



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, C.P.A.

TÍTULO

**“LA CARTERA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL
CANTÓN GUANO, EN EL PERÍODO 2014 PARA DETERMINAR SU
MOROSIDAD”**

AUTORA

MARIELA BELÉN OROZCO YAMBAY

TUTOR

LIC. ALFREDO FIGUEROA ZALDUMBIDE, Dpls.

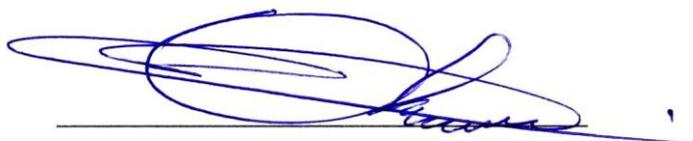
Riobamba - Ecuador

2016

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la Investigación elaborada por Mariela Belén Orozco Yambay, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal designado.

Riobamba, marzo de 2016

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end, positioned above a thin horizontal line.

Lic. Alfredo Figueroa Zaldumbide, Dpls.

Tutor

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO



Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación de título **LA CARTERA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN GUANO, EN EL PERÍODO 2014 PARA DETERMINAR SU MOROSIDAD**, presentado por Mariela Belén Orozco Yambay y dirigida por el Lic. Alfredo Figueroa Zaldumbide, Dpls.

Una vez presentada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodio en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la UNACH.

Para constancia de lo expuesto firman:

Otto Orellana

Presidente del Tribunal (nombre)

[Firma] (10)

Firma

Uigor Vasconez

Miembro del Tribunal (nombre)

[Firma] (10)

Firma

Alfredo Figueroa Z.
Miembro del Tribunal (nombre)

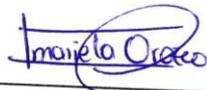
[Firma] (10)

Firma

Calificación: 10 (Sobre 10)

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Graduación, nos corresponde exclusivamente a: Mariela Belén Orozco Yambay y Lic. Alfredo Figueroa Zaldumbide, Dpls; y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Mariela Belén Orozco Yambay

060435845-7

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la fortaleza y sabiduría para alcanzar esta meta.

A mi madre, abuelita, hermanos y sobrinos por su paciencia, apoyo incondicional y por no haber dudado de mí.

Al Lic. Alfredo Zaldumbide por su paciencia y colaboración en este proyecto.

Al Alcalde del GADM de Guano por la apertura para la elaboración de la presente tesis.

A todos mis amigas/os que me apoyaron sinceramente y me dieron ánimo para no rendirme.

Mariela Belén Orozco Yambay

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por darme la fuerza para culminar con este proyecto y no desmayar ante los momentos difíciles. A mi madre Dorita por ser mi ejemplo y estar conmigo incondicionalmente, a mi abuelita Teresa, a mis hermanos Danilo, Galo y Diego por ser quienes han forjado en mí el sentimiento de la unión y amor, a mis sobrinos Erick, Daymon, Samir y Galo Jr., por ser los que me motivaron a seguir adelante y alcanzar este sueño. A todos quienes estuvieron junto a mí para lograr esta meta.

Mariela Belén Orozco Yambay

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
INFORME DEL TUTOR	ii
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO	iii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
1 MARCO REFERENCIAL.....	2
1.1 PROBLEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3 PREGUNTAS DIRECTRICES O PROBLEMAS DERIVADOS	3
1.4 OBJETIVOS	4
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.5 JUSTIFICACIÓN	4
CAPÍTULO II.....	6
2 MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIONES REALIZADAS AL PROBLEMA.....	6

2.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
2.2.1	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	8
2.2.1.1	Antecedentes.....	8
2.2.1.2	Base legal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano.....	9
2.2.1.3	Misión.....	9
2.2.1.4	Visión	9
2.2.1.5	Objetivos estratégicos.....	10
2.2.1.6	Valores institucionales.....	16
2.2.1.7	Estructura orgánica	17
2.2.1.8	Servicios que ofrece la Institución	18
2.2.2	LA CARTERA.....	21
2.2.2.1	Definición de Cartera	21
2.2.2.2	Clasificación de Cartera en las entidades públicas.....	22
2.2.2.3	Ingresos que financian las actividades de las municipalidades	23
2.2.2.4	Sistema de recaudación de ingresos	31
2.2.3	MOROSIDAD.....	32
2.2.3.1	Definición	32
2.2.3.2	Variables que influyen en la morosidad	32
2.2.3.3	Causas de la morosidad	36
2.2.3.4	Impacto de la morosidad	39
2.2.3.5	Prevención de la morosidad.....	39
2.2.4	LA CARTERA Y MOROSIDAD EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN GUANO	39
2.2.4.1	Servicios que oferta el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano.....	39
2.2.4.2	Cartera de servicios ordinarios	40

2.2.4.3	Cartera de servicios ocasionales	41
2.2.4.4	Cartera morosa.....	41
2.2.4.5	Aplicación de indicadores para la gestión de Cartera	43
2.2.5	HIPÓTESIS.....	47
2.2.6	VARIABLES	47
2.2.6.1	Variable independiente	47
2.2.6.2	Variable dependiente	47
2.2.7	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	48
CAPÍTULO III.....		49
3	MARCO METODOLÓGICO	49
3.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	50
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	50
3.3	DEL NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	50
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	50
3.4.1	POBLACIÓN	50
3.4.2	MUESTRA.....	51
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	52
3.5.1	TÉCNICAS	52
3.5.2	INSTRUMENTOS	52
3.6	TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	52
3.7	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	53
3.7.1	ENTREVISTA	53
3.7.1.1	Al Director Financiero y Jefe de Rentas.....	53
3.7.1.2	Entrevista a la Tesorera y al Jefe de Coactivas	55
3.7.2	ENCUESTA	58

3.8	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	69
	CAPÍTULO IV	70
4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
4.1	CONCLUSIONES	70
4.2	RECOMENDACIONES	70
	CAPÍTULO V.....	72
5	PROPUESTA.....	72
5.1	TEMA	72
5.2	INTRODUCCIÓN	72
5.3	OBJETIVO.....	72
5.4	JUSTIFICACIÓN	72
5.5	DESARROLLO	73
	BIBLIOGRAFÍA	78
	ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Dirección de Gestión Financiera.....	18
Tabla N° 2: Impuestos municipales.....	24
Tabla N° 3: Tasas y contribuciones.....	25
Tabla N° 4: Ingresos por venta de bienes y servicios.....	26
Tabla N° 5: Tipos de insolvencia según su fuente.....	37
Tabla N° 6: Causas de impago según el tipo de deudor.....	38
Tabla N° 7. Cartera morosa impuesto rural y urbano año 2014.....	41
Tabla N° 8. Cartera vencida arriendo locales comerciales.....	42
Tabla N° 9. Meses vencidos de la cartera.....	42
Tabla N° 10: Población.....	50
Tabla N° 11: Muestra.....	51
Tabla N° 12. Frecuencia de pago de los servicios.....	58
Tabla N° 13. Conocimiento sobre deudas con el GAD.....	60
Tabla N° 14. Comunicación oportuna de deudas.....	61
Tabla N° 15. Tiempo.....	62
Tabla N° 16. Medios para comunicar valores adeudados.....	63
Tabla N° 17. Razones para no cancelar.....	64
Tabla N° 18. Atención de los empleados.....	65
Tabla N° 19. Aspectos a mejorar en ventanillas.....	66
Tabla N° 20. Opinión sobre mejora de políticas y procedimientos.....	67
Tabla N° 21. Opinión sobre aplicación de sistema de comunicación.....	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Estructura Organizacional del GAD Municipal Guano	17
Gráfico N° 2. Frecuencia de pago de los servicios	59
Gráfico N° 3. Conocimiento sobre deudas con el GAD	60
Gráfico N° 4. Comunicación oportuna de deudas	61
Gráfico N° 5. Tiempo	62
Gráfico N° 6. Medios para comunicar valores adeudados.....	63
Gráfico N° 7. Razones para no cancelar	64
Gráfico N° 8. Atención de los empleados.....	65
Gráfico N° 9. Aspectos a mejorar en ventanillas.....	66
Gráfico N° 10. Opinión sobre mejora de políticas y procedimientos.....	67
Gráfico N° 11. Opinión sobre aplicación de sistema de comunicación.....	68
Gráfico N° 12. Buenas prácticas de cobranza para el GADM Guano	73

RESUMEN

El trabajo de grado titulado “LA CARTERA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN GUANO, EN EL PERÍODO 2014 PARA DETERMINAR SU MOROSIDAD” se realizó con el propósito de identificar el nivel de morosidad que mantuvo el GADM de Guano durante el período de estudio. Para el desarrollo del trabajo se requirió realizar un diagnóstico de la situación actual de la institución en cuanto a la cobranza que por los servicios prestados y los impuestos establecidos para recaudar valores que se destinan para las diferentes obras que el GAD debe ejecutar. Se partió del conocimiento teórico de las variables de investigación obtenida en libros, textos de estudio, tesis, documentos físicos y virtuales. La metodología utilizada fue la hipotética inductiva pues se parte de las acciones internas de las variables para generalizar sus resultados. La investigación tuvo un diseño no experimental porque se analizan las variables tal como se presenta sin manipularlas; su tipo es documental y de campo porque se requirió de información contenida en reportes emitidos por la institución; su nivel es diagnóstico y exploratorio. La población y muestra estuvo integrada por los funcionarios del Departamento Financiero y los contribuyentes del cantón Guano, aplicándose entrevistas y encuestas, respectivamente. La información obtenida con la encuesta se tabuló y se presenta en cuadros y gráficos para luego ser analizados e interpretados, partiendo de este análisis se elaboraron las conclusiones y recomendaciones. Finalmente se presenta como propuesta una serie de estrategias para favorecer la recuperación de cartera y reducir la morosidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Guano.



ABSTRACT

Degree work entitled "PORTFOLIO HOME GOVERNMENT OF CANTON GUANO DECENTRALIZED IN THE PERIOD 2014 TO DETERMINE ITS DELINQUENCY" was performed with the purpose of identifying the level of delinquency that kept the GADM Guano during the study period. Development work was required to make a diagnosis of the current situation of the institution regarding the collection that for services and taxes imposed to raise values that are used for different works that the DAG must run. The theoretical knowledge of the research variables were obtained in books, textbooks, theses, physical and virtual documents. The methodology used was the inductive hypothetical because it is part of the internal actions of the variables to generalize their results. The study was a non-experimental design because such variables as presented without rigging are analyzed; its type is documentary and field was required because of information contained in reports issued by the institution; its level is diagnostic and exploratory. The population and sample consisted of officials of the Finance Department and taxpayers in the canton Guano, applying interviews and surveys, respectively. The information obtained from the survey are tabulated and presented in tables and graphs then be analyzed and interpreted, based on this analysis, the conclusions and recommendations were developed. Finally proposal is presented as a series of strategies to promote recovery and reduce bad debt portfolio in the Government Autonomous Decentralized Municipal Guano.

Reviewed by: Msc. Marcela González



INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano tiene la facultad de cobrar impuestos y servicios a sus contribuyentes como medios generadores de recursos para su gestión. Sin embargo, suelen presentarse niveles de cobro bajos que afectan el cumplimiento de las obras propuestas por la institución. Con el propósito de determinar la situación de cobranzas en el GADM, la investigación titulada “LA CARTERA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN GUANO, EN EL PERÍODO 2014 PARA DETERMINAR SU MOROSIDAD”, se desarrolló en cinco capítulos, los cuales se mencionan a continuación:

En el capítulo I, Marco Referencial, se describe la problemática de investigación, luego se especifican los objetivos y la justificación respectiva.

En el capítulo II, Marco Teórico, se presentan criterios y conclusiones de investigaciones anteriores relacionadas con las variables de estudio. Se exponen las generalidades de la institución, información teórica tomada de libros, documentos físicos y virtuales que exponen los resultados de investigaciones de autores dedicados al estudio de las cobranzas. Se incluye un análisis de la cartera y morosidad en el GAD de cantón Guano identificando sus niveles de cumplimiento con la aplicación de indicadores de eficiencia, eficacia y calidad.

En el capítulo III, Metodología, se indica el método científico así como el diseño, tipo y nivel de investigación, la población y muestra que intervino en el estudio y las técnicas e instrumentos utilizados en la recopilación de información, para analizar los resultados y proceder a la comprobación de la hipótesis.

En el capítulo IV se sintetizan los resultados de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos para exponerlos en las Conclusiones y Recomendaciones.

En el capítulo V, se encuentra la propuesta, Estrategias para la recuperación de cartera y reducción de la morosidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Guano.

CAPÍTULO I

1 MARCO REFERENCIAL

1.1 PROBLEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

Los gobiernos autónomos descentralizados son instituciones que gozan de autonomía, política administrativa y financiera y están regidos por los Principios de Solidaridad, Subsidiariedad, Equidad, Interterritorial, Integración y Participación Ciudadana.

El Cantón Guano como Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD), es una Institución cuyo deber fundamental es servir a la población guaneña con proyectos, obras y servicios de calidad, equitativos y solidarios; generando mejores condiciones para asegurar el desarrollo armónico y bienestar integral de la comunidad, con participación directa y efectiva, bajo el liderazgo de una administración honesta, responsable y eficiente; respetuosa de las personas, su cultura y el ambiente. Cabe mencionar que la Institución no ha sido sujeto de un análisis a la Cartera que permita determinar su morosidad y establecer las causas que generan la Cartera vencida en una Institución pública, con la finalidad de proponer estrategias de cobranza.

Para la recaudación de las contribuciones vencidas por los servicios de agua potable, patentes, predio urbano, predio rural, arriendo de locales comerciales, etc., la Municipalidad lleva un control de los contribuyentes que incumplan en el pago de sus obligaciones en el plazo estimado. Como parte de las diligencias para la recuperación se emiten notificaciones, que son documentos en los cuales se destaca el monto adeudado más las multas e intereses establecidos en la respectiva Ordenanza Municipal, solicitando así el pago que deben realizar por las deudas vencidas, además de seleccionar aquellos contribuyentes que traten de evadir el pago de sus obligaciones y remitir al cobro por vías legales.

La principal problemática se presenta por la comunicación no oportuna sobre los valores adeudados por los contribuyentes y que son el resultado de ausencia de estrategias que permitan el conocimiento general de los servicios que la Institución ejecuta en pro del bienestar de la comunidad.

El contribuyente al conocer de la deuda por medio de la notificación y considerando si el valor supera su capacidad de pago inmediato, procede a realizar convenio para cumplir con su obligación por los servicios recibidos, es decir, llega a un acuerdo mediante un documento emitido por la Municipalidad en el cual se reconoce su deuda y solicita el fraccionamiento para efectuar el pago en cuotas y en un plazo establecido entre ambas partes. En este documento se incluyen las sanciones en caso de incumplimiento de lo establecido en el convenio de pago.

A pesar de las facilidades dadas para que el contribuyente cumpla con su obligación, muchos usuarios hacen caso omiso de las notificaciones emitidas y los acuerdos a los que se han llegado para cancelar el monto adeudado, llegando al proceso judicial que es la última instancia aplicada para la recuperación de la Cartera. En la actualidad el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano, está en un proceso de enajenación de bienes por Cartera vencida de administraciones anteriores.

Otro de los problemas se refiere a las inconsistencias entre los pagos realizados por los contribuyentes y el registro oportuno de éstos en rentas y tesorería, pues no se procede a la baja de los valores cancelados, dando lugar a que el contribuyente permanezca en calidad de moroso y con la generación de intereses. Cuando las personas reciben notificaciones al respecto, todo el trámite tiene que realizarlo el contribuyente porque la Municipalidad no asume los costos de papeleo a pesar de ser un error interno.

Desde este punto de vista será importante desarrollar la investigación por cuanto al determinar la morosidad de la Cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano y lograr establecer conclusiones significativas de aquellos aspectos que afectan a su desarrollo socioeconómico.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo el manejo de la Cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano, permite determinar su morosidad en el período 2014?

1.3 PREGUNTAS DIRECTRICES O PROBLEMAS DERIVADOS

¿Cuál es el nivel de morosidad de la Cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano en el período 2014?

¿Cuáles son los procedimientos utilizados para la recuperación de Cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano?

¿Se han definido estrategias de cobranza para la Cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Examinar la Cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano en el período 2014 para determinar su morosidad.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar cuál es el nivel de morosidad de la Cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano en el período 2014.
- Identificar cuáles son los procedimientos utilizados para la recuperación de Cartera en las Unidades de Rentas y Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano.
- Establecer las estrategias que permitan minimizar el nivel de morosidad de la Cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La Cartera en las instituciones municipales es un rubro de gran relevancia para la gestión, porque en ella se incluyen los valores que por servicios brindados a la colectividad deben recaudarse.

La presente investigación es importante porque está relacionada con la toma de decisiones en el área de Tesorería y Coactivas para la recaudación de valores y así mantener la efectividad operacional, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y ordenanzas aplicables.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano al ser controlado por la Contraloría General del Estado, está obligado a la recaudación de la Cartera, para lo

cual ha empezado con la entrega de notificaciones a los contribuyentes que mantienen deudas por los servicios que proporciona a la comunidad.

La investigación se encamina a analizar los procesos de Cartera y la determinación de la morosidad que los contribuyentes tienen con el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano, para establecer las causas que han motivado la actual problemática. Al revisar los procedimientos que han evitado la recuperación de la Cartera, se podrá detectar el incumplimiento en la normativa y los pagos que se debieron realizar en los plazos estimados.

Desde el punto de vista práctico, se pretende formular estrategias factibles para lograr la recaudación establecida y disminuir la Cartera vencida y así disminuir el problema, apoyando el desarrollo de una gestión eficiente en los cobros a realizar a la población guaneña, por constituir la Cartera una fuente de ingresos fundamental en el presupuesto.

Esta investigación es un estudio realizable porque existe el compromiso de las autoridades y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano para recabar información pertinente que ayudará a mejorar las acciones en el sistema de recaudación.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIONES REALIZADAS AL PROBLEMA

La Cartera son valores representativos para la Institución fundamentados en diversas líneas de investigación, como se detalla en los siguientes estudios:

Basantes Moreno (2010), manifiesta que: “En la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, existen reglamentos para efectuar la cobranza, sin embargo no son aplicados y muchos de éstos están obsoletos, por lo que se presenta en la investigación un sistema adecuado para el mejor manejo de Cartera de crédito y cuentas por cobrar que sin duda van a optimizar los recursos y disminuir la morosidad que es el principal problema en esta entidad financiera”.

Sisalema Chicaiza y Tipán Rea (2012), indican que: “Como resultado del análisis efectuado mediante la aplicación del examen especial a las cuentas por cobrar del Gobierno Municipal del cantón Pujilí se logró detectar deficiencias en la contribución de los impuestos que afectan negativamente el correcto y eficiente desempeño del Municipio como son la cuenta Cartera Vencida”.

Villa Zambrano (2014), señala: “Al analizar el comportamiento de los impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocache, se determinó que los impuestos a la propiedad por predios urbanos y rústicos presentan Cartera vencida en los períodos analizados, en lo que se refiere exclusivamente a impuestos, también se verificó que el índice de morosidad para estos dos rubros fue del 44.51% según información obtenida de la cédulas presupuestaria de esos años”.

Armendáriz Valverde (2013), determina: “En el período estudiado la Cartera vencida por impuestos a la sección de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Ambato, se obtuvo como resultado una gran mayoría de contribuyentes adeudando entre el rango de 5 a 9 años, sea por descuido del propio contribuyente, porque la Municipalidad no notificó a tiempo a los deudores o simplemente porque no se brindan facilidades de pago.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

De acuerdo con Werner (2004), la Cartera es el “conjunto de activos financieros de una sociedad o persona física que cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento, plazo y riesgo definidos por el inversionista”. La Cartera, en definitiva, es la razón de ser de las entidades bancarias. Por este motivo, según el mismo autor citado, "la calidad de la Cartera se considera uno de los indicadores fundamentales del éxito de un programa de crédito.

Según Fernández (2000), la Cartera vencida es: “la porción de la Cartera total de una Institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, al activo financiero por parte del deudor o garante mientras no se castiguen los activos por motivo del no pago del acreedor continuará devengándose intereses por concepto de mora sobre los pasivos vencidos”.

La Cartera según Varela (2011), “es calificada de acuerdo a la sensibilidad del retraso en el cumplimiento de las obligaciones de pagos, desde la menos riesgosa (una o dos parcialidades, generalmente mensualidades vencidas), pasando por la Cartera ya litigiosa (que se encuentra en pleito ante los tribunales para intentar recuperar lo adeudado o ejecutar las garantías), hasta la que se considera prácticamente incobrable (aquella que a pesar de gestiones judiciales, no pudo obtenerse la recuperación del adeudo y se la considera un quebranto pérdida)”.

La Cartera representa los valores de las deudas que no han sido canceladas por los contribuyentes de una Institución en un plazo estimado, dirigida a cubrir necesidades de una comunidad y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El objetivo principal de analizar la Cartera es determinar la morosidad para implementar políticas y estrategias que faciliten la toma de decisiones para mejorar las condiciones de vida de la población.

La fundamentación teórica del trabajo investigativo está estructurada por unidades, temas y subtemas que guardan relación con el título de la investigación.

2.2.1 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO

2.2.1.1 Antecedentes

El cantón Guano, perteneciente a la provincia de Chimborazo, es una población que ofrece abundantes atractivos con una variedad de recursos naturales y culturales, razón por la cual es el lugar de visita obligatorio para la población nacional e internacional.

