



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**CARRERA: TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

PROYECTO DE GRADO

**TEMA:
PROPUESTA DE MEJORA EN LA RECAUDACIÓN
DE IMPUESTOS MUNICIPALES DEL GOBIERNO
ALFREDO BAQUERIZO MORENO (JUJÁN)**

Autora:

Pachay Delgado Ana María

Tutor:

Econ. Carlos Luis Rivera Fuentes

Guayaquil, Ecuador

2017



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el Proyecto de Investigación con el tema: **“Propuesta de mejora en la recaudación de impuestos municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Alfredo Baquerizo Moreno (Juján)”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

El problema de investigación se refiere a : **¿Cómo contribuir a mejorar la recaudación de Impuestos Municipales para disminuir la Cartera Vencida del GAD Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), del año fiscal 2016?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: Ana María Pachay Delgado

Tutor: Econ. Carlos Luis Rivera Fuentes

AUTORIA NOTARIADA

Los criterios e ideas expuestos en el presente Precyecto de Investigación con el tema : “Propuesta de mejora en la recaudación de impuestos municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Alfredo Baquerizo Moreno (Juján)”, de la Carrera de Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad de la Autora y no constituye copia o plagio de otras tesis presentadas con anterioridad.

Autora:

Ana María Pachay Delgado

DEDICATORIA

El presente proyecto esta dedicado principalmente a Díos, porque ha sido mi roca y fortaleza, por mostrarme cada día su amor infinito. A mi ángel en el cielo, porque me enseñastes a ser perseverante en mis sueños, a ser humilde gracias a tu amor y consejos. A mi esposo y a mis tres hijos Milena, Allisson y Sebastian, que supieron comprender el sacrificio de esposa y mamá, por el poco tiempo que les pude dar, me dieron valentia para seguir adelante en todo este tiempo. Y con todo el amor que les tengo, dedico este Proyecto a ustedes: Mi madre que la amo con toda mi alma, mis hermanas que me han llenado de su apoyo y a mis pequeños sobrinos.

Ana María Pachay Delgado.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por bendecirme día a día y por permitirme cumplir una de mis tantas anheladas metas. A mi familia esposo, hijos, mamá, hermanas y sobrinos, por alentarme incondicionalmente. A mis amigas Jéssica, Katty y Lorena por darme su apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. A mis profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por entregarme en las aulas sus mejores conocimientos, a los largo de todos estos años de mi carrera.

Ana María Pachay Delgado.

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Páginas
Carátula.....	i
Certificación de la aceptación del tutor... ..	ii
Certificación de Plagio URKUND.....	iii
Autoría notariada.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice general	vii, viii
Índice de gráficos... ..	ix
Índice de cuadros... ..	x
Resumen.....	xi
Abstract... ..	xii

Capítulo I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	2
Situación conflicto	3
Delimitación del Problema.....	4
Formulación del Problema	4
Variables de Investigación	4
Evaluación del problema.....	5
Objetivos... ..	6
Objetivos general... ..	6
Objetivos específicos.....	6
Justificación e importancia... ..	7

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos.....	10
Fundamentación teórica.....	12
Antecedentes referenciales.....	16
Marco legal.....	18
Marco conceptual.....	22

Capítulo III

METODOLOGÍA

Marco metodológico.....	27
Tipo y diseño de investigación.....	33
Método cuantitativo.....	34
Método cualitativo.....	34
Población y Muestra.....	37
Población.....	37
Muestra.....	38
Técnicas e instrumentos de la investigación.....	39
Procesamiento y análisis.....	41

Capítulo IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Plan de mejoras.....	50
Conclusiones.....	54
Recomendaciones.....	55

Bibliografía	56
Linkcografía	58

INDICES DE FIGURAS

Títulos:

Figura 1 Organigrama Estructural... ..	29
Figura 2 Auto de Pago.....	60-61
Figura 3 Recordatorio de Pago.....	62
Figura 5 Liquidación de Obligación.....	63
Figura 6 Convenio de Pago	64
Figura 7 Detalle de Deuda	65
Figura 8 Citación en Persona	66
Figura 8 Citación por tres boletas.....	67

INDICES DE CUADROS

Títulos:

Distribución de Población.....	37
Repuesta de Pregunta 1	44
Repuesta de Pregunta 2	45
Repuesta de Pregunta 3	46
Repuesta de Pregunta 4	46
Repuesta de Pregunta 5	47
Repuesta de Pregunta 6	48
Repuesta de Pregunta 7	49
Repuesta de Pregunta 8	49
Plan de Mejoras	51
Plan de Mejoras	52
Plan de Mejoras	53



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Tema

Propuesta de mejora en la recaudación de impuestos municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Alfredo Baquerizo Moreno (Juján).

Autora: Ana María Pachay Delgado

Tutor: Econ. Carlos Luis Rivera Fuentes

RESUMEN

El presente proyecto de investigación realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), busca como propósito principal el recaudar impuesto sobre una cartera vencida, a causa de que los habitantes no cancelan a tiempo sus impuestos por los diferentes servicios municipales y que la Institución Municipal no cuenta con el personal, adecuadamente preparado para gestionar cobranzas sobre esta cartera, la misma que tiene como consecuencia, la falta de flujo dentro de la institución para responder a cada uno de compromisos económicos que ha adquirido tanto para el propio Cantón como para sus colaboradores. Por lo cual se precede plantear una “Propuesta de mejora en la recaudación de impuestos municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Alfredo Baquerizo Moreno (Juján)”. El tipo de investigación que hemos realizado es Histórica, Descriptiva, Experimental, Campo y Correlacional, la Técnica de Investigación que se aplicó fue Documental, y que tiene como objetivo el impacto que ha ocasionado el crecimiento anual que ha venido sucitando la cartera vencida. Los futuros beneficiarios a la ejecución de esta propuesta de mejora será en su totalidad en el Cantón y como para sus proveedores y servidores.

Recuperación

Cartera Vencida

Liquidez



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**
TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
**PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

Tema

Propuesta de mejora en la recaudación de impuestos municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Alfredo Baquerizo Moreno (Juján).

Autora: Ana María Pachay Delgado

Tutor: Econ. Carlos Luis Rivera Fuentes

ABSTRACT

This research project carried out in the Autonomous Municipal Government Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), seeks as its main purpose to collect tax on a past due portfolio, because the inhabitants do not cancel their taxes in time for the different municipal services and that The Municipal Institution does not have the staff, adequately prepared to manage collections on this portfolio, which has as a consequence, the lack of flow within the institution to respond to each of the economic commitments that has acquired both for the Canton itself For its collaborators. For that reason, it is necessary to present a "Proposal for improvement in the collection of municipal taxes of the Autonomous Municipal Government Alfredo Baquerizo Moreno (Juján)". The type of research that we have carried out is Historical, Descriptive, Experimental, Field and Correlational, the Research Technique applied was Documentary, and that has as objective the impact that has caused the annual growth that has been affecting the past due portfolio. The future beneficiaries to the execution of this improvement proposal will be in its entirety in the Canton and as for its suppliers and servers.

Recovery

Expected Portfolio

Liquidity

Capítulo I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Para información cultural se sabe que los gobiernos municipales dependen altamente de los recursos del gobierno central, en un promedio provincial que alcanza el 91.3%. Pero a la actualidad la situación de los GADs, dan un vivo ejemplo que existe poco interés a nivel local por recuperar dicha inversión pública.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan), es el ente recaudador el cual se enfoca a través de este proyecto a la recuperación de la cartera vencida del año 2016.

Cada uno de los impuestos, es recaudado a través de la Tesorería, la misma que lleva a cabo acciones inmediatas para la recaudación y recuperación de cada uno de los impuestos.

Cabe recalcar que es responsabilidad de la Dirección Financiera crear, desarrollar todo proceso elaborado por esta sección, para brindar una mejor atención a los contribuyentes en cada uno de los trámites que se requiera.

Dentro de la municipalidad se llevó a cabo una Auditoria Interna, la cual presentó que un listado importante de los contribuyentes debía a la Institución Municipal, a causa de diferentes impuestos.

La actual cartera vencida de los diferentes tributos, afecta en la ejecución de las futuras obras que se debe realizar a favor de la comunidad, ya que al no contar con los suficientes recursos el deseo de progreso, se ve disminuido.

Ubicación del problema en un contexto

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan), ubicado en la Provincia del Guayas, Cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), su Alcalde el Señor Nicolás Ugalde Yáñez, con una población aproximada de 25.179 habitantes, es una institución pública que recepta a través del Departamento de Tesorería y administra los impuesto municipales por rubros como predios rústicos y urbanos, contribuciones especiales de mejora, impuestos a los activos totales, patentes, alcabalas, tasa de habilitación, permisos de vía pública, impuestos de vehículos motorizados de transporte terrestre y otros ingresos como intereses y multas.

Es responsabilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), tener la capacidad de poder programar, el desarrollo del cantón y exponer los adecuados programas de ordenamiento del territorio cantonal, como también desempeñar la correcta supervisión en cuanto a la ocupación del suelo dentro del cantón.

La real problemática por la cual existe esta cartera vencida que dentro del municipio, se deriva de los dos principales puntos dentro de la comunidad.

- La escasa culturización de cancelar impuestos municipales.
- El desconocimiento de los principios tributarios.

Situación conflicto

El Gobierno Autónomo Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), es una de las entidades públicas que presenta actualmente problemas en la recaudación de sus diferente impuesto, generando así año a año una cartera vencida de gran magnitud, convirtiéndose en un gran obstáculo para llevar a cabo obras futuras a beneficio de los habitantes del cantón.

Esta situación también genera mucha deficiencia en la liquidez del municipio, lo cual también propaga retrasos en el pago de rol de personal, incumplimiento de cancelación de facturas a contratistas, espacios públicos, cuñas radiales etc.

El total desconocimiento por parte de los contribuyentes, con relación a los Impuestos Municipales, ha llevado a cabo una gran deficiencia a su respectiva cancelación, creando así este gran mounstro financiero como lo es la CARTERA VENCIDA.

Al identificar que el municipio presenta en la actual realidad este problema, con el cobro de las cuentas por cobrar (cartera vencida), se procederá a implementar políticas, procedimientos y estrategias que nos permitirá reducir dicha cartera, instaurando procesos y presentando instrumentos para lograr un buen desarrollo de las cobranzas de obligaciones y servicios municipales de una manera eficiente y efectiva, que permitan a la Dirección Financiera y a la Tesorería, optimizar esta

gestión, evitando en lo posible el inicio de acciones legales de cobranzas, (Procesos Coactivos).

La presente investigación tendrá un gran aporte ante las carencias de metodología, para un avance significativo en la recaudación de la cartera vencida, la cual será de vital importancia para un mejoramiento en su liquidez y obtener un mejor flujo de efectivo, que permitirá el desarrollo de obras pendientes.

Tema: Propuesta de mejora en la recaudación de impuestos municipales del Gobierno Autónomo Alfredo Baquerizo Moreno (Juján) 2016.

