



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL
DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN
SANTA ELENA Y LA RECAUDACIÓN
TRIBUTARIA POR CONCEPTO
DE IMPUESTOS PREDIALES
AÑO 2013”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: WASHINGTON JOEL LINO RAMÍREZ

TUTOR: ECON. DAVID BATALLAS GONZÁLEZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

Creado con



descargue la prueba gratuita online en nitropdf.com/professional

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL
DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN
SANTA ELENA Y LA RECAUDACIÓN
TRIBUTARIA POR CONCEPTO
DE IMPUESTOS PEDIALES
AÑO 2013”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: WASHINGTON JOEL LINO RAMÍREZ

TUTOR: ECON. DAVID BATALLAS GONZALEZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

Creado con

 **nitro**PDF[®] professional

descargue la prueba gratuita online en nitropdf.com/professional

La Libertad, 23 de Octubre del 2013

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA Y LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA POR CONCEPTO DE IMPUESTOS PREDIALES, AÑO 2013”, elaborado por el Sr. **Lino Ramírez Washington Joel**, con cédula de identidad numero 092667384-9, egresado de la Carrera de Administración Pública, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Econ. David Batallas González, MSc

TUTOR

DEDICATORIA

A Dios por ser el ser supremo que me ha permitido desarrollar este trabajo investigativo, a mis señores padres por ser inspiración en el diario vivir, a mis hermanos quienes con su apoyo fueron la fortaleza para lograr este gran sueño.

El Autor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por haberme permitido formar académicamente en sus aulas. A los distinguidos docentes de la Carrera de Administración Pública que contribuyeron con su conocimiento y ser guía durante mi formación profesional.

El Autor.

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Econ. David Batallas González, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Econ. David Batallas González, MSc.
PROFESOR - TUTOR

Econ. Margarita Panchana Panchana
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL
DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA Y LA
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA POR CONCEPTO
DE IMPUESTOS PREDIALES,
AÑO 2013”**

Autor: Washington Joel Lino Ramírez

Tutor: Econ. David Batallas González, MSc.

RESUMEN

El presente trabajo se basa en argumentos científicos que permiten identificar de manera exacta lo que se entiende por Gestión Administrativa e Impuestos prediales, para dar solución a un problema que muchas veces es común en los Gobiernos Autónomos Descentralizados de nuestro país. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena a través de su cuerpo edilicio, tienen la necesidad de fomentar el desarrollo total del cantón, por lo cual es fundamental contar con las mejores propuestas que ayuden en la recuperación de los tributos municipales, para que de esta forma la ciudadanía en general del cantón sientan un apoderamiento con la entidad municipal y contribuyan de la mano al desarrollo sustentable y sostenible. Se inicia de un análisis conceptual, validando procedimientos, consensuando y aplicando técnicas modernas orientadas a la satisfacción colectiva, definiendo y validando procesos, analizando alternativas y sugiriendo estrategias que de alguna manera deben convertirse en herramientas para la toma de decisiones en bienestar de la entidad municipal para la cual se está creando dicha propuesta. Tiene como objetivo principal realizar un estudio de la gestión administrativa del departamento de tesorería, sección recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, mediante un diagnóstico de la situación actual, que permita el incremento de las recaudaciones por concepto de los impuestos prediales. Se divide la investigación en cuatro etapas: la teórica, la metodológica, la analítica y la propositiva, en la primera se realizó una investigación bibliográfica, la misma que permitió sustentar la propuesta a través del análisis de diferentes conceptos referentes al tema planteado; en la segunda se aplicó los instrumentos diseñados para registrar la información que se requiere para sustentar el trabajo de investigación; en la tercera etapa se analizó los datos arrojados en la encuesta formulada a los contribuyentes del cantón Santa Elena, y en la última etapa, se formuló la propuesta de acuerdo a las necesidades de la municipalidad.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Portada	i
Aprobación del tutor	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Tribunal de grado	v
Resumen	vi
Índice general	vii
Índice de cuadros	xvi
Índice de gráficos	xviii
Índice de anexos	xx
INTRODUCCION	1
TEMA	3
El problema de investigación	3
Planteamiento del problema	3
Formulación del problema	5
Causas y consecuencias del problema	6
Sistematización del problema	6
Delimitación del problema	7
Justificación del problema	7
Objetivo	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos	9