Guano es un pueblo muy antiguo y con una rica historia, en donde han ocurrido hechos importantes, así, fue cuna de notables culturas y grandes asentamientos que se han distribuido en diferentes períodos como el Tuncahuán (1 a 750 años d.C.); San Sebastián (750 a 850 años d.C.); Elen-Pata (850 a 1.300 años d.C.); Huavalac (1.300 a 1.450 años d.C.). Acontecimientos de singular importancia se consideran la visita de los dos más grandes exponentes de la liberación de los pueblos de América ante el yugo de los españoles, refiriéndose a la visita del Mariscal de Ayacucho Antonio José de Sucre el 22 de abril de 1.822 y de Simón Bolívar el 29 de mayo de 1.830. Guano también se siente orgulloso de ser la cuna de los padres del más importante representante de las letras del Ecuador, Don Juan Montalvo Fiallos, quien pasó parte de su vida en esta tierra junto a sus progenitores Don Marcos Montalvo y doña Delia Fiallos.

Se cree que la fecha de su fundación fue en 1.572, tiempo en que el Obispo Fray Pedro de la Peña determinó la organización de los pueblos y porque concuerda con la existencia de una cédula expedida por el Rey de la época el 15 de junio de 1.572, además de ello, esta fecha coincide con la llegada de los españoles a nuestros territorios.

De acuerdo al Decreto de la Gran Colombia sobre la división territorial, el 25 de junio de 1.824, Guano fue declarado por primera vez como cantón de la Provincia de Chimborazo junto a Riobamba, Ambato, Guaranda, Alausí y Macas, pero este decreto no llegó a ejecutarse. El Decreto definitivo en el cual se eleva a la categoría de cantón a Guano se da el 17 de diciembre de 1.845 en la Convención Nacional realizada en Cuenca bajo la presidencia de Vicente Rocafuerte, el ejecútese a este Decreto se dicta el 20 de diciembre del mismo año. (GAD MUNICIPAL GUANO, 2015)

2.2.1.2 Base legal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano cumple con sus actividades basado en la siguiente legislación:

- Art. 238 de la Constitución Política de la República que se consagra la autonomía económica y administrativa de los municipios.
- Art. 16 de la Ley de Régimen Municipal, que determina que las municipalidades son autónomas y que salvo lo prescrito por la Constitución y esta Ley ninguna función del Estado ni autoridad extraña a la municipalidad podrá interferir en su administración propia; estándole especialmente prohibido, entre otros aspectos a: derogar, reformar o suspender la ejecución de las ordenanzas, reglamentos, resoluciones o acuerdos de las autoridades municipales, interferir en su organización administrativa y en la clasificación de puestos.
- Art. 156 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, que establece que la organización administrativa estará de acuerdo con las necesidades peculiares que deba atender y con los servicios públicos a prestarse, de acuerdo con los recursos financieros disponibles y consecuentemente a establecer una estructura de trabajo que permita el cumplimiento de objetivos.

2.2.1.3 Misión

“Planificar, implementar y desarrollar las acciones del gobierno municipal; ejecutando los proyectos de obras y servicios con calidad y oportunidad, que aseguren el desarrollo social y económico de la población, con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales con eficiencia y eficacia dentro de un marco de transparencia y aprovechamiento de los recursos humanos”. (GAD MUNICIPAL GUANO, 2015)

2.2.1.4 Visión

“El gobierno municipal se constituirá en un modelo de gestión e impulsor del desarrollo y contará con una sólida organización interna que el 2020 se constituya en un municipio ecológico, descentralizado, autónomo y profundamente humanista, ofertando productos y servicios compatibles con la demanda de la sociedad y capaz de asumir las

competencias vinculadas al desarrollo económico legal”. (GAD MUNICIPAL GUANO, 2015)

2.2.1.5 Objetivos estratégicos

a) Ambiente y cambio climático

Estrategias: gestionar de forma integral y mancomunada con los Gobiernos Autónomos Descentralizados: provinciales, cantonales y parroquiales, el aseguramiento de la disponibilidad hídrica y generación de alternativas socio-productivas para el desarrollo económico social de la población, en consideración con la adaptación al cambio climático.

Fondo Páramos: crear un mecanismo financiero que provea permanentemente recursos económicos, que sostengan las propuestas de conservación y manejo de los recursos naturales en especial el ecosistema páramo; y la ejecución de proyectos productivos, que permita a la población campesina contar con medios de vida sostenibles.

Objetivo estratégico: conservar, mantener, descontaminar y regenerar los recursos naturales renovables y no renovables del cantón.

b) Gestión del riesgo

Estrategia: generación y fortalecimiento de capacidades reflexivas y proactivas en favor de la gestión mancomunada de prevención en el territorio del cantón; con el fin de minimizar los riesgos.

Objetivo estratégico: diseñar, formular e implementar el sistema de gestión de riesgos, con planes de emergencia y contingencia para todo el territorio del cantón.

c) Desarrollo rural

Estrategia: atacar los abusivos márgenes de intermediación que enfrentan nuestros productores, sobre todo los productores campesinos; mediante la aplicación de una política activa de apoyo a las cadenas productivas y de valor e incentivos a la asociatividad, para acercar a productores y consumidores.

Objetivo Estratégico: reactivar la vocación agro productiva de las zonas secas del cantón y desarrollar las cadenas productivas de: papas, leche, maíz, alfalfa y cebolla.

d) Desarrollo productivo y competitividad

Estrategia: propiciar una revolución de la productividad; sistemas de producción sostenibles y emprendimientos competitivos. Se trata de dar un vuelco a los actuales niveles de productividad mediante el acceso a medios de producción. Caminar hacia la universalización del uso de maquinaria agrícola y semillas, con el fomento de la investigación, así como también la multiplicación y distribución de plántulas a partir de los semilleros y viveros asociativos, comunitarios o privados.

Objetivo Estratégico: masificar el acceso a capacitación, asistencia técnica, tecnología y medios de producción agropecuaria, artesanal e industrial; de las parroquias y la cabecera cantonal.

e) Turismo

Estrategia: garantizar que la actividad turística se constituya en fuente prioritaria y permanente de ingresos del cantón, posicionando a Guano entre los más importantes destinos de la región central del Ecuador.

Objetivo Estratégico: ampliar, adecuar y fortalecer la calidad de los productos, servicios, infraestructura y entorno físico de la oferta turística de la cabecera cantonal y sus parroquias.

f) Deporte y recreación

Estrategia: promover la cultura física, el movimiento y la recreación; comprometida con el desarrollo integral de niños, jóvenes, adultos y adultos mayores de las comunidades y parroquias del cantón.

Objetivo Estratégico: masificar la recreación, el deporte; y combatir el sedentarismo en los centros poblados de todo el cantón Guano.

g) Cultura y patrimonio

Estrategia: impulsar la protección, salvaguarda y difusión del patrimonio cultural inmaterial, en especial aquellas en riesgo como las lenguas, los saberes ancestrales, rituales sagrados y las tradiciones orales. Y la adecuación, reconstrucción y protección del patrimonio material.

Objetivos Estratégicos:

- Ampliar, adecuar y promocionar las diversas formas de expresión cultural de todo el territorio del cantón.
- Restaurar y promocionar el patrimonio físico de la ciudad de Guano y sus parroquias urbanas y rurales.

h) Inclusión social

Estrategia: restructuración de la dirección y organización de las políticas públicas parroquiales, cantonales y provinciales, enfocadas a las políticas nacionales de atención prioritaria, dentro del desarrollo organizacional institucional público y privado.

Objetivo estratégico: crear, restaurar, ampliar y desarrollar los centros integrales de aglomera miento social, cultural, deportivo; y de emprendimientos para los grupos de atención prioritaria.

i) Salud

Estrategia: lograr plena calidad en la atención. Tan importante como la cobertura y la gratuidad es la calidad y calidez de los servicios. Velaremos porque todos los actores del sistema cumplan con las regulaciones y los estándares de calidad. Trabajar para cumplir el estándar de dos camas hospitalarias por cada 1.000 habitantes en todo el territorio nacional.

Objetivo estratégico: masificar la promoción y prevención de la salud, la atención integral familiar y comunitaria, con base en la atención primaria, en cada comunidad del cantón Guano.

j) Educación

Estrategia:

- Promover la investigación, el diálogo de saberes y la innovación para alcanzar la sociedad del conocimiento y el cambio productivo.
- Garantizar el derecho a la educación, formación y capacitación. De manera progresiva, la Institución tiene que ser la principal responsable de la provisión de servicios de formación y capacitación para conseguir mayor equidad, eficiencia y excelencia del sistema.

Objetivo Estratégico: Impulsar el desarrollo integral de la educación formal, no formal y la capacitación. El desarrollo de los emprendimientos productivos asociativos y la alfabetización.

k) Economía popular y solidaria

Estrategia: buscar mecanismos asociativos de promoción de la producción primaria local, y la agregación de valor, en el mercado cantonal; a fin de fomentar el consumo de productos guaneños. De esta manera se dinamiza la economía cantonal. ¡Primero lo nuestro!

Objetivo estratégico: promocionar las diversas formas de producción y comercialización comunitaria y la cultura asociativa sostenible.

l) Vialidad, energía y movilidad

Estrategia: creación de la unidad de infraestructura vial, energía y movilidad; construir caminos rurales para facilitar el transporte y la comercialización de la producción campesina y promover la productividad sistémica de todo el cantón.

Objetivos estratégicos:

- Recuperar y ampliar la red vial para un medio de transporte limpio, seguro y eficaz.
- Readequar y ampliar las redes eléctricas y alumbrado público de la ciudad de Guano, parroquias y comunidades.

m) Gestión del territorio y espacio público

Estrategia: promover políticas que tiendan a recuperar espacios públicos para la correcta articulación social, el fomento de la recreación, la cultura del respeto y la tolerancia, y la protección social contra todas las formas de violencia.

Objetivo Estratégico: crear y fomentar el desarrollo equitativo e incluyente del territorio del cantón, sus espacios públicos y la provisión de servicios básicos equitativamente distribuidos e incluyentes.

n) Seguridad

Estrategia: fomentar la investigación, innovación y el uso de tecnologías modernas en el sistema público de seguridad y emergencias. Esto permitirá reforzar las políticas preventivas, mejorar la dirección y organización de los cuerpos de seguridad, y realizar una gestión de emergencias de mayor calidad.

Objetivo Estratégico: fortalecer la organización social frente al problema de inseguridad en el territorio; e incorporar el uso de tecnologías modernas en el sistema público de seguridad y emergencias.

o) Servicios básicos

Estrategia:

- Mejorar continuamente la prestación de servicios públicos mediante el desarrollo holístico del servidor, la adopción de las mejores prácticas nacionales e internacionales en cada servicio.
- Asegurar la recolección de basura y un eficiente manejo de los residuos sólidos que permitan la reducción de los desechos, el reciclaje y la reutilización. Promocionar procesos de tratamiento ecológico, biodegradables de desechos sólidos y aguas servidas, acompañados de programas de educación ambiental.

Objetivo Estratégico: instalación y mejoramiento de la calidad y cantidad del agua para el consumo humano; sistemas de alcantarillado de los centros poblados rurales y sistema integral de manejo de desechos sólidos.

p) Vivienda

Estrategia: garantizar el acceso al suelo urbano en el territorio del cantón y a la vivienda digna, particularmente en los sectores más pobres de la población; para los grupos de atención prioritaria.

Objetivo estratégico: localización y lotización equitativa de proyectos de vivienda de interés social; y aprovisionamiento de servicios básicos municipales y seguridad.

q) Desarrollo institucional municipal

Estrategia: profundizar la transformación del servicio público hacia la transparencia y la eficiencia en la gestión, mediante la formación permanente de servidores y servidoras públicos, la construcción y adecuación de la infraestructura pública, la dotación de recursos tecnológicos de punta, a fin de que preste servicios dignos a la ciudadanía.

Objetivo estratégico: diseñar e implementar un programa de mejora continua de la calidad y productividad de los procesos institucionales.

r) Participación, movilización y corresponsabilidad ciudadana

Estrategia:

- Incentivar la formación ciudadana y la difusión de todos los derechos de participación previstos en la Constitución y la Ley. Trabajar para que las funciones y entidades del Estado y, en particular, el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, promuevan procesos de formación ciudadana y campañas de difusión sobre el ejercicio de los derechos y deberes.
- Consolidar una planificación colectiva, democrática y participativa mediante la micro - planificación y gestión operativa en el territorio. El aterrizaje de la política, la gestión de los servicios y la garantía de los derechos ciudadanos, se concretará en barrios, comunidades y circuitos a nivel parroquial.

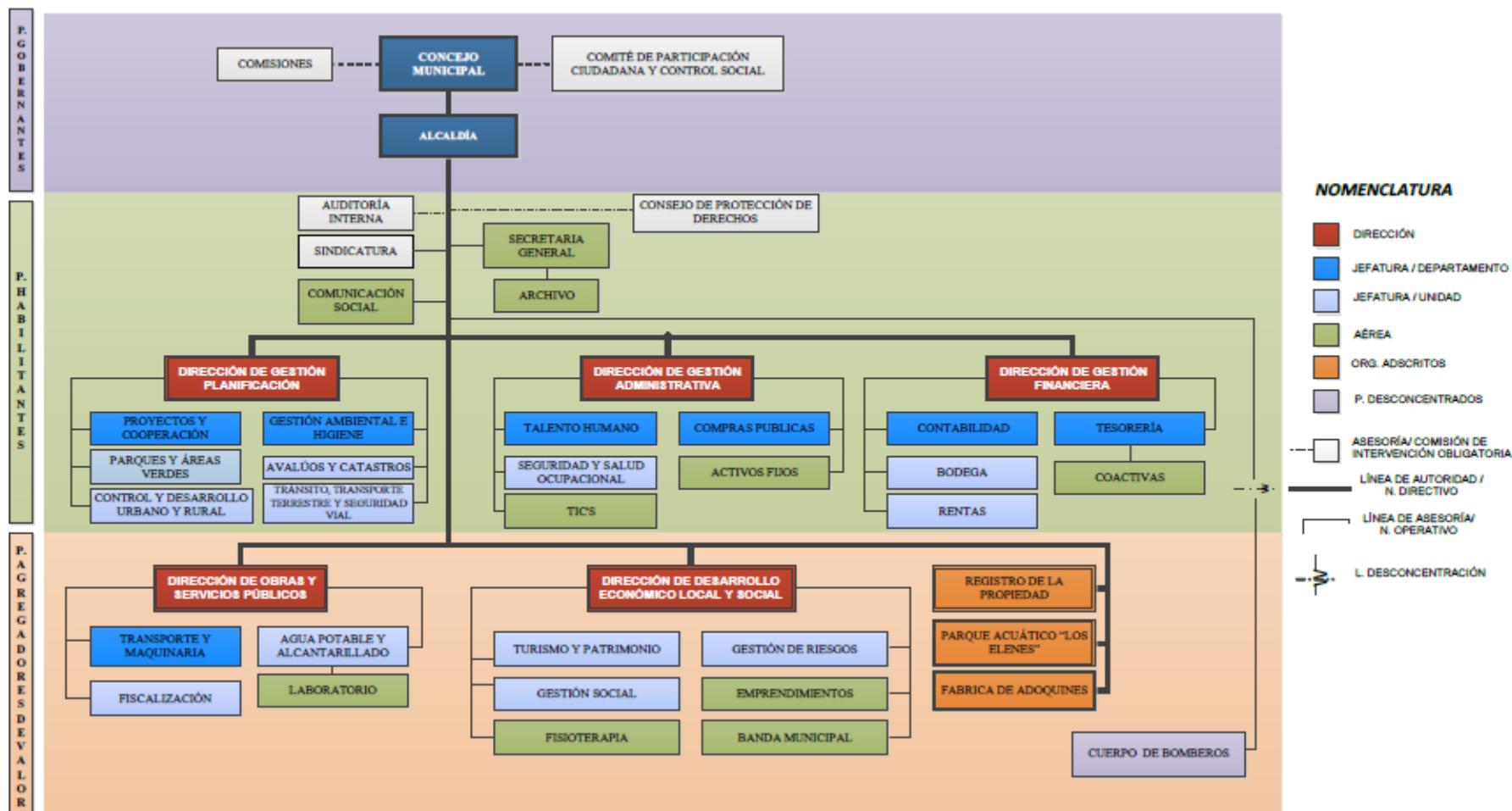
Objetivo estratégico: diseñar e implementar mecanismos y metodologías que permitan la efectiva participación del pueblo en la gestión pública. (GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO, 2014)

2.2.1.6 Valores institucionales

- **Comunicación:** los actores sociales internos y externos están suficientemente informados de la gestión municipal. Se logra optimizar procesos y se obtiene consensos.
- **Gestión transparente:** procedimientos transparentes en la gestión institucional; manejo claro y responsable de los recursos, de responsabilidades asignadas, de trámites y en todas las acciones de la gestión institucional.
- **Trabajo en equipo:** esfuerzo conjunto y responsabilidad compartida para alcanzar las metas de la Institución.
- **Participación:** consagra el derecho de participación de la ciudadanía y prevé que las ciudadanas y los ciudadanos, en forma individual o colectiva, participen de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión.
- **Lealtad:** cumplir las responsabilidades individuales para fortalecer la imagen institucional.
- **Responsabilidad:** cumplir con eficiencia las tareas encomendadas.
- **Oportunidad:** demostrar precisión y agilidad en las actividades institucionales.
- **Confiabilidad:** la comunidad observa resultados tangibles en sus condiciones de vida. Se entrega servicios con calidad, amplia cobertura y a costos razonables.
- **Respeto:** interna y externamente es una práctica generalizada en el desempeño de las funciones institucionales.
- **Eficiencia:** se entregan resultados de calidad en base a la planificación institucional.
(GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO, 2014)

2.2.1.7 Estructura orgánica

Gráfico N° 1: Estructura Organizacional del GAD Municipal Guano



Fuente: <http://www.municipiodeguano.gob.ec/ot/index.php/institucion/estructura>

Elaborado por: Unidad Técnica del GAD Municipal Guano

Tabla N° 1: Dirección de Gestión Financiera

CARGO	RESPONSABLE	MISIÓN
Dirección de Gestión Financiera	Director(a) Financiero	Administrar el uso y aplicación de los recursos financieros, contables, caja y rentas municipales, destinados al desarrollo de los planes, programas y proyectos, de conformidad con la legislación y normatividad vigentes
Jefatura de Contabilidad	Contador(a) General	Planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar todas las actividades contables del Gobierno Municipal.
Tesorería	Tesorero(a)	Administrar los recursos financieros de manera eficiente, efectiva y económica, asegurando un óptimo rendimiento, y garantizando un manejo transparente.
Área de Coactivas	Técnico(a) responsable de Coactivas	Asesorar y ejecutar acciones legales para la gestión y cobranza de rubros económicos que corresponden a la Municipalidad.
Jefatura de Bodega en general	Guardalmacén	Gestionar los recursos materiales, tecnológicos, para un correcto flujo de bienes, suministros, materiales y activos fijos, asegurando un adecuado manejo y disposición en las dependencias de la Institución.
Jefatura de Rentas	Jefe(a) de Rentas	Generar ingresos por medio de una la correcta emisión de los títulos (impuestos, tasas y contribuciones de mejoras), basándose en la correcta aplicación de leyes, reglamentos, ordenanzas e instructivos; mediante procedimientos transparentes de determinación, control y reclamos.

Fuente: GAD Municipal cantón Guano (2014)
Elaborado por: Mariela Orozco

2.2.1.8 Servicios que ofrece la Institución

Según el artículo 54, del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.- Son funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal las siguientes:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- c) Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico, para lo cual determinará las condiciones de urbanización, parcelación, lotización, división o cualquier otra forma de fraccionamiento de conformidad con la planificación cantonal, asegurando porcentajes para zonas verdes y áreas comunales;
- d) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal;
- e) Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquia, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;
- f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad;
- g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo;
- h) Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno;

- i) Implementar el derecho al hábitat y a la vivienda y desarrollar planes y programas de vivienda de interés social en el territorio cantonal;
- j) Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, juntas cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Para la atención en las zonas rurales coordinará con los gobiernos autónomos parroquiales y provinciales;
- k) Regular, prevenir y controlar la contaminación ambiental en el territorio cantonal de manera articulada con las políticas ambientales nacionales;
- l) Prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas respecto de los que no exista una explícita reserva legal a favor de otros niveles de gobierno, así como la elaboración, manejo y expendio de víveres; servicios de faenamiento, plazas de mercado y cementerios;
- m) Regular y controlar el uso del espacio público cantonal y, de manera particular, el ejercicio de todo tipo de actividad que se desarrolle en él la colocación de publicidad, redes o señalización;
- n) Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana municipal, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, los cuales formularán y ejecutarán políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana;
- o) Regular y controlar las construcciones en la circunscripción cantonal, con especial atención a las normas de control y prevención de riesgos y desastres;
- p) Regular, fomentar, autorizar y controlar el ejercicio de actividades económicas, empresariales o profesionales, que se desarrollen en locales ubicados en la circunscripción territorial cantonal con el objeto de precautelar los derechos de la colectividad;

- q) Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad del cantón;
- r) Crear las condiciones materiales para la aplicación de políticas integrales y participativas en torno a la regulación del manejo responsable de la fauna urbana; y,
- s) Las demás establecidas en la ley. (COOTAD, 2014)

De acuerdo con estas funciones, el GAD Municipal del cantón Guano oferta los siguientes servicios:

- Transferencia de dominio urbano.
- Transferencia de dominio rural.
- Patentes.
- Inscripción de escritura de compra-venta.
- Certificado de gravámenes.
- Adjudicaciones del MAGAP.
- Línea de fábrica y ejes viales.
- Instalación de agua potable y alcantarillado. (GAD MUNICIPAL GUANO, 2015)

2.2.2 LA CARTERA

2.2.2.1 Definición de Cartera

La Cartera es el conjunto de activos financieros de una sociedad o persona física que cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento, plazo y riesgo definidos por el inversionista. [...] la calidad de la Cartera se considera uno de los indicadores fundamentales del éxito de un programa de crédito. (WERNER, 2003)

La operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente

esperado en un futuro pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. (DEL VALLE, 2008)

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o Cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.

