



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Diseño de un modelo de gestión para el área de recaudación
de tributos del GAD La Troncal para el año 2017.**

AUTORA:

PEÑAFIEL BURGOS LIBIA ARACELI

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de
INGENIERA COMERCIAL**

TUTOR:

España García Marcos Vinicio, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

19 de septiembre del 2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Peñafiel Burgos Libia Araceli**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**.

TUTOR

f. _____
España García Marcos Vinicio, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____
Balladares Calderón Esther Georgina, Mgs.

Guayaquil, a los 19 días del mes de septiembre del año 2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Peñafiel Burgos Libia Araceli**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL AREA DE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS DEL GAD LA TRONCAL PARA EL AÑO 2017**, previo a la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 19 días del mes de septiembre del año 2016

LA AUTORA

f. _____
Peñafiel Burgos Libia Araceli



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Peñafiel Burgos Libia Araceli**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL AREA DE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS DEL GAD LA TRONCAL PARA EL AÑO 2017**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 19 días del mes de septiembre del año 2016

LA AUTORA:

f. _____
Peñafiel Burgos Libia Araceli

Documento [PEÑAFIEL BURGOS.docx](#) (D21954711)
Presentado 2016-09-24 14:40 (-05:00)
Presentado por llibarita_04@hotmail.com
Recibido marcos.espana.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje PEÑAFIEL BURGOS [Mostrar el mensaje completo](#)

3% de esta aprox. 30 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 4 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

+	Categoría	Enlace/nombre de archivo
+ >		TESIS.andrade.escalaversol3.docx
+		PROYECTO.URKUND.docx
+		http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6138/1/T-UCSG-POS-EGM-CP-5.pdf
+		CAGUA MURILLO EDDY ANTONIO-UTELVT-2016.docx
+		http://www.eumed.net/cursecon/dic/C.htm
+		http://rem.gmtulcan.gob.ec/Leyes/CODIGO%20ORGANICO%20TRIBUTARIO.pdf
+		http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/24344/1/Articulos%20de%20Tesis_An%C3%A1lisis%20de%20la%20Recaudaci%C3...
+		http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/5463
+		http://www.eumed.net/cursecon/dic/jph/beneficio.htm

MARCOS VINICIO ESPAÑA GARCIA
TUTOR

LIBIA ARACELI PEÑAFIEL BURGOS
ESTUDIANTE

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de Tesis quisiera agradecerle primeramente a Dios por todas sus bendiciones derramadas en mí a largo de este proyecto y de toda mi vida, y por haberme ayudado a realizar este objetivo.

A la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, por haberme acogido cuanto se restablecieron las leyes en nuestro País con respecto a la educación superior, y por darme la oportunidad de culminar mis estudios y convertirme en una profesional,

A mi Tutor de Tesis, el Ing. Marcos España, por todo su esfuerzo, quien, con sus conocimientos, experiencia y paciencia, ha logrado que pueda terminar mis estudios satisfactoriamente.

También agradezco a todos los profesores de los cuales recibí su enseñanza a lo largo de mi vida estudiantil, ya que todos y cada uno de ellos aportaron con un granito de arena a mi formación académica.

Así también agradezco a la Master, Yusimi García por abrirme las puertas de su hogar y dejarme entrar para con sus conocimientos y paciencia guiarme en este proceso en el que se me dificultó un poco la labor estudiantil debido a la falta de experiencia en ciertos temas que se me presentaron.

Son muchas a las personas que quisiera agradecerles por haber aportado y también por formar parte de mi vida profesional, pero sobre todo por su amistad, por el ánimo, el apoyo y los consejos que supieron darme y así lograr el objetivo deseado.

Libia Araceli Peñafiel Burgos

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico primeramente a mi Dios, por haberme dado salud, fuerza, paciencia y concentración para poder culminar mis estudios, y salir adelante y ante todo no desmayar frente a los problemas que se presentaron a lo largo de este camino.

A mi madre, Rocío Burgos por ser el pilar fundamental en mi existencia junto con mi pequeño hijo Ariel Cayamcela, porque ellos fueron la fuente de inspiración en los momentos que sentí que no podía avanzar llenándome de cariño, y dándome fuerzas con su amor incondicional hacia mí.

A mi padre Jacinto Peñafiel y a mis hermanos por brindarme sus consejos, comprensión, cariño a pesar de la diferencia de opiniones que tenemos en ciertos temas, pero que de igual forma los quiero, los valoro y los respeto mucho, y por ayudarme cuando más lo necesité en el transcurso de todo este periodo académico que debido a que mantenía distancia con mi institución ellos supieron estar allí para socorrerme de algunas circunstancias.

Y a mi esposo Luis Alberto Cayamcela, por apoyarme en los momentos más difíciles en los que

me encontré por muchas ocasiones pero que de no haber sido por su ayuda y su paciencia no habría podido seguir con mi recorrido en el ámbito estudiantil y sobre todo por creer siempre en mí.

A mi pequeña y encantadora sobrina Angie Vera, para quien quiero ser un ejemplo a seguir en el ámbito profesional.

Y a mis demás familiares que estuvieron brindándome palabras de aliento para que continúe con mis labores a pesar de todo lo que tenía que pasar, así también a mis amigos y compañeros de trabajo quienes me motivaron con sus actos a que me desarrollara como profesional.

Libia Araceli Peñafiel Burgos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

ING. MARCOS VINICIO ESPAÑA GARCIA, MGS.
TUTOR

f. _____

ING. ESTHER GEORGINA BALLADARES CALDERON, MGS.
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

ING. CAROLA LUXARY MENA CAMPOVERDE, MGS.
COORDINADORA DE AREA DE LA CARRERA

Guayaquil 4 de septiembre del 2016.

Ingeniero

Freddy Camacho

COORDINADOR UTE A-2016

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Ingeniero **MARCOS ESPAÑA GARCÍA**, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado de **PEÑAFIEL BURGOS LIBIA ARACELI**, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL AREA DE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS DEL GAD LA TRONCAL PARA EL AÑO 2017”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 3% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2016 a mi cargo, en el que me encuentro designado y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL AREA DE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS DEL GAD LA TRONCAL PARA EL AÑO 2017** somos el Tutor **MARCOS VINICIO ESPAÑA GARCÍA** y la Sra. **PEÑAFIEL BURGOS LIBIA ARACELI** y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 9/10 nueve sobre Diez.

Atentamente,

MARCOS VINIVIO ESPAÑA GARCÍA
PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

LIBIA ARACELI PEÑAFIEL BURGOS
ESTUDIANTE

Índice General

ÍNDICE DE TABLAS	XIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XV
RESUMEN	17
ABSTRACT.....	20
INTRODUCCIÓN	21
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	23
1.1. PLANTEAMIENTO DEL “HECHO CIENTÍFICO” O “SITUACIÓN PROBLÉMICA” .	23
1.2. LA EVIDENCIA “BLANDA”	23
1.3. LAS POSIBLES CAUSAS O ELEMENTOS DEL HECHO CIENTÍFICO EN QUE SE DESEA PROFUNDIZAR.	24
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	24
1.5. LAS PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	24
1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
1.8. LOS OBJETIVOS	26
CAPÍTULO II. MARCO TEORICO O CONCEPTUAL	27
2.1. ANTECEDENTES	27
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	31
2.3. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES	39
2.3.1. <i>Variable independiente.</i>	39
2.3.2. <i>Variable dependiente</i>	40
CAPÍTULO III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	41
3.1 ENFOQUE METODOLÓGICO ESPECÍFICO	41
3.2 EL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.3 LA POBLACIÓN QUE SE ESTUDIARÁ, LA MUESTRA Y EL TIPO DE MUESTREO .	42
3.4 MATERIALES QUE SE REQUERIRÁN.	43
3.5 MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN A EMPLEARSE PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	43

3.5.1 <i>Procedimientos necesarios para la organización, sistematización y análisis de los datos</i>	43
3.6 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CONTRIBUYENTES DE LOS 4 GRUPOS SELECCIONADOS COMO MUESTRA.	66
CAPÍTULO IV. PROPUESTA.....	68
4.1 MODELO PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA EN EL CANTÓN LA TRONCAL.	68
4.2 DESCRIPCIÓN DEL MODELO.	70
4.2.1 <i>Etapa No. 1: Organización</i>	70
4.2.2 <i>Etapa No. 2: Capacitación del Personal</i>	72
4.2.3 <i>Procedimientos</i>	73
CAPÍTULO V. ANALISIS COSTO-BENEFICIO	78
5.1 RELACIÓN COSTO – BENEFICIO.....	78
5.2 COSTOS.....	78
5.3 BENEFICIO.....	80
5.4 UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE COSTO- BENEFICIO.	82
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES.....	88
REFERENCIAS	91
APENDICE.....	93

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Variable Independiente</i>	39
Tabla 2. <i>Variable Dependiente</i>	40
Tabla 3. <i>Tipo de población y muestra</i>	42
Tabla 4. <i>Modelos y técnicas de investigación</i>	43
Tabla 5. <i>Gestión de la oficina de cobranzas impuesto Patentes</i>	44
Tabla 6. <i>Encolamientos en el impuesto Patentes</i>	45
Tabla 7. <i>Tiempo a emplear para pagar en Patentes</i>	46
Tabla 8. <i>Este problema debe ser solucionado con respecto a Patentes</i>	47
Tabla 9. <i>Sugerencias para resolver el problema de recaudo de Patentes</i>	48
Tabla 10. <i>Gestión de la oficina de cobranzas impuesto Predios</i>	50
Tabla 11. <i>Encolamientos en el impuesto Predios</i>	51
Tabla 12. <i>Tiempo a emplear para pagar en Predios</i>	52
Tabla 13. <i>Este problema debe ser solucionado con respecto a Predios</i>	53
Tabla 14. <i>Sugerencias para resolver el problema de recaudo de Predios</i>	54
Tabla 15. <i>Gestión de la oficina de cobranzas impuesto Contribuciones de Mejoras</i>	55
Tabla 16. <i>Encolamientos en el impuesto Contribuciones de Mejoras</i>	56
Tabla 17. <i>Tiempo a emplear para pagar en Contribuciones de Mejoras</i>	57

Tabla 18. <i>Este problema debe ser solucionado con respecto a Contribuciones de Mejoras.....</i>	58
Tabla 19. <i>Sugerencias para resolver el problema de recaudo de Contribuciones de Mejoras.....</i>	59
Tabla 20. <i>Gestión de la oficina de cobranzas impuesto Tasas.....</i>	61
Tabla 21. <i>Encolamientos en el impuesto Tasas.....</i>	62
Tabla 22. <i>Tiempo a emplear para pagar en Tasas.....</i>	63
Tabla 23. <i>Este problema debe ser solucionado con respecto a Tasas.....</i>	64
Tabla 24. <i>Sugerencias para resolver el problema de recaudo de Tasas.....</i>	65
Tabla 25. <i>Costos.....</i>	79
Tabla 26. <i>Cedula presupuestaria de ingresos año 2015</i>	82
Tabla 27. <i>Recaudaciones por persona de sector público en Instituciones Financieras.....</i>	83

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Procesos detallados de la cultura Tributaria.....	31
<i>Figura 2.</i> Gestión de la oficina de cobranza impuesto Patentes.....	45
<i>Figura 3.</i> Encolamientos en el impuesto de Patentes.....	46
<i>Figura 4.</i> Tiempo a emplear para pagar en impuesto de Patentes.....	47
<i>Figura 5.</i> Este problema debe ser solucionado con respecto a Patentes.....	48
<i>Figura 6.</i> Sugerencias para resolver el problema de recaudo en Patentes.....	49
<i>Figura 7.</i> Gestión de la oficina de cobranza impuesto Predios.....	50
<i>Figura 8.</i> Encolamientos en el impuesto de Predios.....	51
<i>Figura 9.</i> Tiempo a emplear para pagar en impuesto de Predios	52
<i>Figura 10.</i> Este problema debe ser solucionado con respecto a Predios.....	53
<i>Figura 11.</i> Sugerencias para resolver el problema de recaudo en Predios.....	54
<i>Figura 12.</i> Gestión de la oficina de cobranza impuesto Contribuciones de mejoras.....	56
<i>Figura 13.</i> Encolamientos en el impuesto de Contribuciones de Mejoras.....	57
<i>Figura 14.</i> Tiempo a emplear para pagar en impuesto de Contribuciones de Mejoras.....	58

<i>Figura 15.</i> Este problema debe ser solucionado con respecto a Contribuciones de Mejoras.....	59
<i>Figura 16.</i> Sugerencias para resolver el problema de recaudo en Contribuciones de Mejoras.....	60
<i>Figura 17.</i> Gestión de la oficina de cobranza impuesto Tasas	61
<i>Figura 18.</i> Encolamientos en el impuesto de Tasas.....	62
<i>Figura 19.</i> Tiempo a emplear para pagar en impuesto de Tasas	63
<i>Figura 20.</i> Este problema debe ser solucionado con respecto a Tasas	64
<i>Figura 21.</i> Sugerencias para resolver el problema de recaudo en Tasas.....	65
<i>Figura 22.</i> Organigrama de la descripción del modelo de gestión en el GAD La Troncal	69
<i>Figura 23.</i> Procesos de la propuesta etapa 2.....	76

RESUMEN

La falta de gestión en el proceso de Recaudación del GAD La Troncal, genera una inadecuada cultura tributaria del Cantón La Troncal, el cual es una problemática importante generada por la baja recaudación tributaria, por espacios de desinformación, así como por la falta de conocimiento de la normativa tributaria y actitud del personal de Recaudación de la entidad, ocasionando que se vea afectada en la generación de ingresos tributarios, así como en el desarrollo de la sociedad.

Por ello se hizo necesario identificar los tributos que presentan encolamiento en la recaudación de los mismos en la entidad, mediante una investigación de despacho; analizando los mecanismos de cobro que se realizan en la recaudación de impuestos, mediante una encuesta dirigida a los operarios del departamento; estableciendo los procesos adecuados que lleven a la mejora de la recaudación de tributos en el GAD La Troncal, mediante una investigación bibliográfica.

El presente trabajo de investigación se lo desarrolla a través de una metodología de tipo inductiva – descriptiva, ya que parte de hechos específicos que denota la recaudación de impuestos y la carencia de gestión de cobranza en el seguimiento de los tipos de tributos que se delimitan y describen para que la recuperación de cartera vencida sea llevada a través de un modelo de gestión que permita obtener resultados confiables y que generen una mayor recaudación tributaria.

Para lo cual se procede a implementar el modelo de gestión enfocándonos en la descentralización del cobro de impuestos mediante convenios, hacia las entidades financieras más visitadas por nuestros ciudadanos del cantón la Troncal que a su vez consideramos que son el Banco del Austro, Banco Pichincha, Banco Pacifico, Banco Guayaquil, y la Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo. Para que de esta manera ellos se vean en la facultad de elegir a que Institución van a acudir para efectuar dichos pagos, sin que se tengan que invertir demasiado tiempo al ejecutar este trámite que lo consideramos muy importante para todos pero

que no por eso tiene que tomarnos el tiempo que en la actualidad le está llevando a cada contribuyente, según arrojaron los resultados de las encuestas que se realizaron para poder determinar esta situación.

Palabras Claves: *Cultura Tributaria; Desarrollo Socio-económico; Aculturamiento; obligaciones tributarias, facturación.*

ABSTRACT

Lack of management in the process of Collection of GAD's Backbone, generates an inadequate tax culture of the Canton's Backbone, which is a major problem generated by low tax collection by spaces of misinformation and the lack of knowledge of the tax regulations and staff attitude Collection of the entity, causing affected in generating tax revenues as well as the development of society. The refore it was necessary to identify the tributes that have queuing in raising them in the entity, through a research office; analyzing collection mechanisms that are made in tax collection through a survey of operators of the department; establishing appropriate processes that lead to improved tax collection in the GAD La Troncal, through a literature search. This research work is developed through a methodology of inductive type - descriptive, as part of specific facts which denotes the collection of taxes and the lack of collection management in monitoring the types of taxes that are delimited and described for the recovery of nonperforming loans is carried through a management model that allows to obtain reliable results and generate higher tax revenues.

For which we proceed to implement the management model focusing on decentralization of tax collection through agreements, to the financial institutions most visited by our citizens of the canton's Backbone which in turn believe are the Banco del Austro, Banco Pichincha, Banco Pacifico, Banco Guayaquil, and the credit union Azuayo Garden. So that in this way they look in the right to choose which institution will go to make those payments, without having to invest too much time to run this process we consider it very important for everyone but not so he has to take the time today he is taking every taxpayer, according yielded the results of surveys conducted in order to determine this.

Keywords: Tax Culture; Socio-economic development; acculturation; tax obligations billing.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de fin de carrera explica acerca de la Recaudación de Tributos en el Municipio La Troncal considerando que durante los últimos años la falta de conocimiento de la normativa tributaria en la sociedad troncaleña, y la falta de aplicación de la normativa tributaria en la recaudación de tributos en el GAD La Troncal, hace que se retrase el desarrollo de sus habitantes, ya que implica la no construcción de obras viales, educativas, agrícolas, entre otras; incidiendo de manera significativa en la aplicación de sanciones pecuniarias o de clausuras por el incumplimiento de las obligaciones tributarias, impuestas por parte de la entidad municipal.

La gestión de recaudación en el GAD La Troncal, ha sido un factor determinante para el desarrollo socio económico del Cantón, ya que constituye una principal fuente de sostenimiento y calidad de vida de los ciudadanos para vivir en sociedad, por lo que es indispensable que los contribuyentes concienticen sobre el cumplimiento y pago voluntario de sus obligaciones tributarias, tomando en cuenta que los únicos beneficiados seríamos las personas que pertenecemos a este Cantón, incluyendo sus parroquias y sectores aledaños.

En el proceso de una cultura tributaria intervienen todos los actores de la sociedad en la construcción y desarrollo de la nueva gestión tributaria. Desde una perspectiva dinámica la sociedad se dirige y se administra por el GAD La Troncal y sus miembros de gestión como lo son en este caso, el Sr. Alcalde y sus respectivos concejales, en conjunto con cada uno de los Jefes Departamentales que trabajan arduamente en conjunto para un mejor desempeño institucional, que permite mejorar a la sociedad en su conjunto. A través de una administración eficiente y transparente es como la entidad municipal puede generar un mejor desarrollo socio económico para los individuos que pertenecen a este Cantón y que depositan su esperanza en estas personas con el fin de crecer tanto ellos mismos como las obras de su pueblo.

De entre los planes de mejoras citados, se ha trabajado en base a uno principalmente que es el de Hidalgo (2012), acerca de las mejoras en el área de Administración Tributaria, haciendo referencia en ciertas partes donde nuestros procesos se asemejan, aunque sea que se lo haya implementado en San Carlos, un cantón que pertenece a Alajuela en Costa Rica.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del “hecho científico” o “situación problemática”

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Troncal, mantiene ingresos por auto gestión, debido a la recaudación de tributos a los contribuyentes que se acercan a cancelar en las ventanillas de la entidad.

El GAD La Troncal se encuentra atendiendo a los contribuyentes para la recaudación de tributos en sus ventanillas ubicadas en la calle 4 de noviembre y Manuel J. Calle.

La recaudación de tributos como: Patentes, Activos Totales, Predios Urbanos, Predios Rústicos, entre otros son realizados a través de la emisión de catastros de contribuyentes que tienen que cancelar, así como de la emisión de especies valoradas para el cobro de dichos tributos. Sin embargo, se presentan inconvenientes al momento del cobro efectivo, ya que la afluencia de contribuyentes en fechas de descuento por pronto pago, genera una alta demanda, provocando encolamiento, demora en la atención y principalmente riesgo financiero para la entidad municipal, por los valores que se recaudan.