Evaluación del problema	10
Operacionalización de las variables	11
Hipótesis	14

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

UNIDAD I. MARCO CIENTÍFICO

1.1	ANTECEDENTES DEL TEMA	15
1.2	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	15
1.3	LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	19
1.4	LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	21
1.4.1	La Administración Municipal y sus Funciones	23
1.4.2	Elementos Administrativos	23
1.5	LA MODERNIZACIÓN	24
1.5.1	Elementos Conceptuales de la Modernización	25
1.5.2	La Modernización y el Talento Humano	28
1.6	LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	30
1.6.1	Los Objetivos de la Administración Tributaria	31
1.6.2	Características de la Administración Tributaria	32
1.6.3	La Modernización de la Administración Tributaria Municipal	33
1.7	PROBLEMÁTICAS DE LAS MUNICIPALIDADES	34
1.8	LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	35
1.8.1	La Administración Financiera en Materia Tributaria	37
1.8.2	Facultades de la Administración Financiera Municipal	37

1.9	LOS SERVICIOS PÚBLICOS	40
1.9.1	Características de los Servicios Públicos	41
1.9.2	Clasificación de los Servicios Públicos	41
1.10	COMPETENCIAS DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES	43
1.10.1	Estructura Orgánica de los GAD Municipales	44
1.11	LOS RECURSOS MUNICIPALES	44
UNIDAD II		
MARCO CONCEPTUAL		
1.12	DEFINICIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	46
1.13	DEFINICIÓN DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS PREDIALES	46
1.14	EL TRIBUTO EN EL ECUADOR	46
1.14.1	Clasificación de los Tributos	47
1.14.2	Naturaleza y Características de los Tributos	50
1.14.2.1	Carácter Coactivo	50
1.14.2.2	Carácter Pecuniario	51
1.14.2.3	Carácter Contributivo	51
1.15	LOS IMPUESTOS MUNICIPALES	52
1.15.1	Clasificación de los Impuestos Municipales	52
1.16	El Departamento de Tesorería GAD Santa Elena	53
1.17	SECCIÓN RECAUDACIÓN	55

1.18	LOS IMPUESTOS PREDIALES	56
1.18.1	Principio de Legalidad	56
1.18.2	Principio de Generalidad	57
1.18.3	Principio de Equidad	57
1.18.4	Principio de Progresividad	58
1.19	LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL	58
1.20	EL CATASTRO EN EL ECUADOR	59
1.20.1	Antecedentes Históricos	59
1.20.2	Desarrollo Histórico en el Ecuador	60
1.21	DEFINICIÓN DE CATASTRO	61
1.21.1	Funciones Básicas del Catastro	62
1.21.2	Componentes del Catastro	63
1.21.3	Importancia del Catastro	63
1.22	AVALÚO CATASTRAL	63
1.22.1	Base Imponible	64
UNIDAD III		
MARCO LEGAL		
1.23	CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR	65
1.24	CÓDIGO TRIBUTARIO	66
1.25	CÓDIGO ORGÁNICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN	67
1.26	ORDENANZAS	69

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	71
2.1.1	Investigación Bibliográfica	71
2.1.2	Investigación de Campo	71
2.2	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	72
2.2.1	Inductivo	72
2.2.2	Deductivo	72
2.2.3	Análisis	72
2.2.4	Cuantitativo	72
2.2.5	Cualitativo	72
2.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	73
2.4	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	73
2.5	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	74
2.5.1	Encuesta	74
2.5.2	Entrevista	74
2.6	INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	75
2.7	POBLACIÓN Y MUESTRA	75

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS EN RELACIÓN CON LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

3.1	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA	78
3.2	RESULTADOS DE LA ENCUESTA	79
3.2.1	Análisis cualitativo	80
3.3	COMPROBACIÓN Y DESAPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	90
3.3.1	Hipótesis	90
3.3.2	Informe sobre la comprobación de la hipótesis	94

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

CAPÍTULO IV

LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA Y LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA POR CONCEPTO DE IMPUESTOS PREDIALES, AÑO 2013.

