



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en  
Contabilidad y Auditoría CPA.**

**Tema:**

---

**“La gestión de cobro de los tributos en el presupuesto del Gobierno Autónomo  
Descentralizado Municipal de Tisaleo”**

---

**Autora: Mejía Guevara, Ligia Elizabeth**

**Tutor: Dr. Mera Bozano, Edgar Fabián**

**Ambato-Ecuador**

**2017**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Dr. Edgar Fabián Mera Bozano, con cédula de identidad N°. 180310520-2, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“LA GESTIÓN DE COBRO DE LOS TRIBUTOS EN EL PRESUPUESTO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TISALEO”** desarrollado por Ligia Elizabeth Mejía Guevara, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad semipresencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad

Ambato, Junio del 2017

**EL TUTOR**



.....  
Dr. Edgar Fabián Mera Bozano

C.I.: 180310520-2

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Ligia Elizabeth Mejía Guevara, con cédula de identidad N° 1804034385, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Proyecto Investigativo, bajo el tema: **“LA GESTIÓN DE COBRO DE LOS TRIBUTOS EN EL PRESUPUESTO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TISALEO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones; son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Junio del 2017

**AUTORA**



.....

Ligia Elizabeth Mejía Guevara  
C.I.: 180403438-5

## **CESIÓN DE DERECHOS**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial, y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Junio del 2017

**AUTORA**



.....  
Ligia Elizabeth Mejía Guevara

C.I.: 180403438-5

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: : “**LA GESTIÓN DE COBRO DE LOS TRIBUTOS EN EL PRESUPUESTO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TISALEO**”, elaborado por Ligia Elizabeth Mejía Guevara, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato

Ambato, Junio del 2017



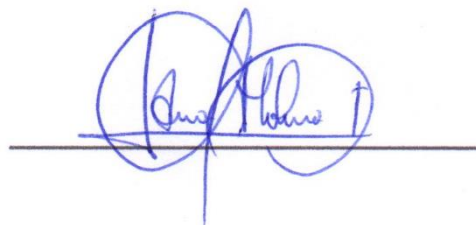
Eco. Mg. Diego Proaño

**PRESIDENTE**



Dr. Tito Mayorga

**MIEMBRO CALIFICADOR**



Dra. Ana Molina

**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

*Dedico el presente Trabajo y todo el esfuerzo que conllevó la realización del mismo, en primer lugar a Dios por haberme iluminado y guiado para culminar un sueño muy anhelado, a mis padres Pedro y Nelly por ser mi apoyo incondicional, con todo mi amor y cariño a mi amado esposo Bladimir por su sacrificio, entrega, paciencia y apoyo incondicional, a mis hijos Isis y Bladimir Jr. quienes han sido el pilar fundamental y esa fuerza que necesite en los momentos más difíciles de mi carrera estudiantil, y sobre todo han sido mi mayor motivación para obtener este logro, También a mi suegros Edmundo y Mariana, a mi cuñada Viviana, quienes me ayudaban con el cuidado de mis hijos para poder seguir con mis estudios*

***Ligia Elizabeth Mejia Guevara***

## **AGRADECIMIENTO**

*Un agradecimiento infinito a Dios por brindarme sabiduría para mantenerme constante en la consecución de esta meta muy importante, a mi familia por apoyarme incondicionalmente*

*Agradezco al Dr. Fabián Mera quien ha sido mi guía para poder realizar el presente trabajo de titulación, gracias por su tiempo, dedicación y comprensión.*

*Una inmensa gratitud a la Universidad Técnica de Ambato, a la Facultad de Contabilidad y Auditoría y los docentes que impartieron sus conocimientos y consejos; los mismos que han sido pilares fundamentales para culminar con éxito mi carrera universitaria y llegar a ser una profesional comprometida con la sociedad, un agradecimiento al GAD Municipal de Tisaleo y sus autoridades por la apertura brindada para la realización del presente trabajo investigativo.*

***Ligia Elizabeth Mejia Guevara***

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TEMA:** “LA GESTIÓN DE COBRO DE LOS TRIBUTOS EN EL PRESUPUESTO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TISALEO”

**AUTORA:** Ligia Elizabeth Mejia Guevara

**TUTOR:** Dr. Edgar Fabián Mera Bozano

**FECHA:** Junio del 2017

### **RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación tiene el propósito de responder a la problemática detectada dentro del GAD Municipal de Tisaleo relacionado con su gestión de cobro y de ésta manera determinar cómo influye en su presupuesto, por lo que ésta investigación será de gran utilidad para la institución en estudio, pues le proporcionará las herramientas necesarias para poder establecer procesos adecuados de cobro, encaminados a la disminución del rubro cartera vencida por Gestión de Cobros.

Con esta investigación se aportará con estrategias y herramientas para el óptimo proceso de recuperación de cartera y a su vez reflejar mejores indicadores, mismos que evitaren que el GAD Municipal de Tisaleo, sea objeto de observaciones por parte de los entes de control, también podrá reflejar indicadores positivos, que le permitan acceder a financiamiento por parte del gobierno central para cristalizar proyectos y obras que irán en beneficio de su gente.

La recolección de información se obtuvo a través de una encuesta se realizó a 376 contribuyentes así como también se realizó una entrevista al personal administrativo, la cual nos ayudó a diagnosticar las causas del porque el contribuyente está atrasado en sus tributos.

Para el investigador será muy gratificante poder contribuir con esta investigación que ayudará a esta institución, que tiene algunas falencias en el manejo y gestión de



Cobro, además que se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos en la formación académica misma que beneficiará al GAD Municipal de Tisaleo.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** GESTIÓN DE COBRO, TRIBUTOS, PRESUPUESTO, CARTERA VENCIDA, RECAUDACIÓN.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO  
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT  
ACCOUNTING AND AUDIT CAREER

**TOPIC:** “THE MANAGEMENT OF COLLECTION OF TAXES IN THE BUDGET OF THE AUTONOMOUS DECENTRALIZED MUNICIPAL GOVERNMENT OF TISALEO”

**AUTHOR:** Ligia Elizabeth Mejia Guevara

**TUTOR:** Dr. Edgar Fabián Mera Bozano

**DATE:** June 2017

**ABSTRACT**

The present investigation aims to respond to the problems detected within the Municipal GAD of Tisaleo related to its collection management and in this way determine how it influences its budget, so this research will be very useful for the institution under study, As it will provide the necessary tools to establish adequate collection processes, aimed at reducing the portfolio overdue by Collection Management.

With this research will be provided with strategies and tools for the optimum process of portfolio recovery and in turn reflect better indicators, which in turn will prevent the Municipal GAD of Tisaleo, is subject to observations by the control entities, also May reflect positive indicators that allow access to financing by the central government to crystallize projects and works that will benefit its people.

The collection of information was obtained through a survey was made to 376 contributors as well as an interview with the administrative staff, which helped us to diagnose the causes of why the taxpayer is behind in his taxes.

For the researcher it will be very gratifying to be able to contribute with this research that will help this institution, which has some shortcomings in the management and management of Collection, in addition that will put into practice the knowledge

acquired in the academic training itself that will benefit the Municipal GAD of Tisaleo.

**KEYWORDS:** PAYMENT MANAGEMENT, TAXES, BUDGET, EXPECTED PORTFOLIO, COLLECTION.

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	viii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xvi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xviii
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>2</b>

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	2
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN .....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.2.1. Contextualización.....	2
1.2.1.1. Contexto Macro.....	2
1.2.1.2. Contextualización meso .....	4
1.2.1.3. Contexto micro.....	6
1.2.2. Análisis Causa – Efecto .....	13
1.2.3. Prognosis .....	13
1.2.4. Formulación del Problema .....	14
1.2.5. Preguntas directrices .....	14
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación.....	15
1.3. Justificación.....	15
1.4. Objetivos .....	16
1.4.1. Objetivo General .....	16
1.4.2. Objetivos Específicos.....	16
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>17</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>17</b>
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	17
2.2. Fundamentación Filosófica .....	19
2.3. Fundamentación legal .....	20
2.4. Categorías Fundamentales .....	27
2.4.1. Fundamentación Teórica de la Variable Independiente.....	30
2.4.2. Fundamentación Teórica de la Variable Dependiente .....	48
2.5. Hipótesis.....	60
2.6. Señalamiento de variables.....	60
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>61</b>

METODOLOGÍA .....	61
3.1. ENFOQUE .....	61
3.2.3. Modalidad básica de la investigación .....	61
3.2.1. Investigación Bibliográfica .....	62
3.2.2. Investigación de campo.....	62
3.3. Nivel o tipo de la Investigación .....	62
3.3.1. Investigación Exploratoria .....	62
3.3.2. Investigación Descriptiva.....	63
3.3.3. Investigación Correlacional .....	63
3.4. Población y Muestra.....	64
3.4.1. Población.....	64
3.4.2. Muestra.....	64
3.4.2.1. Tamaño de la muestra .....	64
3.5. Operacionalización de variables .....	66
3.6. Recolección de información.....	68
3.7. Procesamiento y análisis .....	69
3.8. Fuentes Primarias .....	69
3.9. Fuentes Secundarias .....	69
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>70</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>70</b>
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	70
4.2 PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS.....	81
4.1.1. Delimitación de estudio .....	83
4.1.2. Conclusiones: .....	84
4.1.3. Recomendaciones.....	85
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>88</b>
Anexo 1. Encuesta clientes externos.....	95

ENCUESTA.....95

Anexo 2. Plan de recuperación de cartera vencida .....97

## ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Tabla 1.</b> Matriz de Seguimiento de la Gestión de Cobro .....	16
<b>Tabla 2.</b> Tamaño de la muestra .....	65
<b>Tabla 3.</b> Variable independiente: Gestión de Cobro .....	66
<b>Tabla 4.</b> Variable dependiente: Presupuesto .....	67
<b>Tabla 5.</b> Plan de Recolección de Datos .....	68
<b>Tabla 6.</b> La información a investigarse se encuentra representada en el siguiente cuadro:.....	69
<b>Tabla 7.</b> Ha sido Notificado .....	70
<b>Tabla 8.</b> Se encuentra al día en los pagos de Tributos .....	71
<b>Tabla 9.</b> Valor a Pagar.....	72
<b>Tabla 10.</b> Puntualidad en el pago de Tributos Municipales .....	73
<b>Tabla 11.</b> Gestión de cobros .....	74
<b>Tabla 12.</b> Facilidades .....	75
<b>Tabla 13.</b> Causas .....	76
<b>Tabla 14.</b> Asignación de presupuesto.....	77
<b>Tabla 15.</b> Necesidades del Cantón .....	78
<b>Tabla 16.</b> Presupuesto es Distribuido equitativamente .....	79
<b>Tabla 17.</b> Valores Recaudados .....	80



<b>Tabla 18.</b> Frecuencia Observada .....	81
<b>Tabla 19.</b> Frecuencia esperada .....	81
<b>Tabla 20.</b> Tabla de Contingencia.....	83
<b>Tabla 21.</b> Tabla Plan de recuperación de cartera vencida persuasiva y coactiva....	86

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>Gráfico 1.</b> Árbol de problemas .....	12
<b>Gráfico 2.</b> Notificado.....	70
<b>Gráfico 3.</b> Notificado.....	71
<b>Gráfico 4.</b> Valor a Pagar.....	72
<b>Gráfico 5.</b> Puntualidad en el pago .....	73
<b>Gráfico 6.</b> Gestión de cobros.....	74
<b>Gráfico 7.</b> Facilidades .....	75
<b>Gráfico 8.</b> Causas .....	76
<b>Gráfico 9.</b> Asignación de presupuesto.....	77
<b>Gráfico 10.</b> Necesidades del cantón .....	78
<b>Gráfico 11.</b> Presupuesto es Distribuido Equitativamente.....	79
<b>Gráfico 12.</b> Valores Recaudados .....	80

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo investigativo surge de la necesidad de dar solución al problema detectado en el Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Tisaleo, como es la gestión de cobro en el presupuesto, de ésta manera la presente investigación se convierta en una herramienta que permita a las autoridades del GAD Municipal adoptar medidas que se encaminen a solucionar la problemática que actualmente tienen. La organización de la investigación se encuentra desarrollada de la siguiente manera:

### **CAPÍTULO I**

En éste capítulo se realizará el planteamiento del problema, delimitación del problema, se justificará por qué la investigación será favorable, se determinarán objetivos, tanto generales como específicos.

### **CAPÍTULO II**

Este capítulo se hace referencia a todo el marco teórico, antecedentes investigativos, fundamentación legal, que se utilizará para la investigación.

### **CAPÍTULO III**

Se hace énfasis en la metodología a utilizar, enfoque, nivel, tipos de Investigación, se determina, la población que será objeto de estudio, el cálculo de la muestra y la descripción de la Operacionalización de las variables de estudio.

### **CAPÍTULO IV**

Se analizan los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta realizada, además se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó después de todo el estudio.

Finalmente se detallan la bibliografía utilizada en toda la investigación, así como los anexos que fueron base de estudio.

## **CAPÍTULO I**

### **ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **Descripción y formulación del problema**

Debido a que no existe un adecuado sistema de cobranzas y la información necesaria que los habitantes deberían tener la municipalidad debería transmitir por medio de comunicados a las personas o habitantes que se acerque a las instalaciones para su respectivo pago, la municipalidad debería implementar una base de datos en donde se indique el nombre del deudor la cantidad que adeuda y el plazo que tiene para pagar la totalidad de la deuda para que de esta manera no existe no déficit financiero y se pueda cumplir con la planificación que se elabora a principio de año.

#### **1.1.TEMA DE INVESTIGACIÓN**

La Gestión de cobro de los tributos en el presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo

#### **1.2.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.2.1. Contextualización**

###### **1.2.1.1.Contexto Macro**

“El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada. (Constitucion de la republica, 2008)

En la actualidad nuestro país cuenta con 221 Cantones distribuidos en 24 provincias que a su vez se encuentran distribuidas en las cuatro regiones con las que cuenta nuestro país como son Costa, Sierra, Amazonia y región Insular.

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Están integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden.

La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón.” (Concejo Nacional de Competencias, 2014, pág. 56)

En el Ecuador las leyes contemplan niveles de gobierno autónomo descentralizado, y son a nivel regional, provincial, cantonal y parroquial, cada uno de ellos con competencia y atribuciones específicas que van encaminadas en beneficio de los ciudadanos ecuatorianos que habitamos en los diversos rincones de nuestro país.

En el caso de los gobiernos municipales a nivel nacional, reciben aportes o asignaciones por parte del estado central, a más de ello deben gestionar y administrar sus propios recursos, que pueden ser por recaudación de impuestos por predio urbano, rural, contribución especial de mejoras, a más de ello agua potable y alcantarillado, permisos de construcción y muchos rubros más, pero todos estos recursos en algunos cantones resultan reducidos ante la gran necesidad de cubrir las demandas de la ciudadanía.

Éstos manejan una reducida solvencia económica propia dentro de cada municipio debido a la alta morosidad en la recaudación de sus impuestos y a las deficientes estrategias de gestión con las que cuentan, lo que dificulta cumplir con sus proyectos propuestos, haciéndose necesario buscar mecanismos que permitan fortalecer la gestión de cobro de impuesto de predio rural.

### **1.2.1.2.Contextualización meso**

Como afirma (Gobierno Autonomo Descentralizado de Tungurahua, 2016) el H. Gobierno Provincial de Tungurahua, liderado con responsabilidad y eficiencia por el Ing. Fernando Naranjo Lalama, prefecto, quien en coordinación con funcionarios de la corporación provincial diseñaron el presupuesto para el próximo año, el mismo que fue analizado en el seno del Consejo Provincial, el cual a través de la comisión de finanzas realizó ajustes correspondientes para debatir y aprobar en segunda la proforma presupuestaria del año 2016.

El presupuesto del año 2016 asume un monto de USD 73'368.222, 57, cantidad presupuestada ya con la reducción del 12.5% y distribuidos de la siguiente forma:

- 87%, es decir 63 millones corresponden al gasto de inversión; y
- 8.40%, es decir 6'166.516 dólares, destinado al gasto corriente.

El estado ecuatoriano cuenta con una deuda de 10 millones de dólares con la corporación provincial, de los cuales tres millones corresponden a riego y los 7 millones restantes a la devolución del IVA.

Fernando Naranjo, prefecto de Tungurahua, destacó que la reducción del presupuesto se optimizó, dando prioridad a obras de necesidad común, lo que permitirá continuar trabajando en proyectos que generen calidad de vida a los tungurahueses.

Dentro de la Sesión de Consejo, el prefecto Naranjo, propuso vender las acciones de la Empresa Eléctrica, avaluadas aproximadamente en USD 13'000.000, el pago de esta cantidad podrían ser a través de bonos del estado a 10, 15 hasta 25 años plazo con un interés anual del 7%, generando alrededor de USD 1'000.000 extras.. La sesión en pleno finalizó con la recomendación de vigilar que las obras se ejecuten en los tiempos establecidos para evitar tener obras de arrastre, además de analizar la posibilidad de un préstamo al Banco del estado para la ejecución de obra viales en los cantones de la provincia, ya que la vialidad es el eje del desarrollo.

Al identificar que algunas municipalidades de la provincia tienen problemas con el cobro de su cartera , los servicios que ofrecen son limitados dejando que los

contribuyentes gocen de obras públicas que debería existir como parte de una vida digna y cómoda establecida dentro del Plan Nacional del Buen Vivir.

Posteriormente el estudio de la problemática que representa la existencia de cartera vencida para las municipalidades, el banco del estado diseño con la contratación de consultoría externa especializada en el tema, esta guía de aplicación que incluye dos partes bien diferenciadas: El marco normativo y los principios de tributación que se aplican el ámbito municipal.

El problema de los Tributos no está en el Gobierno Central sino en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Municipales, dijo el Presidente el sábado durante el Enlace Ciudadano 390 desarrollado en Pedro Carbo, provincia de Guayas. Si bien existen 22 clases de tributos municipales, lo recaudado por estos es muy bajo, explicaron el Primer Mandatario y el secretario nacional de Planificación y Desarrollo, Pabel Muñoz. Esto provoca que haya una alta dependencia de los recursos que entrega el Gobierno Central a los GAD Municipales. “El 73% de los ingresos de los Municipios proviene de las transferencias entregadas por el Gobierno Central y apenas el 21% es resultado de los ingresos de estos GAD”, dijo Correa. “Aquí está la clave para la autonomía municipal. Quieren ser autónomos, aumenten los ingresos propios y no vivan del Estado central como actualmente”, señaló el Primer Mandatario. Detalló que los municipios tienen 12 impuestos, nueve tasas y las contribuciones especiales por mejoras. Por ello, criticó que contradictoriamente haya quienes se quejan y consideren al Ecuador como un país de impuestos.

**GAD Municipal:** Este nivel de gobierno de carácter cantonal se encarga de planificar y ejecutar obras públicas, además de otros servicios. Los GAD cantonales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera; están integrados por las funciones de Participación Ciudadana, Legislación y Fiscalización, y Ejecutiva. (ECUADOR, 2009) Este nivel de gobierno de carácter cantonal se encarga de planificar y ejecutar obras públicas, además de otros servicios. Los GAD cantonales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía

política, administrativa y financiera; están integrados por las funciones de Participación Ciudadana, Legislación y Fiscalización, y Ejecutiva. (ECUADOR, 2009) El Alcalde o Alcaldesa son elegidos mediante votación popular, así como los Concejales y Concejalas, y de entre ellos se elige al Vicealcalde o Vicealcaldesa. (ECUADOR, 2009) Entre sus responsabilidades están:

- Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico, para lo cual determina las condiciones de urbanización, parcelación, lotización, división o cualquier otra forma de fraccionamiento de conformidad con la planificación cantonal, asegurando porcentajes para zonas verdes y áreas comunales.
- Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal.
- Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, y realizar en forma permanente el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas.
- Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad. Toman decisiones a través de Concejales y Concejalas. (Código orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización, 2013)

### **1.2.1.3.Contexto micro**

En la provincia de Tungurahua se localiza Tisaleo que fue elevado a Cantón mediante Registro Oficial Nro. 812 el 17 de noviembre de 1987.



Está ubicado al Sur Occidente de la provincia de Tungurahua a 13 km de la ciudad de Ambato, con una extensión territorial de 60 km<sup>2</sup>,, tiene una parroquia urbana llamada La Matriz y una rural Quinchicoto; en la actualidad según las proyecciones del último censo del INEC cuenta con 13.635 habitantes (ecuadorencifras, 2010)

El cantón Tisaleo limita con el cantón Ambato por el norte y occidente, al sur con Mocha y al oriente con Cevallos. Actualmente está administrado por:

Alcalde: Rodrigo Garcés  
Concejales: Raúl Arévalo  
Patricio Bonilla  
Bladimir Carrera  
Héctor Mejía  
Robert Zamora

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo, cuya administración está enfocada en satisfacer y superar las necesidades insatisfechas de la población, la dotación de soluciones en el ámbito de agua potable, alcantarillado y desechos sólidos, esto a nivel urbano y a nivel rural dentro de toda la jurisdicción cantonal, dentro de esto busca mejorar los niveles económicos y sociales de sus habitantes.

Todas estas intenciones de procurar días mejores para los habitantes del cantón, en ocasiones se ve retrasada ya que existe una mala gestión en los cobros de los tributos municipales, lo que ha generado que incluso se vea limitado el financiamiento por parte de entidades del estado.

Cabe señalar que, en la municipalidad a más de las asignaciones del gobierno central, obtiene recursos de la recaudación de los siguientes rubros:

- Impuesto al predio urbano (981 predios)
- Impuesto al predio rustico (14150 predios)
- Contribución especial de mejoras

- Patentes
- Tasa de bomberos
- Recaudación de agua potable y alcantarillado

Estos rubros están sustentados en lo que disponen las normativas legales y las ordenanzas existentes en el cantón.

