

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



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TEMA: “LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA CARTERA VENCIDA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE CEVALLOS”.

AUTORA: FERNANDA MARICELA MUÑOZ PANIMBOZA

DIRECTOR: DR. EDUARDO PAREDES

AMBATO – ECUADOR

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Eduardo Antonio Paredes Paredes con C.I. 180315971-2 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación sobre el tema “LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA CARTERA VENCIDA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE CEVALLOS”, desarrollado por la Srta. Fernanda Maricela Muñoz Panimboza, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Titulación reúne todos los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad de trabajo estructurado de manera independiente de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Investigación 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 la Comisión de Calificador designado por el Honorable Consejo Directivo.

Ambato, 22 de octubre de 2015

EL TUTOR



Dr. Eduardo Paredes

C.I. 180315971-2

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Fernanda Maricela Muñoz Panimboza, con C.I. 180476503-3, tengo a bien indicar que la responsabilidad de las opiniones, comentarios, críticas, análisis y síntesis emitidas en el Trabajo de Titulación con el tema: “LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA CARTERA VENCIDA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE CEVALLOS”, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Trabajo de Titulación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 22 de octubre de 2015

LA AUTORA



Fernanda Maricela Muñoz Panimboza

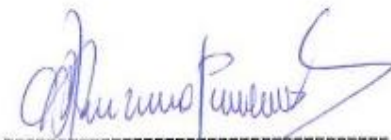
C.I. 180476503-3

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

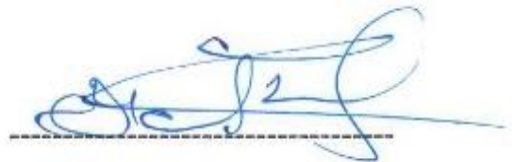
El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Titulación, sobre el tema “LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA CARTERA VENCIDA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE CEVALLOS”, elaborado por la Srta. Fernanda Maricela Muñoz Panimboza, por la modalidad de trabajo estructurado de manera independiente, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 22 de octubre de 2015

Para constancia firman:



Dra. Patricia Jiménez
Calificador 1



Ing. Mauricio Sánchez
Calificador 2



Eco. Diego Proaño
Presidente del Tribunal

DEDICATORIA

A mis padres César y Elsa, por ser mi razón de ser,
por su incondicional apoyo, confianza, amor y
paciencia brindados.

Fernanda

AGRADECIMIENTO

A mi padre celestial, por guiar mi camino hacia este objetivo, a mis padres por su amor y entrega absoluta, a mis amigas Tamara y Yadira, por su amistad sincera y consejos acertados todos estos años, a la Universidad Técnica de Ambato, por la formación profesional impartida, al Dr. Eduardo Paredes por el aporte de sus conocimientos y sobre todo por la paciencia, y al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos, por facilitarme la información para este proyecto de investigación.

Fernanda

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA O CARÁTULA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vii
PÁGINAS PRELIMINARES	vii
ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICOS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xvi
ABSTRACT.....	xvii

TEXTO

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.TEMA	1
1.1.1 DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1.1. CONTEXTUALIZACIÓN	1
1.1.1.1.1 MACRO CONTEXTUALIZACIÓN.....	1
1.1.1.1.2. MESO CONTEXTUALIZACIÓN	3
1.1.1.1.3. MICRO CONTEXTUALIZACIÓN	5

1.1.2. ANÁLISIS CRÍTICO	7
1.1.2.1. ÁRBOL DE PROBLEMAS	9
1.1.3. PROGNÓISIS	10
1.1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.1.5. DELIMITACIÓN.....	11
1.2. JUSTIFICACIÓN	11
1.3. OBJETIVOS	12
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	12
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	14
2.1.1. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	17
2.1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	19
2.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO- TÉCNICA	23
2.2.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables	23
2.2.1.1. Marco conceptual variable independiente.....	23
2.2.1.2. Marco conceptual variable dependiente.....	45
2.2.2. GRÁFICOS DE INCLUSIÓN INTERRELACIONADOS	57
2.2.2.1. Superordinación conceptual	57
2.2.2.2. Subordinación conceptual	58
2.3. PREGUNTAS DIRECTRICES	60
2.3.1. HIPÓTESIS.....	60
2.3.2. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	60

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1.	MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	61
3.1.1.	INVESTIGACIÓN DE CAMPO	61
3.1.1.1.	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA DOCUMENTAL	62
3.1.1.2.	ENFOQUE	62
3.1.2.	NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	64
3.1.2.1.	INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA	64
3.1.2.2.	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	65
3.1.2.3.	INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL	66
3.1.	POBLACIÓN Y MUESTRA	66
3.1.1.	POBLACIÓN	66
3.1.2.	MUESTRA	67
3.1.3.	UNIDAD DE INVESTIGACIÓN	69
3.2.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	70
3.2.1.	Operacionalización de Variable Independiente	70
3.2.2.	Operacionalización de la Variable Dependiente	71
3.3.	DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS	72
3.3.1.	PLAN PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	72
3.3.2.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	75
3.4.2.1.	Plan de procesamiento de información	75
3.4.2.2.	Plan de análisis e interpretación de resultados	77

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1.	PRINCIPALES RESULTADOS.....	80
4.1.1.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS	80
4.1.2.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA OSERVACIÓN.....	99
4.1.3.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	110
4.1.3.1.	MODELO LÓGICO.....	111
4.1.3.2.	MODELO MATEMÁTICO.....	111
4.1.3.3.	MODELO ESTADÍSTICO	111
4.1.3.4.	COMBINACIÓN DE FRECUENCIAS.....	113
4.1.3.5.	NIVEL DE SIGNIFICANCIA	113
4.1.3.6.	CÁLCULO DEL GRADO DE LIBERTAD	114
4.1.3.7.	CÁLCULO MATEMÁTICO	115
4.1.3.8.	DECISIÓN FINAL.....	115
4.2.	LIMITACIONES DEL ESTUDIO	116
4.3.	CONCLUSIONES.....	117
4.4.	RECOMENDACIONES	119
4.4.1.	PROPUESTA DE SOLUCIÓN.....	120
4.4.1.1.	DATOS INFORMATIVOS	120
4.4.1.1.1.	Título de la propuesta.....	120
4.4.1.1.2.	Institución Ejecutora	120
4.4.1.1.3.	Beneficiarios	120
4.4.1.1.4.	Ubicación	121
4.4.1.1.5.	Tiempo estimado para la ejecución.....	121
4.4.1.1.6.	Equipo Técnico responsable	121

4.4.2.	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	121
4.4.3.	JUSTIFICACIÓN	121
4.4.3.1.	OBJETIVOS	122
4.4.3.1.1.	Objetivo General	122
4.4.3.1.2.	Objetivos Específicos	122
4.4.4.	ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	123
4.4.5.	FUNDAMENTACIÓN	123
4.4.5.1.	Gestión de cobranzas	123
4.4.5.2.	Lineamientos de cobranzas	123
4.4.5.3.	Riesgos latentes en la gestión de cobranzas	124
4.4.5.4.	Factores importantes en la gestión de cobranzas.....	124
4.4.5.5.	Estrategias para optimizar la gestión cobranzas	124
4.4.6.	MODELO OPERATIVO	124
4.4.6.1.	EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN FINANCIERA	126
4.4.6.2.1.	MODELO DE GESTIÓN DE COBRANZAS.....	128
4.4.6.2.	MAPAS DE RIESGOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS	130
4.4.6.3.	LINEAMIENTOS INTERNOS DE COBRO	135
4.4.6.3.1.	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LOS TRIBUTOS PENDIENTES DE COBRO.....	135
4.4.6.4.	CONTROL Y SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS	139
4.4.7.	ADMINISTRACIÓN	141
4.4.8.	EVALUACIÓN.....	142
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	143
	ANEXOS	151

ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICOS, CUADROS

TABLAS

Tabla N°01. Orígen de los ingresos de los GADs Municipales de Tungurahua.....	3
Tabla N°02. Reporte de Cartera Vencida.....	6
Tabla N° 03. Descripción de la Población	67
Tabla N° 04. Estructura de la muestra	68
Tabla N° 05. Descripción unidad de investigación	69
Tabla N° 06. Operacionalización de Variable Independiente	70
Tabla N° 07. Operacionalización de Variable Dependiente	71
Tabla N° 08. Plan de recolección de la información.....	72
Tabla N° 09. Plan de recolección de la información.....	75
Tabla N° 10. Cuantificación de resultados.....	76
Tabla N° 11. Relación de los objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones	79
Tabla N° 12. Pregunta N° 01	81
Tabla N° 14. Pregunta N° 03	83
Tabla N° 15. Pregunta N° 04	84
Tabla N° 16. Pregunta N° 05	85
Tabla N° 17. Pregunta N° 06	86
Tabla N° 18. Pregunta N° 07	87
Tabla N° 19. Pregunta N° 08	89
Tabla N° 20. Pregunta N° 09	89
Tabla N° 21. Pregunta N° 10	90
Tabla N° 22. Pregunta N° 11	91
Tabla N° 23. Pregunta N° 01	92
Tabla N° 24. Pregunta N° 02	93
Tabla N° 25. Pregunta N° 03	94

Tabla N° 26. Pregunta N° 04	95
Tabla N° 27. Pregunta N° 05	96
Tabla N° 28. Pregunta N° 06	966
Tabla N° 29. Pregunta N° 07	98
Tabla N° 30. Cartera vencida.....	102
Tabla N° 31. Ingresos 2014.....	105
Tabla N° 33. Gastos 2014	108
Tabla N° 34. Resultados obtenidos-Pregunta N° 02.....	112
Tabla N° 35. Resultados obtenidos- Pregunta N° 11	113
Tabla N° 36. Combinación de frecuencias.....	113
Tabla N° 37. Tabla de Decisión	114
Tabla N° 38. Cálculo matemático- combinación	115

GRÁFICOS

Gráfico N°01. Ingresos destinados a los GADs Municipales por parte del Gobierno Central período 2000-2014	2
Gráfico N°02. Crecimiento población de Tungurahua 2010.....	4
Gráfico N°03. Mapa de ubicación del Cantón Cevallos	7
Gráfico N°04. Árbol de problemas.....	9
Gráfico N°05. Cartera de ETAPA EP	16
Gráfico N° 06. Red de inclusiones conceptuales	57
Gráfico N° 07. Subordinación conceptual variable independiente	58
Gráfico N°08. Subordinación conceptual variable dependiente.....	59
Gráfico N° 09. Pregunta N° 01	76
Gráfico N° 10. Pregunta N° 01	81
Gráfico N° 11. Pregunta N° 02	82

Gráfico N° 12. Pregunta N° 03	83
Gráfico N° 13. Pregunta N° 04	84
Gráfico N° 14. Pregunta N° 05	85
Gráfico N° 15. Pregunta N° 06	86
Gráfico N° 16. Pregunta N° 07	87
Gráfico N° 17. Pregunta N° 08	88
Gráfico N° 18. Pregunta N° 09	89
Gráfico N° 19. Pregunta N° 10	90
Gráfico N° 20. Pregunta N° 11	91
Gráfico N° 21. Pregunta N° 01	92
Gráfico N° 22. Pregunta N° 02	93
Gráfico N° 23. Pregunta N° 03	94
Gráfico N° 24. Pregunta N° 04	95
Gráfico N° 25. Pregunta N° 05	96
Gráfico N° 26. Pregunta N° 06	97
Gráfico N° 27. Pregunta N° 07	98
Gráfico N° 28. Cartera vencida hasta 2014.....	103
Gráfico N° 29. Ingresos año 2014.....	106
Gráfico N° 30. Gastos año 2014	108

CUADROS

Cuadro N° 01. Plan de acción	125
Cuadro N° 02. Evaluación de la situación financiera	126
Cuadro N° 03. Rango de evaluación.....	128
Cuadro N° 04. Costo modelo de gestión de cobranzas	129
Cuadro N° 05. Mapa de riesgos financieros y administrativos.....	130

Cuadro N° 06. Rango de evaluación	135
Cuadro N° 07. Macro proceso de cobranzas	135
Cuadro N° 08. Socialización de resultados	140
Cuadro N° 09. Rango de evaluación	140

RESUMEN EJECUTIVO

El Trabajo de Titulación que lleva el tema “La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos”, aplicó la investigación correlacional para poder determinar el grado de relación existente entre las variables objetos de estudio y medir su comportamiento, así como también los causales de las reacciones para de esta forma determinar las situaciones que dan origen al incumplimiento de la ejecución presupuestaria. Además, él estudio presenta una investigación descriptiva, debido a que se detalla ampliamente las subcategorías de cada variable, se empleó un enfoque cuali-cuantitativo en donde el método cualitativo identifica las características más sobresalientes de las variables. Por su parte el método cuantitativo permite medir numéricamente la relación entre las variables y los diversos resultados obtenidos con la investigación; el tipo de paradigma que se utilizó fue el crítico propositivo, puesto que el punto de partida del mismo es la crítica del problema planteado en este caso el incumplimiento de la gestión presupuestaria, para de esta manera poder llegar a una propuesta de mejora y cambio, para la recolección de la información se aplicó la encuesta y la observación, y posteriormente se efectuó un análisis estadístico del alcance de los resultados. La prueba Chi cuadrado fue ejecutada para poder verificar la hipótesis y observar la relación entre variables con un 95% de nivel de confianza. La metodología analítica se empleó para poder alcanzar los objetivos establecidos con la finalidad de valorar la relación entre las causas y efectos del problema de investigación. Los resultados que se obtuvieron así como las conclusiones a las que se pudieron llegar muestran la relación directa entre la gestión de cobranzas y la cartera vencida, donde los principales descubrimientos se centran en que los contribuyentes no cancelan anualmente sus tributos, puesto que no poseen una información adecuada del valor de sus haberes tributarios así como tampoco de sus beneficios por pronto pago y además sus recursos económicos son bajos. El GAD no ha establecido lineamientos de cobranzas que permitan obtener una solución efectiva para reducir el nivel de cartera vencida, este es el motivo por el cual se propone elaborar un modelo de gestión de cobranzas que respalde el cobro de cartera vencida legalmente.

Descriptor: Tributos, cartera vencida, GAD, modelo, gestión de cobranzas.

ABSTRACT

Work Qualification bearing the theme "Collection management and NPLs Decentralized Autonomous Government Municipal of Cevallos" correlational research applied to determine the degree of relationship between the variables objects of study and measure their behavior and as well as the grounds for the reactions to thereby determine the situations that give rise to breach of budgetary implementation. The study presents a descriptive research because the subcategories of each variable are widely detailing a qualitative and quantitative approach where qualitative method identifies the salient features of the variables was used. Meanwhile the quantitative method allows numerically measure the relationship between variables and the different results obtained in the investigation; the type of model used was the critical propositive, since it emphasizes the objective measurement of the elements, empirical proof and generalization of the results, for the collection of information the survey and observation was applied, and subsequently A statistical analysis of the scope of the results was performed. Chi square test was performed to test the hypothesis and observe the relationship between variables with 95% confidence level. The analytical methodology was used to achieve the objectives in order to assess the relationship between the causes and effects of the research problem. The results obtained and the conclusions that could reach show the direct relationship between the management of collections and past due loans where the main findings focus on taxpayers do not cancel each year their taxes, since not possess adequate information on the value of their assets nor tax benefits of prompt payment and also their financial resources are low. The GAD has not established guidelines that allow collections obtain an effective solution to reduce the level of nonperforming loans, this is why it is proposed to develop a collection management model that supports the collection of nonperforming legally due.

Descriptors: Taxes, nonperforming loans, GAD, model, collection management.

INTRODUCCIÓN

En lo que se refiere a “La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos”, el objetivo del proyecto de investigación se enfoca en evaluar la gestión de cobranzas para identificar falencias y proponer procedimientos de mejora.

En el último año el valor de la cartera vencida se ha incrementado notablemente, generando riesgo de carácter financiero y económico dentro de la institución estatal y por ende retrasando la construcción de obras públicas. Los funcionarios del GAD emplean solamente el proceso coactivo para recuperar los valores de tributos (impuestos, tasas y contribuciones) que los usuarios adeudan, este procedimiento no es eficiente, y se puede ver reflejado claramente al final del período económico al comparar los valores presupuestados con los ejecutados.

Los datos que se han analizado guardan relación directa con el proceso persuasivo, proceso coactivo, motivos de incumplimiento de pago, etc., para ello se ha aplicado encuestas sustentadas con fichas de observación, por otra parte, se analizaron los valores ejecutados de los ingresos y gastos y se los ha comparado con los valores presupuestados para esto se ha aplicado la observación.

El problema que fundamenta el proyecto de investigación es el incumplimiento de la ejecución presupuestaria, factor que se ha venido acarreado desde hace algún tiempo atrás, a continuación se detalla el contenido del proyecto de investigación:

Capítulo I, está compuesto por el análisis y descripción del problema de investigación, que se fundamenta en la descripción y formulación del problema basándose en la contextualización a nivel nacional, de la provincia y del cantón, análisis crítico en donde se identifican las causas y efectos del incumplimiento de la ejecución presupuestaria y la prognosis que detalla la situación futura de la entidad si no se toman medidas para corregir dicho problema, además, se plantea la justificación, es decir, los motivos por los cuales se ejecuta la investigación y finalmente se formulan tanto el objetivo general como los objetivos específicos.

Capítulo II, consta del marco teórico que a su vez está conformado por los antecedentes investigativos de problemas anteriormente expuestos son similitud al planteado, fundamentación científico técnica en donde se analiza, estudia y detalla a la gestión de cobranzas y la cartera vencida, se analiza las variables desde el punto legal. Además se plantean las preguntas directrices y se establece la hipótesis.

Capítulo III, está estructurado por la metodología con la que se va a llevar a cabo la investigación que consta del tipo de modalidad, enfoque y nivel de investigación que, así como también se establece tanto la población como la muestra, se describe la operacionalización de las variables y se determinan los instrumentos y las técnicas que se emplearan para la recolección de la información.

Capítulo IV, se centra en el análisis e interpretación de los principales resultados obtenidos de la encuesta y la observación previamente aplicadas, la verificación de la hipótesis que permite validar la relación entre las variables objetas de estudio, se establecen las limitaciones que se presentaron durante la ejecución de la investigación. A demás, se establecen las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron y finalmente se presenta la propuesta que básicamente consta del título, la justificación, los objetivos y modelo operativo aplicable.

CAPÍTULO I

1. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA

“La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos”

1.1.1. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

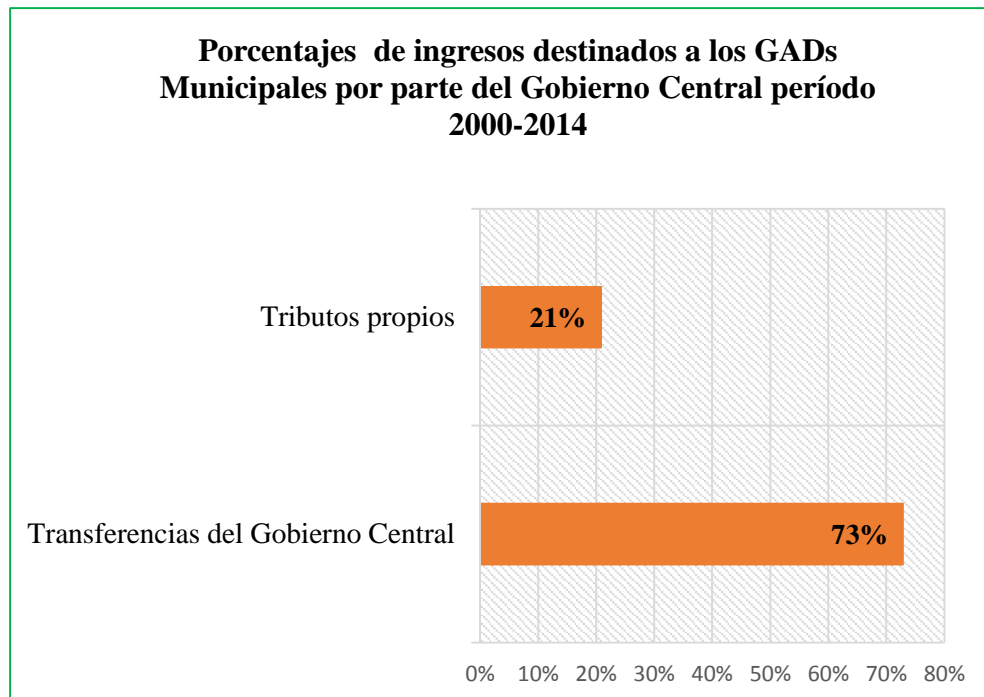
1.1.1.1. CONTEXTUALIZACIÓN

1.1.1.1.1. MACRO CONTEXTUALIZACIÓN

Ecuador actualmente cuenta con 221 cantones a nivel nacional, los cuáles son administrados por los GADs municipales. Este conjunto de GADs en su mayoría presentan un incumplimiento de la ejecución presupuestaria, dando como resultado un monto elevado de cartera vencida, esto debido posiblemente a una deficiente gestión de cobranzas. Según el Secretario Nacional de Planificación y Desarrollo Muñoz, Pabel (2014) “El sistema municipal es absolutamente discrecional y caótico tenemos una recaudación muy baja por parte de los municipios en los últimos años, es por eso que se ha entregado más de USD 12 500 millones a estas entidades” (pág. 1).

A nivel general entre las cuentas que mayor cartera vencida se presentan tenemos a los impuestos, tasas y las contribuciones. Los ingresos de los GADs durante el período 2000-2014 provienen el 73% de transferencias del Gobierno Central y el 21% de los tributos recaudados (propios), situación que muestra que los GADs municipales probablemente no poseen una adecuada gestión de cobranzas, puesto que es el Gobierno Central quien sustenta mayormente sus gastos (Correa, 2014, pág. 1).

Gráfico N°01. Ingresos destinados a los GADs Municipales por parte del Gobierno Central período 2000-2014



Fuente: Enlace Ciudadano 390 - Secretario Nacional de Planificación y Desarrollo de Ecuador Pabel Muñoz

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Uno de los factores más importantes para que se dé un monto elevado de cartera vencida probablemente es que los ciudadanos no cumplen con los pagos de sus impuestos, tasas y contribuciones dentro del plazo que estipula la ley, es decir, los habitantes pueden cancelar sus tributos en dos cuotas la primera hasta el primero de marzo, mientras que la segunda hasta el primero de septiembre, dicho incumplimiento conlleva a que los GADs presenten posiblemente una deficiente gestión de cobranzas (Guevara, 2015, pág. 1).

El factor mencionado anteriormente probablemente podría ser el principal motivo por el cual el Gobierno Central se ve en la obligación de sustentar económicamente a los GADs municipales para que ellos puedan ejecutar sus actividades y obras, puesto que los mismos por sí solos no están generando los recursos necesarios para la ejecución de dichas actividades y por ende existe una deficiente gestión de cobranzas en estas entidades estatales originando de este modo una cartera vencida considerable.

1.1.1.1.2. MESO CONTEXTUALIZACIÓN

La provincia de Tungurahua contiene 9 cantones: Cevallos, Ambato, Píllaro, Mocha, Patate, Pelileo, Quero, Tisaleo y Baños, los mismos que en el año 2014 recibieron cerca de 872,4 millones de dólares del Gobierno Central, pero solo son capaces de recaudar 67,3 millones de dólares por impuestos, tasas y contribuciones, siendo el rubro que más se recauda el impuesto predial rústico, existen casos en que lo que se recauda por este impuesto no alcanza para sustentar ni siquiera el sueldo del alcalde.

Tabla N°01. Orígen de los ingresos de los GADs Municipales de Tungurahua

GADS Municipales de Tungurahua	Transferencias del Gobierno Central 2014	Ingresos recaudados 2014	
		Concepto	Valor en millones de dólares
Cevallos	872,4 millones de dólares	Impuestos	
		Impuestos a los Predios Urbanos	8,10
Ambato		Impuestos a los Predios Rústicos	13,50
		Total Impuestos	21,60
Píllaro		Tasas	
		A los Activos Totales (Ex Capital en Giro)	4,32
Mocha		Recolección de Basura	4,70
		Patente Municipal Anual	10,35
Patate		Total Tasas	19,37
		Contribuciones	
Pelileo		Servicio de agua potable	10,75
		Servicio de alcantarillado	5,67
Quero		Servicios técnicos y administrativos	1,24
		Varias ventas de materiales de agua potable	3,80
Tisaleo		Contribución por Aceras y Bordillos	1,10
		Contribución para Obras de Adoquinado del Sector	1,24
		Otras Contribuciones al Sector Rural (Empedrados)	1,23
Baños		Otros no operaciones	1,30
		Total contribuciones	26,33
		Total Ingresos Recaudados	67,30

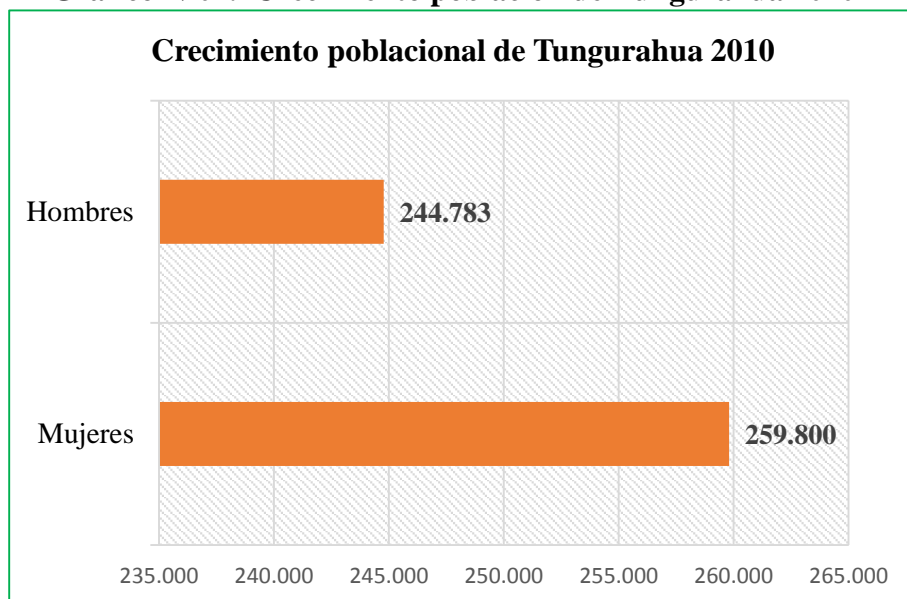
Fuente: Rendición de Cuentas del Gobierno Central año 2014

Elaborado por: Fernanda Muñoz

En base a lo anterior se puede observar que es aquí en donde aparece posiblemente una deficiente gestión de cobranzas puesto que se observa que lo que los GADs municipales recaudan no representa ni el 7% de los recursos que el estado les otorga. Generando probablemente de esta manera el incumplimiento de la gestión presupuestaria y por ende un elevado monto de cartera vencida (Correa, 2014, pág. 1).

Otro factor para que se observe posiblemente una deficiente gestión de cobranzas es el indiscutible crecimiento poblacional que asciende a 504.583 habitantes tungurahueses de los cuales 259.800 son mujeres y 244.783 son hombres, esto se da porque la población aumentó a una velocidad promedio anual de 1,74% en los últimos años, es por esta razón que se ha obligado a que los GADs mejoren sus métodos de control, administración y recaudación en cuanto a los recursos y tributos, sin mayores resultados. Para mejorar estos aspectos se conformó la Mancomunidad de GADs Municipales del Frente Sur Occidental en el año 2001, entre sus principales miembros tenemos a: las Juntas de Riego y Agua Potable Yanahurco, Cevallos, Mocha y Tisaleo y los cantones de Cevallos, Tisaleo, Quero y Mocha (Lascano, 2012, pág. 4).

Gráfico N°02. Crecimiento población de Tungurahua 2010



Fuente: INEC- Censo poblacional 2010

Elaborado por: Fernanda Muñoz

El organismo mencionado anteriormente tiene como uno de sus principales objetivos establecer y regular mecanismos que ayuden a los GADs municipales a mejorar notablemente sus procesos de recaudación, es decir, se pretende mejorar la gestión de cobranzas en cada GAD, para de este modo disminuir el monto de cartera vencida que actualmente se presenta en dichas entidades gubernamentales de esta provincia (Toapanta, 2015, pág. 1).

1.1.1.1.3. MICRO CONTEXTUALIZACIÓN

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos se presenta el incumplimiento de la gestión presupuestaria, provocado presumiblemente por una deficiente gestión de cobranzas dando como resultado un considerable monto de cartera vencida (Guevara, 2015, pág. 1).

La cartera vencida es generada posiblemente porque al momento de emitir el título de crédito o valor al usuario (planilla) el pago se lo hace en forma efectiva, es decir, al contado; sin embargo cuando dicho usuario no cancela a tiempo sus tributos el valor adeudado se convierte en un valor incobrable que posteriormente se traslada a cartera vencida, como se puede percibir a los montos adeudados se le da un tratamiento como una cuenta por cobrar, pero en este caso no necesariamente como un valor otorgado a crédito.

El área de Tesorería que pertenece al Departamento Financiero es quién recauda los ingresos, en esta sección se observa que la cartera vencida por concepto de impuestos, tasas y contribuciones es elevada; de tal forma que el GAD presenta un desnivel económico que durante el año 2014 alcanzó un monto de \$ 23402,31 dólares que al sumarlo con el valor de años anteriores de \$ 21431,58 el total de la cartera vencida hasta el año 2014 asciende a \$ 44833,89 dólares, que corresponden a 3020 habitantes tal como lo estipula la Sra. Tesorera y se puede observar en el Reporte de cartera vencida (Guerrero L., 2015, pág. 2).

Tabla N°02. Reporte de Cartera Vencida

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	AÑOS ANTERIORES	AÑO VIGENTE	TOTAL CARERA VENCIDA HASTA AÑO 2014
1.2.4.98.01.001	Cuentas por Cobrar (Devoluciones del IVA)	325,60	7083,92	7409,52
	IMPUESTOS			
1.2.4.98.01.002	Impuestos a los Predios Urbanos	2956,11	203,46	3159,57
1.2.4.98.01.003	Impuestos a los Predios Rústicos	9536,64	697,55	10234,19
	TOTAL IMPUESTOS	12492,75	901,01	13393,76
	TASAS			
1.2.4.98.01.004	A los Activos Totales (Ex Capital en Giro)	929,80	207,20	1137,00
1.2.4.98.01.005	Recolección de Basura	1465,79	513,11	1978,90
1.2.4.98.01.006	Patente Municipal Anual	1801,92	1874,37	3676,29
	TOTAL TASAS	4197,51	2594,68	6792,19
	CONTRIBUCIONES			
1.2.4.98.01.007	Servicio de agua potable	129,03	1487,73	1616,76
1.2.4.98.01.008	Servicio de alcantarillado	740,71	131,69	872,4
1.2.4.98.01.009	Servicios técnicos y administrativos	2440,73	2376,03	4816,76
1.2.4.98.01.010	Varias ventas de materiales de agua potable	766,98	535,61	1302,59
1.2.4.98.01.011	Contribución por Aceras y Bordillos	46,74	46,74	93,48
1.2.4.98.01.012	Contribución para Obras de Adoquinado del Sector	19,43	19,43	38,86
1.2.4.98.01.013	Otras Contribuciones al Sector Rural (Empedrados)	13,10	13,10	26,20
1.2.4.98.01.014	Otros no operacionales (Varias glosas)	259,00	786,29	1045,29
1.2.4.98.01.015	De Anticipos por Devengar de años anteriores de GADs	0,00	1775,00	1775,00
1.2.4.98.01.016	Amortización Deuda al Banco del Estado	0,00	4651,08	4651,08
1.2.4.98.01.017	De Cuentas por cobrar	0,00	1000,00	1000,00
	TOTAL CONTRIBUCIONES	4415,72	12822,7	17238,42
	TOTAL CARTERA VENCIDA	21431,58	23402,31	44833,89

Fuente: Estado de Situación Financiera del GAD Municipal de Cevallos año 2014

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Esta situación repercute en que esta entidad no puede obtener sus ingresos propios por este concepto conforme a lo presupuestado y aquí es en donde radica el problema, esto

debido a que no existe una adecuada gestión de cobranzas que controle el proceso de recuperación de cartera vencida de tributos, y por ende que facilite la ejecución del proceso de cobro a los deudores en el menor tiempo posible.

Por otro lado sus habitantes deberían conocer los beneficios al efectuar el pago de los impuestos, tasas y contribuciones dentro del tiempo que estipula la ley, esto con la finalidad de reducir la cartera vencida.

Gráfico N°03. Mapa de ubicación del Cantón Cevallos



Fuente: INEC

Elaborado por: Fernanda Muñoz

1.1.2. ANÁLISIS CRÍTICO

En el área de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos se suscita una problemática referente al incumplimiento de la gestión presupuestaria durante el año 2014; esta situación se genera por la deficiente gestión de cobranzas que permita disminuir la cartera vencida de la entidad con el propósito de mejorar el cumplimiento del presupuesto de la entidad, perjudicando a este organismo gubernamental porque no se pueden cubrir todos los ingresos que han sido presupuestados en cuanto a la recaudación de impuestos, tasas y contribuciones (Guevara, 2015, pág. 1).

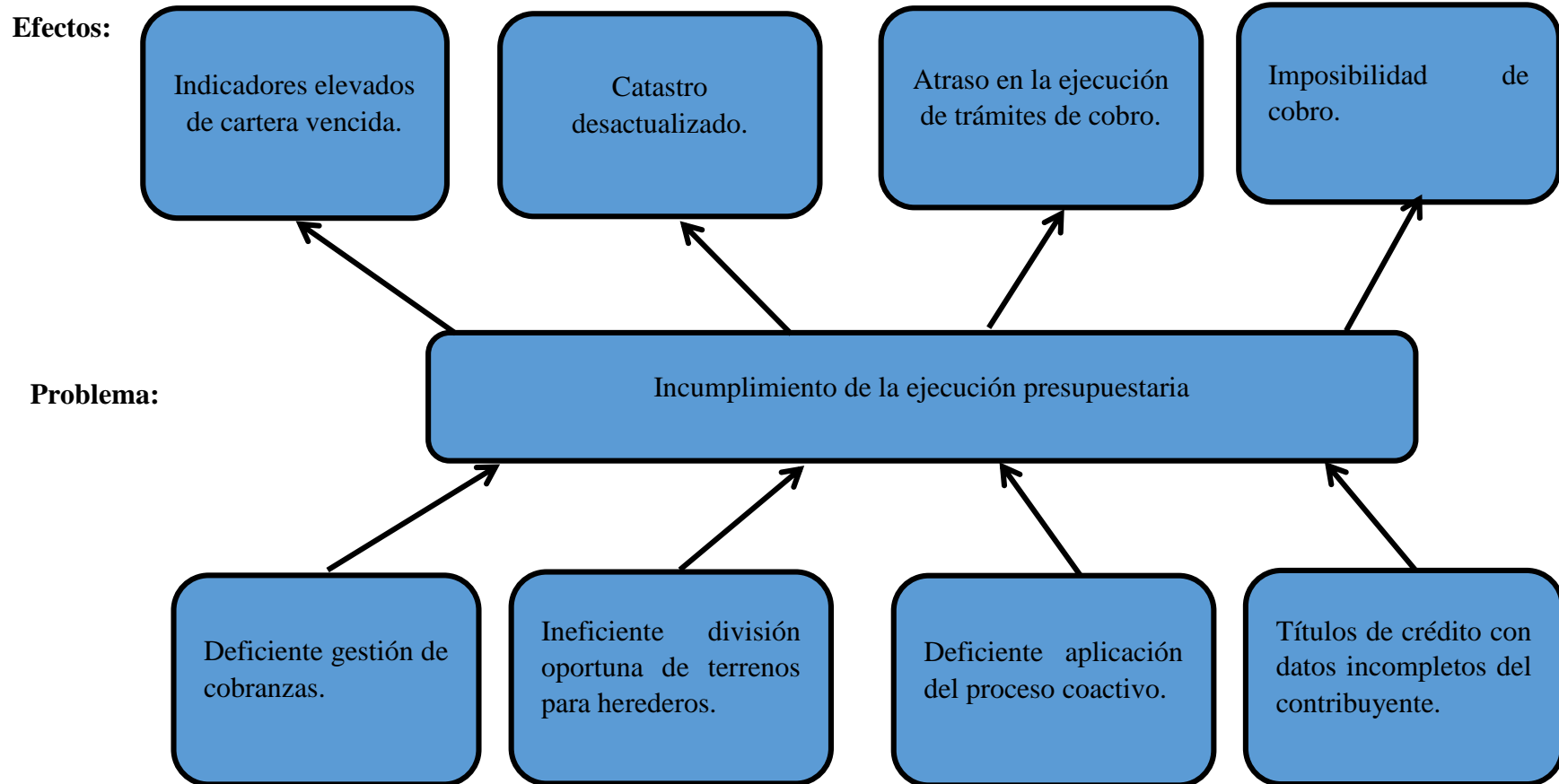
La ineficiente división oportuna de terrenos para herederos cuando sus propietarios legítimos fallecen no permite tener un catastro actualizado de los datos de los nuevos propietarios de tal manera que se incumple con lo que establece la ley de que a las municipalidades mantendrán, actualizados en forma permanente, los catastros de predios urbanos y rurales según lo establece el Art. 306 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal (H. Congreso Nacional, 2004, pág. 48). Esta situación sin duda agudiza la problemática que presenta este organismo estatal.