Delimitación del Problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Alfredo Baquerizo Moreno (Juján)

Lugar: Jaime Roldos 313 y José Domingo D.

Campo: Contable Financiero

Área: Cuentas por cobrar

Aspecto: Recaudación de cuentas por cobrar

Tiempo: Periodo Año 2016

Formulación del Problema

¿Cómo contribuir a mejorar la recaudación de Impuestos Municipales para disminuir la Cartera Vencida del GAD Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), del año fiscal 2016?

Variables de Investigación

Variable Independiente : Recaudación de Impuestos Municipales
Variable Dependiente : Cartera Vencida

Evaluación del problema

Delimitado.- El presente trabajo se realiza para determinar el saldo real de las cuentas por cobrar, del Gobierno Autónomo Descentralizado Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), localizado en la provincia del Guayas, Cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), en la calle Jaime Roldos N° 313 y José Domingo D.

Claro.- El inconveniente del mal manejo de las cuentas por cobrar del Gobierno Autónomo Descentralizado Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), requiere de la elaboración de políticas contables que ayude a disminuir la falta de liquidez que se presenta en el Municipio y que contribuya a lograr los objetivos planteados.

Evidente.- Es evidente porque el procesamiento de la información no se realizó de forma adecuada ocasionando que esta documentación valiosa, se encuentre ausente, en los archivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Alfredo Baquerizo Moreno (Juján).

Concreto.- Es concreto por que el problema se ubica en las cuentas por cobrar, que a su vez afecta a sus estados financieros y con la liquidez del Gobierno Autónomo Descentralizado Alfredo Baquerizo Moreno (Juján).

Relevante.- Es relevante para el Gobierno Autónomo Descentralizado Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), en especial para el Alcalde contar con políticas de crédito y cobranza que le ayuden a optimizar la recuperación de la cartera vencida de sus contribuyentes, que a su vez permita saber el saldo real de sus cuentas por cobrar, para prevenir los problemas de liquidez que al mismo tiempo se determine los controles respectivos para el posterior mejoramiento.

Originalmente.- Es original, ya que no se ha realizado anteriormente una investigación sobre el tema de las cuentas por cobrar dentro del Municipio, para ayuda del Alcalde a la toma de decisiones y generar un plan de acciones para poder realizar los correctivos necesarios para alcanzar los objetivos deseados y disminuir los inconvenientes que se puedan presentar.

Factible.- Es factible, porque es posible la elaboración de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, que ayude a identificar el saldo real de sus cuentas por cobrar que posee el Gobierno Autónomo Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), para que una vez establecido se logre un mejor control del departamento de cuentas por cobrar para mejorar la liquidez del Municipio. Adicionalmente se cuenta con la aprobación del Alcalde del Gobierno Autónomo Alfredo Baquerizo Moreno (Juján).

Objetivos

Objetivo general

Analizar la recaudación de impuestos municipales de la cartera vencida, para realizar la respectiva corrección, en la Tesorería del GAD Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), y proponer una mejora para lograr así recuperar y disminuir dicha cartera vencida.

Objetivos específicos

- Identificar los diferentes medios de recaudación de impuestos municipales, utilizados por la Tesorería Municipal del GAD Alfredo Baquerizo Moreno (Juján).
- Verificar la real situación actual de la Cartera Vencida, del GAD Alfredo Baquerizo Moreno (Juján).

- Determinar un Plan para la recuperación oportuna de la cartera vencida del GAD Alfredo Baquerizo Moreno (Juján).

Cada uno de los objetivos de este proyecto nos llevara a desarrollar un plan de mejoras, el cual incluirá estrategias y procedimientos para mejorar todos los procesos de recuperación de la cartera vencida, de tal manera que se pueda promover de mejor forma los recursos financieros del municipio.

Justificación e importancia

Este estudio de investigación, será realizado en el Gobierno Autónomo Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), con la intervención del Departamento Financiero y Tesorería, con el objetivo principal de exponer un Plan de Estrategias, para proceder a la Recuperación de la Cartera Vencida Municipal del Año Fiscal 2016.

La factibilidad de este proyecto se enfocara específicamente en los procesos que se llevara a cabo, para la recuperación de la misma y a su vez mejorar las técnicas de control para una mejor recaudación, para los años futuros y así minimizar en forma visible el porcentaje final de la cartera vencida al final de cada ejercicio.

La recuperación de estos recursos, tendrá como precedente la solvencia de las obras futuras, para beneficio de la población de la Cabecera Cantonal Alfredo Baquerizo Moreno (Juján).

Conveniencia. El presente proyecto servirá para llevar a cabo un mejor control de recaudación de impuestos.

Considerando de forma urgente, la gran necesidad que tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Alfredo Baquerizo Moreno (Juján),

de reducir su cartera vencida ya que esto conllevará a una mejor recaudación para que la institución pueda solventar sus obligaciones adquiridas dentro de los plazos determinados y así también mejorar su economía.

Relevancia Social. El proyecto beneficiará a los contribuyentes y a la municipalidad, ya que se mantendrá informado al contribuyente y se reducirá de forma visible la cartera vencida, logrando así contar con estos recursos, que mejorará la liquidez de la institución.

Al implantar nuestro proyecto de mejora, la institución tendrá una transformación en cada uno de los procesos y así podrá obtener resultados visibles que le permitirá satisfacer las carentes necesidades dentro del cantón.

Implicaciones prácticas. Reducción visiblemente de las cuentas por cobrar al cierre de cada año fiscal futuro.

La presente investigación, posee implicación práctica que se realizará con el propósito de ofrecer una instrucción a las cuentas por cobrar (cartera vencida), debido a la situación económica que atraviesa actualmente el país, así lo amerita. Para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), poder recaudar a tiempo sus impuestos será de gran beneficio tanto para el cantón y para los compromisos que mantiene la institución pública con sus colaboradores y proveedores.

Valor teórico. El actual proyecto posee también un gran valor teórico, ya que será de gran aportación al municipio para la recaudación a tiempo de los impuestos y también será de aportación teórica a los usuarios que habitan dentro del cantón, los mismo que deberán ser culturizados e informados, que beneficios obtienen con la cancelación a tiempo de sus tributos, para embellecer el cantón en el que habitan.

Actualmente la población jujense desconoce de los diferentes tributos que se generan y que son recaudados por la Municipalidad.

Utilidad metodológica. Dicha investigación desarrollara un plan estratégico para la recaudación de impuestos y reducción de las cuentas por cobrar (cartera vencida), y como consecuencia el presente proyecto tiene utilidad metodológica, porque llevara a cabo una mejor organización dentro de la institución, creando un mecanismo de análisis para proporcionar un adecuado rastreo al problema que se ha venido presentado paulatinamente dentro de la misma. También será de gran aporte para otras instituciones pública como privadas, con diferentes actividades económicas y financieras.

Capitulo II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos

En forma simplificada los impuestos en el Ecuador nacieron desde la época colonial, se inició con la imposición del gravamen percibido por el estado ecuatoriano, bajo el sistema de denominación llamados alcabalas quintos reales, almojarifazgo, impuestos a los indios, diezmo, estanco del agua ardiente.

Con la imposición del gravamen percibido por el Estado, mencionado como contribución de indígenas que impero desde 1.830 a 1.859, el mismo que consistía en que todo indígena hombre, por el hecho de ser definido, "indio" por los colonizadores debía pagar el impuesto; de la misma manera en el año 1.837, se instituyo el impuesto llamado contribución general, que oprimía a los empleados públicos, a los capitales en giro y a los que se concedía en préstamo, que continuo hasta 1.925, el cual fue reemplazado por el impuesto a la renta, que en 1.928 paso a ser reglamentado por la Ley del Impuesto a la renta; en 1.912, se

creó el impuesto a las sucesiones y en 1.913 se asoció a los legados y fideicomisos y por ultimo uno de los impuestos cotidianos fue el de la conscripción vial, el mismo que fue derogado en 1.951.

La palabra tributo proviene de la voz latina tributum, que significa carga, gravamen, imposición; la misma que era utilizada en la antigua Roma hasta el año 168, antes de Cristo, para asignar el impuesto que debía pagar cada ciudadano de acuerdo con el censo, y que era recaudado por tribus.

Dentro de régimen ecuatoriano legalmente contamos con el Código tributario, el mismo que manifiesta lo siguiente *“los tributos, además de ser medios para recaudar ingresos públicos, servirán como instrumento público de política económica y general, estimulando la inversión, la reinversión, el ahorro y su destino hacia los fines productivos y desarrollo nacional; atenderán a las exigencias de estabilidad y progreso social y procurar una mejor distribución de la renta nacional”*.

El Estado ecuatoriano para garantizar a sus habitantes la vida, la libertad, la justicia, la paz y el desarrollo integral de la sociedad, requiere generar recursos con el fin primordial de satisfacer las necesidades públicas; por lo que la tributación que se recauda en cada uno de los municipio dentro de cada cantón es la forma precisa para mejorar la calidad de vida de cada uno de los habitantes, a fin de dar cumplimiento de los fines sociales.

Los recursos que percibe la municipalidad del Cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), a través de cada uno de los habitantes, mediante la recaudación de los tributos municipales, los cuales se transforman en dueños de su futuro, ya que están invirtiendo en el desarrollo económico y social planificado e igualitario del cantón.

A continuación detallamos los diferentes impuestos y tasas municipales:

Impuestos Municipales

- Impuesto sobre la propiedad urbana

- Impuesto sobre la propiedad rural
- Impuesto de alcabalas
- Impuesto sobre los vehículos
- Impuesto de registro e inscripción
- Impuesto a los espectáculos públicos

Tasas Municipales

- Tasas de agua potable
- Tasas de luz y fuerza eléctrica
- Tasas de recolección de basura y aseo público
- Tasas de habilitación y control de establecimiento comerciales e industriales
- Tasas de alcantarillado y canalización
- Tasas por servicios administrativos

Impuesto.- Es una prestación, por lo regular en dinero al Estado y demás entidades de derecho público, que las mismas reclaman en virtud de su poder coactivo en forma y cuantía determinada unilateralmente y sin contraprestación especial con el fin de satisfacer las necesidades colectivas.

Tasa.- Todo pago efectuado por un particular al Estado por un servicio que este le presta puede ser calificado como tasa.

Fundamentación teórica

Administración Financiera

La administración Financiera, es la parte encargada de cuidar los bienes financieros en dos ámbitos de una organización empresarial:

- Liquidez
- Rentabilidad

La administración financiera busca, que estos bienes sean lucrativos y líquidos a la vez, se centra en algunos ámbitos específicos de muchas empresas, que se transforman dependiendo a la actividad natural de estas funciones básicas como son: Inversión, Financiamiento y Decisión.

Se entiende que la Administración Financiera es aquella que nos prepara para una buena administración de los recursos financieros, lo cual nos llevara a cumplir tanto las metas como los objetivos de la forma más efectiva.

La Administración Financiera dentro del sector público, en su mayoría estas instituciones cuentan con su propio presupuesto fijo, presupuesto que muchas veces no es suficiente, quedando como única alternativa reducir sus gastos e incrementar la eficiencia de cada uno de los programa.