La problemática radica exclusivamente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo un organismo con visión enmarcada en un desarrollo económico acelerado para la retribución en obras públicas hacia la municipalidad y el reordenamiento político y social de la comunidad, ésta institución por ser una entidad pública se basa en la Ley Orgánica del Sector Público, Código de Organización Territorial de Autonomía y Descentralización, y el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas la cual nos indica un tratamiento especial para la ejecución de las transacciones, movimientos y los respectivos procedimientos que se llevarán a cabo dentro de los respectivos períodos contables. Para el control por parte del Banco del Estado, el Ministerio de Finanzas y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), se lleva la Contabilidad bajo un sistema generalizado para los Gobiernos Autónomos Descentralizados como es un Sistema Integrado, llamado SIGAME, para la presentación uniforme de la información financiera hacia los respectivos cuerpos de control. Para su buen funcionamiento cuenta con la Dirección de un Director Financiero, Jefe de Contabilidad, Analista de Contabilidad, Asesor jurídico, jefe de Recursos Humanos y como autoridad principal cuenta con el Sr. Alcalde y los Sres. Concejales. Al encontrarnos con una organización sin fines de lucro; la cual cuenta con el financiamiento por parte del estado, conlleva a que la entidad tenga serios inconvenientes para la adquisición de créditos por parte del Banco del Estado por falta de gestión en sus ingresos propios, generando la existencia continua de cuentas de exigibilidad, un rubro de importancia trascendente para la obtención de recursos, incidiendo de forma directa.

Como afirma el (Código orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización, 2013) en su artículo lo siguiente:

TITULO VIII  
DISPOSICIONES COMUNES Y ESPECIALES DE LOS GOBIERNOS  
AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

Capítulo I Entidades Asociativas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados

Artículo 313.- Conformación.- Los gobiernos autónomos descentralizados, en cada nivel de gobierno, tendrán una entidad asociativa de carácter nacional, de derecho público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio. Para este fin, los gobiernos autónomos descentralizados respectivos aprobarán en dos debates de la asamblea general su propio estatuto, el cual será publicado en el Registro Oficial. En el caso de los gobiernos parroquiales rurales los debates para la aprobación de sus estatutos se realizarán en la reunión de los presidentes de las asociaciones provinciales.

En los estatutos de estas asociaciones nacionales podrán crearse instancias organizativas territoriales, de género, interculturales y otros fines específicos de acuerdo a sus responsabilidades. Las entidades asociativas nacionales de los gobiernos autónomos descentralizados provinciales y municipales serán financiadas por el aporte de sus miembros en el cinco por mil de las transferencias que reciban de los ingresos permanentes y no permanentes del presupuesto general del Estado.

Para el caso de la entidad asociativa de los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales el aporte será del tres por ciento (3%) de las transferencias señaladas, cuyos recursos se distribuirán en el uno por ciento (1%) para la asociación nacional y el dos por ciento (2%) para las asociaciones provinciales. Estos aportes serán transferidos y acreditados automáticamente por el Banco Central a las cuentas de cada entidad. Las entidades rendirán cuentas semestralmente ante sus socios del uso de los recursos que reciban.

Es por eso que el GAD Municipal de Tisaleo se le asigno como presupuesto para el año 2016 la cantidad de \$9536031,00 para ejecución de obras.

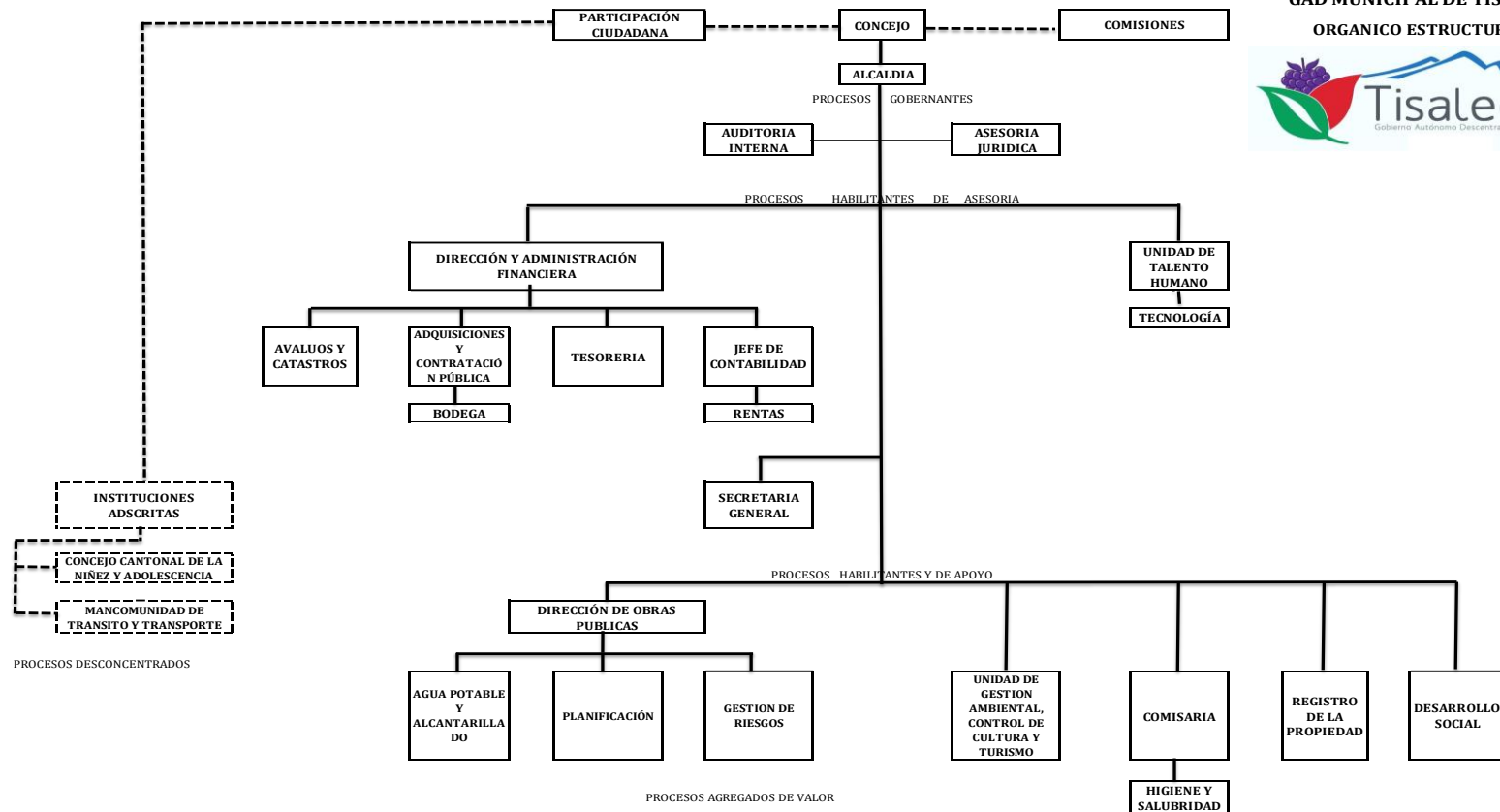
Artículo 314.- Responsabilidades.- Las entidades tendrán como responsabilidades primordiales, las siguientes:

- a) Velar porque se preserve la autonomía de los gobiernos autónomos correspondientes;
- b) Representar los intereses comunes institucionales, garantizando la participación de las funciones ejecutiva y legislativa de los gobiernos autónomos descentralizados correspondientes;
- c) Brindar la asistencia técnica que requieran sus asociados;
- d) Cooperar con el gobierno central en el estudio y preparación de planes y programas que redunden en beneficio de los intereses de los territorios respectivos;
- e) Participar en eventos nacionales e internacionales en los cuales se vaya a tratar asuntos relacionados con la vida institucional o con problemas locales;
- f) Representar a los gobiernos autónomos descentralizados en organizaciones internacionales de sus respectivos niveles; y,
- g) Las demás que establezcan sus estatutos.

Artículo 315.- Organización.- Las entidades tendrán la denominación y los organismos directivos que se señalen en el estatuto correspondiente. Las entidades deberán promover la democracia interna, la solidaridad, la representación y la participación de todos los miembros.

A continuación, se detalla cómo está conformado estructuralmente el GAD municipal de Tisaleo y el departamento financiero en donde analizaremos el problema de la gestión de cobro de los tributos y su incidencia en el presupuesto, motivo de análisis del presente trabajo de investigación.

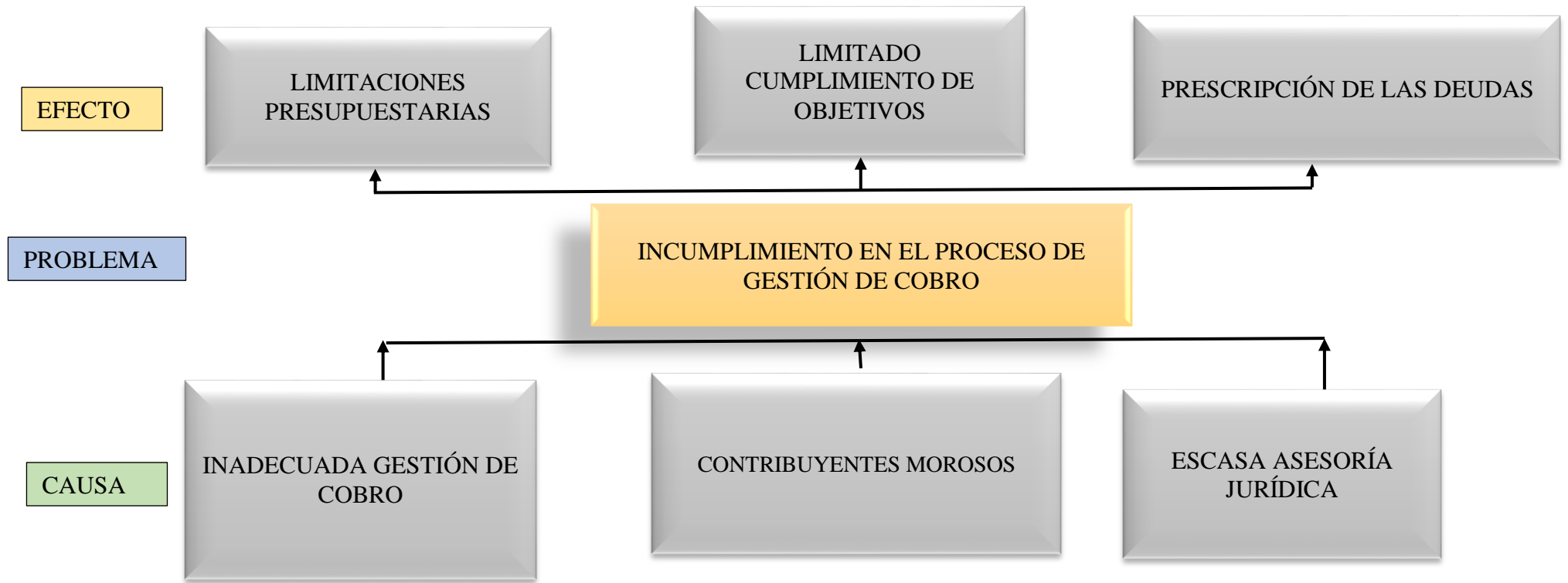
## GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TISALEO



**Gráfico N° 1:** Organigrama Estructural GAD Municipal de Tisaleo

**Fuente:** GAD de Tisaleo

1.2.2 Gráfico 1 Árbol de problemas



Elaborado por: Elizabeth Mejía

### **1.2.2. Análisis Causa – Efecto**

El problema central detectado se refiere a una problemática arrastrada por muchos años y hacemos referencia a la gestión de cobro actual, debido a un incumplimiento en los procesos de cobranza el cual afecta el financiamiento del presupuesto del GAD de Tisaleo dado que es de gran importancia para la municipalidad; ésta problemática se origina por la escasa asesoría jurídica teniendo un efecto negativo debido a que no existen prescripciones de todas las deudas existentes y por ende los habitantes desconocen del proceso de pagos que deben realizar en la municipalidad.

El problema no radica en que los ciudadanos no hayan pagado, el problema radica en que el GAD no toma las acciones necesarias para el cobro, otra de las causa que se puede detectar es que existen contribuyentes morosos es decir no pagan al GAD y esto genera un incumplimiento en las metas propuesta, retrasando obras y proyectos de la municipalidad.

Por último la inadecuada gestión de cobros que se da dentro de la municipalidad conlleva a limitaciones presupuestarias. El inadecuado seguimiento que los responsables de la Gestión de Cobro acarrea a que año a año se incremente el monto por cartera vencida debido al incumplimiento de los contribuyentes, o al desconocimiento por parte de los mismos

### **1.2.3. Prognosis**

Si el problema no recibe un pronto y adecuado tratamiento, se pueden predecir que en un futuro el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo por la limitada gestión de recuperación de tributos, se podría establecer mecanismos y procesos de Gestión de Cobros, la Institución en sí se vería involucrada o inmersa en observaciones por parte de las entidades de control y en un limitado acceso al financiamiento del Gobierno Central. Las cuantiosas pérdidas económicas para la municipalidad serían un factor determinante en la postergación de obras que los distintos sectores anhelan desde mucho tiempo atrás.

Debido a que no existe un adecuado sistema de cobranzas y la información necesaria que los habitantes deberían tener la municipalidad debería transmitir por medio de comunicados a las personas o habitantes que se acerque a las instalaciones para su respectivo pago, la municipalidad debería implementar una base de datos en donde se indique el nombre del deudor la cantidad que adeuda y el plazo que tiene para pagar la totalidad de la deuda para que de esta manera no existe no déficit financiero y se pueda cumplir con la planificación que se elabora a principio de año.

#### **1.2.4. Formulación del Problema**

¿Cómo incide la Gestión de Cobro de los tributos en el presupuesto del Gobierno autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo?

#### **1.2.5. Preguntas directrices**

¿Cuál es la actividad de control que aplica el departamento de tesorería para la recaudación de tributos por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo?

¿Qué variaciones de ingresos ha sufrido el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo para la aplicación de controles a los valores pendientes de recaudo?

¿Es factible adoptar e implementar mecanismos de control sobre el proceso de Gestión de Cobro de los tributos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo?



### **1.2.6. Delimitación del objeto de investigación**

#### **Delimitación de contenido**

Campo: Contabilidad y Auditoria

Área: Contabilidad

Aspecto: Gestión de cobro de los tributos y Presupuesto

Temporal: 2016

Espacial: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo

### **1.3. Justificación**

La presente investigación será de gran utilidad para el GAD Municipal de Tisaleo, pues le proporcionará las herramientas necesarias para poder establecer procesos adecuados, encaminados a la disminución del rubro cartera vencida por Gestión de Cobros.

Con esta investigación se aportará con estrategias y herramientas para el óptimo proceso de recuperación de cartera y a su vez reflejar mejores resultados, mismos que a su vez evitarán que el GAD Municipal de Tisaleo, sea objeto de observaciones por parte de los entes de control, también podrá reflejar indicadores positivos, que le permitan acceder a financiamiento por parte del gobierno central para cristalizar proyectos y obras que irán en beneficio de su gente

Para el investigador será muy gratificante poder contribuir con esta investigación que ayudará a esta institución, que tiene algunas falencias en el manejo y gestión de Cobro, además que se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos en la formación académica misma que beneficiará al GAD Municipal de Tisaleo

**Tabla 1 Matriz de Seguimiento de la Gestión de Cobro**

<b>FASE</b>	<b>ACCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SUPERVISIÓN</b>
<b>FASE I</b>	Análisis del comportamiento del contribuyente.	Departamento Financiero	Tesorero
<b>FASE II</b>	Segmentación de cartera. Aplicación de estrategias.	Departamento Financiero	Director Financiero
<b>FASE III</b>	Medición de estrategias	Departamento Financiero	Director Financiero

Elaborado por: Elizabeth Mejía

## **1.4.Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Estudiar la Gestión de Cobro de los tributos en el Presupuesto en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo y su incidencia en el presupuesto para la aplicación de actividades de control y mejoramiento económico.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar cuáles son las falencias en la gestión de las actividades de cobros de tributos administrados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo.
- Analizar el proceso de gestión de cobro de los tributos existente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo.
- Establecer un modelo de seguimiento de la gestión de cobro con el fin de mejorar el presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Según Sánchez M. (2011) quien manifiesta que las empresas se ven cada vez más expuestas a afrontar nuevos retos y desafíos por lo cual deben trazar su propio proceso de planeación estratégica y seguir un camino natural y autentico, aunque el entorno es muy amplio y abarca tanto fuerzas sociales como económicas”.

La formulación de estrategias compromete a una empresa con productos, mercados, recursos y tecnologías específicas durante un periodo prolongado, determinado además que las ventajas competitivas a largo plazo para bien o para mal, las decisiones estratégicas producen consecuencias importantes en diversas funciones de la empresa. La implementación de un plan estratégico requiere que una empresa establezca objetivos anuales, diseñe políticas, motive a los empleados y distribuya los recursos de tal manera que se ejecuten las estrategias formuladas, siendo las habilidades interpersonales muy importantes para lograr el éxito en la implementación de estrategias. (Sánchez, 2011, p. 76)

Se puede concluir que los propietarios de empresas pequeñas lucrativas y no lucrativas han reconocido los beneficios de la planeación estratégica. El desarrollo de la dirección estratégica se basa en la creencia de que las empresas deben continuar vigilando las tendencias de los acontecimientos internos y externos de tal forma que cuando sea necesario se realicen los cambios de manera oportuna.

Almeida I. (2015) en la investigación con el tema “La determinación de los tributos y el presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo” llegando a las siguientes conclusiones.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Tisaleo no tiene definido adecuadamente los procesos de control para las recaudaciones del 1,5 por mil sobre los activos totales. No existen sanciones a quienes se hallan atrasados en sus pagos. Tampoco existe la cultura del pago puntual. El personal administrativo, al ser insuficiente, no alcanza a realizar todo el trabajo que se requiere. No existen especies valoradas selladas y codificadas que registren los valores cancelados y los valores impagos. (Almeida, 2015, p. 54)

La recaudación de la contribución especial de mejoras en la ejecución presupuestaria, incide drásticamente al presupuesto del GAD. Únicamente se trabaja con el dinero que facilita el gobierno, no hay una cultura del cobro. Por ello, tampoco se pueden realizar mejoras en los sectores más necesitados; sin embargo, no existe queja alguna de los pobladores de Tisaleo, hay conformismo al vivir en una urbe no modernizada. (Almeida, 2015, p. 54)

De acuerdo a lo establecido por el autor es importante elaborar un examen especial para determinar los problemas y fallas que mantiene el GAD Municipal y la creación de Ordenanzas que rijan sobre el mejor control en cuanto a la recaudación de tributos como: Contribución Especial de Mejoras, el 1.5 por mil sobre los Activos Totales y Patentes Municipales; con la correcta recaudación del dinero de los mismos el presupuesto se verá beneficiado y se podrán tener obras para beneficio de la ciudadanía.

Gallegos, M. (2013) con el tema “Modelo de gestión de cobranzas para el tema: gobierno autónomo descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo” quien concluye.

La recuperación insuficiente de cartera vencida y corriente del GAD Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, ocasiona que se retrasen obras de mantenimiento de vialidad urbana, servicios públicos de agua potable y alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental de conformidad con el Plan de Ordenamiento Territorial, porque al no cumplir las metas o indicadores financieros que propone el Banco del Estado a los GAD la entidad en cuestión de cobro, no es sujeto de crédito, ya que este Organismo entrega a los Gobiernos Autónomos Descentralizados préstamos reembolsables y no reembolsables

para impulsar acorde a las políticas de Estado el desarrollo sostenible con equidad social y regional promoviendo la competitividad territorial. (Gallegos, 2013, p. 67)

Como se pudo observar en los informes efectuados por la Contraloría General del Estado sobre éstas áreas se emiten recomendaciones a los funcionarios, mismas que han sido parcialmente cumplidas, lo que ha futuro ocasionará a los funcionarios responsabilidades administrativas, civiles y hasta penales. Como se pudo evidenciar en las recomendaciones efectuadas por la Auditoría Interna a los “Ingresos por uso de plazas y mercados del Municipio de Pelileo” por el período comprendido entre el 1 de enero de 2006 y el 31 de diciembre de 2009, a: Directora Financiera, Tesorera Municipal, Procurador Síndico, Administrador de Plazas y mercados, y corroborado adicionalmente con la entrevista efectuada a los funcionarios municipales. (Gallegos, 2013, p. 67)

Como aporte personal según las conclusiones adaptadas por el autor se puede manifestar que se debe Adoptar de manera inmediata los correctivos necesarios que impidan la reincidencia de las desviaciones administrativas, y financieras, lo cual permitirá contar con un sólido sistema de control Interno administrativo y financiero. Adicionalmente se deberá presentar por escrito a la máxima autoridad las medidas adoptadas para el cumplimiento de las recomendaciones, debido a que la Contraloría General del Estado realizará el seguimiento de nuevas acciones de control.

## **2.2.Fundamentación Filosófica**

“El enfoque de ésta investigación se basa en el modelo Crítico – Propositivo, pues se requiere determinar el problema y sus causas para luego proponer una alternativa. Este enfoque tiene como fin que el individuo forme su propio criterio y por medio de ello ponerlo en práctica con el único objetivo de cambiar la vida y pensamiento de aquellas personas que están inmersas en el presente trabajo de investigación”.

- Desde el punto de vista epistemológico la presente investigación nos llevará a conceptualizar la variable independiente (Gestión de Cobros) y la variable dependiente (Presupuesto) sustentado en la teoría

- Desde el punto de vista estricto, hacer una investigación es pretender llegar a la certeza o conciencia de un aspecto de la realidad posible; es el proceso mediante el cual se manejan las cosas, hechos, fenómenos conceptos o símbolos con el propósito de obtener un conocimiento sistematizado.