La deficiente aplicación del proceso coactivo a los morosos de impuestos, tasas y contribuciones en el tiempo establecido para su cumplimiento genera el atraso en la ejecución de trámites de cobro y por ende retrasa la recuperación de cartera vencida (Guerrero L. , 2015, pág. 2).

Finalmente, los títulos de crédito con datos incompletos del contribuyente imposibilitan el cobro de los impuestos debido a que cuando se inicia el proceso legal respectivo una orden es enviada a los deudores ellos manifiestan no ser las personas que se mencionan en los documentos, el Código Tributario en su Art. 20 estipula que dichos títulos de crédito deben ser llenados con los nombres y apellidos completos del contribuyente, su dirección exacta, etc. (Código, 2005, pág. 36). Generalmente estos documentos son llenados con un nombre y apellido y esta es la razón principal para no poder efectuar la recaudación de la cartera del impuesto predial a tiempo.

1.1.2.1. ÁRBOL DE PROBLEMAS

Gráfico N°04. Árbol de problemas



Causas:

Fuente: Investigador

Elaborado por: Fernanda Muñoz

1.1.3. PROGNÓISIS

Si no se emplea un adecuado modelo de gestión de cobranzas el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos podría presentar serias dificultades en su ámbito administrativo y financiero, puesto que se incumple la gestión presupuestaria; esto en cuanto a los montos elevados de cartera vencida que dicha entidad estatal presenta.

En caso de suceder lo antes mencionado continuamente este organismo no podrá cubrir los gastos corrientes como son los gastos administrativos (adquisición de útiles de oficina, pago de remuneraciones, gasto viáticos.) ni los gastos de inversión (adquisición de activos fijos), tampoco podrá seguir ejecutando las obras públicas que han sido planificadas con este tipo de ingresos (Freire, 2015, pág. 2).

Indiscutiblemente para el estado las pérdidas económicas y financieras de esta entidad serían irrecuperables afectando directamente a los ciudadanos y al propio GAD. Esta institución estatal podría entrar en recesión de tal modo que la preocupación de los habitantes por la deficiente gestión de cobranzas tanto administrativa como financiera se incrementaría en un alto nivel provocando desconfianza y rechazo.

Las cantidades que se cobrarían por mora e intereses a los ciudadanos por los impuestos, tasas y contribuciones podrían llegar a ser realmente significativas tanto así que los dueños de los terrenos en caso de los impuestos rurales y prediales podrían perder su propiedad, claro está esto podría suceder si los deudores no cancelan sus obligaciones en el plazo que el GAD establezca.

El GAD podría exigir legalmente sus derechos sobre el patrimonio de los deudores para de esta manera equiparar la cantidad adeudada por los mismos, esta entidad estaría amparada por todos los medios legales pertinentes incluyendo un modelo de gestión de cobranzas para la recuperación de la cartera vencida.

1.1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es el incumplimiento de la gestión presupuestaria inducido por la deficiente gestión de cobranzas lo que conlleva a tener una elevada cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos?

Variable Independiente: Gestión de cobranzas

Variable Dependiente: Cartera vencida

1.1.5. DELIMITACIÓN

- **Campo:** Financiero
- **Área:** Contable
- **Aspecto:** Modelo de gestión de cobranzas
- **Temporal:** Tiempo del problema comprende el año 2014. La investigación se efectuará durante el semestre abril-septiembre 2015.
- **Espacial:** El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos se encuentra ubicado en la Región: Sierra, Provincia: Tungurahua, Cantón: Cevallos, Calle: Felipa Real intersección 24 de mayo frente al Parque Central, tal como lo estipula el Registro Único de Contribuyentes (Anexo 1).

1.2. JUSTIFICACIÓN

En los últimos años en el GAD Municipal de Cevallos se ha podido observar que la cartera vencida se ha elevado; esto debido a que los moradores de dicho cantón no cancelan sus tributos (impuestos, tasas y contribuciones) dentro del plazo que estipula la ley, es decir, a inicios de marzo y de septiembre; esta situación se ha generado posiblemente por una deficiente gestión de cobranzas dentro de esta institución, generando de esta manera problemas de índole financiero y económico, lo cual se puede ver reflejado en el incumplimiento de la gestión presupuestaria y en el retraso de los planes comunitarios.

Siendo el propósito de esta investigación mejorar la gestión de cobranzas de manera satisfactoria para que la cartera vencida disminuya notablemente y así el GAD pueda tener mayor liquidez y por ende pueda alcanzar sus objetivos presupuestarios, es en este momento en donde se puede asegurar la cancelación de lo adeudado, para dirigirlos a generar obras de mejoramiento a los usuarios y cubrir los gastos administrativos, por tanto la responsabilidad de la recuperación se sustentará en la consolidación del modelo de gestión de cobranzas (Moscoso, 2013, pág. 8).

Al fomentar un adecuado desenvolvimiento organizacional, es decir, incrementar y mejorar el desempeño de los trabajadores municipales en cuanto a su labor y a la manera de prestar sus servicios a los ciudadanos en esta entidad, probablemente se podrá obtener una disminución de cartera vencida, debido a que esto forma parte del mejoramiento de la gestión de cobranzas y además los usuarios acudirían puntualmente a cancelar sus tributos.

Al finalizar con la investigación se entregará un estudio sobre la gestión de cobranzas y cartera vencida, esto acorde al Departamento de Tesorería, con la finalidad de evaluar dicha gestión de cobranzas para identificar falencias y proponer procedimientos de mejora al problema de esta entidad gubernamental. Para que la recuperación de cartera vencida se regule notablemente se propondrá la elaboración de un modelo de gestión de cobranzas. Esto fomentará un cambio positivo en cuanto al desenvolvimiento institucional y público, debido a que la recaudación de tributos mejorará considerablemente al aplicar los procesos que se propongan. (Guerrero L. , 2015, pág. 2).

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar si la gestión de cobranzas es efectiva, para minimizar la cartera vencida del GAD Municipal de Cevallos con el propósito de cumplir con lo presupuestado.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la gestión de cobranzas para identificar falencias y proponer procedimientos de mejora.
- Analizar la cartera vencida para medir su incidencia en el presupuesto.
- Elaborar un modelo de gestión de cobranzas para disminuir la cartera vencida de la entidad con el propósito de mejorar el cumplimiento del presupuesto de la entidad.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En lo que se refiere a los antecedentes investigativos sobre la gestión de cobranzas y la cartera vencida se ha encontrado información que hace reseña a la Administración Pública de varios autores:

Para la Ing. Jeanette Lorena Moscoso Córdova en su tesis llevada a cabo en el año 2013 con el tema “La gestión de cobros y su incidencia en la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocha”, manifiesta que el problema radica en las inadecuadas políticas financieras de tesorería.

El objetivo general propuesto es analizar la gestión de cobros para de esta forma obtener un mejoramiento en la recuperación de la cartera vencida en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocha, mientras que el objetivo específico de mayor relevancia consiste en diagnosticar la gestión de cobros para de esta manera conocer el nivel de cartera vencida dentro de esta entidad; la hipótesis consiste en establecer la incidencia de la gestión de cobros en la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocha (Moscoso, 2013, pág. 8).

Una vez que se ha analizado el problema una de las conclusiones que mayor importancia tiene es evidenciar la inexistencia de procedimientos de cobro integrales dentro de la institución lo cual afecta la liquidez y el cumplimiento de las obras, por ende la recomendación estipula que el GAD debería constituir un plan operativo de cobro de manera que la gestión de cobros aporte para el cumplimiento de los objetivos (Moscoso, 2013, pág. 68).

El gobierno central otorga transferencias a los GADS Municipales anualmente para su sustento y desde que el mismo otorgó autonomía económica y financiera a los Gobiernos Autónomos Descentralizados a nivel nacional se ha generado una problemática en cuanto a la cartera vencida proveniente de tributos (impuestos, tasas y contribuciones), puesto que los contribuyentes no cancelan a tiempo sus haberes con dichos organismos. Para que el monto de cartera vencida disminuya se propone mejorar la gestión de cobranzas mediante la implementación de mecanismos legales. Sin embargo dicha propuesta pretende incrementar el valor de los tributos pretendiendo que el impuesto crezca 1 por mil sobre el valor real en cada rubro con la finalidad de que cada ente gubernamental obtenga mayores ingresos (Albornoz, 2000, pág. 6).

Según Verónica del Pilar Lascano Pozo en su tesis llevada a cabo en el año 2012 con el tema “El incumplimiento de las obligaciones de predio rural en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo, y su incidencia en la aplicación de mecanismos de cobranza legales, Año 2011”, plantea que el problema central es el incumplimiento de las obligaciones tributarias del predio rural.

El propósito principal que se establece es determinar el impacto que tiene el incumplimiento de las obligaciones tributarias en la aplicación de mecanismos de cobranza legales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo, mientras que los propósitos específicos de mayor importancia radican en identificar las causales que originan el incumplimiento de las obligaciones tributarias de predio rural en el Cantón Tisaleo al igual que establecer los factores de riesgo radicados en los mecanismos de cobranza legales que están vinculados con el incumplimiento de los pagos prediales rurales del Cantón Tisaleo. La hipótesis que se plantea consiste en comprobar la incidencia de aplicar mecanismos de cobranza de tipo legales con el incumplimiento de las obligaciones tributarias de predio rural en el GAD Municipal de Tisaleo (Lascano, 2012, págs. 14-15).

Una vez estudiado el problema central se concluye que el incumplimiento de las obligaciones tributarias de predio rural en el Cantón Tisaleo son producidas por la deficiente comunicación existente entre las autoridades y los moradores por ende la

inexistencia de información anual como la rendición de cuentas que esta entidad gubernamental debe presentara a sus habitantes no permite una comunicación fluida. Además, la gestión que el Municipio de Tisaleo ejecuta para recuperar la cartera vencida no repercute en los conciudadanos, puesto que se presenta un elevado monto de cartera vencida esto en cuanto al impuesto rural. Por su parte las recomendaciones consisten en buscar estrategias para que se mejore la comunicación entre el GAD y sus habitantes para de este modo sociabilizar la gestión que lleva consigo la recaudación de impuestos para que los contribuyentes aporten puntualmente con sus obligaciones y se debe informar a la ciudadanos sobre las actividades económicas que la entidad ejecuta esto de manera periódica para que los ciudadanos puedan tener mayor confianza (Lascano, 2012, pág. 90). Claro está que se debe aplicar mecanismos legales de cobranza en caso de que los morosos de tributos no cumplan con sus pagos.

Por otra parte se estipula que la cartera vencida ha sido generada por deudores que reportan retraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago, y esto causa inquietud en los GADs Municipales, razón por la cual los mismos se han visto obligados a mejorar sus gestiones de cobranzas para optimizar la recuperación de cartera vencida. Es por este motivo que se propone un proceso de cobro denominado ETAPA EP en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cuenca, puesto este organismo posee la más alta cartera por cobrar, que actualmente es de 31 millones 734 mil 689 dólares; el rubro más alto por cobrar corresponde a la facturación por servicios que incluye: agua potable y alcantarillado que se cobra en la emisión de la factura, también los descargantes industriales, telefonía fija, red de datos, internet , televisión satelital, convenios cartera rurales cartera por matriz y convenios rurales carteras por domiciliarias.

Gráfico N°05. Cartera de ETAPA EP

CARTERA DE ETAPA AL 31 DE MAYO DE 2015					
	CAPITAL PENDIENTE	CAPITAL VENCIDO	INT.FINANCIAMIENTO	INTERES MORA	TOTAL
TITULOS DE CREDITO	-	2.724.850,93	237.142,63	1.328.113,54	4.290.107,10
AGUA	1.345.795,33	5.408.675,61	-	1.959.222,27	8.713.693,21
TELEFONO	1.551.734,23	6.464.538,94	-	2.291.148,05	10.307.421,22
RED DATOS	11.591,76	434.998,46	-	152.226,82	598.817,04
INTERNET	346.205,63	1.849.119,45	-	564.627,82	2.759.952,90
TVD	15.351,34	65.182,90	-	6.770,70	87.304,94
TOTAL CARTERA TITULOS DE CREDITO + SERVICIOS AL 30 ABR. 2015	3.270.678,29	16.947.366,29	237.142,63	6.302.109,20	26.757.296,41
CONVENIOS RURALES CARTERA POR MATRIZ (BENEFICIARIOS)	1.309.548,35	2.332.099,28	-	-	3.641.647,63
CONVENIOS RURALES CARTERA POR DOMICILIARIAS (BENEFICIARIOS)	14.683,25	1.321.061,79	-	-	1.335.745,04
TOTAL CARTERA ACTIVA VENCIDA	4.594.909,89	20.600.527,36	237.142,63	6.302.109,20	31.734.689,08

Fuente: Revista ACR - Subgerencia Financiera

Este proyecto ETAPA EP concluye que los responsables de la recaudación deben enfocarse en el cobro de los haberes a los habitantes aplicando el proceso persuasivo como primera instancia, si con este no se obtienen resultados favorables se deberá aplicar el proceso judicial correspondiente denominado proceso coactivo. Uno de los mayores inconvenientes dentro del GAD Municipal de Cuenca tenemos el cruce de cuentas, siendo esta la razón por la que la entidad no ha podido cobrar porque no se conoce el origen de las conexiones, debido a que se estima que están mal determinadas y no hay identificación clara de quién es el deudor, entonces no es fácil el cobro. Se recomienda la depuración de algunas cuentas que posiblemente tengan carácter de incobrables; se debería observar cómo está el tema de las provisiones para las cuentas incobrables y de esta manera obtener una cartera adecuada (ACR, 2015, pág. 1).

Durante la crisis mexicana apareció la posibilidad de que los ciudadanos tanto particulares como empresariales no cancelen sus adeudos con las entidades gubernamentales, debido a los sorprendentes aumentos en los porcentajes de pago y otros factores económicos, las deudas que mantenían los mexicanos básicamente eran por concepto de tributos municipales. Una de las cuestiones más destacada en México fue la relativa a la cartera vencida que mantenían los ciudadanos con el sector público, se estima que este problema se originó durante el gobierno del presidente Carlos Salinas de Gortari. Esta situación peculiar hizo que la cartera vencida de las entidades municipales mexicanas se incrementará notablemente constituyendo un inconveniente al gobierno central. Por lo anteriormente mencionada Macías, Gerardo (2012) concluye que: “La solución a la cartera vencida es posible a partir de esfuerzos y ajustes que coadyuven a mejorar las condiciones financieras del país, pues en el mundo se han solucionado con éxito muchas de las recientes crisis económicas” (pág. 1).

2.1.1. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El paradigma con el que se va a estudiar la presente investigación es el crítico propositivo debido a que su punto de partida es la crítica del problema planteado en este caso el incumplimiento de la gestión presupuestaria , para de esta manera poder llegar a una propuesta de mejora y cambio , además se fundamenta en los siguientes elementos:

Epistemológico

Para Tamayo, Mario (2003):

El término epistemología significa ciencia o teoría de la ciencia, además es aquella que presenta el conocimiento como el producto de la interacción del hombre con su medio, conocimiento que implica un proceso crítico mediante cual el hombre va organizando el saber hasta llegar a sistematizarlo, como en el caso del conocimiento científico. (págs. 23-24)

La investigación se basará en las corrientes teóricas de la Contabilidad y Auditoría como cambio de estudio considerando las siguientes categorías para la variable independiente que es la gestión de cobranzas: Gestión por procesos, Gestión Municipal, Gestión de Tesorería y para la variable dependiente cartera vencida: Administración Pública, Gestión Financiera, Planificación Financiera.

De la misma manera se sustenta los antecedentes teóricos con diversos pensadores para la gestión de cobranzas: Bravo Juan, Rodríguez Arnaldo, Pintado Julio, Acción International Headquarters, Cevallos Juan, Portas Nayla entre otros. Mientras que para la cartera vencida los sustentos se fundamental en los pensadores: Andrade Santiago, Torres Rodrigo, Iturralde Luis, Robles Juan, Mucenic Vladia, Sánchez & Padilla, Rodríguez Carlos, Sánchez María entre otros.

Ontológico

La ontología se refiere a aquellas señales que los distintos grupos sociales mantienen respecto a las entidades que realmente existen en el mundo, además la ontología se reafirma por medio de la práctica no solamente en la imaginación; es por eso que la misma se enfoca en distinguir lo real de lo conceptual (Blaser, 2010, pág. 4).

Con el proyecto de investigación se pretende controlar la evolución de una adecuada gestión de cobranzas, relacionada con la cartera vencida, para llegar a conseguir los objetivos propuestos en el proyecto.

Axiológico

La palabra Axiología proviene del griego axios que significa digno de estima, valioso, y logos, tratado; es decir, es la teoría de los valores, esta tiene el propósito de establecer una presunción con el fin de aclarar la vida del hombre y por ende su desarrollo histórico social en todo el mundo (Sanabria, 2005, págs. 67-77).

Los valores que imprimirá el investigador son: responsabilidad, transparencia, veracidad, honestidad, lealtad y respeto. De la misma manera el GAD Municipal de Cevallos pondrá de manifiesto los siguientes valores: responsabilidad, solidaridad, transparencia, veracidad, honestidad, lealtad y respeto.

Metodológico

Tamayo, Mario (2003) define al marco metodológico como: “Un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con las hipótesis presentadas ante los problemas planteados” (pág. 37).

Los métodos que se han empleado en el presente proyecto son: deductivo, inductivo, analítico y sintético. Las técnicas a aplicar son: encuestas y observaciones, mientras que los instrumentos a aplicar son: las cédulas de entrevistas y las fichas de observación.

2.1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Para la ejecución del presente proyecto de investigación se tiene como base legal a:

- La Constitución de la República del Ecuador en su Registro Oficial N° 449, Quito, Ecuador, 20 de octubre de 2008 establece en el Art. 238: “Los gobiernos autónomos descentralizados presentan autonomía política, administrativa y financiera, constan de principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana” (pág. 76). Por su parte el

Art. 253 manifiesta que cada cantón tendrá un concejo cantonal, que estará integrado por el alcalde y los concejales elegidos por votación popular. El alcalde será su máxima autoridad administrativa y lo presidirá con voto dirimente, el concejo estará representando a la población (Asamblea Constituyente, 2008, pág. 79).

- El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización cuyo Registro Oficial RO-S 303 de la República del Ecuador, Quito, Ecuador, 19 de octubre de 2010 en el Art. 53 estipula: “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, fiscalización y ejecutiva, para el ejercicio de las funciones y competencias” (pág. 19).

- El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010) expresa:
 - Art. 54.- Funciones: Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:
 - a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales.
 - b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales.
 - c) Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico, para lo cual determinará 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.
 - d) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal.
 - e) 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 realizaren forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas.

- f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, 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.
- g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo.
- h) Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno.
- i) Implementar el derecho al hábitat y a la vivienda y desarrollar planes y programas de vivienda de interés social en el territorio cantonal.
- j) Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, juntas cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Para la atención en las zonas rurales coordinará con los gobiernos autónomos parroquiales y provinciales. (pág. 20)

En el Art. 163: Recursos propios y rentas del Estado: De conformidad con lo previsto en la Constitución, los gobiernos autónomos descentralizados generarán sus propios recursos financieros y, como parte del Estado, participarán de sus rentas, de conformidad con los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad interterritorial.

Art. 164: Los gobiernos autónomos descentralizados observarán reglas fiscales sobre el manejo de los recursos públicos, de endeudamiento y cooperación, de acuerdo con la ley e incorporarán procedimientos eficaces que garanticen la rendición de cuentas sobre el manejo de los recursos financieros.

Art. 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. (pág. 54)

Art. 350: Coactiva: Para el cobro de los créditos que existieran a favor de los gobiernos de carácter regional, provincial, distrital y cantonal, ejercerán la potestad coactiva por medio de los respectivos tesoreros o funcionarios recaudadores de conformidad con las normas de esta sección. El alcalde/sa podrá designar recaudadores externos y facultarlos para ejercer la acción coactiva, dicha acción deberá ser coordinada con el tesorero del GAD. (pág. 72)

- El Código Tributario en su Art. 157 habla sobre el proceso coactivo para el cobro de los tributos (impuestos, tasas y contribuciones) en las condiciones y plazos que estipula la ley.

Art. 158: El proceso coactivo será llevado a cabo por los funcionarios responsables de la recaudación de los tributos conforme a lo que establece el Código de Procedimiento Civil.

Art. 160: En lo que se refiere a los títulos de cobro que no requieran la emisión de otro instrumento, tendrán la orden de cobro para el ejercicio de la acción judicial (Código, 2005, págs. 91-93).

2.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO- TÉCNICA

2.2.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema

2.2.1.1. Marco conceptual variable independiente

V.I: Gestión de cobranzas

Para detallar la variable independiente, se ha considerado lo siguiente:

GESTIÓN POR PROCESOS

Pérez, José (2009) estipula que la Gestión por Proceso consiste en: “Un conjunto de actividades que hace compatible las necesidades organizativas internas con la satisfacción de los clientes, la finalidad de la gestión de procesos es centrarse en lo crítico para generar valor, ahora y en futuro” (pág. 16).

Por otra parte Bravo, Juan (2009) la gestión de procesos es:

Una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. La gestión de procesos con base en la visión sistémica apoya el aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar en las variables clave, por ejemplo, tiempo, calidad y costo. (págs. 22-23)

Mientras que para Murillo Ortega (2003) la Gestión por Procesos es: “La representación de gestionar toda la organización fundándose en los procesos, estos se congregan en la vigilancia del resultado de los mismos y no en las tareas o acciones” (pág. 3).

La Gestión por Procesos es una herramienta de mejora continua que facilita la relación empresa-cliente desde la parte interna, dicha gestión se generalizó por los

resultados obtenidos por algunas empresas de origen japonés hace algunos años atrás en donde el objetivo primordial era la mejora constante de procesos (Zaratiegui, 1999).

Para culminar lo que se establece sobre la Gestión por Procesos Molina, Marcela (2014) es que: “La gestión por procesos es un sistema que permite mejorar la relación entre entidad y los clientes esto a través su satisfacción, con el propósito de incrementar la productividad de la empresa, optimizando el tiempo y los recursos económicos” (pág. 15).

De lo expuesto se concluye que la Gestión por Procesos consiste en un conjunto de sistemas que deben mejorar continuamente, con el fin de optimizar la relación interna entre los clientes y la empresa para de esta manera reducir el tiempo y los costos y también optimar la calidad de los procesos.

GESTIÓN MUNICIPAL

Rodríguez, Arnaldo (2012) dice que: “La Gestión Municipal es un conjunto de programas que se encargan de la recaudación y custodia efectiva de los fondos municipales, también la ejecución de pagos y en general la custodia de los valores de la hacienda municipal” (pág. 19).

Por su parte la Asociación de Municipios de Honduras AMHON (S/A) expresa que:

La Gestión Municipal se refiere a la capacidad de analizar opciones de política, acordar prioridades y orientar los programas de desarrollo municipal a la consecución de resultados, para lo cual se requieren procesos e instrumentos de información, planificación y presupuesto de ingresos, gastos e inversión. También se refiere al cumplimiento de normas y estándares nacionales en cuanto a controles internos, documentación, registros, operaciones financieras, etc. aplicadas a las áreas de tributación, recaudación y tesorería, operaciones de contratación de bienes y servicios y administración del recurso humano. (pág. 12)

Para la Gestión Municipal es una herramienta fundamental para el mejoramiento de las acciones internas de las instituciones gubernamentales, debido a que a través de la misma se puede incrementar la eficiencia y eficacia de las actividades ejecutadas,

además permite desarrollar habilidades de aquellos quienes se encuentran involucrados en el proceso y finalmente optimiza la planificación con el propósito de incrementar los beneficios futuros (Millaleo & Otros, 2002, pág. 2).

Por otro lado la Gestión Municipal según Camargo, Johanna (2008) se: “Concentran en las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales con el propósito de alcanzar los objetivos y metas establecidas en los planes de trabajo comunales, esto se logra con la unión de los recursos humanos, materiales y económicos” (pág. 24).

Según Alcalá, Chistian (2010) la Gestión Municipal es:

Un proceso de planificación que se inscribe dentro de una estrategia global que implica una actividad simultánea de ordenamiento y gestión. El hecho peculiar en estos casos consiste en el que el sustrato principal en el que se focalizan los esfuerzos de la gestión es el medio natural y cultural, contemplando las realidades regionales y locales en búsqueda de la participación real de los distintos grupos sociales, mediante un proceso de participación con distintas instituciones y con la interacción de la comunidad local. (pág. 2)

Una vez que se ha analizado varias definiciones de la Gestión Municipal podemos decir que la misma es un conjunto sistemático de procesos que se ejecutan en entidades gubernamentales (municipios), cuyo propósito primordial es cumplir con los objetivos establecidos por la entidad estatal aprovechando de manera adecuada todo los recursos existentes en su entorno.

Todo este proceso mencionado anteriormente se puede evidenciar al momento de evaluar la recaudación de los tributos, puesto que una gestión municipal adecuada presentará un monto bajo en cartera vencida.

GESTIÓN DE TESORERÍA

Según Pindado, Julio (2001) se puede definir a la Gestión de Tesorería como: “La gestión del conjunto de activos que pueden generar liquidez, determinando su

composición óptima en cantidad y distribución en el tiempo, para hacer frente a las obligaciones de pago, maximizando el rendimiento y minimizando el coste” (pág. 33).

La Gestión de Tesorería conocida también como Cash Management es el conjunto de procesos que se ejecuta a corto plazo (menos de un año) , es decir, que trata de las necesidades y aplicaciones de las corrientes monetarias de la empresa dentro del ciclo de maduración anual. Además se puede aplicar en empresas de cualquier tamaño ya sean estas públicas o privadas (Olsina, 2009, pág. 11).

Para Graber, R (2002) la Gestión de Tesorería corporativa es: “El núcleo central de las empresas, que se efectúa utilizando en todo momento la fecha valor de las posiciones de tesorería, además evoluciona hacia una gestión eficiente basada en la obtención de información interna y externa, exacta y constante” (pág. 4).

La Gestión de Tesorería es el conjunto de métodos que permiten la gestión de los fondos monetarios de manera óptima, con el propósito de incrementar las utilidades y reducir los gastos dentro de la empresa esto a corto plazo, tratando de mantener una adecuada liquidez de la misma (Olsina, 2009, pág. 11).

Mientras que para Pattanayak & Fainboim (2011) la Gestión de Tesorería es:

Un conjunto de operaciones que aseguran se recauden todos los ingresos tributarios y no tributarios y que los pagos se efectúen correctamente y de manera puntual, además permite que los saldos de efectivo del gobierno se gestionen de manera óptima para reducir los costos de endeudamiento o maximizar el rendimiento del excedente de efectivo. (pág. 1)

Con la información antes mencionada se puede determinar que la Gestión de Tesorería es el conjunto de operaciones, métodos y procedimientos que regulan que la liquidez de la entidad sea óptima en un corto plazo (menos de un año), esto mediante una adecuada recaudación de ingresos así como también un buen manejo de los gastos que se ejecuten dentro de la entidad. La gestión de tesorería es aplicable en cualquier tipo de empresas ya sean grandes o pequeñas, públicas o privadas.

GESTIÓN DE COBRANZAS

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 (Quimí & Otros, 2007, pág. 4).

Por otra parte la publicación efectuada por Acción International Headquarters (2008) expresa que la Gestión de Cobranza: “Es el conjunto de acciones coordinadas oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida” (pág. 3). También se puede decir que la gestión de cobranzas es un proceso que se enfoca en los clientes, que se inicia analizando la situación del deudor, luego se debe tener un contacto frecuente con el cliente, hay que ofrecer durante el proceso varias alternativas de pago y registrar las acciones ejecutadas con el objetivo de un seguimiento frecuente, para de este modo reducir la cartera vencida (InSight, 2008, pág. 4).

Según Del Valle et al. Eva (2005) dice que la Gestión de Cobranza es: “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” (pág. 60).

Mientras que para Cevallos, Juan (2000) establece que la Gestión de Cobranzas es: “El proceso que efectúa la empresa para poder agilizar el flujo de caja con la recuperación de los créditos concedidos a sus clientes en un tiempo previamente establecido” (pág. 8).

Finalmente, Portas, Nayla (2003) conceptualiza a la Gestión de Cobranzas como: “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” (pág. 1).

Conforme a lo establecido anteriormente la Gestión de Cobranzas es un proceso interno que lleva a cabo la empresa para recaudar el dinero adeudado por los clientes 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.

Los documentos con los que se sustenta una deuda ya sea esta de carácter pública o privada se denomina títulos de crédito así:

Títulos de Crédito

Para Andrade, Santiago (2006) dice que el título de crédito:

(...) resulta preferible utilizar una terminología que se ha generalizado en América Latina, como consecuencia de los Proyectos de la Ley Uniforme de Títulos Valores para Centro América y América Latina, de las sugerencias del Parlamento Latinoamericano y que ha sido adoptada por tres países de la subregión, y que en los países de habla castellana cuenta con la general aceptación por el entusiasta impulso que le ha dado su introductor, don Joaquín Garrigues, usando el nombre de “TÍTULOS VALOR”, (...). (pág. 34)

Mientras que para, Ramírez, Carlos (2004) manifiesta:

(...) un título valor es todo documento de diversas y diferentes características específicas y no todo título valor es un título de crédito; en cambio todo título de crédito es un título valor. La acción de una compañía de capital, que es un título valor, no es necesariamente un título de crédito, no atribuye un solo derecho de crédito a su titular (...). (pág. 23)

Asimismo, Sánchez, María (2009) establece que:

A los títulos valores se los ha identificado con varios nombres, entre ellos el más común es el título de crédito pero, son de frecuente uso nombres tales como, títulos circulatorios, efectos de comercio, documentos negociables. Inclusive la legislación ecuatoriana utiliza varios términos para referirse a un mismo concepto. (pág. 21)

Según Sánchez, María (2009) el título de crédito es: “Una denominación específica y exclusiva al que se otorga a aquellos documentos que dan un derecho a crédito o a una prestación de dinero que tienen características particulares que los diferencian de los demás títulos valor” (págs. 21-22).

Finalmente citaremos a Diez, Fernando (2013) quien expresa que un título de crédito es: “Un documento unilateral, que solo incorpora la firma y consiguiente declaración de voluntad del emisor, en consecuencia el título valor solo puede representar obligaciones del emisor, no del suscriptor a quien este entrega el título” (pág. 143).

De conformidad con lo expuesto por los diversos autores se concluye que los títulos de crédito o también conocidos como títulos circulatorios son documentos de carácter legal que posee características específicas y que otorgan derechos u obligaciones a particulares según lo establezca la ley.

Características

Entre las principales características que deben contener los títulos de crédito son: que no se puede exigir derecho alguno sin antes presentar el documento, el poseedor del título es un único que tiene derecho de exigir se cumpla las obligaciones que se establecen mediante dicho documento (Diez, 2013, pág. 29).

Para Robles, Juan (2013) “Las características de un título de crédito son: libertad, autonomía, incorporación, legitimación y circulación” (pág. 1).

Aunque, Mucenic, Vladia (2010) establece que: “Las características con las que debe contar un título de crédito son: literalidad, incorporación, autonomía, formalidad, circulación y conclusión” (pág. 1).

Torres, Rodrigo (2011) concuerda con lo que manifiesta Robles Juan respecto a que: “Las características de un título de crédito son: incorporación, autonomía, literalidad y legitimación” (pág. 1).

Por su parte, Sánchez & Padilla (2010) expresan que: “Las características esenciales que presenta un título de crédito son: literalidad, autonomía, incorporación, legitimidad, circulación y naturaleza ejecutoria” (pág. 1).

Una vez analizado lo que establecen cada uno de los autores se concluye que las principales características de un título valor consisten en: obtener un valor legal siempre y cuando se hallen estipulados en la ley o a su vez tengan un valor mercantil otorgado por los suscriptores, el valor del cumplimiento de las obligaciones le pertenecen al tenedor del documento y finalmente posee un carácter de título valor que posee autonomía, circulación, etc.”

Elementos

Los elementos que poseen los títulos de créditos son:

- **Carácter necesario:** Una persona necesita poseer físicamente el título de crédito para poder ejercer sus derechos conocida también como incorporación.
- **Legitimación:** Al presentar el documento físicamente se puede legitimar los títulos de crédito.
- **Carácter literal:** Los derechos que se ejercen son los establecidos en los títulos de crédito, esto conforme a lo que estipula la ley.
- **Carácter autónomo:** El nuevo poseedor del título de crédito posee todos los derechos, es decir, los mismos no se acumulan sino que se transfieren.
- **Carácter circulante:** Esto porque el título de crédito puede transferirse de persona a persona (Barrera, 1991, pág. 2).

Asimismo, otro autor establece que los elementos que integran a los títulos valores son: incorporación, literalidad, autonomía, y circulación (Sánchez M. , 2009, pág. 24).

Por otra parte, Aguilar explica que los títulos de crédito poseen elementos como: en primera instancia son documentos necesarios para exigir derechos, el derecho que se exige es literal y el elemento más importante es el de la autonomía (Aguilar, 2004, pág. 1).

Asimismo, Iturralde, Luis (2012) afirma que un título de crédito debe constar de algunos elementos de carácter privado siendo los mismos:

- “Debe ser un documento de carácter privado.
- Debe ser constitutivo de uso de derecho literal, así como también de ejercicio del mismo.
- Deben estar destinados a circular, es decir, que se transfiera el derecho del documento al tenedor del mismo” (pág. 2).

Según Costantini, Bruno (2011) manifiesta que: “Los elementos que no pueden faltar en los títulos de crédito son: naturaleza ejecutiva, formalidad, representación de obligaciones, incorporación, literalidad, autonomía, abstracción, diferencias entre abstracción y autonomía, circulación y legitimación” (pág. 6).

Cortés, César concuerda con Costantini respecto a que los elementos primordiales que debe poseer un título de crédito para que pueda ser considerado como tal son los que estable dicho autor entre los cuáles los más importantes son: “formalidad, literalidad, autonomía, legitimación y circulación.”

Se concluye que los elementos de un título de crédito son muy similares a las características, sin embargo entre los elementos fundamentales que deben poseer el mismo encontramos: representación de derechos, literalidad y autonomía, esto con el

fin de ejercer derechos legales sobre la ejecución de un contrato mediante la utilización de este tipo de documentos.

Tipos

Los títulos de créditos poseen varias clasificaciones por lo que citaremos a algunos autores con sus respectivas fundamentaciones respecto a los mismos así:

Como una de las clasificaciones de los títulos de crédito tenemos:

- **Los títulos públicos**

Los títulos de origen público son aquellos emitidos por el Estado y las corporaciones públicas de derecho público, como por ejemplo los bonos de la deuda pública.

- **Los títulos privados**

Los títulos de origen privado son aquellos emitidos por personas y entidades de derecho privado, tales como: letras de cambio, certificados de depósito, etc. (Sánchez M. , 2009, pág. 35).

Otra clasificación de los títulos de créditos es la siguiente:

- **Por su contenido:** Los títulos de crédito contienen derecho a una suma de dinero, a cosas muebles diversas de dinero, además atribuyen los derechos y obligaciones al tenedor de este documento.
- **Por persona del emitente:** Pueden ser públicos (deuda pública) cuando tienen derecho público o privados (deuda privada) cuando tienen derecho de carácter privado.

- **Por la forma de su emisión:** Este tipo de títulos de crédito pueden ser: singulares (letra de cambio o cheque) y serie como las acciones o bonos de deuda pública.
- **Por la forma de su circulación:** Son títulos nominativos, títulos al portador y finalmente títulos a la orden (Aguilar, 2004, pág. 1).

Por otra parte, se clasifican a los títulos de crédito conforme a:

La ley los títulos de crédito se dividen en:

- **Típicos:** Este tipo de documentos son los que poseen carácter legal y constan en la ley tales como: letra de cambio o pagaré.
- **Atípicos:** Este tipo de documentos son los que no constan en la ley y por lo tanto no poseen un carácter legal establecido solamente constan con los derechos consagrados por los actos mercantiles.

Según su objeto:

- **Títulos personales:** Son documentos que otorgan a su poseedor el derecho personal de pertenecer a una sociedad.
- **Títulos obligacionales:** Son documentos que atribuyen a su poseedor derecho de crédito y por ende mediante estos pueden exigir el pago de las obligaciones a sus suscriptores.
- **Títulos reales:** Son aquellos documentos que otorgan derecho sobre los bienes a su tenedor (Robles, 2013, pág. 2).

