años 2020-2021.
- Determinar los factores que afectan la recuperación de la cartera vencida del GAD Municipal El Triunfo en los años 2020-2021.
- Analizar alternativas de cobranzas que permita la recuperación de los valores de la cartera vencida en el GAD Municipal El Triunfo en los años 2020-2021

1.8 Declaración de las variables (operacionalización)

Tabla 1: Cuadro de operacionalización de variables

Variables	Conceptualización	Indicadores	Instrumentos y/o métodos
Gestión financiera	Según el autor (Martillo, 2019), se los puede determinar como la gestión de los recursos financieros por lo cual se determine la importancia de la administración pública acorde a la situación económica expuesta.	Dirección Financiera: 100% Departamentos: Tesorería:60% • Coactiva 40% • Rentas 10% • Recaudación 10% Avalúo y Catastro:30% Contabilidad 10%	Realización de (entrevista)
Recuperación de la cartera vencida	Según el autor (Lopez, 2020) La cartera vencida es la forma en la cual se expone las alternativas de poder recuperar los valores económicos por parte de sus clientes	Reporte de Cartera Vencida 2020-2021 (Sistema Corporativo de Gestión Pública S.C.G.P.)	Análisis de los diversos casos de cartera vencida propios del GAD Municipal El triunfo 2020-2021. (encuesta)

Elaborado por: El autor(a)

1.10 Justificación

Con una eficiente gestión financiera se puede desarrollar estrategias que brinden diversas alternativas de recuperación de valores pendientes, por lo cual el autor (Muñoz, 2019) establece que “Las estrategias económicas acordes a la gestión financiera permite recuperar de forma eficiente los valores pendientes, con base en las necesidades de la entidad”, por lo cual la planificación para la recuperación de valores de la cartera vencida se expone diversas etapas acordes a los riesgos que puede presentarse en cada una de las alternativas, la cual expone los motivos que originaron las razones del no pago de estos valores.

El equilibrio adecuado de la aplicación de la gestión financiera permite lograr estrategias rentables en la recaudación de valores y el desarrollo de oportunidades de crecimiento económico, por lo que se debe establecer una planificación estratégica eficiente. La gestión activa la cartera de opciones de inversión de la institución, donde supone que no solo se considere las interdependencias o sinergias actuales entre proyectos, sino también sus interdependencias secuenciales con oportunidades futuras a lo largo del tiempo, con el aumento de la dinámica y la volatilidad del entorno del sistema de gestión actual.

Cuando hablamos de gestión financiera, nos referimos a la forma en que se administran adecuadamente los recursos económicos, tanto en organizaciones privadas como estatales, con el objetivo de alcanzar la eficacia y eficiencia de sus actividades. En este contexto, el autor (Zambrano, 2019) establece que “El objetivo principal de la gestión financiera en las empresas, ya sean esa naturaleza pública o privadas, es de lograr la eficiencia en sus actividades administrativas, operativo etcétera, con el único fin de proporcionar un buen manejo técnico económico”.

Fomentar la colaboración entre los trabajadores y de transparentar los procesos de las organizaciones, en el área administrativa u operativa, permitiendo la correcta y equitativa asignación de recursos con el fin de regular los elementos que conforman la gestión financiera.

Se justifica este proyecto de investigación, acorde el examen especial DR1-DPY-GADMET-AI-0057-2018, el cual hace referencia a “Examen Especial al proceso de actualización del catastro municipal, entre el 1 de enero de 2015 y 30 de abril del 2017” durante el análisis se evidenció la existencia de fichas catastrales con datos

incompletos referentes a la información de los predios urbanos y rurales. No existe compatibilidad entre la información de las fichas catastrales y el módulo de catastro que corresponde al Sistema Corporativo de Gestión Pública S.C.G.P. por lo tanto, considero que, al no tener el catastro actualizado, no se puede obtener datos concretos y completos de los predios, a fin de poseer información relevante para la toma de decisiones a nivel institucional. Esto afecta el poder realizar un adecuado plan de recuperación de la cartera vencida en el GAD Municipal del cantón El Triunfo, en sus rubros más representativos como son predios urbanos y predios rurales.

1.11 Alcance y limitaciones

Alcance

El alcance del presente trabajo de titulación se centra en las actividades realizadas en los procesos de los departamentos que pertenecen al área financiera del GAD Municipal del cantón El Triunfo, 2020-2021.

Limitaciones

La realización del presente trabajo investigativo se centra en la recuperación de la cartera vencida propia del GAD Municipal del cantón El Triunfo del periodo 2020-2021, lo cual permite aumentar sus recursos financieros, aunque los limitantes para su ejecución en la recuperación de estos valores se ve en el desconocimiento de la ciudadanía en relación con estos temas, además de considerar la situación económica de los usuarios.

CAPÍTULO II: Marco teórico referencial

2. 1 Antecedentes

2.1.1. Antecedente Histórico

El Triunfo es considerado como una cabecera cantonal de origen homónimo del Ecuador, así como también se le identifica como la séptima urbe más poblada de la provincia del Guayas, su localización exacta se encuentra en la región litoral de nuestro territorio, con una llanura atravesada por río Verde y Bulu Bulu, tiene una altitud de 44 m sobre el nivel del mar, su clima mayormente es lluvioso tropical y tiene una temperatura promedio de 26 grados centígrados. Según datos actualizados cuenta con 59.636 mil habitantes, es uno de los cantones con mayor habitante en nuestro territorio, se encuentra en la región sureste de la provincia del Guayas, colinda al norte con los cantones Yaguachi y Marcelino Maridueña, al sur con Naranjal y La Troncal, y al oeste con los cantones Yaguachi y Naranjal. Dado a sus aportaciones tanto a nivel comercial, económico y turístico propio de la provincia, se pone en consideración sus límites demográficos expuestos en la siguiente imagen:

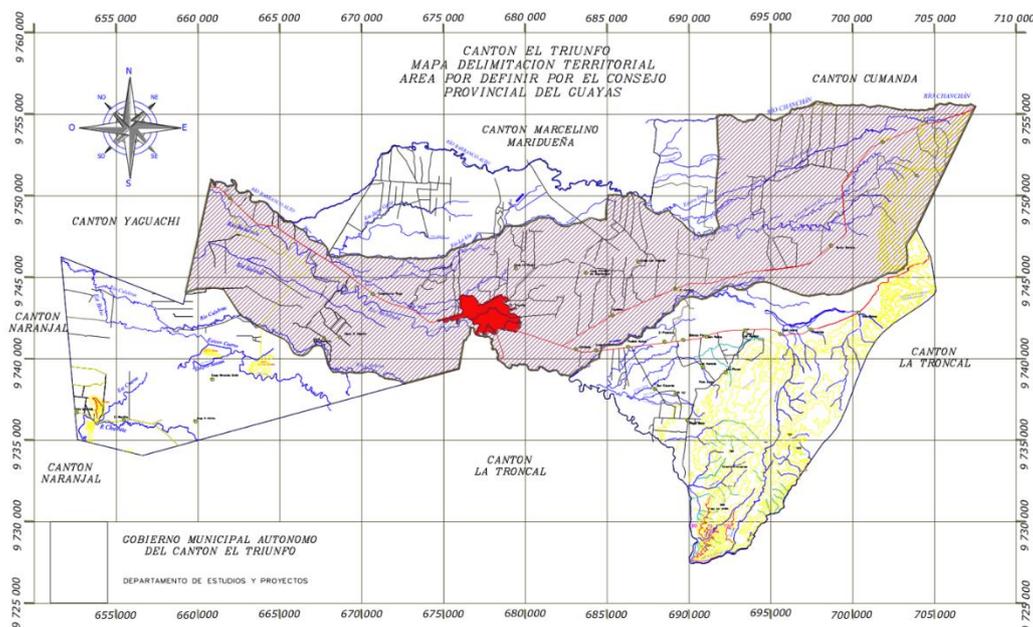


Figura 1: Delimitación territorial- El Triunfo

Elaborado por:

El origen de este cantón se remonta desde mediados del siglo XX, cuando fue fundado. A lo largo de los años, el área urbana ha experimentado un notable crecimiento demográfico debido a su ubicación geográfica, convirtiéndose en uno de los centros urbanos más relevantes de la provincia del Guayas. Su ubicación estratégica ha contribuido favorablemente en los aspectos administrativos, económicos, financieros y comerciales de la región. Las actividades económicas están relacionadas con el comercio, agricultura y ganadería. Antiguamente, el cantón era conocido como “Boca de los Sapos” este nombre fue cambiado en 1960 gracias a la intervención del presidente Dr. José María Velasco Ibarra.

La cantonización de El Triunfo fue resultado del esfuerzo y determinación de un reducido número de residentes que anhelaban el progreso y desvinculación del cantón Yaguachi. A través de la intervención de la “Cámara Nacional de Representantes”, presidida por el señor Gary Esparza Fabiani, se logró el reconocimiento legal para establecer el cantón “El Triunfo”. Este importante hito tuvo lugar el 25 de agosto de 1983, y su registro oficial se formalizó el 22 de septiembre del mismo año. Después, a través de una Ordenanza Municipal emitida el 07 de diciembre de 2011, y publicada en el Registro Oficial 682 el 13 de abril de 2012, se modificó la denominación a “Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Triunfo”.

Estructura Orgánica

De acuerdo al “Reglamento de Gestión Organizacional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Triunfo”, aprobado por el Concejo Municipal, el 20 de marzo del 2020, consta con la siguiente estructura:

Tabla 2: Estructura orgánica del municipio- El Triunfo

Nivel Legislativo	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Concejo Cantonal</u> • <u>Comisiones Permanentes y Especiales</u>
Nivel Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> • Alcaldía • Vicealcaldía
Nivel Asesor	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor de Alcaldía; • Procuraduría Síndica; • Desarrollo Institucional; y,

Nivel de Apoyo
Administrativo

- Comunicación Social y Relaciones Públicas.
 - Participación Ciudadana
 - Comité de Transparencia

- Secretaria General
- Planeamiento Urbano
 - Terrenos
 - Legalización de Tierras

- Unidad de Talento Humano

Dirección Financiera

Departamento de Contabilidad

Sección Archivo

Sección Informática

Sección Presupuesto

Departamento de Tesorería

Sección Coactiva

Sección Rentas

Sección Recaudaciones

Departamento de Avalúo y Catastro

- Departamento de Bodega
 - ✓ Sección Proveduría
 - ✓ Custodio Administrativo

- Departamento de Compras Públicas

Nivel Operativo

- Dirección de Obras Públicas
 - Sección Planificación
 - Sección Proyectos
 - Sección Obras Eléctricas
- Sección Control de Obras por Administración Directa
 - Sección Talleres Mecánicos

- Coordinación de Acciones Sociales, Culturales y Seguridad
 - Sección Centro de Desarrollo Infantil
 - Sección Cultura
 - Sección Deportes
 - Sección Turismo
 - Sección Junta de Protección de los Derechos
 - Sección Comisaria Municipal
 - Sección Mercado
 - Sección Cementerio

- Gestión Ambiental y Saneamiento
 - Sección Ambiental
 - Sección Áridos y Pétreos
 - Sección Gestión de Riesgo
 - Sección Aseo de Calles
 - Sección Áreas Verdes
 - Sección Camal

- Dirección de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial
 - Departamento Técnico de Transporte Terrestre y Seguridad Vial
 - Departamento de Matriculación
 - ✓ Sección Revisión Técnica Vehicular
 - ✓ Sección Digitación

- Unidad Municipal de Agua Potable y Alcantarillado UMAPAT
 - Sección Operación y Mantenimiento
 - Sección Lectura de Medidores
 - Sección Facturación

Nivel de Entidades
Adscritas y

ENTIDADES ADSCRITAS

- Cuerpo de Bomberos

Descentralizadas

- Concejo Cantonal de protección de los Derechos

ENTIDADES DESCONCENTRADAS

- Registro de la Propiedad y Mercantil

Elaborado por: El autor (a)

La Unidad de Auditoría Interna del GAD Municipal del cantón El Triunfo, designada por la Contraloría General del Estado, realizó el informe No. DR1-DPGY-AI-0135-2015 *“Examen especial a los procedimientos aplicados para el control y recuperación de las cuentas por cobrar de años anteriores de predios urbanos y rústicos, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Triunfo, por el periodo comprendido del 1 de marzo de 2010 al 31 de diciembre de 2014”*, llegando a la conclusión que al 31 de diciembre de 2014 la entidad tuvo pendiente de recuperación 2 558 783,70 USD ocasionando que la entidad no pueda utilizar estos recursos para las actividades institucionales.

La Contraloría General del Estado, por medio de la Delegación Provincial del Guayas, (Contraloría General del Estado, 2023) emitió el informe “DR1-DPGY-GADMET-AI-0174-2018, en el que se llevó a cabo un *“Examen Especial al cumplimiento de las recomendaciones establecidas en los informes realizados por las unidades de auditoría externa e interna de la Contraloría General del Estado, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2015 y 31 de diciembre de 2017”*. Dicho informe concluye que no se ha cumplido con las recomendaciones establecidas en el mismo por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Triunfo.

Cabe recalcar que, en el GAD Municipal El Triunfo, existe una Ordenanza Sustitutiva, suscrita el 24 de diciembre del 2019, para el “cobro de créditos tributarios y no tributarios mediante la acción coactiva”, pero hasta la presente fecha no se ha procedido a ejecutar el proceso coactivo.

Este proyecto de titulación sobre la Gestión Financiera en la Recuperación de la cartera vencida en el GAD Municipal El Triunfo, tiene como periodo los años 2020-2021, ya que los valores pendientes de cobros aumentaron debido a la pandemia del COVID-19, que según acuerdo ministerial No. 00126-2020 de fecha 11 de marzo de 2020, se declaró el “Estado de Emergencia Sanitaria”, así como también

por Decreto Ejecutivo No. 1017 el “Estado de Excepción”. Con fecha 15 de mayo del 2020 con Decreto Ejecutivo No. 1052 se declaró en todo el territorio nacional la emergencia económica, donde tuvimos como resultado la falta de actividad comercial, donde se evidenció el perjuicio de cientos de productores, vendedores y ciudadanía en general que tuvieron muchas, dificultad para sostener a sus familias y entre otras cumplir con sus obligaciones tributarias.

2.1.2 Antecedente Referencial

En el trabajo titulado **“La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos, provincia de Tungurahua en el año 2015”** realizada por el autor (Cunalema, 2017), el cual se centra en la cartera vencida en el GAD Municipal siendo, uno de los problemas que se evidenció durante la actividad de recaudación de valores por parte de este municipio por lo que se pudo percatar durante el desarrollo del presente tema investigativo, que no se aplica de buena manera los procesos de cobranza, dado que no existen lineamientos internos de cobro que faciliten al contribuyente cumplir con sus obligaciones lo que ocasiona grandes problemas en la cartera de cobro municipal por la falta de pago, lo que ocasiona un aumento indirecto en las cuentas pendientes por cobrar, provoca que el gobierno autónomo descentralizado del cantón Cevallos, proveniente de la provincia de Tungurahua, no logre cumplir con sus obligaciones por falta de presupuesto dado que no recauda de manera eficiente los valores que se encuentran en su cartera vencida, se busca en este trabajo investigativo lograr el diseño de un programa para mejorar los procesos de cobranza en dicho cantón.

El presente trabajo de titulación está estrechamente vinculado con mi investigación, ya que ambos se enfocan en el diseño de mejoras en las actividades relacionadas con la recuperación de fondos pendientes por cartera vencida en sus municipios. Si bien el estudio previo abordó esta temática en el año 2015, mi investigación se centra en el periodo entre el 2020 y 2021. Esto guarda una relación directa con la problemática que estoy investigando y con los objetivos que me he planteado.

En el estudio investigativo de maestría llevado a cabo por el autor (Guzmán, 2017) titulado **“Control interno al proceso de recuperación de cartera vencida y**

su incidencia en la gestión de tesorería del GAD municipal de san miguel de Urcuquí". Se aborda el tema de la recuperación de valores de la cartera vencida del "GAD Municipal de San Miguel de Urcuquí". El objetivo fundamental de este estudio es alcanzar una recaudación exhaustiva de los valores impagos por parte de los clientes de la cartera vencida, utilizando diversas metodologías financieras y un enfoque integrador en la gestión financiera del gobierno descentralizado. Esto permitirá al personal financiero tener una visión clara de los montos pendientes de cobro, estableciendo una jerarquía en los pagos y fomentando de manera continua un trato amable hacia los usuarios, al tiempo que se comprende su realidad socioeconómica y se cumple con las obligaciones correspondientes.

La relación entre este estudio investigativo y mi trabajo de investigación se centra en la consideración con la normativa de recaudación fiscal en el contexto de los municipios descentralizados. Esto implica asegurar la legalidad de cada una de las acciones de cobro establecidas, poniendo especial énfasis en aspectos claves como el entorno de control, la evaluación de riesgo, las actividades de control financiero, la comunicación de información, y promoviendo el seguimiento activo de los montos pendientes de pago por parte de la administración.

En el estudio realizado por (Delgado, 2020), titulado "**Evaluación al proceso de recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del cantón general Antonio Elizalde (Bucay), provincia del Guayas, período 2018**". Se analiza el proceso de recuperación de la cartera vencida Municipal del cantón General Antonio Elizalde" (Bucay), ubicado en la Provincia del Guayas. El objetivo principal de este trabajo investigativo es determinar el nivel de eficiencia en la recuperación de valores pendientes de cobro durante el periodo 2018. Para ello se utiliza el cuestionario de control interno establecido por la Contraloría General del Estado, que permite identificar una serie de ineficiencias e irregularidades en el proceso de recuperación de valores. Algunas de las razones que contribuyen al incumplimiento de esta obligación son: la morosidad en el pago por parte de los ciudadanos del cantón Bucay, la falta de políticas de cobranza que promuevan la recuperación de la cartera y la ausencia de controles internos en las gestiones de cobro. Estos factores han llevado a un aumento exponencial de la cartera vencida, lo que provoca el incumplimiento de las obligaciones municipales y el objetivo de trabajo establecido.

La relación que se observa en este estudio investigativo es la ineficacia de los municipios al cobrar los valores pendientes a los ciudadanos con deudas vencidas. Esto conlleva a un aumento constante de la falta de pago, así como del control en los procesos de cobro y la ausencia de una planificación financiera estable, lo que dificulta el cumplimiento de los objetivos institucionales.

2.2 Contenido teórico que fundamenta la investigación

2.2.1. Marco conceptual

2.2.1.1. Gestión financiera

Puede considerarse una actividad esencial para las organizaciones tanto públicas como privadas, se la puede ver como el proceso de planificar, organizar, controlar y de brindar seguimiento a los recursos económicos que cuenta la entidad con la finalidad de poder conseguir los objetivos organizacionales planteados por parte del área administrativa (Luque, 2019).

También se considera como una alternativa ideal para controlar con precisión las actividades financieras que realiza una organización, su recaudación, uso y aplicación, así como posibilitar la continuidad de la contabilidad de los ingresos, gastos y pagos de una entidad.

La gestión financiera se define como la aplicación eficaz de los principios financieros generales relacionados con la gestión empresarial, que contribuye a la asignación adecuada de los recursos para asegurar el funcionamiento eficiente de los procesos financieros y la prestación de servicios de calidad.

2.2.1.2 La Gestión financiera GAD Municipal cantón El Triunfo

La gestión financiera en la cartera vencida del Gobierno Descentralizado El Triunfo, se basa en el estudio y establecimiento de enfoques para la obtención de impuestos, tasas y contribuciones del GAD Municipal del Cantón del Triunfo – Guayas – Ecuador. Esto teniendo como objetivo principal introducir mejoras en el proceso de gestión y recuperación de la cartera vencida.