En una investigación no solo se descubre, si no también se amplía, se valora y se interpreta, se integra o coordina, se explica o presenta, aunque este último nivel es más simple y elemental es bueno reconocerlo porque es aquí donde se comienza a ser investigador. Una de las condiciones fundamentales que debe poseer el individuo dedicado a la investigación es una actitud reflexiva frente a todo lo que le rodea.

### **2.3.Fundamentación legal**

Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización  
COOTAD

“En el Registro Oficial No: 303 del 19 de Octubre del 2010, en la República del Ecuador, aprueba el “Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, se manifiesta lo siguiente”:

**Capítulo III**  
**Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal**  
**Sección Primera**  
**Naturaleza Jurídica, Sede y Funciones**

**Artículo 53.- Naturaleza jurídica.-** Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden.

La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón. (Ecuador, 2008)

Las personas que se encuentran dentro del gobierno autónomo deben ser capaces de conocer todo sobre la parte política y administrativa para tener un buen desenvolvimiento al ejercer sus cargos.

**Artículo 172.- Ingresos propios de la gestión.-** Los gobiernos autónomos descentralizados regional, provincial, metropolitano y municipal son beneficiarios de ingresos generados por la gestión propia, y su clasificación estará sujeta a la definición de la ley que regule las finanzas públicas. (Asamblea Nacional , 2008)

Son ingresos propios los que provienen de impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras generales o específicas; los de venta de bienes y servicios; los de renta de inversiones y multas; los de venta de activos no financieros y recuperación de inversiones; los de rifas, sorteos, entre otros ingresos.

**“Artículo 185.- Impuestos municipales.-** Los gobiernos municipales y distritos autónomos metropolitanos, además de los ingresos propios que puedan generar, serán beneficiarios de los impuestos establecidos en la ley”. (Asamblea Nacional , 2008)

Esto quiere decir que los gobiernos municipales pueden recaudar sus ingresos propios y además ser favorecidos con otros impuestos.

**“Artículo 225.- Capítulos básicos.-** Los ingresos tributarios comprenderán las contribuciones señaladas en este Código y se dividirán en los tres capítulos básicos siguientes”:

**“Capítulo I.- Impuestos,** que incluirán todos los que corresponden a los gobiernos autónomos descentralizados, por recaudación directa o por participación”.

**“Capítulo II.- Tasas,** que comprenderá únicamente las que recaude la tesorería o quien haga sus veces de los gobiernos autónomos descentralizados, no incluyéndose, por consiguiente, las tasas que recauden las empresas de los gobiernos autónomos descentralizados”.

**“Capítulo III.-** Contribuciones especiales de mejoras y de ordenamiento, que se sujetarán a la misma norma del inciso anterior”. (Asamblea Nacional , 2008)

Consiste en la recaudación de impuestos, tasas y contribuciones especiales con estos cobros los gobiernos autónomos se benefician para sacar adelante a su cantón.

Los impuestos municipales son recaudados y beneficiados al GAD, pueden ser cobrados y son favorecidos con otros impuestos; los ingresos pueden ser directos o por participación estará encargado por la tesorería y estas contribuciones son beneficiarios para cada cantón para mejorar.

### **Administración Financiera**

**Artículo 342.- Recaudación.-** La recaudación de los ingresos de los gobiernos autónomos descentralizados se hará directamente por la unidad financiera. Se podrá recurrir a mecanismos de delegación para la recaudación, sin que esto implique el traspaso de la titularidad como sujeto activo de la obligación tributaria por parte del gobierno autónomo descentralizado.

“La máxima autoridad financiera aplicará el principio de la separación de las funciones de caja y contabilidad”. (Asamblea Nacional , 2008)

En si el cobro se hará con el departamento financieros del GAD tomando medidas de cobranza empleando las funciones que se realiza en caja y contabilidad de la institución.

**Artículo 343.- Tesorero.-** En cada gobierno regional, provincial, metropolitano y municipal habrá un tesorero que será designado por el ejecutivo de cada gobierno, cumpliendo los requisitos establecidos en la ley. (Asamblea Nacional , 2008)



El tesorero será responsable ante la máxima autoridad financiera del cumplimiento de sus deberes y atribuciones, los cuales se determinarán en el reglamento respectivo aprobado por cada gobierno autónomo descentralizado.

**Artículo 344.- Recaudación y pago.-** El tesorero es el funcionario recaudador y pagador de los gobiernos autónomos descentralizados. Será el responsable de los procedimientos de ejecución coactiva. Rendirá caución, cuya cuantía será fijada por la Contraloría General del Estado. Su superior inmediato será la máxima autoridad financiera. (Asamblea Nacional , 2008)

El cobro y el paso se realizan mediante el tesorero ofreciendo garantía al establecimiento siendo un eje importante para la recaudación.

**Artículo 350.-Coactiva.-** Para el cobro de los créditos de cualquier naturaleza que existieran a favor de los gobiernos: regional, provincial, distrital y cantonal, éstos y sus empresas, ejercerán la potestad coactiva por medio de los respectivos tesoreros o funcionarios recaudadores de conformidad con las normas de esta sección. La máxima autoridad ejecutiva del gobierno autónomo descentralizado podrá designar recaudadores externos y facultarlos para ejercer la acción coactiva en las secciones territoriales; éstos coordinarán su accionar con el tesorero de la entidad respectiva. (Asamblea Nacional , 2008)

La cobranza con el artículo anterior se realizará con los pertinentes tesoreros de cada GAD destinado el cobro y autorizarlo para que realice su labor satisfactoriamente.

**Artículo 351.- Procedimiento.-** El procedimiento de ejecución coactiva observará las normas del Código Orgánico Tributario y supletoriamente las del Código de Procedimiento Civil, cualquiera fuera la naturaleza de la obligación cuyo pago se persiga. (Asamblea Nacional , 2008)

**Artículo 352.- Título de crédito.-** El procedimiento coactivo se ejercerá aparejando el respectivo título de crédito que lleva implícita la orden de cobro, por

lo que no será necesario para iniciar la ejecución coactiva, orden administrativa alguna.

Los títulos de crédito los emitirá la autoridad competente, cuando la obligación se encuentre determinada, líquida y de plazo vencido; basados en catastros, títulos ejecutivos, cartas de pago, asientos de libros de contabilidad, y en general por cualquier instrumento privado o público que pruebe la existencia de la obligación.

**Artículo 491.- Clases de impuestos municipales.-** Sin perjuicio de otros tributos que se hayan creado o que se crearen para la financiación municipal o metropolitana, se considerarán impuestos municipales y metropolitanos los siguientes:

- a) El impuesto sobre la propiedad urbana;
- b) El impuesto sobre la propiedad rural;
- c) El impuesto de alcabalas;
- d) El impuesto sobre los vehículos;
- e) El impuesto de matrículas y patentes;
- f) El impuesto a los espectáculos públicos;
- g) El impuesto a las utilidades en la transferencia de predios urbanos y plusvalía de los mismos;
- h) El impuesto al juego; e,
- i) El impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales.

**Artículo 492.- Reglamentación.-** Las municipalidades y distritos metropolitanos reglamentarán por medio de ordenanzas el cobro de sus tributos. (Asamblea Nacional , 2008)

La creación de tributos así como su aplicación se sujetará a las normas que se establecen en los siguientes capítulos y en las leyes que crean o facultan crearlos.

**Impuesto a los Predios Rurales**

**Artículo 523.- Forma y plazo para el pago del impuesto.-** El pago del impuesto podrá efectuarse en dos dividendos: el primero hasta el primero de marzo y el segundo hasta el primero de septiembre. Los pagos que se efectúen hasta quince

días antes de esas fechas, tendrán un descuento del diez por ciento (10%) anual. (Asamblea Nacional , 2008)

El impuesto deberá pagarse en el curso del respectivo año.

La dirección financiera notificará por la prensa o por boleta a las o los contribuyentes. Los pagos podrán efectuarse desde el primero de enero de cada año, aun cuando no se hubiere emitido el catastro. En este caso, se realizará el pago en base al catastro del año anterior y se entregará al contribuyente un recibo provisional. El vencimiento será el 31 de diciembre de cada año; a partir de esta fecha se calcularán los recargos por mora de acuerdo con la ley.

**¿Qué es la gestión pública?** La gestión o la administración pública es un indicio, puede conceptualizarse como las acciones, decisiones, políticas y resultados generados por el sector público. (Dueñas, Morillo, & Parreño, 2013)

Consiste que la administración pública reúne todo los temas innatos al manejo y a la admiración del Estado y sus instituciones.

La importancia de la Gestión Pública es que el Estado está sujeto a cambios sociales, crisis, tendencias y exigencias de los ciudadanos. Los datos de latinobarómetro, estudio de opinión pública, demuestra que existe cierta desconfianza hacia los gobiernos, lo que algunos casos se traduce en un descontento social que pone contantemente en tela de juicio de forma en que el Estado hace su tarea, a quienes beneficia con sus acciones y como lo hace en la práctica. (Dueñas, Morillo, & Parreño, 2013)

Aquí se ve que los ciudadanos no se sienten contento con las acciones que hace el gobierno con la sociedad, tienen una desconfianza hacia el Estado porque en algunas ocasiones el dinero que se da en las aportaciones o rubros no se ve resplandecidos en obras.

**Concepto de la calidad en la gestión pública:** constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente

para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. (Dueñas, Morillo, & Parreño, 2013)

Aquí el personaje principal es el ciudadano debido a que quieren que el estado se involucren con la sociedad teniendo un fin y un propósito, satisfacer las necesidades que tiene la ciudadanía, en si esto debe ser firmemente mejorada, elevando hasta los niveles de excelencia.

### **Sección tercera Contraloría General del Estado**

**Art. 211.-** La Contraloría General del Estado es un organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales, y la consecución de los objetivos de las instituciones del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.

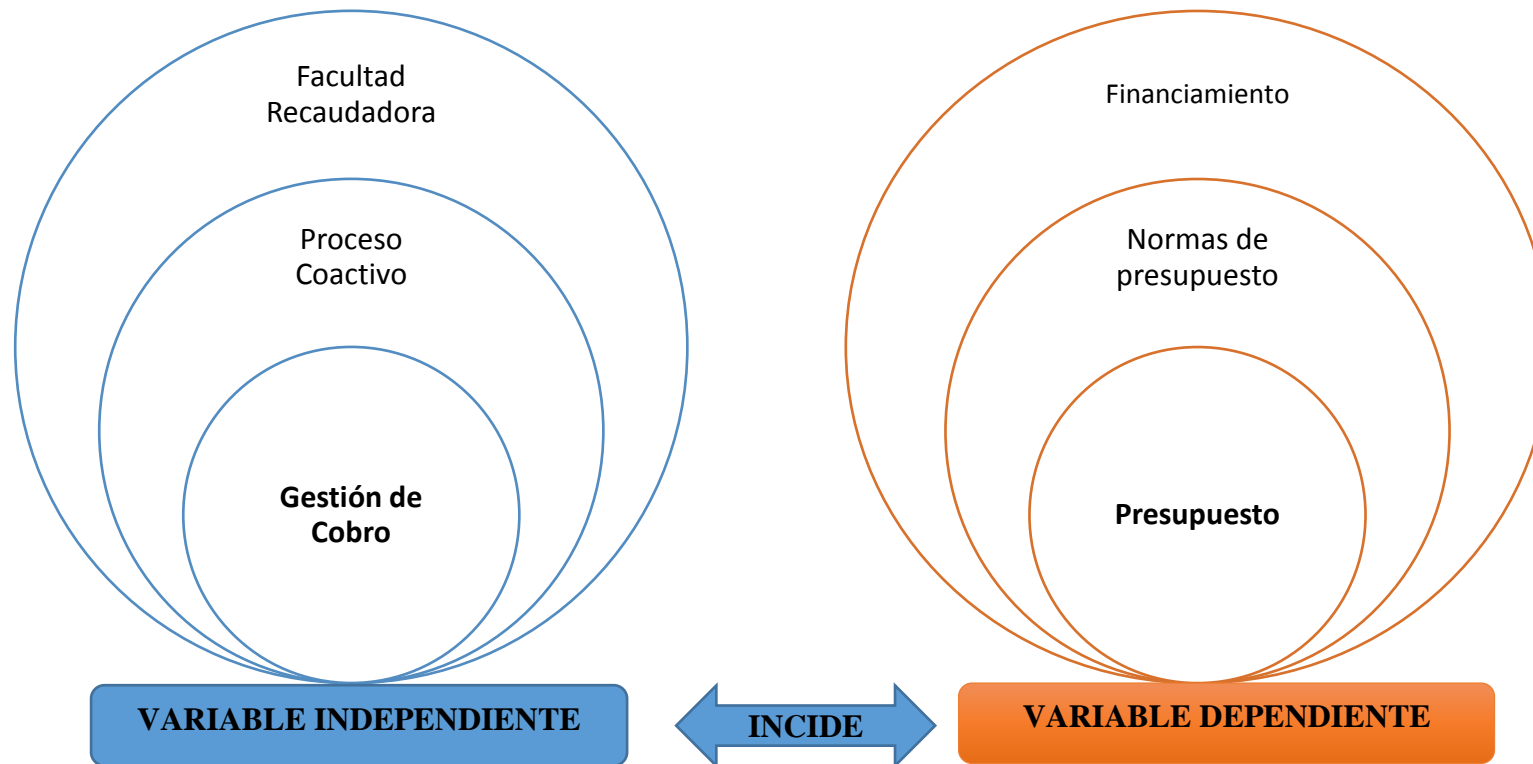
**Art. 212.-** Serán funciones de la Contraloría General del Estado, además de las que determine la ley:

2. Determinar responsabilidades administrativas y civiles culposas e indicios de responsabilidad penal, relacionadas con los aspectos y gestiones sujetas a su control, sin perjuicio de las funciones que en esta materia sean propias de la Fiscalía General del Estado.

3. Expedir la normativa para el cumplimiento de sus funciones. . (Asamblea Nacional , 2008)

La contraloría es una entidad delegada para controlar los recursos gubernamentales, constituyen guías a seguir para una adecuada administración.

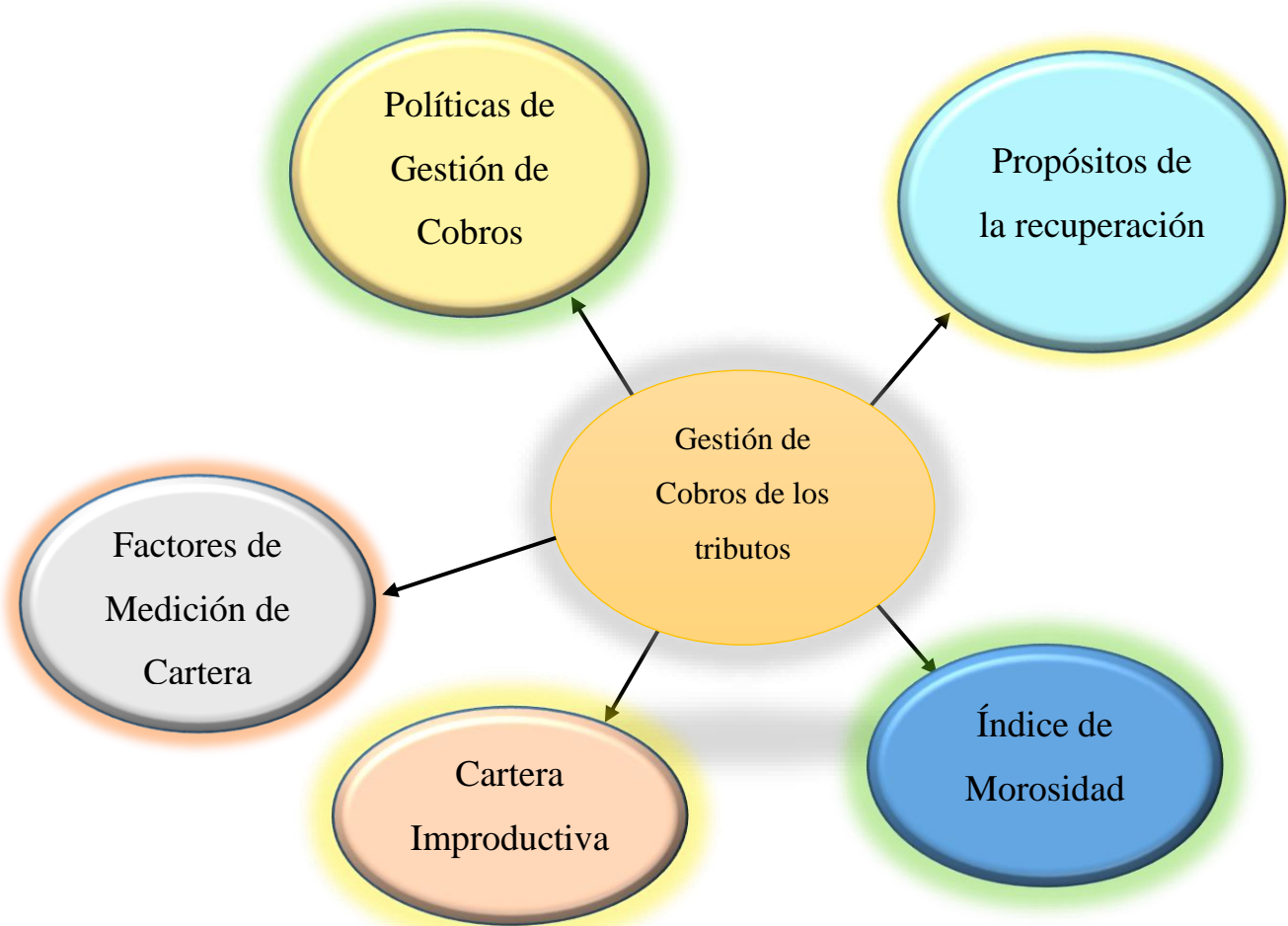
## 2.4. Categorías Fundamentales



**Gráfico N° 2:** Categorías fundamentales

**Elaborado por:** Elizabeth Mejía

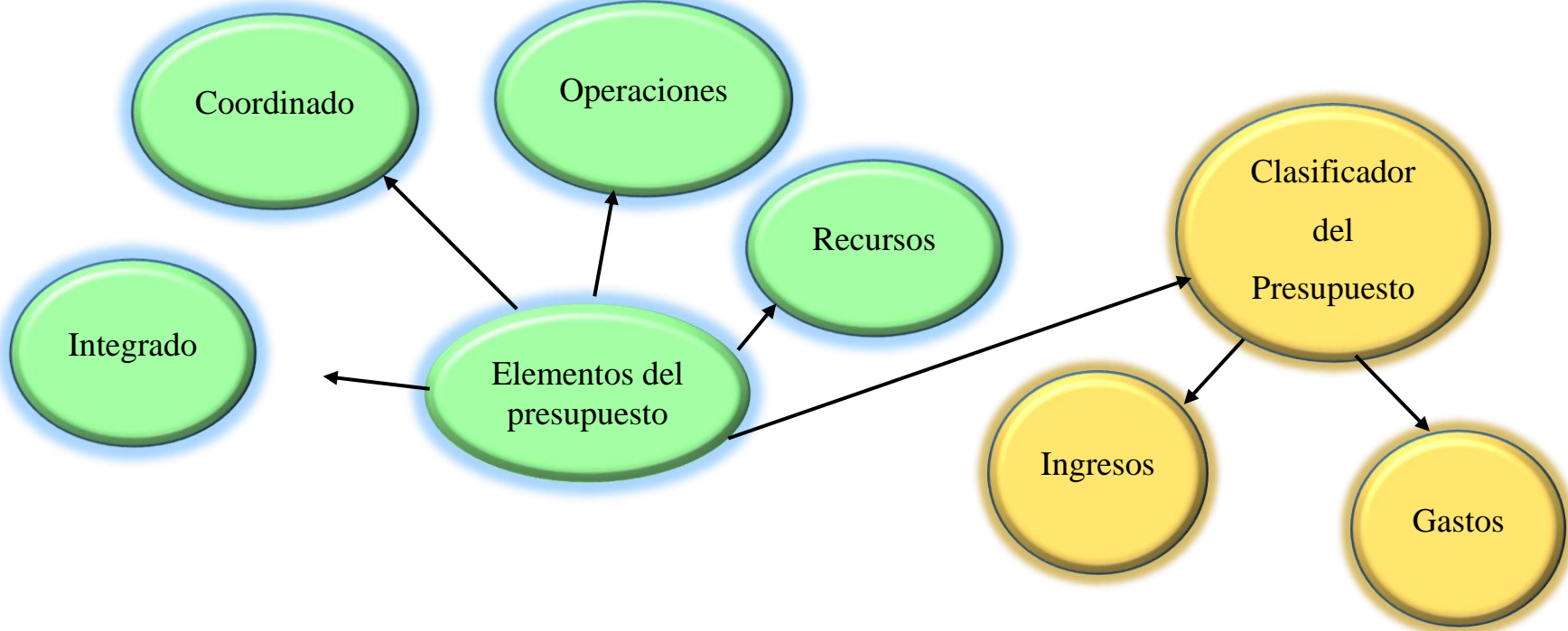
**CONSTELACIÓN DE IDEAS – VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE COBROS**



**Gráfico N° 3:** Constelación de ideas variable independiente

**Elaborado por:** Elizabeth Mejía

**CONSTELACIÓN DE IDEAS – VARIABLE DEPENDIENTE: PRESUPUESTO**



**Gráfico N° 4:** Constelación de ideas variable dependiente  
**Elaborado por:** Elizabeth Mejía

#### **2.4.1. Fundamentación Teórica de la Variable Independiente**

##### **GESTIÓN DE COBROS**

“La Gestión de Cobranzas es un sistema que ayuda a incrementar la comunicación efectiva con los clientes, con el propósito de obtener un elevado número de promesas de pago esto se verá reflejado en los resultados de la recuperación de cartera” (Mendoza, 2015, pág. 24)

Mediante la gestión de cobranzas ayuda de manera eficiente a la comunicación de clientes y elevando el número de cobranzas e incrementando la recuperación de activos, la gestión de cobranzas en si consiste en el desarrollo ágil de cobro de deudas.