Por último, Barrera, Jorge (1991) clasifica a los títulos de crédito de la siguiente manera:

Según su objeto:

- **Personales:** Su objetivo es atener al tenedor como miembro de una sociedad.
- **Obligacionales:** Su objetivo es atribuir al tenedor la acción para poder exigir que se cumpla su derecho de cobro.
- **Reales:** Su objeto es un derecho real sobre una mercancía que se encuentre amparada por dicho título.

Según su circulación:

- Nominativo
- A la orden
- Portador

Según su contenido:

- Si dan derecho a dinero.
- Si dan derecho a un objeto mueble.
- Si dan derecho a calidad de socio.

Según su forma de emisión:

- **Singulares:** Documentos como: cheque, pagaré o letra de cambio.
- **Plurales:** Títulos de crédito tales como: acciones, obligaciones y bonos. (pág. 1)

Una vez analizada las diferentes clasificaciones de los títulos de crédito propuestas por varios autores podemos decir que la más adecuada para representar los títulos de crédito utilizados para una eficiente gestión de cobranzas encajan en la clasificación de títulos públicos y títulos privados. Siendo los primeros aquellos documentos que son emitidos por el Estado o entidades de carácter público (bonos) y los segundos que no son más que los documentos otorgados por entidades de carácter privado (letras de cambio) para ejercer derechos y obligaciones respecto a una situación concreta (contratos.)

ESTRATEGIAS DE COBRANZAS

Para, Rodríguez, Carlos (2008) manifiesta que entre las estrategias de cobranzas más importantes tenemos:

- “Segmentar la cartera
- Determinar qué acción emprender y cuando para cada segmento
- Recompensar clientes que no se atrasan
- Cobrar gastos de cobranza
- Domiciliación – pagos automáticos
- Cobranza preventiva” (págs. 4-5).

Mientras, que para InSight (2008) las estrategias de cobranza deben ser:

1. Adoptar estrategias proactivas para tratar la morosidad antes que comience para esto hay que tener en cuenta:
 - Educar a los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza
 - Establecer fechas de pago que son mutuamente beneficiosas
 - Tratar quejas y reclamos oportunamente
 - Utilizar el refuerzo positivo
2. Fomentar la alta productividad en el área de cobranza, para esto se debe considerar:
 - Determinar el procedimiento adecuado para la cobranza
 - Seleccionar y capacitar al personal
 - Implementar un sistema de incentivos para el personal
3. Asegurar la calidad de la recopilación y manejo de información considerando los siguientes puntos:
 - Desarrollar eficientes sistemas de información y soporte
 - Obtención de información de calidad acerca del cliente

- Crear unidades internas de control metodológico
4. Contar con políticas y procesos de recuperación claramente definidos de la siguiente manera:
- Establecer políticas para el contacto con el cliente
 - La cobranza segmentada por niveles de riesgo. (págs. 6-12)

Asimismo otro autor establece 4 estrategias que ayudan a obtener una adecuada gestión de cobranzas en moras tempranas así:

- **Envío masivo de mensajes:** Al momento de utilizar este tipo de medios de comunicación en la información enviada se deben incluir el valor adeudado y la fecha límite de pago.
- **Autoservicio:** Es necesario que se mantenga a los clientes informados constantemente, esto se lo puede lograr a través de un sistema automatizado que trabaje las 24 horas durante los 7 días de la semana.
- **Mensajes de voz a través de IVRs salientes:** Esta estrategia es muy similar a la de los mensajes acotando que en este medio se utiliza un mensaje de voz grabado personalizado dando al cliente la opción de comunicarse con un asesor de manera inmediata para dar solución.
- **Marcación predictiva:** Se puede utilizar para agilizar la cobranza una marcación automática predictiva o progresiva, esta situación ayudará a obtener mayor contacto con los clientes morosos y además permitirá optimizar tiempo (Barboza, 2013, pág. 2).

Según Molina, Víctor (2005) estipula que las estrategias para una adecuada gestión de cobranzas radica en delegar dicha gestión a: “Cobradores, abogados, vendedores, utilizando los servicios bancarios y agencias de cobro” (págs. 19-23).

Finalmente citaremos a que dice que las estrategias de una cobranza efectiva son:

- 1. Establezca una buena comunicación y desarrolle el nivel de interés del deudor:** Se debe tratar de capturar todo el interés y atraer al máximo la atención de los clientes morosos.
- 2. Escuche con empatía:** Se debe prestar atención a los problemas del cliente, de tal forma que se forme una conexión entre el cliente y la empresa, dando como resultado un mayor pago por parte de los deudores.
- 3. Use técnicas y estrategias de ventas:** Se deben utilizar diversas técnicas comerciales con el fin de empujar a los deudores al cumplimiento de sus pagos dentro del plazo que establece el contrato.
- 4. Negocie objeciones:** Hay que dar soluciones a las diversas dificultades que los clientes presentan, buscando varias alternativas de pago, es decir, negociando.
- 5. Hacer seguimiento:** Es necesario que la empresa realice un seguimiento constante de la situación de los clientes de la misma, puesto que así podrá mejorar la gestión de cobranzas (Ponce, 2012, pág. 1).

Se puede concluir que las estrategias que se deben aplicar para una eficiente gestión de cobranzas son:

- Tomar medidas de prevención antes de que se dé un elevado nivel de morosidad, esto se logra mediante la aplicación efectiva de procesos de cobranzas.
- Incrementar los resultados positivos en la sección de cobranzas esto s puede lograr a través de la correcta aplicación de procesos en donde actúe el personal capacitado para obtener mejores resultados.

- Obtener información de calidad de los clientes mediante la aplicación de sistemas de información actualizados y metodológicos, dicha información debe ser periódica y constante.
- Se debe segmentar la cartera por niveles de riesgo, con el propósito de reducir dichos riesgos al aplicar políticas de cobranzas eficientes.

PROCESOS DE COBRANZA

El proceso de cobranza radica en tres aspectos fundamentales:

- **Cobranza preventiva:** Este tipo de gestión se la lleva a cabo mediante gestión telefónica, mensajes de texto y correo electrónico comunicando a los clientes el plazo de pago de su deuda.
- **Cobranza administrativa:** También conocida como gestión domiciliaria, es en donde se notifica en el domicilio al moroso del estado de su deuda se debe informar de manera directa al involucrado, esto con la finalidad de llegar a un acuerdo respecto al pago del adeudo antes de iniciar un proceso de tipo judicial. Se efectúa un careo entre las partes en donde se negocia las condiciones de pago así como el tiempo y los intereses generados.
- **Cobranza judicial:** Si una vez que se lleva cabo tanto la cobranza preventiva como la cobranza administrativa y si no se observan resultados respecto al pago de lo adeudado por parte de los morosos se procede a la ejecución de un proceso legal (Henríquez, 2014, pág. 1).

Por su parte, en la entrevista realizada a un funcionario del GAD Municipal de Cevallos se manifiesta que los procesos de cobranza que se llevan a cabo dentro de esta institución gubernamental son:

- **Proceso persuasivo:** Conocido también como proceso prejurídico es el que se efectúa mediante notificaciones telefónicas a los usuarios o a su vez se procede a publicar el valor de lo adeudado en la cartelera que se exhibe en los predios del GAD.
- **Proceso judicial:** Llamado también como proceso coactivo consiste en presentar legalmente el cobro de lo adeudado por parte de los morosos, dicho proceso se lleva a cabo una vez que no se ha logrado llegar a ningún acuerdo (Freire, 2015, pág. 2).

Se considera trascendental conocer en qué consiste el proceso coactivo así:

Proceso coactivo

Sánchez, Manuel (2009) explica que: “La Jurisdicción Coactiva o también conocido como Procedimiento Coactivo es aquel que da la potestad de diferentes organismos del Estado para cobrar acreencias directamente, sin necesidad de recurrir al poder judicial” (pág. 5).

Para, Benalcázar, Juan (2005) pronuncia que un proceso coactivo es: “Un conjunto de procesos de carácter administrativo, cuyo objetivo primordial es cobrar créditos públicos basados en la autotutela de la Administración” (pág. 5).

Por otra parte, Escobar, Edgar (2003) formula que la Jurisdicción Coactiva es: “Una función jurisdiccional asignada a un funcionario administrativo determinado para que sin recurrir a la autoridad judicial, haga efectiva, por la vía ejecutiva, las deudas fiscales” (pág. 13).

Asimismo, Troya, Alonso (1978) conceptualiza al proceso coactivo como: “Un procedimiento sumarísimo que evita la posibilidad de que el deudor mediante recursos dilatorios demore el pago de lo adeudado” (págs. 210-211).

Para finalizar citaremos a Paredes, Eduardo (2012) quien estipula que el proceso coactivo es: “Un medio propio de la Administración Pública, ya que solo las personas jurídicas de derecho público contempladas por la ley pueden cobrar deudas ya sean tributarias o de otra clase por medio de este proceso” (pág. 24).

En conclusión un proceso coactivo es un procedimiento administrativo llevado a cabo por un funcionario público cuyo fin es recuperar los créditos de carácter público (deudas) sin involucrar al poder judicial en ninguna instancia.

Además, se debe considerar que para obtener una adecuada gestión de cobranza es necesario que se ejecuten una serie de procesos así tenemos:

- **Recordatorio:** Esta medida es preventiva, puesto que se enfoca en fechas anteriores en las que el deudor debe realizar su pago, el propósito fundamental de esta medida es evitar que los clientes caigan en mora.
- **Gestión telefónica:** Se aplica una vez que el deudor presenta de 30 a 60 días de atraso en su pago.
- **Cartas de cobranza:** En este tipo de documentos se debe redactar de manera clara y concisa que lo que se desea a través del escrito es el pago adeudado, el mismo debe adaptarse a la situación con la finalidad de llegar a un acuerdo de pago.
- **Visitas del jefe de cobranza:** Este tipo de visitas tienen la finalidad de notificar a los morosos la situación en la que se encuentra, puesto que con las medidas anteriores no se ha logrado ninguna solución, si en esta etapa no se llega a un acuerdo se procederá a un proceso de carácter judicial.
- **Adoptar medidas decisivas:** El proceso judicial es la última opción que se debe aplicar si se ha fracasado con las medidas anteriores, en donde se ejecuta el denominado proceso coactivo hacia los deudores (Ochoa, 2012, pág. 1).

Finalmente se concluye que los procesos de cobranza que se ejecutan en el GAD Municipal de Cevallos son:

- **Proceso prejudicial o persuasivo:** Se lo ejecuta mediante comunicación personalizada (llamada telefónica) con cada uno de los contribuyentes morosos o a su vez se da a conocer la lista de morosos en la cartelera del GAD.
- **Proceso judicial:** Si el proceso persuasivo no es ejecutado con éxito se debe proceder al proceso de carácter legal que se resume en el conocido proceso coactivo que no es más que un proceso administrativo que permite cobrar las deudas de carácter público a los contribuyentes morosos.

RECAUDACIÓN- INDICADORES

En la recaudación de créditos o tributos que se ejecutan en las entidades ya sean estas públicas o privadas se deben aplicar indicadores que permitan medir la eficiencia de la gestión de la misma. Es por esta razón que debemos conocer el significado de un indicador así:

Un indicador es una expresión de medida basada en puntos relevantes que poseen objetivos y que se aplican a clientes previamente definidos (Escudero, 2003, pág. 8).

Por otra parte, Asensio, Ezequiel (2001) establece que un indicador se puede definir como: “Una medida efectiva de la situación real de una empresa en cuanto a sus recursos financieros expresado en porcentajes” (pág. 1).

Asimismo, en la parte financiera para Sánchez, Inocencio (2006) los indicadores o razones financieras no son más que: “Las relaciones que se establece entre las cifras de los estados financieros, para facilitar su análisis e interpretación, mediante las cuales se pueden detectar las variaciones irregulares que pueden presentar las cifras de los estados financieros” (Sánchez, 2006, pág. 45).

Según Camejo, Joanna (2012) los indicadores de gestión son: “Aquellos datos que reflejan los resultados provenientes de decisiones establecidas en el pasado conforme a la situación financiera de una empresa, cuya finalidad es ayudar a tomar decisiones actuales y futuras” (pág. 1).

La investigadora concluye que los indicadores son una expresión de medida que cuantifican las relaciones existentes entre varios factores con la finalidad de obtener estándares de medición y así poder tomar decisiones respecto a la situación presentada por los mismos basándose en su análisis e interpretación.

Características

Las principales características de los indicadores de gestión son:

- **Simplicidad:** Se debe optimizar los costos, el tiempo y los recursos utilizados en la gestión al máximo.
- **Validez en el tiempo:** Se debe aplicar los indicadores constantemente en un período determinado.
- **Participación de los usuarios:** Se debe enfocar en cada uno de los usuarios el análisis.
- **Utilidad:** Los indicadores deben enfocarse en el origen de las causas que han llevado a que alcance un valor particular y mejorarlas.
- **Oportunidad:** Los indicadores deben aprovechar al máximo el tiempo y las oportunidades (Escudero, 2003, pág. 46).

Es por eso que Asensio, Ezequiel (2001) manifiesta que una característica de los índices: “Es que se enfocan en los cambios que han sufrido los activos, reducen el nivel de riesgo existente, esta es la razón por la cual se debe hacer un análisis individual de cada componente” (pág. 1).

Por su parte, Camejo, Joanna (2012) establece que las características o atributos que deben poseer los indicadores son los siguientes:

- **Medible:** De tal manera que se puedan cuantificar, ya sea en porcentajes o frecuencias.
- **Entendible:** El indicador debe ser de fácil comprensión para quienes tienen acceso a él.
- **Controlable:** El índice debe ser controlado dentro de la empresa con la finalidad de establecer parámetros adecuados para su cálculo e interpretación. (pág. 1)

Se concluye que las características primordiales de los indicadores consisten en: ser medibles, cuantificables, entendibles y controlables en donde lo fundamental se centra en las oportunidades y el tiempo que se tiene para su aplicación, ya que los mismos a través de sus resultados ayudan a la toma de decisiones.

Indicadores frecuentes en cobranzas

Entre los indicadores más usuales que se emplean en las cobranzas tenemos:

- **Indicadores de productividad**

Entre los indicadores de productividad más eficientes tenemos:

- Gestiones por día por gestor
- Gestiones por cliente o intensidad

- **Indicadores de efectividad**

Los indicadores de efectividad o también conocidos como indicadores de calidad de gestión son:

- Cantidad de contactos por gestiones

- Cantidad de promesas por contacto

- **Eficiencia de las acciones de cobranza**

Entre los indicadores de eficiencia de acciones de cobranza tenemos el siguiente:

- Mejores acciones o combinación de ellas como cartas, llamadas o mensajes de texto dirigidos a los clientes morosos.

- **Control de la calidad de servicio**

Para que la gestión de cobranzas funcione adecuadamente se deben emplear indicadores de control de calidad de servicios tales como:

- Contacto directo en el primer intento de llamada
- Score o puntaje de monitoreo de llamadas de cobradores (Escudero, 2003, pág. 49).

Por otra parte, Quesada & Silva (2013) muestra que en México los principales indicadores generalizados que se aplican para medir tanto la gestión de cobranzas como el nivel de morosidad dentro de una entidad pública o privada son:

- Tipo de crédito
- Plazo de mora
- Panorama de la cartera que involucra directamente a:
 - Cartera asignada
 - Eficiencia
 - Desempeño de la cartera
- Indicadores estratégicos que básicamente constan de:

- Impacto en reservas
- Factores determinantes
- Indicadores de diagnóstico. (pág. 29)

Otra clasificación de los indicadores relativos a la gestión se presenta:

- **Indicadores de cumplimiento:** Miden el nivel de consecución de las actividades ejecutadas dentro de una empresa.
- **Indicadores de evaluación:** Tratan de los procesos o técnicas que se utilizan para medir las actividades que se ejecutan en las entidades, así como también mide las fortalezas y oportunidades de dichas actividades.
- **Indicadores de eficiencia:** Miden el nivel de los recursos que han sido utilizados en la consecución de actividades.
- **Indicadores de eficacia:** Muestran la capacidad de cumplimiento relativas a las actividades realizadas en una entidad (Camejo, 2012, pág. 1).

Una vez analizada las clasificaciones de indicadores de cobranzas la investigadora concluye que los principales son: los de productividad, efectividad, eficiencia de las acciones cobranza, desempeño de cartera, eficacia y de cumplimiento.

2.2.1.2. Marco conceptual variable dependiente

V.D: Cartera vencida

Para detallar la variable dependiente, se ha considerado lo siguiente:

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Quisbert, Ermo (2012) dice que la Administración Pública es: “Una atribución ejercida por el Estado que se ejecuta basándose en actividades conjuntas sin la necesidad de sobre estimar los poderes del Estado, con la finalidad de proteger los derechos de la ciudadanía” (pág. 1).

Por su parte Jaramillo, Hernán (2008) expone que la Administración Pública es:

La actividad política, jurídica y técnica que ejerce jerarquía e imperativamente el Presidente de la República, de acuerdo con las funciones constitucionales, legales y reglamentarias, para satisfacer necesidades generales dentro de un organismo social, valiéndose de diferentes procedimientos, órganos e instituciones públicas, semi-públicas y privadas, y de acuerdo con los principios de eficiencia, agilidad y transparencia, descentralización, desconcentración, racionalización y economía de los servicios; la coparticipación y solidaridad social. (pág. 1)

Según López Bernardo (2011) la Administración Pública es: “Una disciplina que se encarga del control de los recursos públicos y recursos humanos enfocados en el bienestar esperado por los ciudadanos” (pág. 1).

Asimismo, Tobar, Hugo (1995) expresa que la Administración Pública e: “El sistema administrativo de un Estado o centro poblado y que existe para dos cosas: prestar servicios públicos a la comunidad a quien se debe, y ejercitar poderes públicos a las personas y la propiedad dentro de su dominio” (pág. 2).

Finalmente, Guerrero, Omar (1997) manifiesta que la Administración Pública como campo del conocimiento: “Estudia sistemáticamente los procesos y la actividad gubernamental oficial, conjugada con los trazos determinados por la sociedad en su desarrollo histórico, tendiente a proponer modelos y teorías para racionalizar, administrar, proteger y distribuir adecuadamente los asuntos públicos” (pág. 11).

Con lo anteriormente expuesto se concluye que la Administración Pública es un proceso que lleva a cabo actividades de carácter gubernamental que presta servicios

públicos a los habitantes de una población y además ejerce sus poderes sobre los mimos, esto con el fin de planificar, dirigir, controlar y distribuir de manera adecuada los recursos del Estado.

GESTIÓN FINANCIERA

Para Merino, Fabián (2004) dice: “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” (págs. 60-63).

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” (pág. 7).

Mientras que, para Colina & Mary (2009) la Gestión Financiera consiste

En procedimientos sistemáticos y organizados, que se utilizan en una empresa y para administrar los recursos monetario-financieros que ésta requiere para cumplir. Además, la misma representa una función de apoyo a las actividades primarias de la empresa, cuya finalidad es garantizar la disponibilidad oportuna de los recursos requeridos para el funcionamiento óptimo de éstas, tanto en el corto como en el mediano y largo plazo, equilibrando necesidades de liquidez de la organización con sus objetivos de riesgo y rentabilidad. (pág. 3)

Escobar, Marcia (2013) manifiesta que: “La Gestión Financiera consiste en una agrupación de actividades estrechamente vinculadas, con la finalidad de planificar, controlar y dirigir de manera eficaz los recursos existentes en la empresa” (pág. 1).

Asimismo, Nunes, Paulo (2012) expresa:

La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. De este modo la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros y también contables. (pág. 1)

Se concluye que la Gestión Financiera es un proceso que permite estimar la situación económica y financiera futura de una empresa, para ello hay que comenzar con planificar, organizar, dirigir y controlar todas y cada una de las actividades financieras, económicas y contables que se realizan dentro de cada área de la entidad optimizando al máximo los recursos tanto humanos como materiales y financieros, para de este modo aprovechar cada oportunidad de mejora.

PLANIFICACIÓN FINANCIERA

Ortega, A (2008) manifiesta que: “La planificación financiera es una actividad intelectual cuyo objetivo es proyectar un objetivo deseado y los medios efectivos para conseguirlos” (pág. 6).

Mientras que para Moreno, Joaquín (2003) la Planificación Financiera es: “Una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer en una empresa pronósticos y metas económicas por alcanzar, considerando los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo” (pág. 1).

La Planeación Financiera consiste en decidir con antelación sobre las medidas financieras y económicas empleadas para el logro de los objetivos dentro de una empresa. Iniciando con establecer los objetivos financieros a corto y largo plazo; posteriormente, formular y promulgar políticas financieras y finalmente, desarrollar procedimientos que contribuyan a promulgar las políticas de la empresa (Walker, 1973, pág. 7).

Asimismo, Gómez, Giovanni (2000) expresa que la Planificación Financiera es:

Una arma de gran importancia con que cuentan las organizaciones en los procesos de toma de decisiones. Por esta razón las empresas se toman muy en serio esta herramienta y le dedican abundante recursos. El objetivo final de esta planificación es un plan financiero en el que se detalla y escribe la táctica financiera de la empresa, además se hacen previsiones al futuro basados en los diferentes estados contables y financieros de la misma. (pág. 1)

Para finalizar la Planificación Financiera es un conjunto de proyecciones enfocadas primordialmente en los ingresos y gastos que ejecuta la empresa, para optimizar los recursos se aplican estrategias alternativas de producción de mercadotecnia (Weston, 2006, pág. 9).

Se puede concluir que la Planificación Financiera es una herramienta que ayuda a proyecciones económicas y financieras futuras, se enfoca en las ingresos y gastos que se efectúan en las actividades que se desarrollan en la empresa, cuyo objetivo es optimizar todos los recursos estableciéndose metas que deben ser alcanzadas empleando diferentes estrategias teniendo presente los diversos estados contables y financieros de la entidad, sus resultados ayudan a la toma de decisiones.

CARTERA VENCIDA

Según Ibarra, Catarino (2010) la Cartera Vencida es aquel: “Valor total de créditos concedidos a una persona natural o jurídica que al no ser cancelados se convierten en riesgo financiero” (pág. 1).

Asimismo, Carrasco & Tumbaco (2013) la Cartera Vencida es:

Aquella que es calificada como un riesgo financiero por la demora en el pago de los haberes, analizando desde la de menor riesgo hasta la que es imposible de cobrar y es considerada un quebranto o pérdida, de este modo no se puede alcanzar lo que inicialmente se establece en el presupuesto respecto a las cuentas involucradas. (pág. 35)

Por su parte, Para la Asociación Nacional de Áreas Comerciales (2011) expresa: “La cartera vencida es el importe facturado no vencido en donde el importe vencido es igual a lo adeudo en varios períodos” (pág. 11).

La cartera vencida parte de la cartera por vencer y la cartera que no devenga intereses, las mismas que posteriormente tendrán que madurar, es decir en función del rango del vencimiento futuro de las operaciones, cánones, cuotas o dividendos. Mientras que la cartera vencida consiste en cantidades que no han sido canceladas a tiempo (Vásconez, 2014, pág. 56).

Finalmente, la Subdirección de Estadísticas (2008) la Cartera Vencida es:

Aquella que registra el valor de toda clase de créditos que por más de 30 días dejan de ganar intereses o ingresos. Una vez que la cuota se transfiere a cartera vencida todas las cuotas restantes por vencer y vencidas hasta 30 días se reclasifican a la cartera que no devengan intereses. (pág. 1)

Para la investigadora la cartera vencida consiste en un monto de dinero que adeudan los clientes (personas naturales o jurídicas) a una entidad financiera o gubernamental, ya sea por créditos que se les ha otorgado o por los tributos que los mismos deben cancelar, se le considera vencida cuando la deuda no ha sido cancelada en el plazo que estipula la entidad y la ley, es en este momento cuando se convierte en incobrable y el valor de la deuda se incrementa con los intereses y la mora que se genera una vez que se sobrepasa el tiempo de pago.

La Cartera Vencida incrementa su valor por el denominado interés por mora, es por ello que debemos conocer el concepto de morosidad:

MORA- MOROSIDAD

De este término parte la morosidad para ello hay que conocer la definición de mora, misma que es un valor adicional que hay que pagar cuando no se ha cancelado a tiempo el dinero adeudado (Ibarra C. , 2010, pág. 2)

Por otra parte, Carrasco & Tumbaco (2013) dice que: “La morosidad es la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es la consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración” (pág. 35).

Asimismo, Marzo & Otros (2008) hablan sobre el término moroso que:

Es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Por un lado el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. (pág. 6)

Según De la Dehesa & Guillamon (1992) formula que: “La morosidad crediticia es la suma de lo que los deudores de los bancos y las cajas de ahorros tienen atrasado en el pago” (pág. 1).

Ultimadamente, citaremos a McCoy, S (2008) quién expresa que se considera como: “Un crédito moroso cuando existe un retraso notable de más de tres meses en la cancelación del dinero otorgado al deudor ya sea esta una persona natural o jurídica” (pág. 1).

La morosidad es un estado que se genera por el incumplimiento del pago de lo adeudado que sobre pasa el tiempo de cancelación establecido previamente a las obligaciones contraídas por los clientes de una entidad.

La morosidad se debe medir mediante indicadores así:

INDICADORES

La evolución y los niveles de morosidad se pueden medir a través de indicadores siendo el indicador de morosidad el que consiste en medir la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total de esta manera:

$$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$$

Entre los indicadores que se deben implementar para evitar una alta morosidad tenemos:

1. Indicador de Solvencia

Es el ratio que mide la capacidad de una entidad para hacer frente a todas sus obligaciones pendientes de pago, tanto a largo como a corto plazo, utilizando sus activos totales.

$$\frac{\text{Activo total}}{\text{Pasivo total}}$$

2. Indicador de Endeudamiento

Es el ratio que mide la capacidad que tiene una entidad para enfrentar sus obligaciones pendientes de pago con sus propios recursos (Capital de Trabajo) (Marzo & Otros, 2008, pág. 16).

$$\frac{\text{Capital de Trabajo}}{\text{Pasivo Total}}$$

Otra clasificación establecida por (Mccoy, 2008) consta de:

- **Nivel de morosidad:** Se mide en porcentaje que resulta del cociente del valor final trimestral para en monto total de los préstamos otorgados.
- **Ratio de cobertura:** Consiste en analizar el resultado del cociente de las provisiones para el valor de los pagos retrasados al final de cada trimestre. (pág. 1)

La investigadora concluye que los principales indicadores de morosidad son: en primera instancia el propio nivel de morosidad que indica el porcentaje acumulado en la cartera vencida y en segunda instancia el ratio de cobertura que indica el porcentaje de alcance de lo adeudado por los morosos, debido a que en estos índices se evalúan los valores de cartera vencida.

Dentro de la Cartera Vencida existen varios riesgos como se menciona a continuación:

RIESGOS

En la entrevista que se efectuó a un funcionario del GAD Municipal de Cevallos se habló sobre los factores de riesgo dentro de la cartera vencida así:

- **Riesgos Administrativos:** Son riesgos que se ven reflejados en los activos corrientes y de inversión.
- **Riesgos Financieros:** Son riesgos que se ven reflejados en el alcance de los objetivos dentro de lo presupuestado (Freire, 2015, pág. 2).

Además entre los riesgos que se podrían presentar en las entidades por falta de pago tenemos:

- **Riesgo de Iliquidez:** Este tipo de riesgo ocurre cuando el deudor no cancela a tiempo lo adeudado y se genera un valor adicional por mora.
- **Riesgo Instrumental o Legal:** Este riesgo se da por la deficiente precaución o conocimiento en la celebración de convenios o contratos de tipo legal que obliguen al deudor al pago de una cierta cantidad en un tiempo estipulado, dicho pago no se efectúe (Lascano, 2012, pág. 43).

Asimismo, los riesgos de morosidad pueden ser medidos de acuerdo a su grado de intensidad siendo estos: riesgo alto, riesgo medio y riesgo bajo (Rodríguez C. , 2008, pág. 8).

El GAD Municipal de Cevallos al tener un elevado monto de cartera vencida presenta algunos riesgos tales como: administrativos y financieros, los efectos de los primeros se ven reflejados en los gastos sueldos de los funcionarios de esta entidad, y en los segundos se reflejan en el incumplimiento de los objetivos presupuestados.

Indicadores del riesgo en cartera vencida

La cartera vencida presenta una serie de riesgos como los que anteriormente se estipulan, es esta la razón por la cual es necesario medir el alcance de los mismos, y para ello se emplea indicadores, mismos que dividen a la cartera en: riesgo alto, riesgo medio y riesgo bajo. Además, usan variables como: producto, morosidad, saldo, número de veces en mora, morosidad máxima, existencia de demográficos, causas de no pago a tiempo y hábitos de pago (promesas rotas y cumplidas) (Rodríguez C. , 2008, pág. 16).

Como ejemplo de los riesgos de cartera vencida tenemos:

Compromisos existentes

En este tipo de indicador se evalúa el valor total al cual asciende la deuda de este modo:

- Valor total de la deuda del cliente
- Valor mensual vencido y por vencer de cada crédito

Hábitos de pago

Este tipo de indicador radica en el tiempo de pago de las deudas para lo cual se debe considerar:

- Puntualidad de los pagos efectuados
- Hábito de pago, por separado para cada crédito (Rodríguez C. , 2008, pág. 18).

Se concluye que los indicadores que miden los riesgos en cuanto a la cartera vencida se resumen a: la existencia de compromisos (monto total de lo adeudado) y los hábitos de pago (puntualidad o retraso).

PRESUPUESTO

González, María (2002) expresa que un presupuesto es: “Un plan integrador y coordinar que expresa en términos financieros con respecto a las operaciones y recursos que forman parte de una empresa para un período determinado, con el fin de lograr los objetivos fijados por la alta gerencia” (pág. 1).

Al ser considerado el presupuesto como un plan se debe mostrar lo que la entidad pretende ejecutar:

- **Integrador:** Se toma en cuenta a todas y cada una de las áreas de la entidad, esto con la finalidad de alcanzar el objetivo general.
- **Coordinador:** Trata de que las actividades de cada área de la entidad deben ser preparados de manera unificada y en armonía (González, 2002, pág. 1).

Por su parte, la Hacienda Pública (2008) estipula que el Presupuesto es: “Una estimación programada de los ingresos y gastos que se presumen ocurrirán en un período determinado” (pág. 12).

Por su parte, Calvo, José (2014) manifiesta que: “El presupuesto de una empresa es un plan que recoge todas las operaciones y recursos para lograr los objetivos marcados, expresados en términos monetarios, marcar un presupuesto es adelantarse al futuro para evitar contratiempos o problemas” (pág. 1).

Se concluye que un presupuesto es una estimación tanto de los ingresos como de los gastos que va a tener una entidad ya sea esta de carácter pública o privada en un período determinado generalmente por un año.

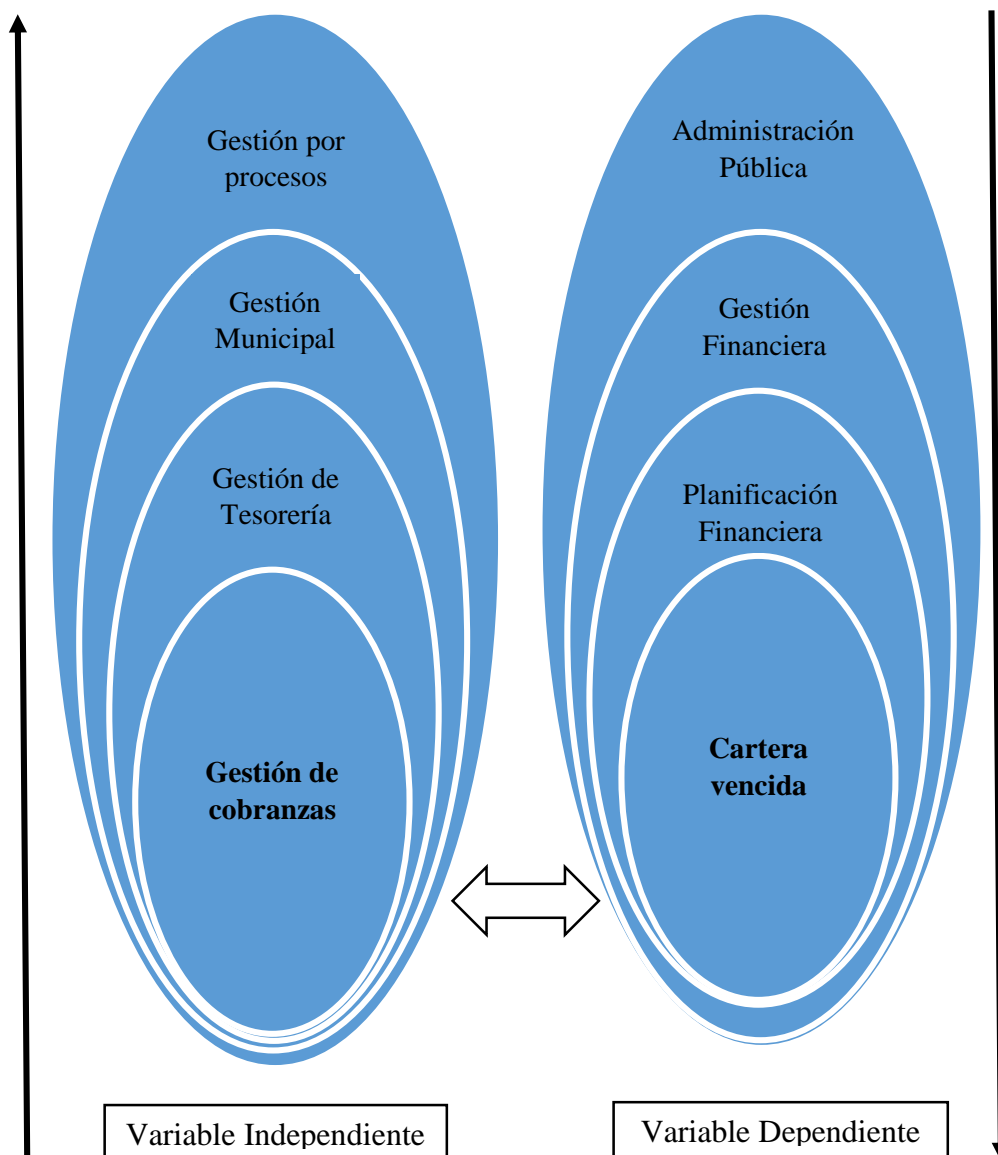
Características

Entre las principales características del presupuesto tenemos: anticipación, cuantificación, obligatoriedad y regularidad (Hacienda Pública, 2008, pág. 24).