El grupo de Cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: comercial, consumo, vivienda y microempresa. Estas clases de operaciones a su vez incluyen una clasificación por su vencimiento en Cartera por vencer, vencida y que no devenga intereses. La Cartera por vencer y la Cartera que no devenga intereses mantiene una subclasificación por maduración, es decir en función del rango del vencimiento futuro de las operaciones, cánones, cuotas o dividendos; y, la Cartera vencida mantiene una subclasificación en función de los días que se mantiene cada operación, canon, cuota o dividendo como vencida. (VÁSCONEZ, 2009)

2.2.2.2 Clasificación de Cartera en las entidades públicas

La Cartera está relacionada con las cuentas por cobrar, es decir aquellas cuentas que registran y controlan los recursos provenientes de derechos a la percepción de fondos dentro del ejercicio fiscal.

En el proceso contable se utilizan las cuentas por cobrar para declarar el derecho monetario y estas cuentas se enlazarán con la respectiva partida de ingresos presupuestarios. En el Plan de Cuentas para el sector público la Cartera de cuentas por cobrar se maneja con el código 1.1.3 que sirve para la aplicación del Método del Devengado.

La Cuentas por Cobrar más utilizadas son:

- Cuentas por Cobrar Impuestos.
- Cuentas por Cobrar Tasas y Contribuciones.
- Cuentas por Cobrar Rentas de Inversiones y Multas.

- Cuentas por Cobrar Transferencias y Donaciones Corrientes.
- Cuentas por Cobrar Años Anteriores.

2.2.2.3 Ingresos que financian las actividades de las municipalidades

Los ingresos corrientes provienen del poder impositivo ejercido por el Estado, de la venta de sus bienes y servicios, de la renta de su patrimonio y de ingresos sin contraprestación. Están conformados por los impuestos, los fondos de la seguridad social, las tasas y contribuciones, la venta de bienes y servicios de consumo, las rentas de sus inversiones y las multas tributarias y no tributarias, las transferencias, las donaciones y otros ingresos. En la ejecución, su devengamiento produce contablemente modificaciones indirectas en la estructura patrimonial del Estado, debido a la utilización de cuentas operacionales o de resultados que permiten establecer previamente el resultado de la gestión anual. (MINISTERIO DE FINANZAS, 2014)

Los gobiernos autónomos descentralizados según lo establece el artículo 5 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, tienen autonomía financiera, la que se define como “el derecho de los gobiernos autónomos descentralizados de recibir de manera directa predecible, oportuna, automática y sin condiciones los recursos que les corresponden de su participación en el Presupuesto General de Estado, así como en la capacidad de generar y administrar sus propios recursos, de acuerdo a lo dispuesto en la Constitución y la ley. (COOTAD, 2014)

Según este artículo, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales tienen la potestad de generar sus propios ingresos para cubrir sus gastos y brindar servicios de calidad a sus contribuyentes.

Los ingresos propios son los que provienen de:

- Impuestos;
- Tasas y contribuciones especiales de mejoras generales o específicas;
- Venta de bienes y servicios; los de renta de inversiones y multas;
- Venta de activos no financieros y recuperación de inversiones;

- Rifas, sorteos, entre otros ingresos.

2.2.2.3.1 Impuestos

Son los ingresos que el Estado obtiene de personas naturales y de las sociedades, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, generados del derecho a cobrar a los contribuyentes obligados a pagar, sin que exista una contraprestación directa, divisible y cuantificable en forma de bienes o servicios. (MINISTERIO DE FINANZAS, 2014)

Tabla N° 2: Impuestos municipales

TIPO	DESCRIPCIÓN
A la Utilidad por la Venta de Predios Urbanos	Impuestos que las personas, naturales o jurídicas, deben pagar por la utilidad generada en la venta de predios ubicados dentro de los límites de las zonas urbanas, en el territorio nacional.
A la Utilidad por la Venta de Predios Rurales	Impuestos que las personas, naturales o jurídicas, deben pagar por la utilidad generada en la venta de predios ubicados fuera de los límites de las zonas urbanas, en el territorio nacional.
A la Inscripción en el Registro de la Propiedad o en el Registro Mercantil	Impuestos que las personas naturales o jurídicas deben pagar por la inscripción de contratos, documentos y actos que por ley deben registrarse; incluye adicionales.
Tasas por Servicios Notariales	Ingresos provenientes de la recaudación de la tasa por servicios notariales.
Otras Tasas	Ingresos provenientes del cobro de otras tasas no clasificadas en los ítems anteriores.
Impuestos Diversos	Impuestos aplicados sobre distintas actividades

Fuente: Ministerio de Finanzas (2014)

Elaborado por: Mariela Orozco

2.2.2.3.2 Tasas y contribuciones

Comprenden los gravámenes fijados por las entidades y organismos del Estado, por los servicios o beneficios que proporcionan.

Tabla N° 3: Tasas y contribuciones

TIPO	DESCRIPCIÓN
Ocupación de Lugares Públicos	Ingresos provenientes de la tarifa por la ocupación temporal de lugares públicos con fines comerciales, recreativos o de otra naturaleza específica y determinada
Especies Fiscales	Ingresos provenientes de la venta de pasaportes, sellos de control, formularios, certificados, papel membretado, boletos, tickets numerados y otros artículos que se consideren especies valoradas.
Venta de Bases	Ingresos provenientes de la venta de bases técnicas para intervenir en licitaciones, concursos de precios y afines.
Rodaje de Vehículos Motorizados	Ingresos provenientes de la tasa de rodaje y adicionales que se cobran por el derecho a transitar por las vías públicas, a los vehículos motorizados
Permisos, Licencias y Patentes	Ingresos provenientes de la tarifa por la concesión de permisos, licencias y patentes, que generen derecho a explotación de bienes o servicios en forma exclusiva por quienes lo obtienen.
Fiscalización de Obras	Ingresos provenientes de la tasa por fiscalización de obras.
Recolección de Basura	Ingresos provenientes de la tasa por el servicio de recolección de basura.
Alumbrado Público	Ingresos derivados de la tasa por alumbrado público.
Otras Tasas	Ingresos provenientes del cobro de otras tasas no clasificadas en los ítems anteriores.
Servicios y Suministros Varios	Ingresos provenientes de tarifas por el suministro de servicios básicos de energía eléctrica, agua potable y telecomunicaciones; incluye servicios de vigilancia, seguridad, recolección de desechos y otros.
Obras de Regeneración Urbana	Ingresos provenientes de las contribuciones establecidas para recuperar inversiones realizadas en la construcción, adecuación y mantenimiento de obras de regeneración urbana.
Otras Contribuciones	Otras contribuciones no consideradas en los rubros anteriores.

Fuente: Ministerio de Finanzas (2014)
Elaborado por: Mariela Orozco

2.2.2.3.3 Venta de bienes y servicios

Comprenden los ingresos por ventas de bienes y servicios realizadas por entidades públicas cuyo giro comercial o industrial es de carácter principal o habitual.

Tabla N° 4: Ingresos por venta de bienes y servicios

TIPO	DESCRIPCIÓN
Industriales	Ingresos provenientes de la venta de productos industriales producidos y procesados, excepto los generados por la industria hidrocarburífera.
De Instrumental Médico Menor, Insumos Médicos y Medicinas	Ingresos provenientes de la venta de instrumental médico menor, insumos médicos y medicinas.
Otras Ventas de Productos y Materiales	Ingresos provenientes de la venta de productos y materiales no clasificados en los ítems anteriores.
Agua Potable	Ingresos provenientes de la dotación de agua potable y sus relacionados.
De Espectáculos Públicos	Ingresos provenientes de la venta de entradas a espectáculos públicos.

Fuente: Ministerio de Finanzas (2014)

Elaborado por: Mariela Orozco

2.2.2.3.4 Renta de Inversiones y Multas

Comprenden los ingresos provenientes del uso y servicio de la propiedad, sea de capital, títulos valores o bienes físicos. Se incluye el diferencial cambiario y el reajuste de inversiones financieras, los intereses por mora y multas generados por el incumplimiento de obligaciones legalmente definidas y las primas por seguros.

- **Intereses y Comisiones de Títulos y Valores.-** Provenientes del rendimiento financiero generado por intereses y comisiones de inversiones en títulos y valores.

- **Dividendos de Sociedades y Empresas Públicas.-** Ingresos provenientes de la distribución de dividendos generados por la propiedad accionaria en sociedades y empresas públicas
- **Terrenos.-** Ingresos provenientes del alquiler de terrenos.
- **Edificios, Locales y Residencias.-** Ingresos provenientes del alquiler de edificios, locales y residencias.
- **Mobiliarios.-** Ingresos provenientes del alquiler de mobiliarios.
- **Maquinarias y Equipos.-** Ingresos provenientes del alquiler de maquinarias y equipos, excepto de equipos informáticos
- **Otros Arrendamientos** Ingresos provenientes del alquiler de otros arrendamientos no clasificados en los ítems anteriores.
- **Interés Tributaria.-** Ingresos provenientes de la obligación tributaria no satisfecha en el tiempo que la ley o reglamento establece, ya se trate de impuestos, tasas o contribuciones
- **Otros Intereses por Mora.-** Ingresos provenientes de la aplicación de tasas de interés por mora no clasificados en los ítems anteriores
- **Multas tributarias.-** Ingresos provenientes de sanciones pecuniarias que se imponen por Ley, a quienes contravienen las disposiciones concernientes al pago de obligaciones tributarias.
- **Infracción a Ordenanzas Municipales.-** Ingresos provenientes de sanciones pecuniarias que se imponen a quienes contravienen disposiciones concernientes al Régimen Municipal.
- **Otras Multas.-** Ingresos provenientes de multas al no haberse cubierto el pago de obligaciones establecidas y no clasificadas en los ítems anteriores. (MINISTERIO DE FINANZAS, 2014)

2.2.2.3.5 Transferencias y donaciones corrientes

Comprenden los fondos recibidos sin contraprestación, del sector interno o externo, mediante transferencias y donaciones, destinadas a financiar gastos corrientes.

Estas transferencias pueden ser:

- Del Gobierno Central.- Transferencias recibidas de entidades y organismos del Gobierno Central.
- De Entidades Descentralizadas y Autónomas.- Transferencias recibidas de entidades descentralizadas y autónomas.
- De Entidades Financieras Públicas.- Transferencias recibidas de entidades financieras públicas.
- De Fondos Ajenos.- Ingresos provenientes de organismos del sector público, que efectúan la gestión de recaudación. (MINISTERIO DE FINANZAS, 2014)

2.2.2.3.6 Otros ingresos

Comprenden los ingresos no tributarios corrientes, excluidos de las categorías antes mencionadas, tales como:

- **Comisiones.-** Provenientes de la participación en actividades productivas, que las entidades y organismos del sector público reciben en concepto de comisiones.
- **Otros no Especificados.-** Ingresos no tributarios recaudados por conceptos no especificados en los ítem anteriores, con carácter temporal o carentes de identificación expresa. (MINISTERIO DE FINANZAS, 2014)

2.2.2.3.7 Impuestos

Se considerarán impuestos municipales los siguientes:

- a) El impuesto sobre la propiedad urbana;
- b) El impuesto sobre la propiedad rural;

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

2.2.2.3.8 Tasas y contribuciones

Las Tasas

Las tasas municipales se generan por el uso de servicios públicos, siempre que el monto guarde relación con el costo de producción.

Se cobran conforme al tipo de tasa dispuesto por la Municipalidad a través de la respectiva Ordenanza, cuya iniciativa es privativa del Alcalde, tramitada y aprobada por el respectivo Consejo.

Los servicios sujetos a tasas son los siguientes:

- 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.
- Otros servicios de cualquier naturaleza.

Contribuciones especiales

Son tributos que se generan por la realización de obras públicas en beneficio individual o colectivo de los contribuyentes favorecidos de las mismas y se establecen por los Municipios mediante ley.

El objeto de las contribuciones es el beneficio real proporcionado a las propiedades inmuebles urbanas por la construcción de cualquier obra pública. Estas contribuciones son de carácter real, las propiedades beneficiadas responderán con su valor por el débito tributario, y los propietarios por el valor de la propiedad, según el avalúo municipal actualizado que se realizará antes de la obra.

Las obras y servicios atribuibles a las contribuciones especiales de mejoras son:

- Apertura, pavimentación, ensanche y construcción de vías de toda clase;
- Repavimentación urbana;
- Aceras y cercas;
- Obras de Alcantarillado;
- Construcción y ampliación de obras y sistemas de agua potable;
- Desección de pantanos y relleno de quebradas;
- Plazas, parques y jardines; y,
- Otras obras que las municipalidades o distritos metropolitanos determinen mediante ordenanza, previo el dictamen legal pertinente.

La base de cálculo para este tributo es el costo de la obra que se distribuye entre las propiedades beneficiadas, de acuerdo se establezca en las ordenanzas de cada

municipio. Su cobro se realiza mediante ordenanzas, y se recauda fraccionando la obra por tramos o partes a la medida que se vaya terminando la obra. Según el caso se puede exigir el pago por vía coactiva. Los valores recaudados como producto de estas contribuciones se destinan al financiamiento de las respectivas obras.

2.2.2.3.9 Venta de bienes y servicios

Comprende el rubro que se paga sobre los activos totales de los establecimientos que ejerzan actividades económicas y estén obligadas a llevar contabilidad. Se genera como resultado de la actividad.

2.2.2.3.10 Rentas de inversiones y multas

Comprenden los ingresos provenientes del uso y servicio de la propiedad, sea de capital, títulos valores o bienes físicos. Se incluye el diferencial cambiario y el reajuste de inversiones financieras, los intereses por mora y multas generados por el incumplimiento de obligaciones legalmente definidas y las primas por seguros

2.2.2.3.11 Transferencias y donaciones corrientes

Comprenden los fondos recibidos sin contraprestación, del sector interno o externo, mediante transferencias y donaciones, destinadas a financiar gastos corrientes.

2.2.2.3.12 Otros ingresos

Se refiere a cualquier ingreso no tributario corriente que no se incluye en las categorías anteriores, tales como garantías y fianzas, indemnizaciones y valores no reclamados, remates de bienes y especies, y otros que no son resultado directo de la operación de la entidad.

2.2.2.4 Sistema de recaudación de ingresos

Cada Institución es responsable de la implantación de un sistema que permita la recaudación efectiva de los ingresos por cualquiera de los rubros que corresponden a su administración. El sistema debe basarse en políticas claras que mantengan una actualización de costos de los servicios, formularios para los catastros y cualquier otro documento que facilite el cobro de los tributos.

Por lo general el sistema de recaudación comprende:

- Emisión de los títulos de créditos.
- Recaudación de los títulos de créditos.
- Proceso vía coactiva.

2.2.3 MOROSIDAD

2.2.3.1 Definición

El término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Por un lado el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. (BRACHFIELD, 2015)

La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor.

2.2.3.2 Variables que influyen en la morosidad

La morosidad tiene relación con las siguientes variables:

- Ratio de Solvencia.
- Plazo.
- Importe.

- Tipos de interés.
- Variables macroeconómicas.

a) Ratio de solvencia

Mide la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo, realizando todos sus activos, financieros y no financieros.

Toma como base la relación entre los activos totales y la deuda total, su fórmula es:

$$\text{Ratio de solvencia} = \frac{\text{Activo Total}}{\text{Deuda Total}}$$

b) Plazo

Se entiende por plazo al tiempo específico en el que han de realizarse cuantos trámites sean necesarios y exigidos para una actividad en concreto; fuera del cual ello ya no será posible.

- El plazo, jurídicamente, es el hecho futuro cierto del que pende el nacimiento o la extinción de un derecho.
- El plazo siempre es cierto, en el sentido de que es un tiempo que llegará en algún momento dado y sin posibilidad de que no llegue a ocurrir. Este evento puede estar determinado de antemano como, por ejemplo, una fecha determinada o puede no estar determinado como, por ejemplo, el momento de la muerte de alguien.
- El plazo generalmente se incorpora a los contratos como cláusula accidental: un contrato puede tener un plazo o ser indefinido. Sin embargo, en algunos casos el plazo es esencial para el contrato, ya que sin éste el mismo desaparece.

c) Importe

Se refiere a la cuantía de un precio, crédito, deuda o saldo

d) Tipos de interés

El interés es el porcentaje que se aplica al capital.

Se puede reconocer los siguientes tipos de interés: fijo, variable o mixto.

- Interés fijo es aquel que se mantiene constante durante toda la vida del préstamo.
- Interés variable se actualiza y revisa en los plazos establecidos con la entidad financiera.
- Interés mixto: mantiene un tipo fijo durante los primeros años y el resto de tiempo hasta su cancelación, a tipo variable. (MARZO, 2008)

e) Variables macroeconómicas

Desempleo

El término desempleo es sinónimo de desocupación o paro. El desempleo está formado por la población activa (en edad de trabajar) que no tiene trabajo. No se debe confundir la población activa con la población inactiva. (MARZO, 2008)

$$\text{Tasa de desempleo} = \text{Número de desempleados} / \text{Población activa.}$$

La presencia de un elevado desempleo es un problema tanto económico como social. Como problema económico, es un despilfarro de valiosos recursos. Como problema social es una fuente de enormes sufrimientos, ya que los trabajadores desempleados tienen que luchar con una renta menor. Durante los períodos de elevado desempleo, las dificultades económicas también afectan a sus emociones y a la vida familiar.

Índices de precios

Media ponderada de los precios de un conjunto de bienes, en el que cada bien se valora según su importancia en el conjunto de bienes de referencia. Se usa como ponderación una canasta de consumo representativa de una familia media, también refleja el

encarecimiento de la vida, ya que indica el dinero necesario para mantener el nivel de vida anterior. (MARZO, 2008)

Producto Interno Bruto

Es la suma de todos los bienes y servicios que produce un país o una economía en un periodo determinado (Aproximadamente de un año). Analizado desde el punto de vista del gasto o demanda, resulta ser la suma de los siguientes términos:

$$\text{Producto Interno Bruto} = C + I + X - M$$

Donde:

- C es valor total del consumo final nacional.
- I es la formación bruta de capital también llamada inversión.
- X es el volumen monetario de las exportaciones.
- M el volumen de importaciones.

Renta per cápita

La renta per cápita o PIB per cápita es la relación que hay entre el PIB (producto interno bruto) de un país y su cantidad de habitantes. Para conseguirlo, hay que dividir el PIB de un país por la población de éste.

$$\text{Renta per cápita} = \frac{\text{PIB}}{\text{Nº habitantes del país}}$$

Es un indicador comúnmente usado para estimar la riqueza económica de un país. Numerosas evidencias muestran que la renta per cápita está positivamente correlacionada con la calidad de vida de los habitantes de un país. (MARZO, 2008)

Inflación

Es el aumento sostenido y generalizado del nivel de precios de bienes y servicios, medido frente a un poder adquisitivo estable.

La existencia de inflación durante un período implica un aumento sostenido del precio de los bienes en general. Para poder medir ese aumento, se crean diferentes índices que miden el crecimiento medio porcentual de una cesta de bienes ponderada en función de lo que se quiera medir. (MARZO, 2008)

El índice más utilizado para medir la inflación es el "índice de precios al consumidor" o IPC, el cual indica la variación en el precio promedio de los bienes y servicios que adquiere un consumidor típico en dos periodos de tiempo, usando como referencia lo que se denomina en algunos países la canasta básica.

$$\text{Índice de inflación} = \frac{P_t - 1}{P_t} - 1$$

Donde; P_t es el precio representativo en el año t .

2.2.3.3 Causas de la morosidad

La morosidad puede ser de varios tipos, según se refiera a personas naturales o jurídicas. En el caso de las empresas las causas más comunes suelen ser:

- A. **Insolvencias transitorias.** La empresa se encuentra transitoriamente en situación de insolvencia y no puede pagar a sus acreedores, porque a pesar de que sus activos son superiores a su pasivo, su activo circulante es inferior a las deudas exigibles a corto plazo.
- B. **Insolvencias definitivas.** El pasivo de la empresa supera a su activo, por la que la situación de crisis es definitiva. La empresa se ve abocada al cierre y a la presentación de un expediente de quiebra y cesan sus actividades.

Tabla N° 5: Tipos de insolvencia según su fuente

INSOLVENCIAS	DESCRIPCIÓN
De origen	Las que ya existían en el momento de conceder el crédito comercial, puesto que el cliente ya era insolvente en el momento de pasar el pedido. El principal culpable de esta situación es el propio acreedor, por no comprobar la solvencia y capacidad de pago del cliente antes de venderle a crédito.
Sobrevenidas	Surgen por razones ajenas a la voluntad del deudor y son imprevisibles, ya que son por causas fortuitas. Un caso típico es el cliente que a su vez ha sufrido una racha de impagados que le han dejado sin liquidez.
Intencionales	Son las provocadas por el propio deudor para eludir sus obligaciones de pago. En realidad, este tipo de insolvencia está más cercano al fraude que aun problema financiero.

Fuente: Marzo (2008)

Elaborado por: Mariela Orozco

2.2.3.3.1 Causas de los impagados imputables al acreedor

Fallos en el proceso comercial o en el procedimiento administrativo de la empresa acreedora que provocan una reacción negativa en cliente en forma de bloqueo del pago de facturas. Los problemas más comunes de calidad o servicio son:

- De tipo técnico.
- De tipo logístico y transporte.
- De tipo comercial.
- De tipo administrativo.
- De tipo atención al cliente. (MARZO, 2008)

2.2.3.3.2 Causas de los impagados imputables a terceros

Son terceros que intervienen en algún momento de la operación comercial. Los errores más frecuentes son los fallos en la agencia de transportes, fallos del representante o agente comercial, errores de la entidad bancaria.