Según Mendoza “El proceso formal de presentar al girado un instrumento o documentos para que los pague, los mismos permitirán recuperar el dinero otorgado a los clientes de manera efectiva en el plazo requerido sin la necesidad de procesos judiciales” (Mendoza, 2015, pág. 10)

Es un documento en el cual agiliza el proceso de cobro de rubros o deudas de manera efectiva mediante el plazo en el cual se realizó el convenio sin que llegue a términos legales.

“Es la agrupación de procedimientos para transformar los créditos en un activo líquido, la responsabilidad inicial radica en las cuentas por cobrar, dando como resultado dinero en efectivo denominado ingresos” (Portas, 2015)

De acuerdo a los conceptos de varios autores se puede manifestar como aporte personal que la gestión de cobros es un proceso interno que lleva a cabo la empresa o institución para recaudar el dinero adeudado por los clientes, usuarios, afiliados en el tiempo establecido, dicho proceso está respaldado con documentos de carácter legal como: pagarés (entidades privadas) o títulos de crédito (entidades públicas);



esto con el fin de convertir una cuenta por cobrar en un activo líquido, de este modo la entidad tendrá mayor liquidez.

### **Funciones básicas del gestor de cobranzas**

De acuerdo a los análisis efectuados por Molina (2002) existen cinco funciones básicas de un gestor de cobranzas:

- “Recuperar las cuentas y documentos por cobrar de la empresa, que presentan diversos grados de dificultad, habiéndose agotado las gestiones del Cobrador.
- Deberá hacerse de manera adecuada, o sea, respetando las jerarquías. No debe recibir el mismo trato el deudor que reconoce lo que debe, pero de momento no puede pagar, que aquel que dice "háganle como puedan".
- Debe ser oportuna, o sea, no dejar pasar un largo tiempo para ejercer presión sobre el cobro. Dejar de cobrar es mal signo para el deudor. Significa que no hay apremio por el dinero y por ello no le importa no cubrir el pasivo que tiene con el proveedor.
- Debe ser completa, o sea, que es necesario recuperar la totalidad del adeudo sin que esto signifique inflexibilidad con el deudor. Cada caso debe ser estudiado para darle el tratamiento adecuado.
- Debe ser dejando la puerta abierta para la celebración de operaciones futuras. El hecho de que un deudor se haya atrasado en el pago de su adeudo, no significa cancelar toda posibilidad de tener tratos con él en el futuro, ya que todo negocio suele pasar por momentos difíciles que obligan al no cumplimiento de las obligaciones con terceros. (Molina, 2005, pág. 10)

La gestión de cobros puntualiza las diversas actividades y estrategias que son aplicadas para lograr recaudar el cobro de deudas; siendo indispensable el contacto directo con el cliente, de igual forma estar comunicado en el tiempo establecido. La persona encargada en el papel de gestor de cobranza debe cumplir siempre los objetivos establecidos por la empresa, en este caso recuperar la totalidad de cartera vencida, aplicando estrategias en el tiempo adecuado, manteniendo siempre una excelente relación con el cliente para no estancar futuras negociaciones con el mismo.

## **Políticas de gestión de cobro**

Dentro de las políticas de gestión de cobro se puede mencionar las siguientes.

**Políticas restrictivas.-** “Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar” (Buero, 2013).

Este tipo de políticas pueden aportar como resultado la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

**Políticas Liberales.-** “Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas” (Balseca, 2014, pág. 11). Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.

**Políticas racionales.-** “Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general” (Balseca, 2014, pág. 11). Esta política consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa o institución, generando el cumplimiento de las metas administrativas.

Por lo que se puede añadir que las políticas de cobro no solo abarcan en sus funciones el poder saldar las cuentas que tienen pendiente los clientes, sino que en el proceso debe proteger siempre el buen nombre y la buena relación que mantiene con su clientela, para así fortalecer los procesos del departamento de ventas, demostrando siempre una correcta organización al aplicar las diferentes actividades dentro de fechas apropiadas previamente establecidas para evitar retrasos significativos. Sin embargo; es necesario también tomar en cuenta medidas preventivas a fin de evitar estos problemas, para lo cual se debería otorgar créditos en forma adecuada, analizando las verdaderas posibilidades de pago que tiene el cliente procediendo a un seguimiento intensivo de la evolución de sus cuentas.

### **Estrategias de Cobranza**

Tomando en cuenta lo mencionado por (Molina, 2005) se tiene las siguientes estrategias de cobranza:

**“Adecuada.-** Con esto se quiere indicar que para cobrar bien, es preciso considerar al deudor de acuerdo al cumplimiento en sus pagos. No todos los clientes en una empresa actúan de igual manera y por eso el trato hacía ellos no puede estar sujeto a un rasero común. Si un cliente ocasionalmente se atrasa en sus pagos, sería un grave error que se le amenazara con un abogado ya que esto acarrearía, en última instancia, que dejara de serlo.

**Oportuna.-** Es normal que tanto las personas físicas como las morales tengan pasivos contraídos con más de una empresa y por eso sus compromisos financieros, en un momento dado, pudieran rebasar su capacidad de pago.

**Completa.-** Esta característica de la cobranza se refiere a que es responsabilidad del Departamento de Crédito y Cobranzas recuperar en su totalidad la cartera de la empresa. Es muy frecuente que los clientes dejen pendientes de pago partidas de mediano o pequeño monto, con el objeto que al paso del tiempo se olviden y se vean sujetas a un ajuste, o bien sean canceladas. (Molina, 2005, pág. 10)

Al realizar el proceso de cobro es importante tener en cuenta identificar al tipo de cliente con quien se está tratando de esta forma sobrellevar la situación, ya que existe clientes que acceden cuando se aplica presión, todo lo contrario a otros que entorpecen los procesos, así también se debe mantener una relación acertada de acuerdo al nivel social o jerárquico que tenga el cliente, procediendo siempre en las fechas acordadas; sin duda se debe evitar el minimizar el significado que tiene cada crédito pendiente de acuerdo al valor del monto, ya que es necesario aplicar las mismas políticas de cobros, para impedir que más adelante se transformen en cuantías incobrables.

### **Tipos de políticas de cobranza**

Las políticas de cobranza se pueden clasificar en tres derivadas como se detalla a continuación.

**Políticas restrictivas:** Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

**Políticas Liberales:** Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. (Muñoz S. , 2013, pág. 16). Las políticas de cobranza libres tienen la características de otorgar con mayor facilidad a la obtención de un crédito, a su vez al momento de cobrar son más accesibles produciendo en las empresas o compañías pérdidas.

**Políticas racionales:** Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. (Muñoz S. , 2013, pág. 16).

Las políticas de cobranza presentan una clasificación la cual está basada en el nivel de presión que se aplica al momento de recuperar la cartera vencida, en donde se encuentra las políticas restrictivas que son poco recomendadas por la rusticidad de comunicación que se tiene con el cliente, además no presenta una adecuada imagen ante los consumidores lo cual traerá problemas futuros disminuyendo las ventas; por el lado contrario están las políticas liberales que mantienen buenas relaciones con los clientes pero afecta seriamente a la gestión de cobros y difícilmente puede asegurar una recaudación total de las cuentas por cobrar.

### **Procedimientos de cobranza**

Créditos y Cobranza (2010) en su artículo sobre procedimientos de cobranza menciona lo siguiente:

“Los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar. (Aguilar, 2013, pág. 22)”

Al mencionar procedimientos de cobranza se hace hincapié en los métodos que se aplica al momento de realizar cobros, en donde se sigue una serie consecutiva de pasos que permiten alcanzar el éxito, para esto es necesario estipular una serie de lineamiento que deben ser planificados de acuerdo al tipo de cliente para evitar cualquier tipo de descontento o reclamo.

## **Etapas de los procedimientos de cobranza**

Se detalla los siguientes procedimientos de cobranza que son empleados continuamente en la gestión de cobros.

**El Recordatorio:** “Este primer caso es de carácter preventivo, puesto que se realiza con fechas anteriores a aquellas en que el deudor debe efectuar el pago puesto que su finalidad es prevenir casos de mora en el pago” (Altamirano, 2015, pág. 24).

Pero la técnica más recomendable para clientes locales, son las llamadas telefónicas porque demandan atención, hace que la persona requerida suspenda sus actividades y permite conseguir respuestas rápidas, además de concluirse con facilidad, establece una relación personal y privada.

**Exigir Respuestas:** “Los deudores que no reaccionan ante el primer aviso deberán ser automáticamente objeto del siguiente paso; al cabo de un determinado número de días de 3 a 5 días después de la fecha de vencimiento; por medio de cartas de cobranza y llamadas telefónicas más insistentes, no sólo se recordará al deudor que está en mora, sino también se le solicitará una respuesta del porqué de su tardanza en el pago de su deuda” (Altamirano, 2015, p. 24).

El tono seguirá siendo amable y cortés, pero con la salvedad de que ya hubo un primer aviso. De todos modos, es lógico suponer que existe algún motivo justificado o injustificado a la falta de pago, como, por ejemplo, iliquidez transitoria, llegada tarde de la mercadería pocas perspectivas de ventas, etc.

**Insistir en el Pago:** “Si los anteriores pasos fracasan, la cobranza pasa a una etapa de insistencia o persecución. Este procedimiento busca ejecutar un programa de acciones sucesivas para aplicarse a intervalos regulares según sea que el deudor no responda a los esfuerzos de cobranza” (Altamirano, 2015, pág. 25).

En este caso la actitud será distinta, porque a estas alturas ya puede sospecharse que el cliente tiene mala voluntad o que no tenga intenciones de cancelar la deuda; por lo tanto, se justifica una actitud más drástica en las acciones de cobro.

**Adoptar Medidas Decisivas:** “En el caso de fracasar los anteriores pasos, se debe tomar una medida decisiva o drástica. Vencidos los diez días después de la última notificación por escrito). En el ínterin de tiempo es recomendable que se haga un último análisis de la situación del cliente antes de tomar decisiones drásticas” (Altamirano, 2015, pág. 25)

Al realizar estos procedimientos de cobranza se debe realizar varias etapas que se realizan de acuerdo a las necesidades de la empresa o la institución, deben mencionar en un plan estratégico de cobros o dentro de las políticas para así tener establecido un lineamiento y dar el mismo tratamiento a todas las cuentas por cobrar. Se inicia con recordatorios, no son de carácter obligatorio ya que son anticipados a la fecha del pago sin embargo son necesarios para evitar que el cliente caiga en mora por falta de comunicación, una vez que se haya detectado demora en el pago se debe realizar llamadas telefónicas o enviar comunicados donde se recuerde las obligaciones que el cliente debe cumplir, y si pese a esto no da una respuesta positiva es necesario aplicar medidas más drásticas que certifiquen la cancelación de esa cuanta pero que no ofenda al cliente.

### **Actividades de cobranza**

A medida que una cuenta por cobrar sigue estancándose es importante agilizar el proceso de cobranza aplicando actividades más estrictas de cobranza las cuales se menciona a continuación:

**Cartas:** Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria. Las cartas de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.

**Llamadas telefónicas:** Si las cartas son inútiles, el gerente de créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago.

**Utilización de agencias de cobros:** Una empresa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros o a un abogado para que las haga efectivas. Normalmente los honorarios para esta clase de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible reciba un porcentaje mucho menor del que espera recibir.

**Procedimiento legal:** Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que utiliza la agencia de cobros. El procedimiento legal es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de los traslados. (Altamirano, 2015, pág. 27)

Las actividades anteriormente citadas mantienen relación con las etapas o fases de los procedimientos de cobranza, que al igual que estos se efectúan en un orden cronológico de acuerdo al tipo de cliente, se recomienda que se inicie con cartas de recordatorio; sin embargo, las llamadas son de mayor efectividad debido a que se tiene una respuesta directa en donde se puede entrar en un consenso con el cliente tras conocer el motivo de la demora.

Existen organizaciones que poseen ingresos que solventan la contratación de servicio de empresas dedicadas a la recuperación de cartera, lo cual evita la penosa labor de exigir los pagos evitando confrontaciones directas con el deudor; u otro camino poco recomendable pero necesario es entrar en procesos judiciales cuando por ningún motivo se ha conseguido los cobros planteados.

## **GESTIÓN FINANCIERA**

“La Gestión Financiera es la nueva dirección financiera de la empresa conlleva, necesariamente, la optimización y la mayor fluidez de las transacciones a corto plazo, es decir, las que tienen que ver con sus proveedores, clientes y entidades financieras” (Anaya, 2007)

La gestión financiera quiere decir que un establecimiento debe generar lo suficiente para cubrir las necesidades para que pueda funcionar con normalidad con todos los



que se vinculan con la empresa teniendo un control adecuado y ordenado con todas sus funciones.

Según Gavilán & Otros (2008) definen a la Gestión Financiera como: “Un conjunto de procesos, coordinados e interdependientes, encaminados a planificar, organizar, controlar y evaluar los recursos económico-financieros disponibles en la organización, garantizando de la mejor manera posible la consecución de unos objetivos sociales fijados previamente y coherentes con su misión”. (Gavilan, Guezuraga, & Beitia, 2008)

Evidentemente la gestión financiera son pasos que tienen como objetivo de que los recursos tanto financieros como económicos se encaminen al éxito, asegurando de maneras optimas el desenvolviendo de la empresa.

Mata define que la gestión financiera “se basa, principalmente en el análisis de los datos del proceso productivo que tienen lugar en el seno de la entidad. Por lo tanto, esta información va a servir de apoyo a los responsables de la empresa, Habitualmente la posibilidad de riesgo de crédito se delibera a raíz de los indicadores financieros que fueron elaborados una vez que se obtuvo la información financiera con el objetivo de reducir la posibilidad de alcanzar resultados negativos, existen tres tipos de riesgos. (Mata & De la Peña, 2009, p. 3)

Se enfoca en las observaciones de los datos del proceso productivo que tiene la empresa, sin duda la investigación sirve como eje dando resultados positivos y negativos, esto va a beneficiar para enfocarse en la parte negativa y sacándole provecho de esa situación.

“El operativo que corresponde al riesgo de no estar en capacidad de cubrir los costos de operación; Financiero: que es el riesgo de no estar en condiciones de cubrir los costos financieros; Total: posibilidad que la empresa no pueda cubrir los costos, tanto de operación como financieros” (Córdova, 2012 p. 16).

La gestión financiera tiene como esencia la adecuada realización del presupuesto de gastos, la misma que realiza mediante las diferentes fases, contando inicialmente con una autorización del gasto y concluyendo el desembolso. La gestión financiera es aquella que convierte a la misión y visión en operaciones monetarias.

La gestión Financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas a:

- La definición de los requerimientos de recursos financieros que incluye el planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de financiación externa.
- La obtención de la financiación más conveniente, desde el punto de vista de costos, plazos, aspectos fiscales y estructura financiera de la organización.
- La adecuada utilización de los recursos financieros en términos de equilibrio eficiencia y rentabilidad.
- El estudio de la información financiera para conocer la situación financiera de la organización.
- el estudio de la viabilidad económica y financiera de las inversiones. (Noboa, 2011, p. 23)

Gestionar los recursos financieros significa aplicarlos con eficacia en oportunidades de negocios, que maximicen los resultados de rentabilidad y valor de la empresa. Para gestionar eficazmente estos recursos, el empresario deberá disponer de información real y contar con la capacidad de análisis para tomar la decisión correcta.

### **Importancia de la gestión financiera**

Para lograr estas metas, una herramienta eficaz para la gestión financiera es el control de gestión, que garantiza un alto grado la consecución de objetivos fijados por los acreedores responsables y ejecutores del plan financiero. (García, 2014, p. 13)

La Gestión Financiera cumple una disciplina importante dentro de toda empresa debido a su gran importancia en el manejo y distribución de recursos que incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos es por esto que no debemos dejar de lado ciertos aspectos que ayudarán a alcanzar los objetivos planteados, a la vez se

encarga de analizar las decisiones y las acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios incluyendo logro utilización y control.

### **Herramientas de la Gestión Financiera.**

Según Villarreal, A, (2013) Las herramientas de gestión financiera son relativamente sencillas que le ayudaran en la administración financiera para crear o cambiar relativamente el nivel de la gestión y mejorar las probabilidades de que sus integrantes tengan éxito en lograr sus objetivos de mayores ingresos.

**1. La Planeación Financiera:** como parte inicial en una empresa donde los directivos o administradores deben analizar varios puntos, de los cuales tenemos:

**2. Análisis de Costos:** Todo administrador de empresa debe conocer el comportamiento de los costos y como estos deterioran las utilidades de una empresa.

**3. El Punto de Equilibrio:** El análisis del punto de equilibrio sirve para poder de manifiesto el efecto en la rentabilidad de la empresa de la existencia de un mayor o menor proporción de costes fijos sobre los costes totales

**4. Presupuestos.** Un presupuesto expresa en números lo que espera que pase en una empresa en un tiempo determinado.

**5. Análisis del Flujo.** Menciona que es la generación de efectivo van encaminadas a provocar de una manera directa o indirecta, generar una cantidad adecuada de dinero que le permita entre otras cosas, financiar la operación, invertir para sostener el crecimiento de la empresa, y en general a retribuir a los dueños una utilidad satisfactoria.

**6. Contabilidad.** Es el arte de recoger, resumir, analizar e interpretar datos financieros, para obtener así las informaciones necesarias relacionadas con las operaciones de una empresa.

**7. Registros Contables.** Son comprobantes de transacciones comerciales y/o financieras, emitidos por los comerciantes o las empresas. Se pueden clasificar en:

**1. Comprobantes Externos.** Son aquellos emitidos fuera de la empresa y luego recibidos y conservados en la empresa. Ej.: facturas de compras, recibos de pagos efectuados, etc.

**2. Comprobantes Internos.** Son los documentos emitidos en la empresa que pueden entregarse a terceros o circular en la misma empresa. Ej.: facturas de ventas, recibos (Villarreal, 2013, p. 16)

Las organizaciones económicas como entidades diseñadas por las personas para alcanzar fines individuales y colectivos, tienen en estos momentos un gran reto frente a los sistemas de control que aplican en las actividades de su diario funcionamiento, por ello se torna viable establecer algunos puntos de soporte para establecer las herramientas necesarias para tener un buen sistema de inspección y verificación, que en el corto plazo nos dará las luces para evaluar si los procedimientos que se están implementando son los adecuados y los que nos proporcionan el mayor beneficio.

### **Función de la Gestión Financiera**

Las funciones de la gestión financiera son las siguientes:

- La determinación de las necesidades de recursos financieros: planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de la financiación externa.
- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa: teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa.
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería: de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad.
- El análisis financiero: incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa.
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.  
(Kuri, 2012, pág. 4)

La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros

## **PROCESO COACTIVO**

“La doctrina es coincidente al concebir al proceso de ejecución como la vía más idónea para la realización material de un derecho, en razón de sus especiales características de agresividad, conocimiento abreviado y rapidez de su desarrollo” (Morán, 2012, pág. 17).

En base a estas características, se debe definir al proceso coactivo, recurriendo a sus principales tratadistas ecuatorianos, quienes han perfilado a este proceso como una de las prerrogativas exclusivas de la Administración Pública.

Es una potestad que nace de acuerdo a la institución pública, identificada en nuestra Constitución en su Art. 2258, y que a su vez hace de acreedor, tratándose de un Gobierno Nacional o acreencia tributaria, la dirección de la Administración Tributaria corresponde en el ámbito nacional al Presidente de la República, quien la ejercerá a través de los organismos que la Ley establece, en el campo provincial o municipal, la dirección de la Administración Tributaria corresponderá, en su caso, al Prefecto Provincial o al Alcalde del Concejo, quienes la ejercerán a través de las dependencias, direcciones u órganos administrativos que la Ley determine. (Bayona, 2010, pág. 3)

Al analizar la ponencia de Bayona, se puede afirmar que toda Institución Pública inmersa en el ámbito tributario, ejecutará el Proceso Coactivo con el único objeto de hacer efectiva las deudas que consisten en una cosa cierta; determinada y de plazo cumplido, sin la obligatoriedad de recurrir a la Justicia ordinaria. De estas definiciones se concluye que el proceso coactivo es un procedimiento administrativo que está a cargo de los diferentes organismos del Estado y seccionales, que permite cobrar créditos públicos directamente, sin necesidad de recurrir al Poder Judicial. En otras palabras, el Proceso Coactivo es la etapa de ejecución en la cual la Administración Tributaria ejerce medidas de coerción con el fin de recuperar la deuda tributaria exigible que no fue pagada oportunamente por el contribuyente.

Este Proceso es de naturaleza netamente administrativa y no judicial; por lo tanto, las decisiones que se toman dentro del mismo tienen el carácter de actos administrativos, de trámite o definitivos. Por su naturaleza, los funcionarios

encargados de ejecutarlo no tienen investidura jurisdiccional, sino que son funcionarios administrativos, sujetos a la acción disciplinaria por omisión o retardo en el cumplimiento de sus funciones.

### **Autoridades competentes para el ejercicio de la Acción Coactiva**

Ha estado siempre presente la controversia si el funcionario público tiene o no la calidad de un juez, por lo que Escobar E. (2012) manifiesta: “El servidor público se convierte en juez con muy limitadas funciones, pero de todas maneras desempeña atribuciones relativas a un juzgador.” (Escobar, 2012, pág. 17)

La Ley Orgánica de la Función Judicial (2009), en su Art. 7, señala que “(...) podrán ejercer la potestad jurisdiccional las juezas y jueces nombrados de conformidad con sus preceptos, con la intervención directa de fiscales y defensores públicos en el ámbito de sus funciones.” Por lo tanto, la naturaleza de los Funcionarios de la Administración es otra, ya que no pertenece a la Función Judicial sino a la Institución Recaudadora.