2.2.2. GRÁFICOS DE INCLUSIÓN INTERRELACIONADOS

2.2.2.1. Superordinación conceptual

Gráfico N° 06. Red de inclusiones conceptuales

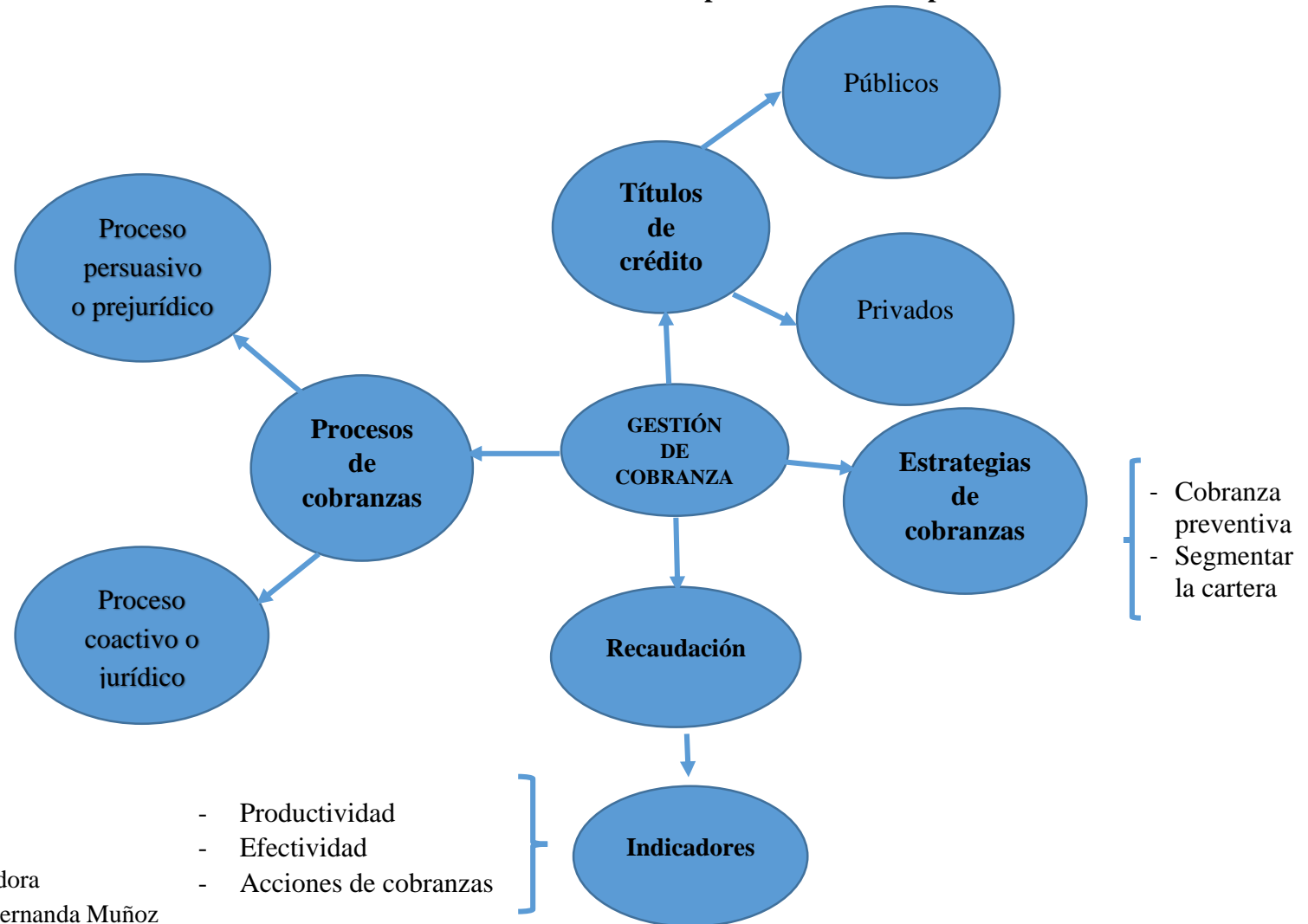


Fuente: Investigadora

Elaborado por: Fernanda Muñoz

2.2.2.2. Subordinación conceptual

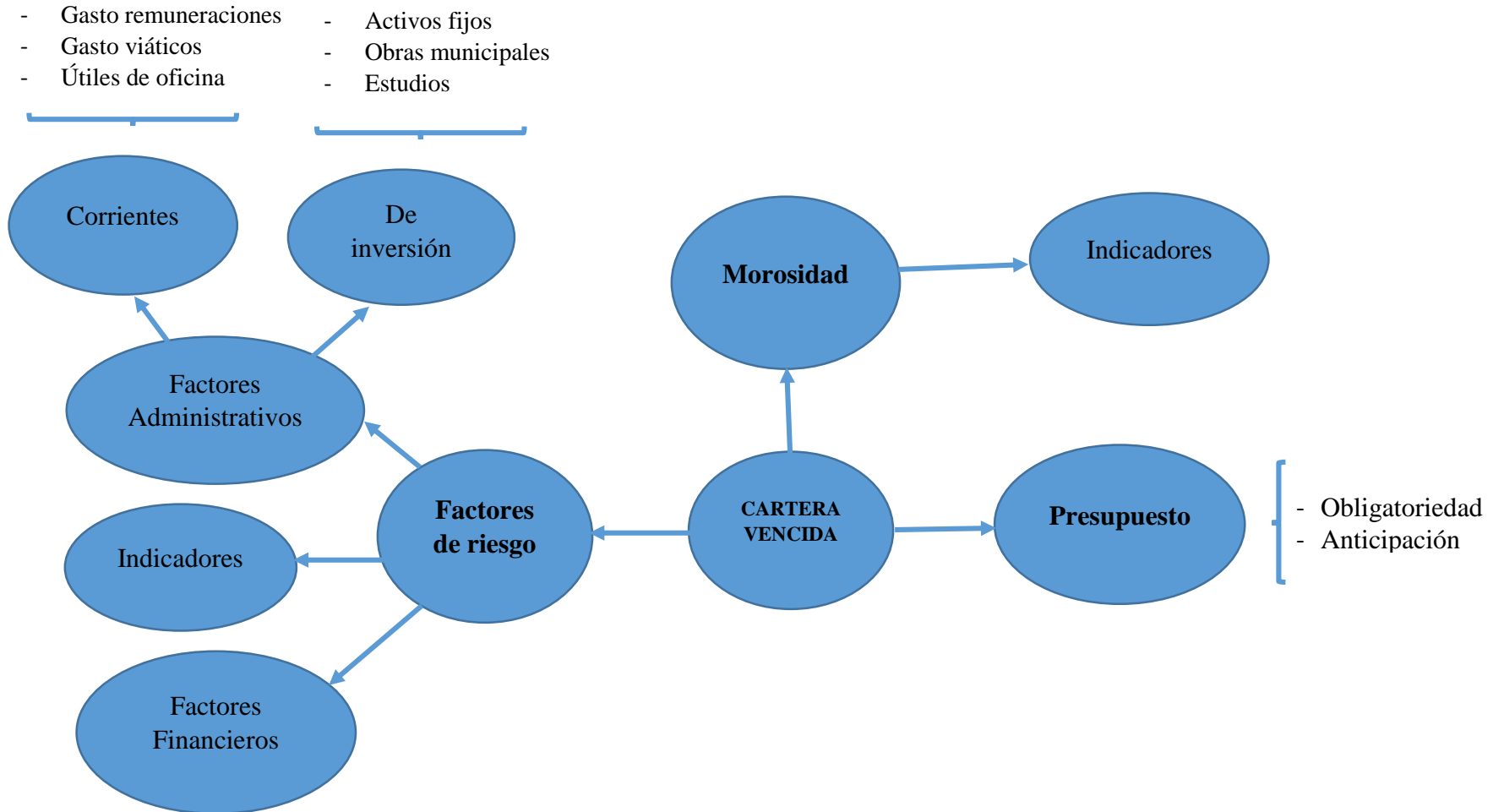
Gráfico N° 07. Subordinación conceptual variable independiente



Fuente: Investigadora

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 08. Subordinación conceptual variable dependiente



Fuente: Investigadora

Elaborado por: Fernanda Muñoz

2.3. PREGUNTAS DIRECTRICES

- ¿Existe una adecuada gestión de cobranzas para disminuir la morosidad de los conciudadanos en el GAD Municipal de Cevallos?
- ¿Cómo repercute la cartera vencida en el presupuesto anual del GAD Municipal de Cevallos?
- ¿Es indispensable elaborar un modelo de gestión de cobranzas como base para la recuperación de cartera vencida para incrementar el presupuesto?

2.3.1. HIPÓTESIS

El deficiente modelo de gestión de cobranzas provoca un elevado monto de cartera vencida del GAD Municipal de Cevallos.

2.3.2. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable independiente: Gestión de cobranzas

Variable dependiente: Cartera vencida

Unidad de observación: GAD Municipal de Cevallos

Término de la relación: La, y la, del

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1.MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Los métodos de investigación utilizados en el presente proyecto serán:

3.1.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Teniendo presente lo que manifiestan Morán & Alvarado Darío (2010) sobre la investigación de campo que es: “Aquella que se caracteriza porque el mismo objeto de estudio sirve de fuente de información para el investigador. Estriba en la observación directa, entrevista, encuestas u observaciones de las cosas y la conducta de las personas, fenómenos, etc.” (pág. 8).

Por su parte, la palabra investigar proviene del latín *investí-gare*, *investigatio* que básicamente significa: buscar, indagar, averiguar, descubrir algo desconocido, es decir, que investigar consiste en buscar información sobre un tema desconocido, buscar la solución a un problema (Abril, 2008, pág. 4).

Basándonos en lo anterior se visitará las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos donde se indagará y recaudará información primaria sobre la gestión de cobranzas y la cartera vencida; así también se observará el proceder de los funcionarios públicos al momento de efectuar la recaudación de los tributos, aquí se utilizarán técnicas de investigación apropiadas como: la observación y la entrevista.

3.1.1.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA DOCUMENTAL

Este tipo de investigación es aquella que se efectúa en depositarios de la información como la biblioteca, utilizando fuentes secundarias así como: libros, revistas científicas, artículos científicos, etc. (Moscoso, 2013, pág. 38).

Para Morán & Alvarado Darío (2010): “La investigación bibliográfica es aquella que se basa fundamentalmente en la información acumulada en documentos” (pág. 8).

La investigación bibliográfica para Gallegos Myriam (2013) es: “Aquella que se caracteriza por utilizar, la información obtenida de libros, revistas, periódicos o documentos, dicha información se obtiene mediante la lectura científica, se recoge utilizando la técnica del fichaje bibliográfico y nemotécnico y acudiendo a las bibliotecas” (pág. 31).

Se aplicará este tipo de investigación puesto que se recolecta la información de documentos tales como: libros, artículos científicos, revistas, modelos de gestión de cobros etc., dichos documentos son el soporte para sustentar las variables objetas de estudio, tales como la variable independiente: gestión de cobranzas y la variable dependiente: cartera vencida. Esta información reposa en la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

3.1.1.2. ENFOQUE

El presente proyecto de investigación tiene una metodología cuali-cuantitativo por los siguientes motivos:

Cualitativo

Para Abril, Víctor (2008) estipula que la Investigación Cualitativa es: “Aquel tipo de investigación en el cual participan los individuos y comunidad para solucionar sus propias necesidades y problemas, bajo la guía de técnicos al respecto, pero con la participación directa de todos los interesados en su desarrollo” (pág. 5).

Taylor & Bodgan (1987) expresan:

Los métodos cualitativos están destinados a asegurar un estrecho ajuste entre los datos y lo que la gente realmente dice y hace. Observando a las personas en su vida cotidiana, escuchándolas hablar sobre lo que tienen en mente, y viendo los documentos que producen identificando las características de los elementos involucrados, el investigador cualitativo obtienen un conocimiento directo de la vida social, no filtrado por conceptos, definiciones operacionales y escalas clasificatorias, con el propósito de solucionar las falencias entre los elementos. (pág. 4)

Entonces el método cualitativo se aplicará debido a que se identificarán las características más sobresalientes tanto de la variable independiente gestión de cobranzas como de la variable dependiente cartera vencida, dicho enfoque se concentra en la gestión de cobranzas con el propósito de optimizar sus procesos, sus mejoras se podrán observar en el modelo de gestión de cobranzas en donde participan los funcionarios tanto del Departamento Financiero como del Departamento de Contabilidad y de Tesorería. Es por este motivo que se trata de encontrar soluciones factibles a esta situación, para ello se requerirá la colaboración de todos los involucrados.

Cuantitativo

Para Hueso, Andrés (2012) “La metodología de la investigación cuantitativa radica en el uso de técnicas estadísticas para conocer ciertos aspectos de interés sobre la población de estudio. Se utiliza en diferentes ámbitos, desde estudios de opinión hasta diagnósticos para establecer políticas de desarrollo” (pág. 1).

Según, López, Lenni (2013) el enfoque cuantitativo de la investigación:

Pone una concepción global positivista, hipotética-deductiva, objetiva, particularista y orientada a los resultados para explicar ciertos fenómenos. Se desarrolla más directamente en la tarea de verificar y comprobar teorías por medio de estudios muestrales representativos. Aplica los test, entrevistas, cuestionarios, escalas para medir actitudes y medidas objetivas, utilizando instrumentos sometidos a pruebas de validación y confiabilidad. La investigación cuantitativa se realiza con la finalidad de probar la teoría al describir variables, examinar relaciones entre las variables y determinar interacciones causa-efecto entre variables. (pág. 1)

En la investigación se medirá numéricamente la relación entre la variable independiente gestión de cobranzas con la variable dependiente cartera vencida así como también de los diversos resultados obtenidos con la investigación.

Por lo mencionado anteriormente el proyecto se basará en el paradigma crítico propositivo, mismo que Ramírez (2011) lo define como:

El paradigma crítico propositivo conocido también como crítico, participativo, militante engloba un conjunto de enfoques que surgen como respuesta a las tradiciones positivista e interpretativa, pretendiendo superar el reduccionismo de la primera y conservadurismo de la segunda. El paradigma crítico presupone la existencia de una comunidad crítica, cuyos miembros desempeñan un activo rol en la concepción y desarrollo del trabajo investigativo, mientras el paradigma propositivo es aquel que se enfoca en proponer soluciones de mejoras a los problemas de investigación planteados. (pág. 5)

Asimismo, Domingo, Juan (2010) expresa que el paradigma crítico propositivo: “Es aquel paradigma que permite identificar puntos débiles en una investigación refiriéndose a los mismos mediante críticas, haciendo énfasis en las soluciones planteadas” (pág. 3).

Entonces se utilizará el paradigma crítico propositivo, debido a que se criticarán las falencias una vez identificadas dentro de la gestión de cobranzas del GAD Municipal de Cevallos como punto de partida tenemos al problema planteado, esto con el objetivo de proponer soluciones a los puntos débiles y optimar dicha gestión, de tal modo que con las mejoras propuestas se pueda minimizar la cartera vencida.

3.1.2. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente proyecto de investigación por su nivel de conocimiento llegará a:

3.1.2.1. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

Ibarra, Chano (2011) expresa que la investigación exploratoria es: “La investigación que trata dar una información habitual de una situación específica, se ejecuta cuando

el tema a estudiar no posee suficientes antecedentes investigativo y resulta difícil establecer las hipótesis” (pág. 1).

Según Hernández, Roberto & Otros (2003): “La investigación exploratoria es aquella que se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (págs. 115-117).

Se aplica este tipo de investigación debido a que nos permite tener contacto con la realidad del problema a investigar, de este modo se puede obtener información relevante respecto a la gestión de cobranzas y la cartera vencida, esto nos ayudará a obtener información de soporte para obtener resultados más confiables. El nivel al cual se sujeta esta investigación permitirá establecer el nivel de cartera vencida en la entidad y se llevará a cabo en el departamento de Tesorería del GAD Municipal de Cevallos.

3.1. 2.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Ibarra, Chano (2011) estipula que la Investigación Descriptiva es: “Aquel tipo de investigación que se enfoca en identificar las características más significativas de las personas o comunidades que están siendo objeto de estudio, describiendo y detallando lo que se investiga” (pág. 1).

Mientras que, Hernández & Otros (2003) expresa que: “Los estudios exploratorios buscan especificar las propiedades, características y los perfiles significativos de personas o comunidades objetos de estudios” (págs. 117-118).

En esta investigación se describirá las anomalías y las características que generan el problema en donde descubriremos la causa primordial que da origen a una elevada cartera vencida en la gestión de cobranzas en el departamento de Tesorería del GAD Municipal de Cevallos.

3.1.2.3. INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL

Para, Hernández & Otros (2003, pág. 121) formulan que: “Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación, evalúa la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables” (pág. 121).

Según Ibarra, Chano (2011) la Investigación Correlacional es:

Aquella cuyo objetivo primordial radica en establecer la relación que existe entre las variables que están siendo investigadas. Primeramente se mide las variables, posteriormente se establece la correlación entre variables para lo cual se aplican pruebas de hipótesis y herramientas estadísticas correlacionales. (pág. 1)

Aplicando la Investigación Correlacional se pretenderá determinar el grado de relación existente entre las variables objetos de estudio, variable independiente: gestión de cobranzas y la variable dependiente: cartera vencida y por ende podremos medir el comportamiento de las variables y los causales de las reacciones para de esta forma determinar las situaciones que dan origen al problema.

3.1. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.1.1. POBLACIÓN

Es fundamental conocer el significado de población, para ello citaremos a Anderson & Otros (2008) quienes expresan: “La población es el conjunto de todos los elementos de interés en un estudio determinado” (pág. 15).

En base a lo establecido anteriormente la población que se utilizará en esta investigación está conformada el personal tanto Administrativo (Departamentos: Financiero, Contabilidad, Tesorería) como Operativo y además por los contribuyentes; puestos que son ellos los involucrados en la problemática establecida.

A continuación se presenta la población sujeta de estudio conformada por 3058 personas:

Tabla N° 03. Descripción de la Población

DETALLE	CANTIDAD
Personal Administrativo y Financiero	9
Contribuyentes	3020
Total	3029

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos

Elaborado por: Fernanda Muñoz

3.1.2. MUESTRA

Para Anderson & Otros (2008)“La muestra es un subconjunto de la población.” En otras palabras la muestra es una parte representativa que contenga las mismas características del conjunto universo, es decir, la población” (pág. 15).

La muestra se calculará tomando como referencia el conjunto universo (población) anteriormente expuesto para lo cual aplicaremos la fórmula de población finita que se lleva a cabo en este tipo de investigaciones.

Cálculo

Para el cálculo de la muestra se considerará un nivel de confianza del 95%, correspondiente a un 5% de margen de error muestral.

La población respecto a los contribuyentes está constituida por un total de 3020, se debe tener en cuenta que el 95% de nivel de confianza refleja que por cada 100 intentos, 95 de los mismos pueden ser considerados como exitosos. En cuanto al error de muestreo se debe considerar que de cada 100 intentos, 5 podrán ser fracasos, la posibilidad de éxito y de fracaso está representado por PQ para lo cual se establece:

$$P= 50\%$$

$$Q=50\%$$

$$P.Q=50\% \times 50\% \text{ o puede ser } 0.5 \times 0.5 = 0.25$$

En esta investigación se utilizará para el cálculo de la muestra de los contribuyentes siendo esta una población infinita debido a que no se tiene con exactitud el número de elementos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{PQN}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

$$n = \frac{0,25 * 3020}{(3020 - 1) \frac{0,05^2}{2^2} + 0,25}$$

$$n = \frac{755}{2,136875}$$

$$n = 353,31 \approx 353$$

Hay que considerar que:

N: Tamaño de la población

n: Tamaño de la muestra

PQ: Constante de probabilidad de ocurrencia y no ocurrencia 0,50 x 0,50: 0,25

E: Error máximo admisible

K: Coeficiente de corrección del error que es de 2

Tabla N° 04. Estructura de la muestra

DETALLE	CANTIDAD
Personal Administrativo y Financiero (9)	9
Contribuyentes (3020)	353
TOTAL	362

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Descripción de la Muestra

Una vez efectuados los cálculos de la muestra, la misma consta de 362 personas entre funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos y los

contribuyentes de impuestos, tasas y contribuciones, dichas personas serán de quiénes se proceda a la recolección de información.

3.1.3. UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

La unidad de investigación del presente proyecto está conformado por los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos de los Departamentos Financiero y de Tesorería y por los contribuyentes de tasas, impuestos y contribuciones, los mismos que han sido elegidos de manera proporcional y al azar así:

Tabla N° 05. Descripción unidad de investigación

DETALLE	CANTIDAD
Personal Administrativo y Financiero (9)	
1. Director Financiero -Hernán Paredes	1
2. Recaudadora Oficinista- María Barona	1
3. Jefe de Tecnología e Informática	1
4. Jefe Administrativo y Talento Humano- Vinicio Freire	1
5. Jefe de Contabilidad- Janeth Guevara	1
6. Auxiliar de Contabilidad-Hernán Freire	1
7. Tesorera-Lilia Guerrero	1
8. Recaudador- Patricio Gordón	1
9. Recaudadora-Rocío Pazmiño	1
SUBTOTAL	9
Contribuyentes (353)	
El Cantón Cevallos está conformado por 5 caseríos así:	
• Caserio Santo Domingo	71
• Caserio Santa Rosa	71
• Caserio Andignato	71
• Caserio Las Playas	71
• Caserio San Pedro	69
En donde se encuesta a los contribuyentes en un número promedio de 71 por cada Caserio para hacerlo de manera proporcional, y se lo hace al azar.	
SUBTOTAL	353
TOTAL	362

Fuente: Datos proporcionados por el GAD Municipal de Cevallos

Elaborado por: Fernanda Muñoz

3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.2.1. Operacionalización de Variable Independiente: Gestión de cobranzas

Tabla N° 06. Operacionalización de Variable Independiente

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS/INSTRUMENTOS
Es un proceso que se enfoca en los clientes, que se inicia analizando la situación del deudor, luego se debe tener un contacto frecuente con el cliente , hay que ofrecer durante el proceso varias alternativas de pago y registrar las acciones ejecutadas con el objetivo de un seguimiento frecuente, para de este modo reducir la cartera vencida .	Proceso de cobro	Tipos	¿Qué tipos de procesos de cobro utiliza la entidad?	Encuesta a través de un cuestionario dirigido a los funcionarios del Departamento Financiero, Departamento de Tesorería.
		Gestión de cobranzas	¿Considera usted que la entidad emplea una adecuada gestión de cobranzas para reducir el nivel de cartera vencida en la entidad?	Encuesta a través de un cuestionario dirigido a los funcionarios del Departamento Financiero, Departamento de Tesorería.
		Internos y externos	¿Qué calificación le otorga usted a los procesos de cobro internos y externos que se realizan en la entidad?	Encuesta a través de un cuestionario dirigido a los funcionarios del Departamento Financiero, Departamento de Tesorería.
	Contribuyentes (clientes)	Tipos	¿A qué tipos de contribuyentes considera usted que se otorgan descuentos en la entidad?	Encuesta a través de un cuestionario dirigido a los funcionarios del Departamento Financiero, Departamento de Tesorería.
		Tipos de beneficios	¿Considera usted que se informa sobre los tipos de beneficios que otorga la entidad a los contribuyentes con pagos puntuales?	Encuesta a través de un cuestionario dirigido a los funcionarios del Departamento Financiero, Departamento de Tesorería.
	Recuperar la cartera vencida	Beneficios	¿Considera usted que al recuperar la cartera vencida la entidad presenta beneficios económicos y administrativos?	Encuesta a través de un cuestionario dirigido a los funcionarios del Departamento Financiero, Departamento de Tesorería.
Procedimientos estipulados en la ley		¿Cumple usted con los procedimientos estipulados en el Art. 350 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en cuanto a la recuperación de cartera?	Encuesta a través de un cuestionario dirigido a los funcionarios del Departamento Financiero, Departamento de Tesorería.	

Fuente: Investigación bibliográfica

Elaborado por: Fernanda Muñoz

3.3.2. Operacionalización de la Variable Dependiente: Cartera vencida

Tabla N° 07. Operacionalización de Variable Dependiente

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICAS/INSTRUMENTOS
Aquella que es calificada como un riesgo financiero por el retraso en el incumplimiento de las obligaciones de pago, desde la menos riesgosa hasta la que se considera prácticamente incobrable, porque a pesar de gestiones judiciales no pudo obtenerse su recuperación, de este modo no se puede alcanzar lo que inicialmente se presupuestó.	Riesgo	Tipo	¿Qué tipo de riesgo considera usted que existe al poseer una elevada cartera vencida dentro de la entidad?	Encuesta a través de un cuestionario dirigido a los funcionarios del Departamento Financiero, Departamento de Tesorería.
	Incumplimiento del pago	Causas	¿Cuáles son las causas para el incumplimiento del pago de los tributos?	Encuesta a través de un cuestionario dirigido a los funcionarios del Departamento Financiero, Departamento de Tesorería.
		Efectos	¿Cuáles son los efectos que produce el incumplimiento del pago de los tributos?	Encuesta a través de un cuestionario dirigido a los funcionarios del Departamento Financiero, Departamento de Tesorería.
		Elevado nivel de cartera vencida	¿Qué cree usted que genera tener un elevado monto de cartera vencida?	Encuesta a través de un cuestionario dirigido a los funcionarios del Departamento Financiero, Departamento de Tesorería. (Anexo N° 03)
	Presupuesto	Ingresos	¿Cuál es el porcentaje alcanzado por los ingresos reales en comparación con los presupuestados?	Observación al presupuesto asignado al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos año 2014 (Departamento Financiero y de Tesorería).
		Gastos	¿Cuál es el porcentaje alcanzado por los gastos reales en comparación con los presupuestados?	Observación al presupuesto asignado al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos año 2014 (Departamento Financiero y de Tesorería), a través de una ficha de observación. (Anexo N° 06)

Fuente: Investigación bibliográfica

Elaborado por: Fernanda Muñoz

3.3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS

Para Herrera, Luis (2004) “La construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información” (págs. 174-178-183-185).

Tabla N° 08. Plan de recolección de la información

N°	PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1	¿Para qué?	Para comprobar la hipótesis: El deficiente modelo de gestión de cobranzas provoca un elevado monto de cartera vencida del GAD Municipal de Cevallos.
2	¿De qué persona u objeto?	GAD Municipal de Cevallos
3	¿Sobre qué aspectos?	La gestión de cobranzas y la cartera vencida del GAD Municipal de Cevallos.
4	¿Quién? ¿Quiénes?	Fernanda Maricela Muñoz Panimboza
5	¿A quién?	Al Departamento Financiero y el Departamento de Tesorería Municipal
6	¿Cuándo?	Desde junio 2015 hasta agosto 2015
7	¿Dónde?	En el Departamento Financiero y el Departamento de Tesorería Municipal
8	¿Cuándo?	Las veces que sean necesarias
9	¿Cómo?	Mediante la aplicación de encuestas y observación.
9.1	¿Qué técnicas de recolección?	A través de cuestionario y ficha de observación.
10	¿Con qué?	Recursos propios

Fuente: Investigación bibliográfica

Elaborado por: Fernanda Muñoz

3.3.1. PLAN PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Este plan presenta estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, conforme el enfoque escogido, teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- **Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados:**
En este proyecto de investigación se realizarán encuestas a los diferentes funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos del Departamento Financiero y del Departamento de Tesorería, así como también se encuestará a los contribuyentes de los tributos.
- **Instrumentos o técnicas seleccionadas para la recolección de información:**
En el presente proyecto de investigación se emplearán técnicas de recolección de información tales como:

Encuesta: Latorre et al ., (1996) manifiesta que: “La encuesta es un método de investigación basado en una serie de preguntas dirigidas a sujetos que constituyen una muestra representativa de una población con la finalidad de describir y/o relacionar características personales, permitiendo así generalizar las conclusiones” (pág. 182).

En la presente investigación se efectuaron encuestas a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cevallos del Departamento Financiero y del Departamento de Tesorería, así como también a los contribuyentes de los tributos, para lo cual aplicamos un cuestionario que nos permitió obtener información relevante, respecto al tema del cual estamos tratando.

Cuestionario: Hechavarría, Suiberto (2012) establece que el cuestionario es: “El instrumento, que tiene forma material impresa o digital, utilizado para registrar la información que proviene de personas que participan en una encuesta; en una entrevista o en otros procedimientos como son los experimentos, en donde se utilizan preguntas cerradas o abiertas” (pág. 1). El cuestionario permite recolectar gran cantidad de información, debido a que las preguntas que se utilizan son fácil entendimiento.

En este proyecto de investigación se utilizó un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, de esta manera se pudo obtener información de suma importancia para el desarrollo de dicho proyecto.

Observación: Archive, Arturo (2013) estipula que la observación es: “Una técnica de investigación que consiste en observar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones, situaciones, etc., con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación” (pág. 1).

Se aplicó la técnica de observación respecto al presupuesto 2014 asignado al GAD Municipal de Cevallos, para poder ver si se cumple con lo establecido en el mismo, y por ende observar la influencia del mismo en la cartera vencida.

- **Instrumentos diseñados conforme a la técnica seleccionada para ejecutar la investigación:** Los instrumentos elaborados para la recolección de la información serán elaborados por la investigadora, los mismos constan de un cuestionario utilizado en encuestas (Anexo N° 02 y Anexo N° 03) y por otro lado se empleará la ficha de observación (Anexo N° 04 y Anexo N° 05).
- **Selección de recursos de apoyo:** En este proyecto de investigación tendrá el apoyo del Dr. Hernán Paredes que es el Director Financiero, de la Dra. Janeth Guevara quién es Contadora del Departamento Financiero y de la Dra. Lilian Guerrero que es la Tesorera Municipal (Departamento de Tesorería), los mismos tienen el conocimiento de los procesos de cobros aplicados en el GAD.
- Descripción de los procedimientos utilizados para la recolección de información, se detalla los instrumentos a utilizar, el lugar y el tiempo de ejecución así:

Tabla N° 09. Plan de recolección de la información

TÉCNICA	INSTRUMENTO	DESTINATARIO	LUGAR	FECHA
Encuesta	Cuestionario con preguntas cerradas y preguntas de selección múltiple, utilizando el método deductivo.	Muestra de contribuyentes del GAD Municipal de Cevallos.	Residencias de los contribuyentes.	Del 12 al 15 de Agosto de 2015 de 14:30 a 18.30 horas (tentativo).
Encuesta	Cuestionario con preguntas cerradas y preguntas de selección múltiple, utilizando el método deductivo.	Funcionarios del GAD Municipal de Cevallos.	GAD Municipal de Cevallos.	Del 12 al 15 de Agosto de 2015 de 14:30 a 18.30 horas (tentativo).
Observación	Ficha de observación, utilizando el método inductivo.	Presupuestos 2015 así como también lo ejecutado del GAD Municipal de Cevallos. Resultados de las encuestas.	GAD Municipal de Cevallos.	Del 12 al 15 de Agosto de 2015 de 14:30 a 18.30 horas (tentativo).

Fuente: Proyecto de investigación 2015

Elaborado por: Fernanda Muñoz

3.3.2. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.4.2.1. Plan de procesamiento de información

El presente proyecto de investigación, una vez que se ha recolectado la información para su procesamiento se va a realizar de la siguiente manera:

- **Revisión crítica de la información recolectada:** En este punto se tratará de obtener sola la información que realmente aporte a la investigación, desechando aquella información de carácter contradictoria.
- **Repetición de la recolección:** En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis:** Esto consiste en el manejo de información, estudio estadístico de datos, para la presentación de los resultados.

La tabulación se ejecutará dependiendo del tipo de variable, en este proyecto la misma se llevará a cabo mediante la siguiente tabla, esto referente a los funcionarios encargados del manejo de la cartera vencida, del administrador financiero y de los contribuyentes, se debe recalcar que el cuadro presenta una estructura fácil de comprender para después analizar la información de manera profunda así:

Tabla N° 10. Cuantificación de resultados

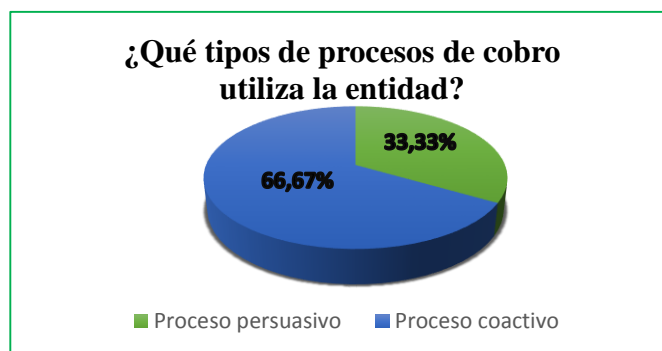
N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Opción 1		
2	Opción 2		
TOTAL			

Fuente: Datos tabulados por la encuesta (16 de agosto de 2015)

Elaborado por: Fernanda Muñoz

- **Representaciones gráficas:** Para que se pueda observar de mejor forma la información obtenida se empleará el gráfico de pastel o también denominado circular , dicho gráfico se presentará después de cada pregunta así:

Gráfico N° 09. Pregunta N° 01



Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

3.4.2.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Análisis de los resultados estadísticos:** Aquí se destaca las tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- **Interpretación de los resultados:** Con apoyo del marco teórico en el aspecto pertinente.
- **Comprobación de hipótesis:** Una vez que aplicamos los instrumentos de recolección de datos (encuesta y observación), se debe analizar la información obtenida de tal forma que se pueda detectar errores u omisiones de algún.

En los resultados, se muestra la frecuencia con la que se repiten los datos, mediante cuadros estadísticos, así:

1. Descripción tanto de las preguntas como de los resultados
2. Análisis de la información estadística
3. Interpretación de los resultados para de este modo poder tener una base que apoye la propuesta.

Es por eso que este en este proyecto de investigación se aplicó la investigación correlación que es aquella que relaciona de manera estadística las variables.

Hernández & Otros (2003) “Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación, evalúa la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables” (pág. 121).

Por su parte Ibarra, Chano (2011) establece que la Investigación Correlacional es:

Aquella cuyo objetivo primordial radica en establecer la relación existe entre las variables que están siendo investigadas. Primeramente se mide las variables, posteriormente se establece la correlación entre variables para lo cual se aplican pruebas de hipótesis y herramientas estadísticas correlacionales. (pág. 1)

Al aplicar la investigación correlación se pudo observar el grado de relación de las variables en cuanto a su comportamiento, es decir, como influye la variación del comportamiento de la una variable hacia la otra variable, se analizó las razones que provocaban esto, es por ello que se pudo observar y comprobar las relaciones que se presentan entre dos o más fenómenos que están presentes en el problema de investigación.

Es por esta razón que la investigadora se vio en la necesidad de aplicar Chi cuadrado, para así poder comparar las frecuencias obtenidas mediante las encuestas con las frecuencias teóricas esperadas.

Chi cuadrado fue creada por Karl Pearson en 1900, cuando se la aplica hay que considerar que la prueba de bondad de ajuste de la misma, es una de las pruebas paramétricas más empleadas, la misma es adecuada debido a que se aplica con los niveles de datos de carácter nominales y ordinales. Además se pueden aplicar con los niveles de intervalo y de razón. La fórmula que se aplica es:

$$\chi^2 = \Sigma \left(\frac{(F_o - F_e)^2}{F_e} \right)$$

Se debe tener en cuenta:

F_o: Frecuencias observadas en la investigación

F_e: Frecuencias esperadas o ideales

χ^2 : Chi cuadrado

Σ : Sumatoria

- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones:** Se detalla cómo se obtienen tanto las conclusiones como las recomendaciones, es por ello que las conclusiones se relacionan y provienen de los objetivos específicos, esto en cuanto a la ejecución y cumplimiento de los mismos. Mientras que las recomendaciones provienen de las conclusiones previamente establecidas, de

ser el caso se pueden añadir más conclusiones y recomendaciones según se crea conveniente.

Tabla N° 11. Relación de los objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Evaluar la gestión de cobranzas para identificar falencias y proponer procedimientos de mejora.		
Analizar la cartera vencida para medir su incidencia en el presupuesto.		
Elaborar un modelo de gestión de cobranzas para disminuir la cartera vencida de la entidad con el propósito de mejorar el cumplimiento del presupuesto de la entidad.		

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Fernanda Muñoz

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. PRINCIPALES RESULTADOS

4.1.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS

En el presente proyecto de investigación se utilizó la encuesta basada en el cuestionario para la recolección de la información, se ejecutaron dos cuestionarios el primero consta de 11 preguntas (Anexo N° 02) mismo que está destinado a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos de los Departamentos Financiero y de Tesorería y el segundo cuestionario (Anexo N° 03) está dirigido a los contribuyentes; por otra parte también se aplicó la observación basada en fichas de observación encaminadas a la cartera vencida (Anexo N° 04), los ingresos y los gastos (Anexo N° 05); dichas encuestas y observación se efectuaron con el fin de obtener información acerca de la gestión de cobranzas y la cartera vencida.

Tal como se manifiesta en el capítulo III las encuestas se llevaron a cabo con una muestra de 362 personas, en donde 9 corresponden a funcionarios de los Departamentos Financiero y de Tesorería, por su parte 353 pertenecen a los contribuyentes del GAD Municipal de Cevallos, estas personas son quienes se encuentran involucrados con el problema planteado de una manera directa. Mientras que la observación se efectuó a los ingresos y gastos presupuestados y ejecutados del GAD Municipal de Cevallos año 2014.

Una vez efectuada las encuestas a la muestra descrita anteriormente, se obtuvo información relevante que permite observar y comprender el tipo de relación existente entre las variables y por ende podemos analizar los principales factores del problema objeto de estudio. A continuación se presentan los resultados luego de tabular la información adquirida de las encuestas efectuadas a los funcionarios de los Departamentos Financiero y de Tesorería.

ENCUESTA DIRIGIDA AL DEPARTAMENTO FINANCIERO Y DE TESORERÍA

Pregunta N° 01

¿Qué tipos de procesos de cobro utiliza la entidad?

Tabla N° 12. Pregunta N° 01

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Proceso persuasivo	3	33,33%
2	Proceso coactivo	6	66,67%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 10. Pregunta N° 01



Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: De las respuestas obtenidas de la encuesta efectuada a los funcionarios del GAD Municipal de Cevallos, respecto a los tipos de procesos de cobro que utiliza la entidad, el 33,33% ejecuta el proceso persuasivo y el 66,67% el proceso coactivo.

Interpretación: Se puede evidenciar claramente que la mayoría de los encuestados utilizan el proceso coactivo, siendo el mismo la vía legal de cobro a los contribuyentes deudores, como principal proceso de cobranza. Antes de ejecutar este tipo de proceso judicial es necesario en primera instancia aplicar un proceso persuasivo donde se le da al deudor varias opciones de pago con el objetivo de mejorar la gestión de cobranzas existente en la entidad y por ende reducir el monto de cartera vencida.