La mayoría de los impagados al deudor son intencionales, pero es necesario establecer una distinción entre dos grupos de deudores de mala fe: los que practican el juego financiero, retrasando al máximo el pago de las facturas, pero abonándolas finalmente, y los morosos profesionales –o defraudadores-, que nunca atienden sus obligaciones de pago a menos que se les obligue. (MARZO, 2008)

2.2.3.3.3 Causas de los impagados imputables al deudor

Personas físicas particulares (clientes particulares que realizan una compra a plazos o solicitan un crédito para su uso doméstico):

- Incremento de sus gastos o endeudamiento por encima de sus ingresos, que no le permiten afrontar todos sus compromisos de pago.
- Un freno a su corriente de ingresos por un cambio de situación laboral, desempleo, enfermedad, accidente.
- La aparición de problemas familiares o personales. (MARZO, 2008)

Tabla N° 6: Causas de impago según el tipo de deudor

TIPO DE DEUDOR	CAUSAS
Profesionales y autónomos:	<ul style="list-style-type: none"> • El deudor ha hecho inversiones excesivas en su negocio y se encuentra endeudado por encima de sus posibilidades. • Cuando se realizan compras excesivas de determinadas existencias se quedan sin liquidez para pagar a otros acreedores. • Por enfermedad o accidente. • Por motivos coyunturales.
Empresas:	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas externos. • Problemas de estructura y de gestión económico-financiera. • Problemas de estructura y marketing. • Problemas de producción y tecnología. • Problemas de dirección y organización.

Fuente: Marzo (2008)

Elaborado por: Mariela Orozco

2.2.3.4 Impacto de la morosidad

La morosidad no afecta del mismo modo a las empresas que a las familias, sin embargo puede ser el resultado de una relación muy estrecha entre la morosidad y el ciclo económico.

Cuando la economía experimenta un fuerte crecimiento, los beneficios de las empresas no financieras y los ingresos de los hogares aumentan, lo que facilita el reembolso de los créditos, contribuyendo así al descenso de las ratios de morosidad. Distintos tipos de entidades muestran una relación muy similar entre morosidad y actividad económica. El ratio de morosidad difiere según la clase de crédito. Entre las empresas, existen pronunciadas diferencias en las ratios de morosidad por sectores económicos.

2.2.3.5 Prevención de la morosidad

Uno de los factores claves de éxito de una empresa es la buena gestión de los riesgos. La prevención de la morosidad forma parte de esta gestión, por tanto de la cultura financiera y debe entenderse como un elemento implícito de la actividad crediticia.

Las posibles actuaciones del deudor fraudulento abarcan un amplio abanico que recibe el inestimable apoyo de una normativa excesivamente tolerante con el deudor y una demora judicial que permite a éste orquestar las medidas necesarias para evitar las consecuencias de la futura sentencia. La actuación contra el deudor fraudulento parte del descubrimiento y acreditación de sus actuaciones para simular la insolvencia.

2.2.4 LA CARTERA Y MOROSIDAD EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN GUANO

2.2.4.1 Servicios que oferta el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano oferta a los ciudadanos los siguientes servicios:

- Agua potable.
- Alcantarillado.

- Delimitación de linderos.
- Alquiler de locales comerciales de propiedad municipal.
- Registro de propiedades.

2.2.4.2 Cartera de servicios ordinarios

Son servicios ordinarios los que presta habitualmente la administración, modificados adecuadamente para facilitar el acceso de todos los contribuyentes. Se incluyen aquellos cambios de contenido y de organización necesarios en los servicios ordinarios para incorporar la diversidad y asumir las nuevas demandas sociales.

Corresponde a los valores pendientes de cobro que se encuentran contabilizados en las siguientes cuentas:

- Cuentas por Cobrar Anticipos.
- Cuentas por Cobrar Impuesto Urbano.
- Cuentas por Cobrar Impuesto Rural.
- Cuentas por Cobrar Agua Potable Cabecera Cantonal.
- Cuentas por Cobrar Agua Potable San Gerardo.
- Cuentas por Cobrar Contribuciones Especiales Mejoras.
- Anticipo a Contratistas.
- Anticipos por Devengar Ejercicios Anteriores GADS y EP.

Los valores correspondientes a las contribuciones especiales por mejoras, se prorratan para un tiempo determinado. Cuando los pagos no se realizan en los tiempos establecidos, la Unidad de Coactivas del GAD Municipal de Guano, procede a comunicar a los contribuyentes sobre los valores adeudados. Es común que se realicen acuerdos de pagos para que la recuperación se haga efectiva en un período de tres meses.

2.2.4.3 Cartera de servicios ocasionales

Los servicios ocasionales son el resultado de actividades no comunes del GAD Municipal, entre ellos se encuentran las mejoras en mercados, edificios municipales. Estos valores son prorrateados para ser pagados en un lapso de tiempo establecido.

2.2.4.4 Cartera morosa

La cartera morosa comprende los valores por servicios administrativos prestados a la población.

En la siguiente tabla se observan los valores cobrados en relación con los títulos emitidos que se encuentran pendientes de cobro en el año 2014.

Tabla N° 7. Cartera morosa impuesto rural y urbano año 2014

DESCRIPCIÓN	2006 a 2013	2014	TOTAL
RURAL			
IMPUESTO PREDIAL	11.376,06	2.343,89	13.719,95
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	108.903,00	33.888,00	142.791,00
DIF.	147,13	0,00	147,13
VALOR EMITIDO	120.426,19	36.231,89	156.658,08
URBANO			
IMPUESTO PREDIAL	7.950,25	4.384,26	12.334,51
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	7.129,22	2.852,00	9.981,22
OTROS FONDOS PROPIOS	17.017,44	5.537,31	22.554,75
BOMBEROS	2,24	0,00	2,24
CEM	17.663,30	16.124,90	33.788,20
DIF.	954,75	0,00	954,75
VALOR EMITIDO	50.717,20	28.898,47	79.615,67
TOTAL	171.143,39	65.130,36	236.273,75

Fuente: Dirección Financiera GAD Municipal cantón Guano
Elaborado por: Mariela Orozco

La cartera morosa de impuestos del sector rural ascendió a 156.658,08 USD, mientras que del sector urbano, fue de 79.615,67 USD, para un total de valores pendientes de cobro al 31 de diciembre de 2014 de 236.273,75 USD. Estos valores incluyen la deuda de años anteriores.

Tabla N° 8. Cartera vencida arriendo locales comerciales

LOCAL	VALOR MENSUAL (USD)	N° MESES VENCIDOS	TOTAL USD
LOCALES COMERCIALES PARQUE CENTRAL GUANO	16,80	6	100,80
	16,80	6	100,80
	16,80	7	117,60
	16,80	7	117,60
	16,80	4	67,20
	16,80	12	201,60
	16,80	12	201,60
	16,80	12	201,60
	16,80	12	201,60
	16,80	12	201,60
	16,80	12	201,60
	16,80	6	100,80
EL MIRADOR	200,00	6	1.200,00
LOS ELENES	100,00	7	700,00
STA. TERESITA	20,00	6	120,00
	20,00	7	140,00
LAS FUENTES	11,20	6	67,20
	11,20	6	67,20
	11,20	6	67,20
	11,20	12	134,40
	11,20	12	134,40
TOTAL			4.444,80

Fuente: Sección Tesorería GAD Municipal cantón Guano
Elaborado por: Mariela Orozco

En el año 2014, la cartera vencida por arriendo de locales comerciales que pertenecen al GAD ascendió a 4.444,80 USD, siendo el de mayor deuda el local del Mirador. Estos valores fueron enviados a coactivas para proceder con los trámites respectivos.

Tabla N° 9. Meses vencidos cartera arriendo locales comerciales

N° DEUDORES	N° MESES VENCIDOS	TOTAL USD
1	4	67,20
8	6	1.824,00
4	7	1.075,20
8	12	1.478,40
TOTAL		4.444,80

Fuente: Sección Tesorería GAD Municipal cantón Guano
Elaborado por: Mariela Orozco

En cuanto al tiempo de vencimiento de los arriendos va de 4 a 12 meses, para un total de 21 deudores.

2.2.4.5 Aplicación de indicadores para la gestión de Cartera

Los indicadores son un punto de referencia que permite observar y medir el avance en el logro de una meta esperada. Es una representación cuantitativa o cualitativa, verificable objetivamente, que refleja la situación de un aspecto de la realidad y el estado de cumplimiento de un objetivo, actividad o producto deseado en un momento del tiempo, permitiendo observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la institución, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos. (INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO, 2010)

Para determinar la gestión de cartera durante el año 2014, a continuación se aplican indicadores para medir la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión.

2.2.4.5.1 Indicadores de eficiencia

La eficiencia se relaciona con la óptima utilización de los recursos disponibles en la consecución de un logro. Para el cálculo de la eficiencia es necesario realizar una comparación a través de niveles de referencia en este caso los valores presupuestados.

Incidencia de cartera vencida de servicios

Incidencia de Cartera Vencida de servicios	=	$\frac{\text{Cuentas pendientes de cobro}}{\text{Ingresos propios}} \times 100 = \frac{1.381.934,76}{1.566.231,95} \times 100 = 88,23\%$
--	---	--

Las cuentas pendientes de cobro en el 2014 con relación a los ingresos presupuestados, fueron del 88,23%, es decir que sólo se logró el cobro del 11,77%.

Anticipos

Anticipos	=	$\frac{\text{Anticipos cobrados}}{\text{Cuentas por cobrar anticipos presupuestadas}} \times 100 = \frac{8.201,99}{1.350.000,00} \times 100 = 0,61\%$
-----------	---	---

Los anticipos cobrados fueron del 0,61%, porque en el presupuesto se realizó la reforma con 1'200.000 USD registrado en el anticipo a contratistas.

Impuesto urbano

$$\text{Impuesto urbano} = \frac{\text{Impuesto urbano cobrado}}{\text{Cuentas por cobrar impuesto urbano presupuestado}} \times 100 = \frac{13.293,16}{21.330,33} \times 100 = 62,32\%$$

El porcentaje de cobro del impuesto urbano con relación a lo presupuestado en el año 2014, fue del 62,32%.

Impuesto rural

$$\text{Impuesto rural} = \frac{\text{Impuesto rural cobrado}}{\text{Cuentas por cobrar impuesto rural presupuestado}} \times 100 = \frac{40.338,56}{51.545,61} \times 100 = 78,26\%$$

El cobro del impuesto rural, fue del 78,26% con relación al valor presupuestado.

Agua potable cabecera cantonal

$$\text{Agua potable c.c.} = \frac{\text{Agua potable c.c. cobrada}}{\text{Cuentas por cobrar agua potable c.c. presupuestado}} \times 100 = \frac{48.716,56}{51.074,57} \times 100 = 95,38\%$$

En lo concerniente al agua potable en la Cabecera Cantonal, el cobro fue del 95,38%.

Agua potable San Gerardo

$$\text{Agua Potable San Gerardo} = \frac{\text{Agua potable San Gerardo cobrada}}{\text{Cuentas por cobrar agua potable San Gerardo presupuestado}} \times 100 = \frac{0,00}{12.281,44} \times 100 = 0,00\%$$

El cobro por el servicio de agua potable de San Gerardo, fue del 0%. Anteriormente Guano abastecía el agua potable a la parroquia San Gerardo, razón por la cual se mantenía contabilizado este rubro. Se dio de baja esta cuenta a inicios del año 2016.

Contribuciones especiales

$$\text{Contribuciones especiales} = \frac{\text{Contribuciones especiales mejoras cobradas}}{\text{Cuentas por cobrar contribuciones especiales}} \times 100 = \frac{14.808,71}{25.000,00} \times 100 = 59,23\%$$

En lo concerniente a las contribuciones especiales, el cobro con relación al presupuesto de este rubro, fue del 59,23%.

Anticipos ejercicios anteriores

$$\text{Anticipos ejercicios anteriores} = \frac{\text{Anticipos devengados ejercicios anteriores}}{\text{Anticipos por devengar ejercicios anteriores presupuestado}} \times 100 = \frac{42.691,37}{55.000,00} \times 100 = 77,62\%$$

El cobro de anticipos de ejercicios anteriores, fue del 77,62% permaneciendo un saldo de 12.308,63 USD.

2.2.4.5.2 Indicadores de eficacia

Su propósito es medir el nivel de consecución de los objetivos establecidos, a través de los productos o resultados obtenidos. Los indicadores más utilizados son los de producto, comparan la información de los bienes producidos y servicios prestados.

Ingresos por impuestos

$$\text{Ingresos por impuestos} = \frac{\text{Impuestos cobrados}}{\text{Impuestos presupuestados}} \times 100 = \frac{784.822,46}{621.754,03} \times 100 = 126,23\%$$

El cobro de los impuestos superó lo presupuestado con el 26,23%, al recaudarse valores superiores en los impuestos a la utilidad, certificado de gravámenes, inscripción de escrituras, adjudicaciones, protocolizaciones, entre otros.

Tasas y contribuciones

$$\text{Ingresos por tasas y contribuciones} = \frac{\text{Tasas y contribuciones cobradas}}{\text{Tasas y contribuciones presupuestadas}} \times 100 = \frac{251.716,33}{337.397,99} \times 100 = 74,61\%$$

Por concepto de tasas y contribuciones el cobro fue del 74,61%, principalmente por sobrestimación en el presupuesto de los ingresos por los servicios del balneario Los Elenes.

Ingresos por venta de bienes y servicios

$$\text{Ingresos por venta de bienes y servicios} = \frac{\text{Cobro de venta de bienes y servicios}}{\text{Venta de bienes y servicios presupuestado}} \times 100 = \frac{52.337,12}{57.130,00} \times 100 = 91,61\%$$

El cobro de estos ingresos fue del 91,61%. Dentro de este grupo se encuentra la recaudación por el servicio de agua potable cuyo valor fue menor al presupuestado.

Ingresos por rentas de inversión y multas

$$\text{Ingresos por rentas de inversión y multas} = \frac{\text{Rentas de inversión y multas cobradas}}{\text{Rentas de inversión y multas presupuestadas}} \times 100 = \frac{91.084,90}{132.020,94} \times 100 = 68,99\%$$

Los ingresos por rentas de inversión y multas fueron del 68,99% resultado de servicios agrícolas presupuestados en 80.000,00 USD, pero con recaudación cero.

Dentro de este grupo se encuentra el arriendo de los locales comerciales para los cuales se aplicó el siguiente indicador:

Morosidad arriendo

$$\text{Morosidad arriendo mayor a 30 días} = \frac{\text{Cartera en mora mayor a 30 días}}{\text{Cartera de crédito}} \times 100 = \frac{4.444,80}{8.459,99} \times 100 = 52,54\%$$

En relación con los valores presupuestados, la morosidad en el arriendo de los locales comerciales del GAD, al 31 de diciembre de 2014, fue del 52,54%. La mayor parte de cartera en mora corresponde a los locales ubicados en el Parque Central de los cuales 6 no cancelaron durante todo el año.

2.2.4.5.3 Indicadores de calidad

Evalúan la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes, es decir, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.

Los servicios ofertados por el GADM de Guano, durante el año 2014 fueron 19, de los cuales 12 lograron las recaudaciones respectivas y 7 no se ejecutaron.

Servicios ejecutados

$\text{Servicios ejecutados} = \frac{\text{Servicios prestados}}{\text{Servicios ofertados}} \times 100 = \frac{12}{19} \times 100 = 63,16\%$

Se ejecutó el 63,16% de los servicios ofertados; se omitió la instalación de medidores de agua, estudios de factibilidad del agua, venta de agua de las vertientes, venta de boletos de espectáculos públicos, inscripción de eventos varios y la feria taurina.

2.2.5 HIPÓTESIS

La cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano, en el período 2014, incide en la determinación de su morosidad.

2.2.6 VARIABLES

2.2.6.1 Variable independiente

La cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano.

2.2.6.2 Variable dependiente

Morosidad.

2.2.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍA	ÍNDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Variable independiente: LA CARTERA	Conjunto de activos financieros de una sociedad o persona física que cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento, plazo y riesgo definidos por el inversionista. (WERNER, 2003)	Activos financieros.	% cuentas por cobrar anticipos. % cuentas por cobrar impuestos. % cuentas por cobrar agua potable. % contribuciones especiales.	Técnicas & Observación. & Entrevista. & Encuesta. Instrumentos & Guía de observación. & Guía de entrevista. & Cuestionario.
Variable dependiente: MOROSIDAD	La morosidad no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. (BRACHFIELD, 2015)	Obligación de pago. Tardanza.	% morosidad impuestos. % morosidad tasas y contribuciones. % morosidad venta de bienes y servicios. % morosidad rentas de inversión y multas. % morosidad arriendo mayor a 30 días.	Técnicas & Observación. & Entrevista. & Encuesta. Instrumentos & Guía de observación. & Guía de entrevista. & Cuestionario.

CAPÍTULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

El método utilizado en la investigación fue el Inductivo, ya que el problema se estudió de manera particular para establecer generalidades.

El método Inductivo es un procedimiento en el que comenzando por los datos, concluye llegando a la teoría, por tanto, se parte de lo particular para llegar a lo general.

La secuencia metodológica del método Inductivo, fue la siguiente:

- Observación y registro de los hechos.- En esta primera etapa al realizar una visita previa a la institución, se observaron los actos, hechos y acontecimientos que estuvieron involucrados con el tema a investigar, con la finalidad de registrar cada uno de ellos.
- Análisis de lo observado.- Posterior a la observación realizada se procedió a analizar los hechos que han sido verificados con la visita previa, estableciendo la posible hipótesis.
- Establecimiento de definiciones claras de cada concepto obtenido.- Cuando se analizó lo observado en la Institución, se derivaron enunciados que ayudaron en el establecimiento de afirmaciones generales que se las adoptaron como posibles teorías de la investigación.
- Clasificación de la información obtenida.- Procesada la información se empezó con la clasificación de la información de acuerdo a las necesidades de la investigación.
- Formulación de los enunciados universales inferidos del proceso de investigación que se ha realizado.- En la última etapa se dedujo una hipótesis la cual fue básicamente el problema a analizar para dar soluciones factibles.

Siguiendo este método, la investigación se inició con la observación de la cartera en el Gobierno Autónomo Descentralizado el cantón Guano, para analizar cómo sus procesos determinan la morosidad.

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue no experimental, porque en el proceso investigativo no existió manipulación intencional de las variables, es decir el problema investigado se estudió tal como se da en su contexto. El análisis de estos datos fue de manera numérica.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

- **Documental.-** Consistió en la selección y recopilación de información por medio de la revisión de los documentos relacionados con la cartera de la Institución.
- **De campo.-** Se trató de la investigación que se ejecutó en el lugar donde se produjeron los hechos, es decir, el departamento Financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano.

3.3 DEL NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

- **Diagnóstica.-** Mediante la aplicación de técnicas de recolección de datos se realizó un diagnóstico de la gestión de la cartera en la Institución.
- **Exploratoria.-** Se realizó con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de la problemática y encontrar los procedimientos adecuados para la ejecución de la investigación.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 POBLACIÓN

La población de estudio estuvo integrada por el personal del departamento Financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano y los contribuyentes.

Tabla N° 10: Población

POBLACIÓN	NÚMERO
Departamento Financiero	8
Contribuyentes	8.580
TOTAL	8.588

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano
Elaborado por: Mariela Belén Orozco Yambay

3.4.2 MUESTRA

La muestra la conformaron 4 integrantes del departamento Financiero y los contribuyentes del cantón, para establecer la muestra de los contribuyentes se utilizó la siguiente fórmula:

Fórmula:

$$n = \frac{m}{e^2(m-1)+1}$$

Donde:

n = muestra

m = población

e² = error admisible (=,01 - 0,10) (0,05)

$$n = \frac{8580}{0,05^2*(8580-1)+1}$$

$$n = \frac{8580}{22,4475}$$

$$n = 382$$

Tabla N° 11: Muestra

POBLACIÓN	NÚMERO
Departamento Financiero	4
Contribuyentes	382
TOTAL	386

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano
Elaborado por: Mariela Belén Orozco Yambay

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 TÉCNICAS

- **Observación.-** Se visitó el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano, para recabar la información necesaria, revisar documentos y registrar aspectos que permitieron obtener una opinión general.
- **Entrevista.-** Se logró conocer la opinión del Director Financiero, Jefe de Coactivas, Jefe Rentas y Jefe de Tesorería, la gestión de Cartera y la determinación de su morosidad.
- **Encuesta.-** Esta técnica permitió recabar información del problema y se aplicó de manera directa a los contribuyentes del cantón Guano.

3.5.2 INSTRUMENTOS

Los instrumentos utilizados dentro de esta investigación fueron:

- Ficha de observación.
- Guía de entrevista.
- Cuestionario.

3.6 TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS

- Tabulación de la información recopilada.
- Elaboración de cuadros y gráficos estadísticos.
- Análisis e interpretación de los resultados.

3.7 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.7.1 ENTREVISTA

3.7.1.1 Al Director Financiero y Jefe de Rentas

El objetivo de esta entrevista fue conocer la opinión del Director Financiero y del Jefe de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano sobre los procesos de cartera.

Pregunta N° 1.- ¿Se ha analizado la cartera para determinar su morosidad en el año 2014?

- Director Financiero. Sí, se ha podido determinar la morosidad mediante el análisis de los cobros realizados.
- Jefe de Rentas. Sí.

Pregunta N° 2.- ¿Considera que el porcentaje de cartera vencida es alto en el año 2014 con relación a años anteriores?

- Director Financiero. Se considera que durante este año la cartera sigue siendo alta.
- Jefe de Rentas. Sí.

Pregunta N° 3.- ¿Qué acciones correctivas se han aplicado en la Institución para reducir la morosidad?

- Director Financiero. Al momento estamos perifoneando, luego notificando para luego seguir con la coactiva.
- Jefe de Rentas. La creación de la Unidad de Coactivas.

Pregunta N° 4.- ¿Existen indicadores para medir la eficiencia de los procesos de cobranza? ¿Cuáles?

- Director Financiero. No se ha aplicado.
- Jefe de Rentas. No existen.