En el ámbito municipal, el Tesorero, es el Funcionario responsable del Procedimiento de Ejecución Coactiva, cuya competencia la ejerce privativamente, con sujeción a las Disposiciones del Código Orgánico Tributario (Art. 157 y siguientes), y supletoriamente a las normas del Código de Procedimiento Civil (Art. 941 y siguientes), En ausencia del Tesorero le substituirá el subalterno.

Tanto el Alcalde como el Secretario General del Concejo, son los encargados de designar recaudadores especiales y facultarlos para ejercer la acción coactiva en las secciones territoriales que estimen necesario. En caso de falta o impedimento del funcionario que debe ejercer la jurisdicción coactiva, le subroga el que le siga en jerarquía dentro de la respectiva oficina, quien calificará la excusa o impedimento como así lo sustenta en la siguiente cita.

Cabe indicar, que la jurisdicción coactiva es sujeta a delegación, significa que puede ejercer el cargo cualquier persona sin necesidad de ser un funcionario público, facultad que puede nacer en la Ley Orgánica de cada Institución, estatutos y reglamentos de la misma y siempre que no haya contradicción con las Leyes, en materia tributaria, las máximas Autoridades Tributarias podrán designar recaudadores especiales, y facultarlos para ejercer la acción coactiva. (Bayona, 2010, pág. 9)

Dentro de las prerrogativas que tiene el ejecutor para garantizar el pago de la deuda tributaria, por parte del contribuyente, está la facultad de dictar medidas cautelares que estime necesarias. Estas medidas pueden ser el arraigo, la prohibición de ausentarse, el secuestro, la retención y la prohibición de enajenar bienes.

### **Efectos del Proceso Coactivo**

Las consecuencias del inicio de este proceso son dos:

1. Con el inicio del Proceso Coactivo nace la facultad de la Administración de exigir la deuda por la vía de apremio sobre el patrimonio del obligado al pago.
2. “el interés anual equivalente a 1,5 veces la tasa activa referencial para 90 días establecida por el Banco Central del Ecuador (BCE), desde la fecha de su exigibilidad hasta la de su extinción. Las obligaciones tributarias generan intereses aun cuando las mismas han sido impugnadas, ya sea en sede administrativa o judicial.” (El Telégrafo, 2014)

Evidentemente este proceso es más factible debido a que no existe la intervención de terceros solo la empresa y el deudor tomado medidas establecidas por el BCE.

### **Procedimiento Coactivo en los GAD's Municipales**

De acuerdo al Art. 364 2 do Inciso.- Se entenderá por Acto Administrativo toda declaración unilateral efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales de forma directa. (COOTAD, 2010)

Cuando el Contribuyente, pese haber sido legalmente notificado con el respectivo Título de Crédito, no ha cancelado la obligación pendiente, no ha solicitado al Órgano Competente Planes de Pago, ni ha presentado reclamo alguno dentro del plazo de ocho días, se da inicio al Proceso Coactivo, para lo cual el ejecutor dictará el correspondiente Acto Administrativo que no es otro que el Auto de pago, por haberse determinado que la Obligación es determinada, líquida y de plazo vencido. (Ramírez, 2014, pág. 46)

Mediante este procedimiento se trata de exigir coactivamente el pago de las deudas objeto de la gestión recaudatoria. Constituye la manifestación primordial en el ámbito tributario del privilegio de ejecutoriedad o ejecución de oficio en virtud del cual, la Administración Tributaria Municipal, puede ejecutar y hacer cumplir sus decisiones sin necesidad del auxilio de la autoridad judicial.

## **COMPETENCIAS DEL GAD**

**Art. 264 Competencias exclusivas de los Gobiernos Municipales.-** Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la Ley:

1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
2. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
3. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la Ley.
5. Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.



7. Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la Ley.
8. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
9. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
10. Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la Ley.
11. Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
12. Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.
13. Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.
14. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas cantonales. (Conse, 2008) / Concordancias: COOTAD: 55

Los gobiernos municipales tienen la potestad del desarrollo cantonal, regulando el uso y la ocupación del suelo, beneficiando a los pobladores tanto en la parte rural y urbana, generando estabilidad en los servicios en general.

#### **De la Administración Financiera Municipal.-**

**Art. 339 La Unidad Financiera.-** En cada gobierno regional, provincial y municipal habrá una unidad financiera encargada de cumplir funciones en materia de recursos económicos y presupuesto.

La Unidad Financiera se conformará, en cada caso, en atención a la complejidad y volumen de las actividades que a la administración le compete desarrollar en este ramo y de acuerdo con el monto de los ingresos anuales de cada gobierno autónomo descentralizado. Su estructura, dependencias, funciones y atribuciones estarán definidas en los reglamentos respectivos. La Unidad Financiera estará dirigida por un servidor designado por el ejecutivo del respectivo gobierno autónomo descentralizado, de conformidad con la Ley, quien deberá reunir los requisitos de idoneidad profesional en materias financieras y poseer experiencia sobre ellas.

En los Gobiernos parroquiales estas funciones las desempeñará el tesorero quien será un contador público autorizado y observará las disposiciones de este capítulo en lo que fuere aplicable. (COOTAD, 2010)

Sin dula la unidad financiera encierra complejos parámetros para el cumplimiento de las funciones de los recursos económicos y presupuestos, para este cargo debe ser una persona idónea para desempeñar estas funciones y se cumplan con cabalidad los diferentes procesos financieros que tiene el GAD.

#### **2.4.2. Fundamentación Teórica de la Variable Dependiente**

### **FINANCIAMIENTO**

#### **De los Recursos Financieros de los GAD's Municipales.-**

**Art. 270 Recursos Financieros de los GAD's.-** Los gobiernos autónomos descentralizados generarán sus propios recursos financieros y participarán de las rentas del Estado, de conformidad con los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad. (COOTAD, 2010)

**Art. 171 Tipos de Recursos Financieros.-** Son recursos financieros de los gobiernos autónomos descentralizados los siguientes:

- a. Ingresos propios de la gestión;

- b. Transferencias del presupuesto general del Estado;
- c. Otro tipo de transferencias, legados y donaciones;
- d. Participación en las rentas de la explotación o industrialización de recursos naturales no renovables; y,
- e. Recursos provenientes de financiamiento (COOTAD, 2010)

El financiamiento son generados por cada GAD ya sea por gestión propia o traspaso que lo realiza el estado.

**Art. 172 Ingresos Propios de la Gestión.-** Los gobiernos autónomos descentralizados regionales, provinciales, metropolitano y municipal son beneficiarios de ingresos generados por la gestión propia, y su clasificación estará sujeta a la definición de la Ley que regule las finanzas públicas.

Son ingresos propios los que provienen de impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras generales o específicas; los de venta de bienes y servicios; los de renta de inversiones y multas; los de venta de activos no financieros y recuperación de inversiones; los de rifas, sorteos, entre otros ingresos.

Las tasas que por un concepto determinado creen los gobiernos autónomos descentralizados, en ejercicio de sus competencias, no podrán duplicarse en los respectivos territorios. La aplicación tributaria se guiará por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, transparencia y suficiencia recaudatoria. (COOTAD, 2010)

**Art. 173 Transferencias del Presupuesto General del Estado.-** Comprende las asignaciones que les corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados del presupuesto general del Estado correspondientes a ingresos permanentes y no permanentes; los que provengan por el costeo de las competencias a ser transferidas; y, los transferidos de los presupuestos de otras entidades de derecho público, de acuerdo a la Constitución y a la Ley. (COOTAD, 2010)

**Art. 192 Monto total a transferir.-** Los Gobiernos Autónomos Descentralizados participarán del veintiuno por ciento (21%) de ingresos permanentes y del diez por ciento (10%) de los no permanentes del presupuesto general del Estado. En virtud de las competencias constitucionales, el monto total a transferir se distribuirá entre los gobiernos autónomos descentralizados en la siguiente proporción: veintisiete por ciento (27%) para los Consejos Provinciales; sesenta y siete por ciento (67%) para los Municipios y Distritos Metropolitanos; y, seis por ciento (6%) para las Juntas Parroquiales. El total de estos recursos se distribuirá conforme a tamaño y densidad de la población; necesidades básicas insatisfechas jerarquizadas y consideradas en relación con la población residente en el territorio de cada uno de los Gobiernos Autónomos Descentralizados; logros en el mejoramiento de los niveles de vida; esfuerzo Fiscal y Administrativo; y, cumplimiento de metas del Plan Nacional de Desarrollo y del plan de desarrollo del gobierno autónomo descentralizado. (COOTAD, 2010)

**Art. 271.- Participación de los GAD de los Ingresos del Estado Central.-** Los Gobiernos Autónomos Descentralizados participarán de al menos el quince por ciento de ingresos permanentes y de un monto no inferior al cinco por ciento de los no permanentes correspondientes al Estado central, excepto los de endeudamiento público. Las asignaciones anuales serán predecibles, directas, oportunas y automáticas, y se harán efectivas mediante las transferencias desde la Cuenta Única del Tesoro Nacional a las cuentas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. (COOTAD, 2010)

**Art. 174 Ingresos por otras Transferencias, Legados y Donaciones.-** Comprenden los fondos recibidos sin contraprestación, del sector interno o externo. Estos pueden provenir del sector público, del sector privado, del sector externo, que incluyen donaciones y los recursos de la cooperación no reembolsable. (COOTAD, 2010)

## **De los Recursos Tributarios en los GAD's Municipales.-**

**Art. 225 Ingresos Tributarios.-** Comprenderán las contribuciones señaladas en este Código y se dividirán en los tres capítulos básicos siguientes:

**Capítulo I.-** Impuestos, que incluirán todos los que corresponden a los gobiernos autónomos descentralizados, por recaudación directa o por participación

**Capítulo II.-** Tasas, que comprenderá únicamente las que recaude la tesorería o quien haga sus veces de los gobiernos autónomos descentralizados, no incluyéndose, por consiguiente, las tasas que recauden las empresas de los gobiernos autónomos descentralizados.

**Capítulo III.-** Contribuciones especiales de mejoras y de ordenamiento, que se sujetarán a la misma norma del inciso anterior. (COOTAD, 2010)

**Art. 492 Reglamentación.-** Las Municipalidades y Distritos Metropolitanos reglamentarán por medio de Ordenanzas el cobro de sus tributos. La creación de tributos así como su aplicación se sujetará a las normas que se establecen en los siguientes capítulos y en las Leyes que crean o facultan crearlos. (COOTAD, 2010)

**Art. 493 Responsabilidad personal.-** Los Funcionarios que deban hacer efectivo el cobro de los tributos o de las obligaciones de cualquier clase a favor de la municipalidad o distrito metropolitano, serán personal y pecuniariamente responsables por acción u omisión en el cumplimiento de sus deberes. (COOTAD, 2010)

## **De los Recursos No Tributarios en los GAD's Municipales.-**

**Art. 226 Clasificación.-**

**Capítulo I.-** Rentas patrimoniales, que comprenderán los siguientes grupos:

- a. Ingresos provenientes del dominio predial (tierras y edificios);

- b. Utilidades provenientes del dominio comercial;
- c. Utilidades provenientes del dominio industrial;
- d. Utilidades de inversiones financieras; y,
- e. Ingresos provenientes de utilización o arriendo de bienes de dominio público.

**Capítulo II.-** Transferencias y aportes con los siguientes grupos:

- a. Asignaciones fiscales;
- b. Asignaciones de entidades autónomas, descentralizadas o de otros organismos públicos; y,
- c. Transferencias del exterior.

**Capítulo III.-** Venta de activos, con los siguientes grupos:

- a. De bienes raíces; y,
- b. De otros activos

**Capítulo IV.-** Ingresos varios, que comprenderán los que no deben figurar en ninguno de los grupos anteriores incluidas donaciones. (COOTAD, 2010)

El financiamiento son generados por cada GAD ya sea por gestión propia o traspaso que lo realiza el estado.

Los GADs aprovechan los recursos económicos que son autogestionados ya que son generados por impuestos, tasas, ventas de bienes, multas, etc. Esto es regulado por las finanzas públicas.

## **NORMAS DE PRESUPUESTO**

**Objetivo:** Regular la aplicación de las fases de programación, formulación, aprobación, ejecución, evaluación y liquidación del presupuesto público.

**Ámbito de aplicación:** Las normas técnicas presupuestarias rigen para las instituciones del sector público no financiero y su aplicación es de carácter

obligatorio. En todo lo que no se especifique, expresamente, que se refiere a las empresas y organismos del régimen seccional autónomo, se entenderá que su aplicación se circunscribe al ámbito de las instituciones que conforman el Presupuesto General del Estado. (Ministerio de Finanzas, 2015, pág. 12)

Para efectos de la aplicación de la normativa técnica se distinguirá aquella que corresponde al ente rector en materia presupuestaria de la que corresponde a las instituciones como responsables de la administración de su presupuesto.

### **Organización de los Presupuestos del Sector Público no Financiero**

Los presupuestos del sector público no financiero se distinguirán en los siguientes grupos:

- Presupuesto General del Estado
- Presupuestos de las Empresas Públicas
- Presupuestos de los Organismos Seccionales Autónomos (Ecuador M. d.)

Las normas de presupuestos se vinculan con las instituciones del sector público no financiero y esto consiste en presupuesto general del estado es decir el precio de los recursos financieros que tiene el Ecuador (ingresos y egresos) es decir que es un segmento del presupuesto general del estado administrada por el gobierno y sus instituciones mediante el Ministerio de Finanzas.

### **Organización del Presupuesto General del Estado**

Sin perjuicio de la consideración del Presupuesto General del Estado como una unidad, se estructurará en los siguientes componentes:

Presupuesto del Gobierno Central, integrado por los presupuestos de la Presidencia de la República, Vicepresidencia de la República, Ministerios y Secretarías de

Estado, Entidades Adscritas y otros organismos bajo el ámbito del Estatuto del Régimen Jurídico.

Administrativo de la Función Ejecutiva; y, los presupuestos de las Funciones Legislativa y Judicial, Tribunal Supremo Electoral y Tribunal Constitucional. (Ecuador M. d.)

## **PRESUPUESTO**

Un presupuesto es un plan que muestra cómo habrán de ser adquiridos y utilizados los recursos a lo largo de un intervalo específico. Mientras están las operaciones en proceso, el presupuesto sirve de base de comparación y facilita el proceso de control. El uso de un presupuesto como un medio para controlar la actividad se llama control presupuestario. (Jimenez, 2007, pág. 311)

El presupuesto es una herramienta de planificación que, de una forma determinada, integra y coordina las áreas, actividades, departamentos y responsables de una organización, y que expresa en términos monetarios los ingresos, gastos y recursos que se generan en un período determinado para cumplir con los objetivos fijados en la estrategia. (Muñiz, 2009, pág. 41)

Los que distribuyen el presupuesto en el país son los del alto mando (presidente, vicepresidente, ministerios, etc.) consiste en el resultado de ganancias y los gastos que tiene el país controlando la situación económica de un estado. Siendo una herramienta importante para una excelente proyección cumpliendo los objetivos.

### **Clasificador del presupuesto**

El clasificador presupuestario de ingresos, gastos y financiamiento es un instrumento metodológico que permite la uniformidad, el ordenamiento y la interrelación de la información sobre los organismos y entidades del Estado, previstos en el presupuesto General de la Nación también se aprobara como anexo el clasificador presupuestal. (Levi, pág. Art. 153)



El clasificador por objeto del gasto: el instrumento que permite registrar de manera ordenada, sistemática y homogénea las compras, los pagos y las erogaciones autorizados en capítulos, conceptos y partidas con base en la clasificación económica del gasto. Este clasificador permite formular y aprobar el proyecto de presupuesto de egresos desde la perspectiva económica y dar seguimiento a su ejercicio.

## **Ingresos**

Los ingresos son incrementos del patrimonio neto, distintos de las aportaciones de fondos a la entidad por parte de los propietarios, como consecuencia de las actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicio o como consecuencia de las variaciones en el valor de activos y pasivos que deben reconocerse contablemente. (Alcarria, 2009, pág. 28)

Cuando se hace referencia al concepto de ingresos públicos, normalmente hay que remitirse a los especialistas tradicionales, desde Ricardo hasta Musgrave, pasando por Dalton y Wagner. Estos autores, cuyo objetivo era el definir un concepto que abarcara el nivel más amplio de gobierno, decisivamente influyen al momento de tratar el mismo para nuestro objeto de estudio, así tenemos que el ingreso municipal se define como:

“Los recursos financieros que recibe el municipio a través de la tesorería, por el cobro de los conceptos impositivos establecidos en la Ley de Ingresos vigente, así como los establecidos en convenios decretos y leyes especiales (Mejía, 1994, pág. 114)”

Los ingresos es la recaudación neta que se realizó mediante una venta o prestación de servicios es decir todas las entradas económicas que percibe un gobierno o municipio.

## **Gastos**

Los gastos son disminuciones del patrimonio neto, distintas de las distribuciones de fondos de la entidad a los propietarios de fondos de la entidad a los propietarios, como consecuencia de las variaciones en el valor de activos y pasivos que deben reconocerse contablemente. (Alcarria, 2009, pág. 29)

La definición más aceptada de gasto público se refiere al valor total de las compras de bienes y servicios realizados por el sector gubernamental durante un periodo productivo. Es decir, es el gasto del sector público, que incluye gasto de inversión y de consumo. Es el gasto realizado por el gobierno nacional y local, como como distinción de aquellos gastos individuales o privados. (Ayala, 2005, pág. 141)

Los gastos en el sector público son las inversiones y el consumo que se realiza para mejorar algún lugar o atender las diferentes actividades sociales que se debe cumplir; en otras palabras es la salida de dinero que se debe pagar por algo que se ha consumido.

## **Elementos del presupuesto**

Entre los elementos típicos del presupuesto se encuentran la lista de gastos, como también el monto de la donación y los ingresos.

Cuando se comienza a armar un presupuesto, resulta útil preparar una hoja de trabajo que incluya una lista de todos los gastos de personal y de otros costos relacionados con el funcionamiento del proyecto. Es importante incluir cualquier gasto nuevo en el que se incurrirá si el proyecto recibe la donación (es decir, empleados temporarios o consultores), como también los gastos corrientes para las partidas presupuestarias que se asignarán al proyecto. Los gastos no salariales pueden contemplar partidas presupuestarias tales como viajes, equipamiento, artículos de oficina y gastos de correo (Foundation Center, 2015)

El presupuesto es un plan, lo cual significa que expresa lo que gerencia tratará de realizar. (Fundación Economía Global, 2009)

**Integrado:** “Indica que toma en cuenta todas las áreas y actividades de la empresa. Dirigido a cada una de las áreas de forma que contribuya al logro del objetivo global”. (Fundación Economía Global, 2009).

**Coordinado:** “Significa que los planes para varios de los departamentos de la empresa deben ser preparados conjuntamente y en armonía”. (Fundación Economía Global, 2009)

“Los departamentos de una empresa o institución deben organizar los planes en conjuntos, donde se deben expresar todo lo que sea ingreso y beneficio para el plantel”. (Marcano , 2011)

**Operaciones:** “Uno de los objetivos primordiales del presupuesto es el de la determinación de los ingresos que se pretenden obtener, así como los gastos que se van a producir. Esta información debe elaborarse en la forma más detallada posible”. (Fundación Economía Global, 2014)

Los ingresos activos de una institución no son monetarios, pero cabe destacar que estos se reciben de la siguiente manera materiales (limpieza, oficina e inmobiliarios); los cuales el gerente educativo debe de una u otra manera administrar y velar por el buen uso de estos para el funcionamiento de la institución donde él se encuentra como directivo.

**Recursos:** “No es suficiente con conocer los ingresos y gastos del futuro, la empresa debe planear los recursos necesarios para realizar sus planes de operación, lo cual se logra, con la planeación financiera”. (Fundación Economía Global, 2009).

Toda casa de estudio trabaja en función de los ingresos y gastos del futuro, donde planean los recursos necesarios para realizar sus operaciones, lo cual se logra, con la planeación financiera”.

Los elementos del presupuesto es el conjunto de gastos, donaciones e ingresos esto permite tomar planes de acción permitiendo llegar a los planes deseados; dicho de otro modo permite tener una visualización más claras de las metas.

Contribuye al logro del objetivo global, busca identificar en los planes o presupuestos de una empresa el objetivo total de la organización.

Esto quiere decir que deber ser mencionados en unidades monetarias para obtener una idea clara.

### **Etapas del presupuesto**

**Pre-iniciación:** Se hace un diagnóstico estratégico del negocio y se analiza las variables del entorno que afectan al país y a la región para determinar el impacto que tiene en el sector al cual pertenece la empresa. Se efectúa la evaluación de los factores ambientales no controlados por la dirección y se estudia el comportamiento del planeamiento, estratégico y táctico, de manera que exista objetividad al tomar decisiones. También se analiza internamente la empresa para encontrar cuáles son sus fortalezas y debilidades. (Herrera, 2014, pág. 13)

En esta etapa se evalúan los resultados en vigencias anteriores, se analizan las tendencias de los principales empleados para calificar la gestión gerencial (ventas, costos, precios de las acciones en el mercado, márgenes de utilidad, rentabilidad, participación en el mercado, etc.), se efectúa la evaluación de los factores ambientales no controlados por la dirección y se estudia el comportamiento del planeamiento, estratégico y táctico, de manera que exista objetividad al tomar decisiones.

**Elaboración:** Con base a los planes aprobados para cada nivel funcional se ingresa en la etapa durante la cual los mismos adquieren dimensión monetaria en términos

presupuestales. Analizado el presupuesto y discutidas sus conveniencias financieras, se procede a ajustarlos, publicarlo y difundirlo. (Herrera, 2014, pág. 13)

En el campo de las ventas, su valor se subordinará a las perspectivas de los volúmenes a comercializar previstos y de los precios. Para garantizar el alcance de los objetivos mercantiles se tomarán decisiones inherentes de los medios de distribución, los canales promocionales y la política crediticia.