Pregunta N° 02

¿Considera usted que la entidad emplea una adecuada gestión de cobranzas para reducir el nivel de cartera vencida en la entidad?

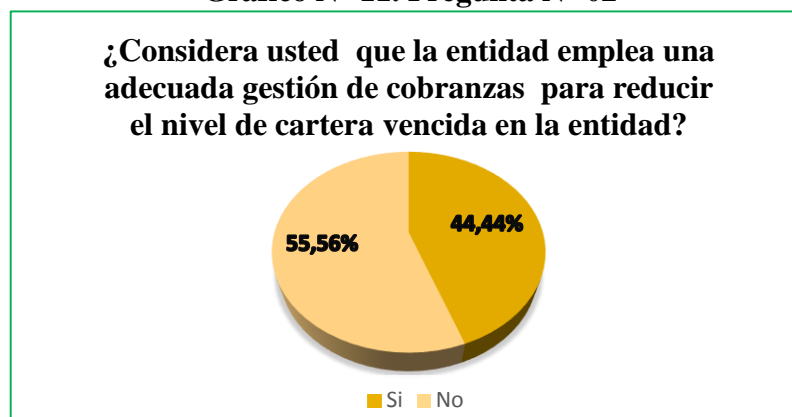
Tabla N° 13. Pregunta N° 02

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Si	4	44,44%
2	No	5	55,56%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 11. Pregunta N° 02



Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: Según la encuesta conforme a si la entidad emplea o no una adecuada gestión de cobranzas para reducir el nivel de cartera vencida el 44,44% manifiesta que si y el 55,56% expresa que no.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de los funcionarios expresan que la entidad no emplea una adecuada gestión de cobranzas que permita reducir la cartera vencida, puesto que se rigen solamente a lo que manifiesta COOTAD, es por eso que este organismo gubernamental requiere la implementación de un adecuado modelo de gestión ajustado a las necesidades del mismo, cuyo objetivo primordial radica en minimizar el monto de cartera vencida y por ende evitar el incumplimiento de la gestión presupuestaria . (Anexo N° 04)

Pregunta N° 03

¿Qué calificación le otorga usted a los procesos de cobro internos y externos que se realizan en la entidad?

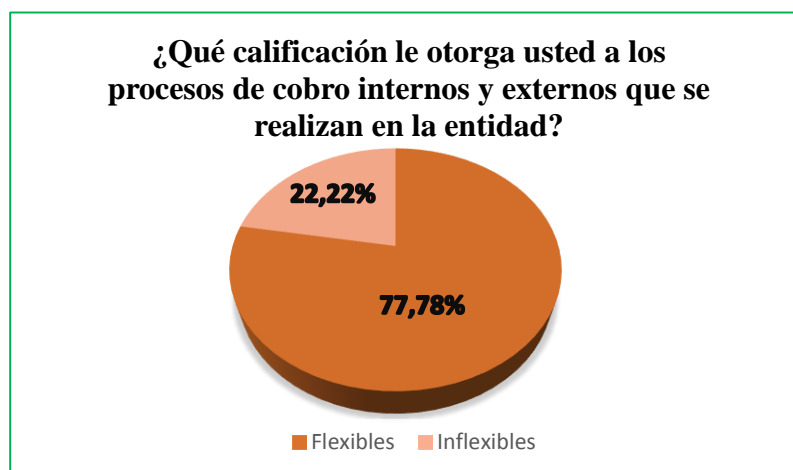
Tabla N° 14. Pregunta N° 03

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Flexibles	7	77,78%
2	Inflexibles	2	22,22%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 12. Pregunta N° 03



Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: De los resultados obtenidos los encuestados califican a los procedimientos de cobro internos y externos como inflexibles el 22,22% y el 77,78% los califica como flexibles.

Interpretación: Por los resultados que arrojan la gran mayoría de encuestados, se puede determinar que los cobros tanto internos como externos son flexibles, siendo este el motivo principal para que el monto de cartera vencida no disminuya, puesto que dicha flexibilidad genera un alto grado de irresponsabilidad en los contribuyentes deudores.

Pregunta N° 04

¿A qué tipos de contribuyentes considera usted que se otorgan descuentos en la entidad?

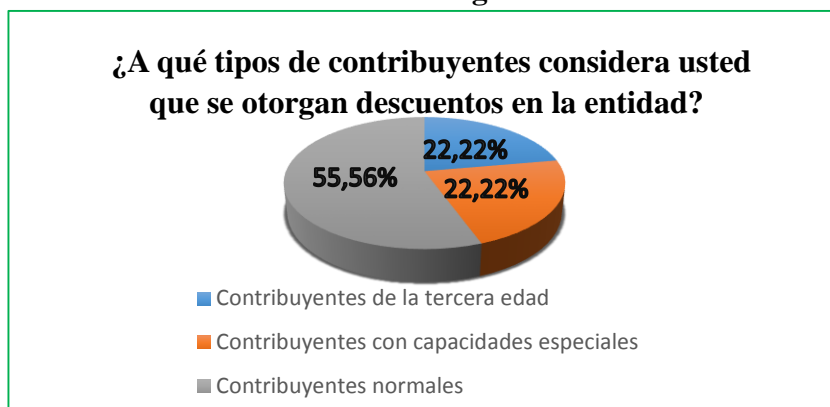
Tabla N° 15. Pregunta N° 04

N°	ALTERNATIVAS	FFRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Contribuyentes de la tercera edad	2	22,22%
2	Contribuyentes con capacidades especiales	2	22,22%
3	Contribuyentes normales	5	55,56%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 13. Pregunta N° 04



Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: Conforme a los resultados obtenidos respecto a los tipos de contribuyentes a los que la entidad otorga descuentos el 22,22% expresa que a los de la tercera edad, por su parte el 22,22% manifiesta que a los contribuyentes con discapacidad y finalmente el 55,56% respondió que a los contribuyentes normales.

Interpretación: Se evidencia que un gran número de encuestados conoce los tipos de contribuyentes a quienes la entidad otorga descuentos siendo los contribuyentes normales los más puntuados, todo tipo de contribuyentes poseen algún tipo de descuento que se debe aplicar conforme a sus condiciones, dicha información nos permite identificar los tipos de contribuyentes que generan cartera vencida.

Pregunta N° 05

¿Considera usted que se informa sobre los tipos de beneficios que otorga la entidad a los contribuyentes por pagos puntuales?

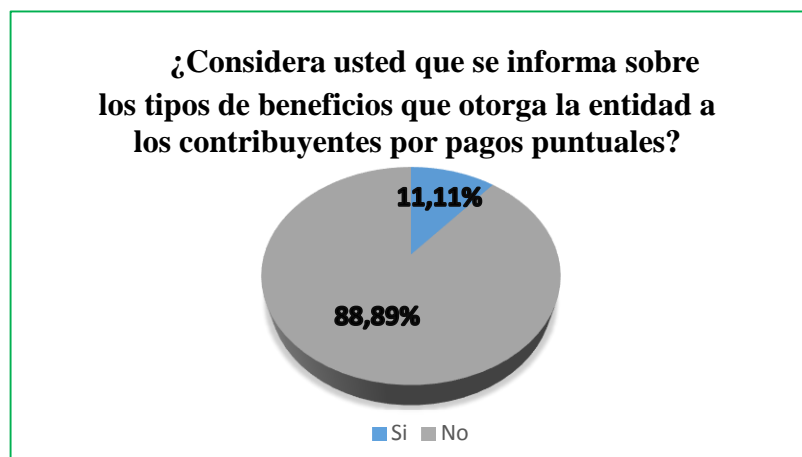
Tabla N° 16. Pregunta N° 05

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Si	1	11,11%
2	No	8	88,89%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 14. Pregunta N° 05



Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: Los resultados obtenidos de los encuestados conforme a si se informan o no sobre los tipos de beneficios que otorga la entidad a los contribuyentes por pagos puntuales el 11,11% manifiesta que sí y 88,89% que no.

Interpretación: Se puede evidenciar que la mayoría de funcionarios encuestados no informa sobre los tipos de beneficios que otorga la entidad a los contribuyentes por pagos puntuales, es aquí en donde se genera una deficiente gestión de cobranzas, puesto que se debería informar constantemente a los usuarios sobre sus beneficios para que los mismos cancelen a tiempo sus tributos y de este modo se pueda disminuir notablemente la cartera vencida. (Anexo N° 04)

Pregunta N° 06

¿Considera usted que al recuperar la cartera vencida la entidad presenta beneficios económicos y administrativos?

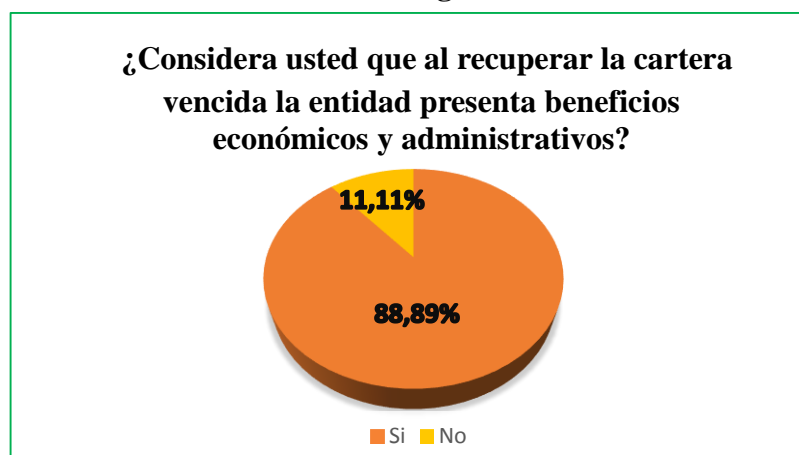
Tabla N° 17. Pregunta N° 06

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Si	8	88,89%
2	No	1	11,11%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 15. Pregunta N° 06



Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: Se observa que los encuestados respecto a que al recuperar la cartera vencida la entidad presenta beneficios económicos y administrativos expresa el 11,11% que no, mientras que el 88,89% manifiesta que si existen este tipo de beneficios.

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos un número notable de encuestado estipula que al recuperar la cartera vencida la entidad presenta beneficios económicos y administrativos, esto puesto que los ingresos que se obtienen por concepto de tributos (impuestos, tasas y contribuciones) están destinados a gastos de tipo financieros y administrativos; es por esto que al recuperar la cartera este tipo de beneficios se incrementarían notablemente. (Anexo N° 04)

Pregunta N° 07

¿Cumple usted con los procedimientos estipulados en el Art. 350 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en cuanto a la recuperación de cartera?

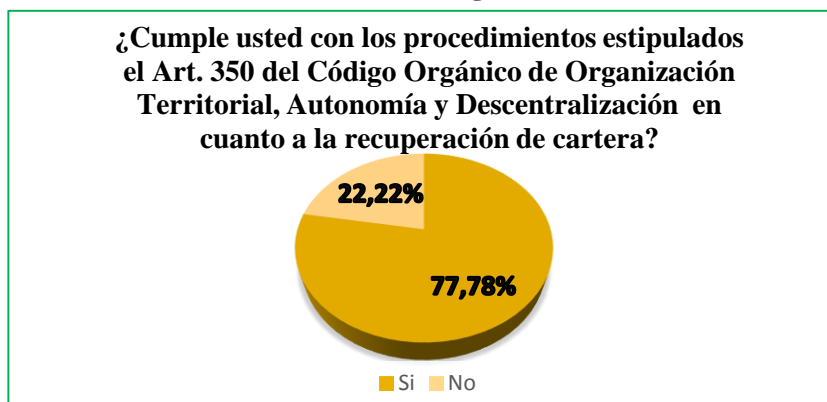
Tabla N° 18. Pregunta N° 07

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Si	7	77,78%
2	No	2	22,22%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 16. Pregunta N° 07



Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: Los resultados obtenidos en la encuesta a los funcionarios sobre el cumplimiento de los procedimientos estipulados en el Art. 350 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en cuanto a la recuperación de cartera muestran que el 22,22% no cumple con lo que establece dicha ley, mientras que el 77,78% si cumple.

Interpretación: Al interpretar los resultados se puede observar claramente que dentro de esta entidad gubernamental la mayoría de los funcionarios cumple con los procedimientos establecidos en la COOTAD para recuperar la cartera (proceso coactivo), sin embargo no es suficiente este tipo de procedimiento de cobro, puesto que se debe mejorar e implementar la gestión de cobranzas con un proceso persuasivo. (Anexo N° 04)

Pregunta N° 08

¿Qué tipo de riesgo considera usted que existe al poseer una elevada cartera vencida dentro de la entidad?

Tabla N° 19. Pregunta N° 08

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Riesgos Financieros	4	44,44%
2	Riesgos Administrativos	5	55,56%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 17. Pregunta N° 08



Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: Considerando la opinión de los funcionarios encuestados sobre los tipos de riesgo que existen al poseer una elevada cartera vencida dentro de la entidad el 44,44% considera que existe riesgo de tipo financiero y el 55,56% expresan que existe riesgo administrativo.

Interpretación: Los resultados que se presentan muestran que al poseer una elevada cartera vencida el GAD Municipal de Cevallos presenta riesgos de tipo administrativo, debido a que los ingresos originados del pago de los tributos en su mayoría están destinados a gastos administrativos como al pago de sueldos de los funcionarios y a la ejecución de obras.

Pregunta N° 09

¿Cuáles son las causas para el incumplimiento del pago de los tributos?

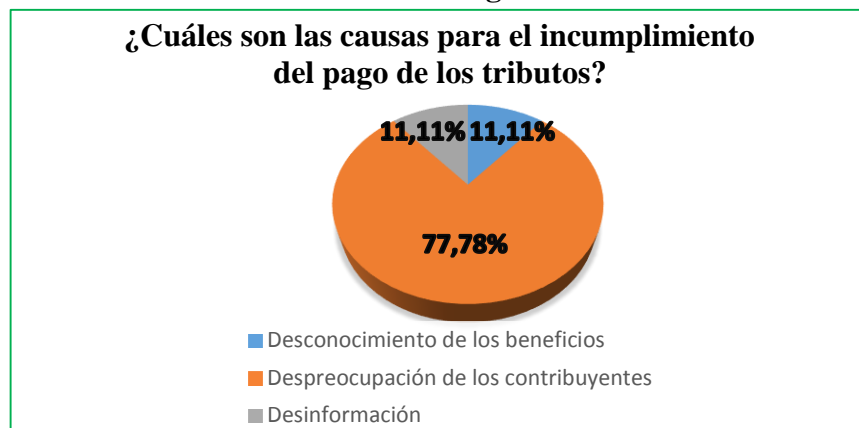
Tabla N° 20. Pregunta N° 09

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Desconocimiento de los beneficios	1	11,11%
2	Despreocupación de los contribuyentes	7	77,78%
3	Desinformación	1	11,11%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 18. Pregunta N° 09



Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: Los resultados de la encuesta muestran que las causas para el incumplimiento del pago de los tributos son el 11,11% desconocimiento de los beneficios, el 11,11% corresponden a la despreocupación de los contribuyentes y el 77,78% es por desinformación.

Interpretación: Se debe considerar que todos los contribuyentes deberían ser informados respecto al valor que adeudan por concepto de tributos así como también de los beneficios que poseen, solamente de este modo se podrá disminuir el incumplimiento de pago por parte de los morosos y por ende disminuir el valor de la cartera vencida.

Pregunta N° 10

¿Cuáles son los efectos que produce el incumplimiento del pago de los tributos?

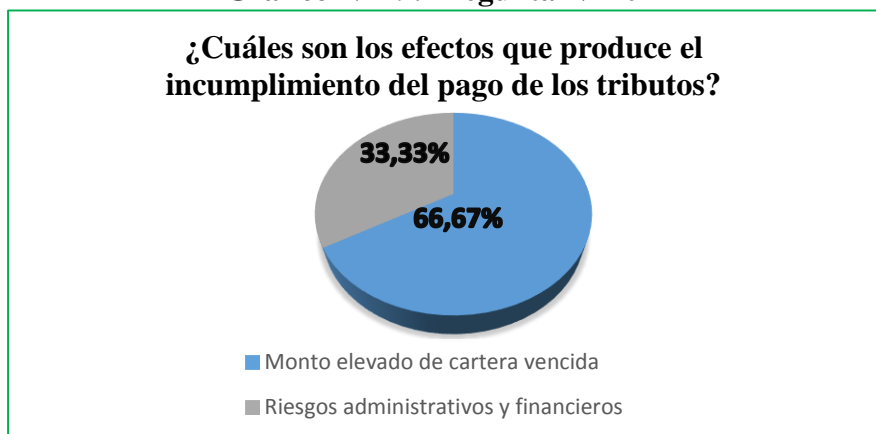
Tabla N° 21. Pregunta N° 10

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Monto elevado de cartera vencida	6	66,67%
2	Riesgos administrativos y financieros	3	33,33%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 19. Pregunta N° 10



Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: De los resultados obtenidos a los encuestados en cuanto a los efectos que produce el incumplimiento del pago de los tributos el 33,33% manifiesta riesgos administrativos y financieros, mientras que el 66,67% hace énfasis en el monto elevado de cartera vencida.

Interpretación: Un monto elevado de cartera vencida es el principal efecto que produce el incumplimiento del pago de los tributos por parte de los usuarios morosos, es de suma importancia que los contribuyentes sean más responsables en el pago de sus deudas, esto se logrará con un eficiente modelo de gestión que permitirá reducir la cartera.

Pregunta N° 11

¿Qué cree usted que genera tener un elevado monto de cartera vencida?

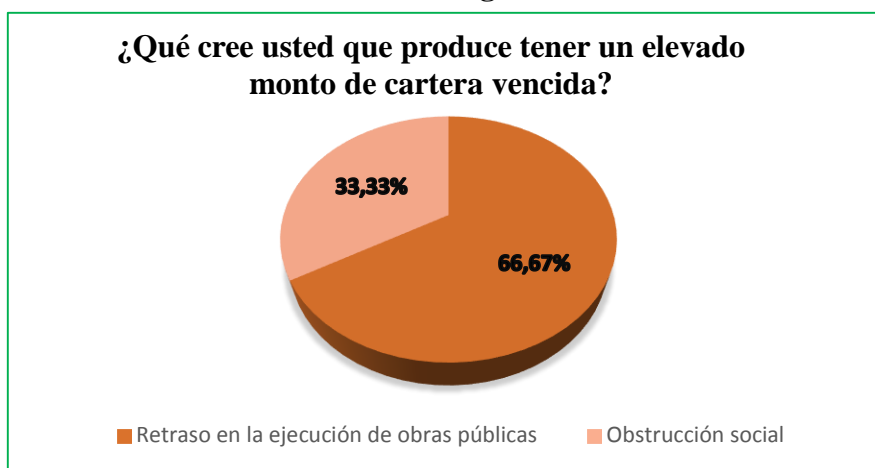
Tabla N° 22. Pregunta N° 11

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Retraso en la ejecución de obras públicas	6	66,67%
2	Obstrucción social	3	33,33%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 20. Pregunta N° 11



Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: De acuerdo a los funcionarios encuestados el 33,33% consideran que un elevado monto de cartera vencida produce obstrucción social, mientras que y el 66,67% considera el retraso en la ejecución de obras públicas.

Interpretación: Los funcionarios encuestados en su mayoría manifiestan que un elevado monto de cartera vencida produce retraso en la ejecución de obras públicas, porque la gran mayoría de los ingresos por concepto de tributos están destinados a la realización de dichas obras y si los contribuyentes no cancelan a tiempo sus deudas la cartera vencida simplemente se incrementa y las posibilidades de mejorar la calidad de vida de los habitantes disminuye considerablemente.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los contribuyentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos así:

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CONTRIBUYENTES

Pregunta N° 01

¿Es usted informado sobre los tipos de tributos pendientes de pago que posee en el GAD Municipal de Cevallos durante el proceso de cobro?

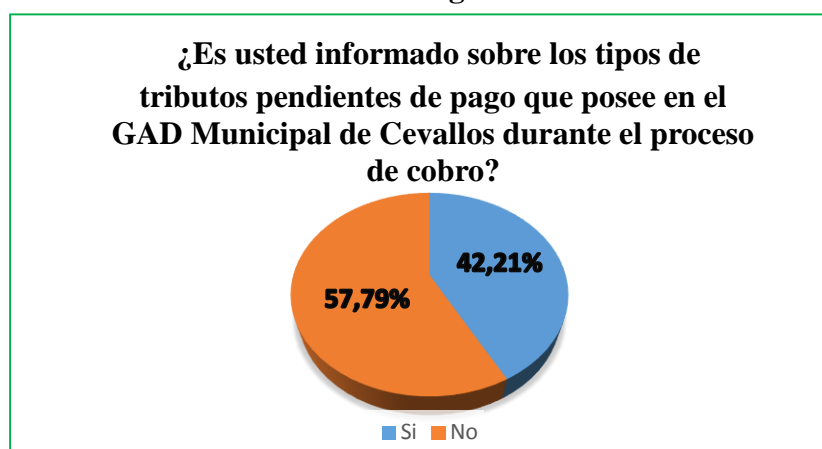
Tabla N° 23. Pregunta N° 01

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Si	149	42,21%
2	No	204	57,79%
	TOTAL	353	100%

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 21. Pregunta N° 01



Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: Se observa que los contribuyentes encuestados respecto a ser informados sobre los tipos de tributos pendientes de pago que poseen en el GAD Municipal de Cevallos durante el proceso de cobro el 42,21% manifiesta que si, sin embargo el 57,79% opina que no.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los contribuyentes no son informados sobre los tipos de tributos pendientes de pago

(impuesto predial rústico, impuesto urbano, patente municipal, etc.) que poseen en el GAD Municipal de Cevallos durante el proceso de cobro, al no poseer ningún tipo de información sobre el valor adeudado los usuarios no se preocupan en pagar sus tributos, este es el inicio de una deficiente gestión de cobranzas. (Anexo N° 04)

Pregunta N° 02

¿Cancela usted anualmente los tributos en el GAD Municipal de Cevallos?

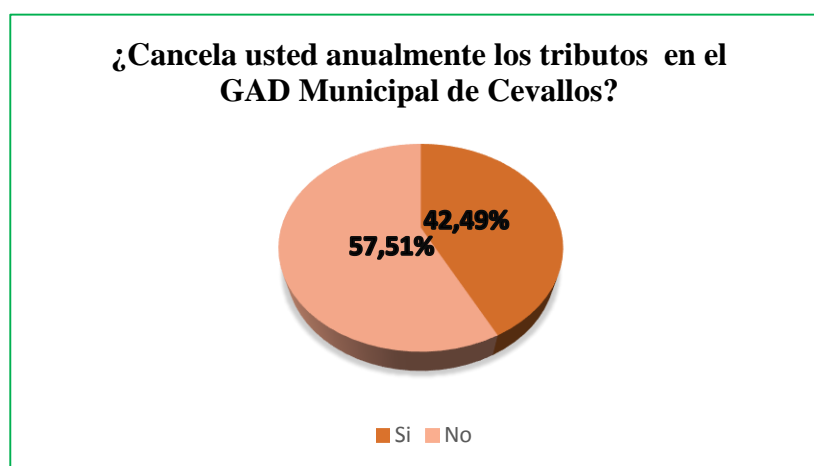
Tabla N° 24. Pregunta N° 02

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Si	150	42,49%
2	No	203	57,51%
	TOTAL	353	100%

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 22. Pregunta N° 02



Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: Según la encuesta el 42,49% de los usuarios no cancelan los tributos en el GAD Municipal de Cevallos anualmente, mientras que el 57,51% si lo hace.

Interpretación: Se puede determinar que la mayoría de los contribuyentes no cancela anualmente sus tributos, este es el principal motivo para que la cartera vencida incremente notablemente y en donde debe actuar una eficiente gestión de cobranzas para reducir la misma y de este modo también evitar riesgos administrativos.

Pregunta N° 03

¿Cuáles son las causas para que se retrase en los pagos de los tributos?

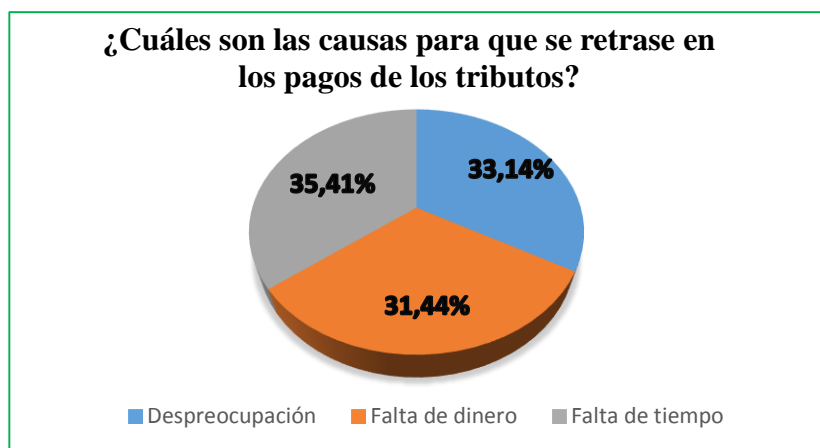
Tabla N° 25. Pregunta N° 03

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Despreocupación	117	33,14%
2	Falta de dinero	111	31,44%
3	Falta de tiempo	125	35,41%
	TOTAL	353	100%

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 23. Pregunta N° 03



Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: Los resultados obtenidos de los contribuyentes encuestados referente a las causas para que los mismos se retrasen en el pago de los tributos muestran que el 31,44% es por falta de dinero, el 33,14% corresponde a la despreocupación y finalmente el 35,41% es por falta de tiempo.

Interpretación: Se indica que la principal causa para que los contribuyentes se retrasen en el pago de sus tributos radica en la falta de tiempo, pues los usuarios manifiestan que cancelan sus deudas cuando el tiempo se los permite y no en el plazo que deberían que es cada año, es por este motivo que la cartera vencida crece cada vez más.

Pregunta N° 04

¿Conoce usted los tipos de beneficios que otorga la entidad a los contribuyentes con pagos puntuales de tributos?

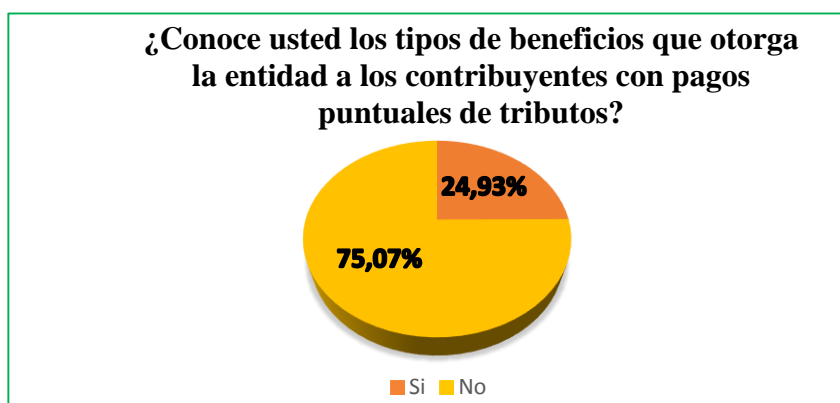
Tabla N° 26. Pregunta N° 04

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Si	88	24,93%
2	No	265	75,07%
	TOTAL	353	100%

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 24. Pregunta N° 04



Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: Los resultados que se obtienen de los contribuyentes encuestados sobre el conocimiento de los tipos de beneficios que otorga la entidad a los mismos con pagos puntuales de tributos corresponden el 24,93% a que no y el 75,07% a que si conocen sobre dichos beneficios.

Interpretación: Los usuarios en su mayoría no poseen ningún conocimiento sobre los tipos de beneficios que otorga la entidad a los contribuyentes con pagos puntuales de tributos, es claro que existe una falencia respecto a la información que los contribuyentes deberían conocer, aquí se asienta el hecho de que los habitantes no acudan a pagar sus impuestos pues están desinformados. (Anexo N° 04)

Pregunta N° 05

¿Qué cree usted que sucede al no cancelar a tiempo sus tributos y adeudar por mucho tiempo los mismos a la entidad (elevado nivel de cartera vencida)?

Tabla N° 27. Pregunta N° 05

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Retraso en la ejecución de obras públicas	210	59,49%
2	Obstrucción social	143	40,51%
	TOTAL	353	100%

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 25. Pregunta N° 05



Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: Se puede observar los resultados de los encuestados conforme a que sucede al no cancelar a tiempo sus tributos y adeudar por mucho tiempo los mismos a la entidad el 40,51% expresa que genera obstrucción social y el 59,49% piensa que retraso en la ejecución de obras públicas.

Interpretación: En su gran mayoría los contribuyentes consideran que al no cancelar a tiempo sus tributos y adeudar por mucho tiempo los mismos a la entidad se retrasa la ejecución de obras públicas, y en parte tienen razón pues esta entidad estatal al no percibir los ingresos por tributos (impuestos, tasas y contribuciones) se queda sin liquidez para continuar construyendo cualquier tipo de obra pública y por ende se perjudica a todos los habitantes del cantón.

Pregunta N° 06

¿Al momento de cancelar los tributos adeudados usted paga algún recargo adicional?

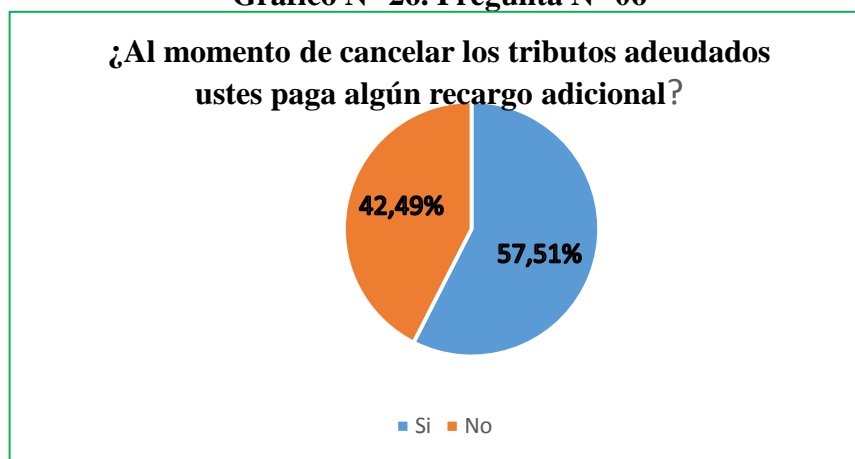
Tabla N° 28. Pregunta N° 06

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Si	203	57,51%
2	No	150	42,49%
	TOTAL	353	100%

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 26. Pregunta N° 06



Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: Del total de los encuestados el 35,69% no tiene conocimiento de que al momento de cancelar los tributos adeudados pagan algún recargo adicional y el 64,31% si sabe de los recargos.

Interpretación: Los contribuyentes cuando se retrasan en sus pagos de tributos al momento de cancelarlos saben que deben pagar recargos adicionales como los intereses y multas, dichos valores son calculados de acuerdo al valor total adeudado y al tiempo de morosidad, este punto en su gran mayoría los usuarios responden intuitivamente más no porque hayan sido informados antes de haber pagado más por sus tributos. (Anexo N°04)

Pregunta N° 07

¿Ha recibido usted una notificación persuasiva como llamas telefónicas, mensajes de texto o avisos por redes sociales por no cancelar a tiempo los tributos?

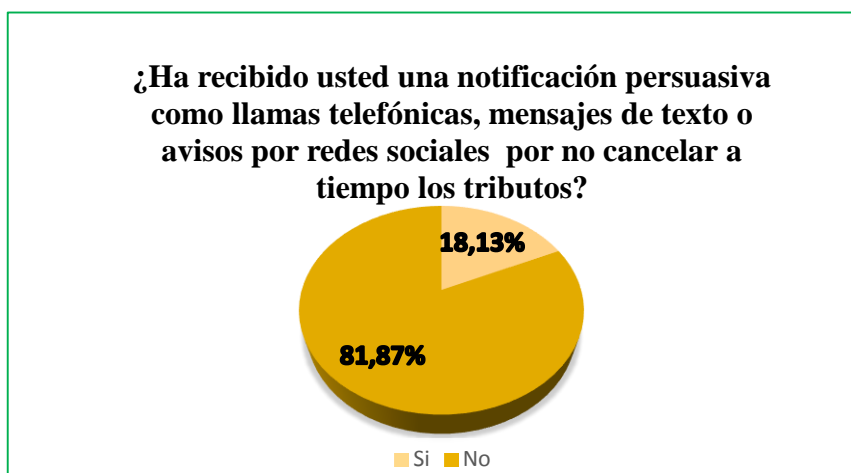
Tabla N° 29. Pregunta N° 07

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Si	64	18,13%
2	No	289	81,87%
	TOTAL	353	100%

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 27. Pregunta N° 07



Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: Se observa que el 18,13% no ha recibido una notificación persuasiva como llamas telefónicas, mensajes de texto o avisos por redes sociales por no cancelar a tiempo los tributos, mientras que el 81,87% no ha recibido ninguna notificación.

Interpretación: La mayoría de los contribuyentes no han recibido una notificación persuasiva como llamas telefónicas, mensajes de texto o avisos por redes sociales por no cancelar a tiempo los tributos, esto ocurre porque el proceso persuasivo que aplica el GAD Municipal de Cevallos es deficiente y no impacta a los usuarios convenciéndoles de pagar a tiempos sus adeudos. (Anexo N°04)

4.1.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA OSERVACIÓN

FICHA DE OBSERVACIÓN VARIABLE INDEPENDIENTE

Evaluación de la gestión de cobranzas para identificar falencias y proponer procedimientos de mejora.

Análisis e Interpretación:

Luego de realizar la observación y evaluación de la gestión de cobranzas en donde se encuentra inmerso el procedimiento coactivo o también conocido como procedimiento judicial, se estipula:

Proceso Persuasivo

a) En el proceso persuasivo que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos lleva a cabo no se establecen algunos procedimientos que se deberían aplicar a los contribuyentes deudores tales como:

- Una vez emitidos los títulos de créditos luego de 30 días de retraso en el pago de los tributos se procede a la ejecución del proceso persuasivo.
- No se notifica de manera escrita el monto adeudado por los usuarios a esta entidad estatal, solo se lo hace por redes sociales como Facebook, hay que considerar que no todos los contribuyentes tienen acceso a este tipo de tecnología.
- Las llamadas telefónicas persuasivas para informar a los usuarios sobre sus deudas no constan como un paso necesario en la gestión de cobranzas que ejecuta esta entidad.
- Tampoco se utilizan mensajes de texto que contengan información sobre el valor adeudado.

Proceso Coactivo

- No se establece ningún proceso respecto a las obligaciones de menor importancia.
 - No se detalla el valor que los contribuyentes deben pagar por gastos y costos de gastos de cobranza.
 - No se procede a notificar de ser el caso por medio de la prensa concediéndoles ocho días para el pago.
 - Si no se cancela en tres días lo adeudado no se embargan bienes equivalentes a la deuda, intereses y costos.
 - No se describe el procedimiento del secuestro y embargo de los bienes en caso de que el moroso no cumpla con el pago de tributos en el tiempo establecido.
- b) Otros factores importantes que son deficientes en la gestión de cobranzas en esta institución son:
- No se informa sobre los beneficios por pago puntuales a los usuarios ni de forma escrita como comunicado en las instalaciones del GAD ni de forma verbal en las ventanillas de recaudación. No se informa que los pagos que se efectúen antes del primero de marzo y septiembre, tendrán un descuento del 10% anual, mientras los que se efectuaren después de esas fechas, sufrirán un recargo igual en concepto de mora, hay que considerar que vencido dos meses a contarse desde la fecha en que debió pagarse el respectivo dividendo, se lo cobrará por el procedimiento coactivo.
 - No se informa de los tipos de tributos pendientes de pago ni el valor a cancelar a los usuarios. Entre los tipos de tributos sujetos a pago tenemos: impuesto predial rústico, impuesto urbano, patentes municipales, servicios de

alcantarillado, contribución por aceras y bordillos entre otros; los valores de pago varían de acuerdo a la extensión del terreno al igual que a sus ubicación.

Por lo anteriormente mencionado, se considera factible implementar un modelo de gestión de cobranzas que ayude a mejorar el proceso persuasivo dentro del GAD Municipal de Cevallos, dicho modelo se detalla en la explicación de la propuesta. (Anexo N° 04)

FICHA DE OBSERVACIÓN VARIABLE DEPENDIENTE

Analizar la cartera vencida para medir su incidencia en el presupuesto

Para poder medir la incidencia de la cartera vencida en el presupuesto del año 2014 que presenta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos, se analiza tanto el monto de cartera vencida como los ingresos y gastos del año en cuestión para una mayor comprensión se presenta:

Resumen de la cartera vencida

Hasta el 31 de diciembre de 2014 la cartera vencida asciende a un total de \$ 44833,89 que corresponde a cuentas por cobrar (devolución de IVA) \$ 7409,52, impuestos \$ 13393,76, tasas \$ 6792,19 y a contribuciones \$ 17238,42.