Pregunta N° 5.- ¿En qué nivel las actividades de cobranza aportan al incremento de las recaudaciones en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano?

- Director Financiero. Ayuda para gasto corriente.
- Jefe de Rentas. En vista que no se tienen indicadores financieros no se pueden determinar.

Pregunta N° 6.- ¿Qué estrategias deberían aplicarse en el Área de Coactivas para controlar la morosidad?

- Director Financiero. No dejar acumular la cartera.
- Jefe de Rentas. Vía judicial.

Pregunta N° 7.- ¿Con qué frecuencia se informa por parte del Área de Tesorería sobre el nivel de morosidad al Área de Coactivas?

- Director Financiero. Estamos coordinando con el Área de Rentas e informando cada semana.
- Jefe de Rentas. Dos veces al año.

Pregunta N° 8.- ¿El personal del departamento/área conoce por escrito las funciones que debe cumplir?

- Director Financiero. Si conocemos.
- Jefe de Rentas. Si ya que maneja un orgánico funcional por procesos.

Pregunta N° 9.- ¿Cuál es su criterio respecto a la gestión de la máxima autoridad para reducir la morosidad?

- Director Financiero. Está colaborando en todo lo necesario para disminuir la morosidad.
- Jefe de Rentas. Influye mucho la política a lo financiero.

Pregunta N° 10.- ¿Cuál es el origen de los actuales problemas en la recuperación de cartera?

- Director Financiero. Que han dejado acumular y hay que depurar.
- Jefe de Rentas. La depuración de base de datos.

Comentario:

Las respuestas dadas por el Director Financiero y el Jefe de Rentas, indican que se ha realizado el análisis de la cartera vencida, lo que ha permitido determinar que la morosidad es alta con relación a los períodos anteriores, ante estos niveles se ha aplicado como estrategia el perifoneo para informar de las obligaciones que tienen los contribuyentes con el GADM de Guano.

La creación de la Unidad de Coactivas, aporta a que la recuperación de crédito tenga personal exclusiva para que realice notificaciones y en caso de ser necesario proceder con las acciones legales.

3.7.1.2 Entrevista a la Tesorera y al Jefe de Coactivas

Su objetivo fue conocer la opinión de la Tesorera y del Jefe de Coactivas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano sobre los procesos de recuperación de cartera.

Pregunta N° 1.- ¿Cuál es el principal objetivo de su función?

- Tesorera. Efectuar la ejecución de procesos a fin de que los ingresos se encuentran debidamente respaldados, así como los pagos debidamente ejecutados de acuerdo al presupuesto institucional.
- Jefe de Coactivas. Proveer recursos económicos a la Municipalidad a través del inicio del procedimiento de ejecución de coactiva, motivando disciplina y conciencia tributaria entre los administrados.

Pregunta N° 2.- ¿Por qué motivo cree usted que existe cartera vencida?

- Tesorera. Por falta de colaboración de la ciudadanía al no acercarse a cancelar.

- Jefe de Coactivas. Falta de cultura tributaria, falta de notificación de parte del GADM a los administrados.

Pregunta N° 3.- ¿Cuáles son los rubros que presentan mayor morosidad en la cartera del año 2014?

- Tesorera. No, ya que por falta de personal no se han podido instalar ventanillas móviles en cada parroquia.
- Jefe de Coactivas. No contesta.

Pregunta N° 4.- ¿Cree usted que el número de personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranzas?

- Tesorera. Impuesto predial urbano y rural y agua potable.
- Jefe de Coactivas. No, porque falta personal para entregar notificaciones por los diversos sectores del cantón.

Pregunta N° 5.- ¿De qué manera la Institución mantiene actualizada la base de datos personales de los contribuyentes (direcciones, teléfonos, email, etc.)?

- Tesorera. El momento de que el usuario se acerca a cancelar se actualiza la base de datos y se realiza perifoneo.
- Jefe de Coactivas. En base al catastro que es un registro de cada uno de los servicios prestados por el GADM Guano.

Pregunta N° 6.- ¿Cuáles son las gestiones que ha realizado la Institución para disminuir la morosidad de la cartera?

- Tesorera. Iniciar con el proceso coactivo y realizar convenios de pago a fin de facilitar al usuario.
- Jefe de Coactivas. En el año 2015 se realizó monitoreo, publicidad por la prensa y televisión, notificaciones personalmente y socialización en las parroquias.

Pregunta N° 7.- ¿De qué manera notifican a los contribuyentes que adeudan valores en la Institución?

- Tesorera. De manera personal en cada domicilio por tres ocasiones, caso contrario se inicie con el proceso legal para la respectiva recaudación más intereses.
- Jefe de Coactivas. En forma escrita por medio de notificaciones personales, por medio de radio y televisión.

Pregunta N° 8.- ¿Cuáles cree usted que son las principales razones por lo que los contribuyentes no se acercan a cancelar valores adeudados?

- Tesorera. Falta de dinero, despreocupación en los pagos a realizar, falta de tiempo.
- Jefe de Coactivas. Falta de cultura tributaria, falta de comunicación del GADM de Guano a sus contribuyentes.

Pregunta N° 9.- ¿Cada qué tiempo se realiza el análisis de cartera?

- Tesorera. Anual, una vez culminado el ejercicio fiscal se obtiene el reporte de cartera vencida.
- Jefe de Coactivas. Se lo realiza mensualmente bajo la modalidad de reportes.

Pregunta N° 10.- ¿Existen métodos para llegar a acuerdos con los contribuyentes que adeudan valores superiores a sus ingresos?

- Tesorera. Convenio de pago de acuerdo a la capacidad de ingresos del contribuyente, visitas domiciliarias para retirar abonos a la deuda y su posterior depósito.
- Jefe de Coactivas. El Código Orgánico Tributario faculta que se puedan cancelar los valores adeudados mediante convenios de pagos entre el GADM de Guano y el administrado.

Pregunta N° 11.- ¿Existen políticas de recuperación de morosidad?

- Tesorera. Se solicita autorización a la máxima autoridad para realizar perifoneo, publicación en la radio, página web, pantalla led institucional.
- Jefe de Coactivas. La recuperación de la morosidad se ha logrado en el año 2015 mediante notificaciones.

Comentario:

La Tesorera y el Jefe de Coactivas, tienen claras sus funciones que se orientan a la obtención de recursos para que el GADM del cantón Guano pueda cumplir con sus compromisos. En su opinión, la falta de cultura tributaria y colaboración de la ciudadanía afecta el incremento de la cartera vencida, especialmente en lo relacionado con el impuesto predial, pero también es una deficiencia de la Institución por no realizar notificaciones tempranas para reducir la mora.

La información de los contribuyentes recientemente se está actualizando cuando ellos se acercan a pagar los valores respectivos. En lo que respecta al análisis de cartera se realiza al terminar el ejercicio fiscal, lo que afecta la toma de decisiones rápida ante la acumulación de cartera vencida. Esto lleva al proceso de coactiva y a la celebración de numerosos convenios de pagos de acuerdo con las posibilidades económicas de los contribuyentes.

3.7.2 ENCUESTA

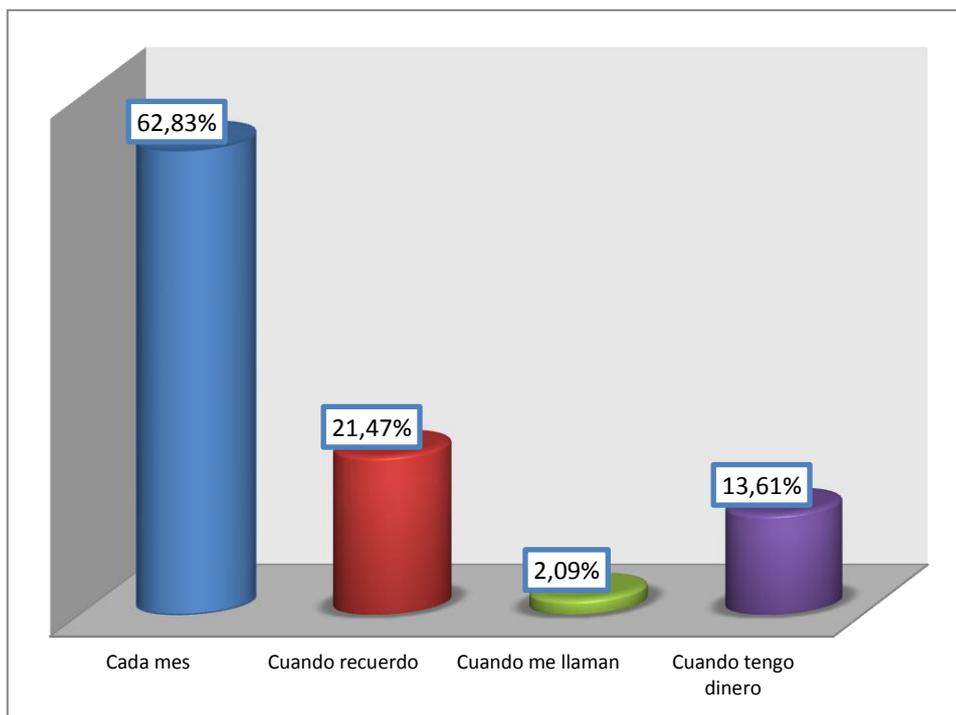
Pregunta N° 1.- ¿Con qué frecuencia paga usted por los servicios prestados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano?

Tabla N° 12. Frecuencia de pago de los servicios

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cada mes	240	62,83%
Cuando recuerdo	82	21,47%
Cuando me llaman	8	2,09%
Cuando tengo dinero	52	13,61%
Total	382	100,00%

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del GADM Guano
Elaborado por: Mariela Orozco

Gráfico N° 2. Frecuencia de pago de los servicios



Fuente: Tabla N° 12
Elaborado por: Mariela Orozco

Análisis:

Del total de contribuyentes encuestados, el 62,83% indica que la frecuencia de pago por los servicios prestados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano es cada mes; el 21,47% cuando recuerda hacerlo; el 13,61% cuando tiene dinero; el 2,09% cuando le llaman.

Interpretación:

La mayoría de contribuyentes acostumbra cumplir con los pagos mensuales de los servicios recibidos, por considerar que es su obligación y los recursos aportan al crecimiento del cantón. Quienes no lo realizan con periodicidad aducen olvido del pago, no tener dinero o esperar que lo llamen para hacerlo.

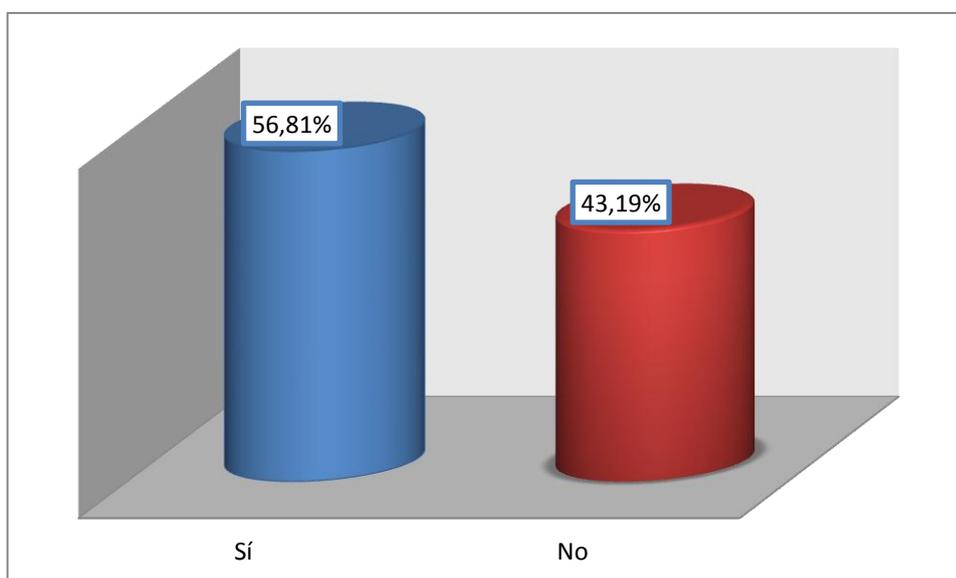
Pregunta N° 2.- ¿Conoce si usted tiene deudas con el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano?

Tabla N° 13. Conocimiento sobre deudas con el GAD

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	217	56,81%
No	165	43,19%
Total	382	100,00%

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del GADM Guano
Elaborado por: Mariela Orozco

Gráfico N° 3. Conocimiento sobre deudas con el GAD



Fuente: Tabla N° 13
Elaborado por: Mariela Orozco

Análisis:

Del total de encuestados, el 56,81% conoce las deudas pendientes con el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano; el 43,19%, no lo conoce.

Interpretación:

Los porcentajes indican que la mayoría de contribuyentes saben cuáles son los valores pendientes de pagos por los servicios que recibe del GADM Guano, porque acuden a la Institución para conocer el valor que corresponde cancelar por predio, agua potable, mejoras, entre otros.

Pregunta N° 3.- ¿Cuándo se atrasa en el pago de los servicios otorgados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano le comunican oportunamente?

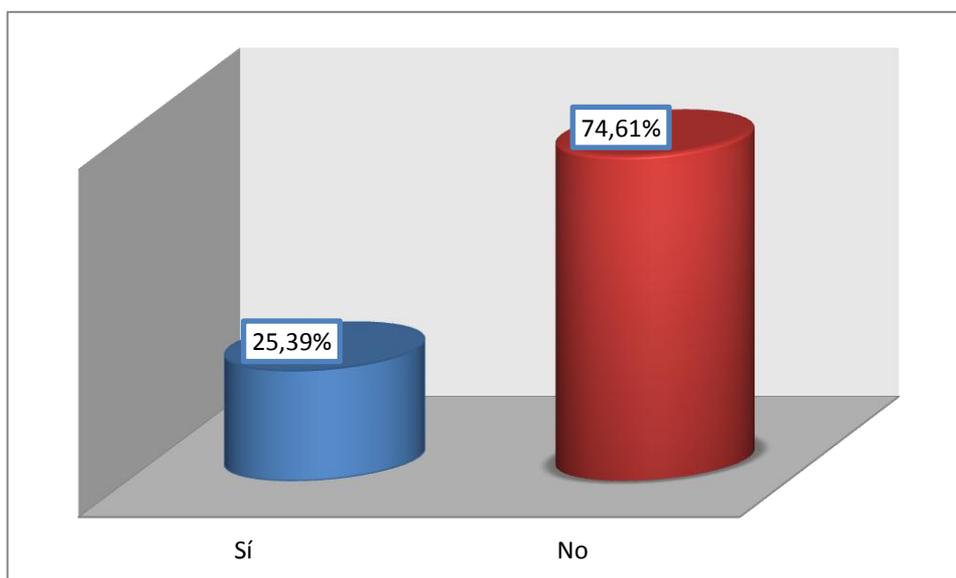
Tabla N° 14. Comunicación oportuna de deudas

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	97	25,39%
No	285	74,61%
Total	382	100,00%

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del GADM Guano

Elaborado por: Mariela Orozco

Gráfico N° 4. Comunicación oportuna de deudas



Fuente: Tabla N° 14

Elaborado por: Mariela Orozco

Análisis:

El 76,61% de encuestados, indica que cuando se atrasa en el pago de los servicios otorgados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano, no le comunican oportunamente; el 25,39%, sí es comunicado.

Interpretación:

Estos porcentajes indican que no existe una comunicación efectiva pues la mayoría recibe recordatorios de los valores adeudados cuando éstos se han acumulado y proceden a notificarles.

Pregunta N° 4.- ¿Cada qué tiempo le recuerdan los valores adeudados al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano?

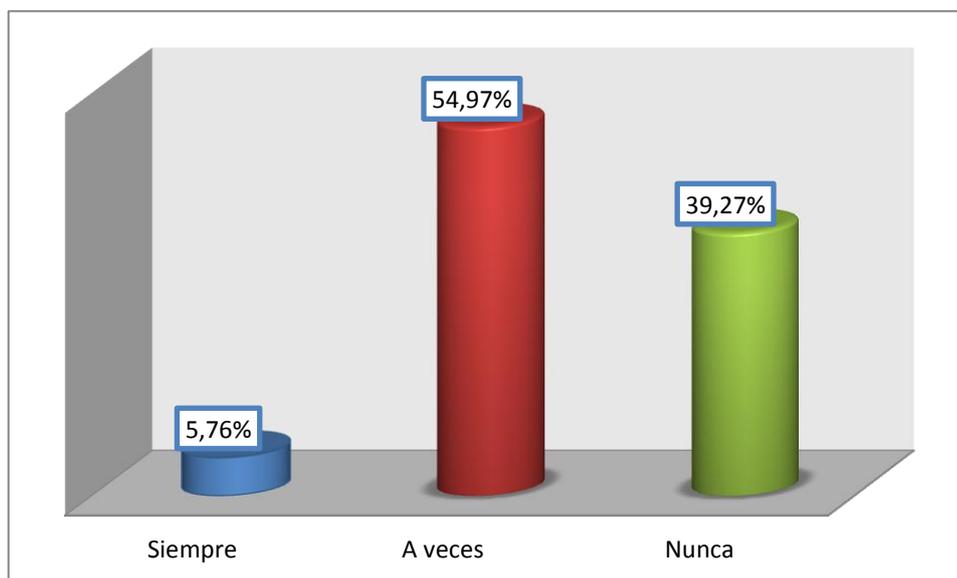
Tabla N° 15. Tiempo

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	22	6%
A veces	210	55%
Nunca	150	39%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del GADM Guano

Elaborado por: Mariela Orozco

Gráfico N° 5. Tiempo



Fuente: Tabla N° 15

Elaborado por: Mariela Orozco

Análisis:

Según el 54,97% de encuestados, a veces les recuerdan los valores adeudados al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano; el 39,27%, nunca; el 5,76%, siempre.

Interpretación:

Estos porcentajes ratifican que la comunicación no es oportuna, dejando que los contribuyentes se acerquen porque se ven obligados o porque deciden hacerlo por cuenta propia.

Pregunta N° 5.- ¿Mediante cuál de estos medios se le comunica que adeuda valores al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano?

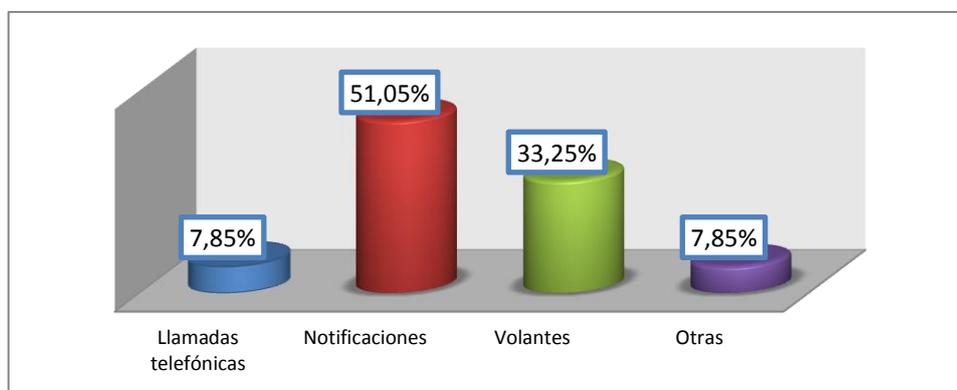
Tabla N° 16. Medios para comunicar valores adeudados

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Llamadas telefónicas	30	7,85%
Notificaciones	195	51,05%
Volantes	127	33,25%
Otras	30	7,85%
Total	382	100,00%

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del GADM Guano

Elaborado por: Mariela Orozco

Gráfico N° 6. Medios para comunicar valores adeudados



Fuente: Tabla N° 16

Elaborado por: Mariela Orozco

Análisis:

El 51,05% de encuestados, indica que se les comunica que adeuda valores al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano por notificaciones; el 33,25%, por volantes; el 7,85%, por llamadas telefónicas y otras formas.

Interpretación:

Con estos porcentajes se comprueba que son las notificaciones la forma de comunicar que utiliza el GADM de Guano, dejando entrever que es la mora en el pago la que origina la comunicación. Otra forma adoptada por el GAD es la entrega de volantes, pero muchas veces son recibidas por los habitantes del cantón, pero no se los lee. Pocas personas reciben llamadas telefónicas y otras recuerdan sus obligaciones al escuchar el perifoneo del personal del GAD.

Pregunta N° 6.- ¿Cuál es la razón para no cancelar los valores adeudados al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano?

Tabla N° 17. Razones para no cancelar

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Falta de comunicación	120	31,41%
Descuido	150	39,27%
No tiene dinero	105	27,49%
Otras	7	1,83%
Total	382	100,00%

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del GADM Guano

Elaborado por: Mariela Orozco

Gráfico N° 7. Razones para no cancelar



Fuente: Tabla N° 17

Elaborado por: Mariela Orozco

Análisis:

Del total de encuestados, el 39,27% indica que la razón para no cancelar los valores adeudados al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano es el descuido; el 31,41%, por falta de comunicación; el 27,49%, porque no tiene dinero; el 1,83%, otras razones.

Interpretación:

Los contribuyentes se descuidan del pago oportuno de sus obligaciones a pesar de los descuentos que se aplican por pagar los primeros meses del año. Otras personas no lo hacen porque no hay una estrategia de comunicación para recordarles de los compromisos. La falta de dinero es un limitante para los contribuyentes, pues aún cuando estén pendientes de los valores adeudados no pueden hacerlo por tener que cubrir gastos de sus hogares. Otras razones son no vivir en el cantón.