“En el frente productivo se programaron las cantidades a fabricar o ensamblar, según los estimativos de venta y las políticas sobre inventarios”. (Activaciencias, 2011).

Con base en los programas de producción y en las políticas que regulan los niveles de inventarios de materias primas, insumos o componentes, se calculan las compras en términos cuantitativos y monetarios.

**Ejecución:** Se relaciona con la puesta en marcha de los planes y con el consecuente interés de alcanzar los objetivos trazados. En esta etapa el director de presupuestos tiene la responsabilidad de prestar colaboración a las jefaturas con el fin de asegurar el cumplimiento total de las metas propuestas. (Herrera, 2014, pág. 14)

En el proceso administrativo la ejecución se relaciona con la "puesta en marcha de los planes" y con el consecuente interés de alcanzar los objetivos trazados, con el comité de presupuestos como el principal impulsor, debido a que, si sus miembros no escatiman esfuerzos cuando se busca el empleo eficiente de los recursos físicos, financieros y humanos colocados a su disposición, es factible el cumplimiento cabal de las metas propuestas. (Activaciencias, 2011)

**Control:** Sirve para medir la ejecución de todas y cada una de las actividades empresariales. Su importancia radica en determinar hasta qué punto puede marchar la empresa con el presupuesto como patrón de medida. Se puede preparar informes para comparar lo real con lo presupuestado, analizar las desviaciones ocurridas e implementar correctivos cuando sea necesario. (Herrera, 2014, pág. 15). Si el

presupuesto es una especie de termómetro para medir la ejecución de todas y cada una de las actividades empresariales, puede afirmarse que su concurso sería parcial al no incorporar esta etapa en la cual es viable determinar hasta qué punto puede marchar la empresa con el presupuesto como patrón de medida.

**Evaluación:** Si las vacaciones son para el mes de diciembre, la evaluación del presupuesto se realizara al cierre del mes de noviembre. Realizo el informe de todos los cambios y éxitos que se lograron, analizo si lo ahorrado es suficiente para cubrir las vacaciones deseadas. (Herrera, 2014, pág. 15)

Al culminar el período de presupuesto se prepara un informe crítico de los resultados obtenidos que contendrá no sólo las variaciones sino el comportamiento de todas y cada una de las etapas iniciales y reconocer los éxitos, al juzgarse que esta clase de acciones son importantes como plataforma para vencer la resistencia al planeamiento materializado en presupuestos.

## **2.5.-Hipótesis**

La Gestión de Cobro de los tributos incide negativamente en el presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo.

## **2.6.Señalamiento de variables**

Unidad de observación:	Clientes internos y externos
Variable independiente:	Gestión de Cobro de los tributos
Variable dependiente:	Presupuesto

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. ENFOQUE**

De conformidad con el paradigma critico-propositivo, que se anunció en la Fundamentación Filosófica, en la presente investigación se utilizará el enfoque cuantitativo, determinado por las siguientes razones:

Se determinará la deuda existente en el GAD Municipal de Tisaleo misma que asciende a \$70,000.00 y además se determina el número de deudores morosos debido a los cuales se tiene la cartera vencida, el número de los morosos a quienes estamos haciendo referencia es de 500 contribuyentes.

La finalidad de la presente investigación es proponer la implementación de un plan de recuperación de cartera vencida y de esta manera poder reducir este rubro y que las finanzas de la municipalidad no se vean afectadas por este motivo

#### **3.2.3. Modalidad básica de la investigación**

La metodología es el camino a seguir mediante la descripción, explicación y justificación de los métodos manejados. (Godoy, 2011, pág. 10)

Para (Bravo R. , 1995, pág. 28) “La investigación es averiguación de algo no conocido o búsqueda de solución a algún problema”

Para la realización de la presente investigación se utilizó las siguientes modalidades de investigación:

### **3.2.1. Investigación Bibliográfica**

La presente investigación utilizará la investigación bibliográfica para obtener información primaria se recurrirá a fuentes en libros referentes al tema de La Gestión de cobro de los tributos en el presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo para fundamentar, conceptualizar y categorizar las variables, de esta manera se recopilará información de referente a las leyes, sentencias, casos de decisiones jurídicas sobre el tema.

### **3.2.2. Investigación de campo**

De acuerdo con (Bravo P. , 1998, pág. 357) son realizadas en “ambientes físicos o sociales naturales, es imposible el control directo de esta variables, pero se puede intentar determinar sus efectos mediante la aplicación de alguna de las técnicas de análisis contextual existentes”

Se utilizó la investigación de campo en esta investigación debido a que se realizará varias técnicas de investigación para poder recolectar la información, también se visitó las oficinas e instalaciones del GAD Municipal de Tisaleo para poder obtener la información requerida.

## **3.3. Nivel o tipo de la Investigación**

A continuación, se menciona los tipos de investigación que constituyen el soporte para conocer con seguridad la realidad sobre los aspectos relacionados con Gestión de Cobros de los tributos y como incide en el presupuesto, temas que son base para el desarrollo del proyecto de investigación.

### **3.3.1. Investigación Exploratoria**

En libro (Cómo Elaborar y Asesorar una Investigación de Tesis, 2001, pág. 24) del autor Carlos Muñoz considera a la investigación exploratoria cuyo “objetivo está



encaminado en examinar un tema o problemática de investigación para profundizar de manera preliminar con la aproximación a los resultados, aplicando como el caso más común la encuesta”.

Por medio de la investigación exploratoria podemos realizar aplicaciones que nos permite establecer de manera clara los elementos que sustentará el problema de investigación y así vincularlos a la problemática que tiene la municipalidad, La Gestión de cobro de los tributos en el presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo, se aplicara en el departamento financiero, se formulará la hipótesis para poder solucionarlos mediante la selección de metodologías adecuadas, el estudio exploratorio nos ayudará a obtener con relativa rapidez, ideas y conocimientos en la situación. Esta investigación será extremadamente útil como paso inicial en los procesos de investigación.

### **3.3.2. Investigación Descriptiva**

Para (Razo, 2011, pág. 23) “la investigación descriptiva es analizar algún hecho, imágenes, gráficas, tablas y datos recopilados con un propósito definido, el de la comprensión y solución de problemas”.

Mediante la investigación descriptiva en la presente investigación ayudará a describir con claridad los problemas que genera la inadecuada Gestión de Cobro de los tributos y como es su afectación en el presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo, mediante la aplicación de métodos y técnicas de investigación para recolectar información la cual servirá para la comprobación de la hipótesis planteada.

### **3.3.3. Investigación Correlacional**

La presente investigación utilizará la investigación correlacional ya que aportará en el sentido de ayudar a medir la relación que existe entre la variable independiente “Gestión de Cobro de los tributos” y la variable dependiente “Presupuesto”, Para

determinar el impacto que ocasionará el planteamiento de la implementación de las estrategias de gestión de cobro y de ésta manera reducir valores reflejados por cartera vencida y mejorar el presupuesto de la municipalidad.

### **3.4. Población y Muestra**

#### **3.4.1. Población**

Según (Scheaffer, 1987, pág. 20) en su libro Elementos de Muestreo, considera que: “Una población es una colección de elementos acerca de los cuales deseamos hacer una inferencia”.

La población de estudio está compuesta por el número de Contribuyentes de Tisaleo que es de 17245 contribuyentes.

#### **3.4.2. Muestra**

En ocasiones cuando no es posible la observación de todos los individuos de la población debido al coste que ello supone; en estas situaciones, se trabaja con un subconjunto de elementos de la población según (Sabadías, 1996, pág. 34), dice que el número de elementos de la muestra es su tamaño.

##### **3.4.2.1. Tamaño de la muestra**

Para (Luceño, 2004, pág. 7), el tamaño de la muestra “es el número de ítems o individuos de los que se han obtenido los datos de la muestra. La variable que se observa en cada individuo puede ser multidimensional. El tamaño de la muestra suele asignarse por la letra  $n$ ”. Es decir que en el proceso investigativo se establecerá una muestra, misma que permitirá conocer los requerimientos del estudio de una manera más precisa.

Tabla 2 Tamaño de la muestra

<b>Categorías</b>	<b>Casos</b>
Catastro Urbano	1033
Catastro Rural	14512
Contribución especial de mejoras	1030
Patentes	670
<b>Total</b>	<b>17245</b>

Elaborado por: Elizabeth Mejía

$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$			
Z nivel de confiabilidad	95%	47,50%	Z= 1,96
P probabilidad de ocurrencia	50%		Z <sup>2</sup> = 3,8416
Q probabilidad de no ocurrencia	50%		
N poblacion	17245		
e error de muestreo	5%		
<b>n muestra</b>		<b>376</b>	

Una vez realizado los cálculos, se puede determinar que la muestra será de 376 personas.

### 3.5. Operacionalización de variables

**Tabla 3:** Variable independiente: Gestión de Cobro

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Gestión de cobro: son aquellas acciones, estrategias, políticas de Cobro enmarcadas en el principio de reducción de valores por cobrar.	Proceso Formal  Cobro de una Cuenta  Cobro de Tributos	Gestión de cobro de tributos  Recuperación de cartera  Contribuyentes morosos	<p>¿Ha sido notificado en los últimos dos años sobre el incumplimiento del pago de los tributos Municipales?</p> <p>¿Se encuentra al día en el pago de sus Tributos Municipales?</p> <p>¿Conoce usted cuánto asciende su valor a pagar de sus tributos Municipales?</p> <p>¿Con que frecuencia cancela usted puntualmente sus Tributos Municipales?</p> <p>¿Está usted de acuerdo que la gestión de cobros que mantiene el GAD Municipal de Tisaleo, es el adecuado?</p> <p>¿Se le facilitaría pagar sus Tributos Municipales mediante medios electrónicos?</p> <p>¿Cuáles son las causas del porque usted no realiza el pago de sus tributos a tiempo?</p>	Encuesta

Elaborado por: Elizabeth Mejía

**Tabla 4** Variable dependiente: Presupuesto

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
El presupuesto es una previsión, proyección o estimación anticipada de ingresos y gastos. Como tal, es un plan de acción cuyo objetivo es cumplir una meta prefijada.	Dinero  Estimación  Gastos	Cantidad  Cumplimiento del presupuesto  Necesidades	¿Considera usted que el presupuesto del gobierno nacional asignado al GAD Municipal de Tisaleo es el adecuado?  ¿Cree usted que el GAD municipal está contribuyendo a reducir las necesidades del Cantón?  ¿Cree usted que el presupuesto es distribuido equitativamente?  ¿Considera usted que los valores recaudados por el GAD Municipal de Tisaleo ayudan a cumplir con los presupuestos establecidos?	<b>Encuesta</b>

Elaborado por: Elizabeth Mejía

### 3.6. Recolección de información

En la realización de la presente investigación se considerará los siguientes elementos:

- Definición de las personas de quienes se obtendrá la información necesaria para la investigación.
- Selección de las diferentes técnicas e instrumentos a emplear en el proceso de recolección de información.
- El plan de recolección de información, se realizará para determinar la forma en que ayudará la adopción de estrategias de gestión de cobros de los tributos municipales para lograr una mejor recaudación.

**Tabla 5** Plan de Recolección de Datos

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
<b>1.- ¿Para qué?</b>	Para conocer la forma más adecuada de establecer un plan de recuperación de cartera vencida
<b>2.- ¿De qué personas o sujetos?</b>	Contribuyentes
<b>3.- ¿Sobre qué aspectos?</b>	La aplicación de un plan de recuperación de cartera vencida.
<b>4.- ¿Quién? ¿Quiénes?</b>	Investigador: Elizabeth Mejía
<b>5.- ¿Cuándo?</b>	2016
<b>6.- ¿Lugar de recolección de la información?</b>	GAD Municipal de Tisaleo
<b>7.- ¿Cuántas veces?</b>	376
<b>8.- ¿Qué técnicas de recolección?</b>	Encuesta
<b>9.- ¿Con qué?</b>	Cuestionario para los contribuyentes de Tisaleo
<b>10.- ¿En qué situación?</b>	GAD Municipal de Tisaleo

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas

### 3.7. Procesamiento y análisis

**Tabla 6** La información a investigarse se encuentra representada en el siguiente cuadro:

<b>Instrumento de recolección</b>		
<b>Técnica de información</b>	<b>de la información</b>	<b>Técnica de Recolección De información</b>
<b>Información Primaria</b>	Información de Campo	
<b>Información Secundaria</b>	Internet, Páginas web, libros de Contabilidad, Auditoria, Planificación financiera, Tesis de Grado, Libro de ventas, Publicaciones,	Lectura Científica

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Descripción de detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias:

Para el presente trabajo investigativo se solicitó información a:

### 3.8. Fuentes Primarias

Es la principal información para la determinación de la hipótesis

Por medio de la encuesta a los contribuyentes se pudo determinar cuál es el factor importante que causa el problema en el GAD Municipal de Tisaleo

### 3.9. Fuentes Secundarias

Mediante la utilización de libros, artículos de periódicos, tesis etc., se estudió la falta de Gestión de cobro de los tributos en el presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo, así como también se utilizó la información para la elaboración del marco teórico.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se realizara el análisis y la interpretación de resultados de la información recolectada, en primer lugar se procedió a ordenar toda la información para luego proceder al procesamiento de la misma.

#### 1.- ¿Ha sido notificado en los últimos dos años sobre el incumplimiento del pago de los tributos municipales?

Tabla 7. Ha sido Notificado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	89	24%
NO	287	76%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas

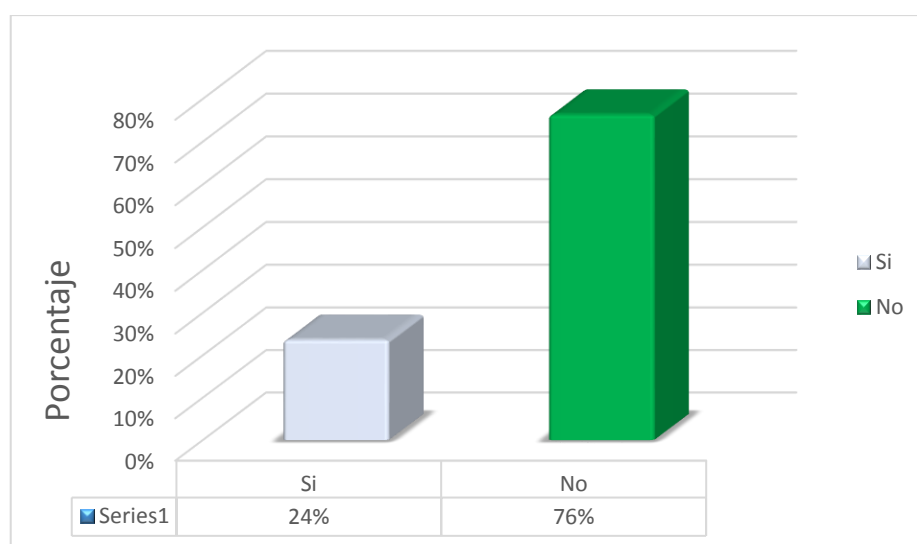


Gráfico 2 Notificado

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas



## Análisis e Interpretación de Resultados

De las personas encuestadas el 24% indico que ha sido notificado, mientras que el 76% indico que no. De tal manera que es necesario revisar la forma en la que se hace conocer a los contribuyentes sobre las obligaciones con el GAD Municipal.

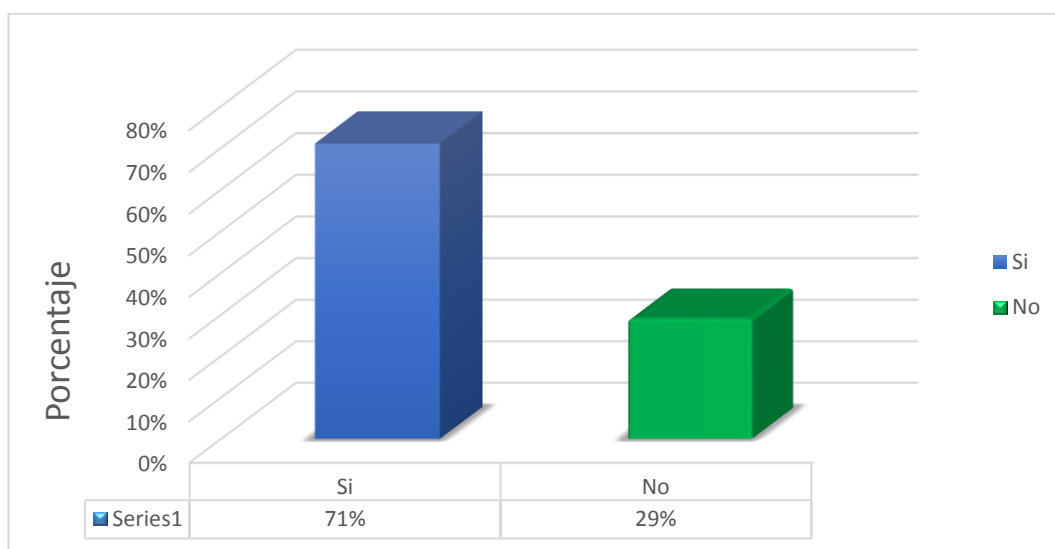
### 2.- ¿Se encuentra al día en el pago de sus Tributos Municipales?

**Tabla 8.** Se encuentra al día en los pagos de Tributos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	267	71%
NO	109	29%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas



**Gráfico 3** Notificado

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas

## Análisis e Interpretación de Resultados

De las 376 personas que se solicitó realizar la encuesta, el 71 % mencionó que se encuentra al día en sus pagos de sus tributos, mientras que el 29% indica que no, claro está que no es mucha la diferencia en las dos variables en la cual las personas piensan que se debería generar más alternativas tanto de pagos como de cobros.

### 3.- ¿Conoce usted a cuánto asciende el valor a pagar de sus tributos Municipales?

Tabla 9. Valor a Pagar

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	55	15%
NO	321	85%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Elizabeth Mejía  
Fuente: Encuestas

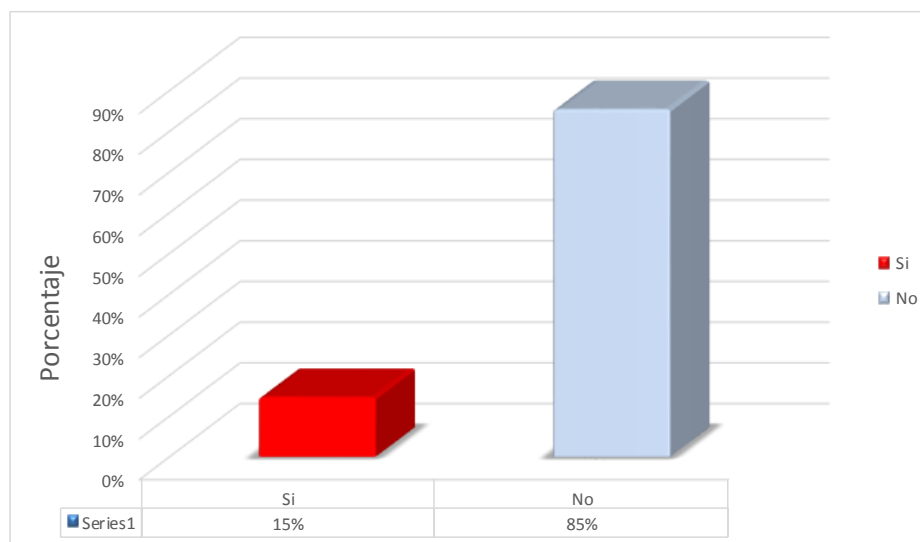


Gráfico 4 Valor a Pagar

Elaborado por: Elizabeth Mejía  
Fuente: Encuestas

### Análisis e Interpretación de Resultados

Una vez realizadas las encuestas se puede concluir que el 15% de los contribuyentes dijo que sabía de cuánto era su valor a pagar de tributos, mientras que el 85% dijo que no lo sabía, de manera que hace falta que el GAD Municipal de Tisaleo proporcione una adecuada información al cliente.

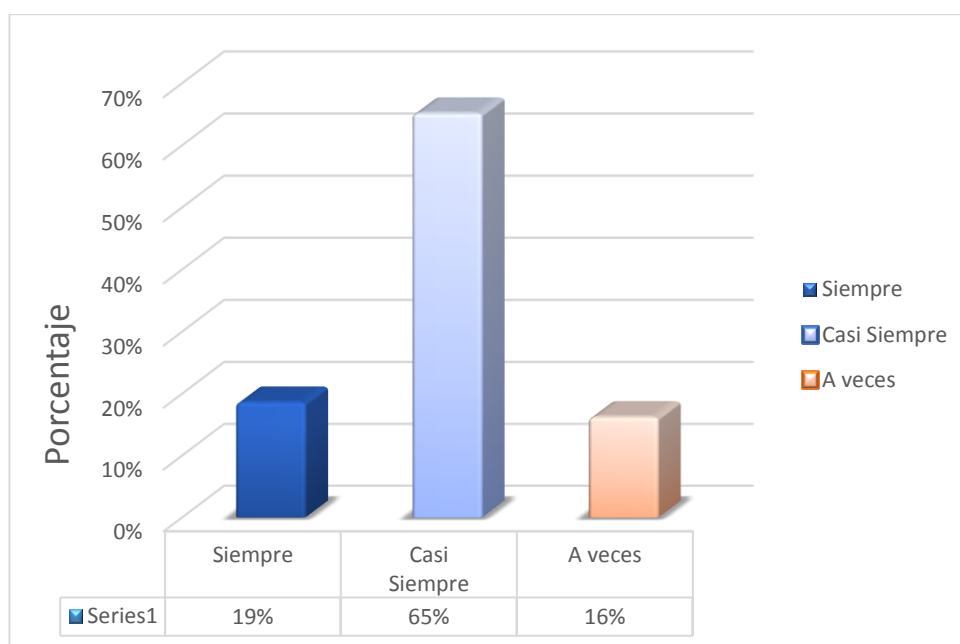
#### 4.- ¿Con que frecuencia cancela usted puntualmente sus Tributos Municipales?