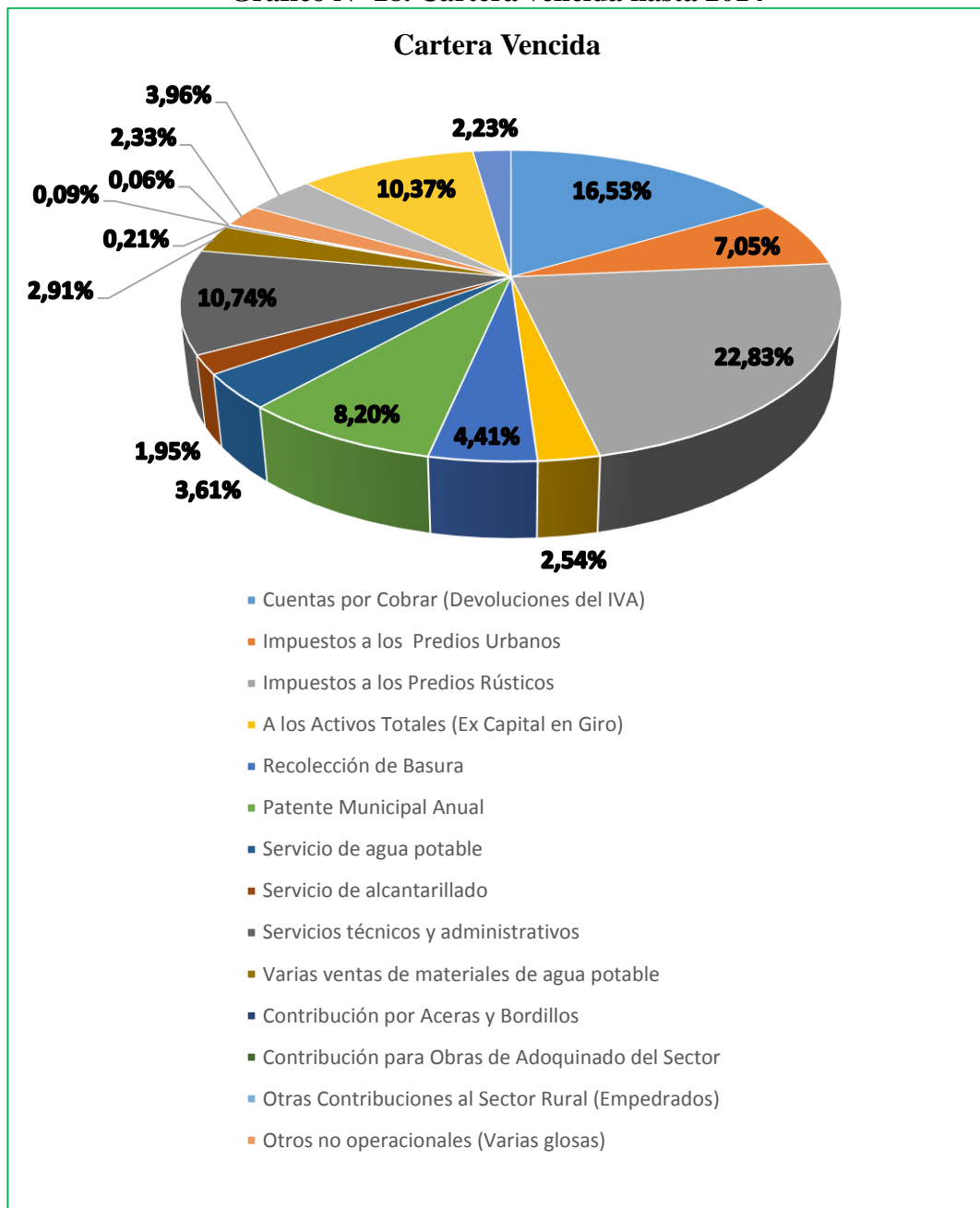
Tabla N° 30. Cartera vencida

DENOMINACIÓN	TOTAL CARERA VENCIDA HASTA AÑO 2014	PORCENTAJE
Cuentas por Cobrar (Devoluciones del IVA)	7409,52	16,53%
IMPUESTOS		
Impuestos a los Predios Urbanos	3159,57	7,05%
Impuestos a los Predios Rústicos	10234,19	22,83%
TOTAL IMPUESTOS	13393,76	29,87%
TASAS		
A los Activos Totales (Ex Capital en Giro)	11370	2,54%
Recolección de Basura	1978,90	4,41%
Patente Municipal Anual	3676,29	8,20%
TOTAL TASAS	6792,19	15,15%
CONTRIBUCIONES		
Servicio de agua potable	1616,76	3,61%
Servicio de alcantarillado	872,4	1,95%
Servicios técnicos y administrativos	4816,76	10,74%
Varias ventas de materiales de agua potable	1302,59	2,91%
Contribución por Aceras y Bordillos	93,48	0,21%
Contribución para Obras de Adoquinado del Sector	38,86	0,09%
Otras Contribuciones al Sector Rural (Empedrados)	26,20	0,06%
Otros no operacionales (Varias glosas)	1045,29	2,33%
De Anticipos por Devengar de años anteriores de GADs	1775,00	3,96%
Amortización Deuda al Banco del Estado	4651,08	10,37%
De Cuentas por cobrar	1000,00	2,23%
TOTAL CONTRIBUCIONES	17238,42	38,45%
TOTAL CARTERA VENCIDA	44833,89	100,00%

Fuente: Datos obtenidos de la observación- Estado de Situación Financiera año 2014.

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 28. Cartera vencida hasta 2014



Fuente: Datos obtenidos de la observación

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: Se puede observar que la cartera vencida está constituida por varios rubros, los mismos que presentan los siguientes porcentajes de endeudamiento: otras contribuciones al sector rural (empedrados) 0,06%, contribución para obras de adoquinado del sector 0,09%, contribución por aceras y bordillos 0,21%, servicio de alcantarillado 1,95%, de cuentas por cobrar 2,23%, otros no operacionales (varias glosas) 2,33%, a los activos totales (Ex Capital en Giro) 2,54%, varias ventas de

materiales de agua potable 2,91%, servicio de agua potable 3,61%, de anticipos por devengar de años anteriores de GADs 3,96%, recolección de basura 4,41%, impuestos a los predios urbanos 7,05%, patente municipal anual 8,20%, amortización deuda al Banco del Estado 10,37%, servicios técnicos y administrativos 10,74%, Cuentas por Cobrar (Devoluciones del IVA) 16,53%, y finalmente los impuestos a los predios rústicos presentan el 22,83%.

Interpretación: Examinando los resultados obtenidos de la observación respecto al valor de la cartera vencida el mayor porcentaje de dicha cartera corresponde a impuestos a los predios rústicos, esta situación se da puesto que los contribuyentes deudores no acuden a cancelar a tiempo sus tributos por despreocupación y por ende se dejan acumular, además que el título de crédito es emitido el primero de marzo y el primero de septiembre y si 30 días después no se cancela se procede a la ejecución del proceso judicial y los valores no pagados se convierten en incobrables y son trasladados a cartera vencida.

Este es el principal motivo por el cual la cartera vencida de tributos (impuestos, tasas y contribuciones) es elevada, de este modo se origina el incumplimiento de la ejecución presupuestaria, debido a que al no recaudar lo que se ha presupuestado al inicio del año por concepto de tributos la entidad no puede hacer uso de sus ingresos reales.

Otro factor que influye directamente en el incumplimiento es que la entidad no presenta un modelo gestión acorde a sus necesidades, solamente se rige mediante el proceso coactivo. (Anexo N°04 y Anexo N°06)

Resumen de los ingresos del año 2014

Los ingresos de tributos están compuestos por tasas, impuestos y contribuciones, los mismos que se presupuestaron para el año 2014 un valor de \$ 332717,92, sin embargo el valor real de dichos tributos asciende a \$ 309316,00, claramente se presenta una desviación de incumplimiento en la ejecución presupuestaria de \$ 23402,31.

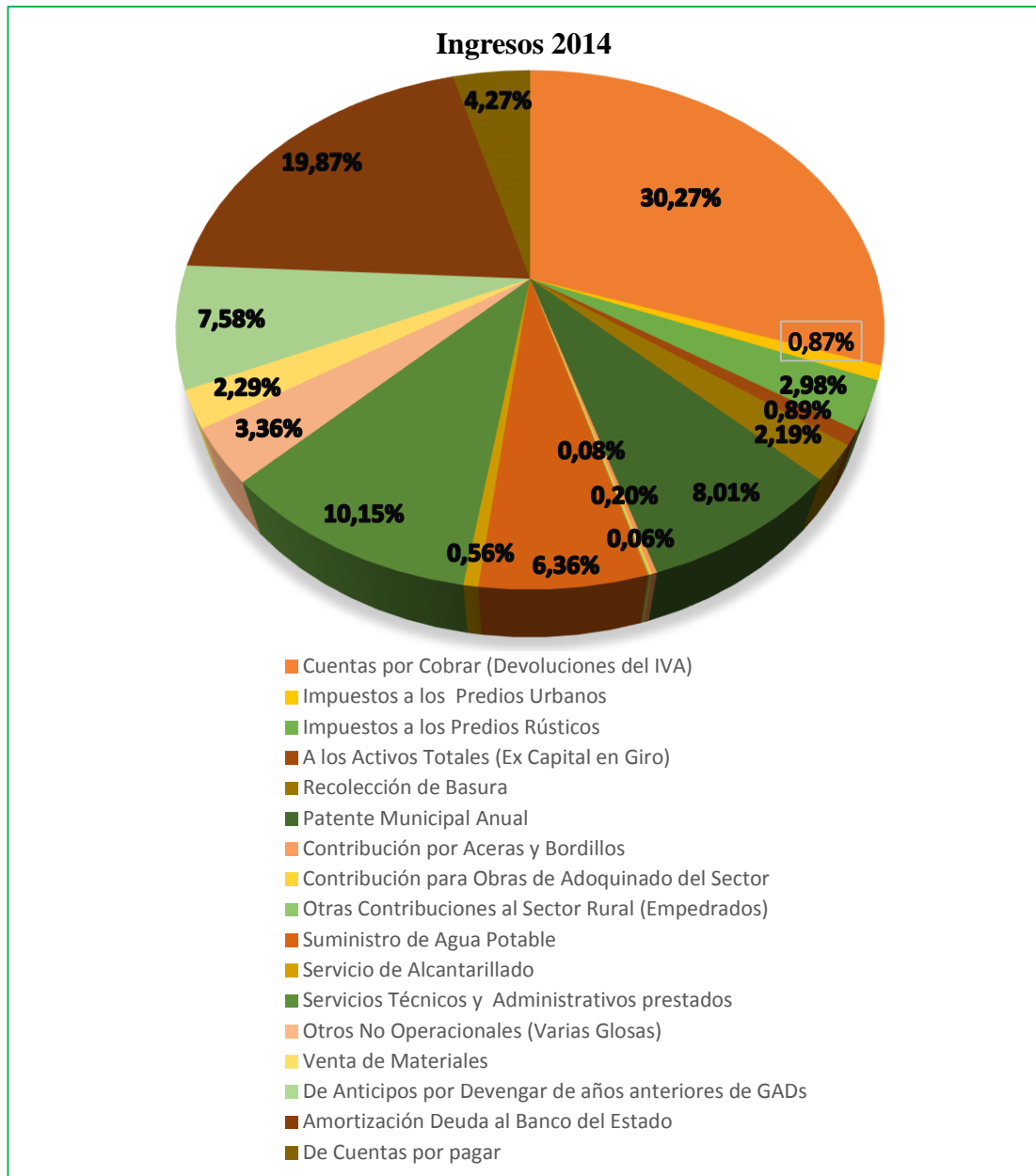
Tabla N° 31. Ingresos 2014

DENOMINACIÓN	PRESUPUESTO	EJECUCIÓN	DESVIACIÓN	PORCENTAJE
Cuentas por Cobrar (Devoluciones del IVA)	198742,58	191658,70	7083,92	30,27%
Impuestos a los Predios Urbanos	2359,57	2156,11	203,46	0,87%
Impuestos a los Predios Rústicos	4234,19	3536,64	697,55	2,98%
A los Activos Totales (Ex Capital en Giro)	929,80	722,60	207,20	0,89%
Recolección de Basura	1518,18	1005,07	513,11	2,19%
Patente Municipal Anual	5201,65	3327,28	1874,37	8,01%
Suministro de Agua Potable	6754,21	5266,48	1487,73	6,36%
Servicio de Alcantarillado	872,40	740,71	131,69	0,56%
Servicios Técnicos y Administrativos prestados	7526,67	5150,64	2376,03	10,15%
Varias ventas de materiales de agua	535,61	0,00	535,61	2,29%
Contribución por Aceras y Bordillos	46,74	0,00	46,74	0,20%
Contribución para Obras de Adoquinado del Sector	19,43	0,00	19,43	0,08%
Otras Contribuciones al Sector Rural (Empedrados)	13,10	0,00	13,10	0,06%
Otros No Operacionales (Varias Glosas)	786,29	0,00	786,29	3,36%
De Anticipos por Devengar de años anteriores de GADs	97177,50	95402,50	1775,00	7,058%
Amortización Deuda al Banco del Estado	5000,00	348,92,00	4651,08	19,87%
De Cuentas por cobrar	1000,00	0,00	1000,00	4,27%
TOTAL	332717,92	309316,00	23402,31	100%

Fuente: Datos obtenidos de la observación- Estado de Ejecución Presupuestaria año 2014

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 29. Ingresos año 2014



Fuente: Datos obtenidos de la observación

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: Los resultados obtenidos de la observación y análisis de los ingresos del año 2014 muestran un porcentaje de incumplimiento presupuestario de: 0,06% de Otras Contribuciones al Sector Rural (Empedrados), mientras que Contribución para Obras de Adoquinado del Sector 0,08%, construcción por acera y bordillo 0,20%, Servicio de Alcantarillado 0,56%, Impuestos a los Predios Urbanos 0,87%, por su parte A los Activos Totales (Ex Capital en Giro) les corresponde el 0,89%, la Recolección de Basura muestra el 2,19%, venta de materiales 2,29%, Impuestos a los Predios Rústicos

2,98%, Otros No Operacionales (Varias Glosas) 3,36%, cuentas por cobrar 4,27%, Suministro de Agua Potable 6,36%, De Anticipos por Devengar de años anteriores de GADs 7,58%, Patente Municipal Anual 8,01%, Servicios Técnicos y Administrativos prestados 10,15% y finalmente la Amortización Deuda al Banco del Estado 19,87%.

Interpretación: Examinando y analizando los resultados arrojados por la observación se determina que entre los ingresos presupuestados y ejecutados existe una desviación, misma que es el valor que se ha dejado de recaudar, donde el mayor rubro de los ingresos tributarios (impuestos, tasas y contribuciones) que ha incumplido lo presupuestado es el que pertenece a los servicios técnicos y administrativos prestados. Esto se da debido a que se analizan los datos desde un punto de vista objetivo y enfocado en los tributos que percibe el GAD, descartando a las cuentas por cobrar que corresponden a las devoluciones del IVA y a la amortización deuda al Banco del Estado, puesto que dichos rubros no regresaron a esta institución sino que son entregados al Estado directamente.

Esta situación posiblemente se da porque la entidad presenta una deficiente gestión de cobranzas que no permite recuperar los montos de ingresos que han sido estimados, esto provoca que la cartera vencida se incremente, porque las desviaciones presentadas de cada rubro pasan a formar parte de la cartera vencida de años anteriores, por lo que es necesario que se implemente un modelo de gestión eficiente para regular los procesos de cobro que se llevan a cabo dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos. (Anexo N° 05 y Anexo N° 07)

Resumen de los gastos año 2014

Los gastos corrientes y de inversión presupuestados que muestra esta entidad estatal durante el año 2014 ascienden a \$ 326878,10, por su parte los gastos reales presentan un monto de \$ 322701,95, al comparar los gastos reales con los presupuestados tenemos una desviación de \$ 4176,15.

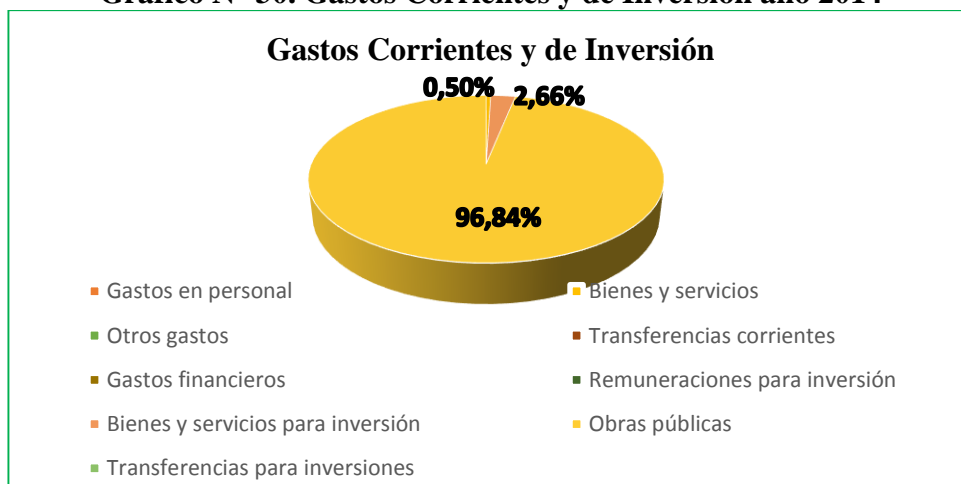
Tabla N° 33. Gastos 2014

DENOMINACIÓN	PRESUPUESTO	EJECUCIÓN	DESVIACIÓN	PORCENTAJE
GASTOS CORRIENTES				
Gastos en personal	220223,80	220223,80	0,00	0,00%
Bienes y servicios	9078,67	9057,68	20,99	0,50%
Otros gastos	988,89	988,89	0,00	0,00%
Transferencias corrientes	0,00	0,00	0,00	0,00%
Gastos financieros	0,00	0,00	0,00	0,00%
TOTAL GASTOS CORRIENTES	230291,36	230270,37	20,99	0,50%
GASTOS DE INVERSIÓN				
Remuneraciones para inversión	10099,65	10099,65	0,00	0,00%
Bienes y servicios para inversión	8999,92	8888,76	111,16	2,66%
Obras públicas	70500,00	66456,00	4044,00	96,84%
Transferencias para inversiones	6987,17	6987,17	0,00	0,00%
TOTAL GASTOS DE INVERSIÓN	96586,74	92431,58	4155,16	99,50%
TOTAL GASTOS	326878,10	322701,95	4176,15	100,00%

Fuente: Datos obtenidos de la observación- Estado de Ejecución Presupuestaria año 2014

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Gráfico N° 30. Gastos Corrientes y de Inversión año 2014



Fuente: Datos obtenidos de la observación

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Análisis: Se puede observar que los gastos corrientes están compuestos por: gastos de bienes y servicios 0,50%, mientras que los gastos de inversión contienen: gastos de

bienes y servicios para inversión que representan el 2,66% y finalmente los gastos de obras públicas que presentan 96,84%.

Interpretación: Los gastos ejecutados son inferiores a lo presupuestados, la cuenta que mayor desviación presenta, es decir, el valor más representativo que no se ha podido gastar corresponde a los gastos de obras públicas. Si los gastos reales no son iguales a los presupuestados y existe una diferencia considerable al compararlos es necesario analizar profundamente el valor de cada rubro al momento de efectuar el presupuesto anual.

La mayoría de los gastos corrientes y de inversión están sustentados por los ingresos de origen tributario (impuestos, tasas y contribuciones), es por eso que si los ingresos reales no alcanzan lo presupuestado dichos gastos se pueden quedar sin financiamiento y por ende la cartera vencida se incrementa y más aún si la gestión de cobranzas se basa en el proceso coactivo. (Anexo N° 05 y Anexo N° 07)

ANÁLISIS GENERAL ENTRE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LOS INGRESOS, GASTOS Y LA CARTERA VENCIDA

Si el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos presenta un incumpliendo en la ejecución presupuestaria de sus ingresos y egresos como se observa a través del análisis de las desviaciones, que no son más que los valores que se han dejado de percibir o que no se han podido recaudar en el tiempo previsto, dichas desviaciones en el caso de los ingresos pasan a formar parte de las cuentas incobrables que son transferidas a la cartera vencida anual y posteriormente se suman a la cartera vencida de años anteriores, en otras palabras se incrementa el monto de cartera vencida por esta situación. Además de ello si esta entidad gubernamental no recauda los ingresos necesarios no podrá cumplir con sus actividades económicas y obras públicas estimadas para sus usuarios.

En cuanto a los gastos si lo ejecutado no ha podido alcanzar lo presupuestado no existe mayor incidencia, puesto que dichas desviaciones no afectan a la cartera vencida, sin

embargo si los ingresos por tributos no son suficientes para cubrir los gastos del GAD se podría presentar alguna anomalía.

En definitiva la cartera vencida incide en el incumplimiento de la ejecución presupuestaria en un 52,20%, según se puede observar en los análisis anteriormente efectuados. (Anexos desde N° 04 hasta Anexo N° 07)

4.1.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La verificación de hipótesis o también conocida como prueba de hipótesis se refiere a la manera de presentar los resultados obtenidos en la investigación, la misma que se aplica a la muestra seleccionada.

Una prueba estadística solo puede presentar dos resultados, el primer resultado consiste en rechazar la hipótesis nula y por ende aceptar la alternativa. El segundo resultado se da cuando los hechos no contradicen a la hipótesis nula.

Para Paredes, Eduardo (2012, pág. 95) “En la investigación de mercado, la hipótesis nula se formula de tal manera que su rechazo trae la aceptación de la conclusión deseada. La hipótesis alternativa representa la conclusión para la que se buscan evidencias.”

Para poder comprobar la hipótesis se utiliza la distribución del Chi cuadrado, en donde se analizan dos preguntas primordiales que corresponden tanto a la variable independiente como a la variable dependiente. Las preguntas mencionadas anteriormente se toman de las encuestas efectuadas a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos de los Departamentos Financiero y de Tesorería, dichas preguntas corresponden al número 2 y número 11 respectivamente, esto con el fin de implementar un modelo de gestión de cobranzas que ayude a mejorar los procesos de cobranzas dentro de esta entidad gubernamental enfocados en los procesos tanto persuasivos como coactivos.

VARIABLE INDEPENDIENTE

2. ¿Considera usted que la entidad emplea una adecuada gestión de cobranzas para reducir el nivel de cartera vencida en la entidad?

VARIABLE DEPENDIENTE

11. ¿Qué cree usted que genera tener un elevado monto de cartera vencida?

4.1.3.1. MODELO LÓGICO

Ho: El deficiente modelo de gestión de cobranzas no provoca un elevado monto de cartera vencida del GAD Municipal de Cevallos.

Hi: El deficiente modelo de gestión de cobranzas provoca un elevado monto de cartera vencida del GAD Municipal de Cevallos.

4.1.3.2. MODELO MATEMÁTICO

Hipótesis Nula Ho: $X_1 = X_2$

Hipótesis Alternativa Hi: $X_1 \neq X_2$

4.1.3.3. MODELO ESTADÍSTICO

A principios de 1900 Karl Person creó la denominada prueba de bondad de ajuste Chi Cuadrado que es una de las pruebas no paramétricas más utilizadas, que generalmente se aplica en niveles de datos nominales, ordinales, de intervalo y de razón. La fórmula que se utiliza para esta prueba se detalla a continuación:

$$x^2 = \Sigma \left(\frac{(Fo - Fe)^2}{Fe} \right)$$

Considerando que:

F_o: Frecuencias observadas en la investigación

F_e: Frecuencias esperadas o ideales

χ^2 : Chi cuadrado

Σ : Sumatoria

La comprobación de la hipótesis se la realiza considerando las preguntas primordiales anteriormente mencionadas que corresponden a la variable tanto independiente (pregunta 2) como dependiente (pregunta 11), para lo cual es de suma importancia elaborar una tabla de contingencia con los resultados tabulados obtenidos de la encuesta a los funcionarios del GAD Municipal, dicha tabla presenta el cuadro de frecuencias observadas, mientras que las frecuencias esperadas se proceden a calcular de las frecuencias observadas (Anexo N°02).

A continuación se detallan las frecuencias observadas así:

Pregunta N° 2

¿Considera usted que la entidad emplea una adecuada gestión de cobranzas para reducir el nivel de cartera vencida en la entidad?

Tabla N° 34. Resultados obtenidos-Pregunta N° 02

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Si	4	44,44%
2	No	5	55,56%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Pregunta N° 11

¿Qué cree usted que genera tener un elevado monto de cartera vencida?

Tabla N° 35. Resultados obtenidos- Pregunta N° 11

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Retraso en la ejecución de obras públicas	6	66,67%
2	Obstrucción social	3	33,33%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

4.1.3.4. COMBINACIÓN DE FRECUENCIAS

En el presente trabajo de investigación la combinación de frecuencias se obtiene a partir del análisis y combinación de las preguntas: 2 y 11 de la encuesta efectuada a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos de los Departamentos Financiero y de Tesorería (Anexo N° 03).

Tabla N° 36. Combinación de frecuencias

GESTIÓN DE COBRANZAS			
CARTERA VENCIDA	Retraso en la ejecución de obras públicas	Obstrucción social	TOTAL
Si	1	5	6
No	3	0	3
TOTAL	4	5	9

Fuente: Datos tabulados de la encuesta realizada

Elaborado por: Fernanda Muñoz

4.1.3.5. NIVEL DE SIGNIFICANCIA

En el proyecto de investigación se utiliza un nivel de significancia del 95% y por ende se aplica un margen de error del 5%.

4.1.3.6. CÁLCULO DEL GRADO DE LIBERTAD

Hay que considerar que el grado de libertad se calcula de la multiplicación del número de las filas donde se debe restar uno por el número de las columnas menos uno, de este modo:

$$GI = (F-1) (C-1)$$

Se debe considerar:

GI = Grados de libertad

C = Columnas de la tabla

F = Fila de la tabla

Desarrollo

$$GI = (2-1) (2-1)$$

$$GI = (1) (1)$$

$$GI = 1$$

Tabla N° 37. Tabla de Decisión

		P					
g	0.001	0.025	0.05	0.1	0.25	0.5	0.75
1	10.827	5.024	3.841	2.706	1.323	0.455	0.102
2	13.815	7.378	5.991	4.605	2.773	1.386	0.575
3	16.266	9.348	7.815	6.251	4.108	2.366	1.213
4	18.466	11.143	9.488	7.779	5.385	3.357	1.923
5	20.515	12.832	11.07	9.236	6.626	4.351	2.675

Fuente: Estadística

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Se observa que los grados de libertad $GI = 1$; por su parte el nivel de significancia es de 0,05, al ubicar estos valores en la tabla H de distribución Chi cuadrado equivale a 3,841; es por eso que:

$$x^2 = \text{Crítico} = 3,841 (x^2)$$

4.1.3.7. CÁLCULO MATEMÁTICO

En el cálculo matemático se procede a evaluar en primera instancia a la hipótesis nula, esto quiere decir que no existe ningún tipo de relación entre la variable independiente y la variable dependiente, para lo cual se procede a calcular el Chi cuadrado para comprobar los valores obtenidos tales como los de la distribución teórica, considerando los valores totales de este modo:

Tabla N° 38. Cálculo matemático- combinación

Fo	Cálculo Fe	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe)	(Fo-Fe)/Fe
1	$=(4*6)/9$	2,67	-1,67	2,78	1,04
3	$=(5*6)/9$	3,33	-0,33	0,11	0,03
5	$=(4*3)/9$	1,33	3,67	13,44	10,08
0	$=(5*3)/9$	1,67	-1,67	2,78	1,67
X2=X1					12,83

Fuente: Investigación de campo

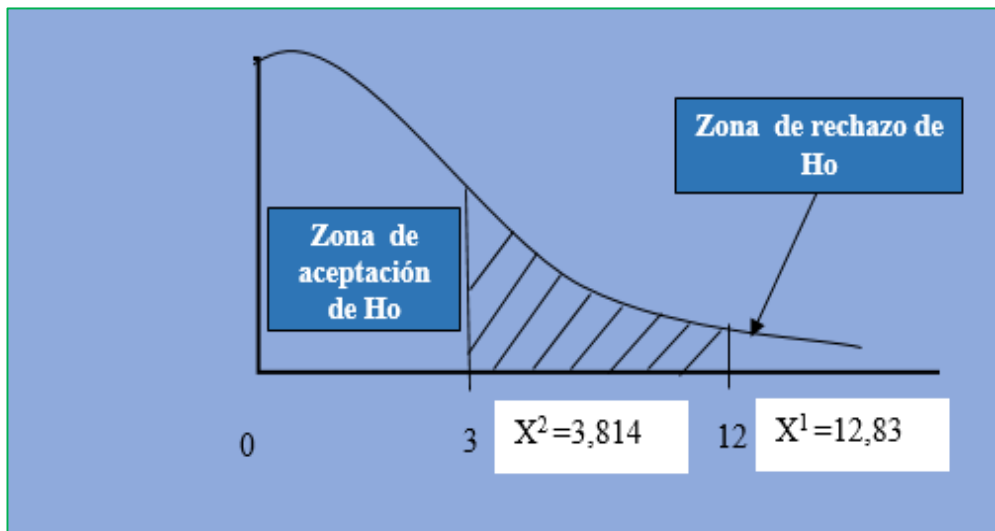
Elaborado por: Fernanda Muñoz

4.1.3.8. DECISIÓN FINAL

Luego de los cálculos efectuados se puede observar que $X^1= 12,83$ es mayor a $\chi^2=3,841$, dichos resultados rechazan la hipótesis nula y por ende se acepta la hipótesis alternativa o alterna, es decir, se considera que el deficiente modelo de gestión de cobranzas provoca un elevado monto de cartera vencida del GAD Municipal de Cevallos, esta es la razón por la cual, se debe implementar un modelo de gestión de cobranzas para mejorar los procesos tanto persuasivos como coactivos y de este modo reducir el elevado nivel de cartera que presenta esta entidad estatal.

Existe una probabilidad entre el 95% y el 99% de que haya una relación entre la variable independiente y la variable dependiente, como se demuestra en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 31. Decisión final



Fuente: Decisión final de la verificación de hipótesis

Elaborado por: Fernanda Muñoz

4.2. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Las limitaciones que se presentaron en el presente proyecto de investigación básicamente radican en:

- **Tiempo:** La ejecución de las encuestas llevó mucho tiempo, puesto que la muestra a la cual se aplicó dichos instrumentos de recolección consta de 362 personas, en donde 9 pertenecen a los funcionarios del GAD Municipal de Cevallos de los Departamentos Financiero y de Tesorería y 353 corresponden a los contribuyentes.

Es por eso que las encuestas aplicadas a los funcionarios de esta entidad tuvieron demora, debido a que el día en que se encuestó no todos los funcionarios estaban presentes, motivo por el cual se tuvo que encuestar a los ausentes al día siguiente y es en este momento donde el tiempo fue absorbido. Por otra parte, las encuestas ejecutadas a los contribuyentes llevaron más tiempo por el número de personas a las que se debía encuestar.

- **Espacio:** Al momento de realizar las encuestas a los usuarios se tuvo que visitar cada Caserío que conforma el Cantón Cevallos, en dichos lugares la mayoría de

los habitantes no permanecían en sus hogares puesto que se encontraban trabajando gran parte de ellos en la agricultura es por eso que a algunos de los contribuyentes se tuvo que encuestar en los terrenos, dicho lugar no fue apropiado para levantar información, puesto que el polvo y el clima no favoreció en absoluto el trabajo. A otros usuarios se los encuestó en la calle, casa o local comercial.

- **Recursos:** En este punto hay que considerar que para poder llevar a cabo la ejecución de las encuestas la investigadora solicitó la colaboración de algunas personas que por amistad le ayudaron, sin embargo el transporte fue lo más difícil de encontrar, debido a que la investigadora no posee un vehículo propio por lo que se tuvo que contratar un flete para que sus colaboradores pudieran llegar a los lugares en donde se tenía que aplicar las encuestas. El cuestionario de las encuestas consta de 11 preguntas por lo que fue plasmado en dos hojas, las copias en un número de 362 ascendieron a un valor considerable.
- **Información:** El presupuesto del año 2014 y tanto los ingresos como egresos efectuados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos fue lo más difícil de obtener, debido a que solamente se pudo observar en dos ocasiones, momentos en los cuales se tuvo que realizar la observación correspondiente centrándose en los rubros más significativos, dicha información consta en la rendición de cuentas del año 2014 de este organismo gubernamental. Posteriormente se trató de revisar dicha rendición de cuentas en el portal online de esta institución, pero esto no se pudo lograr debido a que la página online está en reparación y por ende no se puede acceder a la misma.

4.3. CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación respecto a “La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos” se ha llegado a las siguientes conclusiones tomado en cuenta los objetivos específicos así:

- La gestión de cobranzas que lleva a cabo esta entidad pública es deficiente, debido a que los procedimientos de cobro que se aplican radican solamente en el

proceso judicial denominado también coactivo. No se muestra indicios de que el procedimiento persuasivo se ejecute antes de aplicar el procedimiento legal, es aquí en donde se origina la falencia, ya que si los contribuyentes no son informados sobre los valores que adeudan por concepto de tributos (impuestos, tasas y contribuciones) no podrán cancelarlos antes de que se inicie dicho proceso coactivo.

Por otra parte la mayoría de los funcionarios encuestados concordaron en que la entidad no posee una gestión de cobranzas eficiente esto se puede ver reflejado también en el nivel elevado de cartera vencida que presenta este GAD y es por este motivo que necesita de procedimientos de mejora. Al aplicar únicamente el proceso judicial no se han obtenido buenos resultados lo que afecta a la liquidez de la institución y por su puesto al desarrollo y ejecución de las obras públicas.

- Al tener un elevado nivel de cartera vencida el incumplimiento del presupuesto es notable, puesto que incide de manera directa aproximadamente en un 52,20%. Tanto los rubros de los ingresos como egresos observados no se han ejecutado como se estimaban al finalizar el período económico 2014, incrementando de esta manera la cartera vencida. Los tributos que presentan menor incumplimiento presupuestario son: los impuestos a los predios urbanos, a los activos totales, la contribución por aceras y bordillos, la contribución para obras de adoquinado del sector y otras contribuciones al sector rural (empedrados).

Esta situación se ha generado porque los contribuyentes no cancelan a tiempo sus haberes, puesto que manifiestan en su gran mayoría que no poseen los recursos económicos necesarios para cancelarlos y que solo lo hacen cuando requieren de un documento de no adeudar al municipio para algún trámite de carácter personal, puesto que tampoco tienen disponibilidad de tiempo para acercarse a la institución a informarse de sus deudas.

- Al analizar los procedimientos de cobro que ejecuta esta entidad estatal se concluye que se debe elaborar un modelo de gestión de cobranzas acorde a las

necesidades que presenta dicha entidad, ya que no existen lineamientos internos que regulen el proceso de recaudación.

Se debe hacer énfasis en el proceso persuasivo y también en informar a los contribuyentes sobre sus beneficios y valores adeudados, los usuarios en su gran mayoría manifiestan que no son informados sobre los beneficios a los que ellos tienen derecho cuando cancelan a tiempo sus tributos, es decir, que ellos no tienen conocimiento que los pagos que se efectúen antes del primero de marzo y septiembre, tendrán un descuento del 10% anual, mientras los que se efectuaren después de esas fechas, sufrirán un recargo igual en concepto de mora, al regular esta situación se podrá disminuir la cartera vencida y así lograr alcanzar los valores presupuestados.

4.4. RECOMENDACIONES

- Actualizar la gestión de cobranzas incrementando parámetros del proceso persuasivo como llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto o usando las redes sociales para notificar a los contribuyentes tanto los valores adeudados por concepto de tributos como la fecha de pago. Al efectuar el proceso judicial se debe considerar en establecer procesos respecto a las obligaciones de menor importancia, detallar el valor que los contribuyentes deben pagar por gastos y costos de gastos de cobranza, y describir el procedimiento del secuestro y embargo de los bienes. Además se debería informar a los usuarios sobre los tributos pendientes de pago, así como también de los beneficios que los mismos poseen al pagar de forma puntual sus tributos. Al aplicar estos procedimientos conjuntamente la entidad podrá disponer de mayor liquidez y por ende se podrán llevar a cabo la construcción de las obras públicas.
- Controlar la cartera vencida que ocasiona el incumplimiento del presupuesto, enfocándose en: los impuestos a los predios urbanos, a los activos totales, la contribución por aceras y bordillos, la contribución para obras de adoquinado del sector y otras contribuciones al sector rural

(empedrados) que son los tributos que mayor inconveniente presentan. Además, se debe analizar cada uno de los rubros tanto de los ingresos como de los gastos para asignar valores al momento de ejecutar el presupuesto anual de tal manera que al término del período económico los valores reales sean iguales a los estimados.