La falta de efectividad en la recaudación de tributos en el GAD La Troncal, la resistencia al cambio por parte del contribuyente del cantón La Troncal y la limitada recaudación de impuestos ocasiona que exista una afectación económica en el cumplimiento de los valores recaudados.

Situación Problemática

RECAUDACIÓN POCO EFECTIVA DE TRIBUTOS EN LA INSTITUCIÓN

1.2. La evidencia “blanda”

Los procesos que actualmente maneja el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de La Troncal, carecen de eficiencia en la atención y recaudación de tributos, lo que repercute en la imagen institucional y en los ingresos de autogestión que genera, debido a la ausencia de procesos administrativos estandarizados que generen impacto en la calidad de atención al contribuyente.

Además de lo indicado anteriormente existen datos como los siguientes:

- La recaudación de tributos ha alcanzado metas por debajo de los valores presupuestados, que oscilan en el caso de Patentes un cumplimiento anual del 70% del valor recaudado efectivo frente al valor presupuestado;
- Por otra parte, en las Contribuciones Especiales de Mejoras la meta presupuestada ha sido efectiva en el 28% de cumplimiento, y;
- A la falta de mecanismos de un modelo de gestión que permita implementar indicadores de gestión de cumplimiento.

1.3. Las posibles causas o elementos del hecho científico en que se desea profundizar.

Las siguientes son las posibles causas a este problema:

- Falta de un modelo de gestión para el cobro de tributos en el Área de Recaudación del GAD La Troncal.
- Resistencia al cambio por parte del contribuyente del Cantón La Troncal.
- Limitada recaudación de impuestos en el GAD La Troncal.
- La falta de efectividad en la cobranza de tributos en el GAD La Troncal

1.4. Formulación del Problema de Investigación

Debido a la problemática que ha existido y hasta el momento persiste dentro del GAD La Troncal específicamente en el área de Recaudación, para todos los contribuyentes que se acercan a pagar sus impuestos, los cuales se muestran muy descontentos en acudir, se ha podido formular la siguiente pregunta:

¿Cómo incide la carencia de un Modelo de Gestión de Cobranza en la recaudación poco efectiva de tributos en el GAD La Troncal?

1.5. Las preguntas de investigación

- ¿Qué tributos presentan encolamiento en la recaudación de los mismos en la entidad?
- ¿Qué mecanismos de cobro se realizan en la recaudación de impuestos?
- ¿Cómo se puede mejorar la recaudación de tributos en el GAD La Troncal?

1.6. Justificación de la Investigación

El GAD La Troncal mantiene una recaudación de tributos en sus ventanillas de atención al público, sin embargo, por la alta demanda que genera se producen a diario encolamientos, por lo que se hace necesario diseñar un modelo de gestión que permita una recaudación eficiente y eficaz, buscando siempre la efectividad de los procesos y a si mismo ser efectivos en la calidad de atención en el pago de los tributos por parte de los contribuyentes. Los mecanismos que se puedan establecer para mejorar el cobro efectivo en base a la demanda de contribuyentes deben enfocarse en el servicio eficiente para incrementar la calidad de atención al público. De esta manera se fomentará los canales de cobro de los tributos por convenios de recaudación a través de entidades financieras, brindando varias alternativas para que los contribuyentes puedan cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias.

Es importante indicar que obteniendo una recaudación efectiva de los tributos en el GAD La Troncal los beneficiarios son los pobladores del mismo cantón ya que esto coadyuvará a obras y proyectos de planificación propuestos por la municipalidad para el embellecimiento y desarrollo de las parroquias y del cantón La Troncal.

1.7. Viabilidad de la investigación

Con la implementación de un modelo de gestión en el GAD La Troncal, se mejorarán los procesos de atención al contribuyente en la recaudación de tributos, por la aplicación de procesos estandarizados y eficientes, los cuales servirán de insumos para la medición de la calidad de atención e incremento en la recaudación para las arcas fiscales de la municipalidad y que esto a su vez se vea reflejado en obras de mejoras para nuestro cantón y en el bienestar de todos y cada uno de las personas que viven en él, en sus parroquias y los sectores aledaños.

Así mismo con la implementación de este modelo de gestión para diversificar los lugares de pago de impuestos para los contribuyentes se les facilitará la forma de pago, ya que en las instituciones financieras se les podrá cobrar con tarjeta de crédito

o con dinero electrónico a diferencia de la manera de recaudar que tiene el GAD Municipal ya que no posee estas herramientas para efectuar dichos cobros.

1.8. Los Objetivos

Objetivo General

Determinar la incidencia de la carencia de un modelo de gestión de cobranza en la recaudación poco efectiva de tributos en el GAD La Troncal, mediante un análisis interno, para diseñar los procesos adecuados de cobranzas.

Objetivo Específico

- Identificar los tributos que presentan encolamiento en la recaudación de los mismos en la entidad, mediante una investigación de despacho.
- Analizar los mecanismos de cobro que se realizan en la recaudación de impuestos, mediante una encuesta dirigida a los operarios del departamento.
- Establecer los procesos adecuados que lleven a la mejora de la recaudación de tributos en el GAD La Troncal, mediante una investigación bibliográfica.

CAPÍTULO II. MARCO TEORICO O CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

Dentro de este capítulo vamos a analizar los antecedentes de algunos personajes que sirvieron en Gobiernos Autónomos Descentralizados justamente el área de Recaudación y Tesorería, tal como se hace referencia en el modelo de gestión que se pretende implementar para mejorar la recaudación de tributos en el GAD La Troncal para el año 2017.

Hidalgo (2012) realizó el Plan Estratégico – Funcional del Departamento de Administración Tributaria de la Municipalidad de San Carlos con la finalidad de contribuir a la mejora en la gestión tributaria municipal. Lo construyó a partir de diagnósticos elaborados con base en el modelo de las 7's de Mckinsey, el análisis PEST y el análisis Benchmarking con las municipalidades de San José y Alajuela.

Hidalgo obtuvo un diagnóstico externo, un diagnóstico interno, la propuesta de factores críticos de éxito y objetivos estratégico – funcionales para el Departamento de Administración Tributaria. También desarrolló planes operativos que involucraron a la Administración Tributaria en general y a cada una de sus unidades. Además, propuso un mecanismo de implementación y evaluación del plan, que incluyó tableros de control para medir el avance en el cumplimiento de los objetivos.

Este personaje obtuvo buenos resultados ya que además de haber desarrollado planes operativos para mejorar el área de Administración tributaria que es a la cual él pertenecía, incluyó tableros para poder medir el proceso como se iba avanzando y si se estaba cumpliendo o no con los objetivos que se le había planteado a cada uno de los miembros del área.

López (2011) realizó la Evaluación de Control Interno del Proceso de Recaudación de Impuestos en la Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo y su Influencia en el Financiamiento de Obras en el Año 2010, con el fin de desarrollar una evaluación al control interno, y de encontrar información relevante de los procesos de recaudación, para ello se implementó en cada componente encuestas, ponderaciones, niveles de cumplimiento.

López planteó mecanismos para mejorar sus falencias como el código de ética y conducta, diagramas de flujo y matrices que ayudarán a mejorar el cumplimiento en la organización, y la ordenanza en el departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo. Se pretende orientar que las disposiciones responsabilidades de los funcionarios, no sea empírico, sino en documentos digitalizados y pertenecientes al Departamento de Tesorería. De esta manera se evitará cualquier inconveniente con algún funcionario al no acatar las disposiciones del departamento. Para lograr lo anteriormente escrito, se han hecho indicadores para el control de los procesos del departamento. Es importante señalar que los primeros datos encuestados fueron para verificar el problema en el Departamento en forma primaria, mientras que en lo secundario se verifico el nivel de control y riesgos a los procesos de recaudación efectuado por el deficiente financiamiento de obras.

En el caso de este personaje, se analiza que mediante su evaluación de control interno pudo observar gracias a las encuestas y ponderaciones que realizo en el área de Tesorería, había complicaciones con el personal del mismo, por lo cual implemento un manual en las que se establecían y asignaban responsabilidades a cada uno de ellos para que se las ejecute de la mejor manera y evitar cualquier inconveniente futuro que pueda existir.

Armendáriz (2013) realizó el análisis de la Recaudación de impuestos municipales para determinar su incidencia en la cartera vencida en la sección Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Ambato. La metodología empleada para esta investigación es de campo, porque se acudió al sitio mismo donde se realiza el proceso de recaudación de impuestos municipales

y se ejecuta el proceso de coactiva o cartera vencida; así también es bibliográfica puesto que se acudió a las fuentes internas de la sección Tesorería del GADMA para conocer, ampliar y fundamentar este trabajo.

Armendáriz determinó que una gran mayoría de contribuyentes del GAD Municipio de Ambato, pertenecientes a la parroquia de Santa Rosa mantienen valores pendientes por concepto de impuestos municipales con lo que se

propone la aplicación de una guía operativa de cobranza para una oportuna recuperación de obligaciones municipales.

Armendáriz hizo un gran trabajo en la municipalidad de Ambato en el área de Tesorería en el proceso de cartera vencida al trasladarse hasta la parroquia donde pudo observar que el índice de la morosidad era más elevado que fue en la parroquia de Santa Rosa, y propuso que se realice una guía operativa de cobranza para que se pueda bajar este índice que repercutía en los indicadores de cartera vencida.

Andrade, Ortega, Salinas y Toasa (2013), realizaron un análisis de la recaudación de impuestos en el Ecuador por sectores económicos, con el fin de realizar una proyección tributaria de ingresos para el año 2013, para ello se ha desarrollado este análisis y proyección de ingresos tributarios mediante modelos de regresión lineal con los factores que influyen en la determinación de la recaudación de impuestos.

Andrade, Ortega, Salinas y Toasa, consideraron las nuevas políticas fiscales que demanda el Estado y en ente regulador, en este caso el Servicio de Rentas Internas para de esta forma identificar el impacto que tendrían en los sectores económicos como en los ingresos del Estado. Se analiza las recaudaciones por cada sector económico y por tipo de impuesto, luego se mide la eficiencia tributaria finalmente se realiza a través de modelos de regresión lineal, la proyección de los ingresos tributarios para el año 2013.

En cambio, estos 4 personajes se enfocaron en realizar un análisis de recaudación de impuestos en el Ecuador, pero por sectores económicos con el fin de analizar las recaudaciones de este sector, y el tipo de impuesto, y a su vez medir la eficiencia tributaria con la que se maneja.

Considerando que en este modelo de gestión se basa profundamente en empezar a trabajar en conjunto con las Instituciones Financieras, dando a conocer detenidamente el objetivo que tienen las mismas dentro de nuestro País, a lo cual podemos acotar según una edición de el Telégrafo que el primer Banco en Ecuador fue en el año de 1984, cuando se creó el Banco Comercial y Agrícola de Guayaquil.

Que al poco tiempo se convirtió en la base económica de la exportación, de la industria y del comercio en el Puerto Principal.

Por lo tanto, las instituciones financieras son meros intermediarios ya que se ubican entre las distintas partes intervinientes, por ejemplo: necesito hacer llegar dinero a mi hermano que está en Estados Unidos, pero me resulta muy caro ir allí y darle el dinero, o que él venga aquí y se lo dé. Una institución financiera (bancos, cooperativas de ahorro y crédito, ventanillas de ahorro, etc) me ofrece la posibilidad de hacer una transferencia de dinero a su cuenta bancaria en Estados Unidos, a cambio de una comisión por los servicios de intermediación prestados. Existen infinidad de ejemplos de la labor de las instituciones financieras y distintos tipos de instituciones financieras, ya que no todo son bancos y no todo son personas físicas de a pie las que realizan operaciones con estas. Para velar por el buen funcionamiento de las instituciones financieras, dar seguridad y estabilidad al sistema financiero, existen unos organismos supranacionales y nacionales que tienen distintos objetivos. Entre los objetivos que persiguen, el que a nosotros nos interesa, es el de regular, vigilar y, por lo tanto, sancionar en caso de incumplimientos a las instituciones financieras a las que supervisan más no entra en este proceso las que ellos no supervisan.

Composición del Sistema Financiero Ecuatoriano

El sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica del país haciendo que los fondos monetarios lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos.

Los intermediarios financieros se encargan de captar depósitos del público (ahorros) y prestarlos a los demandantes de recursos (crédito)

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra compuesto por instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas); instituciones financieras públicas; instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero. Según la Superintendencia de Bancos, los bancos constituyen el mayor y más importante participante del mercado con más del 90% de las operaciones del total del sistema. Según el Código Monetario y Financiero, que entró en vigencia en septiembre 2014,

las nueve sociedades financieras existentes en el país deberán convertirse en bancos en un plazo de 18 meses; y agrega como parte del sector de la economía popular y solidaria a las mutualistas de vivienda. Según el **(programa de educación financiera)**

2.2. Fundamentación Teórica

Los siguientes términos son considerados en este trabajo ya que estos conllevan información en cada uno de ellos que se usan dentro de la municipalidad, y explican el porqué de su importancia al ser empleados dentro del ámbito gubernamental. Detallando así las siguientes:

CULTURA TRIBUTARIA

Tomando como base lo descrito por Corredor y Diaz (2012) quienes en su estudio consideran a la Cultura tributaria como:

“La conciencia o conocimiento de la norma, establecida constitucionalmente, que obliga a todos los individuos integrantes de la nación a contribuir, mediante el pago de tributos, en la satisfacción de las necesidades de la colectividad.

Y se puede reforzar este concepto dentro del departamento de Recaudación del GAD La Troncal, reflejándolo de la siguiente manera:

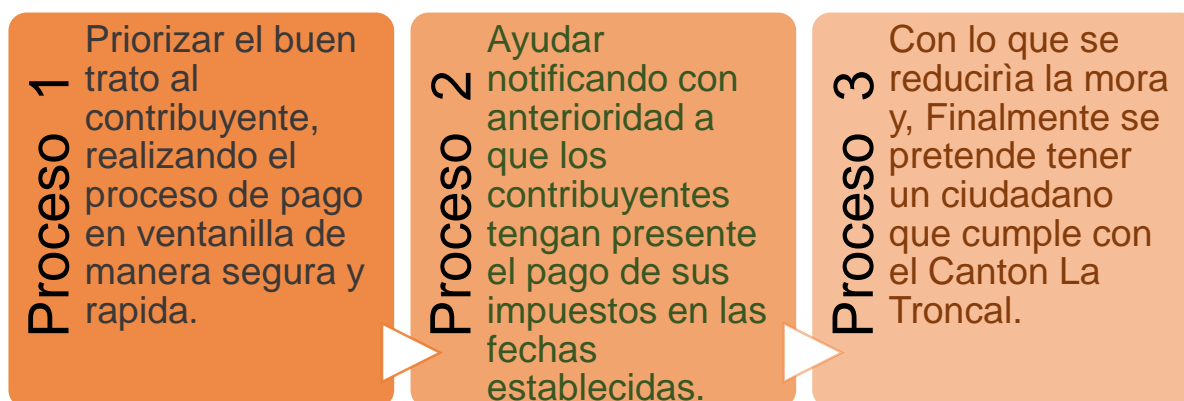


Figura 1. Procesos detallados de Cultura tributaria.

Estos procesos ayudan a tener claro que una buena atención es prioridad ante cualquier proceso que tenga como fin tener una recaudación de impuestos oportuna.

Clasificación de la Cultura

La cultura se clasifica, según sus definiciones, de la siguiente manera:

- Tópica: consiste en una lista de tópicos o categorías, tales como organización social, religión o economía.
- Histórica: es la herencia social, es la manera que los seres humanos solucionan problemas de adaptación al ambiente o a la vida en común.
- Mental: es un complejo de ideas, o los hábitos aprendidos, que inhiben impulsos y distinguen a las personas de los demás.
- Estructural: consiste en ideas, símbolos o comportamientos, modelados o pautados e inter-relacionados.
- Simbólica: se basa en los significados arbitrariamente asignados que son compartidos por una sociedad.

Elementos de la cultura:

La cultura forma todo lo que implica transformación y seguir un modelo de vida. Los elementos de la cultura se dividen en:

- Materiales: Son todos los objetos, en su estado natural o transformado por el trabajo humano, que un grupo esté en condiciones de aprovechar en un momento dado de su devenir histórico: tierra, materias primas, fuentes de energía, herramientas, utensilios, productos naturales y manufacturados.
- De organización: Son las formas de relación social sistematizadas, a través de las cuales se hace posible la participación de los miembros del grupo cuya intervención es necesaria para cumplir la acción. La magnitud y otras características demográficas de la población son datos importantes que deben tomarse en cuenta al estudiar los elementos de organización de cualquier sociedad o grupo.
- De conocimiento: Son las experiencias asimiladas y sistematizadas que se elaboran, se acumulan y transmiten de generación a generación y en el marco de las cuales se generan o incorporan nuevos conocimientos.
- Simbólicos: Son los diferentes códigos que permiten la comunicación necesaria entre los participantes en los diversos momentos de una acción. El código fundamental es el lenguaje, pero hay otros sistemas simbólicos significativos que también deben ser compartidos para que sean posibles ciertas acciones y resulten eficaces.
- Emotivos: que también pueden llamarse subjetivos. Son las representaciones colectivas, las creencias y los valores integrados que motivan a la participación

y/o la aceptación de las acciones: la subjetividad como un elemento cultural indispensable.

Dentro de toda cultura hay dos elementos a tener en cuenta:

- Rasgos culturales: es la porción más pequeña y significativa de la cultura, que da el perfil de una sociedad. Todos los rasgos se transmiten siempre al interior del grupo y cobran fuerza para luego ser exteriorizados.
- Complejos culturales: contienen en si los rasgos culturales en la sociedad.”

TRIBUTO

Según **Andrade (2012)** los Tributos son prestaciones obligatorias, que se satisfacen generalmente en dinero, y que el Estado exige por su poder de imperio y en virtud de una ley, sobre la base de la capacidad contributiva de los sujetos pasivos.

IMPUESTOS

Según Villegas (1997) lo define como “la prestación en dinero fijada exclusivamente por el Estado con carácter obligatorio a todos aquellos individuos cuya relación esté vinculada con la normativa legal”.

Como todo tributo y haciendo énfasis en la investigación se analiza que las tasas y contribuciones especiales se rigen por los principios fundamentales de la tributación que se establecen en los artículos 300 de la Constitución y 172 del **(COOTAD, 2012)**, esto es, generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, transparencia y suficiencia recaudatoria.

Los artículos 568 y 577 del **(COOTAD, 2012)**, establecen, aunque no de modo exhaustivo, las obras y servicios públicos en razón de los cuales se pueden cobrar tasas y contribuciones especiales, además de que el mismo COOTAD (2011), precisa las reglas fundamentales de la creación y cobro de estos tributos. En suma, la potestad tributaria municipal, si bien es expresión de su autonomía financiera, no es ajena a la regulación de la ley. En lo que se refiere a las tasas, el artículo 568 establece que se pueden cobrar por la prestación de los siguientes servicios:

- Aprobación de planos e inspección de construcciones.
- Rastro.
- Agua potable.

- Recolección de basura y aseo público.
- Control de alimentos.
- Habilitación y control de establecimientos comerciales e industriales.
- Servicios administrativos.
- Alcantarillado y canalización.
- Servicios relacionados con los aeropuertos, sólo en el caso de que el gobierno central transfiera a los municipios competencias relacionadas con aquéllos.

RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS

Según el Art. 19 del **(Código Tributario, 2011)** “Exigibilidad. - La obligación tributaria es exigible a partir de la fecha 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.”

OBLIGACION TRIBUTARIA

Según el Art. 15 del **(Código Tributario, 2011)** “Concepto - Obligación tributaria es el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley.”