**Tabla 10.** Puntualidad en el pago de Tributos Municipales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	70	19%
Casi Siempre	245	65%
A veces	61	16%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas



**Gráfico 5** Puntualidad en el pago

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas

#### Análisis e Interpretación de Resultados

De 376 contribuyentes encuestados el 19% manifestó que siempre paga puntualmente sus tributos, el 65% dijo que casi siempre cancela de manera oportuna, mientras que un 16% de encuestados, manifestó que solo a veces cancela puntualmente sus tributos municipales, estos resultados reflejan que no hay una estrategia definida por parte de la municipalidad para informar que los contribuyentes deben cancelar puntualmente sus obligaciones tributarias con la municipalidad.

## 5.- ¿Está usted de acuerdo que la gestión de cobros que mantiene el GAD Municipal de Tisaleo, es el adecuado?

Tabla 11. Gestión de cobros

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	220	59%
NO	156	41%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas

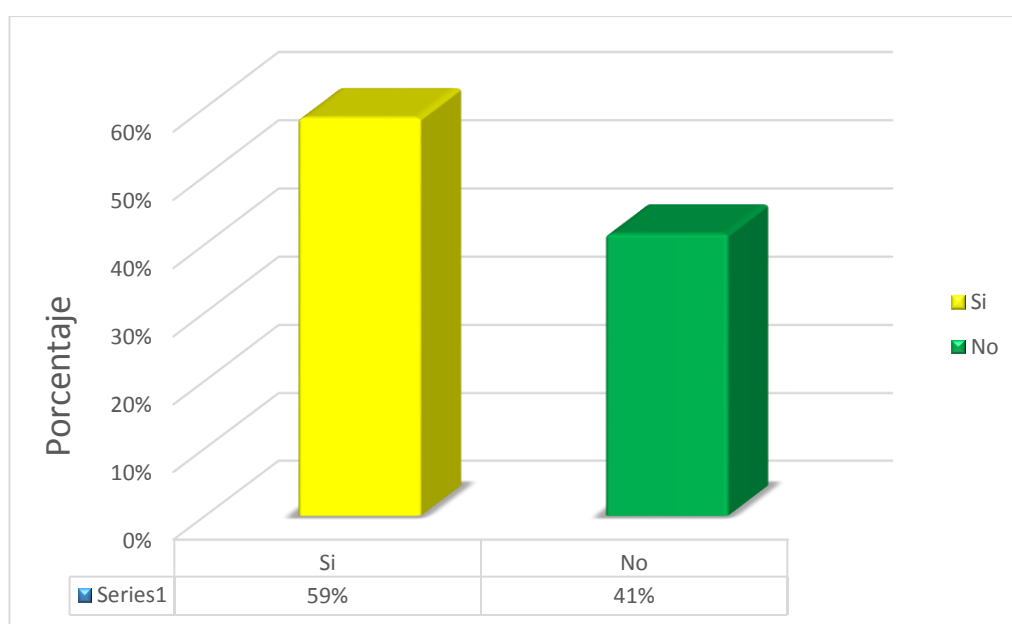


Gráfico 6 Gestión de cobros

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas

### Análisis e Interpretación de Resultados

El 59% de los contribuyentes encuestados mencionaron que la gestión de cobros que mantiene el GAD Municipal de Tisaleo, es la adecuada, mientras que un 41%, manifiesta que no es la adecuada, lo que nos indica que existe una brecha muy pequeña en cuanto a la percepción que tiene la ciudadanía, respecto a las acciones que realiza la municipalidad en lo referente a la gestión de cobros.

## 6.- ¿Se le facilitaría pagar sus Tributos Municipales mediante medios electrónicos?

Tabla 12. Facilidades

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	269	72%
NO	107	28%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas

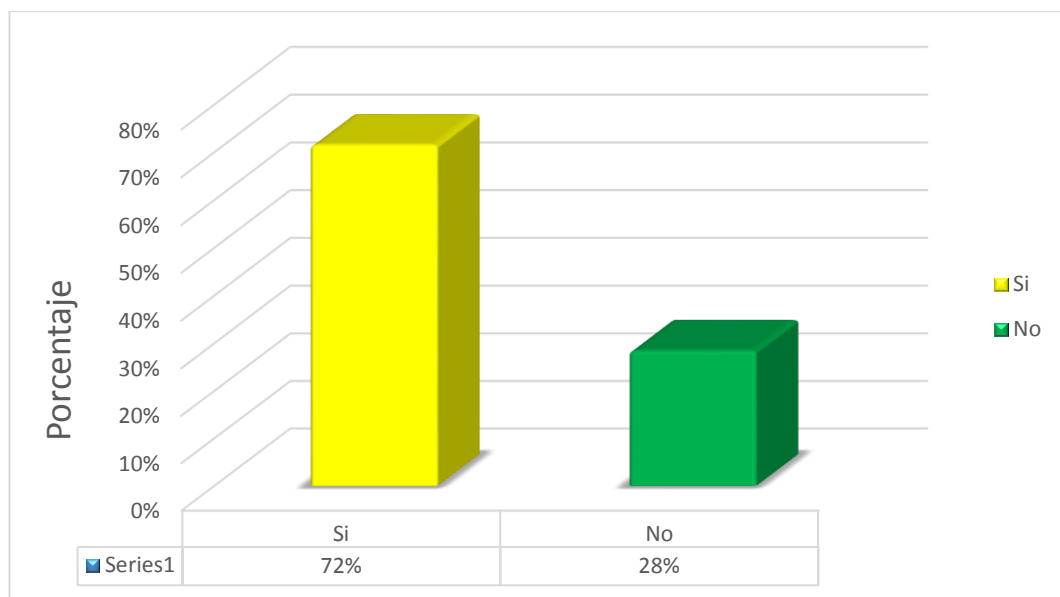


Gráfico 7 Facilidades

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas

### Análisis e Interpretación de Resultados

El 72% de los contribuyentes encuestados mencionaron que se les facilitaría pagar sus tributos mediante medios electrónicos, mientras que el 28% mencionó que no se le facilitaría, Estos resultados reflejan que habría menos contribuyentes morosos y habría mejor recuperación de cartera si se implementara una forma de pago electrónica.

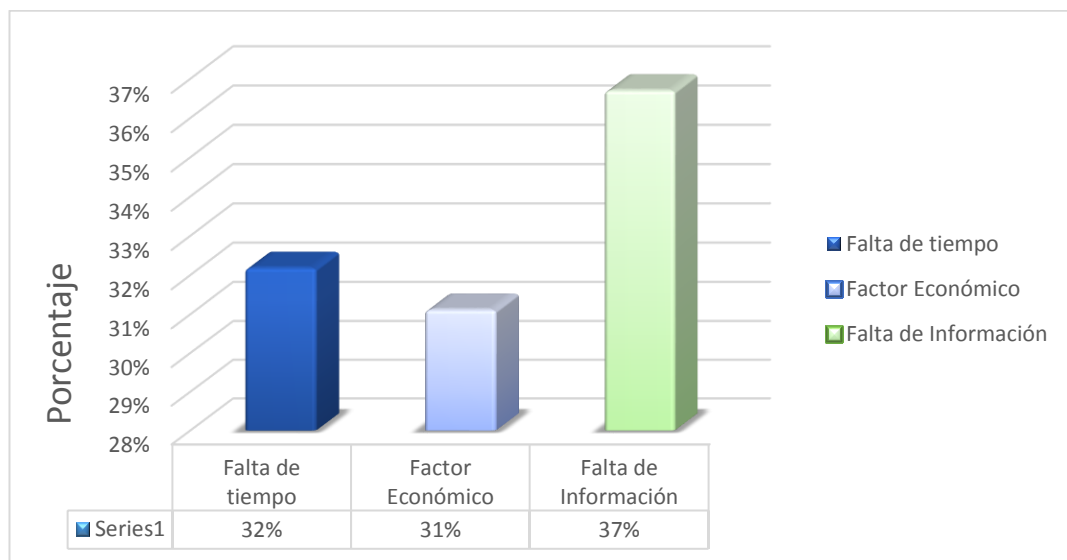
## 7.- ¿Cuáles Son las causas del porque usted no realiza el pago de sus tributos a tiempo?

**Tabla 13.** Causas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Falta de Tiempo	121	32%
Factor Económico	117	31%
Falta de Información	138	37%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas



**Gráfico 8** Causas

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas

### Análisis e Interpretación de Resultados

Los contribuyentes encuestados mencionaron que el 32% no realiza sus pagos por falta de tiempo, mientras que el 31% no lo hace por falta de dinero, y el 37% no lo realiza por falta de Información, es decir que el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tisaleo tiene que realizar mayor énfasis al momento de proporcionar información al contribuyente, de manera que despierte interés por informarse acerca de sus obligaciones y la posterior cancelación oportuna.

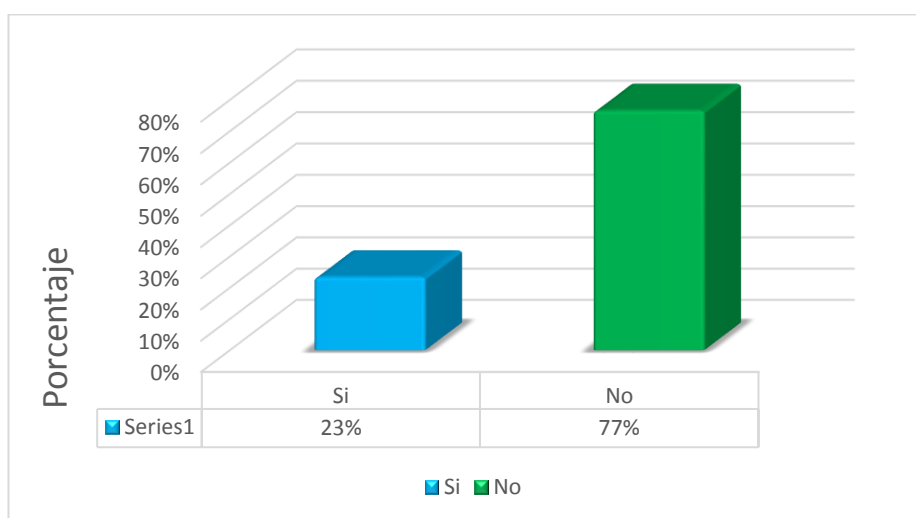
## 8.- ¿Considera usted que el presupuesto del gobierno nacional asignado al GAD Municipal de Tisaleo es el adecuado?

**Tabla 14.** Asignación de presupuesto

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	88	23%
NO	288	77%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas



**Gráfico 9** Asignación de presupuesto

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas

### Análisis e Interpretación de Resultados

El resultado de las encuestas realizadas a los contribuyentes arrojó que el 23% mencionó que el presupuesto asignado por parte del gobierno central sí es el adecuado, mientras que el 77% dijo que no es el adecuado, reflejando un malestar en la colectividad, traduciéndose en un descontento generalizado hacia el GAD Municipal ya que las obras no estarían llegando a los sectores que las requieren.

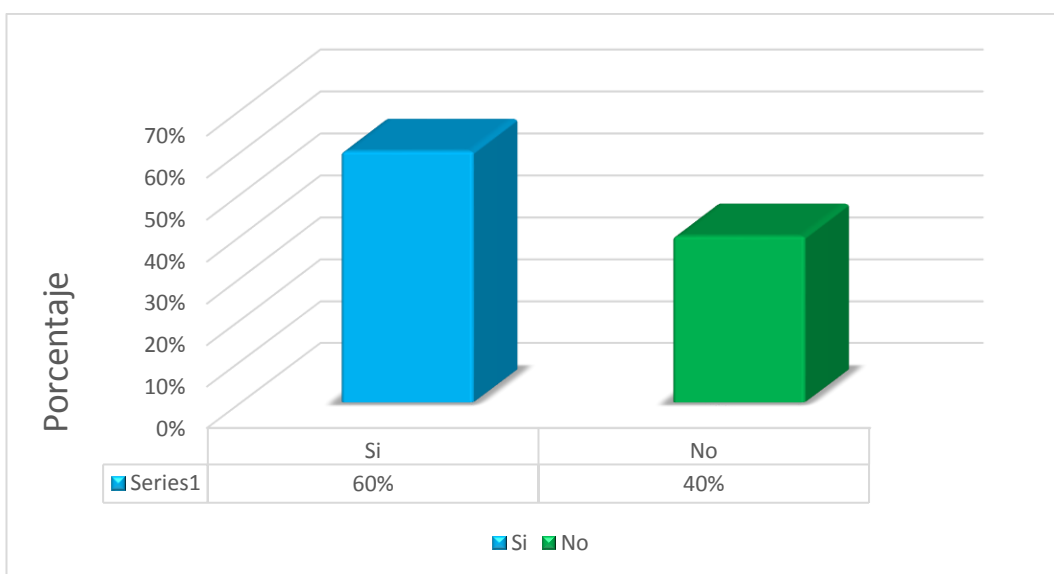
**9. ¿Cree usted que el GAD municipal está Contribuyendo a reducir las necesidades del Cantón?**

**Tabla 15** Necesidades del Cantón

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	226	60%
NO	150	40%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas



**Gráfico 10** Necesidades del cantón

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas

El resultado de las encuestas realizadas a los contribuyentes arrojó que el 60% mencionó que usted que el GAD municipal está Contribuyendo a reducir las necesidades del Cantón, mientras que el 40% mencionó que el GAD no contribuye con obras que permitan una reducción de las necesidades que agobian a los diferentes sectores del cantón



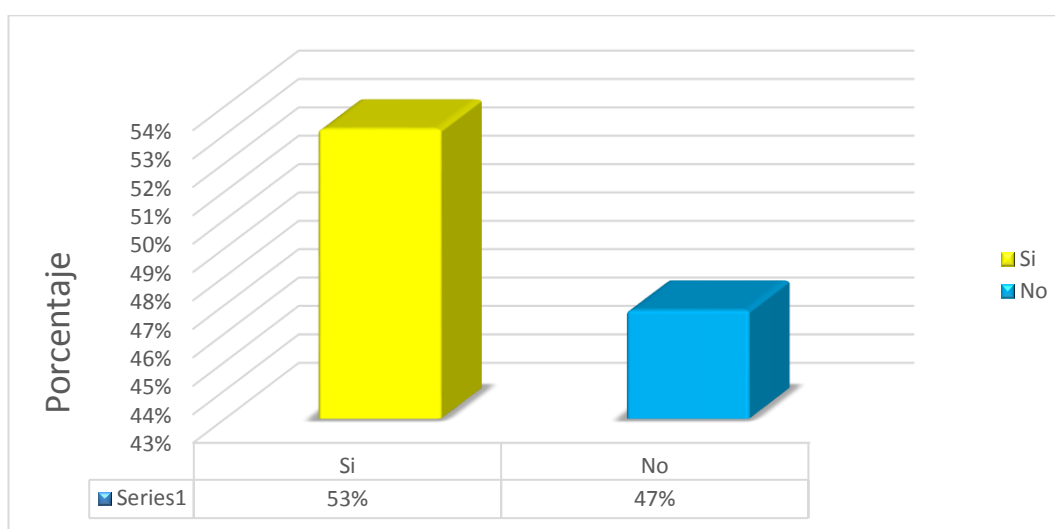
## 10 ¿Cree usted que el Presupuesto es distribuido equitativamente?

**Tabla 16.** Presupuesto es Distribuido equitativamente

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	200	53%
NO	176	47%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Elizabeth Mejía

**Fuente:** Encuestas



**Gráfico 11** Presupuesto es Distribuido Equitativamente

**Elaborado por:** Elizabeth Mejía

**Fuente:** Encuestas

Del 100% de las personas encuestadas el 53% respondió que el Presupuesto es distribuido Correctamente de una manera justa y equitativa, mientras que el 47% respondió que no, de manera que existe un pensar de que el presupuesto en su mayoría, si se distribuye de una manera equitativa para todos los sectores y comunidades que se ubican dentro de la circunscripción territorial de Tisaleo.

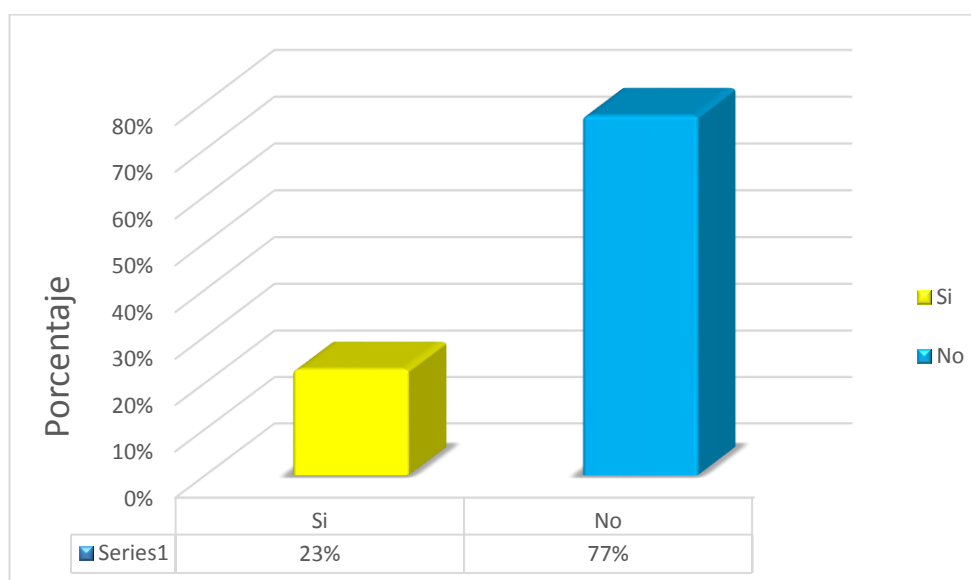
**11. ¿Considera usted que los valores recaudados por el GAD Municipal de Tisaleo ayudan a cumplir con los presupuestos establecidos?**

**Tabla 17** Valores Recaudados

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	86	23%
NO	290	77%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas



**Gráfico 12** Valores Recaudados

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas

De los resultados de las encuestas el 23% respondió que los valores recaudados si ayudan a cumplir con los presupuestos establecidos, mientras que el 77% respondió que no, es decir que existe un alto número de clientes que consideran que los valores que recauda el GAD Municipal de Tisaleo no influye de manera significativa en el presupuesto, por lo tanto no ayudaría a cumplir con los presupuestos establecidos para la ejecución de obras planificadas en el cantón.

## 4.2 PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS

**H1:** La Gestión de cobro de los tributos **SI** influye en el presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo

**H0:** La Gestión de cobro de los tributos **NO** influye en el presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo

### Frecuencias Observadas y Frecuencias Esperadas.

Tabla 18 Frecuencia Observada  
**OBSERVADOS**

Preguntas	Si	No	TOTAL
5.- ¿Está usted de acuerdo que la gestión de cobros que mantiene el GAD Municipal de Tisaleo, es el adecuado?	220	156	376
11. ¿Considera usted que los valores recaudados por el GAD Municipal de Tisaleo ayudan a cumplir con los presupuestos establecidos?	86	290	376
<b>TOTAL</b>	<b>306</b>	<b>446</b>	<b>752</b>

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas

Tabla 19 Frecuencia esperada  
**ESPERADOS**

Preguntas	Si	No	TOTAL
5.- ¿Está usted de acuerdo que la gestión de cobros que mantiene el GAD Municipal de Tisaleo, es el adecuado?	153,00	223,00	376
11. ¿Considera usted que los valores recaudados por el GAD Municipal de Tisaleo ayudan a cumplir con los presupuestos establecidos?	153,00	223,00	376
<b>TOTAL</b>	<b>306</b>	<b>446</b>	<b>752</b>

Elaborado por: Elizabeth Mejía

Fuente: Encuestas

### Modelo Matemático

En el modelo matemático se recurrió a la herramienta estadística denominado Chi Cuadrado, considerándose la más apropiada y efectiva para tratar datos cualitativos, utilizándose en esta forma los siguientes elementos:

En donde:

$$x^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

X<sup>2</sup>= Chi Cuadrado.

∑ = Sumatoria de.

O= Frecuencia Observada

E= Frecuencia Esperada.

Nivel de significancia

Sobre el nivel de significancia a implementarse en la presente investigación, se tomó a consideración el valor de 0,05

### Cálculo de grados de libertad

Remplazando los datos se obtiene:

$$(gl) = (f-1) (c-1)$$

$$(gl) = (2-1) (2-1)$$

$$(gl) = 1 * 1$$

$$(gl) = 1$$

En consecuencia, se obtiene que el valor tabulado de (Xt) con 1 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05, se encuentra en (3,841)

Tabla de la distribución del Chi-cuadrado			
g	0,001	0,025	0,05
1	10,827	5,024	3,841
2	13,815	7,378	5,991
3	16,266	9,348	7,815
4	18,466	11,143	9,488
5	20,515	12,832	11,07
6	22,457	14,449	12,592
7	24,321	16,013	14,067
8	26,124	17,535	15,507
9	27,877	19,023	16,919
10	29,588	20,483	18,307

Tabla 20 Tabla de Contingencia

CHI CUADRADO CALCULADO				
O	E	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> / E
220	153,00	67,00	4489,00	29,34
156	223,00	-67,00	4489,00	20,13
86	153,00	-67,00	4489,00	29,34
290	223,00	67,00	4489,00	20,13
<b>TOTAL</b>				<b>98,940</b>

Elaborado por: Elizabeth Mejía  
Fuente: Encuestas



### Decisión Final

En cuanto a los resultados que se obtuvo sobre el cálculo del Chi Cuadrado Calculado y el Chi Cuadrado Tabulado, se puede aseverar que  $\chi^2_c = 98,940$  y es  $> \chi^2_t = 3,841$ ; en esta forma se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula, por lo que se puede decir que:

**H1:** La Gestión de cobro de los tributos **SI** influye en el presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo

#### 4.1.1. Delimitación de estudio

Para el presente trabajo investigativo se tomó al tiempo como factor limitante, de manera que los contribuyentes por falta de tiempo no se acercan a cancelar el pago de sus tributos, de la misma manera los contribuyentes al momento de realizar la encuesta no nos proporcionaron el tiempo correcto para poder culminar con éxito la presente investigación.