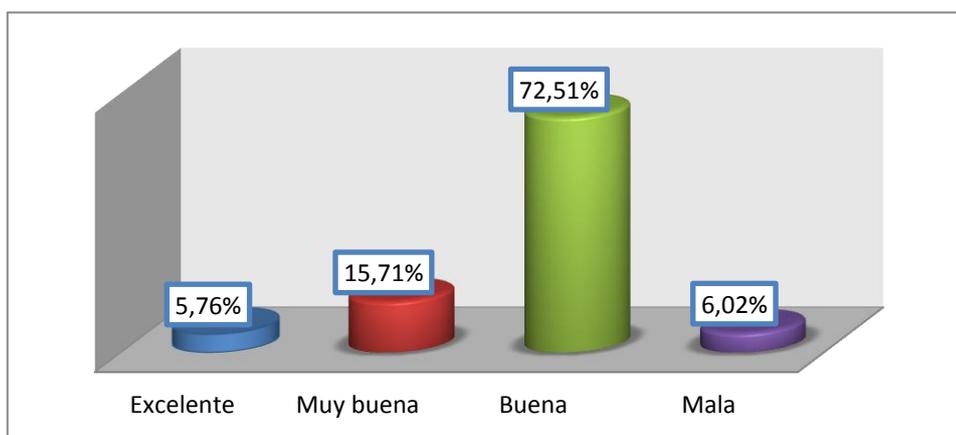
Pregunta N° 7.- ¿Cómo califica la atención brindada por los empleados del Departamento Financiero (Área de Rentas, Área de Tesorería)?

Tabla N° 18. Atención de los empleados

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	22	5,76%
Muy buena	60	15,71%
Buena	277	72,51%
Mala	23	6,02%
Total	382	100,00%

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del GADM Guano
Elaborado por: Mariela Orozco

Gráfico N° 8. Atención de los empleados



Fuente: Tabla N° 18
Elaborado por: Mariela Orozco

Análisis:

El 72,51% de encuestados, califica la atención brindada por los empleados del Área de Rentas y Tesorería como buena; el 15,71%, la califica como muy buena; el 6,02%, mala; el 5,76%, excelente.

Interpretación:

La atención al cliente es vital para atraer a los contribuyentes, pues lo hacen con agrado a pesar de los inconvenientes financieros que pudieran tener. En el GADM Guano, la atención de los empleados encargados del cobro de impuestos y valores por servicios en su mayoría, es considerada buena. Esto indica que debe mejorarse la atención.

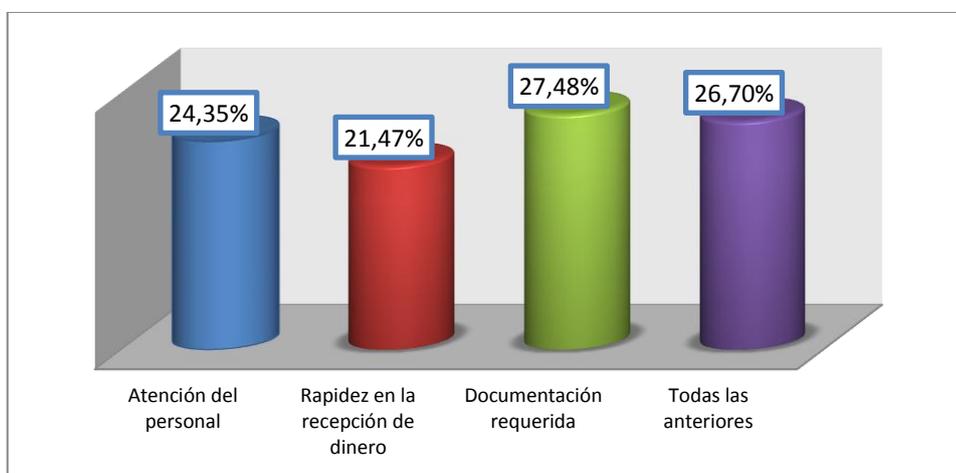
Pregunta N° 8.- ¿Cuáles de estos aspectos considera usted que deben mejorar en las ventanillas?

Tabla N° 19. Aspectos a mejorar en ventanillas

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Atención del personal	93	24,35%
Rapidez en la recepción de dinero	82	21,47%
Documentación requerida	105	27,48%
Todas las anteriores	102	26,70%
Total	382	100,00%

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del GADM Guano
Elaborado por: Mariela Orozco

Gráfico N° 9. Aspectos a mejorar en ventanillas



Fuente: Tabla N° 19
Elaborado por: Mariela Orozco

Análisis:

Según el 27,48% de encuestados, lo que se debe mejorar en la atención en ventanilla es la documentación requerida; para el 26,70%, la atención del personal, la rapidez en la recepción de dinero y la documentación; para el 24,35%, la atención del personal; para el 21,47%, la rapidez en la recepción de dinero.

Interpretación:

El papeleo siempre es un inconveniente porque a pesar de las políticas de reducción del papel, siguen solicitando en las instituciones copias de documentos personales y según el caso más documentos que ya se han entregado. El personal debe mejorar su forma de atender al contribuyente haciéndolo con rapidez para que el tiempo de espera sea menor.

Pregunta N° 9.- ¿Considera que se deben mejorar las políticas y procedimientos para alertarle sobre deudas con el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano?

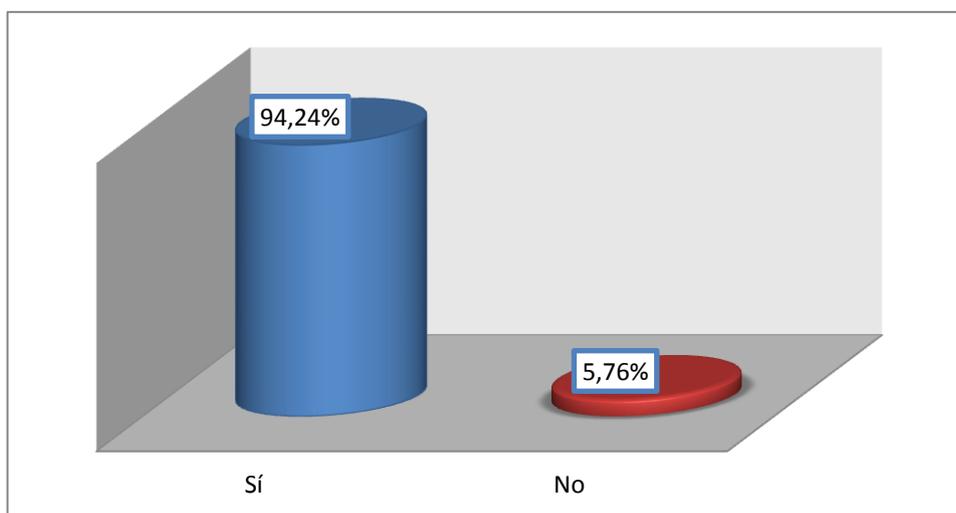
Tabla N° 20. Opinión sobre mejora de políticas y procedimientos

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	360	94,24%
No	22	5,76%
Total	382	100,00%

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del GADM Guano

Elaborado por: Mariela Orozco

Gráfico N° 10. Opinión sobre mejora de políticas y procedimientos



Fuente: Tabla N° 20

Elaborado por: Mariela Orozco

Análisis:

El 94,24% de encuestados, considera que sí deben mejorarse las políticas y procedimientos para alertarle sobre deudas con el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano; el 5,76%, no.

Interpretación:

Concomitante con las respuestas de la preguntas anteriores, se evidencia que los contribuyentes desean que en el GADM del cantón Guano se establezcan políticas y procedimientos para la comunicación eficiente a toda la población.

Pregunta N° 10.- ¿Le gustaría que el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano aplique un sistema de comunicación sobre deudas que mantiene el contribuyente?

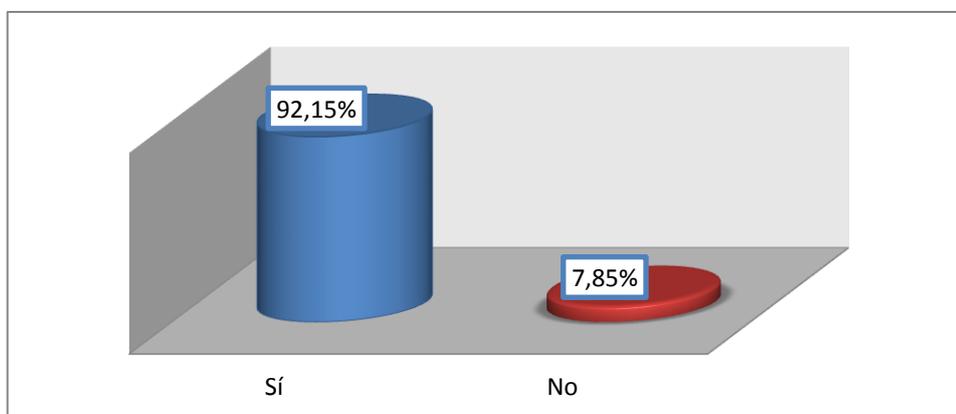
Tabla N° 21. Opinión sobre aplicación de sistema de comunicación

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	352	92,15%
No	30	7,85%
Total	382	100,00%

Fuente: Encuesta a los contribuyentes del GADM Guano

Elaborado por: Mariela Orozco

Gráfico N° 11. Opinión sobre aplicación de sistema de comunicación



Fuente: Tabla N° 21

Elaborado por: Mariela Orozco

Análisis:

El 92,15% de encuestados, indica que le gustaría que el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano aplique un sistema de comunicación sobre deudas que mantiene el contribuyente; el 7,85%, no.

Interpretación:

Los contribuyentes ven la necesidad de que el GADM de Guano establezca un sistema de comunicación de valores adeudados que de forma anticipada llegue a los contribuyentes de manera que cada uno tenga en cuenta sus obligaciones, presupueste estos valores en su hogar y pueda cumplir a tiempo o realizar acuerdos de pagos en el caso que su economía no le permita dentro de los plazos establecidos.

3.8 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

El análisis de las cuentas relacionadas con la cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano, así como las respuestas obtenidas de las entrevistas al personal del Departamento Financiero y de la encuesta aplicada a los contribuyentes, evidencia que la recuperación de valores por los diferentes impuestos y servicios que presta la Institución, no ha sido efectiva afectando el nivel de morosidad obtenido durante el período 2014 que fue de \$ 240.718,55. El nivel de morosidad en este año fue superior a los años anteriores porque no se aplicaron estrategias para recuperar la cartera sin que llegue a coactivas.

Los resultados de la investigación permitieron comprobar la hipótesis planteada: “La cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano, en el período 2014, incide en la determinación de su morosidad”.

CAPÍTULO IV

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- El análisis de la cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano permitió determinar cuál es el nivel de morosidad en el período 2014, detectándose un crecimiento en el impuesto urbano y rural con respecto a períodos anteriores donde su promedio de mora entre 2006 y 2013 fue de 15.053,27 USD para el predio rural y 6.339,65 en el predio urbano. El porcentaje de cobro del impuesto urbano en el 2014, fue del 62,32% y el impuesto rural del 78,26%.
- Los procedimientos utilizados para la recuperación de cartera en las Unidades de Rentas y Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano durante el año 2014, no fueron eficientes como lo demuestran los porcentajes en cuentas pendientes de cobro presupuestadas, pues sólo se alcanzó una recaudación del 11,77%; las contribuciones especiales por mejoras fueron del 59,23%; tasas y contribuciones 76,41%; rentas por inversiones y multas 68,99%; arriendos 52,54%; servicios ejecutados 63,16%. La recaudación por concepto del servicio de agua potable fue del 95,38%; venta de bienes y servicios, 91,61%.
- En el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano, no se han diseñado y aplicado estrategias que permitan recuperar los valores adeudados dentro de un tiempo prudencial, minimizando el nivel de morosidad de la cartera y aportando a una mejor gestión institucional.

4.2 RECOMENDACIONES

- El personal del Departamento Financiero debe innovar la gestión de recuperación de cartera con el establecimiento, implementación y evaluación de las estrategias, iniciando con la capacitación, la comunicación a los contribuyentes y la revisión periódica de resultados.
- La medición de resultados no debe esperar la culminación de año fiscal para aplicar indicadores que muestren el nivel de eficiencia de la recuperación de cartera. Con

base en los resultados se establecerán acciones pertinentes para que sin afectar los costos de recuperación se comunique y prevea la recuperación de los montos por impuestos, tasas, servicios, etc. emitidos anualmente por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano.

- El Director Financiero, con los jefes del departamento de Tesorería y Rentas, elaboraron estrategias que viabilicen la recuperación efectiva de la cartera vencida, permitiendo que con estos recursos se cumplan con los objetivos y metas previstas.

CAPÍTULO V

5 PROPUESTA

5.1 TEMA

“Estrategias para la recuperación de cartera y reducción de la morosidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Guano”.

5.2 INTRODUCCIÓN

La cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área de negocios, cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos.

En las instituciones públicas, la cobranza de valores por los impuestos y/o servicios que ofertan, está relacionada con los valores presupuestados anualmente según el número de contribuyentes. La mora no sólo corresponde a un período, es común que ésta se arrastre de períodos anteriores y la falta de una gestión eficiente contribuye a que la cartera se incremente con el correspondiente interés por mora.

5.3 OBJETIVO

Ofrecer al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Guano un instrumento de gestión que contribuya a la recuperación de la cartera.

5.4 JUSTIFICACIÓN

Los resultados de la investigación arrojaron resultados negativos en la recuperación de la cartera en el cantón Guano, siendo la de mayor incidencia las cuentas por cobrar, contribuciones por mejoras y los impuestos urbano y rural.

Las estrategias propuestas se orientan a mejorar la gestión del Departamento Financiero en el área de Rentas, para que la recuperación sea oportuna sin esperar a que éstas lleguen a tramitarse en coactivas.

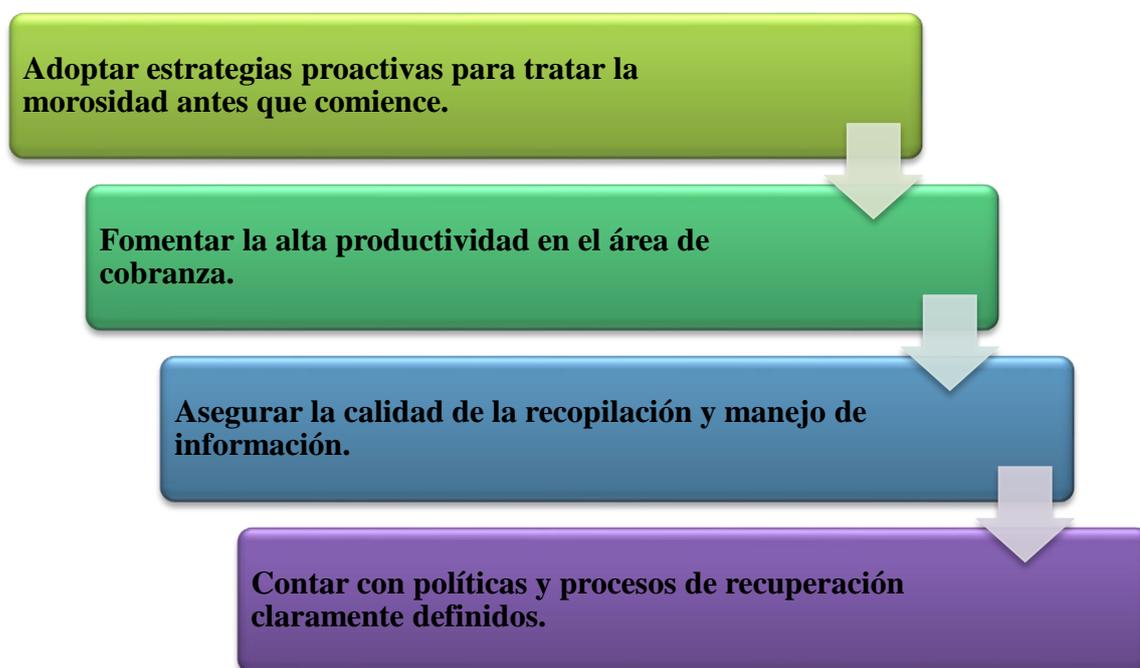
Su aplicación, seguimiento y evaluación será responsabilidad de los funcionarios del Departamento Financiero, quienes tendrán en estas estrategias una guía de acción que puede ser modificada de acuerdo con los requerimientos del GADM de Guano.

5.5 DESARROLLO

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la Institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

Tomando de referencia la propuesta de buenas prácticas de cobranza de la IMF, a continuación se presentan aquellas que pueden aplicarse en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano para realizar una gestión de cobranza eficiente que contribuya a la recuperación de cartera y a la disminución de la morosidad.

Gráfico N° 12. Buenas prácticas de cobranza para el GADM Guano



Fuente: ACCIÓN (2008)
Elaborado: Mariela Orozco

ADOPTAR ESTRATEGIAS PROACTIVAS PARA TRATAR LA MOROSIDAD ANTES QUE COMIENZE

Tratar el problema antes que surja ha sido una de las mejores estrategias para reducir la morosidad. Actividades preventivas son menos costosas y la mejor cobranza es la buena administración de los contribuyentes al día.

Entre las estrategias proactivas se encuentran:

a) Educar a los contribuyentes sobre los servicios, costos y gastos de cobranzas.

La educación al contribuyente puede resultar una medida significativa para reducir tasas de morosidad. La Institución debe educar y entrenar al contribuyente en todo lo que implica el ser beneficiario de un servicio, los impuestos normales y aquellos que se generan por mejoras y el entendimiento de su obligación de pago según cronogramas establecidos, así como los lugares o medios más accesibles y convenientes para realizar el pago.

b) Gastos relacionados con la gestión de cobranzas debe trasladarse al cliente.

La educación al contribuyente debe incluir la información sobre los beneficios del pago oportuno como los gastos que pueden incurrir al no pagar a tiempo. Algunas instituciones ofrecen descuentos en las cuotas por el pago en tiempos determinados.

c) Establecer fechas de pagos que son mutuamente beneficiosas.

Involucrar al contribuyente en la programación de fechas de pagos que sean mutuamente favorables puede incrementar la probabilidad de pagos.

d) Tratar quejas y reclamos oportunamente.

En el caso de presentarse quejas y reclamos, éstos deben ser tratados con prontitud para no generar descontento en el contribuyente, ya que puede ser la causa para que no acuda a cumplir con otras obligaciones, afectando el incremento de la morosidad y la insatisfacción.

FOMENTAR LA ALTA PRODUCTIVIDAD EN LA UNIDAD DE RENTAS

Una estrategia de cobranza debe definir quiénes serán los responsables de la gestión, así como las medidas a tomar para asegurar la capacitación, motivación y la medición adecuada del desempeño del personal.

a) Determinar el procedimiento adecuado para las cobranzas.

La buena cobranza demanda una inmensa cantidad de tiempo y recursos, por tanto se requiere que el procedimiento sea adecuado para el tipo de cobranzas que maneja la Institución. Al tener personal asignado para la función de cobranza, se debe potenciar su trabajo definiendo el sector en el cual laborará, el cronograma de actividades, los documentos requeridos y los resultados esperados.

b) Seleccionar y capacitar al personal.

Las funciones del personal deben ampararse en el manual de funciones y en las competencias requeridas según el perfil del puesto de trabajo. El personal tiene que ser capacitado para que cumpla eficientemente sus responsabilidades durante las diferentes etapas de cobranza. La capacitación al personal de cobranza debe incluir el conocimiento de trato al contribuyente, uso del lenguaje adecuado, negociación, conocimiento del ámbito jurídico en caso de mora, entre otros.

c) Implementar un sistema de incentivos para el personal.

Los incentivos además de motivar al personal, desarrollan un clima de sana competencia por lograr los resultados esperados. Los incentivos se aplicarán de acuerdo con la capacidad económica de la Institución y la normativa que regula este tipo de acciones. Al ser una institución pública, los incentivos monetarios raramente se permiten, pero pueden aplicarse incentivos como días de permiso sin cargo a vacaciones, un reconocimiento de la máxima autoridad por metas alcanzadas, etc.

ASEGURAR LA CALIDAD DE LA RECOPIACIÓN Y MANEJO DE INFORMACIÓN

La información precisa y oportuna sobre contribuyentes con atraso en el pago de impuestos o servicios proporciona una base sólida sobre la cual trabajar en el proceso de

recuperación. Es conveniente elaborar un listado mensual de cartera para verificar el número de contribuyentes que no han cumplido con sus obligaciones para iniciar inmediatamente las acciones de recuperación.

a) Desarrollar eficientes sistemas de información y soporte.

Se requiere de un sistema informático actualizado que arroje información actualizada de la cartera. Su finalidad debe ser monitorear el estatus de los contribuyentes con relación a sus obligaciones. El sistema informático debe mantener una historia de las medidas tomadas y de las actividades de cobranza realizadas.

b) Obtención de información de calidad acerca del cliente.

Para iniciar con las actividades de cobranza debe actualizarse la información del contribuyente que incluye:

- Nombres y apellidos completos avalados con la cédula de identidad.
- Dirección del domicilio: elaborar un croquis con la ubicación exacta, tomar fotos, etc.
- Dirección del trabajo: nombre de la empresa, elaborar un croquis con la ubicación exacta, tomar fotos, etc.
- Números telefónicos: del domicilio, teléfono móvil del contribuyente y/o su cónyuge, de algún familiar cercano.
- Correo electrónico del contribuyente y/o cónyuge, de un familiar cercano.

La actualización debe coordinarse con las otras dependencias de la Institución para mantener una sola base de datos.

CONTAR CON POLÍTICAS Y PROCESOS DE RECUPERACIÓN CLARAMENTE DEFINIDOS

Para que la gestión de cobranza sea eficiente se requieren de políticas y procedimientos definidos que orienten a los funcionarios en las actividades de cobro.

a) Establecer políticas para el contacto con el contribuyente.

Las políticas deben enfocarse en:

- Cuándo realizar el primer contacto con el contribuyente.
- El medio a utilizar: teléfono, e-mail, notificación, visita.

Estas políticas estarán sujetas a la disponibilidad de tiempo y recursos de la Institución, pero también en el tiempo de retraso de las contribuciones.