En la actualidad las instituciones municipales, son instituciones descentralizadas, esto quiere decir que generan sus propios recursos, por cuanto hay un interés en establecer sus tarifas por servicios y recaudar los tributos, con el único fin de poder cubrir en gran parte su presupuesto generado.

Todo buen administrador necesita tener destreza dentro de la Administración Financiera, debido a que una gran parte de su trabajo está representada por el monitoreo, planeación, registro y control de estos recursos financieros.

Tributación

La tributación, es definida como el acto de tributar o cancelar los impuestos, existente bajo un régimen tributario de cada país.

Esta tiene como objeto recaudar fondos que el Estado necesita para poder cumplir con el desarrollo y suplantación de las diferentes necesidades de una nación. La tributación se la estima como un problema económico y político, debido a que desemboca diferentes figuras a varios campos de una actividad:

- Por una parte esto se refiere a la consecuencia que tiene una tributación, sobre la labor productiva, el gasto del estado, el equilibrio de su presupuesto y la distribución de la riqueza.
- Por otra parte se cuestionan las decisiones políticas, para especificar la dimensión, disposición y muestra de los diferentes tributos que se cobran.

Desde el año 2008, el sistema tributario del Ecuador ha venido experimentando diferentes cambios en la aplicación de la política tributaria, la misma que esta decretada dentro de la Constitución Ecuatoriana, es por esta causa que los contribuyente y la ciudadanía en general desconocen la forma real y correcta de cuáles son sus obligaciones tributaria, las misma que deben ser canceladas dentro de los plazos determinados por la ley.

Actualmente en nuestro país cualquier empresa que desarrollo una actividad comercial o financiera, está sujeta a cancelar sus tributos a través del Impuesto a la Renta, Impuesto al Valor Agregado y a los consumos especiales o a otros tributos que se aplican de manera faccionaria. La educación tributaria tiene una gran importancia dentro de la profesión contable, ya que se debe dominar temas notorios dentro del sistema tributario tales como: la normativa legal, las disposiciones, los tipos de impuestos y pagos.

Según **Fernando R. Martin** en su **Manual Serie 62 de Estimación Tributarias (2009)**. “El sistema de recaudación de los impuestos tiene dos partes. La primera más importante es el formulario de pago que las administraciones tributarias elaboran para el pago de impuestos. La segunda, reúne un conjunto, pero también participa en la conformación de los datos de recaudación”.

La información que genera la Administración Municipal, debe de ser de total veracidad para los contribuyentes, para no dar paso a ninguna índole de duda en el pago de sus tributos por cualquier impuesto municipal.

Cartera Vencida

La cartera vencida, es definida como la porción del total de los valores pendientes que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos.

En conclusión, en el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), son todos los títulos de valores procedentes de los diferentes Impuestos que son recaudados por la entidad pública, que no han sido cancelados a la fecha de su vencimiento, los mismos que mientras transcurre el tiempo generara un interés por mora, según lo previsto en el Art. 21 del Código Tributario “ *La obligación tributaria que no fuese satisfecha en el tiempo que la ley establece, causara a favor del sujeto activo sin necesidad de resolución administrativa alguna, el interés anual equivalente a 1.5 veces de la tasa activa referencial establecida por el Banco Central del Ecuador, desde la fecha de sus exigibilidad hasta la de su extinción.*”.

La problemática por la que ha venido atravesando el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), desde el año 2006, a causa del rubro excesivo que mantiene en la actualidad dentro de sus cuentas por cobrar (cartera vencida), debido a que no se han establecidos procedimientos, políticas y estrategias eficientes y efectivas y la falta de culturización de los usuarios, ya que ha limitado por mucho tiempo a realización de obras que hoy en día son muy necesarias para el desarrollo del cantón.

Esto ha conllevado, a que uno de los objetivos principales dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), sea la recuperación inmediata de las cuentas por cobrar (cartera vencida), debido a que otro punto muy importante que ha generado, es el déficit en la liquidez de la institución.

Debemos examinar que para realizar la recuperación de la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), debemos tomar en cuenta los siguientes puntos:

- Determinar la cartera vencida.
- Sanear la cartera vencida existente.
- Medir el peso de la cartera vencida con relación al total de los ingresos propios obtenidos dentro del último año.
- Informar técnica y adecuadamente al pleno del Consejo.
- Clasificar la cartera vencida.
- Poner en conocimiento de la ciudadanía que se iniciaran las acciones pertinentes.
- Identificar y contratar de ser necesario uno o varios profesionales en cobranzas.
- Distribuir la cartera vencida.

Este proyecto tiene como objetivo contribuir con un plan de acción para la recaudación de la cartera vencida, para así cumplir la metas que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), se ha propuesto para el continuo mejoramiento y embellecimiento que necesita el cantón, ya que implica normas y una organización de los recursos, por lo tanto es necesario que se obtenga un nuevo proceso que ayude a mejorar la recaudación de los impuestos para lograr así disminuir en una gran proporción la cartera vencida que aqueja a la Municipalidad del Cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Juján).

Antecedentes referenciales

Según **Armendáris Mónica (2013)**. Universidad Técnica de Ambato. Mediante su Tesis “Recaudación de Impuestos Municipales y su incidencia en la Cartera Vencida del Gobierno Autónomo Municipal de Ambato”. La ineficiencia para la recaudación oportuna de valores adeudados por los contribuyentes, debido a que no todos los deudores conocen sus obligaciones con la Institución Municipal y además desconocen la cancelación obligatoria por Coactiva.

En la tesis antes descrita, se llega a la conclusión que la falta de Culturización de Tributos Municipales, es un punto muy importante que se debe tomar en cuenta, para desarrollar la respectiva mejora y recaudación de los impuestos. Mediante esa culturización darle a conocer a cada uno los contribuyentes, que tan importantes es la recaudación y que tan conveniente es realizar sus pago por concepto de los diferente impuestos, dentro de los plazos establecidos.

Interpretando a **Jaramillo Betsy (2013)**, Escuela Superior Politécnica del Litoral. En su Tesis “Optimización de la Gestión de recaudación de impuestos seccionales, aplicados en el Ilustre Municipio de Riobamba” La falta de estrategias administrativas, ha provocado el interés de optimizar la recaudación de los impuestos seccionales.

Implementar un plan estratégico para la recaudación de impuestos municipales que incrementan la actual cartera vencida que posee el Gobierno Autónomo Descentralizado Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), es una herramienta muy importante, para llevar a cabo lo propuestos en este trabajo investigativo.

Según **Guiracocha Erika (2014)**, Universidad de Cuenca. En su tesis “Análisis del proceso de Recaudación, Impacto presupuestario y propuesta de mejoramiento de la aplicación del Impuesto de Patentes Municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Azogues” Los sistemas impositivos de los gobiernos locales han tenido el objetivo de recaudar ingresos mediante impuestos para la inversión pública, procurando así el equilibrio cantonal, el control de establecimientos con actividades económicas, pero lamentablemente el cobro de estos impuestos ha sido dificultoso por la resistencia de los contribuyente en cuanto a declarar y pagar de forma veraz y oportuna, a esto se agrega los niveles deficientes de cultura tributaria, ya que los sujetos pasivos obligados a tributar mantienen sus intereses individuales y colocan en segundo plano el cumplimiento efectivo.

El presente proyecto es también con la finalidad de adoptar mecanismos para asegurar una interculturalidad y plurinacionalidad para los habitantes del canto, para así juntos ayudar a instaurar una mejora organización territorial y una buena distribución de los recursos obtenidos.

Según **López Alejandra y Otros (2003)**, Universidad de Guanajuato. En su tesis “Análisis de las problemáticas financieras, estratégicas y comerciales de las Empresas Celaya” Otro problema muy común en las organizaciones es la Cartera Vencida excesiva, entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

La excesiva cartera vencida, que mantiene el Gobierno Autónomo Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), como ya lo hemos aclarado dentro de este proyecto limita al gobierno cantonal a la elaboración de nuevas obras para beneficio del cantón tantos de los habitantes y porque no de los futuros turistas que lleguen a este hermosos cantón.

El mejorar el nivel de recaudación de estos impuestos que componen la cartera vencida, se basara también en una aplicación de ordenanzas de cobro, ya que el resultado también una comunicación interna con los departamentos que estarán involucrados en el proceso de esta investigación.

Marco legal

Según **Ángela Mercedes Ruiz Galarza. (2009. 1, 2,44)**. Gestión de Coactivas. “Los mecanismos eficientes para la recaudación y cobro de impuestos mediante la vía legal que es la coactiva lo cual se verá reflejado en altos niveles de recaudación”.

La creación de una Ordenanza que crea el Juzgado de Coactivas, se establecerá con el fin de poder recaudar los impuestos que conforman la cartera vencida. Y así poder llevar a los contribuyentes a una reflexión para cancelación de sus tributos municipales a tiempo, pudiendo evitarse contratiempos a futuro.

Según la **Guía para mejorar la recaudación y recuperación de la cartera vencida (Asociación de Municipalidades Ecuatoriana 2013, 46)** Determina a la Cartera Vencida como “Los valores que se acumulan por incumplimiento al pago en una fecha determinada que deben realizar los/las contribuyentes o ciudadanos/as, se denomina Cartera Vencida”.

Son valores pendientes que se encuentran por cobrar dentro de la Institución Municipal a largo plazo representa una pérdida dentro de sus ingresos y molestias para ejecutar nuevas obras a beneficio de la población.

Este proyecto de investigación dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan), tiene sustento legal como Código Tributario, Código Orgánico de Organización Territorial y Autonomía y descentralización.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autónoma y Descentralización (2010, 203) Art. 339.- La unidad financiera.- En cada Gobierno regional y municipal habrá una unidad financiera encargada de cumplir funciones en materia de recursos económicos y presupuesto.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autónoma y Descentralización (2010, 205) Art. 344.- Recaudación y Pago.- El tesorero es el funcionario recaudador y pagador de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. Será el responsable de los procedimientos de ejecución de Coactiva. Rendirá caución cuya cuantía será fijada por la Contraloría General del Estado. Su Superior es la máxima Autoridad Financiera.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autónoma y Descentralización (2010, 206) Art. 350.- Coactiva.- Para el cobro de los créditos de cualquier naturaleza que existieran a favor de los gobiernos: regional, provincial, distrital, cantonal, estos y sus empresas ejercerán la potestad coactiva por medio de los respectivos tesoreros o funcionarios recaudadores de conformidad con las normas de esta sección. La máxima

autoridad ejecutiva del gobierno autónomo descentralizado podrá designar recaudadores externos y facultarlos para ejercer la acción coactiva en las secciones territoriales; estos coordinarán su accionar con el tesorero de la entidad respectiva.

Código Tributario (2011. 4) Art. 19 Exigibilidad.- La obligación tributaria es exigible a partir de la que la ley señale para el efecto.