- Es necesario elaborar un modelo de gestión de cobranzas el cual contenga lineamientos internos que regulen los procesos ejecutados en la recaudación, debe contener también estrategias sobre el proceso persuasivo, de este modo se podrá reducir el nivel de cartera vencida y cumplir con la ejecución presupuestaria.

4.4.1. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

LA PROPUESTA

4.4.1.1. DATOS INFORMATIVOS

4.4.1.1.1. Título de la propuesta

Modelo de gestión de cobranzas para disminuir la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos.

4.4.1.1.2. Institución Ejecutora

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos

4.4.1.1.3. Beneficiarios

Los principales beneficiarios son los contribuyentes puesto que al recaudar lo adeudado por tributos se destinará a la construcción de obras públicas, mejorando así el nivel de bienestar de los usuarios.

4.4.1.1.4. Ubicación

La entidad gubernamental se encuentra ubicada en la Región: Sierra, Provincia: Tungurahua, Cantón: Cevallos, Calle: Felipa Real intersección 24 de mayo frente al Parque Central, tal como lo estipula el Registro Único de Contribuyentes.

4.4.1.1.5. Tiempo estimado para la ejecución

La propuesta se ejecutará durante el segundo semestre del año 2015.

4.4.1.1.6. Equipo Técnico responsable

Los responsables de ejecutar la propuesta serán el Director Financiero y la Tesorera Municipal.

4.4.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos no cuenta con un modelo de gestión de cobranzas, solamente se rige al proceso coactivo que establece la COOTAD, esta situación ha producido incomodidades internas en la institución, debido a que los recursos financieros con los que la entidad cuenta no son suficientes para el desarrollo institucional y peor aún para el desarrollo comunitario.

4.4.3. JUSTIFICACIÓN

La importancia de la propuesta radica en fomentar la responsabilidad de pago en cada uno de los contribuyentes para de este modo reducir el nivel de cartera vencida que presenta la entidad, con el objetivo de incrementar la construcción de obras públicas, minimizar los riesgos administrativos y mejorar el estilo de vida de los habitantes, esto se ejecutará con los ingresos provenientes de los tributos (impuestos, tasas y contribuciones).

Se pretende involucrar el interés de los ciudadanos en el pago puntual de sus haberes, con el propósito de cumplir con los proyectos previamente determinados y disminuir los riesgos administrativos y financieros.

Se pretende establecer los lineamientos bases para fomentar el cumplimiento de pago de los tributos en los usuarios deudores, en donde la entidad se comprometa a trabajar conjuntamente con los ciudadanos ofertándoles opciones de pago dentro de un tiempo previamente establecido.

Es por esto que se genera la necesidad de establecer lineamientos internos que mejoren la responsabilidad de pago de los contribuyentes y se regenere la comunicación entre los contribuyentes y los funcionarios del GAD, para de esta manera recuperar los recursos financieros incobrables en el menor tiempo posible.

4.4.3.1.OBJETIVOS

4.4.3.1.1. Objetivo General

Elaborar un modelo de gestión de cobranzas para disminuir la cartera vencida de la entidad con el propósito de mejorar el cumplimiento del presupuesto y por ende recuperar los recursos incobrables para emplearlos en la construcción de obras públicas y reducir el riesgo administrativo.

4.4.3.1.2. Objetivos Específicos

- Evaluar la situación financiera de la entidad a través del análisis del porcentaje de morosidad existente para establecer las metas de cobranza a las que se pretende alcanzar.
- Establecer lineamientos bases de cobranzas para incrementar la recaudación de tributos en la entidad.

4.4.4. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La presente propuesta es factible debido a que se establecerán estrategias flexibles de cobro, con el objetivo de facilitar más opciones de pago por parte de la institución hacia los usuarios y por ende involucrar a todos los habitantes en el desarrollo comunitarios y crecimiento social del cantón.

Se presenta una factibilidad organizacional puesto que la estructura organizacional facilita la ejecución de la gestión de cobranzas.

En cuanto a la factibilidad económica se presenta al ejecutar la planilla presupuestaria destinada a la gestión de cobranzas y de este modo reducir el nivel de cartera vencida.

Por otra parte a lo que se refiere a la factibilidad legal se consideraran todas y cada una de las ordenanzas municipales previamente establecidas.

4.4.5. FUNDAMENTACIÓN

4.4.5.1. Gestión de cobranzas

Si la entidad presenta una gestión de cobranzas fundamentada en lineamientos internos concretos y factibles existe la seguridad de incrementar los ingresos por concepto de tributos, esto mediante la aplicación de un adecuado proceso persuasivo ejecutado a los usuarios deudores.

4.4.5.2. Lineamientos de cobranzas

Por lo anteriormente mencionado, se debe aplicar una gestión segura basada en lineamientos de cobranzas efectivos y flexibles de tal forma que se garantice que la entidad puede adelantarse a hechos futuros y ejecutar técnicas adecuadas para evitar cualquier tipo de riesgos. Los lineamientos se deben establecer dependiendo de la actividad a la que la institución se dedique en este caso es una entidad de carácter gubernamental destinado a prestar servicios colectivos a los ciudadanos.

4.4.5.3. Riesgos latentes en la gestión de cobranzas

Un riesgo no es más que es la composición de la probabilidad de que un evento o situación negativa se dé, esto debido a la influencia de la amenaza y la vulnerabilidad de la situación. Es por eso que considerando esto, los riesgos latentes en la gestión de cobranzas radican en la deficiente aceptación de los lineamientos de cobranzas por parte de los contribuyentes, haciendo que la gestión emprendida no alcance el objetivo inicial de incrementar los ingresos por tributos y reducir la cartera vencida.

4.4.5.4. Factores importantes en la gestión de cobranzas

Hay que considerar que la gestión de cobranzas depende de dos factores fundamentales para alcanzar el éxito que son tanto la posición como la actitud que la entidad pueda tener y presentar frente al riesgo existente. Es por esto que hay que tener en cuenta el porcentaje de riesgo que pueda presentar la gestión de cobranzas que se va a establecer.

4.4.5.5. Estrategias para optimizar la gestión de cobranzas

La ejecución presupuestaria debería ser analizada y controlada mensualmente para que de esta forma se pueda medir el grado de cumplimiento del presupuesto con lo ejecutado y por ende evaluar la eficacia del modelo de gestión de cobranzas aplicado.

El objetivo de aplicar estrategias para minimizar la gestión de cobranzas consiste en negociar el tiempo de pago de los tributos (impuestos, tasas y contribuciones), otorgar y aplicar los porcentajes de descuento a los usuarios.

4.4.6. MODELO OPERATIVO

Para el desarrollo del modelo operativo se ha tomado como referencia las actividades a continuación descritas:

Plan de acción Preliminar

Cuadro N° 01. Plan de acción

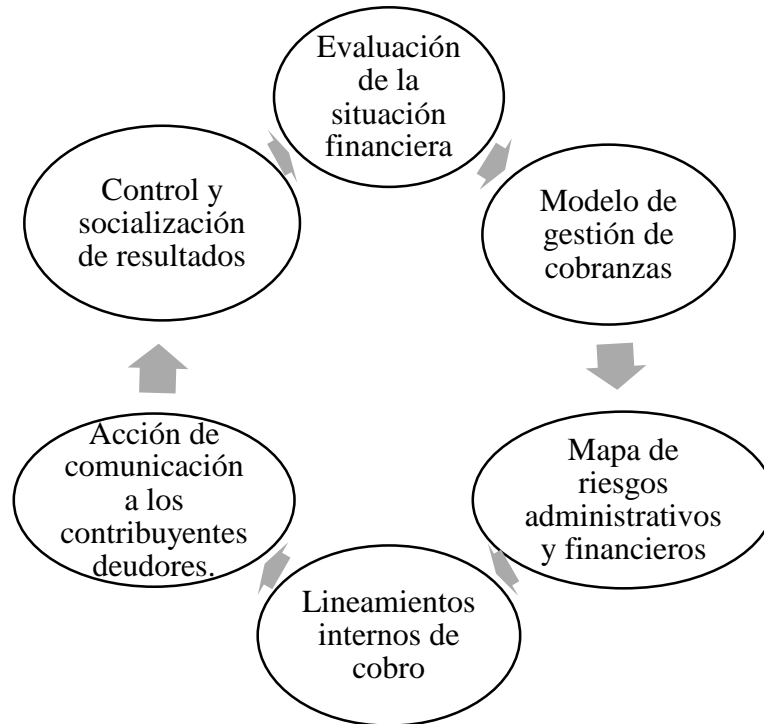
FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	RESULTADOS	TIEMPO
Ideología de la entidad gubernamental	Fomentar la ejecución de la misión, visión y objetivos institucionales.	Proponer la actualización de la misión, visión y objetivos institucionales	Financieros y Humanos	Alcalde Jefe Administrativo y Talento Humano	Establecer el compromiso institucional y por parte de los usuarios.	1 mes
Metódica	Observar cómo se maneja la cartera vencida.	Establecer los índices que presenta la cartera vencida.	Financieros y Humanos	Director Financiero Jefe de Contabilidad	Analizar y determinar el valor de la cartera vencida.	6 meses
Operativa	Generar un alto nivel de responsabilidad de pago de tributos por parte de los usuarios.	Elaborar lineamientos de cobranzas efectivos.	Financieros y Humanos	Alcalde Director Financiero Tesorera Municipal	Reducir el número de contribuyentes morosos.	2 meses

Fuente: Investigación autónoma

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Procedimientos de cobro

Gráfico N° 32. Procedimientos de cobro



Fuente: Investigación autónoma

Elaborado por: Fernanda Muñoz

4.4.6.1. EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN FINANCIERA

Cuadro N° 02. Evaluación de la situación financiera

OBJETIVO	ESTRATEGÍA	RESPONSABLE	TIEMPO
Analizar la gestión de cobranzas existente en la entidad.	Establecer los lineamientos de cobranzas existentes en la ordenanza municipal.	Director Financiero Tesorera Municipal	1 mes

Fuente: Investigación autónoma

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Debido a la generación de los problemas económicos y financieros que siempre han existido entorno a las entidades gubernamentales, existe la necesidad de actualizar los

conocimientos de los GADs para poder enfrentar dichos problemas. Además estas instituciones tienen que enfrentarse también a los cambios inmersos más recientes como el uso de las tecnologías.

Cada GAD Municipal posee estrategias que abarcan a todos los departamentos de dichas instituciones que generalmente se enfocan en:

- **Construcción de obras públicas:** Tales como remodelación de las aceras y bordillos, remodelación de las calles, etc.
- **Actividades de protección y planeamiento:** Este tipo de actividades abarcan la protección a los usuarios y sus bienes de los dueños de lo ajeno, planeamiento y desarrollo comunitario.
- **Servicios a la sociedad:** Implementación del hospital cantonal, cursos vacaciones para todos y cada uno de los niños de los alrededores del cantón.
- **Economía y finanzas públicas:** Enfocado en los tributos (impuestos, tasas y contribuciones).

Cada uno de los departamentos que conforman al GAD Municipal de Cevallos deben cumplir con eficiencia la misión, visión y objetivos institucionales.

El análisis de la gestión de cobranzas se efectúa a través de la observación del índice de cartera vencida, que permite medir los lineamientos de cobros de los tributos (impuestos, tasas y contribuciones) para lo cual se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Total de cartera vencida}}{\text{Total ingresos}} * 100$$

Cuadro N° 03. Rango de evaluación

ALTO	MEDIO	BAJO
Mayor al 60%	Desde el 6% hasta el 60%	Menor al 5%

Fuente: Investigación autónoma

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Se deberá concluir que el nivel en el que se encuentra la cartera vencida es alto, medio o bajo, pues todo dependerá del valor obtenido en el cálculo de la fórmula; siendo recomendable que el resultado arrojado se encuentre en un rango medio, lo cual permitirá que el GAD cuente con los recursos suficientes para ejecutar obras públicas menores.

4.4.6.2.1. MODELO DE GESTIÓN DE COBRANZAS

ILUSTRACIÓN DE OBJETIVOS, METAS Y LINEAMIENTOS DE COBRANZAS

- Identificar el porcentaje de morosos para comunicarles los valores que adeudan y de esta manera se podrá cerrar los lapsos de la gestión de cobranzas.
- Renovar el mapa de riesgos (financieros y administrativos).
- Recomendar mejoras para optimizar los períodos de ejecución de la gestión de cobranzas.
- Determinar a los responsables de la ejecución de los lineamientos de cobros tanto internos como externos.

Al cumplir con estos objetivos, metas y lineamientos de cobranzas se podrá disminuir notablemente la cartera vencida.

Cuadro N° 04. Costo modelo de gestión de cobranzas

OBJETIVO	ESTRATEGÍA	RESPONSABLE	TIEMPO
Observar el tratamiento que se le da a la cartera vencida.	Establecer los índices que presenta la cartera vencida.	Director Financiero	6 meses

Fuente: Investigación autónoma

Elaborado por: Fernanda Muñoz

4.4.6.2. MAPAS DE RIESGOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS

Cuadro N° 05. Mapa de riesgos financieros y administrativos

RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONTROLES EXISTENTES	NIVEL DEL RIESGO	ACCIONES DE CONTROL	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR
Valores recaudados mínimos	Alto	Media	Supervisión de la Sra. Tesorera Municipal y Jefe Financiero	Medio	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a los usuarios sobre los beneficios que poseen si pagan puntualmente, es decir, descuento del 10% anual. • Atender de manera cordial al usuario informando el valor de pago y el concepto. 	Área de Tesorería y Departamento Financiero	Anual Diario	Valores recaudados <u>diarios</u> Valores recaudados mensuales
Desactualización de la base de datos	Alto	Alta	Supervisión de la Sra. Tesorera Municipal	Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar los datos completos de los usuarios, nombres y apellidos completos al igual que la dirección exacta. • Actualizar anualmente la base de datos. 	Área de Tesorería	Anual	Número de usuarios con datos <u>actualizados mensual</u> Número de usuarios con datos actualizados anual
Deficiente identificación de los deudores potenciales	Alto	Alta	Supervisión de la Sra. Tesorera Municipal	Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar a los deudores potenciales mediante el análisis del monto de sus deudas. • Diseñar y aplicar el índice de morosidad. 	Área de Tesorería	Anual	<u>Cartera vencida</u> Cartera total
Deficiente sistema informático	Alto	Media	Supervisión del Ingeniero en Sistemas	Medio	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el sistema informático de software integrado de contabilidad (Sistema de Información para la Gestión de Cartera). 	Área de Sistemas	Mensual	N° Labores <u>ejecutadas</u> N° de labores programadas
Deficiente proceso persuasivo	Alto	Alta	Vigilancia por parte de la Tesorera Municipal y del Jefe Financiero	Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Persuadir a los usuarios para el pago mediante llamadas telefónicas, mensajes de texto, etc. • Negociar las posibilidades de pago con el usuario. 	Área de Tesorería y Departamento Financiero	Anual	Cartera vencida sin <u>proceso persuasivo</u> Monto de cartera con proceso persuasivo

Los lineamientos de cobranzas y los riesgos del mapa se explican a continuación:

Valores recaudados mínimos: Para poder incrementar el monto de recaudo de tributos es indispensable que en primera instancia los usuarios sean informados de los beneficios a los cuales tienen derecho si pagan a tiempo sus haberes, en segunda instancia el trato de los funcionarios públicos juega un papel muy importante para lograr un adecuado recaudo, los mismos deben ser pacientes y amables con los contribuyentes.

Desactualización de las base de datos de los contribuyentes: Los datos que poseen en el software que utiliza la entidad estatal no están totalmente actualizado, puesto que en su gran mayoría los usuarios son identificados con un solo nombre y apellido, dicha información se refleja al momento de emitir los títulos de crédito para iniciar el proceso coactivo, es allí en donde se genera un error grave, debido a que los contribuyentes involucrados afirman no tratarse de ellos, entonces no se puede cobrar los haberes adeudados.

Deficiente identificación de deudores potenciales: Es indispensable que se identifique a los principales usuarios deudores, mediante un análisis exhaustivo de los valores adeudados, para posteriormente poder ejecutar y tomar las medidas correspondientes.

Además es necesario que se aplique el índice de morosidad para poder medir el porcentaje de cartera vencida que se posee al inicio de cada año, esto con el fin de medir el progreso de los lineamientos de cobros establecidos.

Cuadro N° 06. Rango de evaluación

ALTO	MEDIO	BAJO
Mayor al 60%	Desde el 6% hasta el 60%	Menor al 5%

Fuente: Investigación autónoma

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Proyección de morosidad

Para obtener una proyección de morosidad adecuada se deberá aplicar:

$$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$$

Al final se deberá concluir que el nivel en el que se puede encontrar el índice de morosidad es favorable pues deberá estar en un rango bajo lo cual permitirá que el GAD cuente con los recursos suficientes para ejecutar obras públicas y efectuar sus gastos menores.

Deficiente sistema informático para que facilite la gestión de cobranzas: Se puede mejorar el sistema informático de software integrado de contabilidad conocido como Sistema de Información para la Gestión de Cartera cuyas siglas son SIGEC, para poder obtener en cualquier momento información respecto a los valores pendientes de cobro donde se muestre los valores adeudados en: impuesto predio rural impuesto predio rústico, patente municipal, etc.

Deficiente proceso persuasivo: Es necesario que los funcionarios encargados de la recaudación de los tributos ejecuten un proceso de persuasión a los usuarios moros mediante: llamadas telefónicas en donde se debe primero identificar el nombre del usuario, posteriormente informarle sobre el valor de pago y el concepto al cual pertenece y finalmente el plazo de pago. Por otra parte se debe enviar mensajes de texto para persuadir a los contribuyentes morosos así:

Estimado cliente,

Nombre del usuario moroso

Saludos cordiales,

Se le comunica que usted mantiene una deuda pendiente con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos por concepto de..... que asciende a \$..... cuya fecha de pago máximo es el..... Para mayor información acercarse a las instalaciones de esta entidad.

Atentamente,

Dr. Hernán Paredes
Jefe Financiero GAD Municipal de Cevallos

Finalmente se propone enviar el mismo comunicado mediante las populares redes sociales como Facebook.

Implementación de procedimientos de notificaciones: La ley establece que se deben ejecutar 3 tipos de notificaciones, la primera es la personal, la segunda es la ejecutada mediante una boleta y la tercera es por la prensa. En la primera notificación debe constar el valor de lo adeudado y el plazo de pago que es de 8 días. Por lo anteriormente manifestado se propone el siguiente modelo de notificación:

NOTIFICACIÓN DE VENCIMIENTO DE PAGO DE TRIBUTOS

Lugar y fecha:

Nombre del contribuyente o contribuyentes según corresponda:

Estimado usuario le recordamos que su pago por concepto de tributos es específicamente de..... que vence el díacuyo valor es de \$.....

Razón por la cual le invitamos a cancelar oportunamente dicho pago más los intereses correspondientes cuya liquidación puede ordenar de inmediato.

Esperando servirle de la manera más eficiente, quedamos en espera de su pago puntual.

Atentamente,

Dr. Hernán Paredes

Jefe Financiero GAD Municipal de Cevallos

Si los procesos persuasivos no funcionan como se espera es necesario que se apliquen el proceso coactivo correspondiente.

Proceso coactivo: Se debe implementar en la ordenanza municipal correspondiente al proceso coactivo:

- Establecer el proceso respecto a las obligaciones de menor importancia.
- Detallar el valor que los contribuyentes deben pagar por gastos y costos de gastos de cobranza.

- Describir el procedimiento del secuestro y embargo de los bienes en caso de que el moroso no cumpla con el pago de tributos en el tiempo establecido.

4.4.6.3. LINEAMIENTOS INTERNOS DE COBRO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y REDUCIR LA CARTERA VENCIDA

Los lineamientos de cobro o también conocidos como políticas de cobro se deben centrar básicamente en los siguientes procesos y subprocesos:

Cuadro N° 07. Macro proceso de cobranzas

MACRO PROCESO DE COBRANZAS			
ENTRADAS	PROCESOS	SUBPROCESOS	RESULTADOS
Procesos que generen de la base de datos de cartera vencida y permitan la elaboración y análisis del diagnóstico.	Depuración y priorización de cartera vencida	-Gestionar una base de datos de cartera vencida más limpia y completa. -Eliminar de la base de datos a los usuarios que ya han fallecido y por ende la cartera vencida disminuirá. -Identificar a los deudores potenciales y enfocarse en ellos.	Reducción de cartera vencida
	Emisión de documentos estatales legales	-Emitir los títulos de crédito o valor el primero de marzo y septiembre -Emitir estas planillas con todos los datos completos del usuario.	
	Notificaciones	-Notificar anualmente a los usuarios sobre el concepto y valor adeudado.	
	Control de deuda	-Revisar y actualizar mensualmente el monto de cartera vencida.	
	Cobranza persuasiva	-Persuadir al deudor mediante llamadas telefónicas, mensajes de texto o mensajes en Facebook.	
	Cobranza coactiva	-Acudir a la vía legal si la persuasiva no ha dado buenos resultados, luego de 30 días de emitir el título valor. -Otorgar el plazo de 8 días para que los deudores se acerquen a cancelar sus tributos. -Publicar en la prensa el nombre, concepto y valor de tributo adeudado. Secuestrar los bienes del usuario hasta que cancele su deuda.	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Es importante que se combinen los dos procesos puestos que se encuentran internamente ligados, puesto que la depuración y estandarización de la cartera vencida depende de si los documentos estatales emitidos son confiables.

Los documentos que se emiten a los usuarios se los denomina títulos de crédito, dicho documento debe contener lugar y fecha, nombres y apellidos completos del usuario, dirección exacta del domicilio, etc., para poder hacer efectivo los cobros que se generen.

Para poder completar estos procesos se debe aplicar un adecuado proceso persuasivo como antes se describe y si dicho proceso fracasa se debe proceder a aplicar el respectivo proceso coactivo.

4.4.6.3.1. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LOS TRIBUTOS PENDIENTES DE COBRO

Para que los lineamientos de cobranza internos sean eficientes es necesario ejecutar un seguimiento y monitoreo de los procesos así:

- Se debe gestionar una base de datos de cartera vencida más limpia y completa para lo cual se debe mejorar el sistema informático de software integrado de contabilidad (Sistema de Información para la Gestión de Cartera), posteriormente se debe eliminar de la base de datos a los usuarios que ya han fallecido y se debe actualizar los nuevos datos de los herederos con los nombres, apellidos y dirección exacta y finalmente se debe identificar a los deudores potenciales para lo cual se debe revisar y actualizar el monto de cartera vencida, todos estos subprocesos deben ser efectuados en el mes de enero de cada año, esto debe ser ejecutado por la Tesorera Municipal.

Una vez que se han efectuado los pasos anteriores para la recaudación de tributos y para que la cartera vencida disminuya se debe:

- Informar a los usuarios sobre los beneficios que poseen si pagan puntualmente, es decir, descuento del 10% anual, esto se debe hacer de manera permanente, se debe colocar esta información en el repositorio del GAD al inicio de cada año para que los usuarios pueden informarse, esto debe ser ejecutado por la Sra. Tesorera.
- Atender de manera cordial al usuario informando el valor de pago y el concepto en caso de que el mismo quiera informarse sobre su adeudo, esta actividad debe ser diaria efectuada por los recaudadores.
- Diseñar y aplicar el índice de morosidad en base al monto de cartera vencida actualizada anualmente para poder analizar el porcentaje de morosidad que presenta esta entidad y así poder tomar decisiones. Se podría aplicar:

Cartera vencida

Cartera total

Para poder recaudar los tributos de forma efectiva se debe:

Proceso Persuasivo

- Efectuar una llamada telefónica o enviar un mensaje de texto o un email al usuario recordándole el valor, la fecha de pago y el concepto del mismo, una vez que la fecha de pago este próxima en este caso el primero de marzo y primero de septiembre, puesto que los tributos se pagan anualmente, este proceso debe ser efectuado por la Tesorera Municipal.
- Emitir el título valor o título de crédito por concepto de tributos (impuesto, tasas y contribuciones) anual, mismo que debe contener los nombres y apellidos completos así como la dirección exacta del usuario, con un plazo de pago de 30 días, este proceso debe ser ejecutado por la Tesorera Municipal.
- Si el usuario no cancela sus tributos entonces se debe hacer llegar una notificación escrita directa al mismo en su domicilio, esta acción debe ser

llevada a cabo por la Tesorera Municipal y el Jefe Financiero en los meses posteriores a la fecha de pago, es decir, en marzo y octubre.

Proceso Coactivo

- Se debe aplicar el proceso judicial si pese a que el deudor ha sido notificado directamente no acude a cancelar sus valores pendientes de pago es necesario que se inicie un proceso coactivo de cobro, en abril y noviembre según sea el caso de incumplimiento, con un plazo de 8 días para que se acerquen a cancelar sus tributos, este proceso debe ser monitoreado por el Abogado Municipal conjuntamente con la Tesorera Municipal y el Jefe Financiero.
- En caso de que el deudor no pague los valores pendientes de plazo establecido anteriormente el siguiente paso es publicar en la prensa el nombre, concepto y valor de tributo adeudado, de tal manera que el usuario se informe y se acerque a cancelar lo adeudado.
- Finalmente si el usuario no paga en definitiva sus haberes se procede a secuestrar los bienes del ciudadano hasta que cancele su deuda, esta etapa es ejecutada por la Tesorera Municipal, el Abogado y el Jefe Financiero.

ACCIÓN DE COMUNICACIÓN A LOS CONTRIBUYENTES DEUDORES

Para comunicar a los contribuyentes morosos se debe considerar:

Proceso judicial en donde se involucra una demanda

La demanda judicial se debería basar en el siguiente proceso:

1. El usuario debería establecer una demanda que se debe presentar ante el organismo de control que en este caso es el Tribunal Distrital de lo Contencioso Tributario, este paso se lo ejecuta 20 días después de la notificación entregada al usuario.

2. La Procuraduría Municipal recibirá la demanda presentada e informará a los responsables de los Departamentos de Contabilidad, Recaudaciones y Rentas de la demanda previamente establecida, la misma detendrá momentáneamente el cobro de los haberes hasta el organismo de control presente sus resultados.
3. El Tribunal Distrital de lo Contencioso Tributario, establecerá la sentencia informando al usuario, ordenando la: emisión, confirmación o modificación de los títulos de crédito.
4. El usuario afectado tiene un plazo de 5 días luego de haber sido notificado su sentencia para presentar una apelación denominada “recurso de casación” al Tribunal Distrital (Ley de Casación, Art. 5), para que dicha apelación sea aceptada primeramente el organismo competente debe realizar una revisión de derecho, posteriormente que se aprueba el Tribunal envía el caso a la Corte Nacional de Justicia.
5. La Procuraduría Municipal analizará e informará a los responsables de Contabilidad, Rentas y Recaudaciones.
6. Si la apelación de casación planteado no fue aceptado por el organismo competente, el usuario podrá apelar por segunda vez, para lo cual debe presentar un recurso de hecho por escrito ante el Tribunal Distrital de lo Contencioso Tributario, esto se lo debe hacer alrededor de los tres días posteriores a la notificación del auto de rechazo (Ley de Casación, Art. 9). Finalmente, esto debe esta instancia debe ser aprobada por el Tribunal y ser enviada a la Corte Nacional de Justicia para su resolución.

4.4.6.4. CONTROL Y SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS DE LOS LINEAMIENTOS DE COBRANZAS APLICADOS

Antes de efectuar la socialización de resultados de la gestión de cobranzas se debe efectuar las siguientes acciones:

- Evaluar la estructura funcional y operativa en la cual se encuentra inmersa la gestión de cobranzas.
- Analizar todos los procedimientos existentes en la entidad y actualizarlos.

Para poder cumplir con los objetivos anteriormente descritos el responsable de su ejecución será el Director Financiero, con el fin de integrar y actualizar los procedimientos establecidos en el pasado y así lograr que la entidad y por ende cada uno de los departamentos del mismo puedan cumplir con la misión, visión y objetivos institucionales determinados.

Se debe tener en cuenta:

Cuadro N° 08. Socialización de resultados

OBJETIVO	ESTRATEGÍA	RESPONSABLE	TIEMPO
Controlar el alto nivel de responsabilidad de pago de tributos por parte de los usuarios.	Informar a los funcionarios y usuarios los resultados de una eficiente gestión de cobranzas.	Director Financiero	6 meses

Fuente: Investigación autónoma

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Índice de Cartera Vencida Propuesta

Cuadro N° 09. Rango de evaluación

ALTO	MEDIO	BAJO
Mayor al 60%	Desde el 6% hasta el 60%	Menor al 5%

Fuente: Investigación autónoma

Elaborado por: Fernanda Muñoz

Proyección de cartera vencida

Para obtener una proyección de cartera adecuada se deberá aplicar:

$$\frac{\text{Total de cartera vencida}}{\text{Total ingresos}} * 100$$

El obtenido se comparará con el porcentaje de cartera calculado anteriormente.

Al final se deberá concluir que el nivel en el que se puede encontrar la cartera vencida es bajo pues deberá estar en un rango bajo lo cual permitirá que el GAD cuente con los recursos suficientes para ejecutar obras públicas menores.

4.4.7. ADMINISTRACIÓN

La presente propuesta elaborada se la puede ejecutar a través de la coordinación y responsabilidad de todos y cada uno de los involucrados, solo de esta manera se podrá establecer un eficiente modelo de gestión de cobranzas.

- **Evaluación de la situación financiera:** Se analiza la información financiera necesaria para poder identificar los valores de cartera vencida y el valor de los ingresos, de este modo se puede aplicar el índice de morosidad.
- **Ilustración de objetivos y metas:** Tanto las metas como los objetivos fueron diseñados para disminuir considerablemente el monto de cartera vencida.
- **Mapa de riesgos financieros y administrativos:** Se proporcionó la información necesaria para establecer nuevos lineamientos para reducir la cartera vencida.
- **Lineamientos internos de cobro:** Se determinan procesos y subprocesos que ayuden a reducir la cartera vencida.
- **Acción de comunicación a los contribuyentes:** Es importante informar de los lineamientos de cobranzas establecidos a los contribuyentes.
- **Control y socialización de resultados de los lineamientos de cobranzas aplicados:** Es indispensable que se tenga un control interno periódico de cada

una de los lineamientos de cobranzas que permitan optimizar los riesgos financieros y administrativos existentes.

4.4.8. EVALUACIÓN

Los elementos que se utilizaran para efectuar esta propuesta se centran en:

Evaluación ex - ante: Este tipo de evaluación se la ejecutará con los resultados que presenta el GAD actualmente.

Evaluación concurrente o en proceso: Se evaluará la ejecución del Plan de capacitación.

Evaluación ex post o final: Dicha evaluación se la realizará durante el primer semestre del primer año de la aplicación de la propuesta, de este modo se podrá medir el nivel de efectividad del modelo de gestión de cobranzas elaborado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril, V. (2008). *Elaboración y Evaluación de Proyectos de Investigación*. Ambato: Programas de Maestría, Universidad Técnica de Ambato.
- ACR. (14 de Julio de 2015). Cartera Vencida de Organismos Municipales. *Cartera Vencida de Organismos Municipales*, pág. 1.
- Aguilar, D. (10 de Noviembre de 2004). *Gestiopolis: Títulos de crédito*. Recuperado el 22 de Julio de 2015, de Gestiopolis: Títulos de crédito: <http://www.gestiopolis.com/titulos.de.credito/>
- Albornoz, V. (2000). Gobierno Central Autonomías y Finanzas Provinciales. *CORDES*, 69.
- Alcalá, C. (2010). *Nuevos conceptos de la gestión municipal en relación a la adaptación al cambio climático*. Argentina: Municipalidad de Malargue.
- Anderson, D., & Otros. (2008). *Estadística para Administración y Economía*. México: Cengage Learning Editores.
- Andrade, S. (2006). *Los Títulos Valor en el Derecho Ecuatoriano*. Quito: Andradre y Asociados Fondo Editorial.
- Archive, A. (13 de Noviembre de 2013). *CreceNegocios: La técnica de observación*. Recuperado el 04 de Agosto de 2015, de CreceNegocios: La técnica de observación: <http://www.crecenegocios.com/la-tecnica-de-observacion/>
- Asamblea Constituyente, E. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Asensio, E. (5 de Septiembre de 2001). *Mujeres de Empresa*. Recuperado el 22 de Julio de 2015, de Mujeres de Empresa: <http://www.mujeresdeempresa.com/que-es-un-indice-financiero/>
- Asociación de Municipios de Honduras, A. (S/A). *Manual de Gestión, Transparencia y Gobernabilidad Municipal*. Honduras: USAID del Pueblo de los Estados Unidos de América.
- Barboza, F. (30 de Mayo de 2013). *inConcert. 4 estrategias para la gestión de cobranzas en moras tempranas*. Recuperado el 22 de Julio de 2015, de inConcert. 4 estrategias para la gestión de cobranzas en moras tempranas: <http://blog.inconcertcc.com/blog/bid/292608/4-estrategias-para-la-gesti-n-de-cobranzas-en-moras-tempranas>
- Barrera, J. (1991). *¿Que son los títulos de crédito y para qué sirven?* México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Benalcazar, J. (24 de Noviembre de 2005). *Revista Judicial derechoecuador.com: La coactiva ¿juicio o procedimiento administrativo?* Recuperado el 22 de Julio de 2015, de Revista Judicial derechoecuador.com: La coactiva ¿juicio o procedimiento

- administrativo?:
<http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derechoconstitucional/2005/11/24/la-coactiva-iquestjuicio-o-procedimiento-administrativo>
- Blaser, M. (2010). Storytelling Globalization from the Chaco and Beyond. *Revista de Investigación en Cultura y Desarrollo*, 10.
- Bravo, J. (2009). *Gestión de Procesos*. Santiago, Chile: Evolución S.A.
- Calvo, J. (14 de Octubre de 2014). *TerritorioPyme: Definición de presupuesto empresarial y modalidades*. Recuperado el 22 de Julio de 2015, de TerritorioPyme: Definición de presupuesto empresarial y modalidades: http://cincodias.com/cincodias/2014/10/14/recursos_pyme/1413276115_966011.htm
- Camargo, J. (2008). *Control de Gestión del Instituto Autónomo Municipal de Desarrollo Agrícola del Municipio Mara*. Maracaibo: Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado Universidad del Zulia.
- Camejo, J. (28 de Noviembre de 2012). *Gestiopolis: Indicadores de gestión ¿Qué son y por qué usarlos?* Recuperado el 22 de Julio de 2015, de Gestiopolis: Indicadores de gestión ¿Qué son y por qué usarlos?: <http://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/>
- Carrasco, M., & Tumbaco, Ingrid. (2013). *Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa PURATOXIC C.A en la ciudad de Guayaquil en el año 2013*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro. Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.
- Cevallos, J. (2000). *Taller Interactivo de Cobros*. Panamá: CV Consultores.
- Código, T. (2005). *Títulos de crédito*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Colina, V., & Mary, A. (2009). Gestión Financiera de la Pequeña y Mediana Industria en la ciudad de Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales RCS*, 65-89. Recuperado el 22 de Julio de 2015
- Comerciales, A. N. (2011). *Recuperación y Depuración*. ANAC.
- Constituyente, A. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito: Asamblea Constituyente.
- Correa, R. (13 de Septiembre de 2014). Municipios: mucho impuesto pero baja recaudación. *Municipios: mucho impuesto pero baja recaudación*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Cortés, C. (11 de Octubre de 2005). *Derecho corporativo: XXIV Teoría general de los títulos de crédito*. Recuperado el 21 de Julio de 2015, de Derecho corporativo: XXIV Teoría general de los títulos de crédito: <http://derecho-corporativo.blogspot.com/2005/10/xxiv-teora-general-de-los-ttulos-de.html>
- Costantini, B. (2011). *Noción y elementos existenciales del título de crédito*. México: SelectedWorks.