Este sistema dinamiza el proceso e incrementa la mejora de calidad del modelo de gestión y servicios, en concordancia a lo expuesto en la (Constitución del Ecuador, 2008) y (Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización, 2019). Para este análisis se debe tener claro el concepto, contexto y alcance del

tema, por ello, se enfatiza que la cartera vencida se denomina a las cuentas por cobrar que tiene una empresa, institución pública o privada, donde las fechas de pagos vencieron y no han sido cobradas (Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización, 2019).

Si un deudor presenta un atraso de su pago por más de un día en la fecha del vencimiento, pasa a ser un cliente moroso, claro está, que esto dependerá del tipo de crédito y condición, cuando se atrasa en promedio dos o quizás tres meses, el acreedor considera un riesgo en la recuperación de sus haberes. Esta situación se la considera como cartera vencida al adeudo que el cliente posee con el acreedor, donde tradicionalmente al exceder los 90 días pasa un estado denominado cartera castigada (Coello, 2019)

En el ámbito de las entidades bancarias y las grandes empresas, es común contratar servicios de agencias de cobranza externas para abordar las deudas impagas de sus clientes. Estas agencias operan bajo un esquema de comisiones, considerando que estas deudas son difíciles de recuperar, dado que el acreedor ya ha realizado varios intentos de cobro antes de recurrir a la cartera vencida. (Rodríguez, 2020)

Mientras, otros municipios prefieren vender sus carteras vencidas para garantizar un porcentaje de lo que se considera como perdido; y, que las instituciones de cobranza pasan a ser los dueños de los adeudos en caso de recuperarlos. Si bien es cierto, el problema de cartera impaga, se manifiesta cuando el acreedor oferta préstamos y/o créditos a sus clientes sin un precedente investigativo detallado, sin embargo, de igual manera, por lo general debe existir un protocolo de aprobación y control, para evitar de riesgos de no cobro por condiciones del deudor.

Según el autor (Coello, 2019) “Cada vez más estudios analizan cómo la experiencia afecta las decisiones y si los sesgos se eliminan mediante la experiencia comercial y el aprendizaje, hablando en materia generalizada sobre el tema abordado, se debe contar con una condición necesaria para aprender es que los inversores realmente sepan lo que sucedió en el pasado y que las opiniones del pasado no estén sesgadas”. Esta literatura mencionada anteriormente muestra por qué el aprendizaje y la experiencia van de la mano, aún más si se trata de bienes públicos que deben ser justificados ante los diferentes entes del estado.

2.2.1.3 Aspectos financieros del “GAD Municipal del cantón El Triunfo”

Los aspectos financieros permiten conceptualizar que las finanzas son una función empresarial que utiliza números y herramientas analíticas para ayudar a los gerentes u órganos administrativos a tomar mejores decisiones. Todo representante de una empresa/institución pública o privada debe aprender al menos los principios financieros básicos para administrar de manera eficaz. Las finanzas ayudan a la administración a obtener una comprensión clara de la situación financiera actual, (Muoz, 2018). En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado se espera planificación financiera minuciosa para guiar el sistema de manera constante por el camino hacia el crecimiento futuro.

Con base en la fundamentación macro de los aspectos financieros, en donde se especifica que no realizó la ejecución de acción coactiva de la cartera que se encuentra en mora, se logra sostener que la presente investigación permitirá no solo valorar la gestión financiera en la cartera vencida del 2020 2021, sino que también se obtendrá la situación actual de todo el ámbito financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Triunfo, con la finalidad de lograr los objetivos para alcanzar el éxito en la investigación, ya que se considera oportuna la participación de la siguiente estructura de control:

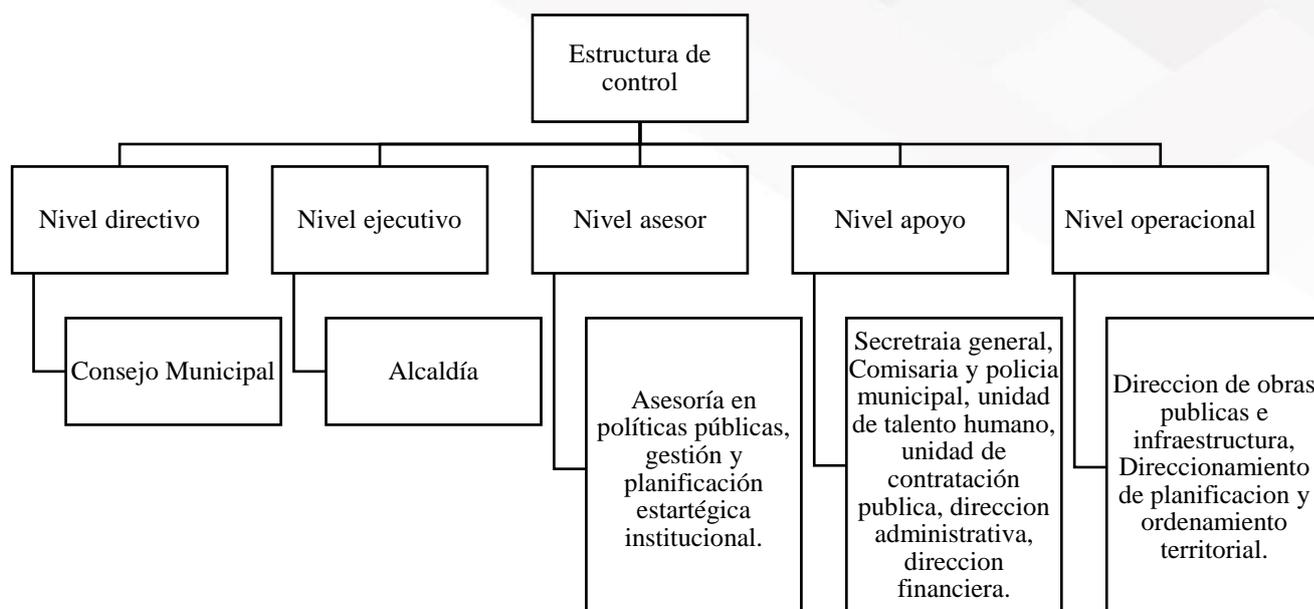


Figura 2: Estructura de control

Elaborado por: Contraloría General de Estado – Examen especial GAD El Triunfo 2018

2.2.1.4 Planificación financiera

Teóricamente, la planificación financiera se ha utilizado como una herramienta de ayuda dentro de una organización, este sistema aporta positivamente el desenvolvimiento de procesos operativos contables. La planificación financiera es un enfoque paso a paso para alcanzar los objetivos de la vida. Un plan financiero desempeña un papel crucial como una brújula que lo guía en su camino a través de la vida. En esencia, le otorga el poder de controlar sus ingresos, gastos e inversiones, lo que le permite administrar sabiamente su dinero y alcanzar sus metas. (Cunalema, 2017).

La planificación tiene un gran impacto en la explicación de las disparidades en la formación de activos, y los inversionistas institucionales construyen modelos estructurales para la asignación y gestión de activos por varias razones, como mejorar el desempeño comercial y mejorar los procedimientos administrativos.

2.2.1.5 Proceso administrativo

Los procesos administrativos comprenden las actividades de oficina esenciales para el funcionamiento continuo de una institución. Incluyen áreas como recursos humanos, marketing y contabilidad. En esencia, cualquier tarea relacionada con la gestión de información que respalda a una empresa se considera un proceso

administrativo. Además, se considera un conjunto de funciones administrativas, el propósito es optimizar al máximo la utilización de los recursos de una empresa de manera adecuada, ágil y eficiente, se presenta dos fases descritas en la siguiente ilustración:

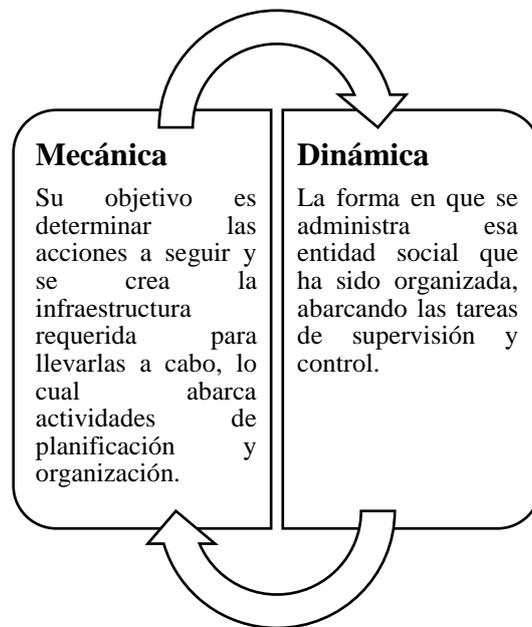


Figura 3: Fases del proceso administrativo
Fuente: (Cipriano, 2014)

El proceso de gestión se compone de cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, ejecución y control. A continuación, detallamos cada fase del proceso.



Figura 4: Funciones elementales en el proceso administrativo
Fuente: (Mendoza & Mendoza, 2019)

2.2.1.6 Ingresos Municipales

Los gobiernos autónomos descentralizados, de acuerdo a sus regulaciones y en cumplimiento a la normativa de las finanzas públicas actual, definen la categorización de los ingresos. (Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización, 2019):

Ingresos Tributarios

- Impuestos
- Tasas
- Contribuciones especiales o de mejora

Ingresos no Tributarios

- Rentas patrimoniales
- Transferencias y aportes
- Venta de activos
- Ingresos Varios

Empréstitos

- Internos
- Externos

2.2.1.7 Impuestos, tasas y Contribuciones especiales

Los Gobiernos Autónomo Descentralizados acorde a sus normativas internas cuentan con varios instrumentos tributarios según los expuestos, en él (Código Tributario, 2018) específicamente en su artículo 1 establece que “la regulación acorde a las acciones judiciales provenientes de los tributos sobre la base de los contribuyentes activos o responsables se le aplicarán a todos los tipos de atributos expuestos por la ley ya sean estos de carácter nacional, provincial, municipales etc.”

2.2.1.8 Impuestos

Según (Giuliani, 2019) “Los impuestos son los pagos en efectivo o en especie que el estado requiere de acuerdo a su autoridad soberana, a aquellos que se encuentren en las circunstancias definidas por la ley como sujetos imposables”.

Se perciben como una obligación tanto en forma de dinero como de bienes, mediante la cual los ciudadanos contribuyen de manera obligatoria para fortalecer la economía nacional.

2.2.1.9 Impuestos Municipales

Además de cualquier otro tributo que haya sido creado para la financiación municipal, se consideran impuesto municipal según el artículo 491 (Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización, 2019) los siguientes:

- El impuesto sobre la propiedad urbana;
- El impuesto sobre la propiedad rural;
- El impuesto de alcabalas;
- El impuesto sobre los vehículos;
- El impuesto de matrículas y patentes;
- El impuesto a los espectáculos públicos;
- El impuesto a las utilidades en la transferencia de predios y plusvalía de los mismos;
- El impuesto al juego; e,
- El impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales

2.2.1.10 Impuesto predial

Impuesto predial en Ecuador, se aplica sobre el valor de los terrenos, construcciones y otras instalaciones fijas y permanentes que hacen parte de los predios tanto urbanos como rurales. La tarea de recaudar, administrar y supervisar este impuesto recae en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales correspondientes a la ubicación del predio.

2.2.1.11 Predios urbanos

Según artículo 501 (Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización, 2019) “son sujetos pasivos de este impuesto los propietarios de predios ubicados dentro de los límites de las zonas urbanas, son los que pagarán un impuesto anual, cuyo sujeto activo es la municipalidad o distrito metropolitano. Las zonas urbanas establecen sus límites mediante ordenanza aprobada por el concejo cantonal”.

Este impuesto se financia exclusivamente a nivel municipal o metropolitano. En consecuencia, no se pueden establecer otros impuestos que gravan los predios urbanos, para financiar presupuestos que no estén relacionados con las municipalidades o áreas metropolitanas. (Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización, 2019).

2.2.1.12 Predios rurales

Según artículo 515 del (Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización, 2019) establecer que “es sujeto pasivo a los predios rurales, los que están situados fuera de los límites de las zonas urbanas, para el efecto los elementos que integran la propiedad rural serán la tierra y las edificaciones”.

Al calcular el impuesto sobre el valor de los inmuebles rurales, se pueden deducir los gastos realizados para proporcionar servicios básicos, construir accesos y vías, mantener áreas verdes y preservar zonas protegidas.

2.2.1.13 Gestión de cobranzas

Se relaciona con el conjunto de acción y negociación que se aplica a clientes con la finalidad de recuperar responsabilidades vencidas. Teniendo meta transformar las cuentas por cobrar en activos líquidos en el menor tiempo posible, y así se elimine algún impacto negativo de las responsabilidades impagas o en mora del flujo de caja. Las acciones organizadas permiten que la gestión de cobranza, al realizarse

en el momento preciso y con un método de facilidad del pago, se puede lograr cobrar en un tiempo determinado el crédito otorgado, y de esta forma se reciba la cartera donde los activos exigibles pase a ser activos líquidos (Martínez, 2019)

2.2.1.14 Estrategias de cobranza

Está compuesta por un conjunto de acciones que tiene como meta mejorar y contribuir al proceso de pagos de los clientes u usuarios que adquieren un bien o servicio (Aznar, 2005). Esta debe ser eficaz para que logre reducir las tasas de morosidad.

Sin embargo, dentro de una institución no debe normalizarse este suceso, en caso de presentarse se debe mantener un sistema sofisticado que mantenga una comunicación constante, automatización en sus servicios y sobre todo acuerdos estandarizados (Glaser, 2019). A continuación, se detallan elementos básicos para lograr una gestión de cobranza positiva:

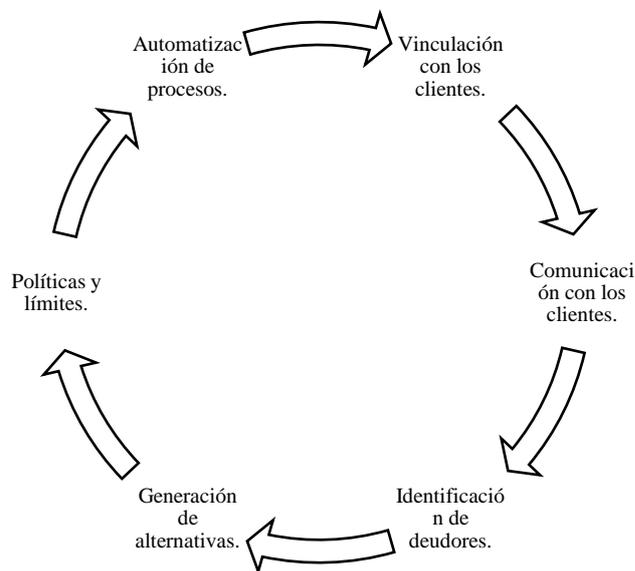


Figura 5: Proceso de cobranza
Elaborado por: (Glaser, 2019)

2.2.1.15 Cartera

Según (Bresley, 2019) Hace referencia a los títulos de créditos o efectivos de carácter comercial, los cuales parte del activo de una organización, ya sea está público o privado, las cuales se las pueden ver como las cuentas por cobrar. La cartera es la denominación a deudas que tienen los contribuyentes, de una empresa pública o privada, y está conformada por diversos valores pendientes de pago sobre diferentes tipos de servicios o impuestos.

2.2.1.16 Cartera vencida

Se refiere a un pago que no se ha realizado antes de la hora límite al final de la fecha de vencimiento. Un prestatario que está atrasado generalmente enfrentará algunas multas y puede estar sujeto a cargos por pagos atrasados. La falta de pago de un préstamo a tiempo generalmente tiene implicaciones negativas para el estado crediticio del prestatario y puede hacer que los términos del préstamo se ajusten permanentemente (Burgos, 2019).

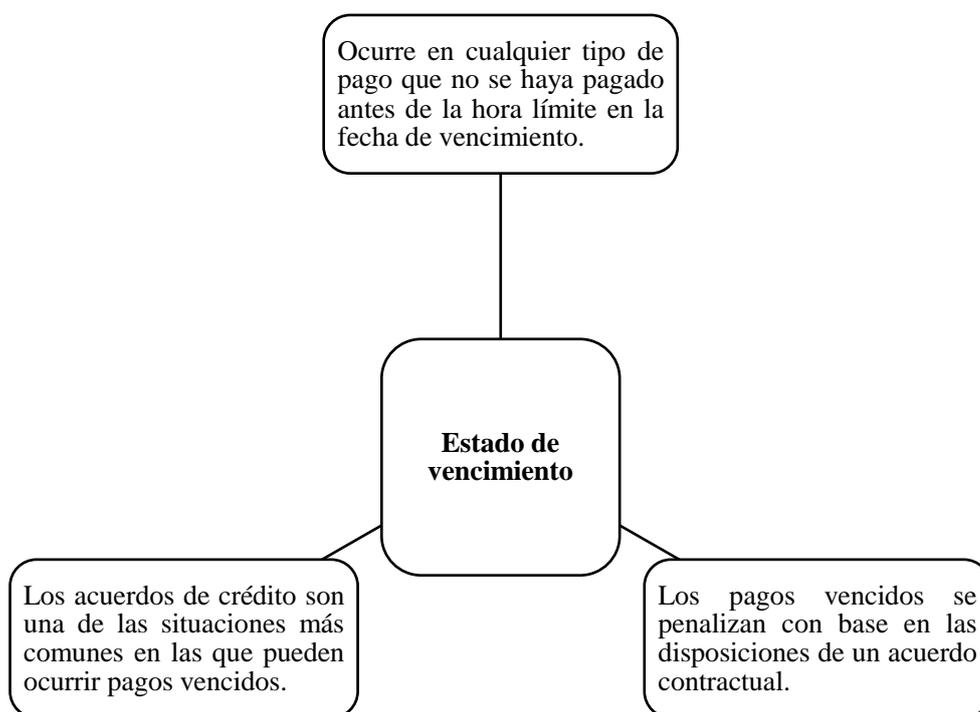


Figura 6: Estado de cartera vencida
Elaborado por: (Burgos, 2019)

2.2.1.17 Políticas de cartera vencida

Sin importar el tipo de contrato de préstamo que haya acordado el prestatario, está en la obligación de efectuar los pagos correspondientes antes de la fecha de vencimiento estipulada. Si un prestatario no efectúa el pago necesario antes de la fecha de vencimiento, se le impondrá una sanción o penalización correspondiente. Por ello, cada institución debe contar con políticas sobre la cartera vencida del órgano que precede (Suárez, 2019)

Dependiendo de la política de un prestamista, al prestatario se le cobrará inmediatamente un cargo por pago atrasado y/o se le informará como moroso después de no proceder a un pago requerido. Algunos prestamistas pueden ofrecer precios de gracia. Los períodos de gracia pueden ser otra característica a tener en cuenta al solicitar un crédito o revisar los términos del crédito. Si, por ejemplo, hay un período de gracia de 10 días, no se le cobrará al prestatario un cargo por pago atrasado hasta 10 días después de la fecha límite de vencimiento. Si el pago aún no se efectúa al final del período de gracia, se pueden aplicar cargos por mora o intereses adicionales (Herrera, 2019)

2.2.1.18 Morosidad

Para (Mora, 2018) se refiere al retraso en el cumplimiento de las obligaciones, que el deudor tiene que realizar en el cual haya incluido en el retraso de sus obligaciones de pago de impuestos a una entidad definida. Hace referencia a términos contables en el campo financiero, la morosidad se refiere a la situación final en la cual una persona, natural o jurídica, se le dificulta cumplir con los pagos puntuales de sus obligaciones en el tiempo establecido.