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO (GAD)

Según la **(COOTAD, 2012)**:

“Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD)

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización establece las regulaciones específicas para cada uno de los gobiernos correspondientes a cada nivel territorial, al respecto se definen los órganos de gobierno, sus fines, composición, funciones, atribuciones y prohibiciones.

En correspondencia con las disposiciones constitucionales, el Código determina los marcos y características específicas que tendrán las funciones ejecutivas, legislativa y de participación ciudadana de cada uno de los niveles de

gobierno autónomo descentralizado, procurando el equilibrio y la armonía entre los mismos.

El presente Código establece las especificaciones para la composición de los consejos provinciales definida en la Constitución que, a más de la prefecta o prefecto y viceprefecta o viceprefecto, estarán integrados por las alcaldesas o alcaldes, o concejales o concejales en representación de los cantones; y representantes elegidos de entre quienes presidan las juntas parroquiales rurales. Con ello, se asegura una mayor articulación entre consejos provinciales, concejos municipales y juntas parroquiales rurales, y una adecuada representación de las unidades territoriales que componen la provincia.

Se consolida, la figura del gobierno municipal, ratificando su competencia en la organización y uso del suelo cantonal como elemento determinante para los planes de ordenamiento territorial que deben por mandato constitucional realizar los otros niveles de gobierno.”

DETERMINACIÓN TRIBUTARIA

Según el autor **(Ruiz de Castilla Ponce de León, 2008)** en el numeral 5 de la Revista Boliviana del Derecho, establece la Auditoria y la Verificación sobre el proceso de fiscalización tributaria.

VERACIDAD INFORMACION PRESENTADA

Según **(Castañeda Rodriguez, 2015)** en la Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales, establece la Moral Tributaria en América Latina, sobre el proceso de verificación de la información de soporte que sirve de base como sustento frente a la determinación de las obligaciones tributarias.

PRESIÓN TRIBUTARIA

Según **(Siñani Cárdena, 2012)** el numeral 1 de la Revista Perspectivas, establece la Presión Tributaria, Departamental e Informalidad, que hace referencia al establecimiento, determinación y control de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.

Además, se ha tomado como referencia tratar acerca de las Instituciones Financieras en nuestro país debido a que dentro de la implementación del modelo de gestión para el área de recaudación en el GAD La Troncal, la prioridad es trabajar en conjunto con estas Instituciones. Por lo consiguiente se ve necesario identificar

cuál es el objetivo principal y el funcionamiento las mismas de manera general. Para ello detallamos lo siguiente:

INSTITUCIONES FINANCIERAS

Según el **(Diccionario de economía y finanzas.)** Las instituciones financieras son las encargadas de realizar las operaciones propiamente dichas dentro del sistema financiero y están clasificadas dentro del sistema bancario y los intermediarios bursátiles.

BANCOS

Según el **(Diccionario de economía y finanzas.)** Es el Establecimiento que se ocupa de la intermediación financiera. Los bancos son entidades mercantiles que se ocupan de comerciar con el dinero, considerando como mercancía, y por ello reciben y custodian depósitos y otorgan préstamos. La organización y las funciones de la banca moderna dependen del crédito y este, a su vez, es factible en gran parte gracias al desarrollo del sistema bancario.

Los bancos toman fondos del público y del gobierno y los utilizan para efectuar préstamos a los clientes que los solicitan. El dinero entregado a los bancos queda a disposición de los depositantes a través de las cuentas corrientes en que se asientan los movimientos que estos hacen, y en las que el dinero puede ser retirado por medio de cheques, ordenes especiales de pago que el banco reconoce. De los fondos así obtenidos el banco separa regularmente solo una pequeña parte, el llamado encaje, para atender los compromisos que surgen cuando se emiten cheques; el resto queda a su disposición para efectuar prestamos, por los que cobra un interés determinado.

De esta manera los bancos cumplen la función de permitir la circulación del dinero en la economía, proveyendo la custodia de las cantidades que los depositantes no necesitan de modo inmediato y entregándolo a quienes requieren de capital para el desarrollo de sus actividades. Así obtienen sus ingresos, con los que costean sus gastos operativos y obtienen ganancias.

BANCO CENTRAL

Según el **(Diccionario de economía y finanzas.)** Banco de reserva o banco de emisión. Institución que, en cada país, se encarga de controlar el sistema bancario y monetario. Sus funciones precisas varían de acuerdo a las regulaciones

legales de cada nación, pero, en general, incluyen las siguientes: a) fijar la política monetaria, realizando operaciones de mercado abierto, fijando la tasa de interés o de descuento para los papeles de los otros bancos, determinando el encaje legal que deben tener los bancos particulares y controlando diversos aspectos de las operaciones de éstos; b) actuar como prestamista de última instancia, entregando dinero a los bancos comerciales para que éstos puedan hacer frente a sus eventuales necesidades y compromisos; c) emitir moneda nacional; d) recibir y manejar las reservas internacionales del país.

Los bancos centrales son normalmente instituciones públicas, aunque pueden ser, y han sido en muchos casos, sociedades privadas o mixtas; en todo caso, en la mayoría de las economías importantes, los bancos centrales poseen una alta independencia y una gran autonomía operativa con respecto a los poderes públicos, con lo que se busca garantizar una política monetaria sólida, alejada de los vaivenes de la política cotidiana y capaz de ofrecer un entorno monetario estable a las actividades económicas privadas.

COOPERATIVA

Según el **(Diccionario de economía y finanzas.)** Cooperativa es un tipo de organización económica cuya propiedad pertenece a quienes utilizan sus servicios. Los miembros o socios de una cooperativa usualmente escogen una administración o equipo gerencial que gestiona los asuntos corrientes y que rinde cuenta ante la asamblea. Las ganancias que obtiene una cooperativa son generalmente repartidas entre sus miembros, al final de cada ejercicio, en proporción al consumo realizado por cada uno.

Existen diferentes tipos de cooperativas, especializadas en diferentes actividades económicas. Las más frecuentes son: de consumo, que realizan economías de escala comprando productos de todo tipo al por mayor y revendiéndolos a los socios con un margen muy limitado de ganancia; de producción, que normalmente agrupan a pequeños productores para la compra de bienes de capital de uso común; de crédito, que reúnen los fondos de pequeños ahorristas y conceden préstamos para la compra de viviendas, etc.

Por último, se analiza estos términos que no pueden faltar en un trabajo de titulación para corroborar la importancia y la viabilidad que se le dará al mismo para su aprobación. Como tal tenemos los siguientes:

PROPUESTA

Es la parte clave con la que se trabaja analizando todos los factores que se requiere en un proyecto, en este caso es el área de recaudación del GAD La Troncal en el cual se incluye una propuesta para mejorar el proceso de recaudo.

Las propuestas para inversiones de capital pueden provenir de diversas fuentes, lo que depende de la empresa involucrada. Las propuestas pueden referirse a programas de expansión, renovación, diversificación e implementación.

Para cada caso se necesitan procedimientos administrativos eficientes para dar curso a las solicitudes de inversión. En la mayoría de organizaciones la autoridad para aprobar inversiones de capital está determinada en los Estatutos. Normalmente el gerente está autorizado para adquirir activos fijos hasta un monto determinado. Los desembolsos que excedan este límite generalmente requieren la aprobación de la junta directiva o de los accionistas.

Todas las personas que de una u otra forma tengan que ver con la adquisición de activos fijos y el procedimiento a seguir deben estar bien informados de estos niveles de aprobación.

Debido a la magnitud de la decisión, una propuesta para inversión de capital se presenta por escrito a la autoridad que deba aprobarle. Si bien en el caso de inversiones menores puede ser suficiente un ligero informe, las propuestas que se refieren a sumas significativas deben ser presentadas en la forma más detallada posible.

COSTE-BENEFICIO

Según el (**Diccionario de economía y finanzas.**) “marco conceptual para la evaluación de proyectos de inversión, públicos o privados, que se utiliza a veces también como criterio para la selección entre alternativas en muy diversas situaciones. La diferencia con los análisis financieros corrientes, más simples, es que en el análisis de costo-beneficio se toman en cuenta todas las ganancias y

beneficios involucrados en el proyecto: un beneficio es cualquier ganancia de utilidad, bajo cualquier forma que se presente, y un costo es toda pérdida de utilidad derivable del proyecto, medida en términos de sus costos de oportunidad”. Este análisis como lo menciona la cita anterior, ayuda a verificar que tan factible es la propuesta que se le asigna al trabajo realizado, resaltando así que los beneficios deben ser más altos que los costos a invertir, cabe destacar, sin importar que los beneficios sean sociales como se lo presenta en este modelo de gestión.

2.3. Definición de las variables

2.3.1. **Variable independiente:** Carencia de un modelo de gestión de cobranza.

Tabla 1.

Variable Independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE				
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORE S	TECNICA
Modelo de Gestión	El modelo de gestión permite diseñar un escenario efectivo y productivo de atención y recaudación.	Conocimiento Tributario	Genera Capacitación	Encuesta
		Indicadores de Gestión	Diseña Indicadores de medición	Encuesta

2.3.2. Variable dependiente: Recaudación poco efectiva de tributos en el GAD La Troncal

Tabla 2.

Variable Dependiente.

VARIABLE DEPENDIENTE				
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES	TECNICA
Recaudación de tributos	La recaudación de tributos genera ingresos corrientes para el desarrollo de las actividades operacionales	Declaración de impuestos	Determina cuantía de tributos	Observación
		Cobro de impuestos	Recauda impuestos	Observación

CAPÍTULO III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Enfoque metodológico específico

El presente trabajo de investigación se lo desarrolla a través de una metodología de tipo inductiva – descriptiva, ya que parte de hechos específicos que denota la recaudación de impuestos y la carencia de gestión de cobranza en el seguimiento de los tipos de tributos que se delimitan y describen para que la recuperación de cartera vencida sea llevada a través de un modelo de gestión que permita obtener resultados confiables y que generen una mayor recaudación tributaria para el departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Troncal.

3.2 El diseño de investigación

OBJETIVO 1.- Identificar los tributos que presentan encolamiento en la recaudación de los mismos en la entidad, mediante una investigación de despacho.

ACTIVIDADES

- Revisar en el área de Recaudación y Rentas el cobro de tributos que se demoran en la atención al público.
- Verificar el tiempo que se atienden en las ventanillas por cada tributo.
- Comprobar las fechas en las que se cobra los tributos y su tiempo de atención.

OBJETIVO 2.- Analizar los mecanismos de cobro que se realizan en la recaudación de impuestos, mediante una encuesta dirigida a los operarios del departamento.

ACTIVIDADES

- Realizar encuestas de los tipos de tributos que se recaudan permanentemente.
- Verificar los tributos que generan mayor recaudación al GAD.
- Revisar los problemas que se generan en la recaudación de tributos.

OBJETIVO 3.- Establecer los procesos adecuados que lleven a la mejora de la recaudación de tributos en el GAD La Troncal, mediante una investigación bibliográfica.

ACTIVIDADES

- Realizar una depuración de los principales tributos que se pueden recaudar por otros medios de pago.
- Realizar convenios con entidades financieras del cantón para el cobro de tributos.
- Actualizar los sistemas financieros del GAD La Troncal para la recepción de la información de recaudación por las entidades financieras que tenga convenios la institución.

3.3 La población que se estudiará, la muestra y el tipo de muestreo

Población N

95% Confianza $z = 1.96$

Error $e = 0.05$

Probabilidad de aceptación $P = 0.5$

Probabilidad de no aceptación $Q = 0.5$

Tabla 3.

Tipo de Población y Muestra

GRUPO INDIVIDUO	TAMAÑO GRUPO (N)	TAMAÑO MUESTRA (n)	TIPO MUESTREO	METODO TECNICA
SUJETOS PASIVOS DE PATENTES	7000	364	NO PROBABILISTICO, por conveniencia	COMPARATIVO CUESTIONARIO
SUJETOS PASIVOS DE PREDIOS	15000	375	NO PROBABILISTICO, por conveniencia	EXPERIMENTAL CUESTIONARIO
SUJETOS PASIVOS DE CONTRIBUCIONES DE MEJORAS	6000	361	NO PROBABILISTICO, por conveniencia	OBSERVACION ESTREVISTA
SIJETOS PASIVOS DE TASAS	20000	377	NO PROBABILISTICO, por conveniencia	OBSERVACION ENCUESTA

La tabla 3, contiene datos explicativos acerca de la población y muestra que se tomara al aplicar las encuestas para implementar el modelo de gestión.

3.4 Materiales que se requerirán.

Para poder realizar y llevar a cabo el diseño de un modelo de gestión para el área de recaudación de tributos del GAD La Troncal en el año 2017, se considera requerir los siguientes recursos materiales:

- Proyector
- Grabadora
- Filmadora
- Suministros de oficina
- Computador
- Impresora

3.5 Métodos y técnicas de investigación a emplearse para la recolección de la información.

Los métodos a emplearse en el presente proyecto dependen de las actividades a realizar, así como de las técnicas con las cuales se aplicarán y cumplirán las actividades para alcanzar los objetivos.

Tabla 4.
Modelos y técnicas de investigación.

METODO	TECNICA
OBSERVACION	ENTREVISTAS A DIRECTIVOS
OBSERVACION	ENCUESTA A CONTRIBUYENTES

3.5.1 Procedimientos necesarios para la organización, sistematización y análisis de los datos.

Para el procesamiento de la información, en análisis y la tabulación de los resultados, se aplicará a través del programa estadístico SPSS, que permite relevar

la información probabilística de los datos ingresados y obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información.

Encuesta a los contribuyentes del grupo sujetos pasivos de patentes

Para dar rigurosidad científica a la investigación se procedió aplicar la siguiente encuesta dirigida a un grupo de contribuyentes del GAD La Troncal.

Muestra: 364 contribuyentes

Objetivo: Valorar su opinión acerca de la gestión de cobranzas de las oficinas del GAD municipal de La Troncal.

1. Considera usted que la gestión de se realiza por la oficina recaudadora de cobranzas del GAD municipal es:

Muy eficiente___ Eficiente ___ Poco eficiente_____ Nada eficiente_____

Tabla 5.

Gestion de la oficina de ccobranzas impuesto Patentes.

Gestión de la oficina de cobranzas impuesto Patentes		
ítems	cantidad	%
Muy eficiente		
Eficiente		
Poco Eficiente	4	1,09%
Nada Eficiente	360	98,00%

En la tabla 5, se puede ver que tan eficiente consideran los contribuyentes a la oficina de recaudacion del GAD La Troncal.

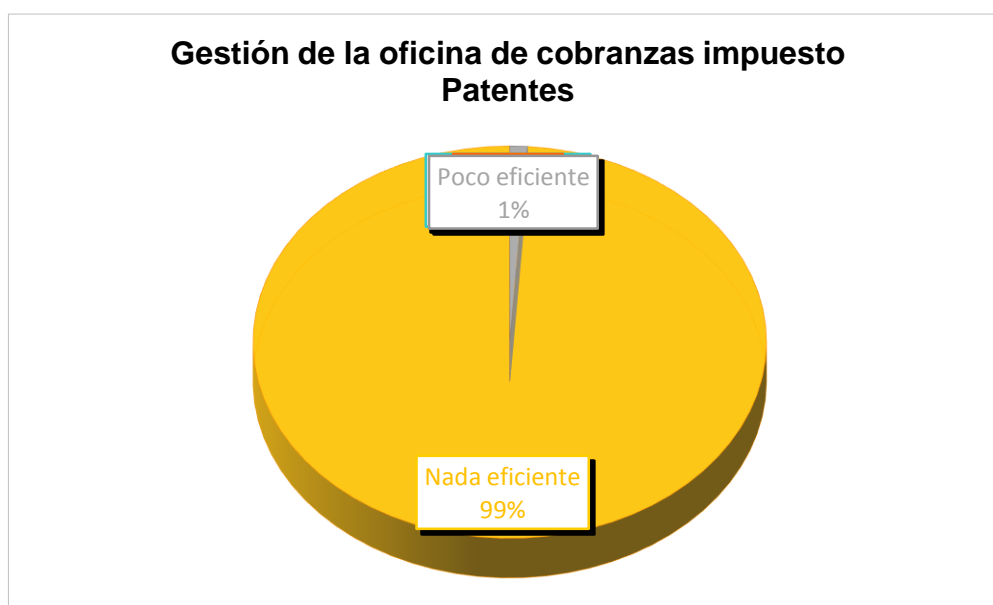


Figura 2. Gestión de la oficina de cobranzas impuesto Patentes.

La figura 2, muestra que el 99% de los encuestados indica que la Gestión de la oficina Cobranzas es nada eficiente y el 1% que es poco eficiente, con lo que se evidencia el problema existente.

2. ¿Cuándo usted va a las oficinas del GAD municipal a pagar sus contribuciones encuentra encolamientos?

Si___ No___ Siempre___ Nunca___

Tabla 6.

Encolamientos en el impuesto de Patentes.

Encolamientos en el impuesto Patentes		
ítems	cantidad	%
Si		
No		
Siempre	64	17,50%
Nunca	300	82,40%

La tabla 6 muestra que para los contribuyentes del GAD La Troncal, siempre existe encolamientos en la oficina de Recaudación.

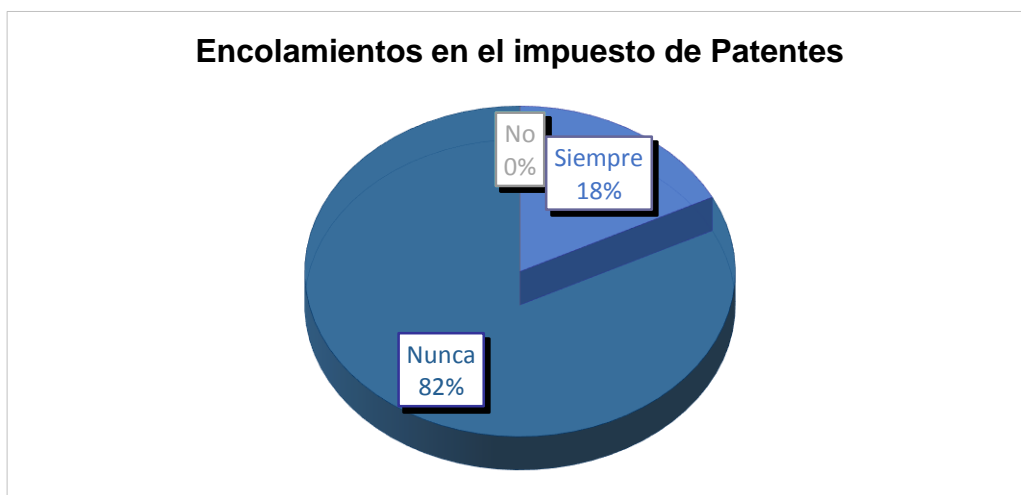


Figura 3. Encolamientos en el impuesto de Patentes.

La figura 3, muestra que el 82% de los encuestados indica que nunca hay Encolamiento, y el 18% indica que siempre, con lo que se evidencia el problema existente.

3. ¿Qué tiempo debe emplear usted cada vez que tiene que ir a pagar sus contribuciones al GAD municipal de La Troncal?

15 minutos____ 30 minutos____ 1 hora____ 2 horas____ más de 2 horas____

Tabla 7.

Tiempo a emplear para pagar en Patentes.

Tiempo a emplear para pagar en Patentes		
Ítems	cantidad	%
15 minutos		
30 minutos		
1 hora	4	1,09%
2 horas	260	71,40%
Más de 2 horas	100	27,40%

La tabla 7, muestra el tiempo que emplean los contribuyentes al momento de acudir a cancelar los impuestos en el GAD La Troncal.