4.1	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	97
4.2	OBJETIVO DE LA PROPUESTA	99
4.3	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	100
4.4	ANÁLISIS INICIAL	102
4.5	FODA TRIBUTARIO MUNICIPAL	107

4.6	PROPUESTA PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA Y LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA POR CONCEPTO DE IMPUESTOS PREDIALES, AÑO 2013.	108
4.6.1	Primera etapa	108
4.6.1.1	Evaluación al personal	109
4.6.1.1.1	Objetivo	109
4.6.1.1.2	Actividad	109
4.6.1.2	Rotación del personal	109
4.6.2.2.1	Objetivo	109
4.6.2.2.2	Actividad	109
4.6.1.3	Capacitación del personal	109
4.6.1.3.1	Objetivo	109
4.6.1.3.2	Actividad	109
4.6.2	Segunda etapa	110
4.6.2.1	Estructuración de la Información	110
4.6.2.2	Definición de Tipos de tributos	110
4.6.2.3	Análisis de Títulos Cobrables e Incobrables	111
4.6.2.4	Implementación del Sistema de Ventanilla Única	111
4.6.3	Tercera etapa	112
4.6.3.1	Estrategias orientadas a fomentar la cultura de pago	112
4.6.3.1.1	Análisis de Flujos de Públicos	113

4.6.3.1.2	Estructuración y Definición de Procesos	113
4.6.3.1.3	Implementar el Sistema de Control de Datos	114
4.6.3.1.4	Estímulos	115
4.6.3.1.5	Transparencia	115
4.6.3.1.6	Motivación	115
4.6.3.1.7	Publicidad	115
4.6.3.1.8	Mejorar el Servicio al Usuario	116
4.6.3.1.9	La Recaudación empieza en el Municipio	118
4.6.3.1.10	Cobro Coactivo	118

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Abreviaturas

ÍNDICE DE CUADROS

		Pág.
Cuadro N° 1	Operacionalización de la Variable Independiente	12
Cuadro N° 2	Operacionalización de la Variable Dependiente	13
Cuadro N° 3	De la Población	75
Cuadro N° 4	De la Muestra	77
Cuadro N° 5	Ítem N° 1 ¿Conoce usted sobre el fundamento legal de los impuestos?	80
Cuadro N° 6	Ítem N° 2 ¿Conoce usted como se calcula el impuesto predial urbano?	81
Cuadro N° 7	Ítem N° 3 ¿En qué mes del año usted cancela los Impuestos Prediales?	82
Cuadro N° 8	Ítem N° 4 ¿Asiste usted al Municipio a cancelar sus Impuestos prediales?	83
Cuadro N° 9	Ítem N° 5 ¿El servicio que brinda la administración del departamento de Tesorería, satisfacen sus exigencias como usuario?	84
Cuadro N° 10	Ítem N° 6 ¿Considera usted importante la implementación de la modernización en la gestión administrativa del departamento de Tesorería?	85
Cuadro N° 11	Ítem N° 7 ¿Es necesaria la capacitación y actualización del personal que labora en el departamento de Tesorería?	86
Cuadro N° 12	Ítem N° 8 ¿La infraestructura instalada en el departamento de tesorería ayuda a cumplir los objetivos de la administración tributaria, con respecto a los Impuestos Prediales?	87
Cuadro N° 13	Ítem N° 9 ¿Considera importante que la administración municipal debería implementar estrategias para mejorar la recaudación de los impuestos prediales?	88