A falta de disposición expresa respecto a esa fecha regirán las siguientes normas:

1a.- Cuando la liquidación deba efectuarla el contribuyente o el responsable, desde el vencimiento del plazo fijado para la presentación de la declaración respectiva; y

2a.- Cuando por mandato legal corresponda a la administración tributaria efectuar la liquidación y determinar la obligación, desde el día siguiente al de su notificación.

Constitución de la República del Ecuador. Art. 300 (2008. 145).- El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudadora. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos. La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables.

Código Tributario (2011:4) Art. 16 Hecho Generador.- Se entiende por hecho generador al presupuesto establecido por la ley para configurar cada tributo.

Ley de Orgánica de Defensa del Consumidor (2011:3) Art. 4 Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

- 1.-** Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
- 2.-** Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
- 3.-** Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
- 4.-** Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar.
- 5.-** Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
- 6.-** Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
- 7.-** Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
- 8.-** Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
- 9.-** Derechos a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y
- 10.-** Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e interés legítimo, que conduzcan a la adecuada prevención y sanción y oportuna reparación de su lesión;

11.- Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,

12.- Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Marco conceptual

Administración Financiera.- Es determinada como un grupo de principios, normas, sistemas, instituciones y procedimientos administrativos, ya que es probable la adquisición de los recursos financieros públicos.

Alcabalas.- Era uno de los Impuesto más importantes dentro de Antiguo Régimen

Almojarifazgo.- Fue un impuesto aduanero creado por la Corona de Castilla, que era cobrado por el movimiento de mercadería que entraba o salían del reino de España

Cartera Vencida.- Monto total de las cuentas por cobrar, que están pendientes de cobro y que forma parte del Activo.

Cobranzas.- Proceso que se realiza para el cobro de deudas pendiente ya sea por un bien inmueble, prestación de servicios o impuestos generados.

Convenios Internacionales.- Acuerdo voluntario entre uno o dos, personas de diferentes países, por algún punto que se encuentre en discusión.

Costumbre Mercantil.- Es un conjunto de prácticas que realizan los comerciantes, que cumplen ciertos requisitos para ser respetado, es la segunda fase del derecho mercantil.

Culturización.- Acción de dar a conocer conceptos, valores y normas de conductas.

Déficit.- Es la carencias o escasez de los recursos monetarios.

Derecho Mercantil.- Llamado también Derecho Comercial, es aquella rama del Derecho Privado, que regula el conjunto de normas relativas a los comerciantes en el ejercicio de su profesión

Diezmo.- Es un impuesto que comprende la décima parte (10%), de los haberes, que debía satisfacer a diferentes estamentos, tales como las antiguas repúblicas.

Equidad Territorial.- Es un principio de ordenamiento, que permite comprender las situaciones reales signadas por la injusticia espacial.

Factibilidad.- Es la disponibilidad de los recursos, para llevar a cabo los propósitos establecidos.

Financiamiento.- Aporte de recursos monetarios financieros, para llevar a cabo una actividad económica.

Interculturalidad.- Es el proceso de comunicación e interacción entre personas y grupos con identidades culturales específicas.

Implantar.- Acción de poner en práctica una norma, costumbre o institución.

Impuestos Municipales.- Tributos en dinero obligatorio que exige el estado a personas naturales o jurídicas, por servicios públicos.

Impuesto a la Renta.- Es un impuesto que grava la utilidad sea esta de personas naturales o personas jurídicas, siendo este la columna vertebral del sistema tributario.

Impuesto al Valor Agregado.- Es una carga fiscal, que da a ligar en la compra o venta de bienes o servicios.

Inversión.- Es la colocación de dinero para obtener una ganancia futura.

Juzgado de Coactivas.- Son procedimientos administrativos de corta duración, que permiten el cobro de deudas específicamente de la cartera vencida de diferentes instituciones.

Legislación Interna.- Es el cuerpo de leyes que regulan y ordenan la vida de un país y que establece conducta y acciones aceptables o rechazables de un individuo, institución, empresas, entre otras.

Liquidez.- Capacidad monetaria de una empresa o institución, para solventar obligaciones a corto plazo.

Lucrativo.- Actividad o emprendimiento el cual se comercializa, mediante el cual se obtiene una ganancia.

Optimizar.- Proceso de mejorar alguna acción o trabajo realizado, sea estos los recursos de una empresa privada o pública, para obtener mejores resultados.

Obligación Tributaria.- Es la relación establecida por la ley entre el estado y las personas naturales o jurídicas, y cuyo objetivo es el desempeño de la prestación tributaria

Plan de Estrategias.- Es un conjunto integrado de decisiones, que colocan a una compañía o institución dentro de un lugar para obtener mejores resultados a largo plazo.

Plurinacionalidad.- Cohabitación de dos o más grupos nacionales dentro de un mismo gobierno, estado o constitución.

Principios Tributarios.- Es el conjunto de normas jurídicas que se refieren a los tributos, reglamentándolos en sus diferentes formas.

Recaudación de Impuestos.- Es la cantidad de dinero obtenido a través de especies que establece el estado.

Rentabilidad.- Es el beneficio de una ganancia a partir de una inversión.

Solventar.- Es el acto de pagar o resolver una deuda.

Subsidiariedad.- Tendencia favorable a una participación del estado, en apoyo de las actividades privadas o comunitarias.

Tesorería.- Área encargada de gestionar las acciones relacionadas con las operaciones de flujos monetarios.

Tributación.- Acción de pagar Impuestos, existentes en una nación.

Definición de variables.

Variable Independiente: Recaudación de Impuestos Municipales.

Registrar y recuperar las obligaciones exigibles por parte de las distintas municipalidades de una manera eficiente y efectiva, mediante el establecimiento de políticas, procedimientos y estrategias que permitan a la Tesorería y a la Dirección Financiera optimizar esta gestión, evitando en lo posible el inicio de acciones legales de cobranzas.

Con el fin de aumentar en su gran totalidad, la recaudación de los valores pendiente por cada uno de los impuestos municipales, es uno de los objetivos que persigue el presente proyecto.

Esta recaudación dependerán del registro que se lleve a cabo dentro de la gestión de cobranzas, este consistirá en la recepción de los pagos que debe realizar cada uno de los contribuyentes a la Institución municipal por estos diferentes impuestos, los mismos que se encuentran actualmente pendientes de pago.

La recaudación de estos impuestos, nos dará como resultado mejorar en gran magnitud la liquidez, para la ejecución de las diferentes obras públicas, pendiente y por realizar dentro del cantón.

Variable Dependiente: Cartera Vencida.

Monto total de créditos otorgados por una persona física o moral y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora.

Efectivamente el problema de cartera vencida por el que atraviesa esta institución pública surge principalmente, al poco interés y la falta de

control y vigilancia, de las administraciones anteriores al gestionar de alguna forma la recuperación del adeudo de esta cuentas por cobrar.

Es en este trama donde se origina una cartera vencida muy excesiva desde el año 2006, que crea impedimento financiero de gran preocupación para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Alfredo Baquerizo Moreno (Juján).

Capítulo III

METODOLOGÍA

Marco metodológico

Reseña histórica y presentación del GAD.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), es un organismo del gobierno local encargado de promover el desarrollo sustentable del cantón y sus recintos.

La ciudad y el cantón Alfredo Baquerizo Moreno, al igual que las demás ciudades ecuatorianas, se rige por una municipalidad según lo estipulado en la Constitución Política Nacional. La Alcaldía del cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), es una entidad de gobierno seccional que administra el cantón de forma autónoma al gobierno central. La municipalidad está organizada por la separación de poderes de carácter ejecutivo representado por el alcalde y otro de carácter legislativo, conformado por los miembros del consejo cantonal.

El Municipio se encuentra ubicado en el Cantón Alfredo Baquerizo Moreno, más conocido como Juján, la cual es una ciudad de la Provincia

del Guayas, el canto tiene una extensión de 218 metros cuadrados y su población aproximada es de 25.179 habitantes.

El poblado de Juján, como comúnmente se lo conoce, en sus inicios fue un recinto del cantón de Yaguachi.

Desde el 11 de agosto de 1.984. Se instauró el primer comité pro-cantonización de esta parroquia yaguacheña, el cual en varias ocasiones intentaron que las autoridades competentes, accedan a las peticiones de la comunidad. El señor Constantino Yáñez Castro fue uno de los integrantes que más trabajó en la cantonización.

El 16 de febrero de 1.892, obtiene su parroquialización y el 19 de mayo de 1986, su cantonización en la Administración del Sr. Ing. León Febres Cordero Rivadeneyra, en aquel entonces Presidente electo de la República del Ecuador, mediante Registro Oficial N° 438, del 19 de mayo de 1986, a partir de eso pasó a denominarse oficialmente como “Alfredo Baquerizo Moreno”, en honor al presidente guayaquileño homónimo, quien gobernó al país en el periodo comprendido entre 1.916 y 1.920.

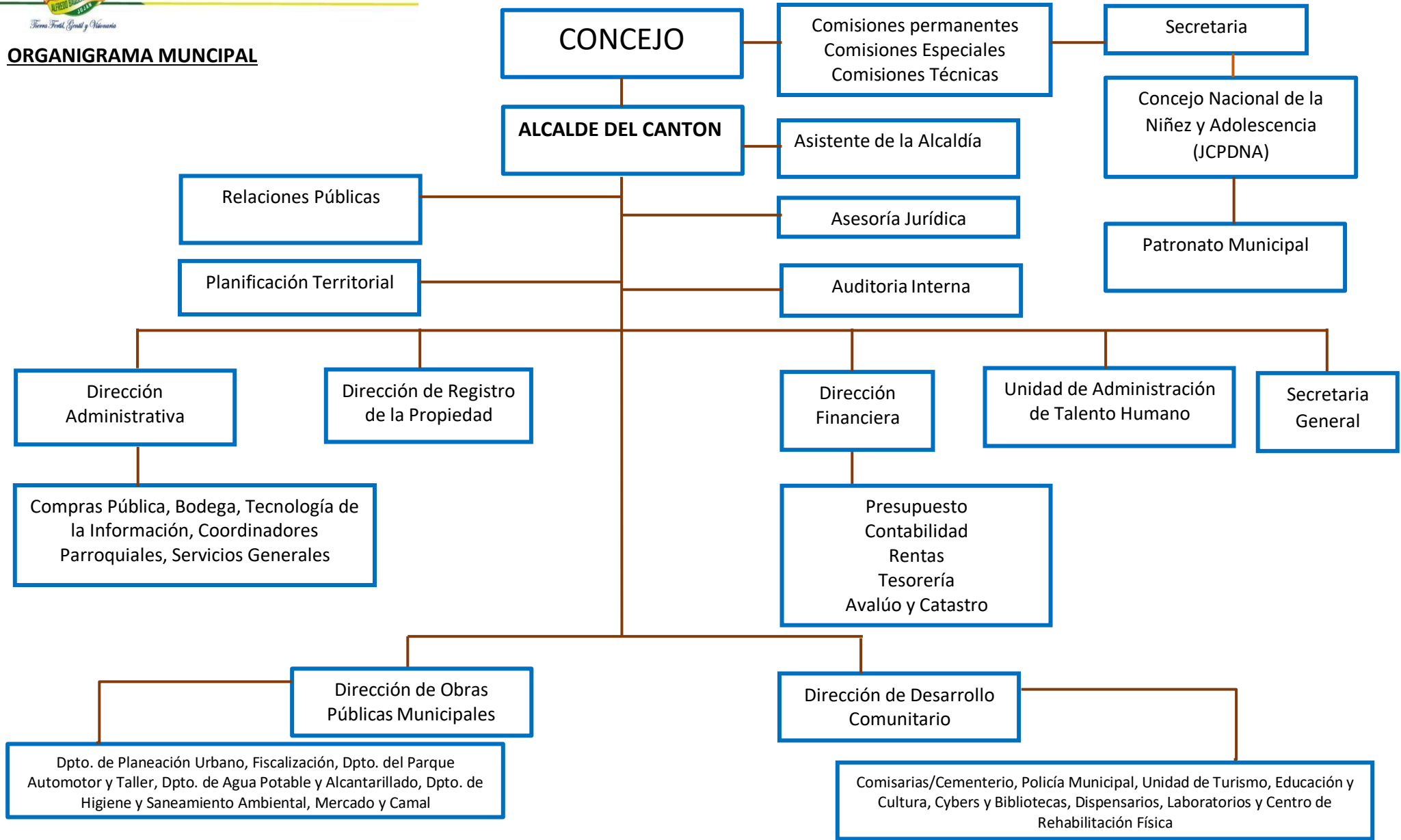
La actual administración municipal, presidida por su actual Alcalde el Señor Nicolás Ugalde Yáñez, quien fue electo por el pueblo Jujanense el 23 de febrero del 2014, ha tenido que encarar inicialmente con la suficiente voluntad y entereza para proseguir con el avance del cantón,