2.2.1.19 Recuperación de cartera

Según (Morales, 2018) Los pagos que los contribuyentes de acuerdo con los compromisos adquiridos con una organización en la fecha establecida se pueden considerar como una recuperación constante de valores. Esta práctica evita la necesidad de rotar la cartera por morosidad o tener valores pendientes de pago. La empresa puede asegurarse de cobrar los pagos pendientes de manera eficiente al establecer claramente las opciones de pago y definir plazos. En resumen, esto se puede considerar como una estrategia para garantizar la recuperación efectiva de los pagos pendientes por parte de la empresa.

2.2.1.20 Acción Coactiva

Según artículo 157 (Código Tributario, 2018) nos dice que “la recuperación de créditos tributarios, que incluye intereses, multas y otros recargos, así como los costos de ejecución, será realizada por las autoridades tributarias central y local, basándose en títulos de crédito emitidos de forma legal, ya sea en base a actos administrativos firmes o ejecutorios”.

El método establecido por la ley para cumplir con el pago de cualquier concepto, como impuestos, intereses y multas, que los ciudadanos o extranjeros tienen con el Estado y otras instituciones del sector público debido a obligaciones fiscales, se conoce como proceso de cobro coercitivo.

2.2.2 Marco legal

Con el fin de respaldar legalmente este proyecto de titulación, es imprescindible tener presente la supervisión interna y externa de la gestión pública, según las normas y leyes vigentes a nivel nacional. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados tienen competencias dirigidas a la recaudación de tributos e impuestos con posibilidad de incrementar la disponibilidad económica. Dentro de las normativas legales más relevantes que podemos mencionar se incluyen:

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)
- Código Tributario
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
- Normas de Control Interno expedidas por la Contraloría General del Estado
- Ordenanzas relacionadas con impuestos, tasas, contribución especial de mejora; y, cartera vencida.

2.2.2.1 La Constitución de la República

La Constitución es la máxima autoridad a la cual está sujeta toda la legislación en Ecuador. En ella se establecen los principios fundamentales que protegen los

derechos, libertades y responsabilidades de los ciudadanos, así como los del Estado. En su artículo 227 (Constitución del Ecuador, 2008) establece que la administración pública es un servicio a la sociedad regido por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

En el artículo 286 (Constitución del Ecuador, 2008) dice que las “finanzas públicas, en todos los niveles de gobierno, se considerarán de forma sostenible, responsable y transparente y procuran la estabilidad económica. Los egresos permanentes se financiarán con ingresos no permanentes”.

También en su artículo 287 (Constitución del Ecuador, 2008) “Toda norma que cree una obligación financiada con recursos públicos establecerá la fuente de financiamiento correspondiente. Solamente las instituciones de derecho público podrán financiarse con tasas y contribuciones establecidas por ley”.

En el artículo 270 (Constitución del Ecuador, 2008) establece “dos fuentes para satisfacer los requerimientos financieros de los gobiernos autónomos descentralizados, esto es, mediante la participación en las rentas estatales y a través de la generación de recursos propios”. Y de conformidad con el artículo 271 constitucional, los gobiernos autónomos descentralizados deben participar de al menos el 15% de los ingresos permanentes del Estado, es decir, de los ingresos corrientes del presupuesto general del Estado, y de un monto no menor al 5% de los ingresos no permanentes del Estado, que son los ingresos de capital que administra el tesoro nacional.

2.2.2.2 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)

Autonomía de los Gobiernos Autónomos Descentralizados

En el artículo 5, inciso segundo (Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización, 2019) se establece “que la autonomía política implica la capacidad de cada gobierno autónomo descentralizado para impulsar procesos y formas de desarrollo acordes a la historia, cultura y características propias de su territorio. Esto se manifiesta a través del pleno ejercicio de las facultades normativas y ejecutivas en relación con las competencias de su responsabilidad de manera concurrente; así como la capacidad de emitir políticas públicas territoriales. Por otro

lado, en el artículo 6, inciso primero, se dispone que ninguna función del Estado ni autoridad externa pueda interferir en la autonomía política, administrativa y financiera propia de los gobiernos autónomos descentralizados”.

Descentralización administrativa y autonomía financiera

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados también generan sus propios recursos, el artículo 171 del (Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización, 2019) habla de los “ingresos propios de la gestión”, “otros tipos de transferencias, legados y donaciones” y “recursos provenientes de financiamiento”

Régimen jurídico de los ingresos tributarios y de la potestad tributaria municipal

Como lo establece el artículo 490 del (Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización, 2019) “Los impuestos municipales o metropolitanos son de exclusiva financiación de dichos gobiernos autónomos descentralizados o de coparticipación”

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados tienen potestad tributaria para crear tasas y contribuciones especiales, se rigen por los principios fundamentales de la tributación que se establece en los artículos 300 de (Constitución del Ecuador, 2008) y 172 (Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización, 2019), esto es, generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, transparencia y suficiencia recaudadora.

Recursos Financieros de los Gobiernos Autónomos Descentralizados

Según lo manifestado en el artículo 172 (Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización, 2019) “Ingresos propios de la gestión.- Los gobiernos autónomos descentralizados, regional, provincial, metropolitano y municipal estará sujeta a la definición de la ley que regula las finanzas públicas”.

En (Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización, 2019), en su artículo 186.-Facultad Tributaria.-“Los Gobiernos autónomos descentralizados municipales y distritos metropolitanos mediante ordenanza podrán crear, modificar, exonerar o suprimir, tasas y contribuciones especiales de mejoras generales o específicas, por procesos de planificación o administrativos que incrementen el valor

del suelo o la propiedad; por el establecimiento o ampliación de servicios públicos, el uso de bienes o espacios públicos”.

2.2.2.3 Código Tributario

Competencias Tributarias

En el artículo 65 (Código Tributario, 2018) Administración tributaria seccional.- “En el ámbito provincial o municipal, la dirección de la administración tributaria, en su caso, el Alcalde, ejercerá a través de las dependencias, direcciones u órganos administrativos que la ley determine”.

Las autoridades administrativas tienen la obligación de emitir resoluciones fundamentadas dentro del plazo correspondiente, en respuesta a cualquier consulta, solicitud, reclamo o recurso presentado por los contribuyentes o por aquellos que se consideren afectados por un acto de administración tributaria, en ejercicio de sus derechos.

2.2.2.4 Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado

Este tipo de normas se aplica con mayor frecuencia en organizaciones del sector público. Son utilizadas como guías para las personas jurídicas en el sector privado que elaboran o utilizan recursos estatales. También se aplican en instituciones que tienen convenio con el Estado y reciben financiamiento.

Control Interno

La influencia del control interno en la gestión administrativa del sector público implica implementar controles para garantizar la legalidad y establecer metodologías que cumplan con las directrices financieras de cada entidad. Estos controles son fundamentales para fortalecer los componentes del sistema administrativo financiero, realizan las direcciones financieras de cada identidad donde se sostenga y contribuya en los componentes del sistema administrativo financiero y proteger los recursos de las instituciones, asegurando que cumplan con sus funciones y contribuyan al desarrollo de proyectos. Es por eso que, según las NCICGE establecen pautas y requisitos legales para la ejecución de gastos y el manejo de fondos, con el objeto de orientar estrategias hacia los objetivos nacionales.

El proteger los recursos y registro de control de cada organización menciona, “El afianzar la eficacia en todas sus funciones al promover y facilitando la correcta

ejecución de sus actividades planificadas para el objetivo que obtiene diversas organizaciones al obtener el logro de sus misiones como gestión organizacional y legalizada” (Mendoza, 2018). A pesar de los controles de seguimiento a las fases del sistema interno público, las distribuciones de reparto de bienes o caudales se ha procedido con la debida verificación al comprobar la regularidad legal y jurídica que promueva la responsabilidad al cumplir estas observaciones de control como proceso orientado al cumplimiento de sus funciones.

Además, el asegurar los requerimientos e información atribuida como proceso de actividades que se hacen cumplir por instituciones se proceden de forma presentada de manera positiva y confiable a sus elaboraciones como medida preventiva de sus denominaciones legales. El aplicar gestiones para evitar riesgos en sus planificaciones, el cual prevengan errores y correcciones a la presentación de sus logros de objetivos llevados a cabo al definir y detectar complicaciones que no beneficien en su verificación como sistema de control público hacia sus ciudadanos.

La Contraloría General del Estado, llevó cabo exámenes especiales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Triunfo, como parte de sus funciones de control, de acuerdo con las Normas Ecuatorianas establecidas. El objetivo de estos exámenes fue planificar y ejecutar acciones con el fin de obtener certeza razonable de que la información y documentación examinadas no presenten errores significativos. Asimismo, se buscó verificar que las operaciones correspondientes se llevaran a cabo de acuerdo con las leyes y regulaciones vigentes, así como las políticas y normas aplicables.

- **NCI 100-03 Responsables del control interno** (Contraloría General del Estado, 2023) “El diseño, establecimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y el personal de la entidad, de acuerdo con sus competencias”.
- **NCI 401-03 Revisión de procesos y operaciones** (Contraloría General del Estado, 2023) “Los niveles directivos, revisarán y evaluarán que la ejecución de los procesos institucionales, se cumplan de conformidad con las disposiciones normativas generales, los reglamentos internos, la planificación

y las políticas institucionales; y, obedezcan a criterios de eficacia, eficiencia, economía y efectividad”.

- **NCI 600-02 Evaluaciones periódicas** (Contraloría General del Estado, 2023)
“La máxima autoridad y las servidoras y servidores que participan en la conducción de las labores de la institución, promoverán y establecerán evaluaciones periódicas de la gestión y el control interno de la entidad, sobre la base de los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual desviación que ponga en riesgo el cumplimiento de los objetivo”.

2.2.2.5 Ordenanzas relacionadas con impuestos, tasas, contribución especial de mejora; y, cartera vencida

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Triunfo, con fecha 24 del mes de diciembre del 2019, expide la “Ordenanza Sustitutiva para el cobro de Créditos Tributarios y No Tributarios mediante Acción Coactiva”.

“**Art. 1.- Del Ámbito.-** El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Triunfo, ejercerá la acción coactiva para la recaudación de obligaciones o créditos tributarios y de cualquier otro concepto que se le adeude”.

“**Art. 3.- De la competencia en la acción coactiva.-** La competencia privativa en la acción coactiva, será ejercida por el Tesorero Municipal, como Juez de Coactivas, en su calidad de servidor recaudador autorizado por la ley para recaudar las obligaciones tributarias y no tributarias”.

“**Art. 18.- Del pago de la obligación.-** Una vez citado el coactivado, con el auto de pago, este podrá cancelar el valor adeudado más los intereses y costas procesales, en cualquier estado del proceso coactivo antes del remate, previa autorización del Juez Especial de Coactivas y la liquidación respectiva”.

CAPÍTULO III: Diseño metodológico

3.1. Tipo y diseño de investigación

En esta investigación, se utilizó una metodología de campo que combinó enfoques cuantitativos y cualitativos. Los datos obtenidos se analizaron de forma numérica mediante diversas herramientas estadísticas. Todo ello se llevó a cabo considerando la situación actual de la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Triunfo.

Con la ayuda de las encuestas se pretende recopilar información necesaria, para poder determinar los problemas relevantes que provoca el elevado monto de la cartera vencida en el GAD Municipal del cantón El Triunfo, y luego nos permita establecer una propuesta favorable a la entidad.

Después de identificar y establecer el problema de investigación, se llevaron a cabo técnicas de investigación para abordarlo. Se diseñó un cuestionario con preguntas dirigidas a los contribuyentes, que incluía opciones de respuesta, con el objetivo de comprender el impacto que tiene la cartera vencida en la planificación de obras o proyectos sociales.

Mediante la realización de entrevistas estructuradas a los funcionarios del GAD Municipal del cantón El Triunfo del área financiera, se pretende demostrar las consecuencias que provoca el no pago de sus obligaciones de dicha cartera; y, se enfocó en determinar los beneficios de contar con un proceso de recaudación flexible en el cantón El Triunfo.

3.2. La población y la muestra

3.2.1. Características de la población

La población se refiere a la totalidad de elementos relevantes que forman parte de un estudio específico.

En este estudio la población considerada está compuesta por los miembros del equipo financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Triunfo y los contribuyentes del catastro de cartera vencida de los predios urbanos y rurales del cantón, puesto que son los involucrados en la problemática establecida.

3.2.2. Delimitación de la población

Como el problema central se basa en la gestión financiera en la recuperación de la cartera vencida del GAD Municipal El Triunfo, 2020-2021, se plantearán las entrevistas a los líderes que conforman las etapas de la gestión como son: Director Financiero, Tesorero, Jefe de Avalúo y Catastro, Jefe de Coactiva y Recaudación.

No obstante, el desafío de abordar la gestión financiera relacionada con la recuperación de la cartera vencida, no recae únicamente en los funcionarios del GAD Municipal del cantón El Triunfo. Existe un significativo número de contribuyentes del cantón, que no cumplen con los pagos de impuestos que les corresponden. Por esta razón, se propone la realización de una encuesta con el fin de identificar los factores que contribuyen a la escasa recaudación de estos impuestos.

El cálculo de la muestra se basará en la población total del catastro de cartera vencida de los predios urbanos y rurales del año 2021. Utilizaremos la fórmula de la muestra de población finita, que es apropiada para este tipo de investigación.

3.2.3. Tipo de muestra

La muestra utilizada en este trabajo de investigación es de naturaleza probabilística, lo que implica el estudio y análisis de grupos específicos dentro de una población en relación con esta situación. Según (Suárez, 2019) el autor afirma que “El requisito más importante para el muestreo probabilístico se centra en que la población tiene que tener las mismas oportunidades de ser seleccionada, es decir, que no haya favoritismo para ninguno de los elementos del conjunto”.

Este tipo de elemento permite que el conjunto de muestra que hemos seleccionado para realizar nuestro trabajo investigativo, tenga la misma posibilidad de ser seleccionada, permitiendo escoger la muestra más representativa acorde a la población en general.

3.2.4. Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra es necesario tener presente el periodo del castrato urbano en el año 2021, para sacar dicha muestra se empleó la fórmula, a continuación:

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

n: tamaño de la muestra

N: Número de población

p: posibilidad de que ocurra un evento, p =0,5

q: posibilidad de que no ocurra un evento, q =0,5

E: error, se considera el 5%; E =0,05

Z: nivel de confianza, que para el 95%, Z = 1,96

Dicho cálculo se lo expone a continuación:

Contribuyentes 2021 - Catastro Cartera Vencida - Predios Urbanos

DATOS

Número de población (N)	3196
Posibilidad de que ocurra un evento (p)	0,5
Posibilidad de que no ocurra un evento (q)	0,5
Margen de error (E)	0,05
Nivel de confianza (Z)	1,96

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

$$n = \frac{3196 \times 0,5 \times 0,5}{\frac{(3196-1) \times 0,05^2}{1,96^2} + 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{799}{\frac{3195 \times 0,0025}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{799}{\frac{7,9875}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{799}{2,0792 + 0,25}$$

$$n = \frac{799}{2,3292}$$

$$n = 343.036$$

$$n = 343$$

Se requiere encuestar a 343 contribuyentes para una población de 3196

3.2.5. Proceso de selección de la muestra

El método de selección de muestra elegido para llevar a cabo este trabajo de investigación, es carácter probabilístico, debido a que permite aplicar el procedimiento de selección sistemática de elementos muestrales.

El muestreo sistemático es un tipo de muestreo probabilístico el cual permite seleccionar de forma aleatoria el primer elemento para realizar la muestra, permitiendo obtener elementos posteriores utilizando intervalos fijos o sistemáticos hasta poder lograr el tamaño deseado en nuestra muestra (Casares, 2019).

Este enfoque de muestreo nos brindó la oportunidad de obtener una muestra confiable y adecuada para el tamaño de la población seleccionada, considerando las necesidades planteadas en relación con la problemática expuesta.

3.3. Los métodos y las técnicas

Los métodos escogidos para esta sección del presente trabajo investigativo son el histórico, lógico, inductivo, deductivo, los cuales se explicarán a continuación:

Método histórico

Basándonos en lo definido por el autor (Riquelme, 2019) se determinó que la razón por la cual se escogió este método investigativo consistió en la relevancia de la búsqueda de información fiable en relación con los valores pendientes de pago.

Este tipo de métodos se lo empleó para determinar la situación que tiene la recaudación de cartera vencida en los años 2020 y 2021, determinando la situación que origina el no cobro de dichos valores.

Método lógico

Sobre lo expuesto por el autor (Gamut & Durán, 2018) "El método lógico se puede emplear para la organización de un proyecto, es decir, establece los planes de ejecución y la distribución de las tareas, así como también de los materiales de ejecución".

La importancia de este método en nuestro trabajo de investigación, es que nos permite organizar de forma eficiente los planes para llegar a cabo una correcta ejecución de la propuesta planteada, en las necesidades de solución a la problemática expuesta.

Método Inductivo

Es un proceso de razonamiento lógico que parte de la observación de hechos o situaciones particulares para llegar a una conclusión general, se recolectan datos específicos y se analizan para identificar patrones, tendencias o regularidades que se aplican a un grupo más amplio.

La importancia de este método radica en conocer las necesidades para poder solucionar la problemática en cuestión acorde a las alternativas de solución, por medio de la propuesta establecida.

Método deductivo

“Este método se conoce como el juicio que procede de casos particulares, promoviéndose hasta cogniciones generales, a través de este método se puede llegar a desarrollar hipótesis, estudios de preceptos científicos y argumentaciones de las necesidades de la problemática” (Valdés Medina, 2019).

Además, hemos considerado las ideas expuestas por (Tigua Moreira & Espinoza Solís, 2013), “quienes afirman que el método deductivo permite establecer la relación entre las variables relevantes en el programa de investigación mediante la observación, la organización y el análisis”. Asimismo, este enfoque nos permite determinar si el comportamiento de las variables fundamentales se ajusta a los resultados obtenidos por las demás variables.

Este tipo de método nos ayudó para aplicar la observación y con ello la organización de datos acorde a la encuesta de la muestra escogida para la solución de la problemática.

3.3.1. Técnicas de investigación

En este estudio de investigación se empleó la metodología de la encuesta como técnica principal, seleccionada debido a su capacidad para recopilar una amplia cantidad de datos necesarios para su posterior tabulación. El autor (Lozada, 2019) define como “Las encuestas se las puede ver como entrevistas dirigido a un gran número de individuos, las cuales son sustentadas por un cuestionario prediseñado, con el fin de poder obtener información adecuada al tema y al problema de investigación”.

Las encuestas están dirigidas a los contribuyentes, la cual está compuesta por siete preguntas enfocadas a la problemática establecida en el trabajo de investigación, con la finalidad de reconocer las situaciones que llevaron a los ciudadanos a tener valores pendientes de pago en el GAD Municipal del cantón El Triunfo, en el periodo 2020- 2021.

La entrevista es una técnica que sirve para la recolección de datos, por medio de una conversación, en un tema definido con objetivo de reunir información acorde a una problemática planteada, permitiendo establecer los patrones que originaron el problema en cuestión (Fuentes, 2019).

La presente entrevista está conformada por cinco preguntas dirigidas a los jefes del área financiera del GAD Municipal del cantón El Triunfo, con la finalidad de poder determinar, las razones que originaron la problemática del presente trabajo de investigación.

3.4 Procesamiento estadístico de la información.

El programa seleccionado para procesar los datos de la encuesta es el SPSS, una herramienta estadística que nos permite tabular los datos de manera eficiente y efectiva. Con este programa podemos realizar un análisis numérico que se ajusta a las respuestas proporcionadas por los usuarios en relación con las preguntas planteadas.

Dicho programa permite realizar una tabulación, acorde a una base de datos previamente ingresado, de una forma rápida y sencilla, así también en obtener gráficos acordes a los datos ingresados, con la finalidad de realizar un análisis estadístico, cuantitativo y con ello determinar la resolución de la problemática haciendo uso también de la contratación de hipótesis si es necesario.

CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados

4.1 Análisis de los resultados

En la sección de análisis e interpretación de resultados, se generarán gráficos basados en la encuesta realizada a 343 contribuyentes de las zonas urbanas, que representan una población de 3196 personas. El objetivo principal es obtener información relevante que nos permita analizar el problema planteado en la investigación, centrándonos en la gestión de cobranzas y la cartera vencida. Para lograr esto, se llevó a cabo una encuesta dirigida a los usuarios de las zonas urbanas con el fin de comprender su perspectiva sobre el aumento de los valores de cartera vencida durante el periodo 2020 - 2021.

Dicha encuesta consta de siete preguntas dirigidas a los contribuyentes del “GAD Municipal del cantón El Triunfo”, además de ellos también se aplicará una entrevista dirigida a los jefes del área financiera con el objetivo de obtener una visión más clara de la problemática expuesta.

Para obtener los resultados de dicha encuesta se empleará la tabulación de datos por medio del programa estadístico SPSS, el cual nos otorgará diagramas de pastel y tablas de frecuencias con la finalidad de entender de una forma gráfica la respuesta de cada uno de los usuarios.

A continuación se presentarán los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada a los contribuyentes residentes en la zona urbana.

4.2 Interpretación de los resultados

Se llevó a cabo una encuesta dirigida a los contribuyentes que presentan deudas registradas en la base de datos de la cartera vencida de los predios urbanos del catón El Triunfo.

1. ¿Es usted informado de los impuestos pendientes de pago que mantiene en el GAD Municipal del Cantón "El Triunfo"?

Tabla 3: Información de los impuestos pendientes de pago

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	190	54.6	55.4	55.4
Válidos No	153	44.0	44.6	100.0
Total	343	98.6	100.0	
Perdidos Sistema	5	1.4		
Total	348	100.0		

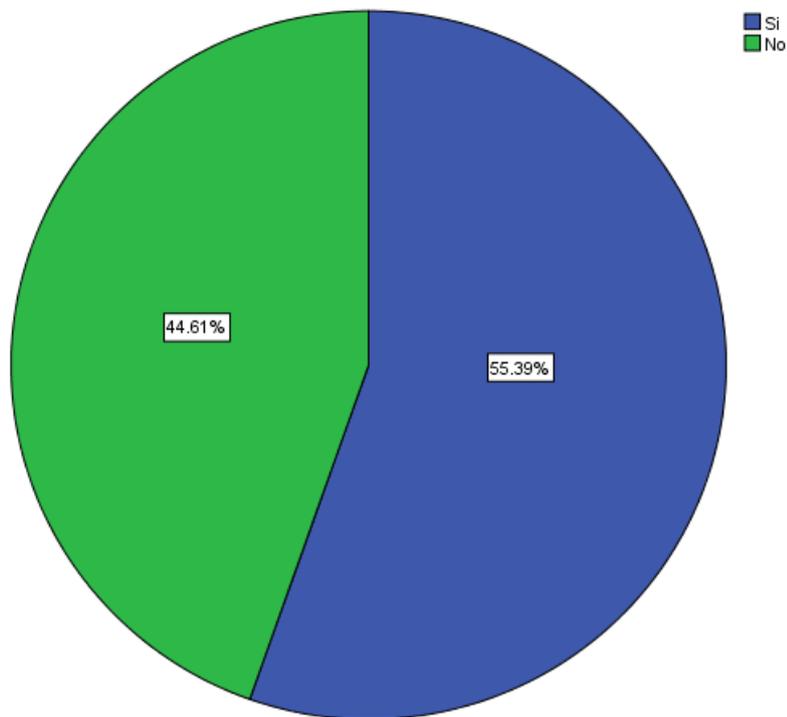


Figura 7: Impuestos pendientes de pago

Elaborado por: El autor (a)

Análisis

En el siguiente diagrama de pastel, se puede apreciar la opinión de los usuarios encuestados respecto a su conocimiento acerca de sus impuestos pendientes de pago. Según los resultados obtenidos, el 55,39% de los encuestados indicaron estar informados sobre dichos pagos, mientras que un 44,61% expresaron no tener conocimiento acerca de los valores a pagar.

Interpretación

La mayoría de los usuarios encuestados establecen que sí conocen o están al tanto que los valores pendientes del pago en lo que se refiere a los impuestos establecidos por parte del GAD Municipal del cantón El Triunfo.

2. ¿Considera usted que el “GAD Municipal del Cantón El Triunfo” tiene un efectivo proceso de cobranza de sus impuestos?

Tabla 4: Efectividad en el proceso de cobranza

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Si	176	50.6	51.3	51.3
No	167	48.0	48.7	100.0
Total	343	98.6	100.0	
Perdidos				
Sistema	5	1.4		
Total	348	100.0		

Elaborado por: El autor (a)

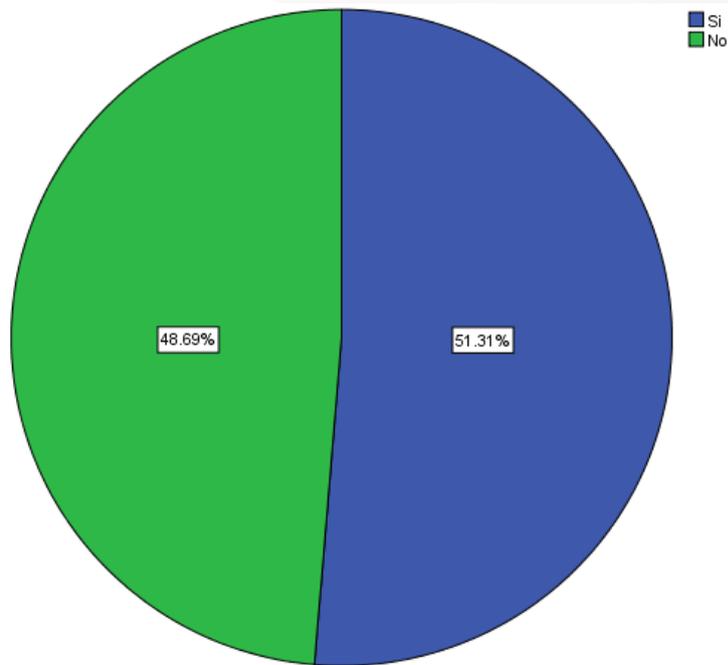


Figura 8: Efectividad en el proceso de cobranza

Elaborado por: El autor (a)

Análisis

Los resultados de la pregunta sobre la efectividad del proceso de cobranza del impuesto por parte del GAD municipal del cantón El Triunfo revelan que el 51,31% de los usuarios encuestados consideran que el proceso es efectivo, mientras que el 48,69% opinan lo contrario.

Interpretación

Al interpretar estos resultados, podemos observar que aunque una mayoría de usuarios percibe que el proceso de cobranza es efectivo, existe un porcentaje significativo que no está de acuerdo. Esto podría implicar que los valores de cartera vencida sean motivo de preocupación y cuestionamiento por parte de algunos usuarios.

3. ¿Cuáles son las causas para que se retrasen en los pagos de los impuestos?

Tabla 5: Causas del retraso del pago de impuestos

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Despreocupación	97	27.9	28.3	28.3
	Falta de dinero	188	54.0	54.8	83.1
	Falta de tiempo	58	16.7	16.9	100.0
	Total	343	98.6	100.0	
Perdidos	Sistema	5	1.4		
Total		348	100.0		

Elaborado por: El autor (a)

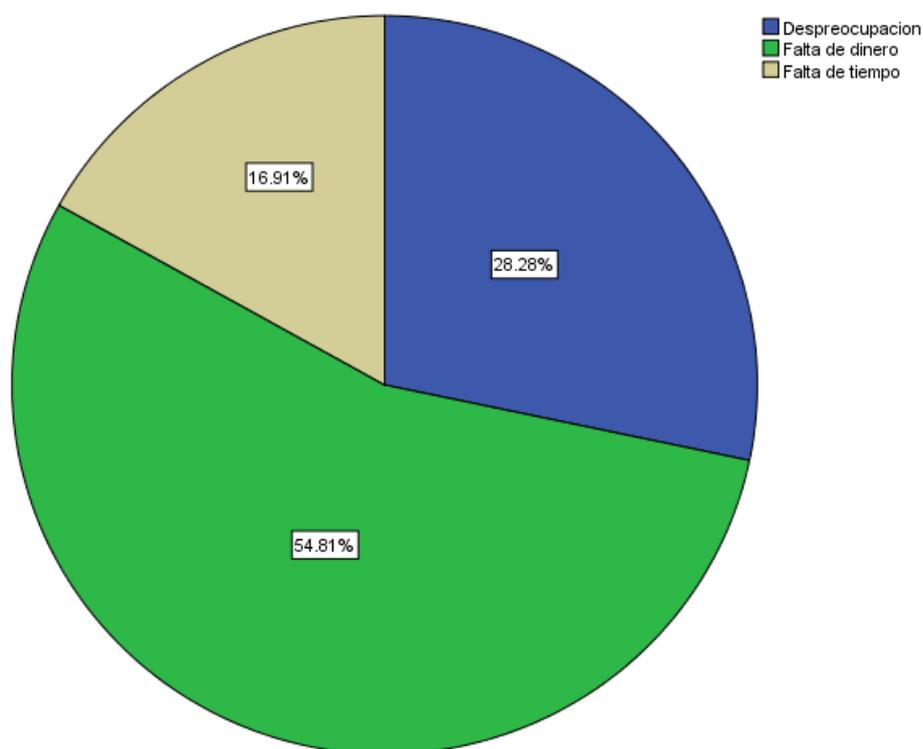


Figura 9: Retraso de pagos – causas

Elaborado por: El autor (a)

Análisis

La gráfica muestra las principales causas del impago de impuesto por parte de los usuarios en las zonas urbanas. Según los datos, el 54,81% de los casos de debe a la falta de dinero, mientras que el 28,28% se atribuye a la despreocupación de los

usuarios. Por otro lado, solo un 16,91% mencionó la falta de tiempo como motivo para no cumplir con sus obligaciones tributarias.

Interpretación

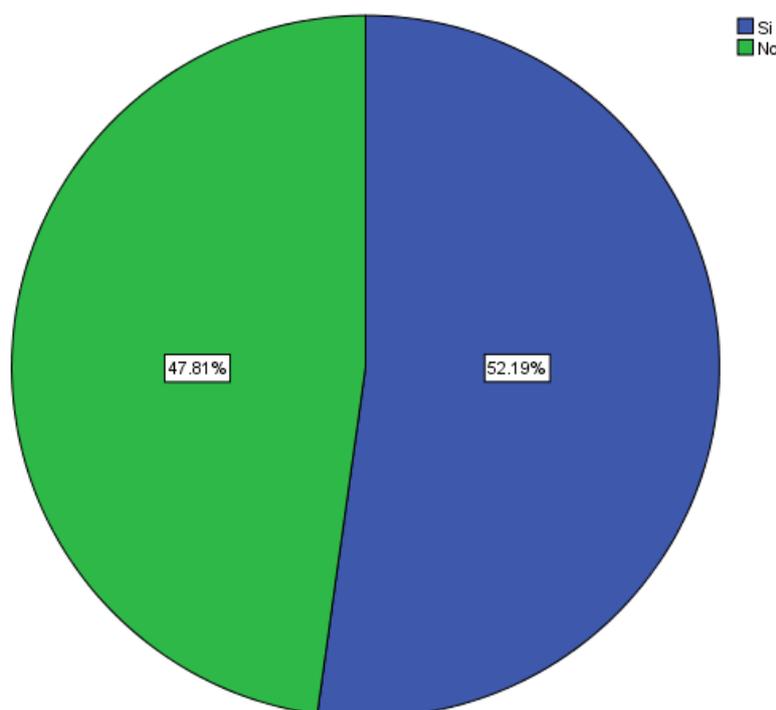
A partir de la representación gráfica, se puede concluir que la falta de pago de impuestos por parte de los usuarios se debe principalmente a la escasez de recursos económicos. En otras palabras, los contribuyentes no disponen de manera constante del capital necesario para realizar los pagos de impuestos de manera oportuna y puntual, lo cual provoca un aumento en los valores de la cartera vencida.

4. ¿Conoce usted los tipos de beneficios que otorga la entidad a los contribuyentes por pagos puntuales de sus impuestos?

Tabla 6: Beneficios por el pago puntual de impuestos

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	179	51.4	52.2	52.2
	No	164	47.1	47.8	100.0
	Total	343	98.6	100.0	
Perdidos	Sistema	5	1.4		
Total		348	100.0		

Elaborado por: El autor (a)



Elaborado por: El autor (a)

Análisis

Con relación a la pregunta que hace alusión a los beneficios proporcionados por la entidad municipal a los contribuyentes que cumplen con el pago de sus impuestos de manera puntual, establece, que el 52,19%, de los usuarios encuestados sí conocen los beneficios por su puntualidad, mientras que un 47,81% expone el desconocer estos tipos de beneficios.

Interpretación

En relación con los resultados presentados en la gráfica, se observa de qué entidad ofrece beneficios por el pago puntual de impuestos, un alto porcentaje de usuarios (47,81%) desconoce esta medida. Por lo que, la entidad debe implementar nuevas estrategias de publicidad con el objetivo de dar a conocer los beneficios a todos sus contribuyentes.

5. ¿Cuál de las siguientes opciones, cree usted que provoca el no cancelar sus impuestos al día?

Tabla 7: Consecuencia al no pago de impuesto

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Retraso de la ejecución de obras públicas	158	45.4	46.1	46.1
Válidos	Contribución Social	100	28.7	29.2	75.2
	Otras	85	24.4	24.8	100.0
	Total	343	98.6	100.0	
Perdidos	Sistema	5	1.4		
	Total	348	100.0		

Elaborado por: El autor (a)

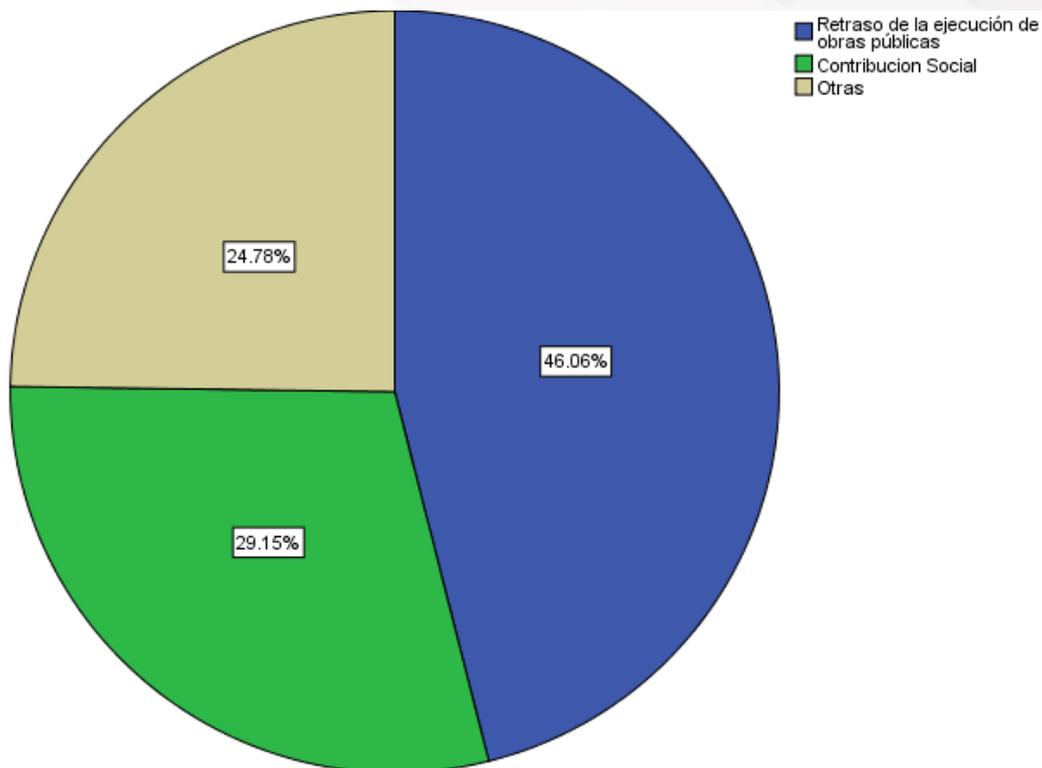


Figura 10: Consecuencia al no pago de impuestos

Elaborado por: El autor (a)

Análisis

En el diagrama de pastel, se puede apreciar que al ser preguntados acerca de las posibles consecuencias de no pagar los impuestos a tiempo, los encuestados dieron las siguientes: El 46,06% de los usuarios señalaron que esto provoca un retraso en la ejecución de obras públicas; un 29,15% de los contribuyentes expresaron que esto genera una falta en la contribución social; y, por su parte, el 24,78% de los encuestados mencionaron que ocasiona otras situaciones de riesgo social.

Interpretación

En la gráfica, podemos interpretar, qué el mayor problema que provoca no cancelar los impuestos es la demora en la realización de proyectos de infraestructura pública, que generan problemas en forma general a contribuyentes del cantón El Triunfo.

6. ¿Cuándo usted cancela sus impuestos vencidos le adicionan algún recargo?

Tabla 8: Cancelación de impuestos vencidos- Recargos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	197	56.6	57.4
	No	146	42.0	100.0
	Total	343	98.6	100.0
Perdidos	Sistema	5	1.4	
Total		348	100.0	

Elaborado por: El autor (a)

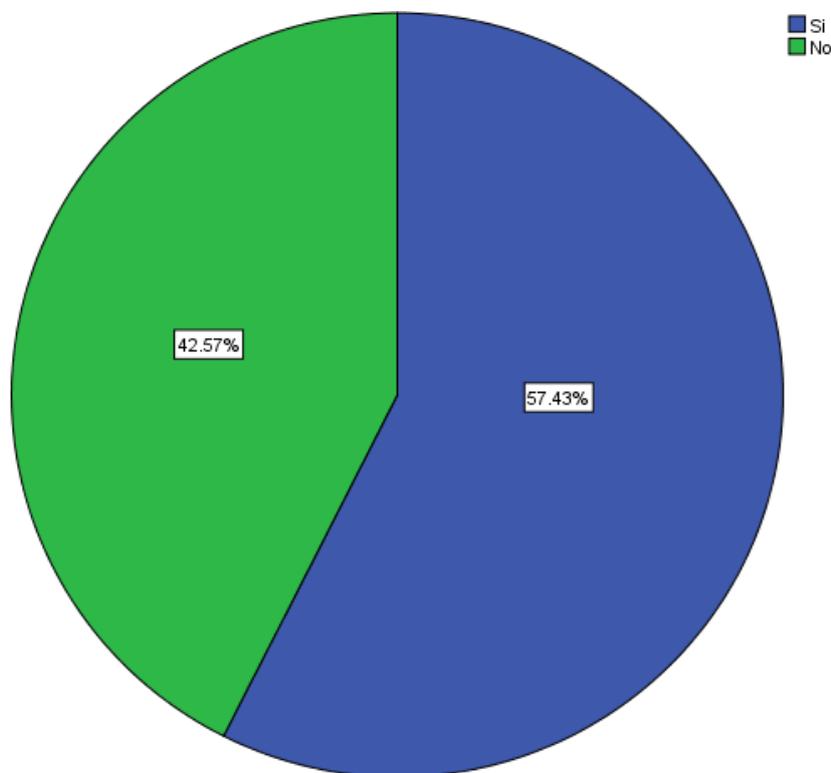


Figura 11: Recargo por cancelación de valores pendiente

Elaborado por: El autor (a)

Análisis

Podemos decir que el 57,43% de los usuarios encuestados de la zona urbana, establecen de que sí le agregan un recargo adicional por sus pagos pendientes sobre los impuestos, mientras que un 42,57%, establece de que no tienen ningún tipo de sobrecargo en lo que se refiere a sus pagos pendientes.