Cuadro N° 14	Ítem N° 10 ¿Considera usted que en el proceso de cobro se debería motivar al contribuyente para que cumplan con sus obligaciones prediales?	89
Cuadro N° 15	Datos para comprobar la hipótesis	91
Cuadro N° 16	Frecuencias Esperadas	92
Cuadro N° 17	Sustento a las cifras del Presupuesto año 2013	105
Cuadro N° 18	Ingresos Corrientes	105
Cuadro N° 19	Cartera Vencida	106
Cuadro N° 20	FODA Municipal	107
Cuadro N° 21	Plan de Acción	119

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Pág.
Gráfico N° 1	Causas y Consecuencias del Problema	6
Gráfico N° 2	Tipos de administración Pública	20
Gráfico N° 3	Ítem N° 1 ¿Conoce usted sobre el fundamento legal de los impuestos?	80
Gráfico N° 4	Ítem N° 2 ¿Conoce usted como se calcula el impuesto predial urbano?	81
Gráfico N° 5	Ítem N° 3 ¿En qué mes del año usted cancela los Impuestos Prediales?	82
Gráfico N° 6	Ítem N° 4 ¿Asiste usted al Municipio a cancelar sus Impuestos prediales?	83
Gráfico N° 7	Ítem N° 5 ¿El servicio que brinda la administración del departamento de Tesorería, satisfacen sus exigencias como usuario?	84
Gráfico N° 8	Ítem N° 6 ¿Considera usted importante la implementación de la modernización en la gestión administrativa del departamento de Tesorería?	85
Gráfico N° 9	Ítem N° 7 ¿Es necesaria la capacitación y actualización del personal que labora en el departamento de Tesorería?	86
Gráfico N° 10	Ítem N° 8 ¿La infraestructura instalada en el departamento de tesorería ayuda a cumplir los objetivos de la administración tributaria, con respecto a los Impuestos Prediales?	87
Gráfico N° 11	Ítem N° 9 ¿Considera importante que la administración municipal debería implementar estrategias para mejorar la recaudación de los impuestos prediales?	88

Gráfico N° 12	Ítem N° 10 ¿Considera usted que en el proceso de cobro se debería motivar al contribuyente para que cumplan con sus obligaciones prediales?	89
Gráfico N° 13	Escenario Actual del Departamento de Tesorería	100
Gráfico N° 14	Escenario Futuro del Departamento de Tesorería	101
Gráfico N° 15	Pensamiento Futuro del Contribuyente	101
Gráfico N° 16	Ingresos Corrientes	106
Gráfico N° 17	Diagrama Políticas del Departamento de Tesorería	112
Gráfico N° 18	Diagrama del Proceso de Cobro	114
Gráfico N° 19	Actividad de Cobro	117

ÍNDICE DE ANEXOS

		Págs.
Anexo N° 1	Presupuesto	128
Anexo N° 2	Modelo de la Encuesta	129
Anexo N° 3	Estructura Orgánica Administrativa	132
Anexo N° 4	Fotografías	133

INTRODUCCIÓN

La Gestión Administrativa vinculada a la Administración Pública es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un Objetivo o de un deseo cualquiera.

Por tanto, cabe decir que la gestión es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

Es más fácil entender un proceso tan complejo como la administración, si se descompone en partes y si se identifican las relaciones básicas entre ellas. Este tipo de descripciones, llamadas modelos, han sido utilizados por estudiantes y practicantes de la administración desde hace muchas décadas.

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

Una eficiente administración en organizaciones ya sean públicas o privadas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud, la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, cuenta con su Orgánico Funcional en donde rige el manual de procedimientos de funciones de cada uno de los departamentos que la conforman.

El presente trabajo de investigación pretende de una u otra forma contribuir a la solución de esta problemática que sufren las diversas municipalidades en cuanto a la captación de los recursos por Impuestos prediales, es por ello que se ha realizado un estudio con dedicación y profundidad, el mismo que se encuentra estructurado en cuatro capítulos.