Al ejercer su cargo su mayor objetivo, es que el pueblo de Jujan cuente con todos los servicios básicos de calidad, movilidad universal, eficiente y sustentable, espacios públicos seguros y suficientes.

Tener acceso a la infraestructura que permita el disfrute cotidiano del cantón, la garantía de un ambiente sano y laudable en un lugar de paz y convivencia social.



ORGANIGRAMA MUNICIPAL



Visión Institucional

Institución con infraestructura funcional, tecnológicamente equipada y en proceso de innovaciones continuas con talentos humanos altamente capacitados que trabajen en equipo al servicio de la comunidad, con credibilidad social, hacia un modelo de gestión involucrando a los ciudadanos en la toma de decisiones.

Ser líderes en los procesos administrativos y de planificación automatizados, con calidad y responsabilidad en la atención al cliente interno y externo. Siendo un referente en el desarrollo sustentable a través de la educación, salud, producción, implementando una cultura tributaria, la conservación del medio ambiente, el manejo de residuos, el mejoramiento del hábitat, implementación del plan vial, alcantarillado, seguridad cantonal; generando así fuente de empleo para que nuestro Municipio sea un emblema y orgullo Jujanense.

Misión Institucional

Somos un organismo administrativo público, autónomo en proceso de mejoramiento continuo y fortalecimiento institucional, conformado por un grupo humano comprometidos en servir y proyectar el desarrollo económico sostenible, sustentable, cultural, garantizando el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y ciudadanos jujanenses, sin distinción social beneficiando de manera equitativa y solidaria a los grupos muy vulnerables de los sectores urbanos y rurales, cubriendo las necesidades insatisfechas y contribuyendo al buen vivir con principios éticos y morales (amabilidad, transparencia, eficiencia y tolerancia), respetando las diferencias de criterio, impulsando el trabajo en equipo con cultura de emprendimiento, reciprocidad y responsabilidad social, comprometidos en cumplir y hacer cumplir las ordenanzas y disposiciones reglamentarias para brindar un servicio de calidad y calidez a los usuarios internos y externos, desarrollando la escucha activa, generando una relación directa entre la comunidad y la institución, para solucionar los problemas, logrando el progreso y desarrollo de nuestro cantón.

La Asamblea Nacional considero que, la Constitución de la Republica vigente, establece una nueva organización territorial del Estado, incorpora nuevas competencias a los gobiernos autónomos descentralizados y dispone que por ley se establezca el sistema nacional de competencias, los mecanismos de financiamientos y la institucionalidad responsable de administrar estos procesos a nivel nacional.

El 19 de octubre del 2.010, mediante Registro Oficial Suplemento 303, nace el Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD), que anula a la Ley Organiza de Régimen Municipal, en concordancia con la Constitución de la República del Ecuador Asamblea Constituyente, Capitulo Séptimo “Administración Publica” Sección Cuarta , Título V Organización Territorial del Estado Art. 238.- *“Los gobiernos autónomos descentralizados gozaran de autonomía política, administrativas y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad territorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional.*

Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales, rurales, los concejos municipales, los consejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales”.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados, son el eje superior de trabajo de los establecimientos municipales, como lo establece el **Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAG)**, lo cual tendrán como propósito primordial y principal, de satisfacer las diferentes necesidades de cada uno de los cantones.

Como principio general, según el **Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAG)**, en su Art. 2, tiene como objetivo lo siguiente:

- a) La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados, en el marco de la unidad del Estado Ecuatoriano;

- b) La profundización del proceso de autonomías y descentralización del Estado, con el fin de promover el desarrollo equitativo, solidario y sustentable del territorio, la integración y participación ciudadana, así como el desarrollo social y económico de la población;
- c) El fortalecimiento del rol del estado mediante la consolidación de cada uno de los niveles de gobierno, en la administración de sus circunscripciones territoriales, con el fin de impulsar el desarrollo nacional y garantizar el pleno ejercicio de los derechos sin discriminación alguna, así como la prestación adecuada de los servicios públicos;
- d) La organización territorial del estado ecuatoriano equitativa y solidaria que compense las situaciones de la injusticia y exclusión existente entre las circunscripciones territoriales;
- e) La afirmación del carácter intercultural y plurinacional del Estado ecuatoriano;
- f) La democratización de la gestión del gobierno central y de los gobiernos autónomos descentralizados, mediante el impulso de la participación ciudadana;
- g) La delimitación de rol y ámbito de acción de cada nivel de gobierno, para evitar la duplicación de funciones y optimizar la administración estatal;
- h) La definición de mecanismos de articulación, coordinación y corresponsabilidad entre los distintos niveles de gobierno para una adecuada planificación y gestión pública;
- i) La distribución de los recursos en los distintos niveles de gobierno, conforme con los criterios establecidos en la Constitución de la Republica para garantizar su uso eficiente; y,
- j) La consolidación de las capacidades rectora del gobierno central en el ámbito de sus competencias; coordinadora y articuladora de los gobiernos intermedios; y, de gestión de los diferentes niveles de gobierno.

Investigación científica.

Según, **J.W. Bester (1982, 7) 9na Edición**, en su obra Como investigar en educación, define *“Consideramos la investigación como el proceso más formal, sistemático e intensivo de llevar a cabo el método científico del análisis. Comprende una estructura de investigación más sistemática, que desemboca generalmente en una especie de reseña forman de los procedimientos y en un informe de los resultados o conclusiones. Mientras que es posible emplear el espíritu científico sin investigación, sería imposible emprender una investigación a fondo, sin emplear espíritu y método científico”*.

Podemos comprender, mediante el concepto anterior que la investigación es una etapa muy particular, a través de método científico.

Diseños de Investigación Científica

El diseño de investigación podríamos definirlos en términos generales como “un conjunto de reglas mediante las cuales obtenemos observaciones del fenómeno que constituye el objeto de nuestro estudio”, o también de otra forma más simplista podríamos decir que es “el patrón o guía de toda investigación científica”. Así entendido sería aplicable tanto a investigaciones experimentales como a otras no experimentales.

El diseño es, pues, imprescindible para toda investigación científica, ya que nos va a guiar acerca de los pasos a realizar desde la formulación de la hipótesis hasta el análisis de los datos, y su finalidad primordial será por tanto permitimos hacer observaciones sobre determinados fenómenos. Estas observaciones deben procurar hacerse con el mayor control posible, para evitar que los resultados aparezcan contaminados, y el diseño será tanto más perfecto cuanto mayor control permita.

En este sentido no podemos olvidar que uno de los requisitos esenciales de una buena investigación es el empleo de un diseño adecuado y que la utilización de uno incorrecto nos llevara a unos resultados erróneos.

Investigación cuantitativa

La investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes. La investigación cuantitativa implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas y matemáticas para obtener resultados. Es concluyente en su propósito ya que trata de cuantificar el problema y entender que tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor.

Por otro lado, la investigación cualitativa es generalmente más explorativa, un tipo de investigación que depende de la recopilación de datos verbales, de conducta u observaciones que pueden interpretarse de una forma subjetiva. Tiene un largo alcance y suele usarse para explorar las causas de problemas potenciales que pueden existir. La investigación cualitativa suele proveer una visión sobre varios aspectos de un problema de marketing. Suele proceder o conducirse tras la investigación cuantitativa, en función de los objetivos del estudio.

Investigación cualitativa

La investigación cualitativa tiene significados diferentes en cada momento. Una primera definición, aportada por Denzin y Lincoln (-1994:2), destaca que *“es multimetódica en el enfoque, implica un enfoque interpretativo, naturalista hacia su objeto de estudio”*. Esto significa que los investigadores cualitativos estudian la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar, los fenómenos de acuerdo con los significados que tiene para las personas implicada. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales-entrevistas, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas.

Taylor y Bogdan (1986:20) consideran, la investigación cualitativa como *“aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable”*.

Tipo de investigación

Dentro de la investigación científica tenemos los siguientes tipos:

- Investigación histórica
- Investigación descriptiva
- Investigación experimental

Investigación Histórica – Describe lo que era.

Este tipo de investigación trata de la experiencia pasada, describe lo que era y representa una búsqueda crítica de la verdad que sustenta los acontecimientos pasados. El investigador depende de fuentes primarias y secundarias las cuales proveen la información y a las cuales el investigador deberá examinar cuidadosamente con el fin de determinar su confiabilidad por medio de una crítica interna y externa. En el primer caso verifica la autenticidad de un documento o vestigio y en el segundo, determina el significado y la validez de los datos que contiene el documento que se considera autentico.

Investigación Descriptiva – Interpreta lo que es.

Trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudio: Encuestas, Casos, Exploratorios, Causales, De Desarrollo, Predictivo, De Conjuntos, De Correlación

Investigación Experimental – Describe lo que será.

Consiste en la manipulación de una (o más), variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular. El experimento provocado por el investigador, le permite introducir determinadas variables de estudio manipuladas por

él, para controlar el aumento o disminución de esas variables y su efecto en las conductas observada.

Investigación de Campo.