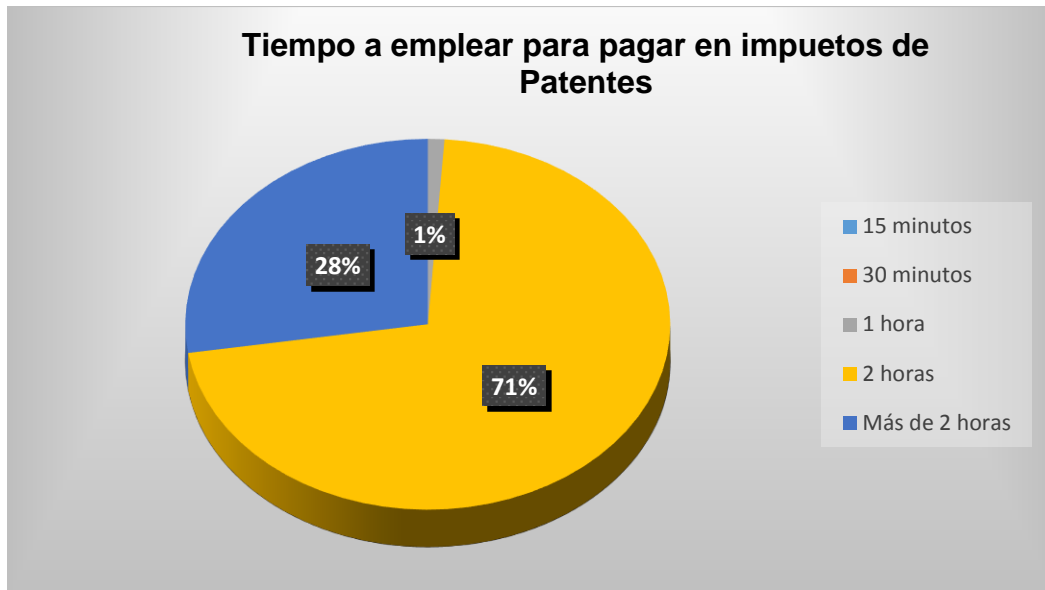


Figura 4. Tiempo a emplear para pagar en impuestos de Patentes.

La figura 4, muestra que el 71% de los encuestados indica que el Tiempo a emplear para pagar es de 2 horas, el 28% es más de 2 horas y el 1% que es de 1 hora, con lo que se evidencia el problema.

4. ¿Considera que este problema debe ser solucionado de manera urgente?

Sí___ No___ No sé___

Tabla 8.

Este problema debe ser solucionado con respecto a Patentes.

Este problema debe ser solucionado con respecto a Patentes		
ítems	cantidad	%
Si	362	99,40%
No		
No se	2	0,54%

La tabla 8 muestra que los encuestados opinan que el problema con las recaudaciones debe ser solucionado lo más pronto posible.

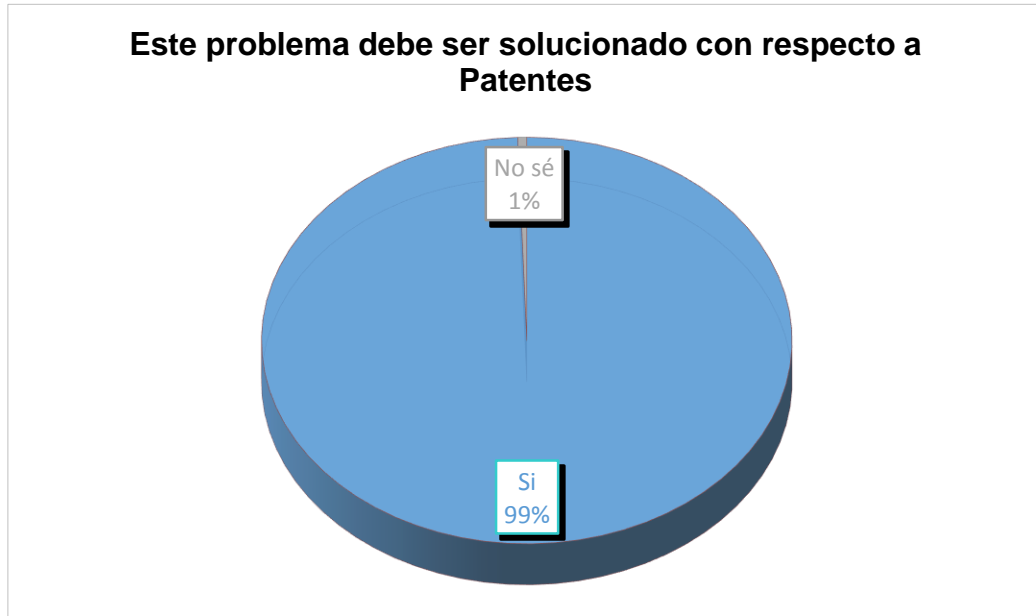


Figura 5. Este problema debe ser solucionado con respecto a Patentes.

La figura 5, nos muestra que el 99% de los encuestados indica que este Problema debe ser solucionado, y el 1% indica que no saben o se abstienen de comentar, con lo que se muestra la necesidad de implementar nuevos procesos.

5. ¿Tiene alguna sugerencia para resolver este problema?

Sí___ No___ No sé___

Tabla 9.

Sugerencias para resolver el problema de recaudo de Patentes.

Sugerencias para resolver el problema de recaudo de Patentes		
Ítems	cantidad	%
Si	60	16,40%
No	300	82,40%
No se	4	1,09%

La tabla 9, demuestra que las personas encuestadas en su mayoría no tienen sugerencias para resolver este grave problema.

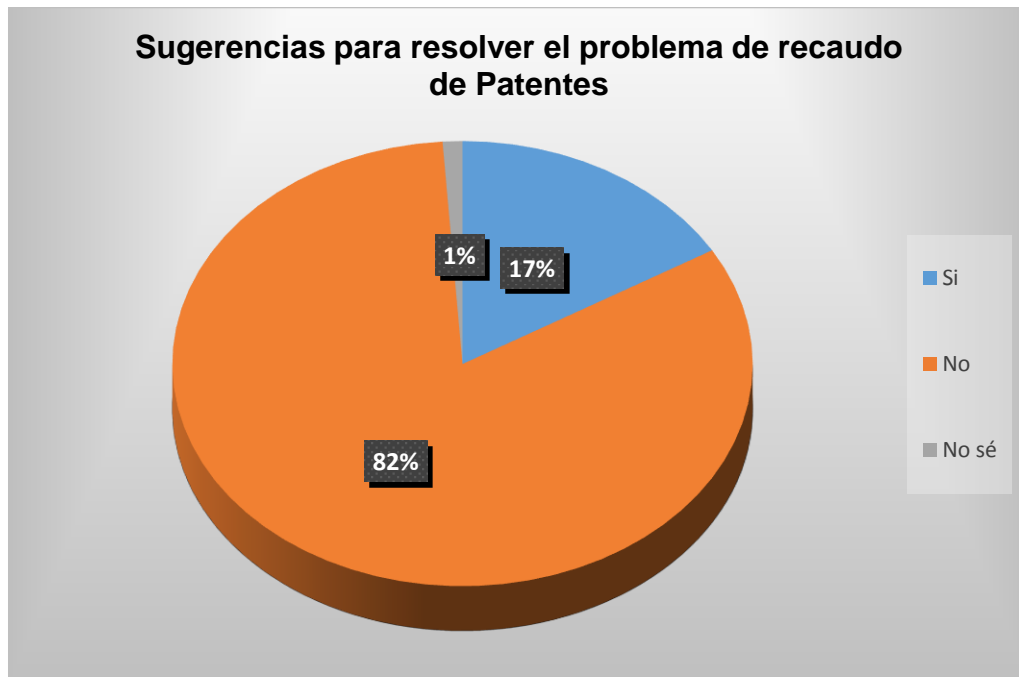


Figura 6. Sugerencia para resolver el problema de recaudo de patentes.

La figura 6, muestra que el 82% de los encuestados indican que no tienen Sugerencias para Resolver el Problema, el 17% que sí, y el 1% que no sabe.

Encuesta a los contribuyentes del grupo sujetos pasivos de predios

Muestra: 375 contribuyentes

Objetivo: Valorar su opinión acerca de la gestión de cobranzas de las oficinas del GAD municipal de La Troncal.

1. Considera usted que la gestión de se realiza por la oficina recaudadora de cobranzas del GAD municipal es eficiente.

Si___ No___ A veces___ Nunca___

Tabla 10.

Gestión de oficina recaudadora impuestos Predios

Gestión de la oficina recaudadora impuestos Predios		
Predios		
ítems	cantidad	%
Muy eficiente		
Eficiente		
Poco Eficiente	200	53,30%
Nada Eficiente	175	46,60%

La tabla 10, muestra que tan eficiente consideran los contribuyentes a la oficina de recaudacion del GAD La Troncal.

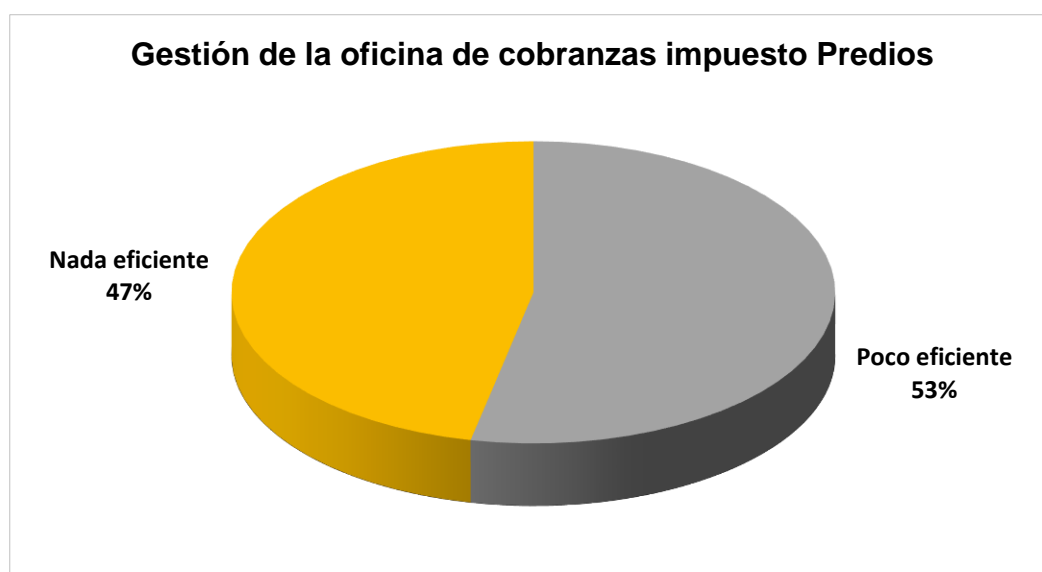


Figura 7. Gestión de la oficina de cobranzas impuesto Predios.

Figura 7. Gestión de la oficina de cobranzas impuesto Predios.

La figura 7, nos muestra que el 53% de los encuestados indica que la Gestión de la oficina Cobranzas es poco eficiente y el 47% que es nada eficiente, con lo que se evidencia el problema que existe.

2. ¿Cuándo usted va a las oficinas del GAD municipal a pagar sus contribuciones encuentra encolamientos?

Si____ No____ Siempre____ Nunca____

Tabla 11.

Encolamientos en el impuesto de Predios

Encolamientos en el impuesto de Predios		
ítems	cantidad	%
Si	350	93,30%
No		
Siempre	25	6,60%
Nunca	0	

La tabla 11, muestra que para los contribuyentes del GAD La Troncal, siempre existe encolamientos en la oficina de Recaudación.

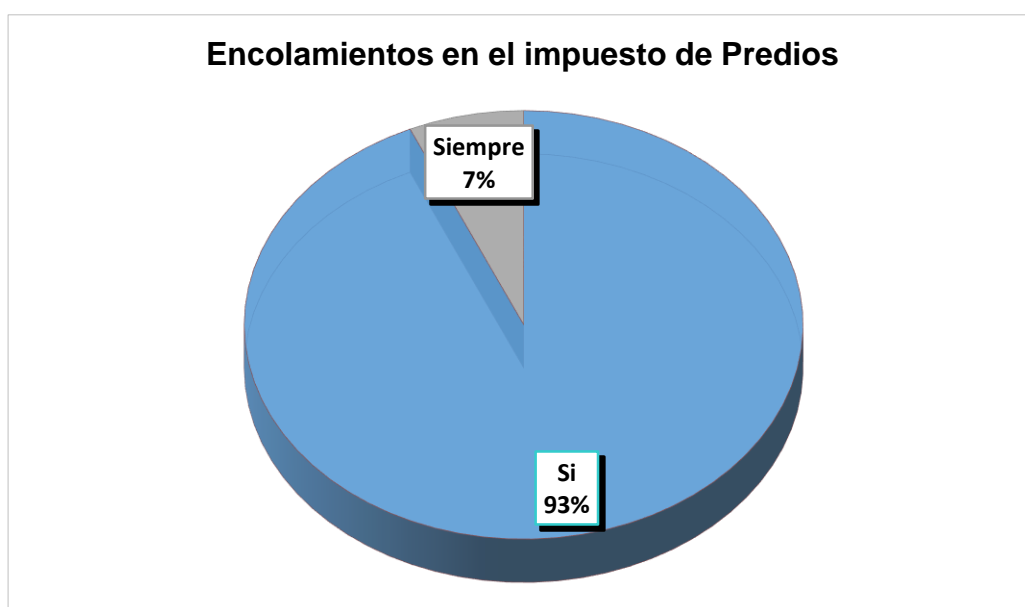


Figura 8. Encolamientos en el impuesto de Predios.

La figura 8, muestra que el 93% de los encuestados indica que, si hay Encolamiento, y el 7% indica que siempre, con lo que se evidencia el problema existente.

3. ¿Qué tiempo debe emplear usted cada vez que tiene que ir a pagar sus contribuciones al GAD municipal de La Troncal?

15 minutos ____ 30 minutos ____ 1 hora ____ 2 horas ____ más de 2 horas ____

Tabla 12.

Tiempo a emplear para pagar en Predios

Tiempo a emplear para pagar		
ítems	cantidad	%
15 minutos		
30 minutos		
1 hora	5	1,33%
2 horas	70	18,60%
Más de 2 horas	300	80,00%

La tabla 12, nos muestra el tiempo que emplean los contribuyentes al momento de acudir a cancelar los impuestos en el GAD La Troncal.

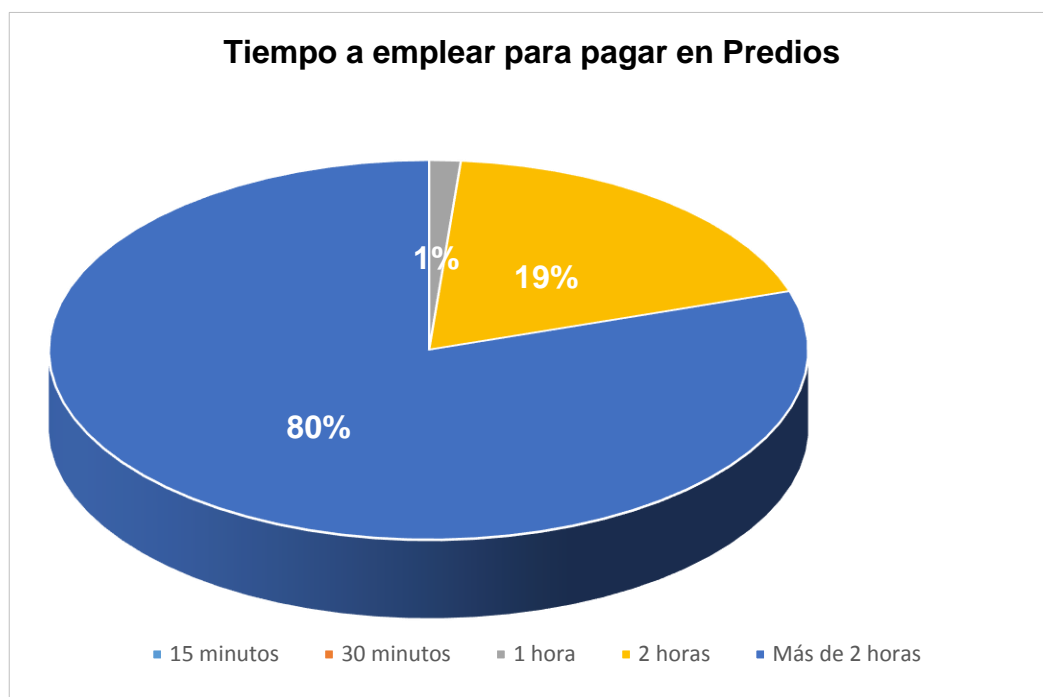


Figura 9. Tiempo a emplear para pagar en predios

La figura 9, nos muestra que el 80% de los encuestados indica que el Tiempo a emplear para pagar es de más de 2 horas, el 19% es de 2 horas y el 1% que es de 1 hora, con lo que se evidencia el problema.

4. ¿Considera que este problema debe ser solucionado de manera urgente?

Sí____ No____ No sé____

Tabla 13.

Este problema debe ser solucionado con respecto a Predios.

Este problema debe ser solucionado con respecto a Predios		
ítems	cantidad	%
Si	370	98,60%
No		
No se	5	1,33%

La tabla 13, muestra que los encuestados opinan que el problema con las recaudaciones debe ser solucionado lo más pronto posible.

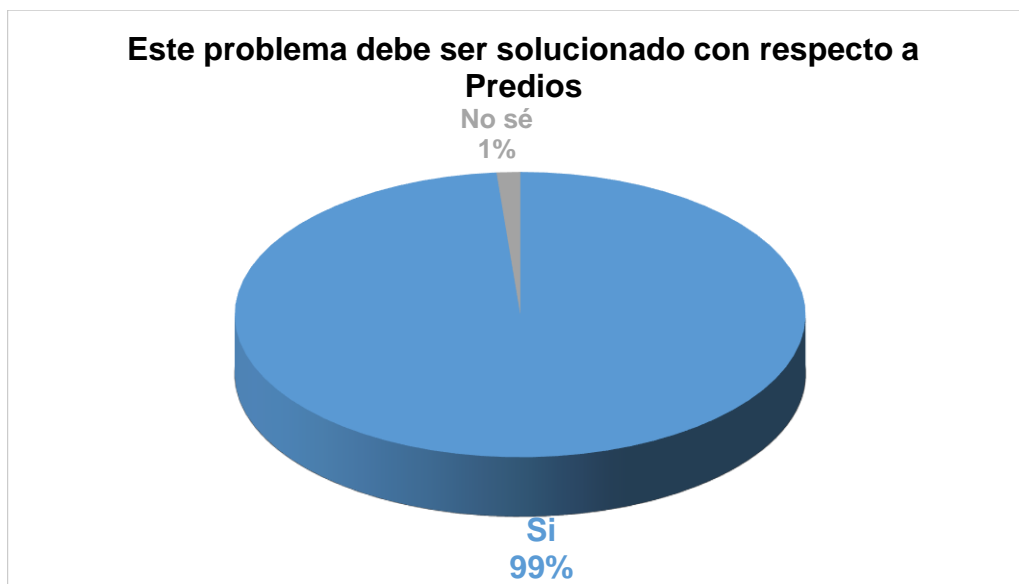


Figura 10. Este problema debe ser solucionado con respecto a Predios.

La figura 10, muestra que el 99% de los encuestados indica que este problema debe ser solucionado lo antes posible, y el 1% que no sabe, con lo que se evidencia el problema.

5. ¿Tiene alguna sugerencia para resolver este problema?

Sí___ No___ No sé___

Tabla 14.