- Cuba, E. (1990). *The Paradigm Dialog*. EEUU: Newbury Park.
- De la Dehesa, G., & Gillamon, Higinio. (1992). *¿Qué es la morosidad?* Bogotá: El País, S.L.
- Descentralización, C. O. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización*. Quito.
- Diez, F. (2013). *Los títulos valores en general*. Villanueva: Temario Mercantil.
- Domingo, J. (7 de Abril de 2010). *juandon.Innovación y conocimiento*. Recuperado el 03 de Agosto de 2015, de juandon.Innovación y conocimiento: <https://juandomingofarnos.wordpress.com/2010/04/07/paradigmas-en-la-investigacion-educativa/>
- Escobar, E. (2003). *El Proceso de Jurisdicción Coactiva*. Medellín: Señal Editora.
- Escobar, M. (22 de Agosto de 2013). *Administración financiera y análisis financiero para la toma de decisiones*. Recuperado el 22 de Julio de 2015, de Administración financiera y análisis financiero para la toma de decisiones: <http://www.gestiopolis.com/administracion-financiera-y-analisis-financiero-para-la-toma-de-decisiones/>
- Escudero, R. (2003). *Indicadores de gestión de cobranzas*. CMS FORUM.
- Eva, D. V., & Otros. (2005). *Credito y Cobranzas*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Contaduría y Administración.
- Freire, H. (10 de Julio de 2015). Gestión de cobranza y cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos. (F. Muñoz, Entrevistador)
- Gallegos, M. (2013). *Modelo de gestión de cobranzas para el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cantón San Pedro de Pelileo*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría.
- Gavilán, B., & Otros. (2008). *Guía Básica para la Gestión Económica-Financiera en organizaciones no lucrativas*. España: Berekintza.
- Gómez, G. (11 de Octubre de 2000). *Gestiopolis: La Planificación Financiera*. Recuperado el 22 de Julio de 2015, de Gestiopolis: La Planificación Financiera: <http://www.gestiopolis.com/laplanificacion-financiera/>
- González, M. (11 de Agosto de 2002). *Gestiopolis:Definición de presupuesto y sus tipos*. Recuperado el 22 de Julio de 2015, de Gestiopolis:Definición de presupuesto y sus tipos: <http://www.gestiopolis.com/deficion-presupuesto-tipos/>
- Graber, R. (2002). *Online Cash Management,market customer expectatiions and banks challenges*. S/E.
- Guerrero, L. (10 de Julio de 2015). Gestión de cobranzas y cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos. (F. Muñoz, Entrevistador)
- Guerrero, O. (1997). *Principios de Administración Pública*. Bogotá: Unidad de Publicaciones de la ESAP.

- Guevara, J. (10 de Julio de 2015). Gestión de cobranzas y cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos. (F. Muñoz, Entrevistador)
- H. Congreso Nacional, N. (2004). *Ley Orgánica de Régimen Municipal*. Quito: H. Congreso Nacional.
- Hacienda Pública, H. P. (2008). La Actividad del Sector Público. *Hacienda Pública*, 40.
- Hechavarría, S. (30 de Mayo de 2012). *infoMED: Diferencias entre Cuestionarios y Encuestas*. Recuperado el 4 de Agosto de 2015, de infoMED: Diferencias entre Cuestionarios y Encuestas: <http://uvsfajardo.sld.cu/diferencia-entre-cuestionario-y-encuesta>
- Henríquez, C. (2014). *Remesa: Beneficios administración de cobranza administrativa o vigente*. Recuperado el 22 de Julio de 2015, de Remesa: Beneficios administración de cobranza administrativa o vigente: <http://www.remesa.cl/beneficios.php>
- Hernández, R., & Otros. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc-Graw Hill.
- Herrera, L., & Otros. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica*. Quito: Empresdane Gráficas Cía. Ltda.
- Hueso, A. (2012). *Metodología y Técnicas cuantitativas de investigación*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia .
- Ibarra, C. (3 de Febrero de 2010). *Cartera Vencida*. Recuperado el 22 de Julio de 2015, de Cartera Vencida: <http://mexicolegal.com.mx/vp-ind.php?id=230&categoria=derecho>
- Ibarra, C. (26 de Octubre de 2011). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 3 de Agosto de 2015, de Metodología de la Investigación: <http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html?m=1>
- InSight, A. (2008). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranzas. *Acción International Headquarters*, 23.
- Iturralde, L. (19 de Marzo de 2012). *Camaléo: Elementos formales del título de crédito*. Recuperado el 21 de Julio de 2015, de Camaléo: Elementos formales de losTítulos de Crédito: <http://es.calameo.com/read/0010494646bf1f6e6088a>
- Jaramillo, H. (2008). La Administración Pública. *Revista Judicial derechoecuador.com*, S/P. Recuperado el 22 de Julio de 2015
- Larrote, A. D. (1996). *Bases Metodológicas de la investigación educativa*. España: GR92.
- Lascano, V. (2012). El incumplimiento de las obligaciones predio rural en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo, y su incidencia en la aplicación de mecanismos de cobranza legales, año 2011. *El incumplimiento de las obligaciones predio rural en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo, y su incidencia en la aplicación de mecanismos de cobranza legales, año 2011*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Facultad de Contabilidad y Auditoría.

- Ley de Fomento Ambiental y Optimización de los Ingresos del Estado, E. (2008). *Ley de Fomento Ambiental y Optimización de los Ingresos del Estado*.
- López, B. (21 de Junio de 2011). *Plaza Pública: El concepto de Administración Pública*. Recuperado el 22 de Julio de 2015, de Plaza Pública: El concepto de Administración Pública: <http://www.plazapublica.com.gt/content/el-concepto-de-administracion-publica>
- López, L. (2013). *Enfoque cuantitativo de la investigación*. Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Macías, G. (2012). Reflexiones sobre la cartera vencida. *Reflexiones sobre la cartera vencida*. Veracruz, Veracruz, México.
- Marzo, C., & Otros. (2008). *Prevención y cura de la morosidad (Análisis y evolución futura morosidad en España)*. España: Curso.
- Mccooy, S. (7 de Julio de 2008). *El Confi: Morosidad Bancaria en España*. Recuperado el 22 de Julio de 2015, de El Confi: Morosidad Bancaria en España: http://blogs.elconfidencial.com/economia/valor-anadido/2008-07-07/morosidad-bancaria-en-espana-mitos-y-realidades_440616/
- Merino, F. (2004). *La Gestión de cobros y pagos en la cadena de valor financiera*. Política Fiscal.
- Millaleo, S., & Otros. (2002). *El concepto de participación en el Desarrollo en el Programa Orígenes (Desarrollo Integral de Comunidades Indígenas)*. Venezuela: IADB.
- Molina, M. (2014). *Establecimiento de controles en actividades consideradas de alto riesgo en la división de gestión de recaudo y cobranza de la Dirección Seccional de Impuestos Cúcuta DIAN*. Colombia: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.
- Molina, V. (2005). *Estrategias de cobranzas en épocas de crisis*. México: ISEF Empresa Líder.
- Morán, G., & Alvarado, D. (2010). *Métodos de Investigación*. México: Pearson.
- Moreno, J. (2003). *Planeación Financiera 2003 (Vol. Primer)*. México: Compañía Editorial Continental.
- Moscoso, J. (2013). La gestión de cobros y su incidencia en la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocha. *La gestión de cobros y su incidencia en la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocha*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Facultad de Contabilidad y Auditoría.
- Mucenic, V. (22 de Febrero de 2010). *Kim Quezada Soluciones integrales que dan confianza: Características esenciales de los títulos de crédito*. Recuperado el 21 de Julio de 2015, de Kim Quezada Soluciones integrales que dan confianza: Características esenciales de los títulos de crédito: <http://www.kimquezada.com/blog/2010-20/>

- Municipal, L. O. (2004). Catastros predios urbanos y rurales.
- Municipal, L. O. (2004). Ley Orgánica de Régimen Municipal. *Ley Orgánica de Régimen Municipal*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Muñoz, P. (13 de Septiembre de 2014). Municipios: mucho impuesto pero baja recaudación. *Municipios: mucho impuesto pero baja recaudación*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Murillo, J., & Ortega, J. (2003). *Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos en una empresa dedicada a la producción de Prpductos Lácteos en la ciudad de Quevedo*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Nunes, P. (26 de Agosto de 2012). *Gestiopolis: Gestión Financiera*. Recuperado el 22 de Julio de 2015, de Gestiopolis: Gestión Financiera: <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulo/38/cxc3.htm>
- Nunes, P. (26 de Agosto de 2012). *Knoow: Ciencias Económicas y Comerciales*. Obtenido de Knoow: Ciencias Económicas y Comerciales: <http://old.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm>
- Ochoa, A. (6 de Noviembre de 2012). *Gestiopolis: Los procesos de cobranza desde un enfoque axiológico*. Recuperado el 22 de Julio de 2015, de Gestiopolis: Los procesos de cobranza desde un enfoque axiológico: <http://www.gestiopolis.com/procesos-cobranza-enfoque-axiologico/>
- Olsina, X. (2009). *Gestión de Tesorería Optimizando los flujos mometarios*. Barcelona: Fresca Editorial S.L.
- Olsina, X. (2009). *Gestión de Tesorería. Optimizando los flujos monetarios*. Barcelona: Bacerlona.
- Ortega, A. (2008). *Planeación Financiera Estratégica (Vol. Primer)*. México: McGraw-Hill-Interamericana Editores S.A.
- Paredes, E. (2012). *La optimización del proceso coactivo y su incidencia en el gasto público para el SRI-RC1 en el año 2011*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Cotabilidad y Auditoría.
- Pattanayak, S., & Fainboim, Israel. (2011). La Cuenta única de Tesorería: Una herramienta esencial para la gestión de tesorería del gobierno. *Finanzas Internacionales*, 32.
- Pérez, J. (2009). *Gestión por Procesos (Vol. Tercera Edición)*. Madrid: ESIC.
- Pindado, J. (2001). *Gestión de Tesorería en la empresa Teorías y Prácticas*. España: Universidades de Salamanca.
- Ponce, M. (29 de Junio de 2012). *Partner Consulting S.A.C: Cómo realizar una cobranza exitosa*. Recuperado el 21 de Julio de 2015, de Partner Consulting S.A.C: Cómo realizar una cobranza exitosa: manuelponce@partnerconsulting.com.pe@mponcepolanco

- Portas, N. (2 de Noviembre de 2003). *Gestiopolis: Gestión de pagos y cobranzas*. Recuperado el 21 de Julio de 2015, de Gestiopolis: Gestión de pagos y cobranzas: <http://www.gestiopolis.com/gestion-de-pagos-y-cobranzas/>
- Quesada, J., & Silva, Jorge. (2013). *Indicadores de Alto Impacto en la Cobranza*. México: PwC.
- Quimí, & Otros. (2007). *Sistema para la Gestión de Cobranzas Utilizando Dispositivos Móviles*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas.
- Quisbert, E. (8 de Marzo de 2012). *Apunte Jurídico: La Administración Pública*. Recuperado el 22 de Julio de 2015, de Apunte Jurídico: La Administración Pública: <http://jorgemachicado.blogspot.com/2012/03/adpu.html>
- Ramírez, C. (2004). *Curso de Legislación Mercantil*. Loja: Industrial Gráfico Amazonas Cia. Ltda.
- Ramírez, I. (2011). Los diferentes paradigmas de investigación y su incidencia sobre los diferentes modelos de investigación didáctica. *Paradigmas Investigativos*, 25.
- Robles, J. (27 de Febrero de 2013). *Concepto Jurídico: Características comunes a los títulos de crédito*. Recuperado el 21 de Julio de 2015, de Concepto Jurídico: Características comunes a los títulos de crédito: <http://definicionlegal.blogspot.com/2013/02/caracteristicas-comunes-los-titulos-de.html?m=1>
- Robles, J. (28 de Febrero de 2013). *Conceptos Jurídicos: Clasificación de los títulos de crédito*. Recuperado el 22 de Julio de 2015, de Conceptos Jurídicos: Clasificación de los títulos de crédito: <http://definicionlegal.blog.spot.com/2013/02/clasificacion-de-los-titulos-de-credito-html?m=1>
- Rodríguez, A. (2012). *Gestión Municipal*. Tegucigalpa: Universidad Tecnológica Centroamericana.
- Rodríguez, C. (2008). Mejores Prácticas de cobranzas: lecciones aprendidas en 15 países y 50 instituciones. *International Bussiness around the world*, 44.
- Sanabria, J. (2005). Axiología en ética. *UDGVIRTUAL*, 67-77.
- Sánchez, I. (2006). *Razones o índices financieros*. Valencia: Universidad de Carabobo.
- Sánchez, M. (2009). *Jurisdicción Coactiva*. Quito: Jurídica del Ecuador.
- Sánchez, M. (2009). *Títulos valores al portador y el impuesto a la renta en el Ecuador*. Quito: Universidad Internacional SEK. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.
- Sánchez, M., & Padilla, M. (20 de Mayo de 2010). *Diferencias y semejanzas entre los títulos de crédito*. Recuperado el 21 de Julio de 2015, de Diferencias y semejanzas entre los títulos de crédito: <http://titulosfca.blogspot.com/2010/05/caracteristicas-de-los-documentos-de.html?m=1>

- Subdirección de Estadísticas, S. d. (2008). *Nota Técnica 5 Boletines Financieros*. Quito: Superintendencia de Bancos y Seguros. República del Ecuador.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa Noruega.
- Taylor, S., & Bodgan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Toapanta, M. (16 de Mayo de 2015). Eligen a presidente de la Mancomunidad de GADS Municipales. *La Gaceta*. Recuperado el 05 de Octubre de 2015
- Tobar, H. (1995). *La Administración Pública en el Ecuador*. Latagunga: ESPOL.
- Torres, R. (23 de Agosto de 2011). *Derecho Mercantil II Títulos y Operaciones*. Obtenido de Derecho Mercantil II Títulos y Operaciones: <http://mercantil2une.blogspot.com/2011/08/caracteristicas-de-los-titulos-de.html?m=1>
- Troya, A. (1978). *Elementos del Derecho Procesal Civil Tomo I*. Quito: Universidad Católica.
- Vásconez, L. (2014). *Aplicación de Contabilidad en Instituciones Financieras*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría.
- Walker, E. (1973). *Planeamiento y control financiero* (Vol. Primer). Buenos Aires Argentina: Prentice-Hall.Inc.
- Weston, T. (2006). *Funadamentos de Administración Financiera*. La Habana: Félix Varela.
- Zaratiegui, J. R. (1999). La gestión por procesos su papel e importancia en la empresa. *Dialnet*, 81-88.

ANEXOS

Anexo N°01

Ruc del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

NUMERO RUC: 1860001020001

RAZON SOCIAL: GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON CEVALLOS

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL

REPRESENTANTE LEGAL: MIRANDA BADILLO MAURICIO XAVIER

CONTADOR: GUEVARA PEREZ JANETH AMERICA

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 01/01/1987 **FEC. CONSTITUCION:** 01/01/1987

FEC. INSCRIPCION: 01/01/1987 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 04/06/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES REALIZADAS POR MUNICIPIOS:

DOMICILIO TRIBUTARIO:
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: CEVALLOS Parroquia: CEVALLOS Barrio: CENTRAL Calle: FELIPA REAL Número: S/N Intersección: 24 DE MAYO Referencia ubicación: FRENTE AL PARQUE CENTRAL Telefono Trabajo: 032872149 Telefono Trabajo: 032872148 Fax: 032872148 Email: municipio@cevallos.gob.ec

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 001	ABIERTOS:	1
JURISDICCION:	REGIONAL CENTRO TUNGURAHUA	CERRADOS:	0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: AMSP010110 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 04/06/2014 08:54:33

Página 1 de 2

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES



NUMERO RUC: 1860001020001

RAZON SOCIAL: GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON CEVALLOS

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT. 01/01/1987
NOMBRE COMERCIAL: MIRANDA BADILO MURICIO XAVIER FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: GUEVARA PEREZ JANETH AMERICA FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: CEVALLOS Parroquia: CEVALLOS Barrio: CENTRAL Calle: FELIPA REAL Número: S/N
Intersección: 24 DE MAYO Referencia: FRENTE AL PARQUE CENTRAL Telefono Trabajo: 032872149 Telefono Trabajo: 032872148 Fax: 032872148 Telefono Trabajo: 032872444 Email: municipio@cevallos.gob.ec

DOMICILIO ESPECIAL:
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: CEVALLOS Parroquia: CEVALLOS Barrio: CENTRAL Calle: FELIPA REAL Número: S/N
Intersección: 24 DE MAYO Referencia: FRENTE AL PARQUE CENTRAL Telefono Trabajo: 032872149 Telefono Trabajo: 032872148 Fax: 032872148 Telefono Trabajo: 032872444 Email: municipio@cevallos.gob.ec

- OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:
* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
* DECLARACION MENSUAL DE IVA
* IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001
ABERTOS: 1
CERRADOS: 0
JURISDICCION: REGIONAL CENTRO / TUNGURAHUA

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE (Handwritten signature)

SRI Se verifica que los documentos de identidad y certificado de votación originales presentados, pertenecen al contribuyente.
04 JUN 2014
Firma del Servidor Responsable
Usuario: amsp010110

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).
Usuario: AMSP010110 Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560 Fecha y hora: 04/06/2014 08:54:33

ANEXO N° 02

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**ENCUESTA DIRIGIDA AL DEPARTAMENTO FINANCIERO Y DE
TESORERÍA**

TEMA: “La gestión de cobranzas y la cartera vencida del GAD Municipal de Cevallos”

OBJETIVO: Identificar el grado de conocimiento del encuestado respecto a la gestión de cobranzas y la cartera vencida.

INDICACIONES:

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

CONTENIDO

1. ¿Qué tipos de procesos de cobro utiliza la entidad?

Proceso persuasivo

Proceso coactivo

Otros

Explique:.....

.....

2. ¿Considera usted que la entidad emplea una adecuada gestión de cobranzas para reducir el nivel de cartera vencida en la entidad?

Si
No

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

3. ¿Qué calificación le otorga usted a los procesos de cobro internos y externos que se realizan en la entidad?

Flexibles
Inflexibles

4. ¿A qué tipos de contribuyentes considera usted que se otorgan descuentos en la entidad?

Contribuyentes de la tercera edad
Contribuyentes con capacidades especiales
Contribuyentes normales

5. ¿Considera usted que se informa sobre los tipos de beneficios que otorga la entidad a los contribuyentes por pagos puntuales?

Si
No

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

6. ¿Considera usted que al recuperar la cartera vencida la entidad presenta beneficios económicos y administrativos?

Si

No

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

7. ¿Cumple usted con los procedimientos estipulados en el Art. 350 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en cuanto a la recuperación de cartera?

Si

No

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

8. ¿Qué tipo de riesgo considera usted que existe al poseer una elevada cartera vencida dentro de la entidad?

Riesgos Financieros

Riesgos Administrativos

Otros

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

9. ¿Cuáles son las causas para el incumplimiento del pago de los tributos?

Desconocimiento de los beneficios

Despreocupación de los contribuyentes

Desinformación

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

10. ¿Cuáles son los efectos que produce el incumplimiento del pago de los tributos?

Monto elevado de cartera vencida

Riesgos administrativos y financieros

Otros

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

11. ¿Qué cree usted que genera tener un elevado monto de cartera vencida?

Retraso en la ejecución de obras públicas

Obstrucción social

Otras

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

Gracias por su colaboración

Anexo N° 03

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CONTRIBUYENTES

TEMA: “La gestión de cobranzas y la cartera vencida del GAD Municipal de Cevallos”

OBJETIVO: Identificar el grado de conocimiento del encuestado respecto a la gestión de cobranzas y la cartera vencida.

INDICACIONES:

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

CONTENIDO

1. ¿Es usted informado sobre los tipos de tributos pendientes de pago que posee en el GAD Municipal de Cevallos durante el proceso de cobro?

Si

No

Explique:.....

.....

2. ¿Usted cancela los tributos a tiempo?

Si

No

Explique:.....

.....

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

Despreocupación

Falta de dinero

Falta de tiempo

4. ¿Conoce usted los tipos de beneficios que otorga la entidad a los contribuyentes con pagos puntuales de tributos?

Si

No

Explique:.....

.....

5. ¿Qué cree usted que sucede al no cancelar a tiempo sus tributos y adeudar por mucho tiempo los mismos a la entidad (elevado nivel de cartera vencida)?

Retraso en la ejecución de obras públicas

Obstrucción social

Otras

Explique:.....

.....

6. ¿Al momento de cancelar los tributos adeudados usted paga algún recargo adicional?

Si

No

Explique:.....

.....

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

Si

No

Explique:.....

.....

Gracias por su colaboración

ANEXO N° 04

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS DEL GAD MUNICIPAL DE CEVALLOS

OBJETIVO: Evaluar la gestión de cobranzas para identificar falencias y proponer procedimientos de mejora

FICHA DE DOBLE ENTRADA

FICHA DE OBSERVACIÓN: La gestión de cobranzas y la cartera vencida

FECHA: 16 de agosto de 2015

HORA: 10:30 am

LUGAR: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos

NÚMERO DE VECES: 2

INDICADORES ÍTEMS	PROCESOS DE GESTIÓN DE COBRANZAS	SI	NO
Gestión de cobranzas	<ul style="list-style-type: none">Se identifica a los deudores de tributos anualmente.	X	
¿Considera usted que la entidad emplea una adecuada gestión de cobranzas para reducir el nivel de cartera vencida en la entidad?	<ul style="list-style-type: none">Se informa a los usuarios los tipos de tributos que deben pagar (impuesto predial rústico, impuesto urbano, patente municipal, etc.) así como el valor que adeudan por el mismo concepto.		X
¿Considera usted que se informa sobre los tipos de beneficios que otorga la entidad a los contribuyentes por pagos puntuales?	<ul style="list-style-type: none">Se informa a los ciudadanos los tipos de beneficios por pago puntual, es decir, los pagos que se efectúen antes del primero de marzo y septiembre, tendrán un descuento del 10% anual, mientras los que se efectúen después de esas fechas, sufrirán un recargo igual en concepto de mora. encidos dos , hay que considerar que vencido dos meses a contarse desde la fecha en que debió pagarse el respectivo dividendo, se lo cobrará por el procedimiento coactivo.		X
¿Es usted informado sobre los tipos de tributos pendientes de pago que posee en el GAD Municipal de	<ul style="list-style-type: none">Se emiten los títulos de crédito en los plazos establecidos, es decir, marzo y septiembre.	X	
	<ul style="list-style-type: none">Se informa de los beneficios que otorga la entidad a los contribuyentes por pagos puntuales, por medio de comunicados escritos en las instalaciones del GAD o en las ventanillas de recaudación del mismo.		X

Cevallos durante el proceso de cobro?	<ul style="list-style-type: none"> Una vez emitidos los títulos de créditos luego de 30 días de retraso en el pago de los tributos se procede a la ejecución del proceso persuasivo. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Se notifica de manera escrita o mediante llamadas telefónicas o mensajes de texto a los deudores. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Se procese a la ejecución del proceso coactivo. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Se notifica del proceso coactivo en el domicilio del deudor. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a notificar de ser el caso por medio de la prensa concediéndoles ocho días para el pago. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Si no se cancela en tres días lo adeudado se embargaran bienes equivalentes a la deuda, intereses y costos. 		X
INDICADORES	CARTERA VENCIDA	SI	NO
ÍTEMS			
Elevado nivel de cartera vencida ¿Considera usted que al recuperar la cartera vencida la entidad presenta beneficios económicos y administrativos?	<ul style="list-style-type: none"> Al recuperar la cartera vencida el GAD posee mayores ingresos para poder sustentar sus gastos corrientes, gastos de inversión, gastos administrativos etc. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Al recuperar la cartera vencida esta entidad puede financiar y concluir con las obras públicas estimadas. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Si esta institución recupera cartera vencida existen beneficios administrativos como bonificaciones a los funcionarios. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Si la entidad presenta mayores ingresos podría mejor su liquidez. 	X	
¿Cumple usted con los procedimientos estipulados en el Art. 350 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en cuanto a la recuperación de cartera?	<ul style="list-style-type: none"> Para el cobro de los créditos de cualquier naturaleza que existieran a favor de los gobiernos autónomos descentralizados ejercerán la potestad coactiva por medio de los respectivos tesoreros o funcionarios recaudadores. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> La máxima autoridad ejecutiva del gobierno autónomo descentralizado podrá designar recaudadores externos y facultarlos para ejercer la acción coactiva en las secciones territoriales. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Se coordinará el accionar de la máxima autoridad con el tesorero de la entidad respectiva. 	X	

ANEXO N° 05

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS DEL GAD MUNICIPAL DE CEVALLOS

OBJETIVO: Analizar la cartera vencida para medir su incidencia en el presupuesto

FICHA DE DOBLE ENTRADA

FICHA DE OBSERVACIÓN: Cartera vencida analizando ingresos, egresos y por ende el cumplimiento del presupuesto

FECHA: 16 de agosto de 2015

HORA: 15:30 pm

LUGAR: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos

NÚMERO DE VECES: 2

INDICADORES ÍTEMS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	OBSERVACIONES
Ingresos ¿Cuál es el porcentaje alcanzado por los ingresos reales en comparación con los presupuestados?			X		<ul style="list-style-type: none">• Los ingresos que se originan de tributos (impuestos, tasas y contribuciones) en su gran mayoría no alcanzan los valores que se han presupuestado.• Los porcentajes de incumplimiento en el presupuestos de tributos es medio, puesto que algunos conceptos si se han ejecutado conforme a lo presupuestado.
Gastos ¿Cuál es el porcentaje alcanzado por los gastos reales en comparación con los presupuestados?			X		<ul style="list-style-type: none">• Los gastos reales presentan bajos porcentajes de cumplimiento en el presupuesto establecido.

ANEXO N° 06

Estado de Situación Financiera



ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Página 3 de 20

Desde: 01/01/2014

Hasta: 31/12/2014

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	AÑOS ANTERIORES	AÑO VIGENTE
1.2.2	INVERSIONES PERMANENTES EN TÍTULOS	298095,000	298095,000
122.05.01	Certificados	87633,000	87633,000
122.05.02	Bonos	100234,000	100234,000
122.05.04	Acciones Banco el Estado	110228,000	110228,000
122.05.04.001	Acciones Banco el Estado "a"	8638,000	8638,000
122.05.04.002	Acciones Banco el Estado "b"	1122,000	1122,000
122.05.04.003	Acciones Banco el Estado "c"	9672,000	9672,000
122.05.04.004	Acciones Banco el Estado "d"	11012,000	11012,000
122.05.04.005	Acciones Banco el Estado "e"	11690,000	11690,000
122.05.04.006	Acciones Banco el Estado "f"	15252,000	15252,000
122.05.04.007	Acciones Banco el Estado "g"	11056,000	11056,000
122.05.04.008	Acciones Banco el Estado "h"	8738,000	8738,000
122.05.04.009	Acciones Banco el Estado "i"	8451,000	8451,000
122.05.04.010	Acciones Banco el Estado "j"	9928,000	9928,000
122.05.04.011	Acciones Banco el Estado "k"	8838,000	8838,000
122.05.04.012	Acciones Banco el Estado "l"	5831,000	5831,000
1.2.4	DEUDORES FINANCIEROS	354191,550	38073,590
12.4.97	ANTICIPO DE FONDOS DE AÑOS ANTERIORES	101597,310	6194,810
12.4.97.08	DE ANTICIPOS POR DEVENGAR DE EJERCICIOS	101597,310	6194,810
12.4.97.08.001	Arq. Jorge Raza- Fiscalización Estudios	4419,810	4418,810
12.4.97.08.002	Ing. Francisco Rivera- Impresión de Mat.	1775,000	1775,000
12.4.97.08.003	Ing. Lenin Sánchez. Construcción de Bate.	4747,060	0,000
12.4.97.08.004	Ing. Héctor Alberto Rivera- Adecuaciones	12280,170	0,000
12.4.97.08.005	Ing. Carlos Lara- Consultoría Estudios	38400,000	0,000
12.4.97.08.006	Ing. Héctor Toscano-Construcción Redes	5344,810	0,000
12.4.97.08.007	Ing. Galo Lara- Empedrados, aceras y bordillos	24216,600	0,000
12.4.97.08.008	Ing. Marco Acosta- Estudio Cierre Técnico	5940,000	0,000
12.4.97.08.009	Arq. Walter Paredes- Construcción de Ba.	4473,860	0,000
124.98	CUENTAS POR COBRAR AÑOS ANTERIORES	7569446,500	628622,670

Ruc N°:

Dirección:

Teléfono:

Correo Electrónico:

28/01/2015

01:15.23p.m.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Página 4 de 20

Desde: 01/01/2014

Hasta: 31/12/2014

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	AÑOS ANTERIORES	AÑO VIGENTE
124.98.01	CUENTAS POR COBRAR AÑOS ANTERIORES	7569446,500	7628622,670
1.2.4.98.01.001	Cuentas por Cobrar (Devoluciones del IVA)	325,600	7083,920
1.2.4.98.01.002	Impuestos a los Predios Urbanos	2956,110	203,460
1.2.4.98.01.003	Impuestos a los Predios Rústicos	9536,640	697,550
1.2.4.98.01.004	A los Activos Totales (Ex Capital en Giro)	929,800	207,200
1.2.4.98.01.005	Recolección de Basura	1465,790	513,110
1.2.4.98.01.006	Patente Municipal Anual	1801,920	1874,370
1.2.4.98.01.007	Servicio de agua potable	129,030	1487,730
1.2.4.98.01.008	Servicio de alcantarillado	740,710	131,690
1.2.4.98.01.009	Servicios técnicos y administrativos	2440,730	2376,030
1.2.4.98.01.010	Varias ventas de materiales de agua potable	766,980	535,610
1.2.4.98.01.011	Contribución por Aceras y Bordillos	46,740	46,740
1.2.4.98.01.012	Contribución para Obras de Adoquinado del Sector	19,430	19,430
1.2.4.98.01.013	Otras Contribuciones al Sector Rural (Empedrados)	13,100	13,100
1.2.4.98.01.014	Otros no operacionales (Varias glosas)	259,000	786,290
1.2.4.98.01.015	De Anticipos por Devengar de años anteriores de GADs	0,000	1775,000
1.2.4.98.01.016	Amortización Deuda al Banco del Estado	0,000	4651,080
1.2.4.98.01.017	De Cuentas por cobrar	0,000	1000,000
1.3	INVERSIONES EN EXISTENCIAS	3693,840	6229,050
1.3.1	EXISTENCIAS PARA CONSUMO CORRIENTE	3693,840	6229,050
1.3.1.01	EXISTENCIAS DE BIENES DE USO Y CONSUMO CORRIENTE	3693,840	6229,050
1.3.1.01.04	Existencia de Materiales de Oficina	934,870	2280,670
1.3.1.01.05	Existencia de Materiales de Aseo	488,330	1413,880
1.3.1.01.07	Existencia de Materiales de Impresión. F	0,000	709,030
1.3.1.01.99	Existencias de Otros de Uso y Consumo Corriente	2270,640	1825,470
1.4.	INVERSIONES EN BIENES DE LARGA DURACIÓN	2912066,790	2907910,610
1.4.1	BIENES DE ADMINISTRACIÓN	2912066,790	2907910,610
1.4.1.01	BIENES MUEBLES	903646,360	938040,760
1.4.1.01.03	Mobiliarios	40814,720	55566,240
1.4.1.01.04	Maquinarias y Equipos	507173,440	513404,480
1.4.1.01.05	Vehículos	257471,460	257471,460
1.4.1.01.07	Equipos, Sistemas y Paquetes Informáticos	98186,740	111598,580
1.4.1.03	BIENES MUEBLES	2703503,070	2763469,590
1.4.1.03.01	TERRENOS	588769,070	648734,770
1.4.1.03.01.001	Lote Municipal Centro Comercial Cantonal Delia Tar	376,020	376,040

Ruc N°:

Dirección:

Teléfono:

Correo Electrónico: 28/01/2015
01:15.23p.m.

ANEXO N° 07

GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS

ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Desde: 01/01/2014

Hasta: 31/12/2014

Página 10 de 11

CUENTAS	DENOMINACIÓN	PRESUPUESTO	EJECUCIÓN	DESVIACIÓN
3.	INGRESOS DE FINANCIAMIENTO	820721,92	698937,43	121784,49
3.6	FINANCIAMIENTO PÚBLICO	2,00	2,00	0,00
3.6.02	FINANCIAMIENTO PÚBLICO INTERNO			
3.6.02.01	Del Sector Público Financiero			
3.6.02.01.01	Banco del Estado	1,00	1,00	0,00
3.6.02.01.02	Banco del Estado	1,00	1,00	0,00
3.7	SALDOS DISPONIBLES	205001,00	205001,00	0,00
3.7.01	SALDOS EN CAJA Y BANCOS			
3.7.01.02	De Fondos de Autogestión			
3.7.01.02.01	Saldo Banco Central del Ecuador	200000,00	180000,00	20000,00
3.7.01.02.02	Saldo Banco Corresponsal	5000,00	4966,70	33,30
3.7.01.02.99	Otros saldos en caja	1,00	1,00	0,00
3.8	CUENTAS PENDIENTES POR COBRAR			
3.8.01	CUENTAS PENDIENTES POR COBRAR	410717,92	312458,63	98259,29
3.8.01.01	De cuentas por cobrar			
3.8.01.01.01	Cuentas por Cobrar (Devoluciones del IVA)	198742,58	191658,70	7083,92
3.8.01.01.02	Impuestos a los Predios Urbanos	2359,57	2156,11	203,46
3.8.01.01.03	Impuestos a los Predios Rústicos	4234,19	3536,64	697,55
3.8.01.01.04	A los Activos Totales (Ex Capital en Giro)	929,80	722,60	207,20
3.8.01.01.05	Recolección de Basura	1518,18	1005,07	513,11
3.8.01.01.06	Patente Municipal Anual	5201,65	3327,28	1874,37
3.8.01.01.07	Suministro de Agua Potable	6754,21	5266,48	1487,73
3.8.01.01.08	Servicio de Alcantarillado	872,40	740,71	131,69
3.8.01.01.09	Servicios Técnicos y Administrativos prestados	7526,67	5150,64	2376,03
3.8.01.01.10	Varias ventas de materiales de agua	535,61	0,00	535,61
3.8.01.01.11	Contribución por Aceras y Bordillos	46,74	0,00	46,74
3.8.01.01.12	Contribución para Obras de Adoquinado del Sector	19,43	0,00	19,43
	Otras			
	Contribuciones			
	al Sector Rural	13,10	0,00	13,10
3.8.01.01.13	(Empedrados)			
3.8.01.01.14	Otros No Operacionales (Varias Glosas)	786,29	0,00	786,29
3.8.01.01.15	De Anticipos por Devengar de años anteriores de GADs	97177,50	95402,50	1775,00
3.8.01.01.16	Amortización Deuda al Banco del Estado	5000,00	3492,00	4651,08
3.8.01.01.17	De Cuentas por cobrar	1000,00	0,00	1000,00
	De anticipos por devengar de años anteriores de GADs y Empresas Públicas-			
3.8.01.07	Compra de bienes y servicios			
3.8.01.07.01	Anticipos a proveedores	8000,00	0,00	8000,00
	De anticipos por devengar de ejercicios anteriores de GADs y Empresas			
3.8.01.08	Públicas. Construcción de obras			

GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS

ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Desde: 01/01/2014

Hasta: 31/12/2014

Página 11 de 11

CUENTAS	DENOMINACIÓN	PRESUPUESTO	EJECUCIÓN	DESVIACIÓN
3.8.01.08.01	Anticipo a contratistas	70000,00	0,00	70000,00
5	GASTOS			
5.1	GASTOS CORRIENTES			
5.1.01	GASTOS CORRIENTES	230291,36	230270,37	20,99
5.1.01.01	GASTOS CORRIENTES REMUNERACIONES	230291,36	230270,37	20,99
5.1.01.01.01	Gastos en personal	220223,80	220223,80	0,00
5.1.01.01.02	Bienes y servicios	9078,67	9057,68	20,99
5.1.01.01.03	Otros gastos	988,89	988,89	0,00
5.1.01.01.04	Transferencias corrientes	0,00	0,00	0,00
5.1.01.01.05	Gastos financieros	0,00	0,00	0,00
5.1.02	GASTOS DE INVERSIÓN	96586,74	92431,58	4155,16
5.1.02.01	GASTOS DE INVERSIÓN	96586,74	92431,58	4155,16
5.1.02.01.01	Remuneraciones para inversión	10099,65	10099,65	0,00
5.1.02.01.02	Bienes y servicios para inversión	8999,92	8888,76	111,16
5.1.02.01.03	Obras públicas	70500,00	66456,00	4044,00
5.1.02.01.04	Transferencias para inversiones	6987,17	6987,17	0,00
5.1.03	GASTOS DE CAPITAL	4290715,69	4259064,76	31650,93
5.1.03.01	GASTOS DE CAPITAL	4290715,69	4259064,76	31650,93
5.1.03.01.01	Activos de capital	2817968,01	2817968,01	0,00
5.1.03.01.02	Adquisición inmuebles	195478,76	184287,50	11191,26
5.1.03.01.03	Otros gastos de inversión	1087268,92	1066809,25	20459,67
5.1.03.01.04	Asignación global	120000,00	120000,00	0,00
5.1.03.01.05	Aplicación de financiamiento	70000,00	70000,00	0,00
TOTAL INGRESOS		4617593,79	4581766,71	35827,08
TOTAL GASTOS		4617593,79	2374162,33	2243431,46
SUPERAVIT/DEFICIT PRESUPUESTARIO		0,00	2207604,38	-2207604,4

ANEXO N° 08

Imágenes de Encuestas