Interpretación

La gráfica muestra una discrepancia entre los contribuyentes encuestados con respecto al cobro de recargos por pagos pendientes. La mayoría de los encuestados, con un porcentaje del 57,43%, afirmó que no aplican recargos, mientras que un 42,57% indicó lo contrario. Esta divergencia sugiere la necesidad de realizar un análisis más exhaustivo sobre el tema de los pagos pendientes en la cartera vencida del GAD municipal. Se recomienda investigar y abordar de manera adecuada esta información para aclarar todo lo relacionado con los recargos de pagos pendientes.

7. ¿Ha recibido usted una notificación persuasiva, llamada telefónica, mensajes de texto o aviso por redes sociales, por no cancelar a tiempo los impuestos?

Tabla 9: Notificación por el no pago de los impuestos

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	148	42.5	43.1	43.1
	No	195	56.0	56.9	100.0
	Total	343	98.6	100.0	
Perdidos	Sistema	5	1.4		
Total		348	100.0		

Elaborado por: El autor (a)

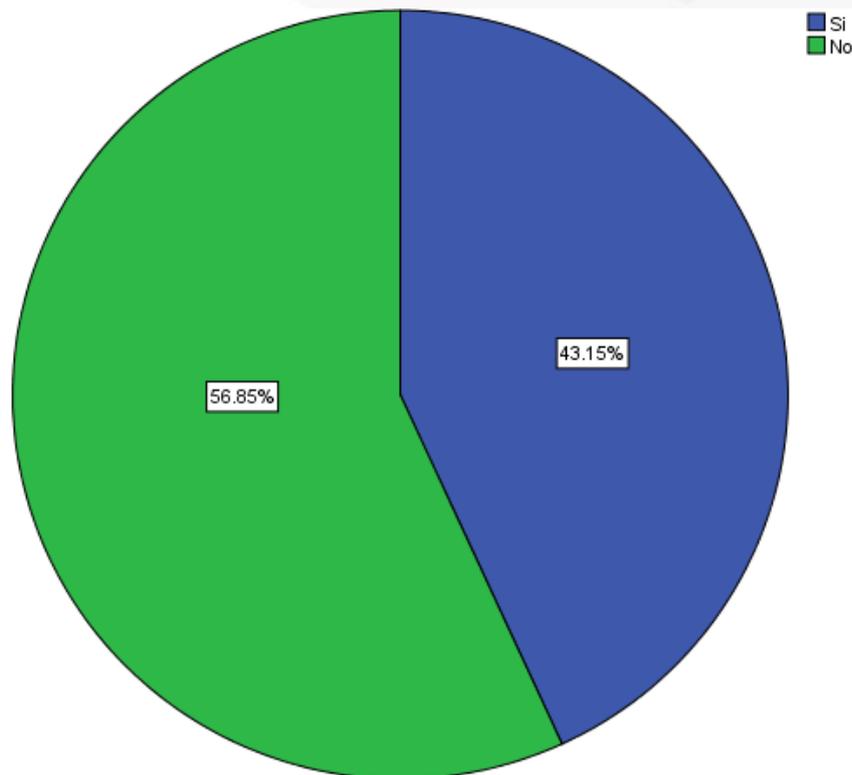


Figura 12: Notificación a los usuarios por el no pago de los impuestos
Elaborado por: El autor (a)

Análisis

En el gráfico podemos notar que los contribuyentes encuestados, establecieron que el 56.85% de las personas encuestadas, no han recibido llamadas notificándolos de sus valores pendientes de pago, mientras que un 43,15% establecen que si han recibido algún tipo de notificación, por sus valores pendientes a pagar.

Interpretación

La interpretación sugiere que no se cuenta con un sistema eficiente de notificación de cobros para sus contribuyentes, lo cual dificulta la comunicación constante cuando hay retrasos en los pagos. Esto tiene un impacto negativo en el aumento de la cantidad de dudas pendientes en la entidad.

Análisis de las entrevistas.

Una vez realizado el análisis de las encuestas dirigidas a los contribuyentes de las zonas urbanas, es necesario el análisis a cada una de las respuestas otorgadas por los jefes del área financiera del GAD Municipal del cantón El Triunfo, quienes son:

Directora Financiera – Ing. Martha Olivo, Jefe de Contabilidad – Ing. Hugo Avendaño, Jefe de Rentas – Eco. Margarita Anchundia, - Jefe de Avalúo y Catastro – Arq. Wilfrido González; y, Tesorero – Sr. Aníbal Freire.

Con la finalidad de tener el punto de vista de cada uno de los funcionarios, dicho análisis se expone a continuación:

1- ¿Desde su experiencia, cuáles son los efectos que genera tener un elevado monto de cartera vencida?

De acuerdo a las respuestas de la entrevista con respecto a esta pregunta, se puede decir que los cinco funcionarios coinciden en que existen muchos efectos que generan el elevado monto de cartera vencida, como la falta de análisis de la antigüedad de los saldos, una inadecuada depuración de la cartera vencida, una ineficaz recaudación. Esto lo que conlleva a reducir los ingresos de la entidad, por lo tanto, afecta de manera directa la liquidez y rentabilidad

También se expone que el efecto más relevante se ve reflejado en la falta de recursos económicos para la ejecución de obras, y para cumplir lo establecido presupuestariamente.

2. ¿Considera usted que los métodos de cobranza que aplica la entidad en relación a los valores pendiente de pago, son óptimos para reducir el nivel de cartera vencida?

Según las respuestas de las entrevistas a los funcionarios, los métodos que se aplican no son los adecuados para recuperar los pagos pendientes en la cartera vencida, teniendo solo como mecanismo de cobro la cancelación en las ventanillas de recaudación. Y dentro de esta institución el método más utilizado es la notificación por escrito y no lo consideran óptimo para la recuperación de la cartera vencida.

3. ¿Cuáles son los efectos que produce la falta de la actualización de catastro en la recuperación de la cartera vencida?

De acuerdo a las respuestas obtenidas, se destaca que la falta de actualización de catastro conduce a una desintegración de la imagen de la entidad, por los retrasos que genera tanto en los sistemas administrativos como en la preparación o capacitación del personal. Y que mantener los registros del catastro actualizado ayuda que los datos de la cartera vencida sean confiables, sin embargo, no contribuye a la recuperación de la cartera vencida.

4. ¿Cree usted que ejecutar el proceso de coactivo ayuda a la recaudación de la cartera vencida?

Según análisis de las respuestas se puede establecer que ejecutar un proceso coactivo, sería la mejor manera de recaudar montos de morosidad elevada, cabe recalcar que es esta entidad no se ha realizado nunca este proceso, aun teniendo una ordenanza vigente, se lo describe como un proceso lento por las formalidades legales que se deben cumplir.

5. ¿Informa a los usuarios sobre los tipos de beneficios que otorga la entidad a los contribuyentes por pagos puntuales?

Los usuarios reciben información sobre los beneficios a través de plataformas digitales y la prensa local, de acuerdo con lo establecido por la ley. Esto les permite estar al tanto de los beneficios que la institución otorga a aquellos contribuyentes que realizan sus pagos puntualmente. Uno de estos beneficios es una reducción progresiva en la tasa de interés, del 10% al 1% desde la primera quincena de enero hasta la segunda quincena de junio, respectivamente. El propósito de esta medida es incentivar el pago oportuno impuesto.

Análisis de la cartera vencida

La cartera vencida del GAD Municipal del cantón El Triunfo, hasta el año 2021 asciende a un total de USD \$ 6'722,596.65, que corresponde a:

Tabla 10: Valores detallados de la cartera vencida

Impuestos a los Predios Urbanos	754,703.87
Impuestos a los Predios Rurales	1'926,272.88
Tasas y Contribuciones	4'041,619.90

Elaborado por: El autor (a)

A pesar de que el valor de la cartera vencida por parte del GAD Municipal del cantón El Triunfo, es de USD 6'722,596.65, la recuperación de valores, se centrará netamente en los predios urbanos y rurales.

Tabla 11: Denominación en base al tipo de impuesto

DENOMINACION	TOTAL CARTERA VENCIDA HASTA 2021	PORCENTAJE
IMPUESTOS		
Impuestos a los Predios Urbanos	754.703,87	11,23%
Impuestos a los Predios Rurales	1.926.272,88	28,65%
TOTAL DE IMPUESTOS	2.680.976,75	39,88%
TASAS Y CONTRIBUCIONES		
Agua Potable	2.128.739,40	31,67%
Alcantarillado	851.949,23	12,67%
Venta de Medidores	6.658,67	0,10%
Del sector privado no financiero	28.691,15	0,43%
Cuentas años anteriores	851.744,31	12,67%
CEM Alcantarillado sanitario	81.652,08	1,21%
CEM Aceras y Bordillos	24.873,41	0,37%
CEM Regeneración Urbana	33.965,43	0,51%
CEM Sistema de Agua Potable		0,39%

CEM Muro de gavión	25.963,68	0,11%
	7.382,54	
TOTAL TASAS Y CONTRIBUCIONES	4.041.619,90	60,12%
TOTAL CARTERA VENCIDA	6.722.596,65	100%

Elaborado por: El autor (a)

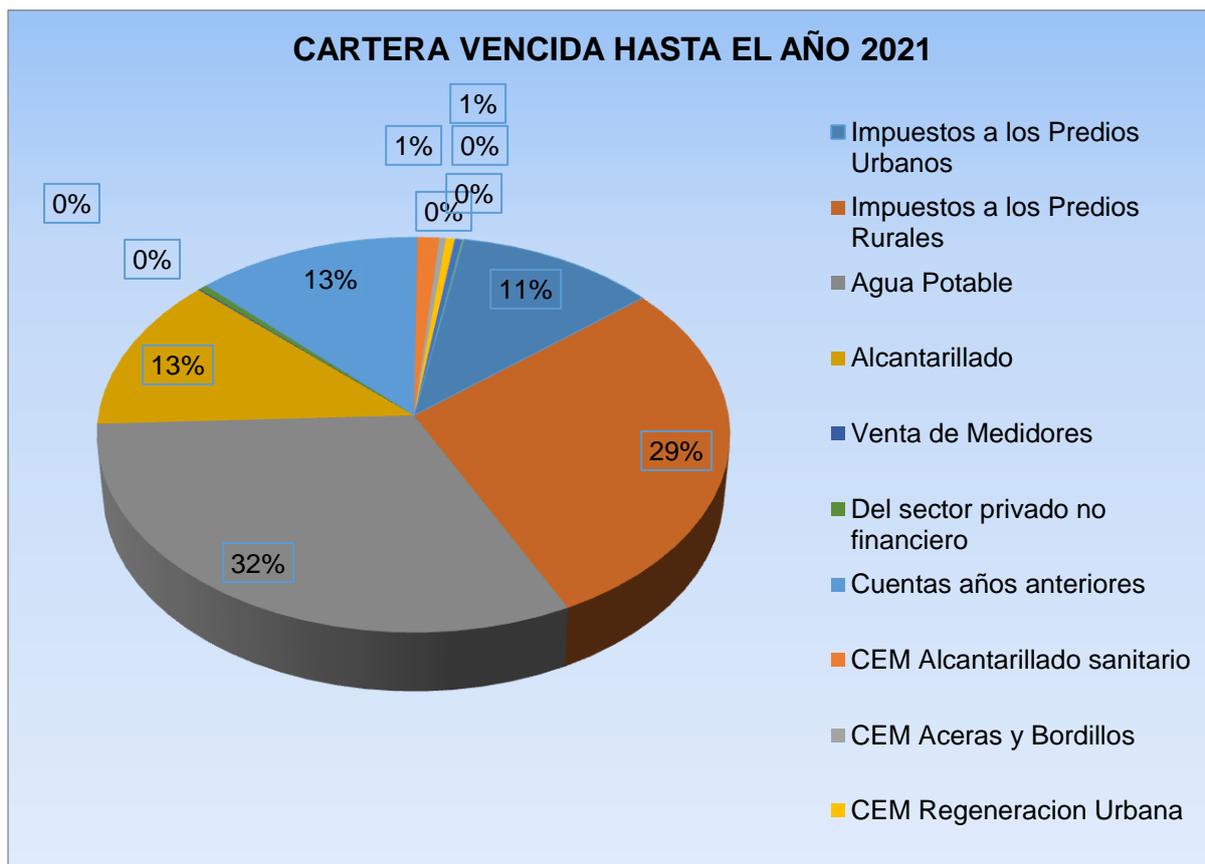


Figura 13: Cartera vencida hasta el año 2021

Elaborado por: El autor (a)

- Los valores pendientes de pago de predios urbanos es de USD 754,703.87
- Los valores pendientes de pago de predios rurales son de 1'926,272.88

Teniendo como valor de recuperación de la cartera vencida con base a estos dos tipos de predios un valor total de USD 2'680,976.75, el cual se pretende recuperar en su totalidad.

Para hacer una propuesta de recuperación de cartera es necesario tener en cuenta algunos factores importantes como la edad de la deuda, la naturaleza de la deuda, la capacidad de pago del deudor, la tasa de interés y la probabilidad de recuperación.

Sin embargo, como referencia podemos utilizar una estrategia de recuperación que involucre ofrecer acuerdos de pago establecidos con los deudores para recuperar el valor total de las obligaciones.

Por ejemplo, podríamos ofrecer un acuerdo de pago que permita al deudor pagar el 50% del valor de la deuda en un plazo de 6 meses, con la condición de que pague puntualmente todas las cuotas. Si el deudor cumple con los pagos, el 50% restante se puede prorratear en un plazo de 6 meses adicionales.

Si acepta esta estrategia de recuperación, el cálculo para la propuesta sería la siguiente:

Valor acumulado de cartera vencida por predios urbanos al año 2021 es de USD 754,703.87

Valor acumulado de cartera vencida por predios rurales al año 2021 es de USD 1'926,272.88

Tabla 12: Descripción del proceso de recaudación

DENOMINACION	CARTERA VENCIDA ACUMULADA AL AÑO 2021	ENERO Primera cuota	FEBRERO Segunda cuota	MARZO Tercera cuota	ABRIL Cuarta cuota	MAYO Quinta cuota	JUNIO Sexta cuota	TOTAL RECUADADO 6 MESES
INGRESOS CORRIENT	2.680.976,75	223.414,73	223.414,73	223.414,73	223.414,73	223.414,73	223.414,73	1.340.488,38
IMPUESTOS	2.680.976,75	223.414,73	223.414,73	223.414,73	223.414,73	223.414,73	223.414,73	1.340.488,38
SOBRE LA PROPIEDA	2.680.976,75	223.414,73	223.414,73	223.414,73	223.414,73	223.414,73	223.414,73	1.340.488,38
PREDIOS URBANOS	754.703,87	62.891,99	62.891,99	62.891,99	62.891,99	62.891,99	62.891,99	377.351,94
PREDIOS RURALES	1.926.272,88	160522,74	160522,74	160522,74	160522,74	160522,74	160522,74	963.136,44

Elaborado por: El autor(a)

Si el deudor paga puntualmente todas las cuotas durante los primeros 6 meses, se recuperarían el valor del 50% de acuerdo de pago y con eso podríamos establecer que el 50% restante se prorrateara en un plazo adicional de los 6 meses sin intereses.

Es importante tener en cuenta que es solo una estimación y que el resultado final puede variar significativamente, dependiendo de las condiciones específicas de las deudas y la estrategia de recuperación.

Conclusiones del problema

- Se puede identificar deficiencias en el proceso de cobranza. Estas deficiencias se deben a la falta de una adecuada ejecución de ciertos procedimientos, que dan lugar a un escaso flujo de efectivo para la entidad. Como consecuencia, se observa un incremento en los valores pendientes de cobro en la cartera vencida.
- Se llevó a cabo un análisis que consideró el presupuesto establecido y los indicadores utilizados para medir la eficiencia en la recaudación de impuestos. Se pudo concluir que el alto nivel de cartera vencida tiene un impacto significativo en el presupuesto en el año 2020 - 2021, lo que provoca un retraso directo en la ejecución de obras planificadas.
- No cuenta con un modelo eficaz de gestión de cobranza, se puede afirmar que los procedimientos actuales de recuperación que se llevan a cabo en la entidad, no logran disminuir de forma significativa los montos expuestos en la cantera vencida.

Recomendaciones del problema

- Es imprescindible implementar mejoras en los procedimientos que se están ejecutando en esta entidad. Esto incluye notificación a los contribuyentes sobre sus deudas pendientes a través de métodos como notificaciones escritas, llamadas telefónicas, o mensajes de texto, informándoles sobre su incumplimiento en el pago de sus obligaciones.
- Implementar estrategias de recuperación como la suscripción de acuerdos de pago, incentivos como sorteos a favor de los contribuyentes por el pronto pago de sus impuestos.
- Establecer un sistema de seguimiento y monitoreo de los procesos de la recuperación de la cartera vencida, con el objetivo de identificar oportunidades de mejoras o de ajustar las estrategias según sean necesarios.

- Realizar el proceso coactivo para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y administrativas; y, poder proteger el interés público en la recaudación de los recursos a favor de la ciudadanía del cantón El Triunfo.

CAPÍTULO V: PROPUESTA

5.1. Tema

Modelo de gestión de procesos para la disminución de la cartera vencida, en el Gobierno Descentralizado Municipal del cantón El Triunfo.

5.2. Fundamentación

Los fundamentos principales para la realización de esta propuesta, es el de reducir los valores pendientes de cobro de la cartera vencida del GAD Municipal del cantón El Triunfo, con la finalidad de ofrecerle a la administración de esta entidad los recursos económicos para la aplicación de proyectos municipales en beneficio de la ciudadanía del cantón.

Las palabras fundamentales que respaldan el avance de la propuesta son las siguientes:

Gestión de cobranzas: Se puede ver como un servicio permite otorgar el mantenimiento de los deudores, para un proceso estratégico con la finalidad de poder fomentar una mentalidad de cumplimiento de pagos en los usuarios.

La gestión de cobranza, es una parte integral en la recaudación de valores institucionales para la realización de sus proyectos municipales, respetando las políticas internas y externas, con la finalidad de desarrollar sus actividades de manera eficiente y acorde a los procesos de recaudación, establecida dentro de la institución.

Políticas de cobranzas: Se debe establecer una forma de cobro flexible para las necesidades y posibilidades de los contribuyentes, que permita obtener unos resultados positivos en la recaudación de valores de impuesto municipales, estas acciones reducirán de manera relevante los valores pendientes de cobro en cuanto a la cartera vencida. Una política de cobro flexible se determina por las actividades que desarrolla la entidad, basándose en la prestación de sus servicios brindados a los usuarios.

Riesgo de la gestión de cobranza: Identifica las posibles acciones negativas que pueden ocurrir en el proceso de cobro, sin importar la situación que las origine. Uno de los riesgos se debe a la falta de aceptación por parte de los usuarios hacia las políticas de cobro implementadas por el GAD Municipal, lo que dificulta el logro de su principal objetivo: la reducción de los valores en la cartera vencida.

Tácticas para mejorar la gestión de cobranza: Este tipo de técnicas se utiliza con la finalidad de poder mejorar la gestión presupuestaria dentro de la entidad, debido a que una de sus funciones principales es la recuperación de pagos pendientes por los usuarios.

El objetivo central de estas técnicas es el de mejorar la gestión de cobro de los impuestos, otorgando a los usuarios beneficios como: descuentos, convenios de pagos, etc.

5.3. Justificación

La justificación de esta propuesta se basa en la necesidad de evaluar la eficiencia y eficacia de los procedimientos utilizados para controlar y recuperar la cartera vencida. La recuperación de estos recursos impide su utilización en las actividades institucionales. Para lograr los objetivos de esta investigación, es fundamental brindar capacitación al personal del área financiera involucrado en la gestión de la cartera vencida, así como concienciar a los usuarios sobre la importancia de cumplir con los pagos pendientes.