Sugerencias para resolver el problema de recaudo de Predios

Sugerencias para resolver el problema de recaudo de Predios		
ítems	cantidad	%
Si	70	18,60%
No	300	80,00%
No se	5	1,33%

La tabla 14, demuestra que las personas encuestadas en su mayoría no tienen sugerencias para resolver este grave problema.

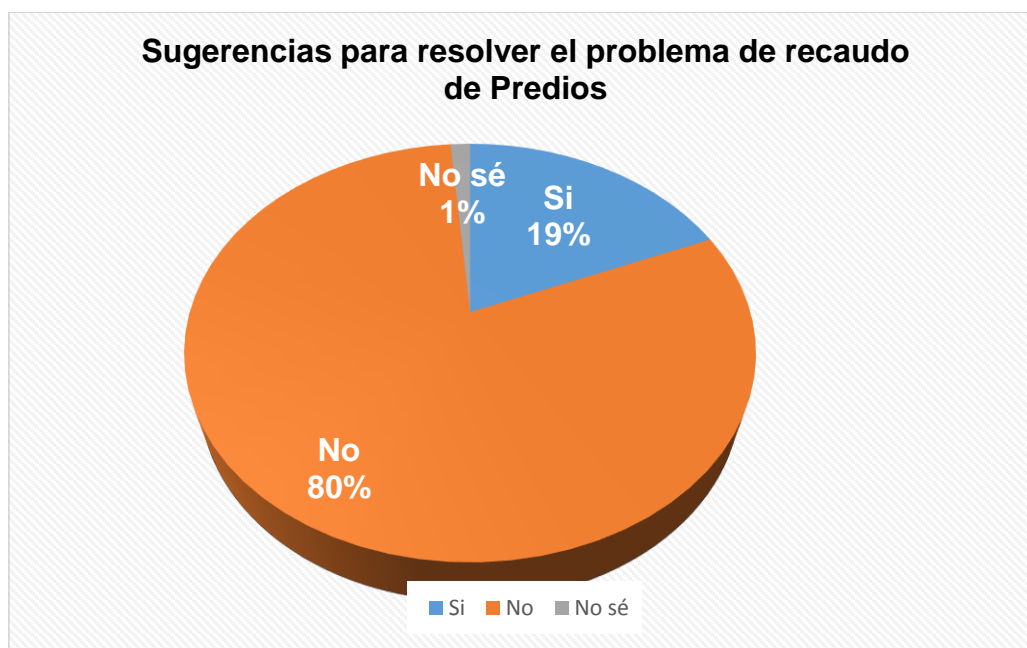


Figura 11. Sugerencia para resolver el problema de recaudo de Predios.

La figura 11, muestra que el 80% de los encuestados indican que no tienen Sugerencias para Resolver el Problema, el 19% que sí, y el 1% que no sabe.

Encuesta a los contribuyentes del grupo sujetos pasivos de contribuciones de mejoras

Muestra: 361 contribuyentes

Objetivo: Valorar su opinión acerca de la gestión de cobranzas de las oficinas del GAD municipal de La Troncal.

1. Considera usted que la gestión de se realiza por la oficina recaudadora de cobranzas del GAD municipal es eficiente.

Si____ No____ A veces____ Nunca____

Tabla 15.

*Gestión de la oficina de cobranzas impuesto
Contribuciones de mejoras*

Gestión de la oficina de cobranzas impuesto Contribuciones de Mejoras		
ítems	cantidad	%
Muy eficiente		
Eficiente		
Poco Eficiente	101	27,90%
Nada Eficiente	260	72,02%

La tabla 15, muestra que tan eficiente consideran los contribuyentes a la oficina de recaudación del GAD La Troncal.

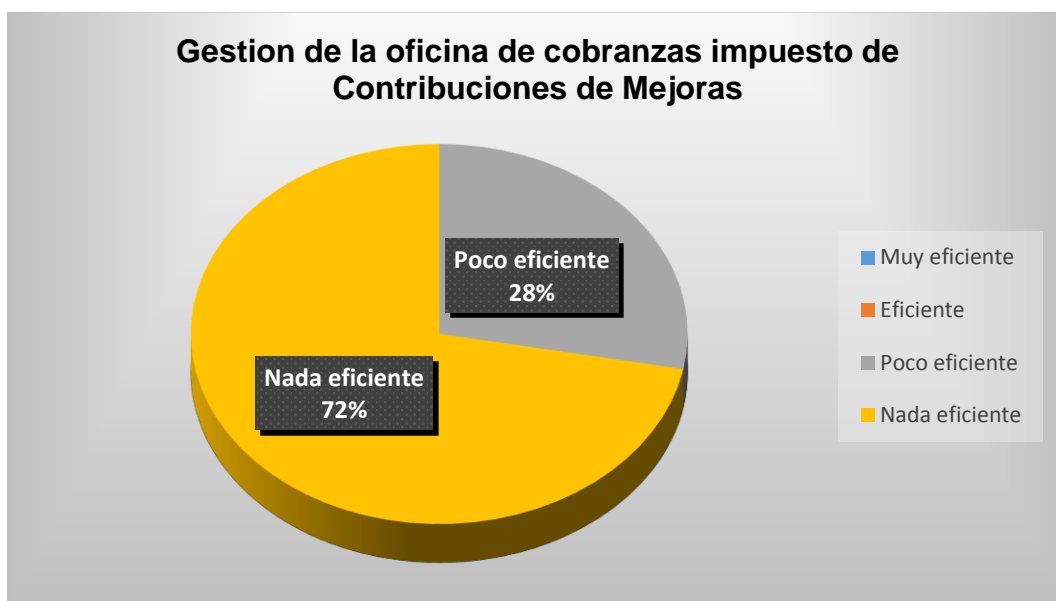


Figura 12. Gestión de la oficina de cobranzas en Contribuciones de Mejoras

La figura 12, muestra que el 72% de los encuestados indica que la Gestión de la oficina Cobranzas es nada eficiente y el 28% que es poco eficiente, con lo que se evidencia el problema existente.

2. ¿Cuándo usted va a las oficinas del GAD municipal a pagar sus contribuciones encuentra encolamientos?

Si___ No___ Siempre___ Nunca___

Tabla 16.

Encolamientos en el impuesto de Contribuciones de Mejoras

Encolamientos en el impuesto de Contribuciones de Mejoras		
ítems	cantidad	%
Si		
No		
Siempre	61	16,80%
Nunca	300	82,40%

La tabla 16, muestra que para la mayoría de contribuyentes del GAD La Troncal, nunca existe encolamientos en la oficina de Recaudación.

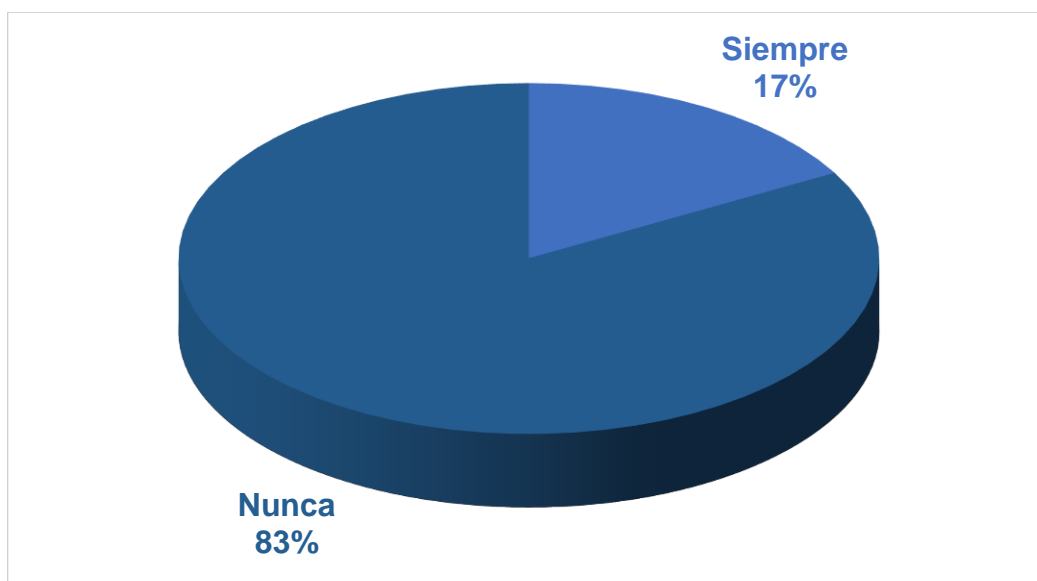


Figura 13. Encolamientos en el impuesto de Contribuciones de Mejoras

La figura 13, muestra que el 83% de los encuestados indica que nunca hay Encolamiento, y el 17% indica que siempre, con lo que se evidencia que el problema en esta área no existe.

3. ¿Qué tiempo debe emplear usted cada vez que tiene que ir a pagar sus contribuciones al GAD municipal de La Troncal?

15 minutos___ 30 minutos___ 1 hora___ 2 horas___ más de 2 horas___

Tabla 17.

Tiempo a emplear para pagar en Contribuciones de Mejoras

Tiempo a emplear para pagar en Contribuciones de Mejoras

ítems	cantidad	%
15 minutos		
30 minutos		
1 hora	1	0,54%
2 horas	260	71,40%
Más de 2 horas	100	27,40%

La tabla 17, muestra el tiempo que emplean los contribuyentes al momento de acudir a cancelar los impuestos en el GAD La Troncal.

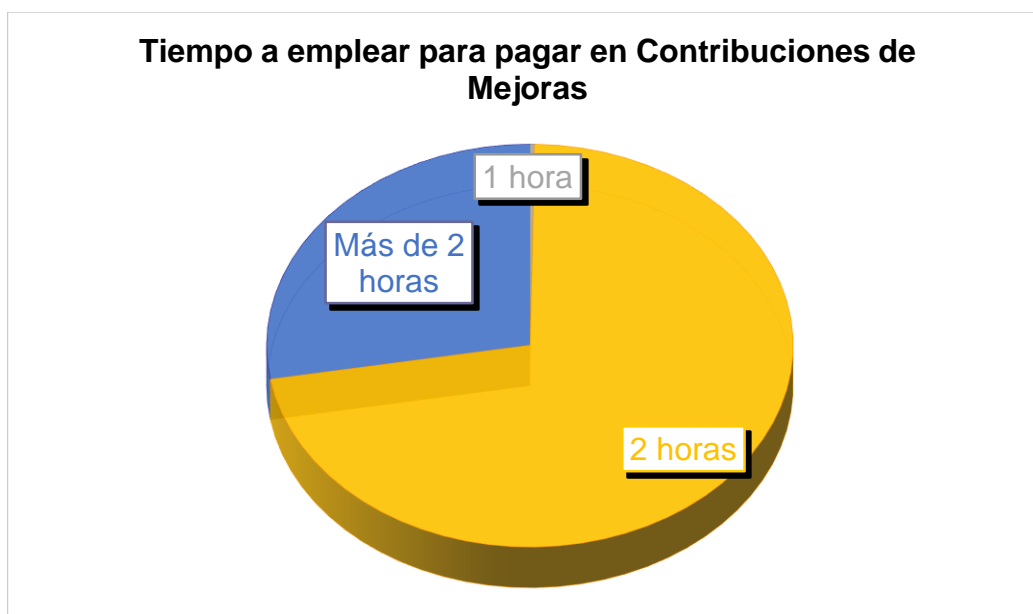


Figura 14. Tiempo a emplear para pagar en Contribuciones de Mejoras

La figura 14, muestra que el 71% de los encuestados indica que el Tiempo a emplear para pagar es de 2 horas, el 28% es más de 2 horas y el 1% que es de 1 hora, con lo que se evidencia el problema.

4. ¿Considera que este problema debe ser solucionado de manera urgente?

Sí___ No___ No sé___

Tabla 18.

Este problema debe ser solucionado con respecto a Contribuciones de Mejoras

Este problema debe ser solucionado con respecto a Contribuciones de Mejoras		
ítems	cantidad	%
Si	350	96,90%
No		
No se	11	3,04%

La tabla 18, muestra que los encuestados opinan que el problema con las recaudaciones debe ser solucionado lo más pronto posible.

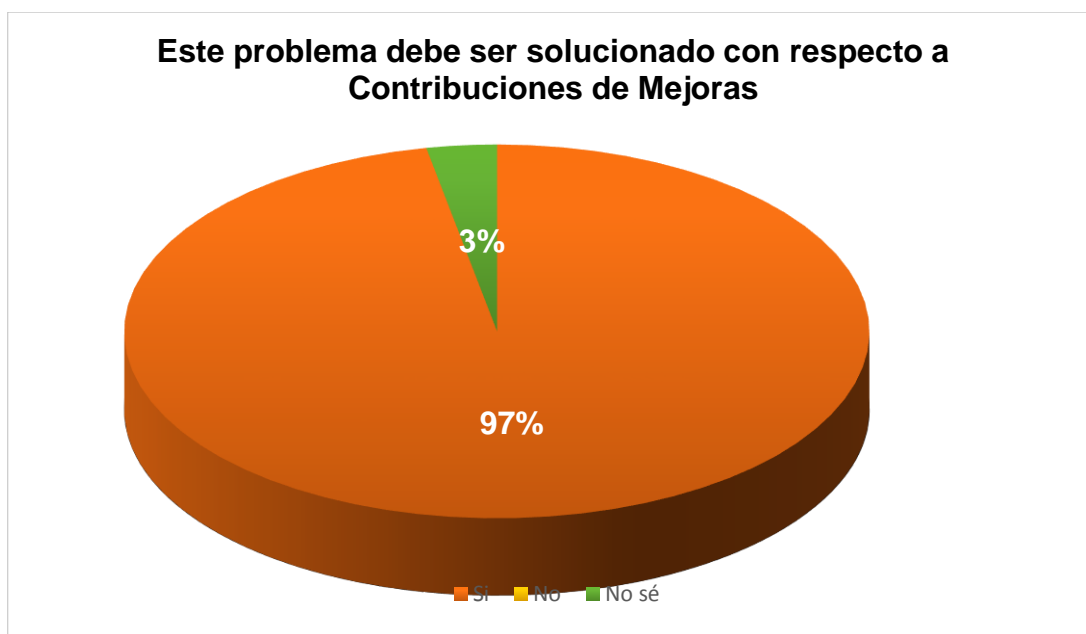


Figura 15. Este problema debe ser solucionado con respecto a Contribuciones de Mejoras.

La figura 15, muestra que el 97% de los encuestados indica que este Problema debe ser solucionado, y el 3% indica que no saben o se abstienen de comentar.

5. ¿Tiene alguna sugerencia para resolver este problema?

Sí___ No___ No sé___

Tabla 19.

Sugerencias para resolver el problema de recaudo de Contribuciones de Mejoras.

Sugerencias para resolver el problema de recaudo de Contribuciones de Mejoras		
Ítems	cantidad	%
Si	358	99,40%
No		
No se	3	0,83%

La tabla 19, demuestra que las personas encuestadas en su mayoría no tienen sugerencias para resolver este grave problema.

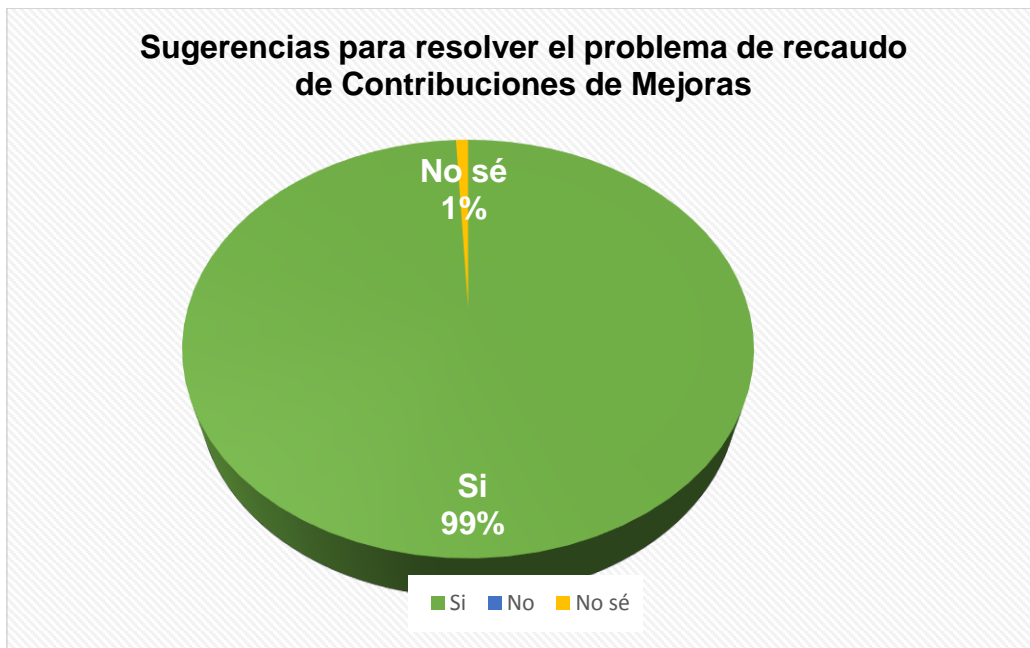


Figura 16. Sugerencias para resolver el problema de recaudo de Contribuciones de Mejoras.

La figura 16, muestra que el 99% de los encuestados indican que, si tienen Sugerencias para Resolver el Problema, y el 1% que no sabe.

Encuesta a los contribuyentes del grupo sujetos pasivos de tasas

Muestra: 377 contribuyentes

Objetivo: Valorar su opinión acerca de la gestión de cobranzas de las oficinas del GAD municipal de La Troncal.

1. Considera usted que la gestión de se realiza por la oficina recaudadora de cobranzas del GAD municipal es eficiente.

Si____ No____ A veces____ Nunca____

Tabla 20.

Gestión de la oficina de cobranzas impuesto Tasas.

Gestión de la oficina de cobranzas impuesto Tasas		
ítems	cantidad	%
Muy eficiente		
Eficiente		
Poco Eficiente	17	2,00%
Nada Eficiente	360	98,00%

La tabla 20 ,nos muestra que tan eficiente consideran los contribuyentes a la oficina de recaudacion del GAD La Troncal.



Figura 17. Gestión de la oficina de cobranzas impuesto Tasas.

La figura 17, muestra que el 98% de los encuestados indica que la Gestión de la oficina Cobranzas es nada eficiente y el 2% que es poco eficiente, con lo que se evidencia el problema existente.

2. ¿Cuándo usted va a las oficinas del GAD municipal a pagar sus contribuciones encuentra encolamientos?

Si____ No____ Siempre____ Nunca____

Tabla 21.

Encolamientos en el impuesto Tasas

Encolamientos en el impuesto Tasas		
ítems	cantidad	%
Si	11	2,90%
No		
Siempre	364	97,60%
Nunca		

La tabla 21, muestra que para la mayoría de contribuyentes del GAD La Troncal, siempre existe encolamientos en la oficina de Recaudación, en el pago a Tasas.