Según el autor (Santa Paella y Filiberto Martins (2010:88)), define: LA investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

Esta modalidad será aplicada dentro del mismo lugar donde se generan los hechos, tal como el Gobierno Autónomo Descentralizado Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan). De acuerdo a las investigaciones que se han venido realizando, se podrá obtener información con total veracidad y realismo.

Investigación Correlacional.

Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

Pretende responder a preguntas como las siguientes: ¿los niños que dedican más cotidianamente más tiempo a ver la televisión tienen un vocabulario más amplio que los niños que ven diariamente menos televisión?; ¿los campesinos que adoptan más rápidamente una innovación poseen mayor inteligencia que los campesinos que la adoptan después? Si dos variables están correlacionadas y se conoce la magnitud de la asociación. Se tiene base para predecir, con mayor o menor exactitud..

Bibliográfica – Documental

Según los autores, Hernández Sampieri, R., Fernández, C. & Baptista, P., (2000:50), consiste en “*Detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros*

materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad, de manera selectiva, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio”.

Para llevar a cabo esta modalidad de investigación y poder cumplir con el fin que perseguimos, se acudirá al Sistema de Información del Cabildo que posee el Gobierno Autónomo Descentralizado Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan), donde podremos obtener la información de cada uno de los contribuyentes que adeudan a la municipalidad por diferentes tributos.

Población y Muestra

Población

Según Hernández, R., Fernández, C & Baptista., M. (2014:174). Metodología de la Investigación (6ta Ed), *“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.*

Según el Manual de Normas IUNICS (2007:26), *“La población constituye el objeto de la investigación, es el centro de la misma y de ella se extraerá, la información requerida para su respectivo estudio”.*

Para la realización de este proyecto se analizó y reviso archivos de la Tesorería Municipal del Gobierno Autónomo Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan).

DISTRIBUCION DE LA POBLACION

CARGO	CANTIDAD
Tesorero	1
Asistente de Tesorería	1
Director Financiero	1
Jefe de Rentas	1
TOTAL	4

Muestra

Según Hernández, R., Fernández, C & Baptista., M. (2014:174). Metodología de la Investigación (6ta Ed), *“La muestra es, en esencia, un sub-grupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”*.

Según Mario Tamayo y Tamayo. (2003:177) El proceso de la investigación científica (4ta Ed), *“La muestra es un instrumento de gran validez, en la investigación, con el cual el investigador selecciona las unidades representativas a partir de las cuales obtendrá los datos que le permitirán extraer inferencias acerca de la población sobre la cual se investiga”*

Tipos de muestra

Entre los tipos de muestras, distinguiremos los siguientes:

Muestras Probabilística (aleatoria):

Según Fidas G. Arias (2006:83). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (5ta Ed), *“Es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra”*

Según Hernández, R., Fernández, C & Baptista., M. (2006:174). Metodología de la Investigación (4ta Ed), *“Subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos”*

Muestras No Probabilística (aleatoria):

Según Fidas G. Arias (2006:85). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (5ta Ed), *“Es un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra”*.

Según Hernández, R., Fernández, C & Baptista., M. (2006:278). Metodología de la Investigación (4ta Ed), *“Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación”*.

Técnicas e instrumentos de la investigación

Observación

Según Fidas G. Arias (2006:69). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (5ta Ed), *“La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”*.

Observación Científica

Según Econ. Héctor Huamán Valencia (2005:15). Manual de Técnicas de Investigación (2da Ed), *“La observación científica significa observar con un objetivo claro, definidos y preciso: el investigar sabe que es lo que desea observar y para que quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación”*.

Entrevista

Según Fidas G. Arias (2006:73). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (5ta Ed), *“La entrevista más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida”*.

Tipos de entrevistas

A continuación detallaremos los diferentes tipos de entrevista que tenemos:

- Entrevista estructurada o formal: Es la que se realiza a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistados.
- Entrevista no estructurada o informal: En esta modalidad no se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente.
- Entrevista semi-estructurada: Aun cuando existe una guía de preguntas, el entrevistador puede realizar otras no contempladas inicialmente.

Guía (Instrumento de Entrevista).

La guía de la entrevista incluye varios ítems o preguntas que son formuladas por el entrevistador a un informante de calidad, con quien previamente se debe acordar la fecha, la hora y el lugar, así como el objetivo de la entrevista.

Las entrevistas las realizaremos, personalmente con las personas que ya hemos citado en este proyecto

Encuesta.

Según Fidias G. Arias (2006:72). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (5ta Ed), *“Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismo, o en relación con un tema en particular”*.

Tipos de Encuestas

- **Encuestas de acuerdo al ámbito que abarcan:**
Encuestas exhaustivas y parciales,
Encuestas directas o indirectas,
Encuestas sobre hechos y encuestas de opinión.
- **Encuestas de acuerdo a su carácter:**

Cuestionario Individual

Cuestionario-lista

Aplicando esta técnica podremos conocer el real problema que mantiene el Gobierno Autónomo Descentralizado Alfredo Baquerizo Moreno (Juján).

Que es cuestionario de la Encuesta.

El cuestionario es un instrumento utilizado para la recogida de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información y estandarizar el procedimiento de la entrevista.

Procesamiento para levantamiento de información.

El proceso lo realizaremos mediante la recopilación de datos informativos de la situación problemática, que atraviesa el Gobierno Autónomo Descentralizado Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), con objetivo de presentar oportunidades para una mejora, en la recaudación de Impuestos pendientes que constan dentro de la cartera vencida.

Después de haber obtenidos toda la información necesaria, procederemos a trabajarla en Excel, para presentarla en forma de columna y obtener una información verídica y precisa.

Cuestionario de preguntas para encuestas de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Alfredo Baquerizo Moreno (Juján).

1.- ¿Considera usted necesario, realizar una culturización generalizada, sobre los Impuestos que cobra el Municipio?

SI _____ NO _____

2.- ¿El contribuyente es debidamente notificado de la deuda transcurrido el año, que mantiene dentro de la Institución municipal?

SI _____ NO _____

3.- ¿Qué medio de comunicación comúnmente es utilizado por el GAD Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan), para comunicar a los contribuyentes sobre el cobro de los Impuestos?

Radio _____
Periódico _____
Televisión _____
Perifoneo _____
Ninguna _____

4.- ¿Considera usted que la problemática que actualmente atraviesa el GAD Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), a causa de su cartera vencida desde el año 2006, se debe a la ineficiencia de las administraciones anteriores?

SI _____ NO _____

5.- ¿Cómo califica usted la atención que recibe cada uno de los pocos contribuyentes que se acercan a cancelar sus tributos, por parte de los servidores públicos?

Excelente _____
Muy Buena _____
Buena _____
Regular _____
Mala _____

6.- ¿Los contribuyentes son informados, sobre cada uno de los Impuestos que pagan al Municipio y cuál es el fin que obtendrá su tributo?

SI _____ NO _____

7.- Actualmente el municipio cuenta con la Ordenanza respectiva para el levantamiento del Departamento de Coactiva?

SI _____ NO _____

8.- ¿El municipio le brinda al usuario alguna facilidad de pago, como un Convenio?

SI _____ NO _____

Capítulo IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

RESULTADOS DE EL CUESTIONARIO DE ENCUESTAS APLICADO A LOS FUNCIONARIO DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO ALFREDO BAQUERIZO MORENO (JUJÁN), YA MENCIONADOS EN EL PRESENTE PROYECTO.

Pregunta N° 1

1.- ¿Considera usted necesario, realizar una culturización generalizada, sobre los Impuestos que cobra el Municipio?

Tesorero y Asistente de Tesorería	Si, de esa manera cada usuario tendrá conocimiento sobre los impuestos.
Director Financiero	Si, será la mejor manera de que ellos sepan para que sirve su aportación tributaria.
Jefe de Rentas	Si,

Análisis e Interpretación

Dentro de la investigación que hemos realizado, los departamentos que están involucrados en este proyecto llegaron a la conclusión que es necesaria la culturización.

Pregunta N° 2

2.- ¿El contribuyente es debidamente notificado de la deuda transcurrido el año, que mantiene dentro de la Institución municipal?

Tesorero y Asistente de Tesorería	Si, cierto tiempo se llevó a cabo lo de las notificaciones, cuando funcionaba el Departamento de Coactivas
Director Financiero	No, lamentablemente no se notifica
Jefe de Rentas	No, a falta de alguien que le ponga énfasis

Análisis e Interpretación

Dentro de la investigación que hemos realizado, los departamentos que están involucrados en este proyecto, concordaron que no se lleva a cabo las notificaciones de las deudas a cada uno de los usuarios, que mantienen valores pendientes.

Pregunta N° 3

3.- ¿Qué medio de comunicación comúnmente es utilizado por el GAD Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan), para comunicar a los contribuyentes sobre el cobro de los Impuestos?

Tesorero y Asistente de Tesorería	Si, se realiza perifoneo
Director Financiero	Si, se realiza perifoneo entregando la información generalizada, por las calles del Cantón, cabe recalcar que este año se entregó también por medio radial.
Jefe de Rentas	Si, se hace recorridos por las

	calles, comunicando por perifoneo y se envió por información por radio.
--	---

Análisis e Interpretación

Dentro de la investigación que hemos realizado, los departamentos que están involucrados en este proyecto, que son comunicados de forma general cuando el Municipio comienza su etapa de cobro, con su respectiva tabla de descuentos.

Pregunta N° 4

4.- ¿Considera usted que la problemática que actualmente atraviesa el GAD Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), a causa de su cartera vencida desde el año 2006, se debe a la ineficiencia de las administraciones anteriores?

Tesorero y Asistente de Tesorería	Si, lamentablemente no se tomaron decisiones a tiempo.
Director Financiero	Sí, no hubo la dirección correcta a tiempo para evitar estos contratiempos
Jefe de Rentas	Si, nadie se interesó por el problema que se estaba ocasionando.

Análisis e Interpretación

Dentro de la investigación que hemos realizado, los departamentos que están involucrados en este proyecto, concluyeron que no se tomó las medidas correctivas a tiempo dentro de las administraciones anteriores, para evitar estos problemas de gran importancia, por el que atraviesa la institución municipal.

Pregunta N° 5

5.- ¿Cómo califica usted la atención que recibe cada uno de los pocos contribuyentes que se acercan a cancelar sus tributos, por parte de los servidores públicos?

Tesorero y Asistente de Tesorería	Excelente
Director Financiero	Excelente, tratamos al usuario con amabilidad y respeto.
Jefe de Rentas	Muy buena

Análisis e Interpretación

Dentro de la investigación que hemos realizado, los departamentos que están involucrados en este proyecto, indicaron que la atención que brindan es de satisfacción para los pocos usuarios que se acercan a cancelar algún tipo de servicio municipal.

Pregunta N° 6

6.- ¿Los contribuyentes son informados, sobre cada uno de los Impuestos que pagan al Municipio y cuál es el fin que obtendrá su tributo?