Los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los contribuyentes revelaron una falta de eficacia en el proceso de cobranza, lo cual se refleja en el alto nivel de cartera vencida del GAD Municipal del cantón El Triunfo. Esto demuestra que la entidad no lleva a cabo un seguimiento adecuado de la recaudación, ni implementa una difusión eficiente, ni gestiones pertinentes para recuperar la cartera vencida.

También demostraron las causas por el cual los contribuyentes, no cumplen de forma puntual con sus pagos de impuestos y esto se da debido a la falta de recursos económicos, para hacerle frente a sus obligaciones. Según datos obtenidos en las entrevistas, los jefes del área financiera coinciden en que la entidad no tiene un óptimo proceso en la recuperación de la cartera vencida, que permita un debido reporte de gestión, generando resultados positivos a favor de la entidad municipal.

Según análisis realizado se identificó que hay un total aproximado de USD 6'722,596.65 en cartera vencida que aún están pendientes de cobro. Tanto los valores urbanos como los rurales son fundamentales para la recuperación de este trabajo investigativo. Para abordar esta situación, se ha desarrollado una propuesta que ofrece diversos beneficios a los usuarios que efectúen sus pagos de impuestos de manera puntual. El objetivo principal es recaudar de manera completa y rápida los valores pendientes.

5.4. Objetivos

5.4.1. Objetivo General

Implementar un modelo de gestión que permita la reducción de la cartera vencida en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Triunfo.

5.4.2. Objetivos Específicos

- Establecer los lineamientos internos del GAD Municipal que sirva como herramienta, con la finalidad de reducir los valores de cartera vencida.
- Aplicar los procedimientos de control en la gestión de cobranza y delegaciones con relación a las funciones para los departamentos del área financiera del GAD Municipal, con el objetivo de poder cumplir con la recaudación de los impuestos municipales.

5.5. Ubicación

Se llevará a cabo en el cantón El Triunfo, específicamente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Triunfo, que se encuentra ubicado en la provincia del Guayas, cantón El Triunfo, Av. Miguel Andrade y Assad Bucaram.

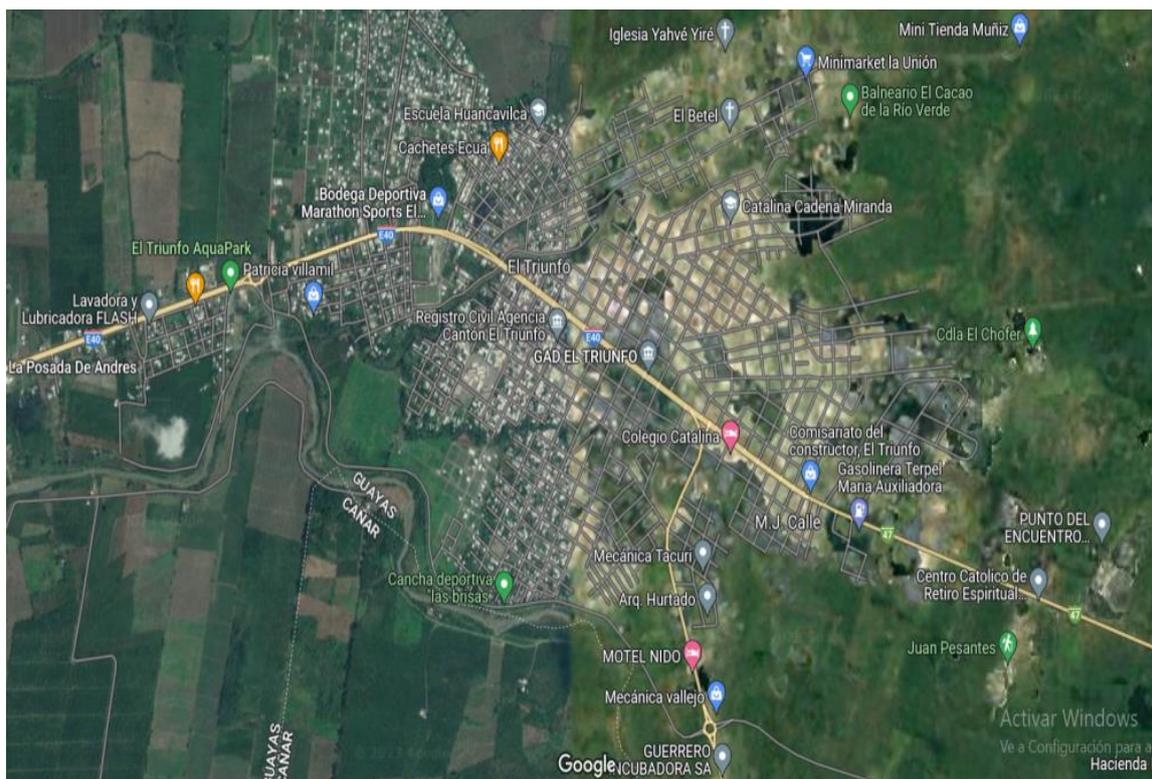


Figura 14: Ubicación del GAD Municipal- El Triunfo
Elaborado por: El autor(a)

5.6. Factibilidad

En este trabajo investigativo tenemos que la aplicación de la propuesta es factible a nivel municipal, ya que los datos fueron proporcionados y corroborados de manera eficaz, y gracias a esta propuesta el GAD Municipal del cantón El Triunfo, podrá realizar las gestiones pertinentes para la recuperación de la cartera vencida.

Es de competencia del área financiera el análisis e implementación de nuevas estrategias para la debida gestión financiera en la recuperación de la cartera vencida.

Factibilidad Administrativa: Es factible, porque al momento del levantamiento de la información los datos fueron proporcionados de carácter formal.

Factibilidad Legal: Es factible, ya que no hay impedimento jurídico para evitar su ejecución, al contrario, hay normativas que permiten la realización de procesos que permitan la recuperación de la cartera vencida.

Factibilidad Presupuestaria: Es factible, porque se cuenta con los recursos necesarios para la implementación de procesos para la recuperación de la cartera vencida.

Factibilidad Técnica: Es factible, porque el GAD Municipal del cantón El Triunfo, podrá realizar sus gestiones para recuperar la cartera vencida.

5.7. Descripción de la propuesta.

Los objetivos planteados en la propuesta requieren de un amplio análisis y medición, para poder colaborar y desarrollar su eficiente cumplimiento, basándonos en los modelos de gestión de procesos que permita la disminución de cartera vencida dentro del GAD Municipal del cantón El Triunfo, así como también las condiciones que originaron los valores pendientes de pago de la cartera vencida.

Debido a la compleja situación que se atraviesa, es primordial dar una clasificación de este tipo de caso, ya que en muchas ocasiones los usuarios pueden tener varios impuestos a su nombre, por lo cual en esta propuesta se busca *“Implementar un modelo de gestión que permita, la reducción de la cartera vencida en el Gobierno Descentralizado Municipal del cantón “El Triunfo”,* teniendo importancia el desarrollo de la misma debido a que establece tanto a beneficiarios directos e indirectos en su ejecución.

5.7.1. Actividades

Las actividades que se emplearán para la ejecución de la presente propuesta estarán divididas en tres fases, las cuales son las siguientes:

- **Fase I:** Diseño de un flujograma de los procesos para facilitar la gestión de cobros.
- **Fase II:** Definir los lineamientos de cobro para reducir la cartera vencida.
- **Fase III:** Diseño de un manual de funciones para los funcionarios del área financiera.

FASE I

**DISEÑO DE UN FLUJOGRAMA DE LOS PROCESOS PARA FACILITAR
LA GESTIÓN DE COBROS**

Flujograma de Procesos

- **Objetivo del flujograma de procesos**

Nos permite facilitar el conocimiento y manejo de los procesos de cobranza del GAD Municipal del cantón El Triunfo.

- **Identificación de los funcionarios que harán uso del manual de procesos**

Está dirigido al personal del área financiera, que es la encargada de gestionar los procesos de cobro para la recuperación de la cartera vencida.

Análisis de la Cartera Vencida

La Dirección Financiera desempeña un papel fundamental en el cumplimiento del reglamento orgánico funcional. Su tarea consiste en verificar, liquidar y administrar de manera adecuada la recaudación, aplicando los reglamentos pertinentes. Además, en caso de ser necesario, tiene la responsabilidad de aplicar la jurisdicción de coactiva para la recuperación de impuestos municipales. En este sentido, el encargado de coactiva tiene la tarea de analizar de forma completa las cuotas pendientes de pago, con el objetivo de coordinar la ejecución utilizando las alternativas disponibles a través del proceso coactivo, el propósito es recaudar los valores pendientes de los impuestos de manera efectiva.

Extracto de Contribuyentes

El Tesorero Municipal encargado del área de Coactiva, se encargará de extraer los contribuyentes que están en situación de morosidad, especificando los montos más relevantes, ya que son los que contribuyen al alto índice de la cartera vencida.

A continuación detallaremos los contribuyentes más relevantes que adeudan los impuestos municipales y que se encuentran en el catastro de la cartera vencida de predios año 2021.

Tabla 13: Contribuyentes en estado de mora

CONTRIBUYENTES EN MORA				
Año Emisión	Clave Catastral	Nombres	Dirección	Impuesto Predial
2021	53000149	Gutierrez Acosta Ezequiel	La Gloria	2.008,13
2021	53000508	TOVOLPEN S.A.	Vía a Bucay	3.319,16
2021	53000510	SAN ADOLFO S.A.	HDA.San Adolfo	9.969,75
2021	53000515	Ordoñez Solorzano Teresa	La Joya	2.292,68
2021	53000774	Berru Berru Rodrigo	El Eden	1.201,41
2021	53000835	Medina Nestor	Primero de Mayo	1.109,85
2021	53000950	Lucero Astydillo Rafael	Finca Zaracay	1.115,10
2021	53001255	Benedetti Javier	PAE 2	1.575,00
2021	53001256	Productos Agricola Ecuatoriano	PAE	1.782,80
2021	53001272	BROXEL S.A.	El Vainillo	8.410,19
2021	53001333	Plaza Aray Carlos Luis	San Jorge	1.918,35
2021	53001395	Orellana Quinde Julio Cesar	Predio María	3.305,40
2021	53001522	Saavedra Flores Clara	San Javier	1.555,68
2021	53001529	Davila Calderon Carlos	El Vainillo	7.182,00
2021	53001621	Quintana Merelo Rosa	s/n	1.033,62
2021	53001647	Guzman Soliz Filiberto	Santa Isabel	1.729,56
2021	53001805	Sarmiento Heredia Carlos	El achiote	1.302,00
2021	53001839	Rezabala Loyola Johnny	El Piedrero	1.155,00
2021	53002829	Importadora Andrade	San Joaquin	4.337,87
2021	53006033	Bermeo Guaman Segundo	El Pidrero	1.006,22
			TOTAL	57.309,77

Elaborado por: El autor(a)

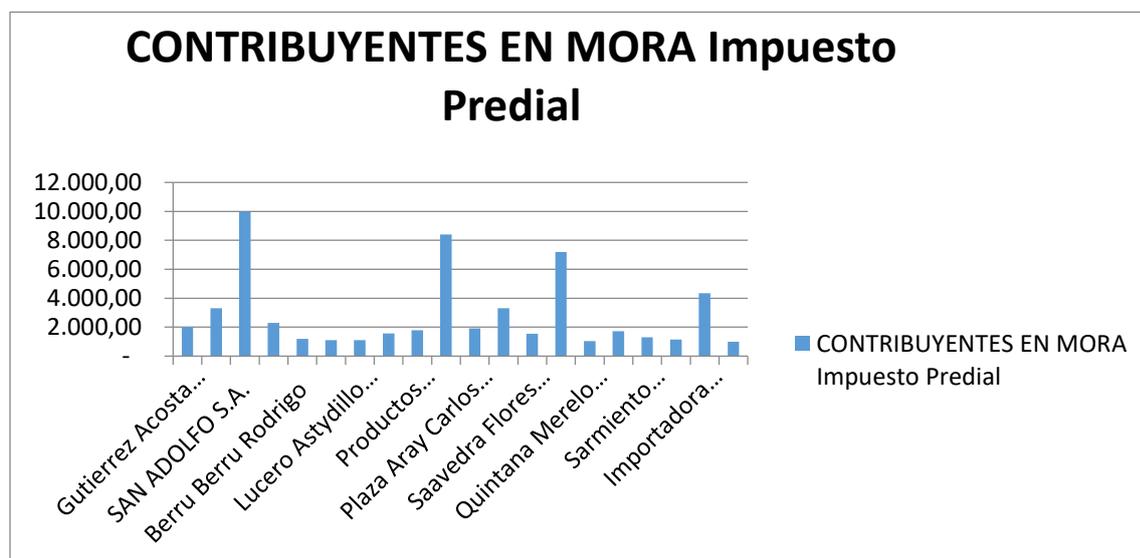


Figura 15: Contribuyentes en mora
Elaborado por: El autor(a)

Proceso de Cobranza Persuasivo

El Tesorero Municipal o Juez Especial de Coactivas, una vez identificado los contribuyentes más relevantes, se encargará de aplicar el proceso de Cobranza Persuasivo, donde se informará que están atrasados en sus pagos, desglosando los montos más importantes, ya que son los responsables del elevado porcentaje de deudas impagas, por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto o por redes sociales.

Emisión de Títulos de Crédito

Al ser aplicado el proceso de cobranza persuasiva, y no tener respuesta favorable por parte de los contribuyentes, para acercarse a cancelar sus valores pendientes de pago, la Dirección Financiera procederá a la emisión de los títulos de crédito.

 GOBIERNO MUNICIPAL AUTONOMO DEL CANTON EL TRIUNFO IMPUESTOS SOBRE LA PROPIEDAD DEPARTAMENTO FINANCIERO RUC: 096000650001					
Nombres: GUTIERREZ ACOSTA ECZEQUIEL			Dirección: El Triunfo		
Cedula: 0302524111					
DETALLE					
Años	Imp.Predial Rustic	Imp.Predial Urba	Total		valor
2015	70,65		70,65	Subtotal	1261,75
2016	70,65	12,5	83,15	Descuento	-
2017	74,12	99,65	173,77		
2018	74,12	99,66	173,78		
2019	75,86	100,26	176,12		
2020	75,86	100,26	176,12		
2021	78,85	125,23	204,08		
2022	78,85	125,23	204,08	Recargo - Interes	-
Total	598,96	662,79	1261,75	Total Cobro	1261,75
 Directora Financiera		 Jefe de Renta		 Tesorero	

Figura 16: Emisión del título de crédito
Elaborado por: El autor(a)

Emisión de la Notificación

El Tesorero Municipal / Juez de Coactiva, al recibir los títulos de crédito emitidos por la Dirección Financiera, procederá a la emisión de la notificación, donde se informará al contribuyente de la deuda que mantiene en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Triunfo, y el plazo fijado para su cancelación, anexando el título de crédito emitido.



REPÚBLICA DEL ECUADOR

GOBIERNO AUTONÓMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN EL TRIUNFO
DIRECCIÓN FINANCIERA

NOTIFICACIÓN

Señor (a): GUTIERREZ ACOSTA ECZEQUIEL

Cédula de ciudadanía: 0302524111

Domicilio: Cdla. Río Verde

De conformidad con la disposición legal contemplada en el artículo 151 del Código Tributario y 350 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.- Notifico a usted, que adeuda al GAD Municipal del cantón El Triunfo, la suma de **NOVECIENTOS CUARENTA Y CUATRO CON 53/100 (USD \$944.53)**, calculados hasta la presente fecha, más los intereses que se generan a la fecha de pago de la obligación, por concepto de **IMPUESTOS PREDIALES**, de los años 2020 y 2021, con título crédito # 0006, la que se servirá pagar en las ventanillas de Recaudación del GAD Municipal del cantón El Triunfo, en el plazo de **OCHO DÍAS**, a partir de la notificación con la presente.

En caso de que no se efectuará el pago en el plazo indicado, se procederá de inmediato al proceso coactivo”.

Sr. Aníbal Freire Burgos
TESORERO MUNICIPAL

Entrega de Notificación y Título de Crédito

La funcionaria pública, Abogada Fanny Torres Miranda, en función de Comisaria Municipal, será la encargada de entregar al contribuyente su respectiva notificación y título de crédito, firmada por la Directora Financiera y el Tesorero Municipal/ Juez de Coactiva.

Recepción de Notificación y Título de Crédito

El usuario notificado tiene la obligación de acercarse a los departamentos del área financiera, como la sección de Coactiva, donde lo informarán de la deuda y del convenio de pago, que el GAD Municipal tiene establecido como beneficio para saldar los valores en mora, caso contrario se tomarán las debidas acciones legales.

Emisión de Estado de Cuenta

Una vez que el contribuyente ha sido notificado y desea establecer un acuerdo de pago, se le proporcionará un estado de cuenta detallado que incluye los montos pendientes junto con los recargos por intereses y multas correspondientes, calculados de acuerdo a la tabla de la "Asociación de Municipalidad del Ecuador".

GOBIERNO MUNICIPAL AUTONOMO DEL CANTON EL TRIUNFO										
IMPUESTOS SOBRE LA PROPIEDAD										
DEPARTAMENTO FINANCIERO										
RUC: 096000650001										
ESTADO DE CUENTA POR CONTRIBUYENTE										
Contribuyente: GUTIERREZ ACOSTA ECZEQUIEL			RUC: 0302524111		Direccion: Milagro					
Cod	Impuesto/Tasa	Clave	Año	Estado	Emision	Interes	Descuento	Coactiva	SRI/IVA	Total
401	Imp.Predial Rustico	0053-000754	2022	Deuda	78,85	7,885	-	6,308	-	93,043
401	Imp.Predial Rustico	0053-000755	2021	Deuda	78,85	7,885	-	6,308	-	93,043
401	Imp.Predial Rustico	0053-000756	2020	Deuda	75,86	7,586	-	6,0688	-	89,5148
401	Imp.Predial Rustico	0053-000757	2019	Deuda	75,86	7,586	-	6,0688	-	89,5148
401	Imp.Predial Rustico	0053-000758	2018	Deuda	74,12	7,412	-	5,9296	-	87,4616
401	Imp.Predial Rustico	0053-000759	2017	Deuda	74,12	7,412	-	5,9296	-	87,4616
401	Imp.Predial Rustico	0053-000760	2016	Deuda	70,65	7,065	-	5,652	-	83,367
401	Imp.Predial Rustico	0053-000761	2015	Deuda	70,65	7,065	-	5,652	-	83,367
145	Imp.Predial Urbano	0909500402024005	2022	Deuda	125,23	12,523	-	10,0184	-	147,7714
145	Imp.Predial Urbano	0909500402024005	2021	Deuda	125,23	12,523	-	10,0184	-	147,7714
145	Imp.Predial Urbano	0909500402024005	2020	Deuda	100,26	10,026	-	8,0208	-	118,3068
145	Imp.Predial Urbano	0909500402024005	2019	Deuda	100,26	10,026	-	8,0208	-	118,3068
145	Imp.Predial Urbano	0909500402024005	2018	Deuda	99,65	9,965	-	7,972	-	117,587
145	Imp.Predial Urbano	0909500402024005	2017	Deuda	99,66	9,966	-	7,9728	-	117,5988
145	Imp.Predial Urbano	0909500402024005	2016	Deuda	12,5	1,25	-	1	-	14,75

Figura 17: Emisión de estado de cuenta
Elaborado por: El autor(a)

Emisión de Acta de Acuerdo de Pago

La Directora Financiera autorizará a través de la Jefatura de Rentas, mediante una Resolución fundamentada, donde se podrán establecer acuerdos de pago con plazos de hasta seis meses, mientras que el Alcalde tendrá la facultad de aprobar pagos que establezcan plazos mayores a seis meses pero no superiores a dos años.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN EL TRIUNFO
DIRECCION FINANCIERA
ACTA DE ACUERDO DE PAGO

Comparecen en la celebración de la presente acta transaccional, por una parte, el Sr. Aníbal Freire Burgos, en su calidad de Tesorero y Juez de Coactiva del GAD Municipal del cantón El Triunfo, y, por otra parte, el Sr. Gutiérrez Acosta Eczequiel, con cédula No. 0302524111, quien por sus propios derechos, libres y voluntariamente, conviene afirmar el siguiente acuerdo de pago.