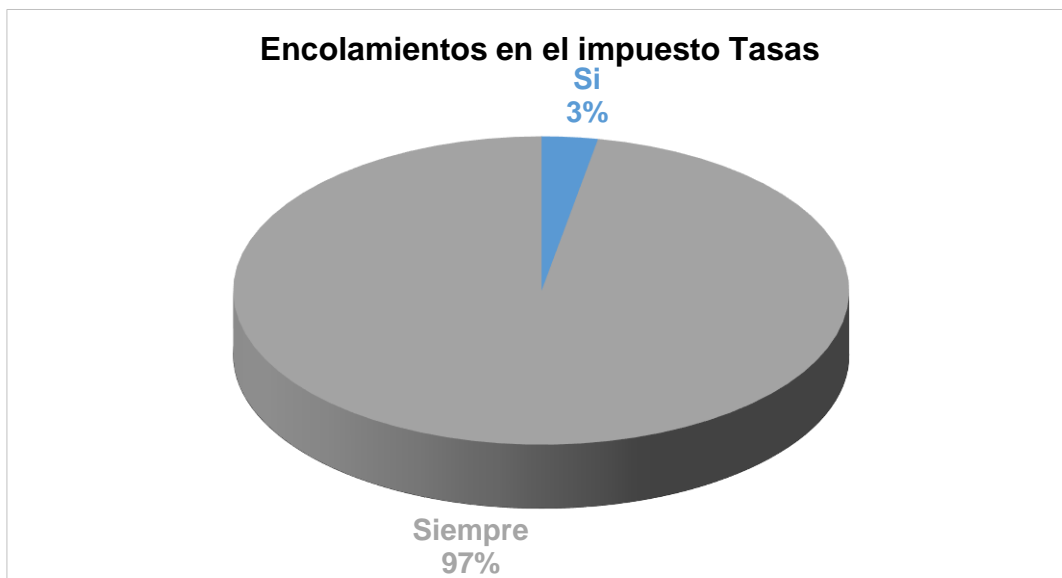


Figura 18. Encolamientos en el impuesto Tasas.

La figura 18, muestra que el 97% de los encuestados indica que siempre hay Encolamiento, y el 3% indica o reafirma que sí, con lo que se evidencia el problema existente.

3. ¿Qué tiempo debe emplear usted cada vez que tiene que ir a pagar sus contribuciones al GAD municipal de La Troncal?

15 minutos____ 30 minutos____ 1 hora____ 2 horas____ más de 2 horas____

Tabla 22.

Tiempo a emplear para pagar en Tasas

Tiempo a emplear para pagar en Tasas		
ítems	cantidad	%
15 minutos		
30 minutos		
1 hora	17	4,00%
2 horas	60	16,00%
Más de 2 horas	300	80,00%

La tabla 22, muestra el tiempo que emplean los contribuyentes al momento de acudir a cancelar los impuestos en el GAD La Troncal.

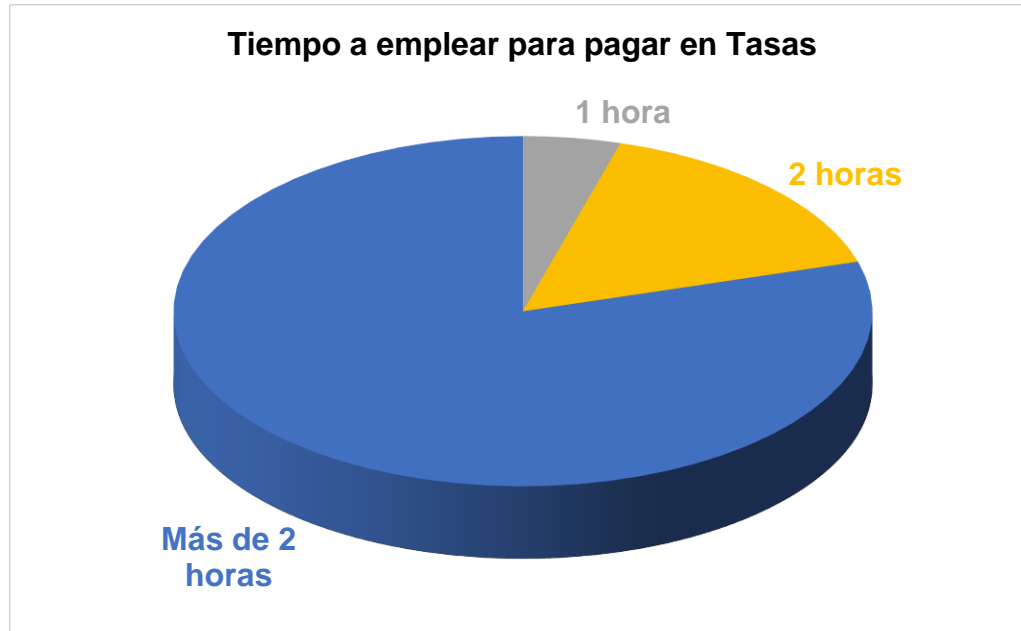


Figura 19. Tiempo a emplear para pagar en Tasas.

La figura 19, muestra que el 80% de los encuestados indica que el Tiempo a emplear para pagar es de más de 2 horas, el 16% es de 2 horas y el 4% que es de 1 hora, con lo que se evidencia el problema.

4. ¿Considera que este problema debe ser solucionado de manera urgente?

Sí____ No____ No sé____

Tabla 23.

Este problema debe ser solucionado con respecto a Tasas.

Este problema debe ser solucionado con respecto a Tasas		
ítems	cantidad	%
Si	360	96,00%
No		
No se	17	4,00%

La tabla 23, muestra que los encuestados opinan que el problema con las recaudaciones debe ser solucionado lo más pronto posible.



Figura 20. Este problema debe ser solucionado con respecto a Tasas.

La figura 20, muestra que el 96% de los encuestados indica que este Problema debe ser solucionado, y el 4% indica que no saben o se abstienen de comentar.

5. ¿Tiene alguna sugerencia para resolver este problema?

Sí___ No___ No sé___

Tabla 24.

Sugerencias para resolver el problema de recaudo de Tasas.

Sugerencias para resolver el problema de recaudo de Tasas		
ítems	cantidad	%
Si	320	90,00%
No		
No se	57	10,00%

La tabla 24, demuestra que las personas encuestadas en su mayoría si tienen sugerencias para resolver este grave problema.



Figura 21. Sugerencia para resolver el problema de recaudo de Tasas.

La figura 21, muestra que el 90% de los encuestados indican que, si tienen Sugerencias para Resolver el Problema, y el 10% que no sabe cómo aportar para que este proceso mejore.

3.6 Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los contribuyentes de los 4 grupos seleccionados como muestra.

- ✓ Sujetos pasivos de patentes: 364
- ✓ Sujetos pasivos de predios: 375
- ✓ Sujetos pasivos de contribuciones de mejoras: 361
- ✓ Sujetos pasivos de tasas: 377

Acerca de las respuestas a cada de las preguntas que se les hizo a los contribuyentes, se detalla como respondieron a continuación

En la pregunta 1 de la encuesta que trata sobre si la gestión que se realiza por la oficina recaudadora de cobranzas del GAD municipal La Troncal es eficiente, poco eficiente, o nada eficiente, la mayoría casi absoluta respondió que no es eficiente, por motivo que no les brindan una buena atención al momento de estar en ventanillas de manera directa.

En la pregunta 2 de la misma manera al responder sobre los encolamientos que se generan en la oficina de cobranzas del GAD La Troncal cada vez que por algún motivo se tiene que acudir hasta la Institución, la gran mayoría respondió que siempre existe encolamientos en cualquier momento en que se acercan a realizar el pago, sin importar que se por la mañana o por la tarde.

En la pregunta 3 que habla en relación al tiempo que debe emplear el contribuyente cada vez que tienen que ir a pagar sus impuestos a la municipalidad, respondió que la mayoría dedica entre dos horas y a veces hasta más al realizar esta gestión, atrasando todo tipo de gestiones a desempeñar en determinado día y ni hablar las personas que trabajan y tienen una hora de almuerzo nada más, se les dificultaba demasiado el proceso del pago.

En la pregunta 4 así mismo los encuestados expresan que están a favor de que se resuelva este problema lo antes posible en el departamento de Recaudación del GAD La Troncal, sin importar las gestiones que tengan que realizar la administración de la municipalidad, demostrando su desesperación ante esta situación.

Y en la pregunta 5 se pidió sugerencias acerca de las opciones que los contribuyentes piensan que serían las mejores para solucionar este gran problema que viene dándose desde hace muchos años atrás en el GAD La Troncal, a lo que muchos opinaron que se debería habilitar otros puntos de pagos, distribuidos en la ciudad para descongestionar la aglomeración de personas durante los meses de pago de las contribuciones, otros no supieron contestar y obviaron esa pregunta sin tener ninguna sugerencia.

CAPÍTULO IV. PROPUESTA

4.1 Modelo para la Gestión Tributaria en el Cantón La Troncal.

La gestión tributaria es una actividad social que se ocupa de realizar las cobranzas de todo tipo de impuestos a los contribuyentes de todas las comunidades y cantones del país y que, gracias a su gestión, se pueden proyectar nuevos planes de inversión encaminados al desarrollo local fundamentalmente.

Sin embargo esta gestión necesita de una reorganización en la medida del crecimiento progresivo de la cantidad de contribuyentes que ya solo en el cantón La Troncal sobre pasa las 48000 personas, con tendencia al crecimiento el próximo año fiscal, lo que provoca mucha demora en la relación cobro-pago dentro de la institución del GAD, lo cual desmotiva a los contribuyentes y provoca morosidad, por lo que esta propuesta de gestión de cobranzas intenta resolver esta situación bajo el principio de flexibilidad y adaptabilidad administrativa.

La gestión tributaria debe ser una política de disciplina institucional y corporativa, un auténtico activo que permita desarrollar nuevas iniciativas en productos y servicios de calidad.

Se trata de un modelo de cobranzas de impuestos en el sector público del cantón La Troncal adaptable y exportable, que permita superar los límites de la provincia del Cañar para establecer relaciones de cooperación, de distinto alcance, con otras administraciones locales del Ecuador.

Se representará gráficamente mediante un diagrama de flujo para mayor entendimiento de la propuesta que se va a presentar para implementar la descentralización hacia las entidades financieras como modelo de gestión en el GAD La Troncal en el departamento de Recaudación en el año 2017, y aportar a las mejoras que se deben dar en beneficio de los contribuyentes y la ciudadanía en general.

Explicación grafica de la Descripción del modelo de Gestión a implementar en el GAD La Troncal, según sus etapas:

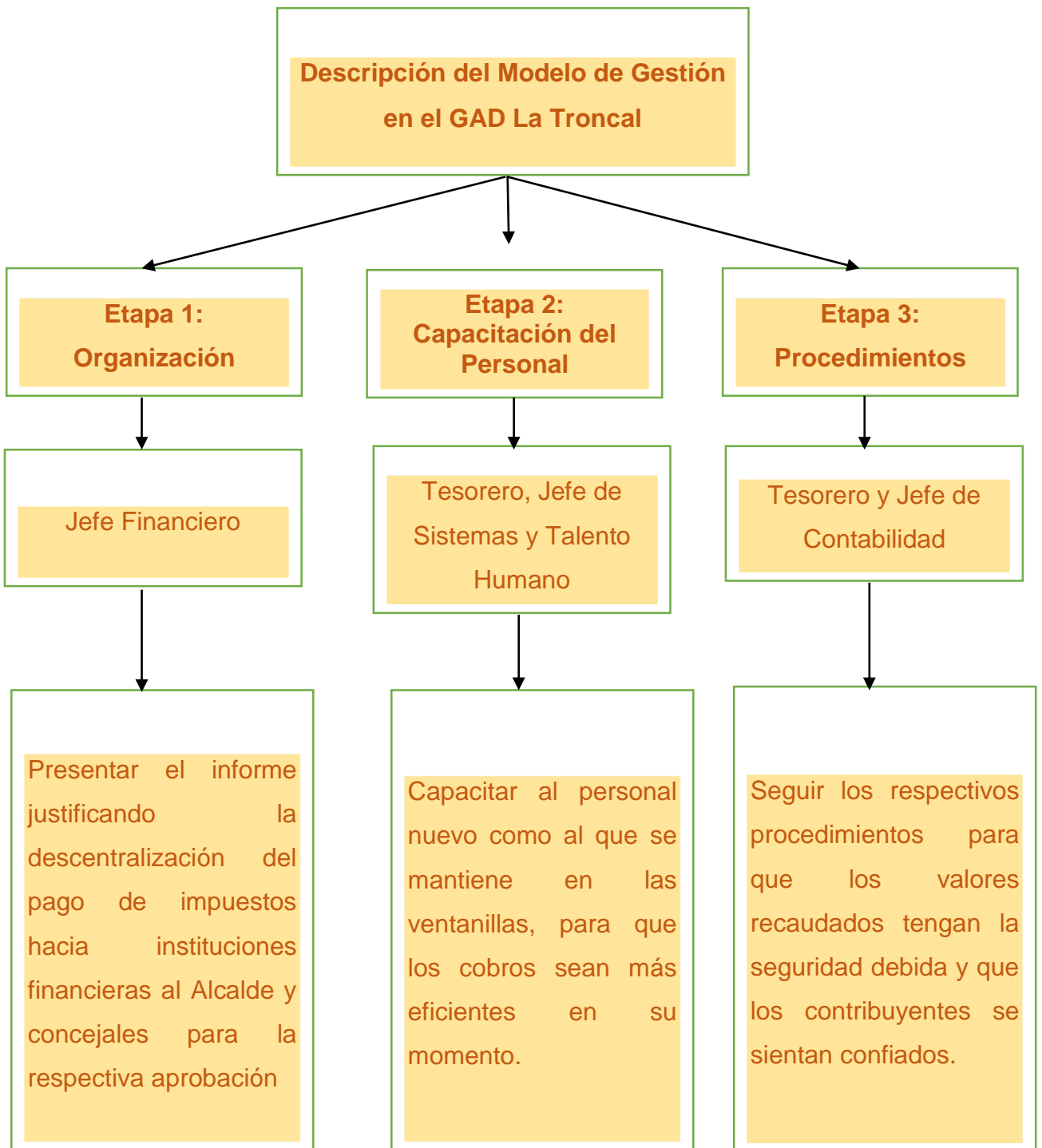


Figura 22. Organigrama de la descripción del modelo de gestión en el GAD La Troncal.

La figura 22, el organigrama muestra brevemente como sería la implementación del modelo de gestión en el GAD La Troncal según sus 3 etapas.

4.2 Descripción del modelo.

4.2.1 Etapa No. 1: Organización

Responsable: Jefe del departamento de finanzas del GAD municipal.

Tiempo de duración: un mes

La administración del GAD tiene clasificados los contribuyentes en cuatro grupos, ellos son: contribuyentes pasivos de patentes 7000, contribuyentes pasivos de predios 15000, los pasivos de contribuciones de mejoras 6000 y los contribuyentes pasivos de tasas con 20000, lo cual suma la cantidad de 48000 contribuyentes hasta el momento en el cantón la Troncal, lo cual demuestran la imposibilidad de atender a esa cantidad de personas en la sede del GAD municipal del cantón.

La administración del GAD debe realizar la gestión de descentralización del cobro de impuestos hacia otras entidades, las que pueden ser bancos y cooperativas de ahorro y crédito, como el Pacífico, Pichicha, Guayaquil, Austro y la Coop. Jardín Azuayo, además de cualquier otra oficina que pueda prestar este servicio en los primeros 4 meses de cada año sobre todo por el porcentaje de descuento que ofrece la municipalidad a los contribuyentes por pronto pago, lo cual no afecte demasiado el buen funcionamiento de estas entidades, para lo cual se contrataría el personal para 1 mes que es en donde más se va a requerir del talento humano para poner en marcha esta gestión los mismos que se enfocarían en la importancia de dar un buen servicio a la hora de efectuar la recaudación de tributos municipales.

Durante el mes que se realizara las cobranzas, las personas nuevas a las que se les designen para la tarea de la gestión tributaria, no debe tener actividades paralelas que resten tiempo de atención a los clientes y/o contribuyentes. Su desempeño debe adecuarse a la actividad que desarrolla, evitando la desmotivación o ineficiencia por desbordamiento de tareas.

La administración de GAD debe otorgar a la gestión tributaria la autonomía financiera y capacidad de decisión necesaria en la contratación de bienes, servicios y

personas, así como realizar cuantos ajustes sean necesarios para desarrollar esta tarea lo más eficientemente posible en lo que dura la etapa de organización.

Analizando la forma de que se pueda llevar a cabo las recaudaciones tributarias en alguna o varias entidades financieras, el responsable de presentar el proyecto sería el Jefe del Departamento Financiero de la Municipalidad del Cantón La Troncal, el cual se lo debe proponer mediante una ordenanza al Sr. Alcalde así como a los señores Concejales en una sesión de consejo, la posibilidad de que se pueda ejecutar un convenio con dichas entidades, informe que se detallaran con su respectiva justificación que reflejará beneficios tanto al GAD La Troncal como a la población en general; para que esta a su vez sea aprobada por la mitad de sus miembros más uno, o por lo contrario negada.

En el caso de efectuarse el convenio con las instituciones financieras se debe proceder de la siguiente manera:

- Efectuar la firma del convenio con las partes interesadas.
- Llevar a cabo la apertura de la cuenta con sus respectivos representantes.
- Determinar el porcentaje de la comisión que se pagara a la institución por el recaudo, llegando a un acuerdo con lo que se beneficie ambas partes.
- Definir con manuales el proceso que se llevara a cabo con dichos montos recaudados.
- Definir con manuales el procedimiento y los pasos a seguir para realizar una transacción de recaudo.

Con todo lo anteriormente mencionado, se puede argumentar que este proceso tardaría un periodo de 4 semanas para obtener una respuesta que satisfaga las necesidades y los requerimientos de las partes interesadas, tomando en cuenta que la primera etapa se enfoca más en realizar reuniones para definir de la mejor manera lo que se va a ejecutar con respecto a la implementación del modelo de gestión, con las partes interesadas tanto en el GAD La Troncal, como en los bancos y cooperativas de ahorro y crédito con los que se va a llevar a cabo los convenios para mejorar este proceso de recaudo en beneficio de la comunidad.

También se debe analizar en esta etapa la viabilidad del estudio para poder determinar si se continúa con las siguientes etapas o procesos a seguir según el modelo de gestión.

4.2.2 Etapa No. 2: Capacitación del Personal

Responsable: Tesorero, Jefe del departamento de Sistemas, y el Jefe del departamento de Talento Humano del GAD municipal.

Tiempo de duración: un mes

Realizar una breve capacitación al personal de estas nuevas entidades así como a los colaboradores del GAD La Troncal que ya mantiene sus labores allí pero que se determina que necesitan una retroalimentación debido a los porcentajes de insatisfacción por parte de los contribuyentes que arrojan las encuestas detalladas en el capítulo anterior, acerca de cómo mejorar el trato hacia todas y cada una de las personas que se acercan hasta la institución a cumplir con sus obligaciones, de igual manera al nuevo personal que por necesidad de parte de la municipalidad se incorporarán a esta gestión de manera temporal, en la que se les hablara sobre los modelos que se utilizan, los diferentes tipos de pagos que realizan los contribuyentes, los procedimientos de cobranzas, trámites y otras gestiones que estos clientes realizan cada año, para que lo puedan impartir a cada una de las instituciones en las que se va a incrementar el pago de los impuestos municipales y que puedan desarrollar el proceso de recaudo sin errores y de la mejor manera.

También dentro de las capacitaciones se tiene que informar de la manera en la que van a operar los notificadores de cobranza de cartera vencida, que ya no solo se ocuparan de hacer esta labor ya conocida por ellos, si no también empezaran a fomentar así la cultura tributaria que viene siendo un tema muy importante dentro del Cantón y sus Parroquias, y que van a estar en la facultad de hacerlo debido a que ellos ya tendrán conocimiento al respecto informando a los ciudadanos de los beneficios que obtienen al estar al día con el pago de sus obligaciones municipales y que esto es una tarea que va a beneficiar a cada uno como persona así mismo como a toda la región con lo que podemos seguir incentivando a generaciones futuras para que esto no se pierda en poco tiempo, por lo contrario que persista por muchos años para poder obtener mayores beneficios como seres humanos y contribuir con nuestra tierra que nos ha visto crecer en todos los ámbitos posibles como personas, la misma que dejaremos como herencia a nuestros hijos.