Tesorero y Asistente de Tesorería	No, por eso como funcionarios de esta dependencia, también necesitamos que se haga la culturización.
Director Financiero	No, por esta razón se necesita hacer una culturización dentro del cantón

Jefe de Rentas	No, solo una información superficial.
----------------	---------------------------------------

Análisis e Interpretación

Dentro de la investigación que hemos realizado, encontramos que las tres dependencias, no entregan una información profunda de cada uno de los impuestos que cobra el municipio y cuál será el beneficio que obtendrá cada usuario y sobretodo el cantón.

Pregunta N° 7

7.- Actualmente el municipio cuenta con la Ordenanza respectiva para el levantamiento del Departamento de Coactiva?

Tesorero y Asistente de Tesorería	Si
Director Financiero	Si
Jefe de Rentas	Si

Análisis e Interpretación

Dentro de la investigación que hemos realizado, encontramos que las tres dependencias, si conocen de la Ordenanza que reposa en el Municipio, para la creación del Departamento de Coactivas, que fue creada el

Pregunta N° 8

8.- ¿El municipio le brinda al usuario alguna facilidad de pago, como un Convenio?

Tesorero y Asistente de Tesorería	Si, tratamos de darle una comodidad, para la cancelación de sus impuestos
Director Financiero	Si, Convenios de Pagos
Jefe de Rentas	SI

Análisis e Interpretación

Dentro de la investigación que hemos realizado, concluyeron que son pocos los usuarios que acuden a realizar un Convenio de Pago, por las deudas que mantienen dentro de la institución municipal.

PLAN DE MEJORAS

El presente proyecto de investigación, que hemos realizado dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Alfredo Baquerizo (Jujan), tiene como objetivo, crear un plan de estrategias, orientado que nos permita asegurar una excelente reducción de la cartera vencida, en el cual planteamos las siguientes propuestas:

- Ejecutar un análisis profundo a las Cuentas por Cobrar (Cartera Vencida).
- División de la Cartera Vencida por saldos.
- Reunión con las autoridades competentes involucradas en este proyecto.
- Informar al pleno Consejo y elaborar un cronograma para aplicación de amnistía tributaria, el mismo que está basado legalmente, y podrá ser aprobado por el Consejo
- Contratar personal profesionalmente preparado para la ejecución de este proceso.
- Creación de cuñas radiales y prensa escrita, la cual servirá para poner en conocimiento que se iniciaran las respectivas acciones.
- Facilidades de pago.

**CUADRO 1
PLAN DE MEJORAS**

QUE VAMOS A HACER?	POR QUE?	COMO HACERLO?	CUANDO HACERLO?	QUIEN?	DONDE HACERLO?	CUANTO COSTARA?
Ejecutar un análisis profundo a las Cuentas por Cobrar (Cartera Vencida),	Determinar el valor total por parroquia y por usuario	Recopilando la información	Inmediatamente	Departamento Financiero Departamento Tesorería Departamento Coactiva	Municipio	Nada
División de la Cartera Vencida por saldos.	Conocer saldos por antigüedad.	Elaborando cuadros de información	Inmediatamente	Departamento Financiero Departamento Tesorería Departamento Coactiva	Municipio	Nada
Reunión con las autoridades competentes involucradas en este proyecto	Aportar ideas sobre el proceso que se realizara	Plan de trabajo	Inmediatamente	Departamento Financiero Departamento Tesorería Departamento Coactiva	Municipio	Nada

Elaborado por: Ana María Pachay Delgado

Fuente: Gobierno Descentralizado Municipal Alfredo Baquerizo Moreno

**CUADRO 2
PLAN DE MEJORAS**

QUE VAMOS A HACER?	POR QUE?	COMO HACERLO?	CUANDO HACERLO?	QUIEN?	DONDE HACERLO?	CUANTO COSTARA?
Informar al pleno Consejo y elaborar un cronograma para aplicación de amnistía tributaria, el mismo que está basado legalmente, y podrá ser aprobado por el Consejo	Mejorar la liquidez de la institución	Mediante cesión para aportar con ideas y procedimientos	Inmediatamente	Departamento Financiero Departamento Tesorería Departamento Coactiva	Municipio	Nada
Contratar personal profesionalmente preparado para la ejecución de este proceso	No se cuenta con el mismo	Reclutando a los posibles aspirantes	Inmediatamente	Departamento Financiero Departamento Tesorería Departamento Coactiva	Municipio	USD\$ 1500.00

Elaborado por: Ana María Pachay Delgado

Fuente: Gobierno Descentralizado Municipal Alfredo Baquerizo Moreno

**CUADRO 3
PLAN DE MEJORAS**

QUE VAMOS A HACER?	POR QUE?	COMO HACERLO?	CUANDO HACERLO?	QUIEN?	DONDE HACERLO?	CUANTO COSTARA?
Creación de cuñas radiales y prensa escrita, la cual servirá para poner en conocimiento que se iniciaran las respectivas acciones	Para poder mantener informada a los habitantes del Cantón	Entregando una información veraz y precisa	Inmediatamente	Departamento Financiero Departamento Tesorería Departamento Coactiva	En las calles del Cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Juján)	USD\$ 2000.00
Facilidades de Pago	Para poder recuperar la cartera vencida	Preparación y elaboración de Notificaciones, Convenios de Pagos etc.	Inmediatamente	Departamento Financiero Departamento Tesorería Departamento Coactiva	Municipio	

Elaborado por: Ana María Pachay Delgado

Fuente: Gobierno Descentralizado Municipal Alfredo Baquerizo Moreno

CONCLUSIONES.

- La falta de conocimiento por parte de los contribuyentes genera la falta disposición de ellos a realizar los debidos pagos y plazos.
- Falta de un personal adecuado que pueda gestionar la cobranza de una manera efectiva y eficaz una vez cumplido en tiempo anual.
- El poco interés por parte de la ciudadanía, ha venido contribuyendo a la creciente de esta cartera vencida, a pesar de que el municipio procede a comunicar de forma general, sobre las etapas de cobros dentro de la institución ofreciendo descuentos como alternativas.
- El desinterés de las Administraciones anteriores, genera una gran problemática de liquidez dentro de la Municipalidad.
- El gran esfuerzo que realizan los servidores que atiende a los pocos contribuyentes, que se acercan a cancelar sus tributos no es de gran ayuda, por lo cual no es profundizada la información.
- A pesar de que la Ordenanzas Municipal, si existe para la apertura y ejecución del Departamento de Coactivas, este no aplica el reglamento oportunamente como medio de disuasión, ya que no cuenta con el personal adecuado.
- La municipalidad cuenta con Convenios de pagos, pero aun así no es una alternativa de concientización.

RECOMENDACIONES

- Culturización de los beneficios que aportan el pago de los tributos dentro del Cantón.
- La institución deberá plantear de manera oportuna a través de medios de información masiva, cronogramas de pagos de cada impuesto, con sus respectivos descuentos a cada ciudadano que realice su pago oportunamente.
- Otorgar todas las facilidades de pagos al usuario.
- Antes de comenzar un proceso coactivo, se deberá agotar todas las instancia y realizar un esfuerzo para recuperar la cartera vencida.
- Se deberá enfocar sus recursos de manera persuasiva logrando que los ciudadanos se acojan a planes de financiamiento que la institución pueda brindarle, en el caso de que el ciudadano denote poco interés en el pago de sus impuestos se deberá de acuerdo a la ley proceder a la coactiva, evidenciando así la seriedad que esta institución le toma a la recaudación de impuesto que a su vez se transformaran en obras para ciudadanía en general.
- De darse el caso se deberá solicitar el apoyo de terceras personas que tengan cenicientes claros y veraces en el proceso.
- Aplicar el plan de mejoras propuesto en esta investigación.

BIBLIOGRAFIA

- Arias, F. G. (2006). El proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica. (5ta Ed). Ediciones Episteme, c.a. Caracas, Venezuela
- Bester, J.W. (1982). Como investigar en educación (9na Ed). Ediciones Morata, Madrid.
- Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (1994) Handbool of Qualitative Resareh. (1era Ed). Sage Publications, California.
- Hernández, R., Fernández, C & Baptista., M. (2000). Metodología de la Investigación (2ta Ed). Mc GRAW HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., Fernández, C & Baptista., M. (2006). Metodología de la Investigación (4ta Ed). Mc GRAW HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., Fernández, C & Baptista., M. (2014). Metodología de la Investigación (6ta Ed). Mc GRAW HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010), Secretaria Nacional de la Gestión de la Política, Ecuador
- Código Tributario (2011).
- Constitución de la República del Ecuador. (2008)
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2011)
- Tamayo, M. (1997/2003). El proceso de la Investigación Científica. (3era Reimpresión). Grupo Noriega Editores. México
- Armendáris, M. (2013). Recaudación de Impuestos Municipales y su incidencia en la cartera vencida del Gobierno Autónomo Municipal de Ambato. Memoria para optar el Titulo de Magister en Gerencia Publica, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Jaramillo, B. (2013). Optimización de la Gestión de la Recaudación de Impuestos Seccionales, aplicados en el Ilustre Municipio de Riobamba.

Memoria para optar el Título de Magister en Tributación, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Ecuador.

- Guiracocha, E. (2014). Análisis del Proceso de Recaudación, Impacto Presupuestario y Propuesta de mejoramiento de la aplicación del Impuestos de Patentes Municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Azogues. Memoria para optar el Título de Contador Público Auditor. Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Económica y Administrativa, Cuenca, Ecuador.
- López, A. & Otros. (2003). Análisis de la Problemática Financiera, Estrategias Comerciales de la Empresas Celaya. Facultad de Ciencias Administrativas.
- Ruiz, G. (2009). Evaluación a la Gestión de Coactivas y su incidencia en los niveles de Recaudación en el Municipio de Tisaleo. VI Seminario de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, Ecuador.

LINKCOGRAFIA

- Asociación de las Municipalidades Ecuatorianas AME & Deutsche Gesellschaft Fur International Zusammenarbeit (GIZ) GmbH (2013). Guía para mejorar la recaudación y recuperación de la cartera vencida mediante el procedimiento coactivo en los GAD Municipales, Pagina 46.
<http://www.ame.gob.ec>
- Huamán Héctor (2005). Manual de Técnicas de Investigación: Concepto y Aplicaciones. (2da. Ed). Editorial EPLADEES S.A.C. Lima, Perú <https://books.google.com.ec/>
- Fernando R. Martin (2009). La Economía de los Ingresos Tributarios. Manual de Estimaciones Tributarias. Serie 2 Versión Electrónica 1680-8878, Página 19.
<http://www.estimacionestributaria.com>
- Santa Paella & Martins, F. (2003/2012), Metodología de la Investigación Cuantitativa. (1era reimpresión). Editorial FEDEUPEL
<https://metodologiaecs.files.wordpress.com>
- Taylor, S. J. & Bogdan R. (2000) Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación. (3era Ed). Ediciones Paidós
<http://www.instituto178.com.ar/Academicos/Catedras/Verandi/Taylor/Bogdan-Introduccionalosmetodoscualitativosdeinvestigacion>

ANEXOS



GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL ALFREDO BAQUERIZO MORENO (JUJÁN). DIRECCION JAIME ROLDOS 313 Y JOSE DOMINGO D.