“Las políticas de contacto también pueden incluir estrategias preventivas, como el recuerdo de pago y deberían incluir un plan que especifique la fecha del próximo contacto y las correspondientes medidas a tomar”. (ACCIÓN, 2008)

b) La cobranza segmentada por niveles de riesgo.

Según la información obtenida de la base de datos, se establecerá el nivel de riesgo de la cobranza. A mayor tiempo de mora, mayor es el riesgo y las acciones a tomar generan más costos. Se establecerá quien realizará la gestión de cobro, la forma de actuar con el contribuyente y la información a entregar.

La implementación de esta estrategia requiere considerar lo siguiente:

- Revisión de la normativa establecida para la cobranza.
- Diseño de bases de datos de acuerdo con el monto y tiempo de mora.
- Capacitación del personal responsable de la gestión.

BIBLIOGRAFÍA

- BASANTES, C. (2010). *Plan Estratégico de Recuperación de la Cartera Financiera existente en la ESPOCH*. Riobamba: Tesis ESPOCH.
- CAIZA, Marcela ZAVALA, Alexandra. (2011). *Auditoría de Gestión Aplicada al Departamento de Crédito y Cartera del Banco Nacional de Fomento-Sucursal Riobamba durante el período comprendido de enero a diciembre del año 2010*. Riobamba: Tesis ESPOCH.
- COOTAD. (2014). *Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización*. Quito.
- DEL VALLE, E. (2008). *Crédito y Cobranzas* (2a ed.). México: UNAM.
- FRANKLIN, E. (2007). *Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica de Cambio*. México: Pearson.
- GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO. (2014). *Ordenanza del Orgánico de Estructura Organizacional de Gestión por Procesos*. Guano: GAD Guano.
- INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO. (2010). *Manual de Indicadores*. Colombia: ITM.
- KAPLAN, R., & NORTON, D. (2005). *Cuadro de Mando Integral*. New York: Gestión.
- MARZO, C. e. (2008). *Prevención y Cura de la Morosidad*. Barcelona: HAS.
- MINISTERIO DE FINANZAS. (2014). *Clasificador Presupuestario de Ingresos y Gastos del Sector Público*. Quito: Ministerio de Finanzas.
- OTO, B. (2011). *Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A*. Riobamba: Tesis ESPOCH.
- RUIZ, J. (2003). *Derecho Tributario Municipal* (2a ed.). Venezuela: Libra.

WERNER, R. (2003). *Banca Central y cambios estructurales en Japón y Europa*. Tokio: Soshisha.

WEBGRAFÍA

ACCIÓN. (11 de 2008). *centerforfinanciamclusion.com*. Obtenido de Mejores prácticas en estrategias de cobranza: <https://centerforfinanciamclusionblog.files.wordpress.com/2011/10/best-practices-in-collections-strategies-spanish.pdf>

BRACHFIELD, P. (15 de 08 de 2015). *Morosología*. Obtenido de significado, origen y etimología de la palabra moroso y del neologismo morroso: <http://www.perebrachfield.com/el-blog-de-morosologia/miscelanea/significado-origen-y-etimologia-de-la-palabra-moroso-y-del-neologismo-morroso>

GAD MUNICIPAL GUANO. (2015). *Municipiodeguano.gob.ec*. Obtenido de <http://www.municipiodeguano.gob.ec/ot/index.php>

PAZMIÑO, D. (agosto de 2011). *La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco Nacional del Fomento, sucursal Ambato, durante el período comprendido de enero a diciembre del 2009*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19985/1/Tesis.pdf>

RAMIREZ Sánchez, M. A. (junio de 2014). *El Proceso Coactivo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba y sus incidencia en la recuperación de cartera vencida de predio rural generada en el período 2008-2012*. Obtenido de

<http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=0CEEQFjAGahUKEwiSk63P2ufGAhUQQYgKHTEYA3o&url=http%3A%2F%2Fwww.dspace.uce.edu.ec%2Fbitstream%2F25000%2F3083%2F1%2FT-UCE-0013-Ab-45.pdf&ei=zdyrVdL4EJCCoQSxsIzQBw&usg=AFQjCN>

SISALEMA Chicaiza Margoth Elizabeth, TIPÁN Rea Klever Medardo. (marzo de 2012). *Análisis de la incidencia del pago de los tributos al Gobierno Municipal*

del cantón Pujilí en el desarrollo socioeconómico de la población. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1462/1/T-UTC-1338.pdf>

VÁSCONEZ, L. (2009). *Contabilidad de Gobierno.* Ambato: UTA. Obtenido de Aplicación de Contabilidad en Instituciones Financieras: <https://lvasconez.wikispaces.com/file/view/UNIDAD+V+LGVA-IFIS.pdf>

VILLA, E. (2014). *Análisis de la cartera vencida y propuesta para mejorar la gestión de cobro de impuestos a los Predios Urbanos y Rústicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocache.* Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19985/1/Tesis.pdf>

ANEXOS

Anexo N° 1: Entrevista al personal del Departamento Financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENTREVISTA

Objetivo: Conocer la opinión del Director Financiero y del Jefe de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano sobre los procesos de cartera.

1.- ¿Se ha analizado la cartera para determinar su morosidad en el año 2014?

..... Si se ha podido determinar.....
.....

2.- ¿Considera que el porcentaje de cartera vencida es alto en el año 2014 con relación a años anteriores?

..... Se le considera que sigue siendo alto la
..... cartera vencida.....

3.- ¿Qué acciones correctivas se han aplicado en la Institución para reducir la morosidad?

..... Al momento estamos perfeccionando, luego notificado
..... para luego seguir con la coactiva.....

4.- ¿Existe indicadores para medir la eficiencia de los procesos de cobranza? ¿Cuáles?

..... No se ha aplicado.....
.....

5.- ¿En qué nivel las actividades de cobranza aportan al incremento de las recaudaciones en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano?

..... Ayuda para gato coactiva
.....

6.- ¿Qué estrategias deberían aplicarse en el Área de Coactivas para controlar la morosidad?

..... No dejar acumular
.....

7.- ¿Con qué frecuencia se informa por parte del Área de Tesorería sobre el nivel de morosidad al Área de Coactivas?

..... Sistema coordinado con el Área de Rentas, y se informa
..... informando cada semana
.....

8.- ¿El personal del departamento/área conoce por escrito las funciones que debe cumplir?

..... Si conocemos
.....

9.- ¿Cuál es su criterio respecto a la gestión de la máxima autoridad para reducir la morosidad?

..... Nos está colaborando en todo lo necesario
..... para reducir la morosidad
.....

10.- ¿Cuál es el origen de los actuales problemas en la recuperación de cartera?

..... Que han dejado acumular y hay que depurar
.....



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENTREVISTA

Objetivo: Conocer la opinión del Director Financiero y del Jefe de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano sobre los procesos de cartera.

1.- ¿Se ha analizado la cartera para determinar su morosidad en el año 2014?

Si

2.- ¿Considera que el porcentaje de cartera vencida es alto en el año 2014 con relación a años anteriores?

Si

3.- ¿Qué acciones correctivas se han aplicado en la Institución para reducir la morosidad?

La creación de la unidad de Coactivos

4.- ¿Existe indicadores para medir la eficiencia de los procesos de cobranza? ¿Cuáles?

No existen

5.- ¿En qué nivel las actividades de cobranza aportan al incremento de las recaudaciones en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano?

En vista que no existe indicadores financieros no se puede determinar.

6.- ¿Qué estrategias deberían aplicarse en el Área de Coactivas para controlar la morosidad?

Via judicial

7.- ¿Con qué frecuencia se informa por parte del Área de Tesorería sobre el nivel de morosidad al Área de Coactivas?

2 veces al año

8.- ¿El personal del departamento/área conoce por escrito las funciones que debe cumplir?

Si ya que maneja un organico funcional por procesos.

9.- ¿Cuál es su criterio respecto a la gestión de la máxima autoridad para reducir la morosidad?

Influye mucho la politica o lo financiero.

10.- ¿Cuál es el origen de los actuales problemas en la recuperación de cartera?

La depuración de base de datos.

Anexo N° 2: Entrevista a la Tesorera y al Jefe de Coactivas



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENTREVISTA

Objetivo: Conocer la opinión de la Tesorera y del Jefe de Coactivas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano sobre los procesos de recuperación de cartera.

1. ¿Cuál es el principal objetivo de su función?

Efectuar la ejecución de procesos a fin de que los ingresos se encuentren debidamente respaldados así como los pagos debidamente ejecutados de acuerdo al presupuesto institucional.

2. ¿Por qué motivo cree usted que existe cartera vencida?

Por falta de colaboración de la ciudadanía al no acercarse a cancelar.

3. ¿Cuáles son los rubros que presentan mayor morosidad en la cartera del año 2014?

Impuesto predial urbano y rural y Agua Potable

4. ¿Cree usted que el número de personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranzas?

NO ya que por falta de personal no se ha podido instalar ventanillas móviles en cada parroquia.

5. ¿De qué manera la Institución mantiene actualizada la base de datos personales de los contribuyentes (direcciones, teléfonos, email, etc.)?

El momento de que el usuario se acerca a cancelar se actualiza la base de datos y se realiza por persona.

6. ¿Cuáles son las gestiones que ha realizado la Institución para disminuir la morosidad de la cartera?

Iniciar con el proceso conciliativo y realizar convenios de pago a fin de facilitar el usuario.

7. ¿De qué manera notifican a los contribuyentes que adeudan valores en la institución?

De manera personal en cada domicilio por tres ocasiones caso contrario se inicia con el proceso legal para la respectiva recaudación más los intereses.

8. ¿Cuáles cree usted que son las principales razones por los que los contribuyentes no se acercan a cancelar valores adeudados?

- Falta de dinero y despreocupación.
- Falta de tiempo.

9. ¿Cada qué tiempo se realiza el análisis de cartera?

Anual (una vez culminado el ejercicio fiscal se obtiene el reporte de cartera vencida).

10. ¿Existen métodos para llegar a acuerdos con los contribuyentes que adeudan valores superiores a sus ingresos?

- Convenio de pago de acuerdo a la capacidad de ingresos del contribuyente.
- Visitas domiciliarias para retirar abonos a la deuda y su posterior depósito.

11. ¿Existen políticas de recuperación de morosidad?

Se solicita autorización a la máxima autoridad para realizar porfonos, publicación en la radio, página web, pantalla led institucional.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENTREVISTA

Objetivo: Conocer la opinión de la Tesorera y del Jefe de Coactivas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano sobre los procesos de recuperación de cartera.

1. ¿Cuál es el principal objetivo de su función?

Proveer recursos económicos a la Municipalidad a través del inicio del procedimiento de ejecución coactivo motivando disciplina y condena tributaria entre los administrados.

2. ¿Por qué motivo cree usted que existe cartera vencida?

A) Por falta de cultura tributaria.
B) Por falta de notificación de parte del GADM a los administrados.

3. ¿Cuáles son los rubros que presentan mayor morosidad en la cartera del año 2014?

.....
.....

4. ¿Cree usted que el número de personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranzas?

No porque falta personal para entregar notificaciones por los diversos sectores del cantón.

5. ¿De qué manera la Institución mantiene actualizada la base de datos personales de los contribuyentes (direcciones, teléfonos, email, etc.)?

En base al catastro que es un registro de cada una de los servicios prestados por el GADM-G.

6. ¿Cuáles son las gestiones que ha realizado la Institución para disminuir la morosidad de la cartera?

En el año 2015 se realizó perifoneo, publicidad por la prensa y televisión, notificaciones personalmente y socialización en las diversas parroquias.

7. ¿De qué manera notifican a los contribuyentes que adeudan valores en la institución?

En forma escrita por medio de notificaciones personal, por medio de radio y televisión.

8. ¿Cuáles cree usted que son las principales razones por las que los contribuyentes no se acercan a cancelar valores adeudados?

A) Por falta de cultura tributaria.
B) Por falta de comunicación del GADM de Guano a sus contribuyentes.

9. ¿Cada qué tiempo se realiza el análisis de cartera?

se lo realiza mensualmente bajo la modalidad de reportes.

10. ¿Existen métodos para llegar a acuerdos con los contribuyentes que adeudan valores superiores a sus ingresos?

El Código Orgánico Tributario faculta que se pueda cancelar los valores adeudados mediante convenios de pago entre el GADM de Guano y el administrado.

11. ¿Existen políticas de recuperación de morosidad?

La recuperación de la morosidad se ha logrado en el año 2015 mediante notificaciones.

Anexo N° 3: Encuesta aplicada a los contribuyentes del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA

Objetivo: Conocer la opinión de los contribuyentes del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano sobre la atención recibida por parte de los empleados del Departamento Financiero.

1.- ¿Con qué frecuencia paga usted por los servicios prestados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano?

Cada mes Cuando me llaman
Cuando recuerdo Cuando tengo dinero

2.- ¿Conoce si usted tiene deudas con el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano?

SÍ
NO

3.- ¿Cuándo se atrasa en el pago de los servicios otorgados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano le comunican oportunamente?

SÍ
NO

4.- ¿Cada qué tiempo le recuerdan los valores adeudados hacia el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano?

- Siempre
A veces
Nunca

5.- ¿Mediante cuál de estos medios se le comunica que adeuda valores al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano?

- Llamadas telefónicas
Notificaciones
Volantes
Otras ¿Cuál? _____

6.- ¿Cuál es la razón para no cancelar los valores adeudados al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano?

- Falta de comunicación
Descuido
No tiene dinero
Otras

7.- ¿Cómo califica la atención brindada por los empleados del Departamento Financiero (Área de Rentas, Área de Tesorería)?

- Excelente Buena
Muy buena Mala

8.- ¿Cuáles de estos aspectos considera usted que deben mejorar en las ventanillas?

- Atención del personal
Rapidez en la recepción de dinero
Documentación requerida
Todas las anteriores

9.- ¿Considera que se debe mejorar las políticas y procedimientos para alertarle sobre deudas con el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano?

SÍ

NO

10.- ¿Le gustaría que el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano aplique un sistema de comunicación sobre deudas que mantiene el contribuyente?

SÍ

NO

Anexo N° 4: Cédula presupuestaria Ingresos

GAD MUNICIPAL DEL CANTON GUANO

CEDULA PRESUPUESTARIA DE INGRESOS

PERIODO: DICIEMBRE / 2014

Page 1 of 1

PARTIDA	NOMBRE	ASIGNACION INICIAL	REFORMA	CODIFICADO	DEVENGADO INGRESO	RECAUDADO	SALDO POR DEVENGAR
3	INGRESOS DE FINANCIAMIENTO	1,566,231.95	0.00	1,566,231.95	184,297.19	184,297.19	1,381,934.76
3.8	CUENTAS PENDIENTES POR COBRAR	1,566,231.95	0.00	1,566,231.95	184,297.19	184,297.19	1,381,934.76
3.8.01.01.01	DE CUENTAS POR COBRAR ANTICIPOS	150,000.00	1,200,000.00	1,350,000.00	8,201.99	8,201.99	1,341,798.01
3.8.01.01.03	DE CUENTAS POR COBRAR IMPUESTO URBANO	21,330.33	0.00	21,330.33	13,293.16	13,293.16	8,037.17
3.8.01.01.04	DE CUENTAS POR COBRAR IMPUESTO RURAL	51,545.61	0.00	51,545.61	40,338.56	40,338.56	11,207.05
3.8.01.01.05	DE CUENTAS POR COBRAR AGUA POTABLE C.C.	51,074.57	0.00	51,074.57	48,716.56	48,716.56	2,358.01
3.8.01.01.06	DE CUENTAS POR COBRAR AGUA POTABLE SAN GERAR	12,281.44	0.00	12,281.44	0.00	0.00	12,281.44
3.8.01.01.07	DE CUENTAS POR COBRAR CONTRIBUC ESPEC MEJORAS	25,000.00	0.00	25,000.00	14,808.71	14,808.71	10,191.29
3.8.01.02.01	ANTICIPO A CONTRATISTAS	1,200,000.00	-1,200,000.00	0.00	16,246.84	16,246.84	-16,246.84
3.8.01.07	DE ANTICIPOS POR DEVENGAR EJERC ANT GADS Y EP	55,000.00	0.00	55,000.00	42,691.37	42,691.37	12,308.63
	TOTALES	1,566,231.95	0.00	1,566,231.95	184,297.19	184,297.19	1,381,934.76

ING. JUAN CARLOS CARRASCO

ING. MAYRA VALDIVIESO

LCDO. OSWALDO ESTRADA

CONTADOR GENERAL

DIRECTORA FINANCIERA

ALCALDE

GAD MUNICIPAL DEL CANTON GUANO

CEDULA PRESUPUESTARIA DE INGRESOS

PERIODO: DICIEMBRE / 2014

Page 1 of 6

PARTIDA	NOMBRE	ASIGNACION INICIAL	REFORMA	CODIFICADO	DEVENGADO INGRESO	RECAUDADO	SALDO POR DEVENGAR
C	INGRESOS CORRIENTES	1,744,250.44	346,700.69	2,090,951.13	2,028,635.14	1,376,711.93	62,315.99
1.1	IMPUESTOS	513,340.00	108,214.03	621,554.03	352,447.05	284,822.46	-230,693.02
1.1.01.02.01	A LA UTILIDAD POR LA V. DE PREDIOS URBANOS PL	50,000.00	0.00	50,000.00	54,211.44	54,211.44	-4,211.44
1.1.02.01.01	PREDIAL URBANO	25,000.00	4,138.98	29,138.98	29,138.98	21,756.65	0.00
1.1.02.01.02	SOLARES NO EDIFICADOS	15,000.00	4,728.05	19,728.05	19,728.05	11,936.72	0.00
1.1.02.01.03	PROCESOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS URBANO	9,000.00	6,380.00	15,380.00	15,380.00	10,760.00	0.00
1.1.02.01.04	CONSTRUCCION OBSOLETA	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
1.1.02.01.05	Error Tecnico Mediacion Urbano	0.00	0.00	0.00	239.76	239.76	-239.76
1.1.02.02.01	PREDIAL RUSTICO	15,000.00	3,046.00	18,046.00	18,046.00	15,291.07	0.00
1.1.02.02.02	GASTOS DE PROCESO SERV ADMINISTRA RUSTICO	85,000.00	64,824.00	149,824.00	149,824.00	104,748.00	0.00
1.1.02.02.03	Error Tecnico Mediacion Rural	0.00	0.00	0.00	1,047.00	1,047.00	-1,047.00
1.1.02.03.01	REGISTROS	10.00	147.00	157.00	1,357.37	1,357.37	-1,200.37
1.1.02.03.02	CANC PROHIBICIONES ENAJENAR	1,200.00	0.00	1,200.00	2,680.00	2,680.00	-1,480.00
1.1.02.03.03	CANC DEMANDAS	100.00	0.00	100.00	260.00	260.00	-160.00
1.1.02.03.04	CANC EMBARGOS	150.00	0.00	150.00	90.00	90.00	60.00
1.1.02.03.05	CANC HIPOTECAS	2,000.00	0.00	2,000.00	2,390.00	2,390.00	-390.00
1.1.02.03.06	CAPITULACIONES MATRIMONIALES	300.00	0.00	300.00	100.00	100.00	200.00
1.1.02.03.07	CERTIFICADOS ESCRITURA	10.00	0.00	10.00	0.00	0.00	10.00
1.1.02.03.08	CERTIFICADOS BIENES Y RAICES	2,000.00	0.00	2,000.00	2,784.00	2,784.00	-784.00
1.1.02.03.09	CERTIFICADOS GRAVAMENES	45,000.00	0.00	45,000.00	90,621.52	90,621.52	-45,621.52
1.1.02.03.10	CESION DE PARTICIPACIONES	300.00	0.00	300.00	19.52	19.52	280.48
1.1.02.03.11	HIPOTECAS PROHIB ENAJENAR	12,000.00	0.00	12,000.00	14,999.00	14,999.00	-2,999.00
1.1.02.03.12	INSCRIPCIONES COMPAÑIAS	1,800.00	0.00	1,800.00	86.08	86.08	1,713.92
1.1.02.03.13	INSCRIPCIONES ESCRITURA	150,000.00	0.00	150,000.00	234,824.63	234,824.63	-84,824.63
1.1.02.03.14	ORDENES JUDICIALES DEMANDA	500.00	0.00	500.00	455.00	455.00	45.00
1.1.02.03.15	ORDENES JUDICIALES EMBARGO	250.00	0.00	250.00	420.00	420.00	-170.00
1.1.02.03.16	ORDENES JUDICIAL ES PROHICIONES ENAJENAR	50.00	200.00	250.00	740.00	740.00	-490.00
1.1.02.03.17	PRENDAS AGRICOLAS	10.00	0.00	10.00	0.00	0.00	10.00
1.1.02.03.18	RENUNCIA DE USUFRUCTOS	100.00	0.00	100.00	315.00	315.00	-215.00
1.1.02.03.19	EXTENSION DE PATRIMONIO	50.00	0.00	50.00	170.00	170.00	-120.00
1.1.02.03.20	CONSTITUCION HIPOTECAS(RM)	50.00	0.00	50.00	10.00	10.00	40.00
1.1.02.03.21	RAZON DE INSCRIPCION	500.00	200.00	700.00	1,155.00	1,155.00	-455.00
1.1.02.03.22	RESERVA DE DOMINIO-AUTO	50.00	400.00	450.00	518.30	518.30	-68.30
1.1.02.03.23	VARIOS	8,000.00	0.00	8,000.00	0.00	0.00	8,000.00