4.2.3 Procedimientos

Responsable: Tesorero y el Jefe del Departamento de Contabilidad

Tiempo de duración: Permanente

Procesos de la propuesta

Llevar un control de manera periódica a los colaboradores que tiene a cargo que son los cajeros del departamento de recaudo para que pueda constatar luego de la retroalimentación de se les dará en la segunda etapa de esta propuesta que es la de capacitación del personal ya que el trato al contribuyente tiene que ser respetuoso, amistoso y cordial, por motivo de que en el GAD se va a seguir con el proceso de pago de impuestos por parte de los contribuyentes, debido a que de su contribución depende el desarrollo del Cantón.

El cobro de los impuestos debe ser por la modalidad de ventanilla, lo cual garantiza un mejor control del ingreso de dinero y operaciones tanto en el GAD La Troncal, como en las entidades financieras en las que empezara a realizar el cobro de impuestos, que se dará a conocer a los ciudadanos de nuestro cantón mediante los espacios que mantiene con los medios de comunicación para publicidad el GAD, y con un sistema de información que ingrese en una base de datos centralizada y actualizada y en tiempo real, el trámite realizado, esto garantiza la protección y confiabilidad de la información. No obstante, en las entidades que esta condición se dificulte por razones ajenas a la voluntad de sus administrativos, se podrá realizar un escrito vía correo electrónico pidiendo el reporte de las transacciones de recaudo al departamento de operaciones de cada una de las entidades, para que no se obstaculice el proceso de obtener la información que se necesita en el departamento de recaudación así como en el departamento de contabilidad, y a su vez brindarle seguridad al funcionario que se encuentre a cargo de estos procesos de manera que él también tenga garantizada la seguridad del control del dinero y la disponibilidad tecnológica en el momento que así lo requiera, debido a que la gestión tributaria moderna es impensable sin un fuerte componente tecnológico .

También se puede implementar la gestión del pago de impuestos mediante un notificador que se ocupe de entregar la notificación, previo al plazo de vencimiento del pago, de manera que no se tenga que esperar a que ya esté en el periodo de mora, sino gestionar ese cobro-pago, mucho antes que el contribuyente sea declarado moroso, esto permite la reducción de plazos a lo largo de todo el

ciclo de vida del tributo, así también se puede incrementar notificaciones que contengan información sobre el descuento que se realiza a los contribuyentes por el pronto pago dentro de los 4 primeros meses del año, porcentaje que se aplica solo al pago de impuestos de los predios urbanos y rustico, y que se detalla de la siguiente manera:

Enero el 10% de descuento

Febrero el 9% de descuento

Marzo el 8% de descuento

Abril el 7% de descuento

También se puede hacer llegar mediante el notificador volantes que contengan información acerca del 50% de descuento especial que reciben las personas de la tercera edad, al realizar los pagos de impuestos.

Esto también se puede informar mediante la página social o las redes sociales que posee la municipalidad, o a su vez en los informativos que se dan a la ciudadanía mediante las radios de la localidad o el canal que existe en el cantón La Troncal, en la cual podemos pedir que nos brinden un espacio para dar a conocer estos importantes temas para la ciudadanía y que ellos hagan conciencia de lo que es el cumplimiento de sus obligaciones en el Cantón aplicando el principio de la cultura tributaria.

En parte, lo antes descrito en esta propuesta, hace referencia a lo que realizo Hidalgo (2012) según su plan Estratégico – Funcional, para el departamento de Administración Tributaria de la Municipalidad de San Carlos que pertenece a Alajuela en Costa Rica, con la finalidad contribuir y mejorar el Departamento en el que laboraba y hacer que su desempeño en la institución se centre en el servicio de calidad que se ofrece a todas las partes involucradas, destacando así las herramientas que utilizo, que fueron:

El Benchmarking en la que describe que realizo una reunión previa con el administrador tributario para determinar las Municipalidades a las cuales se le aplicaría y cuales elementos serian analizados. Una vez definidas se procedió a la

construcción de la herramienta para la obtención de la información solicitada. La cual debió ser aprobada tanto por el Administrador Tributario como por el Asesor de práctica. Así como también se procedió a la coordinación previa con las personas correspondientes en ambas municipalidades.

Y con la ayuda de una guía de preguntas se analizó la estrategia estructurada, estilo, sistemas, personas, las habilidades y los valores del Departamento Tributario de cada Municipalidad Seleccionada.

El análisis de benchmarking se llevó a cabo mediante una visita personal a la municipalidad, las entrevistas estuvieron a cargo de las personas encargadas del Plan como era El Administrador Tributario y alguna persona seleccionada por él. A diferencia del caso que estudiamos en este trabajo, que sería El Jefe del departamento Financiero en conjunto con las autoridades del GAD La Troncal.

Dentro del análisis PEST esta detallado que fue analizado junto con el Asesor de Práctica y el Administrador Tributario, esto para determinar qué aspectos importantes deberían considerarse para la realización del mismo.

Una vez finalizado el desarrollo de cada elemento, se procedió a entregar al Asesor de Práctica y al Administrador Tributario para su debida revisión, rechazo, mejoras o aprobación final.

En el ámbito político se analizaron todos aquellos códigos, normas, reglamentos o reformas de ley que a futuro pudiesen afectar o beneficiar la gestión Tributaria. Para el desarrollo del elemento económico se consideraron los aspectos relacionados con el presupuesto municipal, los ingresos municipales y aquellos pendientes de cobro que existan hasta la fecha. Para obtener dicha información se solicitó al departamento de tecnología tener el acceso a la Intranet Municipal.

Parte de la información necesaria para el desarrollo el elemento Socio-cultural se extrajo del Plan de Desarrollo Municipal, de la página web de la Contraloría General de la Republica, de la página web de la Municipalidad de San Carlos y de los reportes obtenidos del Sistema de Reportes del Sistema Integrado Municipal (SIM).

Finalmente, el estudio Tecnológico se desarrolló con base en las posibles mejoras que se puedan hacer a la página web o al SIM, o que impedimentos existen para realizar las mismas, también que posibles adelantos tecnológicos pueden

incorporarse para mejorar la gestión tributaria y que permitan ofrecer un mejor servicio.

En la siguiente figura nos permite visualizar mejor el desempeño que se realizara en el momento del pago de tributos en las ventanillas del GAD La Troncal en el área de Recaudación.

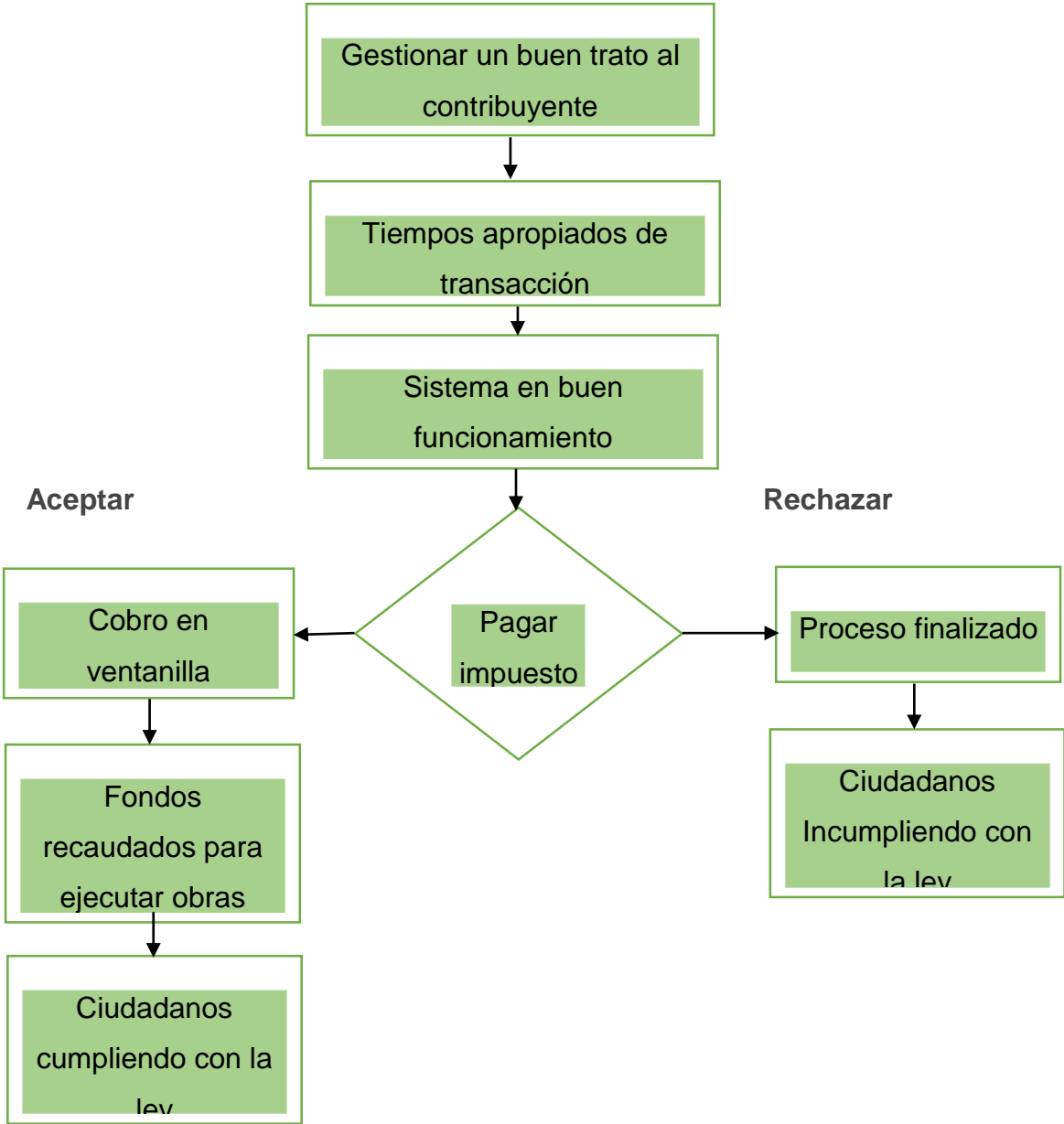


Figura 23. Procesos de la propuesta etapa 2

La figura 23, el organigrama muestra cómo sería el proceso después de aplicar la etapa 2 que es la capacitación de personal en el GAD La Troncal, al momento del cobro de los tributos por parte de las operarias de ventanillas.

El grafico claramente explica que con una mejor organización dentro del GAD La Troncal, se puede dar muchas mejoras para los contribuyentes y usuarios, de la misma manera se tendría que capacitar primeramente al personal que va a prestar los servicios, para que de esa manera se realicen de forma adecuada los procedimientos que se llevan a cabo, al momento de ejecutar una transacción de recaudo, para poder emplearlos de la mejor manera posible y obtener así los mejores resultados.

CAPÍTULO V. ANALISIS COSTO-BENEFICIO

5.1 Relación Costo – Beneficio

La idea de costo implica que si un consumidor paga una suma de dinero para recibir un bien estará decidiendo, implícitamente, no destinar ese dinero a la compra de otros bienes que podrían darle mayor o menor satisfacción; si una empresa ocupa sus recursos en producir algo pierde la oportunidad, obviamente, de dedicar esos mismos recursos a la creación de otros productos.

El cálculo de los costos de oportunidad tiene, sin embargo, serias limitaciones: en primer lugar porque el mismo sólo puede hacerse racionalmente en una situación de libre mercado, donde todos los precios estén fijados según la escasez relativa de los bienes; en segundo lugar porque en muchas situaciones es difícil, si no imposible, determinar con certidumbre el valor de las acciones a las que se está renunciando: el consumidor puede no tener una noción clara de la utilidad que le proporciona un bien hasta que no lo posee, el productor puede no tener un criterio preciso para estimar la demanda de un bien que todavía no existe en el mercado. En todo caso estos problemas no son exclusivos al cálculo de los costos, sino expresiones de un problema más general que se presenta en toda elección entre alternativas, el de la incertidumbre, y dentro de tales límites es que pueden calcularse los costos de oportunidad.

En la práctica es bastante difícil, si no imposible, cuantificar adecuadamente todas estas magnitudes, por lo que el análisis costo-beneficio se limita, concretamente, al cálculo de los costos y beneficios que son posibles determinar con cierta precisión. Ello es así, especialmente, cuando se hacen análisis de costo-beneficio de proyectos privados, en donde lo que interesa es determinar primordialmente la tasa de retorno de una inversión. (Diccionario de economía y finanzas.)

5.2 Costos: Son los gastos incurridos en la producción, administración y venta de los productos o servicios. (www.eoi.es, 2012)

Costo: Los costos que se generaran al implementar esta propuesta, son mínimos, ya que se detallan materiales básicos únicamente necesarios a utilizar, enfatizando al ahorro y priorizando el cuidado de los bienes de la comunidad en general.

Hojas para encuestas: 3 resmas= 1500 hojas=\$ 15,00usd

Bolígrafos: 10=\$3.00usd

Capacitación: 40 horas de clases de un capacitador del GAD, distribuidas en dos horas diarias durante 5 días de la semana, hasta completar 4 semanas x \$20.00usd = \$ 80.00usd.

Contratación de personal: 5 personas para ser ubicadas en diferentes instituciones designados con un salario mínimo de \$366.00usd por un período de 1 mes, para controlar que se ejecute de manera correcta el sistema de recaudo.

Se tiene que: $366 \times 5 = \$1830.00usd \times 1 \text{ mes} = \$1830.00usd$.

Total: $15.00 + 3.00 + 80.00 + 1830.00 = 1928,00$

Total de la inversión=\$ 1928,00usd

Tabla 25.

Costos

COSTOS			
DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNI.	VALOR TOTAL
RESMAS	3	5,00	15,00
BOLIGRAFOS	10	0,30	3,00
CAPACITACION	40 horas	2,00	80,00
CONTRATACION DE PERSONAL	5	366,00	1830,00
COSTO TOTAL DE INVERSION			1928,00

La tabla 25, detalla los costos que se van a invertir en el modelo de gestión que se implementara en el área de Recaudación en el GAD La Troncal para el año 2017.

Todo este procedimiento de costo a efectuarse, será en beneficio de todos los ciudadanos del Cantón La Troncal, sus parroquias como Manuel de Jesús Calle, Pancho Negro, y sus sectores aledaños.

5.3 Beneficio: Es aquella parte del valor del producto que excede a los gastos hechos para obtenerle, o sea lo que, valiéndose de un nombre compuesto, llaman algunos *productos líquidos*.

La importancia del beneficio depende de su relación con los gastos, de suerte que en una industria que haya empleado trabajo y capital como 100, un beneficio de 10 será mayor que otro de 20, si ha exigido un gasto como 300. El productor tiene dos maneras de elevar el beneficio: aumentando el valor de los productos sin que los gastos crezcan, y disminuyendo los gastos sin que se altere el resultado de la producción. (Hurtado, S/F)

En la descripción de este modelo de gestión en el GAD La Troncal en el área de Recaudación de tributos, se puede dar cuenta que al realizar la implementación de este modelo, la municipalidad no va a obtener beneficios económicos si no que por lo contrario son beneficios meramente sociales, aunque se considera que de manera indirecta lo son tomando en cuenta que gracias a esta implementación se podrá realizar una mayor recaudación en tiempos más óptimos, lo que desencadena más inversión en obras y proyectos que se reflejara en el embellecimiento y en el avance que tenga nuestro Cantón La Troncal beneficiando a todos los ciudadanos que radican en ella y a las siguientes generaciones futuras, creando conciencia a nuestros contribuyentes de los beneficios que tenemos al cumplir con las obligaciones municipales.

Beneficios Sociales: Según nuestra propuesta de Implementar un modelo de gestión para el área de recaudación de tributos en el GAD La Troncal, hace notar que nuestros beneficios son muchos, y de mucho valor para toda la comunidad, aunque no es un proyecto que nos esté generando grandes entradas de dinero, ni beneficios económicos, pero nos va a ayudar a tener un mejor lugar para desarrollarnos y crecer como seres humanos.

Se detalla a continuación los beneficios sociales:

- Generación de empleo para el cantón durante 1 meses y mayor preparación en oficios de personas.

- Aumento de la calidad y eficiencia del servicio del GAD La Troncal para sus contribuyentes.

- Aumento del bienestar de los contribuyentes debido a que se va a valorar el tiempo de cada uno de ellos.

- Aumento de la motivación y confianza de los contribuyentes por la gestión del GAD municipal.

- Disminución del tiempo de cobro en todas y cada una de las contribuciones que se ejecutan.

- Disminución del número de contribuyentes morosos, siempre y cuando la mora de deba a las personas que no tenían mucho tiempo para invertir en sus pagos.

- Mayor aprovechamiento del tiempo disponible los días de pago de impuestos, por parte de los contribuyentes.

- Dar varias opciones de pago a los contribuyentes, sean estas con tarjetas de crédito o dinero electrónico.

Por estas razones la relación costo - beneficios es favorable, debido a que los beneficios, aunque sean beneficios sociales superan los gastos en este proceso, con tendencia a la disminución por concepto de capacitación de un año para otro, teniendo en cuenta que el GAD La Troncal ofrece un rubro de efectivo a cada departamento que conforma la ilustre municipalidad, detallando y justificando en lo que se va a invertir a principio de cada año en una sesión de consejo en la que participan las autoridades como el alcalde y los concejales, por lo cual esto se presentaría a inicio del año 2017 para que se considere esta inversión en el rubro que se designara al departamento de Recaudación.

Considerando el rubro que se otorgó al departamento de recaudación este año en curso se deduce que, si hubiera sido el caso de implementación, solo se hubiese ocupado el 14,47% del presupuesto anual del GAD La Troncal para la Gestión Tributaria.

5.4 Utilización de los resultados de los estudios de costo- beneficio.

Básicamente, los resultados de los estudios de costo-beneficio serán empleados por las autoridades de la Ilustre Municipalidad del Cantón La Troncal, para la toma de decisiones respecto del uso más eficiente de los recursos que dispone el GAD.

Al respecto se puede decir que en este caso los costos superarían en valores a los beneficios que no detallan los mismo porque los beneficios son sociales, aunque en un análisis profundo se puede observar que de manera indirecta sería una entrada de dinero fuerte por lo que se pretende una mayor recaudación en menor tiempo, así mismo más personas dispuestas al pago en comparación con años anteriores.

También la disminución de la mora por los motivos detallados en párrafos anteriores, significa dinero que se recuperaría y que algún tiempo se tenía amortizado.

Según la cedula presupuestaria de ingresos en el GAD La Troncal en el año 2015, nos refleja el poco cumplimiento por parte de los contribuyentes del Cantón.

Tabla 26.

Cedula presupuestaria de ingresos año 2015

CEDULA PRESUPUESTARIA DE INGRESOS AÑO 2015			
IMPUESTOS	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR RECAUDADO	% CUMPLIMIETO
PATENTES	\$ 835.000,00	\$ 603.546,43	72,28%
PREDIOS	\$ 401.000,00	\$ 293.038,54	73,08%
CONTRIBUCIONES DE MEJORAS	\$ 642.002,00	\$ 348.229,10	54,24%
TASAS	\$ 19.000,00	\$ 14.702,75	77,38%

La tabla 26, muestra que el porcentaje de cumplimiento no alcanza los valores deseados.

En base a esta tabla se puede argumentar que no se alcanza los niveles de recaudo óptimos para el departamento Financiero en el GAD La Troncal, tomando en cuenta que se está considerando los impuestos más destacados en su pago y de los que tienen mayor número de contribuyentes.