PRIMERO.- Actualmente el Sr. Gutiérrez Acosta Eczequiel, con cédula No. 0302524111, quien solicita se le conceda un plazo para el pago de IMPUESTOS MUNICIPALES, adeuda de los años 2020 y 2021, a la presente fecha abona un valor de USD \$200.00 dólares, quedando un saldo de USD \$744.53, quien acuerda pagar su deuda en seis cuotas.

El artículo 41 del Código Tributario establece la facultad de celebrar convenios de pago en apego a las disposiciones legales vigentes.

SEGUNDO.- En virtud de los antecedentes expuestos se celebra el presente acuerdo de pago, el mismo que se obliga al Sr. Gutiérrez Acosta Eczequiel, de la siguiente manera:

PRIMERA CUOTA	31/ENERO/2022	USD 100.00
SEGUNDA CUOTA	28/FEBRERO/2022	USD 100.00
TERCERA CUOTA	30/MARZO/2022	USD 100.00
CUARTA CUOTA	30/ABRIL/2022	USD 100.00
QUINTA CUOTA	30/MAYO/2022	USD 100.00
SEXTA CUOTA	30/JUNIO/2022	USD 100.00

TERCERO.- En caso de incumplimiento parcial o total del presente acuerdo, el GAD Municipal del cantón El Triunfo, se reservará el derecho de declarar el plazo vencido la obligación e iniciar las acciones legales pertinentes a fin de garantizar la cancelación de los valores adeudados.

CUARTO.- Para constancia firman las partes en unidad de acto, en la ciudad de El Triunfo.

Eco. Margarita Anchundia
JEFA DE RENTAS

Sr. Gutiérrez Acosta Eczequiel
CONTRIBUYENTE

Emisión de Notificación del proceso Coactivo

El Procurador Sindico, Abogado Edmundo Briones Mancilla, emitirá la notificación donde se comunica al contribuyente que se procedió a realizar el proceso coactivo, ya que no se acercó a liquidar su deuda pendiente.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN EL TRIUNFO
JUZGADO ESPECIAL DE COACTIVAS DE TESORERIA
BOLETA DE NOTIFICACIÓN
INICIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN**

Señor (a): GUTIERREZ ACOSTA ECZEQUIEL

Juicio Coactivo No. : C-06-2022

Actor: “GAD Municipal del cantón El Triunfo”

Demandado (a): GUTIERREZ ACOSTA ECZEQUIEL

Cédula de Ciudadanía: 0302524111

JUZGADO ESPECIAL DE COACTIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN EL TRIUNFO.- en mi calidad de Tesorero y Juez Titular Especial de Coactivas del “GAD Municipal del cantón El Triunfo”, amparado en los dispuestos en los artículos 343, 344 y 350 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, AVOCO conocimiento del Título de Crédito No. 0008.- En lo principal, el Título de Crédito descrito lleva implícita la orden de cobro, según lo dispuesto en el artículo 351 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización; en tal virtud en mi calidad de Tesorero responsable de recaudación y Juez Especial de Coactivas estoy facultado para iniciar el procedimiento administrativo de ejecución y el ejercicio de la Acción Coactiva, con el fin de hacer efectivo el pago de la cantidad de **SETECIENTOS CUARENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA con SETENTA Y TRES (USD \$744.63)**, más los intereses que se generen a la fecha de pago de la obligación, el cual se establece como deuda del sujeto pasivo al señor (a) **GUTIÉRREZ ACOSTA ECZEQUIEL**; concediéndole al contribuyente el plazo de ocho días a partir de la notificación de la presente, para que pague la deuda que mantiene con el GAD Municipal del cantón El Triunfo; así mismo dentro de este plazo el deudor podrá presentar reclamación formulando observaciones, exclusivamente respecto del título o del derecho para su emisión.- De acuerdo con la aprobación del señor Alcalde, nombró al señor Abogado. Edmundo Briones Mancilla, en calidad de Secretario Ad-Hoc dentro: cítese al señor **GUTIERREZ ACOSTA ECZEQUIEL**, con cédula de ciudadanía No.0302524111, en la siguiente dirección: Ciudadela Río Verde, cantón El Triunfo, Provincia del Guayas.

Atentamente:

Sr. Aníbal Freire Burgos
TESORERO MUNICIPAL

Ab. Edmundo Briones Mancilla
PROCURADOR SÍNDICO

Entrega de la Notificación del Proceso Coactivo

La Comisaría Municipal también se encargará de entregar al contribuyente la notificación de inicio del proceso coactivo, junto con el correspondiente título de crédito debidamente autorizado y firmado por el Tesorero Municipal / Juez Especial de Coactiva y el Procurador Síndico Municipal.

Recepción de la Notificación y Título de Crédito

Una vez notificado sobre el inicio del proceso coactivo y el plazo de pago, el contribuyente tiene la responsabilidad de acudir al departamento de Tesorería para liquidar la deuda pendiente en persona o firmar un acuerdo de pago. En caso contrario, el Departamento de Procuraduría Sindica iniciará los procedimientos para emitir un Auto de Pago.

Auto de Pago

Si después de recibir la notificación extrajudicial, el pago requerido no ha sido realizado, no se ha acordado un plan de pagos ni se ha presentado una reclamación dentro de los plazos legales establecidos, el Procurador Síndico emitirá un auto de pago. A partir de ese momento, se otorgarán al contribuyente tres días para realizar el pago. En caso de no hacerlo, se tomarán medidas cautelares.

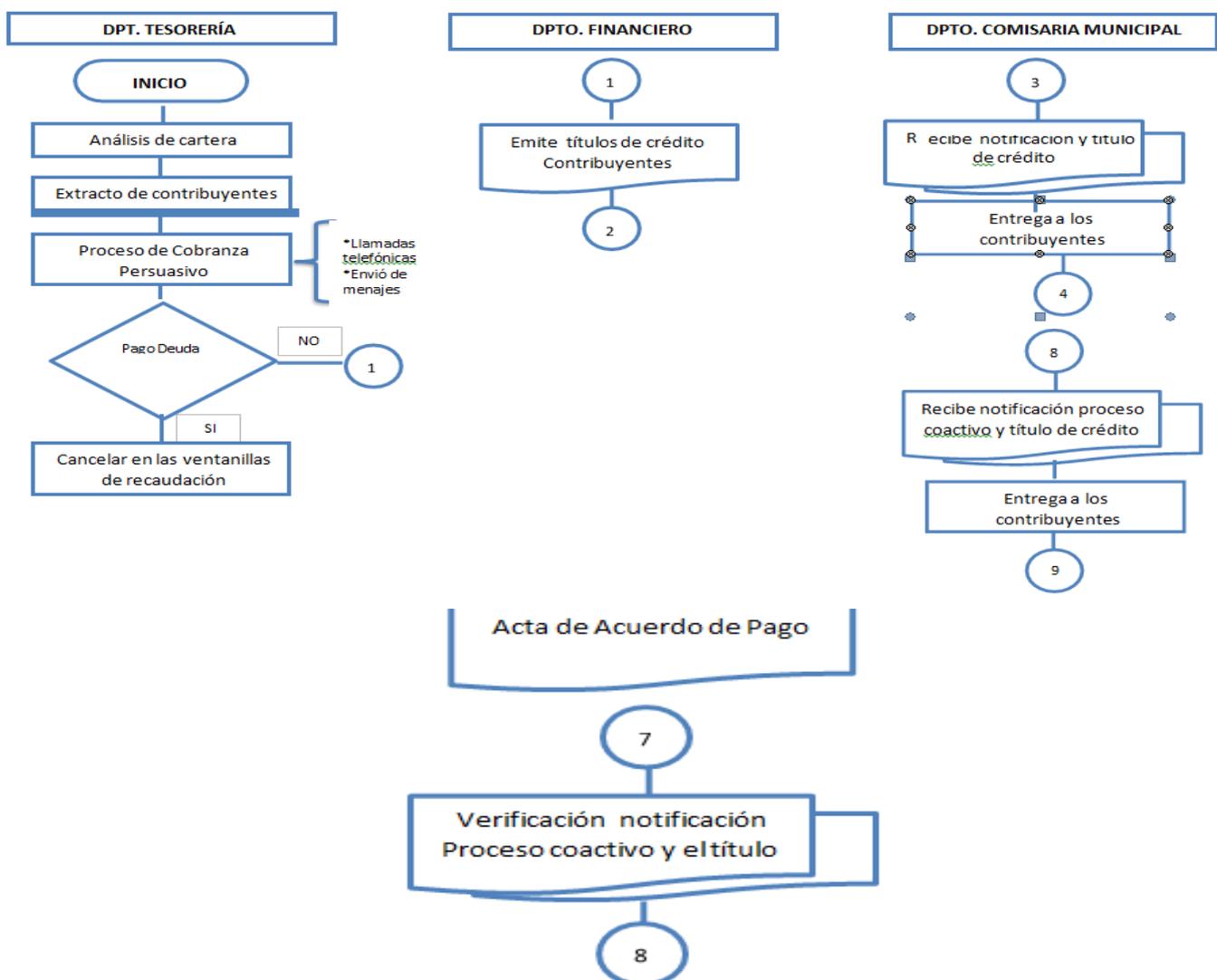
Medidas Cautelares

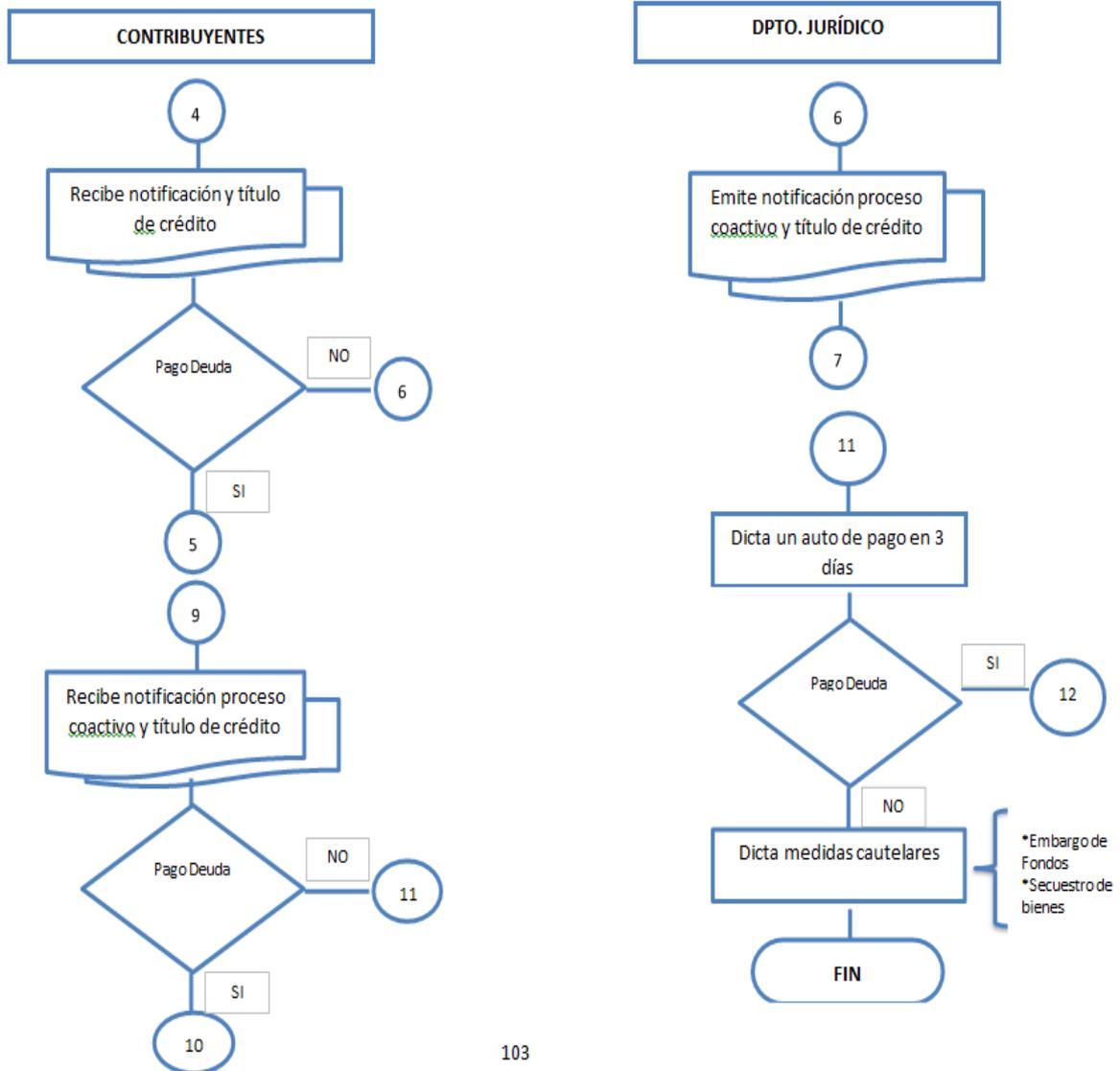
Si no se pagare la deuda se tomará medidas cautelares como: embargo de fondos y secuestro de bienes, cuyo trámite legal será instaurado por el Procurador Sindico del GAD Municipal del cantón El Triunfo, en caso de que amerite se solicitará el auxilio de la fuerza pública.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS DE COBRANZA PARA RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN EL TRIUNFO.

Para lograr una gestión financiera eficaz en la recuperación de la cartera vencida, es necesario contar con un catastro municipal actualizado, una ordenanza actualizada y la emisión de títulos de crédito. Estas acciones ayudarán a tomar decisiones informadas y facilitarán la ejecución de la acción coactiva para recuperar los recursos adeudados.

A continuación se presenta el flujograma para la reducción de la cartera vencida, por parte del GAD Municipal del cantón El Triunfo.





103

Figura 18: Flujograma de cobranza - valores de la cartera vencida
Elaborado por: El autor(a)

FASE II

DEFINIR LOS LINEAMIENTOS DE COBRO PARA REDUCIR LA CARTERA VENCIDA



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTÓN EL TRIUNFO**

LINEAMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

El objetivo es mejorar el proceso de recuperación de deudas vencidas a través de la implementación de directrices.

A continuación detallamos las políticas que se impondrán para realizar la debida recuperación de cartera vencida.

- Trabajar en obtener una base de datos que contenga un catastro de cartera vencida actualizado.
- Depurar la base de datos de todos los usuarios
- Identificar los contribuyentes que tienen un alto índice de deuda
- Generar planillas con todos los datos completos del contribuyente.
- Realizar notificaciones anuales a los usuarios sobre el pago de sus impuestos municipales.
- Revisar y actualizar mensualmente el monto de deuda vencida.
- Cobranza Persuasiva.- Persuadir al deudor mediante llamadas telefónicas, mensajes de texto o redes sociales.
- Cobranza Coactiva.- Acudir a la vía legal si la cobranza persuasiva no ha dado resultados, luego de 30 días de emitir el título de crédito.
- Conceder un plazo de 8 días para que los contribuyentes se acerquen a pagar sus impuestos.
- Implementar políticas de facilidad de pago adoptadas a las necesidades de los contribuyentes.
- Llevar a cabo el secuestro de los bienes del usuario o embargar sus fondos hasta que cancele su deuda.

FASE III
DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LOS
FUNCIONARIOS DEL AREA FINANCIERA



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DEL CANTÓN EL TRIUNFO
MANUAL DE FUNCIONES**

FUNCIONES PARA DIRECTOR FINANCIERO

- Gestionar, organizar, coordinar y supervisar las operaciones financieras del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Triunfo;
- Dirigir y ejecutar la administración presupuestaria, contable y tributaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Triunfo, de conformidad con el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, las leyes tributarias específicas, las ordenanzas, y demás normas y procedimientos legales y técnicos vigentes sobre la materia;
- Supervisar las transacciones financieras, elaborar los registros de propiedades urbanas y emitir los respectivos documentos de cobro, como los títulos de crédito, para la recaudación de impuestos y otros ingresos municipales;
- Realizar la verificación, liquidación y gestión de la recaudación, aplicar e interpretar de manera administrativa los reglamentos tributarios emitidos por el Concejo, y ejercer la jurisdicción coactiva para la recuperación de los impuestos municipales;
- Garantizar la supervisión y el depósito inmediato e íntegro de las recaudaciones;
- Solicitar al Alcalde las sanciones y penalidades aplicables en casos de incumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.
- Las demás previstas en la Ley.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DEL CANTÓN EL TRIUNFO
MANUAL DE FUNCIONES**

FUNCIONES PARA TESORERO / JUEZ COACTIVO

- Efectuar la recolección de los fondos asignados al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Triunfo, así como los pertenecientes a terceros, y recibir los pagos correspondientes a cualquier crédito, ya sea total o parcial, proveniente de impuestos u otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por la ley;
- Resguardar los valores recaudados que aún no han sido depositados, así como otros activos como bienes valorados, títulos de crédito y otros documentos que respaldan los ingresos municipales, asegurándose de verificar su contenido, calcular su valor y garantizar su legalidad;
- Participar en el proceso de cancelación de títulos de crédito, activos valorados y otros valores que estén bajo su responsabilidad, de acuerdo con las regulaciones legales correspondientes, y realizar las correspondientes transferencias de custodia;
- Analizar las cuentas pendientes por cobrar y coordinar la ejecución de las mismas a través de la jurisdicción coactiva para la recaudación de los tributos del GAD Municipal;

SECCIÓN COACTIVA

- Analizar y depurar los títulos de crédito, que prueben la existencia de la obligación que deben pasar al proceso de coactiva;
- Ejecutar el procedimiento coactivo fundamentado en la orden de cobro;
- Instaurar los juicios coactivos;
- Generar informes periódicos que detallen el progreso de los litigios al Tesorero y al Director Financiero.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DEL CANTÓN EL TRIUNFO
MANUAL DE FUNCIONES**

FUNCIONES PARA JEFE DE AVALUO Y CATASTRO

- Desarrollar y mantener actualizado el Plan de Ordenamiento Territorial y Urbanístico del cantón El Triunfo;
- Elaborar y mantener actualizado el sistema catastral para propiedades urbanas y rurales, registrar la cartografía catastral y establecer el régimen de valoración de los terrenos en el cantón.
- Determinar el valor de los terrenos urbanos y rurales, siguiendo las disposiciones establecidas en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, incluso en casos de expropiación;
- Emitir certificaciones relacionadas con propiedades urbanas y rurales, incluyendo certificados de avalúos, valor de la propiedad, registro catastral, propiedad horizontal, ausencia de registro catastral, entre otros.
- Llevar a cabo inspecciones catastrales a solicitud del contribuyente y de las diversas direcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal;
- Responder a las quejas presentadas por los contribuyentes relacionadas con el valor de la propiedad, atendiendo sus solicitudes;
- Garantizar y mantener la conectividad actualizada con el registro de la propiedad a través de sistemas informáticos;



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DEL CANTÓN EL TRIUNFO
MANUAL DE FUNCIONES**

FUNCIONES PARA SECCIÓN RECAUDACIÓN

- Llevar el control de las Cajas Recaudadoras;
- Diseñar y establecer los sistemas y procedimientos para recaudar y controlar eficientemente los recursos municipales;
- Efectuar la recolección de impuestos, tasas, derechos, contribuciones especiales y otros ingresos que deben ser pagados por los contribuyentes;
- Las demás que le asigne el Tesorero y las disposiciones legales y reglamentos aplicables en la materia.