AUTO DE PAGO



Tierra Fértil, Gentil y Visionaria

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ALFREDO BAQUERIZO MORENO (JUJÁN)

Auto de Pago N°
Alfredo Baquerizo Moreno (Juján),.....

Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), con fecha....., a las.....(horas). **VISTOS:** De títulos de crédito cuyo código es....., que mando a agregar en copias certificadas a los autos, consta que el Señor (a),....., adeuda de plazo vencido a esta Municipalidad la suma de USD\$, por concepto de,, por los años de,, por lo tanto al ser la deuda liquida, determinada y de plazo vencido, de conformidad con lo que dispone el Artículo 158 del Código Tributario. *Competencia.- La acción coactiva se ejercerá privativamente por los respectivos funcionarios recaudadores de las administraciones tributarias, con sujeción a las disposiciones de esta sección, a las reglas generales de este Código y, supletoriamente, a las del Código de Procesamiento Civil.* Ordeno que el coactivado pague el valor adeudado, los intereses calculados en forma establecida en el Artículo 21 del citado Código y en la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, las multas y costas procesales, dentro de tres días contados desde la fecha de la citación de este auto, o que dentro del mismo término, dimita bienes equivalentes al valor de crédito, sus intereses, multas y costas, previniéndole que, de no hacerlo, se le embargaran bienes suficientes para el pago del crédito.- Actúe el Señor, como Secretario de Coactivas. Nombro para que patrocine este proceso coactivo al Abogado....., Cítese al coactivado en su domicilio ubicado en la calles....., de este Cantón, en la forma establecido en el Artículo 163 del Código Tributario.

Dir.: Jaime Róldos 313 y José Domingo D.
Tlf.: (04) 2 748 373 - 382
Email: gadjujan2014@gmail.com
Jujan-Ecuador

Sr. Nicolás Constantino Ugalde Yáñez
ALCALDE DEL CANTÓN



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DEL CANTÓN ALFREDO BAQUERIZO MORENO (JUJAN)**

Tierra Fértil, Gentil y Visionaria

Encontrándose presente el Secretario y Abogado designado, aceptan el cargo y juran desempeñarlo fiel y legalmente suscribiendo para constancia la presente providencia.

Al amparo de lo que establece el Artículo 164 del Código Tributario, dispongo que como medida precautelaria, que asegure el pago de las obligaciones del deudor, se proceda a inscribir tanto en el Registro de la Propiedad Cantonal, como en la Jefatura Provincial de Transito, la prohibición de enajenar, preñar, hipotecar o celebrar cualquier contrato que limite el dominio o goce de los respectivos bienes muebles y/o inmuebles de propiedad del deudor.

Hecho esto, cítese con el auto de pago.



**TESORERO MUNICIPAL
EJECUTOR DE COACTIVAS**

SECRETARIO

ABOGADO

Dir.: Jaime Róldos 313 y José Domingo D.
Tlf.: (04) 2 748 373 - 382
Email: gadjujan2014@gmail.com
Jujan-Ecuador

Sr. Nicolás Constantino Ugalde Yáñez
ALCALDE DEL CANTÓN

RECORDATORIO DE PAGO



Tierra Fértil, Gentil y Visionaria

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ALFREDO BAQUERIZO MORENO (JUJÁN)

Recordatorio de Pago N°
Alfredo Baquerizo Moreno (Juján),.....

Señor (a)

Ciudad.-

Por medio de la presente, me permito recordar a usted que se encuentra adeudando al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), por concepto de....., la suma de USD\$....., valor que deberá sumarse lo que corresponde a intereses por mora, que serán calculados al momento del pago.

Solicitamos muy comedidamente se sirva acudir a la ventanillas de recaudación del Municipio, los valores que se encuentran pendientes, dentro de 48 horas siguientes a la fecha de recepción de este recordatorio, y que a partir del 1 de Julio se iniciaría el proceso coactivo de cobro correspondiente, el mismo que ocasionara recargos.

Recuerde que con su pago oportuno, está contribuyendo a la ejecución de más obras para el embellecimiento de nuestro Cantón.

Contamos con su apoyo y comprensión.

Atentamente

TESORERO MUNICIPAL

NOMBRE : _____
FECHA : _____
FIRMA : _____

Dir.: Jaime Róldos 313 y José Domingo D.
Tlf.: (04) 2 748 373 - 382
Email: gadjujan2014@gmail.com
Jujan-Ecuador

Sr. Nicolás Constantino Ugalde Yáñez
ALCALDE DEL CANTÓN

LIQUIDACION DE OBLIGACION



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DEL CANTÓN ALFREDO BAQUERIZO MORENO (JUJÁN)**

Tierra Fértil, Genial y Visionaria

Liquidación de Obligación N°.....

Alfredo Baquerizo Moreno (Juján),.....

VALOR ADEUDADO USD\$

INTERESES POR MORA

Desde.....

Hasta.....

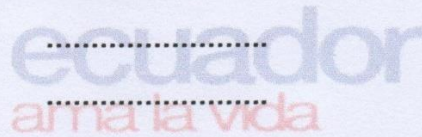
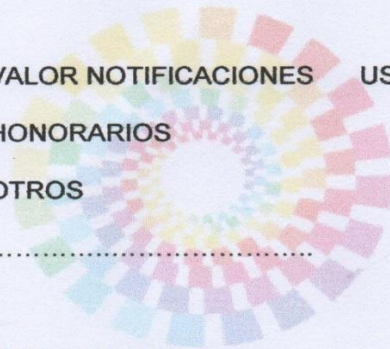
VALOR NOTIFICACIONES USD\$

HONORARIOS

OTROS

.....

VALOR TOTAL



TESORERO MUNICIPAL

CERTIFICO.- EL SECRETARIO

Dir.: Jaime Róldos 313 y José Domingo D.
Tlf.: (04) 2 748 373 - 382
Email: gadjujan2014@gmail.com
Jujan-Ecuador

Sr. Nicolás Constantino Ugalde Yáñez
ALCALDE DEL CANTÓN

CONVENIO DE PAGO



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ALFREDO BAQUERIZO MORENO (JUJÁN)

Tierra Fértil, Gentil y Visionaria

CONVENIO DE PAGO N°.....

Alfredo Baquerizo Moreno (Juján),.....

De acuerdo a los solicitado por el (la) señor (a)....., con C.I N°....., en calidad de representante legal de....., y revisado y acreditados por la autoridades del Gobierno Autónomo Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), suscribe a través de este documento, un convenio de pago que establece lo siguiente:

PRIMERO.- El deudor acepta y se compromete a pagar la deuda contraída con el acreedor, la cual suma la cantidad de USD\$....., correspondiente a la PURGA DE MORA de....., del año.....

SEGUNDO.- De mutuo acuerdo se establece el plan de pago detallado a continuación. El plazo será de ()..... Meses, con ()..... cuotas, con un valor de USD\$....., a partir de la fecha de inicio del convenio.

TERCERO.- Si el deudor incumple en algún pago o no cancela en su totalidad la deuda contraída según el plazo estipulado, el acreedor puede iniciar inmediatamente las acciones legales pertinentes para cobrar el monto establecido.

Dir.: Jaime Róldos 313 y José Domingo D.
Tlf.: (04) 2 748 373 - 382
Email: gadjujan2014@gmail.com
Jujan-Ecuador

Sr. Nicolás Constantino Ugalde Yáñez
ALCALDE DEL CANTÓN

DETALLE DE DEUDA



Tierra Fértil, Gentil y Misionaria

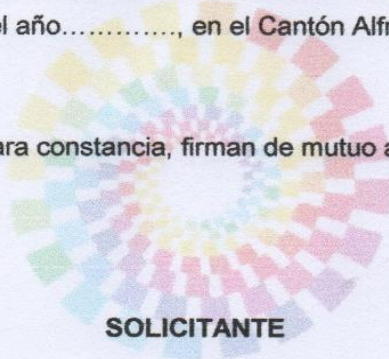
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DEL CANTÓN ALFREDO BAQUERIZO MORENO (JUJÁN)**

DETALLE DE DEUDA

Especificaciones del Convenio		Resumen de Cuotas	
Total de Convenio	Pagos programados
Plazo del Convenio	Nº pagos programados
Números de Pagos		
Inicio de Convenio		

El presente convenio se establece a los.....
del año....., en el Cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Juján).

Para constancia, firman de mutuo acuerdo,



ecuador
ama la vida

SOLICITANTE

TESORERO MUNICIPAL

Dir.: Jaime Róldos 313 y José Domingo D.
Tlf.: (04) 2 748 373 - 382
Email: gadjujan2014@gmail.com
Jujan-Ecuador

Sr. Nicolás Constantino Ugalde Yáñez
ALCALDE DEL CANTÓN

CITACION EN PERSONA



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DEL CANTÓN ALFREDO BAQUERIZO MORENO (JUJÁN)**

Tierra Fértil, Gentil y Visionaria

Citación en persona N°.....

Alfredo Baquerizo Moreno (Juján),.....

En el Cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), a los días....., a las..... (Horas), cité con el auto de pago que antecede al coactivado el (la) Señor (a)..... En su persona, en presencia del testigo que suscribe, previniéndole de la obligación que mantiene de señalar domicilio para posteriores notificaciones, dentro del perímetro legal, en esta ciudad, en presencia del testigo que suscribe, por haberse negado a hacerlo el coactivado.

CERTIFICO.-



ecuador
ama la vida

EL SECRETARIO

EL TESTIGO

Dir.: Jaime Róldos 313 y José Domingo D.
Tlf.: (04) 2 748 373 - 382
Email: gadjujan2014@gmail.com
Jujan-Ecuador

Sr. Nicolás Constantino Ugalde Yáñez
ALCALDE DEL CANTÓN

CITACION POR TRES BOLETAS



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DEL CANTÓN ALFREDO BAQUERIZO MORENO (JUJÁN)**

Tierra Fértil, Gente y Visión

Citación por tres boletas N°.....

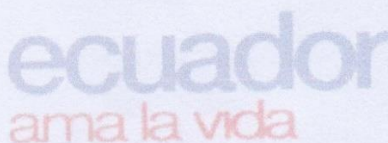
Alfredo Baquerizo Moreno (Juján),.....

En el Cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), a los días....., a las..... (Horas), cité con el auto de pago que antecede al coactivado el (la) Señor (a)....., por boleta que, al no haber sido encontrado en su persona, ni a miembro alguno de su familia o servidumbre quien la reciba, la fije en las puertas de su domicilio para posteriores notificaciones, dentro del perímetro legal, en este Cantón, en presencia del testigo que suscribe.

CERTIFICO.-



EL SECRETARIO



EL TESTIGO

Dir.: Jaime Róldos 313 y José Domingo D.
Tlf.: (04) 2 748 373 - 382
Email: gadjujan2014@gmail.com
Jujan-Ecuador

Sr. Nicolás Constantino Ugalde Yáñez
ALCALDE DEL CANTÓN