Describiendo el caso que nos da según la tabla 26. Donde nos muestra que el porcentaje del cumplimiento sin incrementar un modelo de gestión dentro del área de recaudación se aproximan según Patentes y Predios al 50%, en Contribuciones de Mejoras al 55% y en Tasas mantiene el 66%, con lo que al proponer este nuevo proceder y teniendo más Instituciones a dónde acudir, se deduce que puede llegar a reducir la aglomeración de personas en un 40,50% dentro del GAD La Troncal, considerando que se tenga una aceptación de la misma forma que lo hicieron con las demás recaudaciones del sector público.

Tabla 27.

Recaudaciones por persona de sector público en Instituciones Financieras

INSTITUCIONES FINANCIERAS	RECAUDACIONES EN EL GAD	PAGOS X DIA	PAGOS AL MES	PAGOS AL AÑO
BANCO PICHINCHA		18	360	4320
BANCO DEL AUSTRO		21	420	5040
BANCO PACIFICO	48000	12	240	2880
BANCO GUAYAQUIL		20	400	4800
COOP. JARDIN AZUAYO		23	460	5520
TOTAL		94	1880	22560

La tabla 27, evidencia cuantas personas realizaron pago de impuestos en Instituciones Financieras con respecto al sector público, por día, mes y año.

Así mismo con la propuesta descrita anteriormente de Implementar un modelo de gestión para el área de recaudación, se pretende alcanzar niveles óptimos del valor presupuestado para cada uno de los impuestos mediante el primer año, recalando que el inconveniente por el que no se ha podido alcanzar los valores presupuestados en recaudo es por motivo de que muchas personas prefieren no hacerlo debido al tiempo que les toma realizar este proceso y dejan pasar para hacerlo en una nueva ocasión, que de alguna manera es perjudicial tanto para el

contribuyente porque le va a generar un pago por un valor más alto por los intereses de mora, y al GAD al no tener el recaudo oportuno con el cual ejecutar obras para su Cantón, de esta manera al haber 5 lugares más a dónde acudir a ejecutar el pago de los tributos, los contribuyentes van a poder estar más predispuestos a hacerlo debido a que no les tomara mucho tiempo, esta tarea que se la medirá de forma trimestral, tomando en cuenta el avance lento que tendrá por el tiempo que llevara en hacerse conocido este proceso por parte de la ciudadanía y según la base de datos que nos entregará cada una de las entidades financieras una vez determinada esta gestión y que será revisada e ingresada por el Tesorero y el departamento de Contabilidad para hacer un seguimiento oportuno al buen funcionamiento de todo este proceso y de igual forma revelar la efectividad del modelo de gestión. En lo posterior al primer año de implementar el modelo de gestión y una vez de que más personas conozcan del nuevo proceder con respecto a que hay más instituciones recaudadoras de impuestos como lo son los Bancos y Cooperativas el % de recaudo llegara en un mejor tiempo para invertirlos en obras dentro de la ciudadanía.

Tomando como referencia que en el año 2015 acudieron 48000 personas como se mencionó anteriormente que pudieron efectuar sus pagos de una manera no efectiva y poco precisa para ellos, por lo cual se dio este modelo de gestión y tomando como base otras recaudaciones del sector público que ya se dan en las instituciones financieras como por ejemplo el pago de la luz eléctrica y el pago CNT que es teléfono fijo, que se pudo determinar según la colaboración por parte de los supervisores de cada institución, se realizó la siguiente tabla que nos refleja factores como por ejemplo personas a las que les llegara la información que se brindara en los medios de comunicación que serían 45000, tomando en consideración que se anunciara en radio y televisión y en las redes sociales, cabe recalcar aquí que todos hoy en día tienen acceso de una u otra forma a estos medios, espacios que lo maneja el departamento de comunicación para distintas cuestiones, así como también se está considerando personas que acudirán a realizar el pago de forma diaria, mensual y anual en cada Institución Financiera con las que se trabajara.

CONCLUSIONES

En el proceso de gestión de la Recaudación en el GAD La Troncal, todavía se precisa de generar una cultura tributaria y en tal sentido se enuncia los aspectos de concreción siguientes:

Se pudo determinar la influencia y el peso del no tener una buena estrategia para el debido recaudo de impuestos en un municipio, y en base a tal sentido se diseñó un modelo de gestión de cobranza en la recaudación de los mismos donde se pudo realizar un breve ejemplo de aproximación a la factibilidad y eficacia que puede tener si se aplica este modelo de gestión, el cual nos permitirá la cobranza adecuada de tributos en el GAD La Troncal de forma efectiva, para que de esta manera se dé un mayor porcentaje de cobros realizados a favor de la ciudadanía en general.

Al Identificar los tributos que generan encolamiento en la recaudación al acudir a realizar el pago de los impuestos, se corroboró que estos pueden ser adquiridos de forma efectiva mediante un proceso de despacho y receptación acorde a lo establecido en las Ordenanza del GAD La Troncal.

Una vez realizadas las encuestas sobre el cobro en la recaudación de impuestos en las ventanillas del municipio La Troncal, tomando como base una consultoría que implemento el Jefe del Departamento Financiero para determinar cómo las personas que se acercaban a efectuar sus pagos, percibían esta labor que la realiza los funcionarios de la municipalidad, institución prestigiosa en la que ellos depositan su confianza al acudir a pagar sus impuestos sabiendo que estos van a ser bien invertidos de la mejor manera posible en beneficio de los contribuyentes y de sus familias, se procedió al procesamiento de los datos y al % que emanaron como resultado de estos, y que se fueron esbozando en capítulos anteriores de tal forma que se comprobó la necesidad y la factibilidad del empleo del modelo de gestión propuesto para que los contribuyentes puedan obtener un mejor servicio al momento que decidan cumplir con sus obligaciones como ciudadanos que somos de este prestigioso Cantón, optimizando sus tiempos que lo consideramos muy valioso para cada persona sin importar el oficio que desempeñen sino más bien por el simple hecho de ser un ser humano y querer cumplir con la ley.

Los procesos adecuados que con anterioridad existían no se ajustaban a las necesidades reales de los contribuyentes que precisan de este servicio que en el cantón La Troncal que se estima que son un total de 48000 contribuyentes con tendencia al crecimiento en el próximo año fiscal como se lo había indicado anteriormente, y una vez implementado este modelo de gestión para las recaudaciones, se mejorará de forma directa el recaudo de tributos en el GAD La Troncal, dándole al contribuyente opciones para que pueda escoger en donde le convenga más efectuar sus pagos, las cuales serían el Banco del Austro, Banco Guayaquil, Banco Pichincha, Banco Pacifico y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, manteniendo todos en conjunto un mismo fin que sería el adelanto y embellecimiento del Cantón La Troncal.

Así mismo en la propuesta se detalla mediante gráficos un mejor desempeño en el que nos muestra como ayudaría gestionar un buen trato al contribuyente, brindándole tiempos apropiados en cada transacción, y que constaten un sistema en buen funcionamiento con lo que estarían más dispuestos a efectuar sus pagos de impuestos cada vez que tengan que hacerlo, con lo que quedaría establecido el cobro en ventanilla seguido de que se generaría fondos recaudados para ejecutar obras y como punto final del proceso un ciudadano que cumple con la ley. Todo esto nos quedaría establecido como resultados de una mejor función en el proceso de recaudo y se evitara que suba en índice de la mora, siendo este un indicador que afecta a toda institución sea pública o privada y de la misma manera a un ciudadano.

El análisis del Costo-Beneficio permite de manera teórica y práctica cuantificar las magnitudes reales de la viabilidad del modelo de gestión, considerando que en su gran mayoría los benéficos que obtendrá el GAD La Troncal, son de carácter sociales.

Cabe recalcar así mismo que la inversión en el modelo de gestión para la descentralización de pagos de impuestos, sería mínima considerando de la misma manera el detalle del análisis del Costo-Beneficio en el que de forma resumida nos dice que, aunque la inversión es poca no deja de ser inversión, destacando así que los beneficios son enormes a favor de la ciudadanía, y dejando claro que toda municipalidad trabaja para beneficio de su pueblo y de su gente.

Por otro lado, debemos tener en cuenta la situación por la que está pasando el gobierno de nuestro país, en este año en curso, que no fue el mejor año que hayamos tenido en el ámbito social, cultural y económico.

RECOMENDACIONES

Dentro del análisis para implementar un modelo de Gestión para la Recaudación en el GAD La Troncal, y a su vez revisando los principales inconvenientes que se describen en los objetivos específicos, se puede decir como recomendación:

Determinar junto con el Director del departamento financiero y la Tesorera, que tipo de tributo resulta más tardío al momento que se efectúa el pago en ventanilla, para hacer factible que se apertura dos ventanillas para el cobro de dichos tributos, y así no obstaculizar el paso a los demás contribuyentes que desean pagar los tributos que son rápidos en su pago y pueda fluir sin problema la cola.

Realizar una reunión o las que sean necesarias junto con el Departamento de Sistemas para ver la posibilidad de simplificar los mecanismos de manera que sean igual de efectivos tanto para los Contribuyentes como para el área de Recaudación, pero mucho más ágil, y que no se tarden tanto sin que esto pueda llegar a afectar al área en caso de que se presentara la contraloría o los procesos de auditoria para llevar a cabo el control pertinente.

Llevar a cabo de manera inmediata las Recaudaciones en las Instituciones Financieras con las que tiene convenio el GAD La Troncal, ya que de esta manera ayudaría a reducir el congestionamiento que se produce a la hora de pagar los tributos y los contribuyentes estarían más dispuestos al pago de los mismos al saber que no tienen que invertir mucho tiempo para estar al día y cumplir con sus obligaciones; ayudando a las mejoras a realizar en virtud del crecimiento de nuestro Cantón La Troncal que lo realiza las autoridades del mismo, y así también el GAD se evitaría el traslado de efectivo a los Bancos, actividad que la realizan diariamente de lunes a viernes con los mismos funcionarios del GAD y sin mayor resguardo considerando que trasladan valores, a diferencia del recaudo en instituciones financieras estos valores recaudados tendrían una mayor seguridad debido a las normas de las mismas con las que ellos se manejan dentro de cada institución y el contribuyente tendría la seguridad de que el dinero está protegido desde primera instancia.

También se puede acotar en estas recomendaciones que el encargado directo de las personas que se encuentran laborando en el área de ventanillas de recaudo, considere realizar una ficha tipo encuesta para medir el cumplimiento de lo aplicado

según la capacitación del personal analizando la retroalimentación que se les dio a cada una de ellas, o que a su vez se puedan evaluar entre si considerando la opinión del Tesorero como la más importante para controlar esta situación y garantizar la calidad de atención a la ciudadanía.

Como recomendación puedo destacar la importancia de manejar de manera clara y precisa los manuales y las normativas que tiene establecida cada institución para ejecutar determinado proceso, así mismo para constatar las tareas que se deben realizar, como también los reglamentos de ética y conducta que debe seguir cada colaborador que desea permanecer dentro de una institución acatando las reglas.

Para comprobar que cada colaborador tiene claro tanto la normativa de procesos como la de ética y conducta, se debe realizar evaluaciones de forma periódica para que ellos tengan presente como es el proceder adecuado dentro de esta prestigiosa e importante Institución como lo es el GAD La Troncal, de manera que se estaría contribuyendo a que se tenga una mejor presentación ante la ciudadanía y se les puede garantizar la permanencia de cada uno de ellos en su trabajo.

En caso de que no estuvieran claros con las normativas, se puede realizar talleres en la misma municipalidad por parte de los funcionarios más destacados en el cumplimiento de sus labores o también puede ser los que tengan más tiempo como servidores públicos priorizando su excelente labor dentro de la institución, en un corto espacio de tiempo con el fin de no causar molestias en cada uno de ellos, tanto para los que recibieran el curso como para los que presentaran el taller.

También puede servir de mucha ayuda una evaluación entre compañeros de área, estableciendo un periodo de tiempo que podría ser cada año, en el cual se califiquen entre si incluyendo a los jefes y supervisores, para que esto genere un espíritu de competencia entre ellos, analizándolo desde el punto de vista optimo, con lo que queremos recalcar que es el único fin es que una persona quiera desempeñar

mejor su labor que otra persona, en cuestión de tiempos, agilidad, respeto, amabilidad, honradez, puntualidad y buen servicio, en beneficio de la comunidad a su vez también esto se haría para garantizar el trato adecuado por parte de los jefes hacia sus operarios o colaboradores, concientizando que de esto depende que toda el área de recaudación marche en buen funcionamiento tomando en cuenta que este lugar de trabajo es un segundo hogar para cada uno de ellos sin importar el cargo que cada uno desempeñe o el sueldo que cobre.

REFERENCIAS

- Castañeda Rodríguez, V. M. (2015). La Moral Tributaria en América Latina y la corrupción como uno de sus determinantes. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales* , 103-132.
- Chávez S., A. (2015). LA CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PASTAZ. Ambato.
- Código Tributario. (2011). 4
- Código Tributario. (2011). Código Tributario. 5.
- . COOTAD. (2012).
- Corredor, C., & Diaz, G. (2012). La administración tributaria municipal venezolana y la función de asistencia ciudadana en materia fiscal. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ve/>
- Diccionario de economía y finanzas. . (S/f). Recuperado el 20 de Julio de 2016, de www.eumed.net: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/C.htm#coste>
- Hurtado, D. J. (S/F). Vocabulario de Economía Política. Recuperado el 30 de Julio de 2016, de Vocabulario de Economía Política: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/jph/beneficio.htm>.
- Luisana Andrade Bustamante, C. O. (2012). Análisis de la Recaudación Tributaria del Ecuador por sectores económicos; Ventajas, Estructura y Factores Determinantes, Periodo 2008-2012. Guayaquil.
- Ruiz de Castilla Ponce de León, F. J. (2008). Fiscalización Tributaria. *Revista Boliviana de Derecho* , 187-197.
- Siñani Cárdena, J. F. (2012). Presión Tributaria Departamental e Informalidad. *Perspectivas* , 145-166.

www.eoi.es. (3 de Diciembre de 2012). Importancia de los costes en la gestion empresarial. Recuperado el 7 de Julio de 2016, de <http://www.eoi.es/http://www.eoi.es/blogs/mtelcon/2012/12/03/importancia-de-los-costes-en-la-gestion-empresarial-3/>

Programa de educación financiera. (31 de agosto de 2015) La estructura del sistema financiero ecuatoriano) <http://tusfinanzas.ec/la-estructura-del-sistema-financiero-ecuatoriano/>

APENDICE

Apéndice a.)

Encuesta a los contribuyentes del grupo sujetos pasivos de patentes

Objetivo: Valorar su opinión acerca de la gestión de cobranzas de las oficinas del GAD municipal de La Troncal.

1. Considera usted que la gestión de se realiza por la oficina recaudadora de cobranzas del GAD municipal es:

Muy eficiente____ Eficiente ____ Poco eficiente____ Nada eficiente____

2. ¿Cuándo usted va a las oficinas del GAD municipal a pagar sus contribuciones encuentra encolamientos?
3. ¿Qué tiempo debe emplear usted cada vez que tiene que ir a pagar sus contribuciones al GAD municipal de La Troncal?
4. ¿Considera que este problema debe ser solucionado de manera urgente?
5. ¿Tiene alguna sugerencia para resolver este problema?

Apéndice b.)

Encuesta a los contribuyentes del grupo sujetos pasivos de predios

Objetivo: Valorar su opinión acerca de la gestión de cobranzas de las oficinas del GAD municipal de La Troncal.

1 ¿Considera usted que la gestión de se realiza por la oficina recaudadora de cobranzas del GAD municipal es eficiente?

2 ¿Tiene alguna sugerencia para resolver este problema?

3 ¿Considera que este problema debe ser solucionado de manera urgente?

4 ¿Qué tiempo debe emplear usted cada vez que tiene que ir a pagar sus contribuciones al GAD municipal de La Troncal?

5 ¿Cuándo usted va a las oficinas del GAD municipal a pagar sus contribuciones encuentra encolamientos?

Apéndice c.)

Encuesta a los contribuyentes del grupo sujetos pasivos de contribuciones de mejoras

Objetivo: Valorar su opinión acerca de la gestión de cobranzas de las oficinas del GAD municipal de La Troncal.

- 1 ¿Considera usted que la gestión de se realiza por la oficina recaudadora de cobranzas del GAD municipal es eficiente?
- 2 ¿Cuándo usted va a las oficinas del GAD municipal a pagar sus contribuciones encuentra encolamientos?
- 3 ¿Qué tiempo debe emplear usted cada vez que tiene que ir a pagar sus contribuciones al GAD municipal de La Troncal?
- 4 ¿Considera que este problema debe ser solucionado de manera urgente?
- 5 ¿Tiene alguna sugerencia para resolver este problema?

Apéndice d.)

Encuesta a los contribuyentes del grupo sujetos pasivos de tasas

Objetivo: Valorar su opinión acerca de la gestión de cobranzas de las oficinas del GAD municipal de La Troncal.

1 ¿Considera usted que la gestión de se realiza por la oficina recaudadora de cobranzas del GAD municipal es eficiente?

2 ¿Tiene alguna sugerencia para resolver este problema?

3 ¿Considera que este problema debe ser solucionado de manera urgente?

4 ¿Qué tiempo debe emplear usted cada vez que tiene que ir a pagar sus contribuciones al GAD municipal de La Troncal?

5 ¿Cuándo usted va a las oficinas del GAD municipal a pagar sus contribuciones encuentra encolamientos?



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Peñafiel Burgos Libia Araceli**, con C.C: # **0925855538** autor/a del trabajo de titulación: **DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL AREA DE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS DEL GAD LA TRONCAL PARA EL AÑO 2017**. Previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **19 de septiembre** del **2016**

f. _____

Peñafiel Burgos Libia Araceli

0925855538



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL AREA DE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS DEL GAD LA TRONCAL PARA EL AÑO 2017.		
AUTOR(ES)	Libia Araceli Peñafiel Burgos		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lucía Pico Verzosa / Marcos Vinicio España García		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Ciencias Administrativas		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniera Comercial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	19 de septiembre de 2016	No. PÁGINAS:	99 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Administración, Tributación, Servicio al cliente		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Cultura Tributaria; Desarrollo Socio-económico; Aculturamiento; obligaciones tributarias, facturación.		
RESUMEN/ABSTRACT (243 palabras):			
<p>La falta de gestión en el proceso de Recaudación del GAD La Troncal, genera una inadecuada cultura tributaria del Cantón La Troncal, el cual es una problemática importante generada por la baja recaudación tributaria, por espacios de desinformación, así como por la falta de conocimiento de la normativa tributaria y actitud del personal de Recaudación de la entidad, ocasionando que se vea afectada en la generación de ingresos tributarios, así como en el desarrollo de la sociedad. Por ello se hizo necesario identificar los tributos que presentan encolamiento en la recaudación de los mismos en la entidad, mediante una investigación de despacho; analizando los mecanismos de cobro que se realizan en la recaudación de impuestos, mediante una encuesta dirigida a los operarios del departamento; estableciendo los procesos adecuados que lleven a la mejora de la recaudación de tributos en el GAD La Troncal, mediante una investigación bibliográfica. El presente trabajo de investigación se lo desarrolla a través de una metodología de tipo inductiva – descriptiva, ya que parte de hechos específicos que denota la recaudación de impuestos y la carencia de gestión de cobranza en el seguimiento de los tipos de tributos que se delimitan y describen para que la recuperación de cartera vencida sea llevada a través de un modelo de gestión que permita obtener resultados confiables y que generen una mayor recaudación tributaria.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-997-518672	E-mail: libarita_04@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Camacho Villagomez Freddy Ronalde		
	Teléfono: +593-4-228-4505		
	E-mail: freddy.camacho.villagomez@gmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			