TEMA

“La modernización de la gestión administrativa del departamento de tesorería del gobierno autónomo descentralizado del cantón Santa Elena y la recaudación tributaria por concepto de impuestos prediales, año 2013”.

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del Problema

Uno de los graves problemas que padecen las organizaciones públicas a nivel mundial es el poco ingreso de los tributos; lo cual hace que tengan rubros por cobrar, principalmente aquel que corresponde por predios urbanos y que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento por parte de los usuarios o contribuyentes.

Los impuestos prediales a nivel mundial es uno de los mayores inconvenientes, ya que se torna aún más complicado cuando existe un alto porcentaje por este rubro que no ha sido liquidado por los deudores en su debido tiempo y por ende su incremento es aún mayor ya que se genera cada año.

Es tan delicada la problemática, que las principales autoridades económicas de diversos países, analizan constantemente la situación para que la morosidad no se incremente y se reduzca la carga financiera de las instituciones. Entidades como el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional, el Banco de Pagos Internacionales y la Comisión Económica para América Latina y El Caribe, exponen que los indicadores económicos para la región no son tan alentadores en este sentido.

La recaudación tributaria se ha convertido en un excelente indicador del estrés macro económico para varios países de América del Sur, que ven la posibilidad de elaborar estrategias o aplicar técnicas para mantener la estabilidad de una empresa

o institución pública respecto al cobro de los tributos.

En el Ecuador, el escenario no es diferente, la recaudación tributaria de las instituciones estatales es uno de los factores que más impacta sobre el desarrollo económico y productivo del país. En los municipios el proceso de recaudación de los diferentes rubros que se generan año a año carece de un plan que garantice una tasa de morosidad baja; por otro lado, la crisis política económica que atraviesa el país ahonda aún más el problema.

Según el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD), Capítulo II, Artículo 171 hace referencia que la entidad municipal le corresponde recibir los ingresos tributarios propios que forman parte de los ingresos corrientes y que por lo tanto están considerados en el presupuesto anual. Para cumplir sus objetivos la entidad municipal cuenta con distintos tipos de recursos financieros:

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

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son beneficiados de ingresos generados por la gestión propia, y su clasificación estará sujeta a la definición de la ley que regule las finanzas públicas. Son ingresos propios los que provienen de impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras generadas o específicas; los de venta de bienes y servicios; los de renta de inversiones y multas; los de venta de activos no financieros y recuperación de inversiones; los de rifas, sorteos, entre otros.

La aplicación tributaria se guiará por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, transparencia y suficiencia recaudatoria.

La institución municipal, en cumplimiento con lo que determina el (COOTAD), debe:

- a) Favorecer el incremento de los recursos propios.
- b) Desarrollar estrategias de recaudación efectivas.
- c) Ejecutar planes de recaudación de la cartera vencida.
- d) Dictar ordenanzas.
- e) Establecer los valores que cada contribuyente debe pagar.
- f) Recaudar los recursos oportunamente.
- g) Resolver los reclamos propuestos por los contribuyentes.
- h) Sancionar a quienes incumplan su obligación tributaria.