GAD MUNICIPAL DEL CANTON GUANO

CEDULA PRESUPUESTARIA DE INGRESOS

PERIODO: DICIEMBRE / 2014

Page 2 of 6

PARTIDA	NOMBRE	ASIGNACION INICIAL	REFORMA	CODIFICADO	DEVENGADO INGRESO	RECAUDADO	SALDO POR DEVENGAR
1.1.02.03.24	ADJUDICACION	100.00	21,000.00	21,100.00	42,076.15	42,076.15	-20,976.15
1.1.02.03.25	RESOLUCIONES (RM)	1,000.00	0.00	1,000.00	297.04	297.04	702.96
1.1.02.03.26	POSECION EFECTIVA	2,500.00	500.00	3,000.00	7,907.00	7,907.00	-4,907.00
1.1.02.03.27	ACLARACION	1,500.00	0.00	1,500.00	3,210.00	3,210.00	-1,710.00
1.1.02.03.28	RECTIFICACION	300.00	0.00	300.00	1,370.00	1,370.00	-1,070.00
1.1.02.03.29	CANCELACION USUFRUCTOS	200.00	0.00	200.00	277.00	277.00	-77.00
1.1.02.03.30	PRENDA INDUSTRIAL	10.00	100.00	110.00	66.10	66.10	43.90
1.1.02.03.31	MARGINACION	20.00	0.00	20.00	211.00	211.00	-191.00
1.1.02.03.32	ACEPTACION	100.00	0.00	100.00	537.00	537.00	-437.00
1.1.02.03.33	RECILIACION DE CONTRATO	100.00	0.00	100.00	537.60	537.60	-437.60
1.1.02.03.34	CONSTITUCION SERVIDUMBRE DE TRANSITO	60.00	100.00	160.00	100.00	100.00	60.00
1.1.02.03.35	INSCRIPCION DE SENTENCIA	20.00	0.00	20.00	200.00	200.00	-180.00
1.1.02.03.36	PROTOCOLIZACION	50.00	200.00	250.00	3,811.39	3,811.39	-3,561.39
1.1.02.03.37	INSCRIPCION DE HIPOTECAS	150.00	0.00	150.00	50.00	50.00	100.00
1.1.02.03.38	RATIFICACION	100.00	500.00	600.00	20.00	20.00	580.00
1.1.02.03.39	CANCELACION PATRIMONIAL	20.00	150.00	170.00	70.50	70.50	99.50
1.1.02.06.01	NOTARIA PRIMERA	12,000.00	0.00	12,000.00	32,310.69	32,310.69	-20,310.69
1.1.02.06.02	NOTARIA SEGUNDA	35,000.00	0.00	35,000.00	60,536.73	60,536.73	-25,536.73
1.1.02.06.03	OTROS CANTONES ALCABALAS	13,000.00	0.00	13,000.00	19,142.27	19,142.27	-6,142.27
1.1.02.99.01	NO ESPECIFICADOS (10% FONDOS AJENOS)	150.00	0.00	150.00	128.10	128.10	21.90
1.1.02.99.02	AREA VERDE FRACCIONADA	20.00	1,600.00	1,620.00	1,289.79	1,289.79	330.21
1.1.03.12.01	PERMISOS A LOS ESPECTACULOS PUBLICOS	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
1.1.03.99.01	NO ESPECIFICADOS AL CONSUMO DE BIENES	10.00	0.00	10.00	0.00	0.00	10.00
1.1.07.04.01	PATENTES COMERCIALES	12,000.00	0.00	12,000.00	18,975.73	18,975.73	-6,975.73
1.1.07.04.02	1,5 X 1000 A LOS ACTIVOS TOTALES	3,500.00	0.00	3,500.00	12,193.90	12,193.90	-8,693.90
1.1.07.99.01	NO ESPECIFICADOS DE IMPUESTOS DIVERSOS	8,000.00	0.00	8,000.00	5,518.41	5,518.41	2,481.59
1.3.	TASAS Y CONTRIBUCIONES	333,157.40	4,260.50	337,397.90	294,517.42	251,716.33	42,880.88
1.3.01.03.01	OCUPACION DE LUGARES PUBLICOS	200.00	400.00	600.00	655.00	655.00	-55.00
1.3.01.03.02	INGRESO BALNEARIO LOS ELENES	100,000.00	0.00	100,000.00	57,438.00	57,438.00	42,562.00
1.3.01.03.03	INGRESO LOS ELENES NIÑOS	40,000.00	0.00	40,000.00	15,576.00	15,576.00	24,424.00
1.3.01.06.01	FORMULARIOS ALCABALAS	1,500.00	300.00	1,800.00	4,104.00	4,104.00	-2,304.00
1.3.01.06.02	FORMULARIOS REGISTROS	120.00	0.00	120.00	0.00	0.00	120.00
1.3.01.06.03	TIMBRES MUNICIPALES	12,000.00	0.00	12,000.00	16,651.00	16,651.00	-4,651.00
1.3.01.06.04	CERTIFICADO AVALUO Y ACTUALIZACION CATASTRAL	6,000.00	0.00	6,000.00	0.00	0.00	6,000.00

GAD MUNICIPAL DEL CANTON GUANO

CEDULA PRESUPUESTARIA DE INGRESOS

PERIODO: DICIEMBRE / 2014

Page 3 of 6

PARTIDA	NOMBRE	ASIGNACION INICIAL	REFORMA	CODIFICADO	DEVENGADO INGRESO	RECAUDADO	SALDO POR DEVENGAR
1.3.01.06.05	CERTIFICADO DE ESTAR CATASTRADO	700.00	0.00	700.00	229.00	229.00	471.00
1.3.01.06.06	PERMISO DE COMPRA VENTA	5,000.00	0.00	5,000.00	3,675.00	3,675.00	1,325.00
1.3.01.06.07	SOLCITUD DE CONEXION DE AGUA POTABLE	200.00	0.00	200.00	999.00	999.00	-799.00
1.3.01.06.08	CERTIFICADO DE LINEA DE FABRICA	400.00	0.00	400.00	956.00	956.00	-556.00
1.3.01.06.09	CERTIFICADO VARIOS TRABAJOS	400.00	0.00	400.00	0.00	0.00	400.00
1.3.01.06.10	CERTIFICADO DE NO ADEUDAR AL MUNICIPIO DE GUA	1,000.00	0.00	1,000.00	2,235.00	2,235.00	-1,235.00
1.3.01.06.11	CERTIFICADO DE NO CATASTRO	700.00	0.00	700.00	0.00	0.00	700.00
1.3.01.06.12	FORMULARIOS DE MAQUINARIA	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
1.3.01.06.13	FORMULARIOS PLAN REGULADOR	1,100.00	0.00	1,100.00	365.00	365.00	735.00
1.3.01.06.14	FORMULARIOS VARIOS O GENERAL	3,200.00	0.00	3,200.00	7,890.00	7,890.00	-4,690.00
1.3.01.06.15	FORMULARIO FICHA CATASTRAL	1,000.00	0.00	1,000.00	1,062.50	1,062.50	-62.50
1.3.01.06.16	FORMULARIOS ACTAS DE MANO DE OBRA	10.00	0.00	10.00	0.00	0.00	10.00
1.3.01.06.17	SOLCITUD DE AVANCE DE OBRA PROFESIONAL	10.00	0.00	10.00	0.00	0.00	10.00
1.3.01.06.18	FORMULARIO FICHA PREDIAL RUSTICO	1,000.00	0.00	1,000.00	1,062.50	1,062.50	-62.50
1.3.01.06.19	AVISOS DE ALCABALAS	1,800.00	0.00	1,800.00	3,115.00	3,115.00	-1,315.00
1.3.01.06.20	FORMULARIO DE RODAJE	10.00	0.00	10.00	0.00	0.00	10.00
1.3.01.06.21	CENTRO DE REHABILITACION A	250.00	0.00	250.00	177.00	177.00	73.00
1.3.01.06.22	CENTRO DE REHABILITACION B	3,000.00	0.00	3,000.00	4,343.00	4,343.00	-1,343.00
1.3.01.06.23	CENTRO DE REHABILITACION C	250.00	0.00	250.00	0.00	0.00	250.00
1.3.01.06.24	MUSEO TURISTA NACIONAL	6,000.00	0.00	6,000.00	9,370.00	9,370.00	-3,370.00
1.3.01.06.25	MUSEO TURISTA EXTRANJERO	600.00	0.00	600.00	579.00	579.00	21.00
1.3.01.06.26	TRANSFERENCIA DE DOMINIO	1,000.00	0.00	1,000.00	5,809.00	5,800.00	-4,800.00
1.3.01.06.27	CERTIFICADO DE BIENES RAICES MUNICIPAL	50.00	30.00	80.00	89.00	89.00	-9.00
1.3.01.06.29	Tasa Titularizacion administ predios urbanos en posesion	0.00	0.00	0.00	1,605.00	1,605.00	-1,605.00
1.3.01.06.30	Titularización administrativa predios urbanos en posesion	0.00	0.00	0.00	1,255.53	1,255.53	-1,255.53
1.3.01.06.31	Error Tecnico Mediacion Urbano	0.00	0.00	0.00	5,053.26	5,053.26	-5,053.26
1.3.01.06.32	Error Tecnico Mediacion Rural	0.00	0.00	0.00	8,462.09	8,462.09	-8,462.09
1.3.01.07.01	VENTAS DE BASES	21,000.00	0.00	21,000.00	9,007.98	9,007.98	11,992.02
1.3.01.07.02	CALIFICACION DE CONTRATISTAS	1,000.00	0.00	1,000.00	0.00	0.00	1,000.00
1.3.01.08.01	RODAJE DE VEHICULOS MOTORIZADOS	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
1.3.01.12.01	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO (TURISMO)	3,000.00	0.00	3,000.00	4,904.98	4,904.98	-1,904.98
1.3.01.15.01	FISCALIZACION DE OBRAS (2% SERVICIOS ADMINIST	10,000.00	0.00	10,000.00	0.00	0.00	10,000.00
1.3.01.16.01	TARIFAS DE RECOLECCION DE BASURA	2,500.00	1,299.20	3,799.20	9,925.20	5,113.20	-6,126.00
1.3.01.24	SERVICIO DE CONEXION Y RECONEX DE AGUA P	0.00	50.00	50.00	61.67	61.67	-11.67

GAD MUNICIPAL DEL CANTON GUANO

CEDULA PRESUPUESTARIA DE INGRESOS

PERIODO: DICIEMBRE / 2014

Page 4 of 6

PARTIDA	NOMBRE	ASIGNACION INICIAL	REFORMA	CODIFICADO	DEVENGADO INGRESO	RECAUDADO	SALDO POR DEVENGAR
1.3.01.99.01	DERECHO DE CONSTRUCCION	1,500.00	0.00	1,500.00	1,450.53	1,450.53	49.47
1.3.01.99.02	DERECHO DE CERRAMIENTO	100.00	0.00	100.00	15.40	15.40	84.60
1.3.01.99.03	DERECHO DE LINEA DE FABRICA	500.00	0.00	500.00	0.00	0.00	500.00
1.3.01.99.04	DERECHO DE APROBACION DE PLANOS	1,000.00	250.00	1,250.00	4,431.18	4,431.18	-3,181.18
1.3.01.99.05	DERECHO DE OCUPACION A LA VIA PUBLICA	500.00	0.00	500.00	180.00	180.00	320.00
1.3.01.99.06	DERECHO DE OCUPACION DEL MERCADO	800.00	0.00	800.00	1,379.30	1,379.30	-579.30
1.3.01.99.07	MANTENIMIENTO DEL SISTEMA PREDIAL	10,000.00	0.00	10,000.00	0.00	0.00	10,000.00
1.3.01.99.08	GASTOS OPERATIVOS	1,500.00	18.75	1,518.75	5,153.25	2,951.70	-3,634.50
1.3.01.99.09	MANTENIMIENTO SISTEMA AGUA POTABLE	800.00	847.25	1,647.25	4,191.75	1,967.80	-2,544.50
1.3.01.99.10	DERECHO DE OCUPACION VIA PUBLICA-PUNTOS DE VENTA	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
1.3.01.99.11	MANTENIMIENTO DEL CATASTRO	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
1.3.01.99.12	DERECHO DE OCUPACION VIA PUBLICA-ROTULOS	49.99	0.00	49.99	0.00	0.00	49.99
1.3.01.99.13	PROCESO MANT AGUA POTABLE	0.01	0.00	0.01	0.00	0.00	0.01
1.3.02.05.01	TARIFAS DE ALCANTARILLADO	2,500.00	537.50	3,037.50	10,620.60	5,892.00	-7,583.10
1.3.02.05.02	TARIFAS POR EMISION DE PLANILLA	1,500.00	527.80	2,027.80	4,564.30	1,967.80	-2,536.50
1.3.04.13.01	CONTRIBUCION ESPECIAL DE MEJORAS	84,337.40	0.00	84,337.40	84,337.40	58,098.91	0.00
1.3.04.99.01	INSTALACION DE AGUA POTABLE	1,000.00	0.00	1,000.00	510.00	510.00	490.00
1.3.04.99.02	RECONEXION DE AGUA POTABLE	1,000.00	0.00	1,000.00	137.00	137.00	863.00
1.3.04.99.03	INSTALACION DE ALCANTARILLADO	300.00	0.00	300.00	420.00	420.00	-120.00
1.3.04.99.04	RECONEXION DE ALCANTARILLADO (RUPTURA DE VIAS	350.00	0.00	350.00	480.00	480.00	-130.00
1.4.	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	57,110.00	70.00	57,180.00	93,834.07	52,337.12	-36,794.67
1.4.02.02.01	VENTA DE MEDIDORES	3,000.00	0.00	3,000.00	1,087.18	1,087.18	1,912.82
1.4.02.02.02	INSTALACION DE MEDIDORES	50.00	0.00	50.00	0.00	0.00	50.00
1.4.02.02.03	CAJAS DE MEDIDORES	500.00	0.00	500.00	0.40	0.40	499.60
1.4.02.05.01	NO ESPECIFICADOS	500.00	0.00	500.00	2,371.49	2,371.49	-1,871.49
1.4.02.05.02	FACTIBILIDAD DE AGUA	10.00	0.00	10.00	0.00	0.00	10.00
1.4.02.99.01	NO ESPECIFICADOS VARIOS AGUA	0.00	20.00	20.00	210.40	210.40	-190.40
1.4.02.99.04	NO ESPECIFICADOS VARIOS AGUA	450.00	0.00	450.00	0.00	0.00	450.00
1.4.02.99.05	VENTA DE AGUA DE VERTIENTES	1,000.00	0.00	1,000.00	0.00	0.00	1,000.00
1.4.03.01.01	AGUA POTABLE CABECERA CANTONAL	50,000.00	0.00	50,000.00	87,437.20	45,939.65	-37,437.20
1.4.03.01.02	FACTIBILIDAD DE AGUA POTABLE	600.00	0.00	600.00	770.00	770.00	-170.00
1.4.03.01.03	SERVICIO DE TRANSPORTE AGUA-TANQUERO	300.00	0.00	300.00	20.00	20.00	280.00
1.4.03.10.01	VENTAS (BOLETOS ESPECTACULOS PUBLICOS)	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00

GAD MUNICIPAL DEL CANTON GUANO

CEDULA PRESUPUESTARIA DE INGRESOS

PERIODO: DICIEMBRE / 2014

Page 5 of 6

PARTIDA	NOMBRE	ASIGNACION INICIAL	REFORMA	CODIFICADO	DEVENGADO INGRESO	RECAUDADO	SALDO POR DEVENGAR
1.4.03.10.03	INSCRIPCION EVENTOS VARIOS	500.00	0.00	500.00	0.00	0.00	500.00
1.4.03.10.04	FERIA TAURINA	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
1.4.03.10.05	BOLETOS REINA DE GUANO (funets)	0.00	0.00	0.00	309.00	309.00	-309.00
1.4.03.10.06	BOLETOS REINA DE GUANO (galeria)	0.00	0.00	0.00	668.00	668.00	-668.00
1.4.03.10.07	Guambra mas Linda (funeta)	0.00	0.00	0.00	376.00	376.00	-376.00
1.4.03.10.08	Guambra mas Linda (galeria)	0.00	0.00	0.00	585.00	585.00	-585.00
1.7.	RENTAS DE INVERSION Y MULTAS	117,470.94	14,600.00	132,070.94	21,084.90	21,084.90	40,936.04
1.7.01.02.01	VALORES POR GLOSA	2,560.93	0.00	2,560.93	4,267.05	4,267.05	-1,706.12
1.7.01.02.02	Justificativos Contraloria General del Estado	0.01	12,500.00	12,500.01	26,713.47	26,713.47	-14,213.46
1.7.01.06.01	EERSA	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
1.7.01.06.02	BEDE	1,000.00	0.00	1,000.00	0.00	0.00	1,000.00
1.7.02.01.01	CEMENTERIO	7,000.00	0.00	7,000.00	6,320.00	6,320.00	680.00
1.7.02.01.02	TERRENO GUAYCO	300.00	0.00	300.00	300.00	300.00	0.00
1.7.02.01.03	ARRIENDO CEMENTERIO	1,000.00	0.00	1,000.00	0.00	0.00	1,000.00
1.7.02.01.04	RENOVACION CONTRATO DE ARRIENDO	1,000.00	0.00	1,000.00	0.00	0.00	1,000.00
1.7.02.02.01	LOCALES COMERCIALES	4,500.00	-0.01	4,499.99	3,370.41	3,370.41	1,129.58
1.7.02.02.02	BALNEARIO LOS ELENES	250.00	0.00	250.00	200.00	200.00	50.00
1.7.02.02.03	MIRADOR	400.00	400.00	800.00	2,000.00	2,000.00	-1,200.00
1.7.02.02.04	AUDITORIO LA INMACULADA	1,200.00	0.00	1,200.00	2,550.00	2,550.00	-1,350.00
1.7.02.02.05	BAR LOS ELENES	180.00	800.00	980.00	1,150.01	1,150.01	-170.01
1.7.02.02.06	LOCAL PARQUE EL BATAN	100.00	50.00	150.00	180.02	180.02	-30.02
1.7.02.02.07	LOCAL PARQUE SANTA TERESITA	80.00	0.00	80.00	200.02	200.02	-120.02
1.7.02.03.01	Tarima municipal	0.00	0.01	0.01	20.00	20.00	-19.99
1.7.02.04.01	EMPRESA PUBLICA DE SERVICIOS AGRICOLAS MUNICIPALES	80,000.00	0.00	80,000.00	0.00	0.00	80,000.00
1.7.02.99.01	NO ESPECIFICADOS	10.00	0.00	10.00	0.00	0.00	10.00
1.7.03.01.01	PREDIOS URBANOS INTERESES	2,000.00	0.00	2,000.00	3,836.62	3,836.62	-1,836.62
1.7.03.01.02	PREDIOS RURALES INTERESES	7,000.00	0.00	7,000.00	2,165.66	2,165.66	4,834.34
1.7.03.01.03	AGUA POTABLE CABECERA CANTONAL INTERESES	5,000.00	0.00	5,000.00	9,280.74	9,280.74	-4,280.74
1.7.03.01.04	AGUA POTABLE PARROQUIA DE SAN GERARDO INTERESES	10.00	800.00	810.00	0.00	0.00	810.00
1.7.03.99.01	VARIOS	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
1.7.04.01.01	MULTAS TRIBUTARIAS (INTERESES)	600.00	0.00	600.00	7,210.65	7,210.65	-6,610.65
1.7.04.02.01	INFRACCION A ORDENANZAS MUNICIPALES	20.00	50.00	70.00	97.00	97.00	-27.00
1.7.04.99.01	RECAUDADORES	10.00	0.00	10.00	3.58	3.58	6.42

GAD MUNICIPAL DEL CANTON GUANO

CEDULA PRESUPUESTARIA DE INGRESOS

PERIODO: DICIEMBRE / 2014

Page 6 of 6

PARTIDA	NOMBRE	ASIGNACION INICIAL	REFORMA	CODIFICADO	DEVENGADO INGRESO	RECAUDADO	SALDO POR DEVENGAR
1.7.04.99.02	VIARIOS	3,000.00	-0.01	2,999.99	4,153.38	4,153.38	-1,153.39
1.7.04.99.04	CONTRATISTAS	0.00	0.01	0.01	17,066.29	17,066.29	-17,066.28
1.8.	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES	705,947.00	219,606.16	925,548.26	646,437.06	646,437.06	279,111.20
1.8.01.01.01	GOBIERNO CENTRAL CUENTA UNICA DE REGISTRO	383,886.93	219,606.16	603,493.09	0.00	0.00	603,493.09
1.8.01.01.02	GOBIERNO CENTRAL CUENTA UNICA DE REGISTRO DICIEMBRE 2013	42,503.25	0.00	42,503.25	0.00	0.00	42,503.25
1.8.01.01.03	Ley de distribución 15% PGE 10% Gasto corriente	279,531.92	0.00	279,531.92	646,437.06	646,437.06	-366,905.14
1.8.01.02.01	MUNICIPIOS VARIOS	10.00	0.00	10.00	0.00	0.00	10.00
1.8.01.06.01	BANCO DEL ESTADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.8.04.07.01	FONDOS AJENOS	10.00	0.00	10.00	0.00	0.00	10.00
1.9.	OTROS INGRESOS	17,100.00	0.00	17,100.00	50,314.04	50,314.04	-33,214.04
1.9.04.01.01	NOTAS DE CREDITO	100.00	0.00	100.00	120.85	120.85	-20.85
1.9.04.99.01	DEPOSITOS PLANILLAS EN NEGATIVO	2,000.00	0.00	2,000.00	0.00	0.00	2,000.00
1.9.04.99.02	PAGO EN MAS	5,000.00	0.00	5,000.00	0.00	0.00	5,000.00
1.9.04.99.03	VIARIOS	10,000.00	0.00	10,000.00	50,193.19	50,193.19	-40,193.19
TOTALES		1,744,250.44	346,700.69	2,090,951.13	2,028,635.14	1,876,711.91	62,315.99

ING. JUAN CARLOS CARRASCO

ING. MAYRA VALDIVIESO

LCDO. OSWALDO ESTRADA

CONTADOR GENERAL

DIRECTORA FINANCIERA

ALCALDE