#### **4.1.2. Conclusiones:**

En base a la investigación realizada se llegó a las siguientes conclusiones:

Existen falencias en la gestión de cobros de los tributos, esto por cuanto se ha detectado que no existen catastros actualizados, de manera que no se ha establecido mecanismos adecuados para la recuperación de cartera, esto afecta directamente en el presupuesto anual del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo, además el sistema de cobros es vulnerable a arrojar inconsistencias al momento de consolidar lo recaudado con lo proyectado.

La unidad de Tesorería no ha realizado el proceso de recuperación de cartera vencida (proceso coactivo), debido a ello se ha incrementado significativamente el valor a recuperar, provocando que ciertos contribuyentes consten como morosos por varios años.

No cuentan con un Plan de Recuperación de cartera vencida, esto afecta directamente al GAD Municipal e impiden que se cumpla la ejecución del 100% de obras que constaba en el presupuesto debido a que las entidades que brindan créditos o financiamiento a gobiernos seccionales, previo a otorgar dicho financiamiento, analizan los montos que mantienen en cartera vencida.

### **4.1.3. Recomendaciones**

En base a la investigación realizada se llegó a las siguientes recomendaciones:

Se recomienda implementar un sistema confiable para los procesos de cobro de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo, mediante indicadores de gestión los cuales permitan presentar información confiable y veraz a los habitantes del cantón, así como también permitirán medir el cambio de condición a través del tiempo

El GAD Municipal de Tisaleo debe establecer campañas publicitarias en radio y en la prensa para dar a conocer las fechas establecidas para el cobro de tributos municipales, además puede establecer un convenio con instituciones financieras o pago con tarjetas de crédito para que aquellos contribuyentes que no disponen de tiempo, puedan hacerlo a través de los mecanismos que acabamos de mencionar, implementando este tipo de mecanismo de cobro de una manera adecuada se evitara morosidad en los usuarios y sobre todo no tener montos elevados en el rubro cartera vencida ya que esto influye directamente en el presupuesto anual del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo.

Con el objeto de recuperar la cartera vencida que existe en el GAD de Tisaleo, se plantea la creación de un plan de recuperación de cartera vencida, el mismo que ayudará a mejorar la liquidez del cantón y a la vez mejorar la recaudación de tributos, mismos que permiten cumplir con las obras que se proyectan para beneficiar a los habitantes del Cantón, dicho plan se plantea ejecutarlo de acuerdo a la siguiente matriz

**Tabla 21 Tabla Plan de recuperación de cartera vencida persuasiva y coactiva.**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PROCESO</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Campañas de sensibilización ciudadana, para el pago oportuno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajes recordatorios de las obligaciones de pago mediante el uso de perifoneo, radio y otros medios</li> </ul>	Radio y otros medios.
Control de cumplimiento de obligaciones tributarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío y entrega de notificaciones extrajudiciales recordando la obligación tributaria.</li> <li>• Cortes de servicio.</li> <li>• Visitas a locales comerciales.</li> </ul>	Base legal Notificaciones.
Mejoramiento de atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación permanente a recaudadores.</li> <li>• Adecuaciones físicas</li> <li>• Uso de tecnología en línea para el pago.</li> </ul>	Sistema digitalizado. Ordenanzas Reglamentos Aplicaciones informáticas.
Oficios a los presidentes de los cabildos con el listado de contribuyentes que adeudan a la municipalidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío de oficios adjuntando el listado de contribuyentes morosos.</li> </ul>	Oficio Listado de deudores
Comunicado al vicario del cantón.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío de comunicado al vicario del cantón para que durante las ceremonias de a conocer en forma general que se está recaudando los diferentes impuestos de igual manera la cartera vencida.</li> </ul>	Comunicado



<p>Pedir certificado de no adeudar para realizar cualquier trámite.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer como requisito para todo trámite en la municipalidad.</li> <li>• Aplicar el requisito a todos los procesos internos en la municipalidad.</li> </ul>	<p>Ordenanza Especie valorada.</p>
<p>Ventanilla única</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de las cajas de recaudación.</li> </ul>	<p>Homogenización de formatos de las especies valoradas.</p>
<p><b>Ejecución del proceso de cobro coactivo.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la cartera vencida.</li> <li>• Sanear la cartera existente.</li> <li>• Medir el peso de la cartera vencida con relación al total de ingresos propios obtenidos en el último año.</li> <li>• Informar técnica y adecuadamente al pleno del Concejo.</li> <li>• Clasificar la cartera vencida.</li> <li>• Poner en conocimiento de la ciudadanía que se iniciaran las acciones.</li> <li>• Identificar y contratar a uno o varios profesionales en cobranzas.</li> <li>• Distribuir la cartera vencida.</li> <li>• Ejecutar el proceso de cobro coactivo.</li> </ul>	<p>Base legal Ordenanza Documentos habilitantes de ejecución.</p>

Elaborado por: Elizabeth Mejía

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*.  
Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguil-ar\\_vh.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguil-ar_vh.pdf)
- Alcarria, J. (2009). *Contabilidad Financiera*. Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Almeida, I. (2015, p. 54). *La determinación de los tributos y el presupuesto del gobierno autónomo descentralizado municipal de Santa Clara*. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22961/1/T3421M.pdf>
- Altamirano, M. (2015). *Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez*.  
Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17842/1/T3125i.pdf>
- Anaya, J. (2007). *Logística integral: la gestión operativa de la empresa*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Asamblea Nacional . (20 de Octubre de 2008). *Acerca de nosotros: Asamblea Nacional* . Obtenido de Asamblea Nacional Web site: [http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Asetec S.A. (19 de Abril de 2011). *Acerca de nosotros: Asetec S.A.* Obtenido de Asetec S.A. Web site: [http://www.asetec.net.ec/internet/index.php?option=com\\_content&view=article&id=12&Itemid=21](http://www.asetec.net.ec/internet/index.php?option=com_content&view=article&id=12&Itemid=21)
- Asún, D., Bustamante, W., Tapia, P., & Bustamante, T. (2001). *Apuntes de mercadotecnia para la Microempresa Rura*. Santiago de Chile: Ograma S.A.
- aula.mass.* (s.f.). Obtenido de *aula.mass* Web site: <http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera>
- aulafacil.com.* (08 de 08 de 2013). <http://www.aulafacil.com>. Obtenido de <http://www.aulafacil.com/Publicidad/Lecc-13.htm>

- Ayala , E. (28 de Enero de 2014). *Acerca de nosotros: 3w3search.com*. Obtenido de 3w3search.com Web site: <http://www.3w3search.com/Edu/Merc/Es/GMerc038.htm>
- Ayala, J. (2005). *Economía del Sector Público*. México: Editorial Esfinge.
- Balseca, E. (2014). *La Cobranza*. Obtenido de [http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero\\_cartera/contenido\\_u4.pdf](http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf)
- BANCO COOPERATIVO. (s.f.). *Acerca de nosotros: Coopcentral*. Obtenido de Coopcentral Web Site: <https://www.coopcentral.com.co/documentos/ConsumidorFinanciero/3Educacion/GlosariodeTerminosFinancierosBasicos.pdf>
- Bayona, M. (2010). *El Proceso Coactivo en el Ecuador y su Jurisprudencia*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones. Obtenido de El Proceso Coactivo en el Ecuador y su Jurisprudencia
- Brachfield, P. (2009). *GESTION DEL CREDITO Y COBRO*. Barcelona: Bresca Editorial, S.L.
- Buero, E. (2013). *Políticas de Cobranzas*. Obtenido de [http://www.eduardobuero.com.ar/politicas\\_de\\_cobranzas.htm](http://www.eduardobuero.com.ar/politicas_de_cobranzas.htm)
- Cansino, J. M. (2001). *Evaluar al sector público español*. Sevilla: Publicaciones sevilla.
- Cardozo, H. (2007). *Gestión empresarial del sector solidario*. Mexico: Ecoe Ediciones.
- Casar, J., & Márquez, C. (1990). *La Organización industrial en México*. Mexico : Editorial XXI.
- Concejo Nacional de Competencias. (2014). *COOTAD*. QUITO: EDITOGRAN S.A.
- Consulta ciudadana*. (2013). Obtenido de Consulta ciudadana Web site: [http://consultaciudadana.minfin.gob.gt/Paginas/AprendamosDe/aprendamosde\\_presup\\_03.aspx](http://consultaciudadana.minfin.gob.gt/Paginas/AprendamosDe/aprendamosde_presup_03.aspx)
- COOTAD. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito: Asamblea Nacional.

- Ecotec. (s.f.). *Ecotec*. Obtenido de Ecotec Web site: [http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&ved=0CEgQFjAH&url=http%3A%2F%2Fwww.ecotec.edu.ec%2Fdocumentacion%255Cinvestigaciones%255Cestudiantes%255Ctrabajos\\_de\\_clases%2F31543\\_pasantia\\_581.ppt&ei=hmDoVNPXEImrggSE3oKICA&usg=AFQjCNG\\_fw](http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&ved=0CEgQFjAH&url=http%3A%2F%2Fwww.ecotec.edu.ec%2Fdocumentacion%255Cinvestigaciones%255Cestudiantes%255Ctrabajos_de_clases%2F31543_pasantia_581.ppt&ei=hmDoVNPXEImrggSE3oKICA&usg=AFQjCNG_fw)
- Escobar, E. (2012). *El proceso de Jurisdicción Coactiva*. Medellín: Señal Editora.
- Fajardo, O. (05 de 01 de 2008). <http://fbusiness.wordpress.com>. Obtenido de <http://fbusiness.wordpress.com/2008/01/05/el-concepto-de-posicionamiento-en-las-empresas-y-estrategias-para-su-desarrollo/>
- Fondo Monetario Internacional. (1993). *Manual de Balanza de Pagos*. Washington. *Foundation Center*. (2015). Obtenido de Foundation Center Web site: [http://foundationcenter.org/getstarted/tutorials/prop\\_budget/pbb\\_span.html](http://foundationcenter.org/getstarted/tutorials/prop_budget/pbb_span.html)
- Fundación Economía Global. (2009). Obtenido de Fundación Economía Global Web site: <http://es.slideshare.net/fundacioneconomiamglobal/el-presupuesto>
- Gallegos, M. (2013, p. 67). *Modelo de gestión de cobranzas*. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7037/1/Mg.GP.2165.pdf>
- García, M. (2014, p. 13). *Modelo de cobranza y gestión financiera para la empresa*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2616/1/TUSDCYA092-2015.pdf>
- Gómez, I. (02 de 05 de 2013). <http://www.blog-emprendedor.info>. Obtenido de <http://www.blog-emprendedor.info/que-es-el-estudio-de-mercado/>
- Heizer, J., & Render, B. (2004). *Principios de administración de operaciones*. Mexico: PEARSON EDUCACION.
- Herrera, L. (2014). *Costos y Presupuestos*. Obtenido de [http://www.academia.edu/4261778/COSTOS\\_Y\\_PRESUPUESTOS](http://www.academia.edu/4261778/COSTOS_Y_PRESUPUESTOS)
- ILPES. (2006). *Guía para la presentación de proyectos*. Madrid: Siglo xxi de españa editores S.A.
- INEC. (29 de Noviembre de 2010). *Acerca de nosotros: INEC*. Obtenido de INEC Web site: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/tungurahua.pdf>

- Jimenez, F. (2007). *Costos Industriales*. Cartago: Tecnológica de Costa Rica.
- Krugman, P., & Wells, R. (2007). *Macroeconomía: introducción a la Economía*. España: worth publishers.
- Kuri, R. (2012). *Gestion Financiera*. Ecotec. Obtenido de [http://gye.ecomundo.edu.ec/doc\\_aula\\_virtual\\_ecotec/tareas/2012E1/COM266/alum/2012400550\\_1551\\_2012E1\\_COM266\\_ANTOINE\\_KURI.pdf](http://gye.ecomundo.edu.ec/doc_aula_virtual_ecotec/tareas/2012E1/COM266/alum/2012400550_1551_2012E1_COM266_ANTOINE_KURI.pdf)
- La Caixa. (s.f.). Obtenido de portal.lacaixa Web site: [https://portal.lacaixa.es/docs/diccionario/C\\_es.html#CONTABILIDAD-SOCIAL](https://portal.lacaixa.es/docs/diccionario/C_es.html#CONTABILIDAD-SOCIAL)
- Labra, A., De La Fuente, J., & Calva, J. (2006). *Reflexiones sobre la ley de presupuesto y responsabilidad*. México: UNAM.
- Levi, C. (s.f.). *Municipio Ley Orgánica Municipal Concordada y Comentada*. Paraguay.
- Ley Orgánica de la Función Judicial. (2009). *Registro Oficial 544*. Quito: Asamblea Consuyente.
- Ligia, C. (3 de Septiembre de 2010). *Acerca de nosotros: Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato Web site: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1569/134%20Ing.pdf?sequence=1>
- Lopez, R. (s.f.). *Acerca de nosotros: Expansión.com*. Obtenido de Expansión.com Web site: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/indice-de-morosidad.html>
- Marcano, A. (2011). Obtenido de <http://adrianamarcano.blogspot.com/2011/03/elementos-principales-del-presupuesto.html>
- Mata, J., & De la Peña, A. (2009, p. 3). *Contabilidad Financiera* (Primera ed.). España: Cengage Learning ParaninfoS.A.
- Mejía, J. (1994). *Problemática y Desarrollo Municipal*. México: Plaza y Valdes y la Universidad Iberoamericana.
- Mendoza, M. (2015). *Modelo de crédito/cobranzas y gestión financiera*. Obtenido de

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2600/1/TUSDCYA08-2-2015.pdf>

Ministerio de Finanzas. (2015). *Normas técnicas de Presupuesto*. Obtenido de <http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Normativa-Presupuestaria-Actualizada-al-11-10-20111.pdf>

Miquel Peris, S. (2008). *Distribución comercial*. Madrid: ESIC EDITORIAL.

Molina, V. (2005). *Gestor de cobranza*. México: ISEF.

Morán, P. (2012). *El proceso coactivo en la administración tributaria seccional*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2690/1/tm4483.pdf>

Muñoz, L. (2009). *Control Presupuestario*. Barcelona: Profit Editorial.

Muñoz, F. (2015). *La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cevallos*. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18565/1/T3339i.pdf>

Negocios Internacionales. (1 de Octubre de 2012). *Acerca de nosotros: Uproimni.blogspot.com*. Obtenido de Uproimni.blogspot.com Web Site: <http://uproimni.blogspot.com/2008/03/estrategias-de-posicionamiento-de.html>

Noboa, B. (2011, p. 23). *Definición de Finanzas y Gestión Financiera*. Obtenido de <http://degestionempresarial.blogspot.com/2014/05/definicion-de-finanzas-y-gestion.html>

Nunes, P. (2012). *knoow.net*. Obtenido de [knoow.net](http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm) Web site: <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm>

Ollé, M., & Planellas, M. (1997). *El plan de empresa: cómo planificar la creación de una empresa*. Barcelona: MARCOMBO S.A.

Olmos, D. (12 de Septiembre de 2011). *Acerca de nosotros: Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato Web site: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1064/439%20Ing.pdf?squence=1>

- Pilay, M. (Agosto de 2010). *Acerca de nosotros: Buenastareas.com*. Obtenido de buenastareas.com: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Gerencia-De-Mercado/569226.html>
- Portas, N. (2015). *Gestión de pagos y cobranzas*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/gestion-de-pagos-y-cobranzas/>
- Publicaciones Vértice S.L. (2008). *Marketing turístico*. Malaga: Publicaciones Vértice S.L.
- Ramírez, M. (2014). *El Proceso Coactivo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba*. Obtenido de [www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3083/1/T-UCE-0013-Ab-45.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3083/1/T-UCE-0013-Ab-45.pdf)
- Ries, A., & Trout, J. (06 de 06 de 1969). *Acerca de nosotros: Deimon.com.ar*. Obtenido de Deimon.com.ar Web site: [http://www.deimon.com.ar/pdf/posicionamiento\\_de\\_mercado/posicionamiento\\_de\\_mercado\\_conceptos.pdf](http://www.deimon.com.ar/pdf/posicionamiento_de_mercado/posicionamiento_de_mercado_conceptos.pdf)
- Russell, T., Lane, R., & Whitehill, K. (2005). *Kleppner publicidad*. Mexico: PEARSON EDUCACION.
- Sánchez, M. (2011, p. 76). *Desarrollo de un plan estratégico para recuperar la cartera vencida de clientes de la empresa*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1317/1/334%20Ing.pdf>
- Thompson, I. (16 de 06 de 2008). *Acerca de nosotros: Promonegocios.net*. Obtenido de Promonegocios.net Web site: <http://www.promonegocios.net/mercado/estudios-mercados.html>
- Urzelai, A. (2013). *Manual básico de logística integral*. MADRID: Ediciones Diaz de Santos, S.A.
- Vasconez, L. (2008).
- Villarreal, A. (2013, p. 16). *Herramientas Financieras*. México: Prentice Hall.
- Wikipedia. (4 de Noviembre de 2013). *Acerca de nosotros: Wkipedia*. Obtenido de Wikipedia Web site : <http://es.wikipedia.org/wiki/Embalaje>
- Zamora , E. (20 de Julio de 2010). *Acerca de nosotros: Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato Web site: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1575/128%20Ing.pdf?sequence=1>

# ANEXOS



**Anexo 1. Encuesta clientes externos**

**ENCUESTA**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**Objetivo:**

Determinar cómo la gestión de cobro de los tributos municipales incide en el presupuesto del GAD Municipal de Tisaleo

El GAD Municipal de Tisaleo con la misión de obtener información muy importante para el desarrollo de esta investigación ha diseñado el siguiente cuestionario

Para lograr esto su información es muy importante por lo que se solicita responder con sinceridad las siguientes preguntas

1.- ¿Ha sido notificado en los últimos dos años sobre el incumplimiento del pago de los tributos Municipales?

Si

No

2.- ¿Se encuentra al día en el pago de sus Tributos Municipales?

Si

No

3.- ¿Conoce usted a cuánto asciende el valor a pagar de sus tributos Municipales?

Si

No

4.- ¿Con que frecuencia cancela usted puntualmente sus Tributos Municipales?

Siempre

Casi Siempre

A veces

5.- ¿Está usted de acuerdo que la gestión de cobros que mantiene el GAD Municipal de Tisaleo, es el adecuado?

Si

No

6.- ¿Se le facilitaría pagar sus Tributos Municipales mediante medios electrónicos?

Si

No

7.- ¿Cuáles son las causas del porque usted no realiza el pago de sus tributos a tiempo?

Falta de Tiempo

Factor Económico

Falta de Información

8.- ¿Considera usted que el presupuesto del gobierno nacional asignado al GAD Municipal de Tisaleo es el adecuado?

Si

No

9.- ¿Cree usted que el GAD municipal está contribuyendo a reducir las necesidades del Cantón?

Si

No

10.- ¿Cree usted que el presupuesto es distribuido equitativamente?

Si

No

11.- ¿Considera usted que los valores recaudados por el GAD Municipal de Tisaleo ayudan a cumplir con los presupuestos establecidos?

Si

No

Gracias por su colaboración

## Anexo 2. Plan de recuperación de cartera vencida

### Plan de recuperación de cartera vencida persuasiva y coactiva.

ALTERNATIVA	PROCESO	INSTRUMENTOS
Campañas de sensibilización ciudadana, para el pago oportuno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensajes recordatorios de las obligaciones de pago mediante el uso de perifoneo, radio y otros medios</li> </ul>	Radio y otros medios.
Control de cumplimiento de obligaciones tributarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envío y entrega de notificaciones extrajudiciales recordando la obligación tributaria.</li> <li>Cortes de servicio.</li> <li>Visitas a locales comerciales.</li> </ul>	Base legal Notificaciones.
Mejoramiento de atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación permanente a recaudadores.</li> <li>Adecuaciones físicas</li> <li>Uso de tecnología en línea para el pago.</li> </ul>	Sistema digitalizado. Ordenanzas Reglamentos Aplicaciones informáticas.
Oficios a los presidentes de los cabildos con el listado de contribuyentes que adeudan a la municipalidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envío de oficios adjuntando el listado de contribuyentes morosos.</li> </ul>	Oficio Listado de deudores
Comunicado al vicario del cantón.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envío de comunicado al vicario del cantón para que durante las ceremonias de a conocer en forma general que se está recaudando los diferentes</li> </ul>	Comunicado

	impuestos de igual manera la cartera vencida.	
Pedir certificado de no adeudar para realizar cualquier trámite.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer como requisito para todo trámite en la municipalidad.</li> <li>• Aplicar el requisito a todos los procesos internos en la municipalidad.</li> </ul>	Ordenanza Especie valorada.
Ventanilla única	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de las cajas de recaudación.</li> </ul>	Homogenización de formatos de las especies valoradas.
<b>Ejecución del proceso de cobro coactivo.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la cartera vencida.</li> <li>• Sanear la cartera existente.</li> <li>• Medir el peso de la cartera vencida con relación al total de ingresos propios obtenidos en el último año.</li> <li>• Informar técnica y adecuadamente al pleno del Concejo.</li> <li>• Clasificar la cartera vencida.</li> <li>• Poner en conocimiento de la ciudadanía que se iniciaran las acciones.</li> <li>• Identificar y contratar a uno o varios profesionales en cobranzas.</li> <li>• Distribuir la cartera vencida.</li> <li>• Ejecutar el proceso de cobro coactivo.</li> </ul>	Base legal Ordenanza Documentos habilitantes de ejecución.