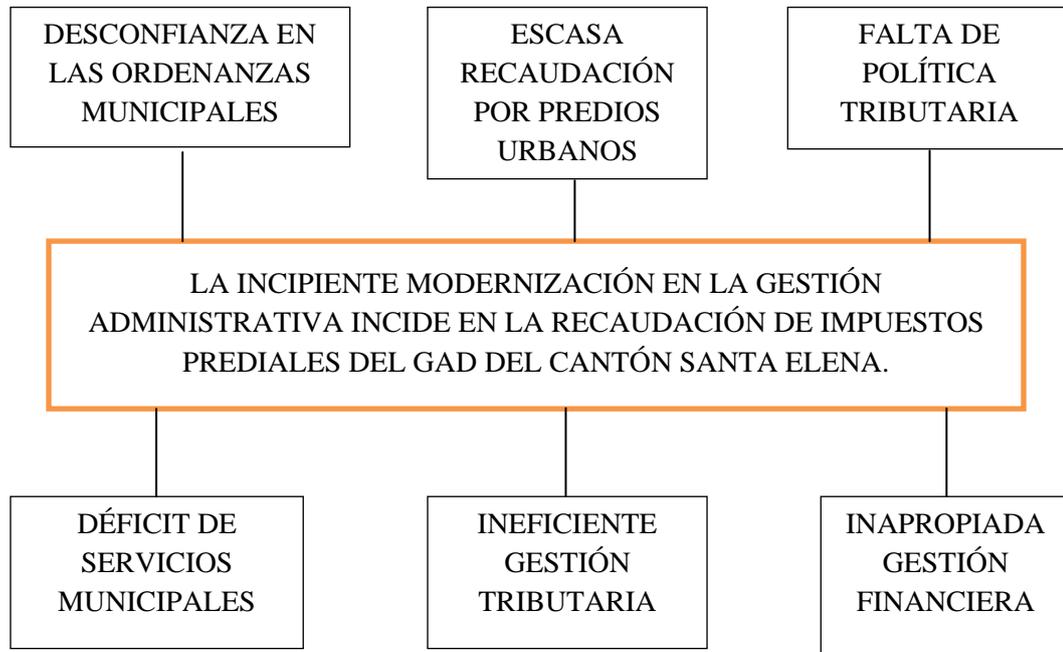
El planteamiento del plan de modernización de la gestión administrativa del departamento de tesorería, para la recaudación tributaria, fortalecerá el capital municipal, coadyuvando al progreso del cantón, toda vez que los valores recaudados serán reinvertidos en obra social.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Al presente trabajo investigativo se plantea el siguiente problema: ¿LA INCIPIENTE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA INCIDE EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS PREDIALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA?

CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA

Gráfico N° 1 Causas y Consecuencias del Problema



Fuente: Diagnóstico a la Modernización GAD Santa Elena

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿El déficit de los servicios municipales provoca la desconfianza de la ciudadanía en cuanto se refiere a ordenanzas municipales?

¿La ineficiente gestión tributaria genera escasa recaudación por Impuestos Prediales?

¿La inapropiada gestión financiera induce a políticas tributarias inconvenientes?

¿Cómo se podría crear una cultura de pago para que los usuarios no se atrasen en sus obligaciones prediales?

¿Un plan de modernización incrementará la recaudación tributaria por impuestos prediales?

Creado con

 **nitro**PDF[®] professional

descargue la prueba gratuita online en nitropdf.com/professional

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Para delimitar el problema planteado se ha considerado el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, el mismo que se encuentra ubicado en:

PROVINCIA: Santa Elena

CANTÓN: Santa Elena

BARRIO: 18 de Agosto

DIRECCIÓN: Av. 18 de Agosto y calle 10 de Agosto

ENTIDAD: Pública

JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La importancia del presente trabajo de investigación radica en el desarrollo de un diagnóstico situacional de la municipalidad en lo referente a la recaudación por concepto de impuestos prediales.

La factibilidad de la propuesta se demuestra con el aval de la municipalidad y el apoyo del departamento de Tesorería, que serán la base fundamental para que la propuesta proporcione las herramientas y estrategias más acertadas que permitan lograr los objetivos planteados.

Esta investigación se torna necesaria en la medida que proporcionará información respecto a las recaudaciones tributarias por concepto de impuestos prediales reales en comparación con lo presupuestado en los ejercicios económicos anteriores.

La investigación es original porque la modernización de la gestión administrativa municipal para la recaudación tributaria por impuestos prediales no se ha considerado dentro del GAD del cantón Santa Elena, además no existen estudios previos que hayan sido evaluados por la institución o que se haya publicado en alguna ordenanza municipal.