5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

A continuación se detallan los elementos requeridos para la implementación de la propuesta:

Tabla 14: Recursos necesarios para el desarrollo de la propuesta

Recursos	Descripción
Personal	<ul style="list-style-type: none">▪ Director Financiero▪ Jefe de Contabilidad▪ Tesorero▪ Jefe Coactiva▪ Jefe de Avalúo y Catastro▪ Recaudadoras
Materiales	<ul style="list-style-type: none">▪ Normativas Vigentes▪ Reportes del Sistema Corporativo de Gestión Pública▪ Laptop▪ Proyector▪ Materiales de oficina

Elaborado por: El autor(a)

Análisis financiero

La siguiente tabla proporciona un desglose de los costos asociados con la implementación de la propuesta en cuestión:

Tabla 15: Presupuesto para la implementación de la propuesta

Actividad	Duración del plan	Valor de hora hombre	Cantidades de empleados	Valor total
Diseño del diagrama de flujo	10	\$250	12	\$340,00
1 Identificación de las partes del proceso	2	\$50,00	2	\$100,00
2 Clasificación de actividades	2	\$30,00	2	\$60,00
3 Asignación de simbología	1	\$20,00	2	\$40,00
4 Relación entre actividades	1	\$45,00	2	\$90,00
5 Desarrollo del proceso	1	\$25,00	2	\$50,00
6 Rediseñar las actividades	3	\$80,00	2	\$160,00
Desarrollo del manual de alineamientos de cobro	11	\$295,00	14	\$855,00
1 Identificación de las necesidades	2	\$30,00	2	\$60,00
2 Designación de los alineamientos	1	\$75,00	3	\$225,00
3 Aplicación de la norma de cobranza	5	\$150,00	3	\$450,00
3 Presentación de la norma por parte de la directiva	1	\$20,00	3	\$60,00
4 Comunicación de la norma	2	\$20,00	3	\$60,00
Responsabilidades	11	\$430,00	10	\$860,00
1 Estructural el organigrama	2	\$100,00	2	\$200,00
2 Mejora del desarrollo institucional	1	\$200,00	2	\$400,00
3 Establecer las diversas funciones de la organización acorde a las necesidades	5	\$20,00	2	\$40,00
5 Diagnóstico de la situación de la organización	2	\$60,00	2	\$120,00
6 Establecer enfoque	1	\$50,00	2	\$100,00
Implementación de políticas y procedimientos	23	\$470,00	14	\$280,00
1 Definir los requisitos	1	\$150,00	2	\$300,00
2 Tener presente los resultados de la evaluación	2	\$20,00	2	\$40,00
3 Sinterización de información	4	\$60,00	2	\$120,00
4 Estructura de la información	5	\$80,00	2	\$160,00
5 Disponibilidad de información	5	\$20,00	2	\$40,00
6 Aprobación del documento	1	\$20,00	2	\$40,00

7 Capacitación de los empleados	5	\$120,00	2	\$240,00
<u>TOTAL</u>	<u>55</u>	<u>\$1445,00</u>	<u>50</u>	<u>\$2.335,00</u>

Elaborado por: El autor(a)

5.7.3 Impacto

El impacto de mi propuesta para implementar un modelo de gestión que facilite la reducción de la cartera vencida en el Gobierno Descentralizado Municipal del cantón El Triunfo, es que se podrá obtener recursos económicos que se verán reflejados en las obras y ayudas sociales a favor del cantón.

Se proporcionó un presupuesto de USD 2,355.00 en relación con la implementación de esta propuesta. El objetivo es recuperar esta inversión obteniendo el saldo de la cartera en el segundo semestre de 2023. Se estima que generará una ganancia significativa de aproximadamente USD 1'340,488.38, lo que indica un posible retorno temprano de la inversión.

Otro del impacto positivo tenemos que gracias a la recuperación de la cartera vencida se podrá aumentar el cupo de endeudamiento en el Banco de Desarrollo del Ecuador, para poder gestionar el financiamiento de proyectos de vialidad, saneamiento, alcantarillado y agua potable a beneficio de la ciudadanía del cantón El Triunfo, tanto de la zona urbana como rural.

Finalmente, un proyecto de recuperación de cartera vencida, mejora el flujo de caja de la entidad, lo que permitirá una rentabilidad y capacidad para cumplir con lo establecido por la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) en cuanto al Plan de Ordenamiento Territorial que permite priorizar las inversiones como la construcción de parques, colegios, etc., a favor de la ciudadanía del cantón El Triunfo.

5.7.4 Cronograma

Para la realización de esta propuesta se ha programado su ejecución en el primer semestre del año 2023, durante los meses de enero a junio debido a que son los meses en donde se registra un mayor flujo de actividad en el municipio del cantón El Triunfo, ante este aspecto y acorde a la metodología de la propuesta, se establece el cronograma de la misma:

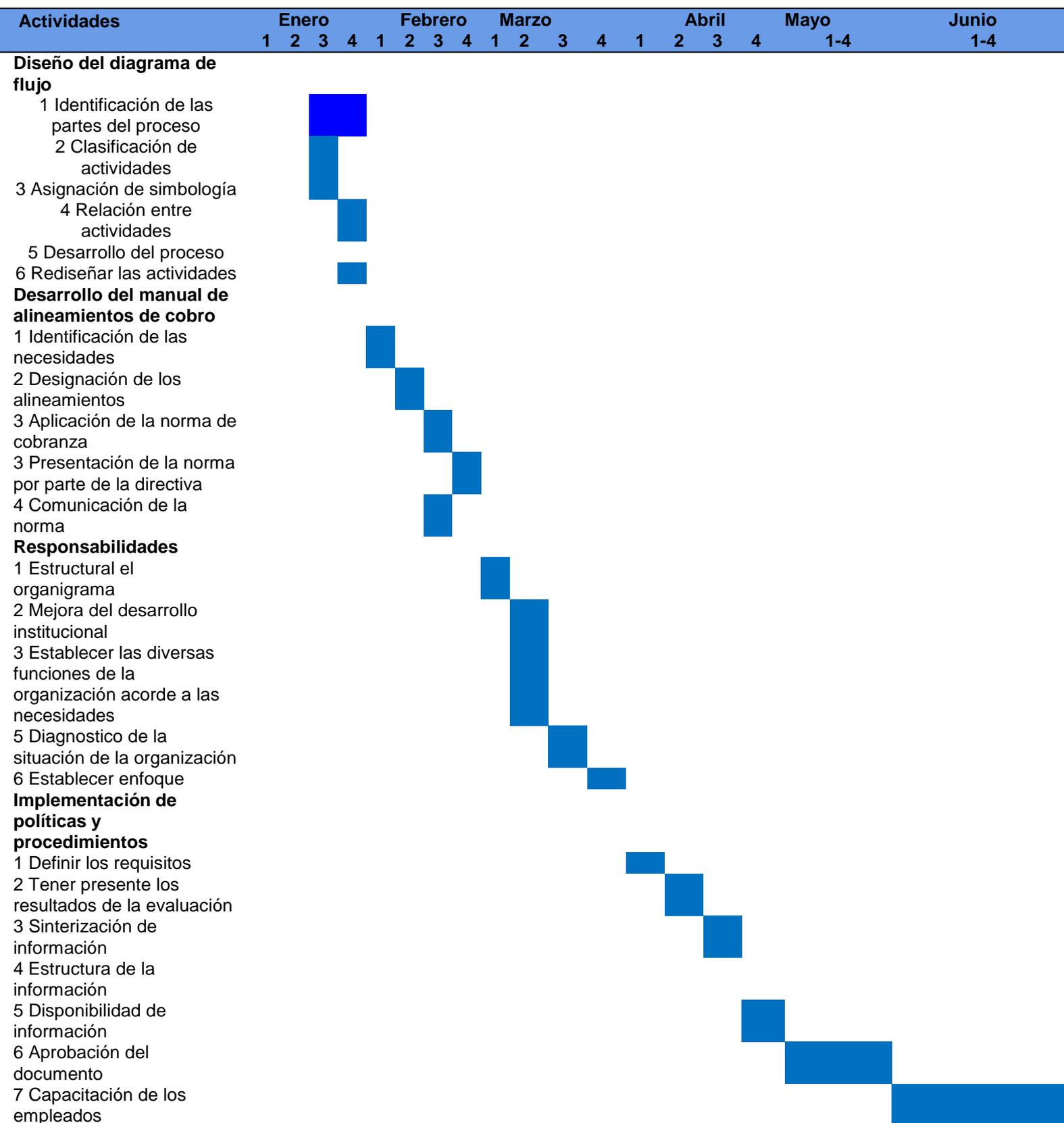


Tabla 16: Cronograma de actividades

Elaborado por: El autor(a)

Una vez determinado el cronograma de las actividades podemos decir que cada una de ellas se ejecutará desde el mes de enero hasta el mes de junio, el desarrollo y realización de cada una de estas acciones se realizan para mejorar la atención y el trato hacia los contribuyentes.

7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

Una vez que el diseño de la propuesta se implemente en el primer semestre del año 2023, se espera recuperar por concepto de cartera vencida de los impuestos prediales el valor de USD 1'340,488.38.

De los cuales, de acuerdo al convenio de pago suscrito entre los contribuyentes y el GAD Municipal del cantón El Triunfo por el lapso de seis (6) meses de enero a junio por predio urbanos se recaudará el valor de USD 377,351.94 y por predio rurales el valor de USD 963,133.44.

Con la contribución mensual de los contribuyentes deudores, se recaudará un total de USD 1'340,488.38, que corresponde al 50% de los valores por concepto de cartera vencida y el 50% restante se los recuperará de manera paulatina durante los próximos meses.

Tabla 17: Matriz de evaluación

Pregunta de evaluación	Criterio	Indicadores	Estándar	Instrumento de recogida de datos	Ítem
¿Se ha cumplido el objetivo de disminuir los valores de la cartera vencida del GAD municipal del cantón El Triunfo?	Se ha cumplido de manera significativa con los objetivos que se ha expuesto en el proyecto	Se han desarrollado acciones informativas, prácticas con los contribuyentes en relación a los valores de cartera.	Se ha realizado diversas preguntas informativas sobre los valores de la cartera vencida.	Encuestas dirigidas a los contribuyentes de las zonas urbanas	¿Qué actividad se ha realizado, cuándo y a qué colectivo estaba orientada?
¿Se puede mejorar el desarrollo de la propuesta?	Si, el Desarrollo de la propuesta puede ir mejorando en base con los requerimientos a las necesidades de los contribuyentes	Se han identificado mejoras en relación a la reducción en los valores de la cartera vencida.	Se cuenta con las diversas medidas de recaudación	Entrevista a los jefes de cada área	¿Identifica algún elemento de mejora en la propuesta para la reducción de la cartera vencida?
¿Se ha reducido los valores de la cartera vencida?	Sí, porque se demuestra una mejora significativa en la reducción en los valores de cartera del GAD.	La medida de satisfacción de los beneficiarios del proyecto es estable.	Se considera que los valores pendientes de pago se han reducido.	Las medidas de recaudación van dirigidas a la reducción de la cartera vencida.	Pregunta en cuestionario : ¿Qué opinión le parece la propuesta planteada?

Elaborado por: El autor(a)

Referencia Bibliográfica

Bibliografía

- Bresley. (2019). *Relevancia de la contribución tributaria*. Madrid: Pearson.
- Burgos. (2019). *Relevancia de la cartera vencida*. Barcelona: Ariel S.A.
- Casares. (2019). *Proceso de selección y muestra*. Barcelona: Ariel S.A.
- Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización*. (2019).
- Código Tributario*. (2018).
- Codigo Tributario. (21 de Agosto de 2018). *Registro Oficial Suplemento*. Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/CODIGO%20TRIBUTARIO.pdf>
- Coello. (2019). *Obligaciones del deudor*. Madrid: Pearson.
- Constitución del Ecuador. (2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- CONSTITUYENTE, A. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*.
- Contraloría General del Estado. (2023).
- Cunalema. (16 de mayo de 2017). “*La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos, provincia de Tungurahua*”. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25277/1/T3984i.pdf>
- Delgado. (9 de marzo de 2020). *EVALUACIÓN AL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN GENERAL ANTONIO ELIZALDE (BUCA Y), PROVINCIA DEL GUAYAS, PERÍODO 2018*. Obtenido de <http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/14437/1/82T01057.pdf>
- Fuentes. (2019). *Importancia de la entrevista*. Cali: Aguila S.A.
- Gamut, L. T., & Durán, C. (2018). *Introducción a la lógica*. Buenos Aires, Argentina: Eudeba. Obtenido de <http://pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/gamut-introduccion3b3n-a-la-lc3b3gica-l.pdf>
- Garces A. (2019). *Relevancia de la distribución tributaria*. Barcelona: Ariel S.A.
- Giuliani. (2019). *Relevancia de la gestión financiera*. Cali: Aguila S.A.
- Glaser. (2019). *Relevancia de las inversiones en la Gestión Financiera*. México: Mexico S.A.
- Guzmán. (12 de septiembre de 2017). *CONTROL INTERNO AL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE TESORERÍA DEL GAD MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE URCUQUÍ*.

- Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7606/1/PG%20567%20TESIS.pdf>
- Herrera. (2019).
- Lascano P. (2018). *Relevancia de la planificación de la Gestión Financiera*. Barcelona: Ariel S.A.,.
- Limón, R. R. (2019). *Historia y evolución del pensamiento científico*. México: Juan Carlos Martínez Coll. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.3.htm>
- Lopez. (2020). *El adecuado control dde la administración financiera*. Barcelona: Ariel S.A.
- LOSNCP. (2018). *Ley Orgánica del Sistema Naciona de Contratación Pública*. Quito: Registro Oficial Suplemento 395 de 04-ago.-2008. Recuperado el 2021, de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_panel5_sercop_1.1.losncp.pdf
- Lozada. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Barcelona: Ariel S.A.
- Luque. (2019). *El comportamiento de las Gestión Financiera*. Santiago de Chile: Santiago S.A.
- Martillo. (2019). *Explicación del control contractual*. Madrid: Pearson S.A.
- Martínez. (2019). *Importancia de la gestión de cobranza*. México: México S.A.
- Mendoza. (17 de Junio de 2018). *Scielo*. Obtenido de Scielo: <file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf>
- Montes. (2018). *Planificación estratégica de la gestión financiera*. Santiago de Chile: Santiago S.A.
- Mora. (2018). *Relevancia de los indicadores financieros*. Buenos Aires: Paladios S.A.
- Morales. (2018). *Relevancia de la contribución tributaria*. Madrid: Pearson S.A.
- Muñoz. (2019). *La Relevancia de las inversiones con la gestión financiera*. Cali: Aguila S.A.
- Muoz. (2018). *Relevancia de los aspectos financieros*. México: México S.A.
- Núñez S. (2019). *Relevancia de la gestion de cobranza*. Cali: Aguila S.A.
- Programa nacional de estadística. (13 de Abril de 2017). *Dirección Nacional de información*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Normativas%20Estadisticas/Planificacion%20Estadistica/Programa_Nacional_de_Estadistica-2017.pdf
- Riquelme. (2019). *Cultura y pasado - El concepto de Historia de Johan Huizinga*. Obtenido de <https://www.revistalarazonhistorica.com/7-8/>
- Rodríguez. (2020). *Relevancia de la Gestión financiera en las organizaciones*. Cali: Aguila S.A.

- Sarcos R. (2019). *Faces del procedimiento administrativo*. Buenos Aires: Paladios.
- Suárez. (2019). *Relevancia del método probabilístico*. Madrid: Pearson.
- Territorial, C. O. (31 de Diciembre de 2019). *Registro Oficial*. Obtenido de <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Tigua Moreira, G. E., & Espinoza Solís, R. C. “ESTUDIO DE LA INDUSTRIA AZUCARERA Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO DEL CANTÓN MILAGRO”. *PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL*. UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, Milagro, Ecuador. Recuperado el 24 de 09 de 2021, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/540/3/ESTUDIO%20DE%20LA%20INDUSTRIA%20AZUCARERA%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20EL%20DESARROLLO%20SOCIO-ECON%3%93MICO%20DEL%20CANT%3%93N%20MILAGRO.pdf>
- Valdés Medina, F. E. (2019). *Metodología de la Investigación*. México. Recuperado el 24 de 09 de 2021, de <https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/105291/Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+Unidad+II.pdf?sequence=1>
- Villalba A. (2019). *Relevancia del control de la administracion publica*. Madrid: Pearson.
- Zambrano. (2019). *Objetivo de la gestión Financiera*. Madrid: Pearson.

Anexos

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

MAESTRÍA FINANZAS Y TRIBUTACIÓN

ENTREVISTA DIRIGIDA AL ÁREA FINANCIERA

TEMA: Gestión Financiera en la Recuperación de la cartera vencida del GAD Municipal El Triunfo, 2020-2021

OBJETIVO: Identificar el grado de conocimiento del entrevistado respecto a la gestión financiera en la recuperación de la cartera vencida.

INDICACIONES:

- Conteste las siguientes preguntas conforme a su criterio.

CONTENIDO

1. **¿Desde su experiencia, cuáles son los efectos que genera tener un elevado monto de cartera vencida?**

Explique:.....
.....
.....

2. **¿Considera usted que los métodos de cobranza que aplica la entidad en relación a los valores pendiente de pago, son óptimos para reducir el nivel de cartera vencida?**

Explique:.....
.....
.....

3. ¿Cuáles son los efectos que produce la falta de actualización del catastro en la recuperación de la cartera vencida?

Explique:.....
.....
.....

4. ¿Cree usted que ejecutar el proceso de coactiva ayuda a la recaudación de la cartera vencida?

Explique:.....
.....
.....

5. ¿Informa usted a los usuarios sobre los tipos de beneficios que otorga la entidad a los contribuyentes por pagos puntuales?

Explique:.....
.....
.....

Gracias por su colaboración

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

MAESTRÍA EN FINANZAS Y TRIBUTACIÓN

ENCUENTA DIRIGIDA A LOS CONTRIBUYENTES

TEMA: Gestión Financiera en la Recuperación de la cartera vencida del GAD Municipal El Triunfo, 2020-2021

OBJETIVO: Identificar el grado de conocimiento del encuestado respecto a la gestión financiera en la recuperación de la cartera vencida.

INDICACIONES:

- Conteste las siguientes preguntas conforme a su criterio.
- Marque con una X su respuesta.

CONTENIDO

1. ¿Es usted informado de los impuestos pendientes de pago que mantiene en el GAD Municipal del cantón “El Triunfo”?

Si

No

2. ¿Considera usted que el “GAD Municipal del cantón El Triunfo” tiene un efectivo proceso de cobranza de sus impuestos?

Si

No

3. ¿Cuáles son las causas para que se retrase en los pagos de los impuestos?

Despreocupación

Falta de dinero

Falta de tiempo

4. ¿Conoce usted los tipos de beneficios que otorga la entidad a los contribuyentes por pagos puntuales de sus impuestos?

Si

No

5. ¿Cuál de las siguientes opciones, cree usted que provoca el no cancelar sus impuestos al día?

Retraso de la ejecución de obras públicas

Obstrucción social

Otras

6. ¿Cuándo usted cancela sus impuestos vencidos le adicionan algún recargo?

Si

No

7. ¿Ha recibido usted una notificación persuasiva, llamadas telefónicas, mensajes de texto o avisos por redes sociales, por no cancelar a tiempo los impuestos?

Si

No

Gracias por su colaboración



UNEMI

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

¡Evolución académica!

@UNEMIEcuador