Es pertinente porque la recaudación tributaria tiene una amplia relación con la carrera de Administración Pública, cuya visión fomenta la participación de los profesionales en los procesos administrativos de las instituciones del sector público, dinamizando la economía local mediante una gestión eficaz, eficiente y racional de los recursos públicos.

La recaudación tributaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena fortalecerá su estructura financiera, apegado a las disposiciones normativas. Los beneficiarios de la propuesta serán la municipalidad y la comunidad en general, puesto que la institución contará con mayores recursos para realizar obras de interés común.

Para definir adecuadamente el problema se plantea la aplicación de un enfoque metodológico que facilite la aplicación de herramientas, métodos y técnicas que permitan obtener información directamente de los involucrados, para interpretarla de manera sencilla y sin complicaciones.

Se aplicará también el análisis y síntesis de la información, así como el empleo de la inducción y deducción que permitirán llegar a conclusiones válidas que faciliten la elaboración del plan propuesto, y podrá aplicarse en instituciones similares.

La propuesta es claramente práctica porque tiende a darle solución a un problema existente en la municipalidad, presentando alternativas viables para la recaudación de impuestos prediales.

La propuesta de modernizar la recaudación tributaria en la municipalidad está plenamente justificada, y por ende, se constituye en un gran aporte para el GAD del cantón Santa Elena, de manera especial para las autoridades ya que podrán contar con una herramienta técnica que les servirá como apoyo en la toma de decisiones, mejorando constantemente los procedimientos para este fin y fortaleciendo las tareas que debe cumplir la institución en beneficio de los habitantes del cantón.

De lo expuesto anteriormente se puede deducir que la problemática de la institución Municipal se ha ido agravando, esto quiere decir que la cartera vencida se ha ido incrementando con el paso del tiempo. Esto demuestra el bajo nivel de eficiencia en la gestión recaudadora de tributos por parte del departamento de Tesorería del GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

OBJETIVO

Objetivo General

Realizar un estudio de la gestión administrativa del departamento de Tesorería, sección Recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, mediante un diagnóstico de la situación actual, que permita el incremento de las recaudaciones por concepto de los impuestos prediales.

Objetivos Específicos

- a) Determinar el nivel de satisfacción de los servicios municipales, mediante la aplicación de encuestas a la ciudadanía.
- b) Diagnosticar el nivel de incidencia de la gestión tributaria en la recaudación de impuestos.
- c) Analizar la influencia de la gestión financiera en la aplicación de políticas tributarias inapropiadas, a través de técnicas de recopilación de datos.
- d) Promover el desarrollo de una cultura de pago, mediante campañas agresivas que motiven el cumplimiento de obligaciones prediales.
- e) Determinar el grado de importancia de un plan de modernización de la gestión administrativa del departamento de tesorería, directamente vinculada con la recaudación de impuestos prediales, mediante la aplicación de encuestas a los contribuyentes.

EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

Delimitado: El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, se encuentra ubicado en la cabecera cantonal, en la calle 18 de Agosto entre 10 de Agosto y Sucre. Presta servicios a la comunidad para dar satisfacción de interés general, ya sea directamente o a través de las empresas públicas o cualquier otro medio legal sujeto a derecho según corresponda.

Claro: La propuesta de modernización se ha redactado de manera clara y comprensible para expresar ideas bien definidas, analizando la información proporcionada por la municipalidad y por los instrumentos aplicados en el proceso.

Evidente: La investigación fortalecerá las actividades de la municipalidad, proporcionando información que permita establecer los lineamientos generales y específicos para fundamentar la elaboración de las estrategias necesarias que faciliten la recaudación tributaria por impuestos prediales y bajar los valores vencidos que se encuentran dentro de la cartera vencida.

Concreto: Los objetivos de la investigación se redactaron de manera precisa y adecuada, sus argumentaciones permitirán darle continuidad a las acciones y estrategias, cuya finalidad es recaudar las obligaciones tributarias prediales de los contribuyentes, para que la institución cuente con los recursos necesarios que le permitan cumplir a cabalidad sus funciones en beneficio de la comunidad.

Relevante: Es importante que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena cuente con un instrumento administrativo eficaz y eficiente que guíe las acciones orientadas a recaudar los ingresos propios, minimizando la morosidad por el incumplimiento en el pago de los impuestos prediales. Los resultados de la investigación aportan a la eficiencia financiera para lograr una renovada gestión municipal.

Original: La institución municipal no cuenta en la actualidad con un plan modernizado de la gestión administrativa que le permita optimizar la recuperación

de los valores vencidos, categorizando a la propuesta como original.

Contextual: La Municipalidad de Santa Elena, proporciona servicios en el eje social, económico y físico ambiental, la recuperación de rubros vencidos proporcionará ventajas a la institución, a los usuarios, proveedores y demás involucrados con la entidad.

Factible: La propuesta es un plan viable que cuenta con el apoyo y la aprobación del GAD del cantón Santa Elena, principalmente del Departamento de Tesorería, puesto que le permitirá contar con una herramienta que agilite la recaudación de impuestos prediales, proporcionando mayores ingresos a la institución.

Identifica los productos esperados: La recaudación financiera por concepto de impuestos prediales es el fin que persigue esta propuesta debido al alto índice de valores vencidos por este rubro.

Variables: Se definen y precisan con claridad las variables que intervienen en la investigación y se establecen los indicadores, su medición y evaluación.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente

Gestión Administrativa

Variable Dependiente

Recaudación de Impuestos Prediales

Cuadro N° 1 Operacionalización de la Variable (Independiente)

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	INSTRUMENTOS
Con la modernización de la gestión administrativa se mejorara la recaudación de los impuestos prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena.	Independiente Gestión Administrativa	Es el respaldo brindado a los procesos de las diferentes áreas funcionales de la entidad, tales como administración municipal, tributaria y financiera con el objetivo de alcanzar resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los informes de monitoreo y seguimiento.	Administración Municipal Administración Tributaria Administración Financiera	Elementos Administrativos (POA PIP). Objetivos de la administración. Sistema de Función. Estructura. Servicios. Asignaciones.	¿Considera usted importante la implementación de la modernización en la gestión administrativa del Departamento de Tesorería? ¿Es necesaria la capacitación y actualización del personal que labora en el departamento de Tesorería? ¿La infraestructura instalada en el departamento de Tesorería, ayuda a cumplir los objetivos de la administración Tributaria, con respecto a los impuestos prediales? ¿Considera importante que la administración municipal debería implementar estrategias para mejorar la recaudación de los impuestos prediales? ¿Considera usted que en el proceso de cobro se debería motivar al contribuyente para que cumplan con sus obligaciones prediales?	Encuestas

Fuente: Diagnóstico a la Modernización GAD Santa Elena
Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

Cuadro N° 2 Operacionalización de la Variable (Dependiente)

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	INSTRUMENTOS
Con la modernización de la gestión administrativa se mejorara la recaudación de los impuestos prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena.	Dependiente Recaudación de Impuestos Prediales	Cobro del impuesto generado por el catastro predial urbano que proporciona recursos económicos indispensables para el normal desarrollo de las actividades municipales.	Base legal Avalúo Catastral Políticas	Constitución COOTAD Ordenanzas municipales Base imponible Liquidación Desarrollo Sistemas transparentes	¿Conoce usted el fundamento legal de los impuestos prediales? ¿Conoce usted como se calcula el impuesto predial urbano? ¿En qué mes del año usted cancela los impuestos prediales? ¿Asiste usted al Municipio a cancelar sus impuestos prediales? ¿El servicio que brinda la administración del Departamento de Tesorería satisface sus exigencias como usuarios?	Encuestas

Fuente: Diagnóstico a la Modernización GAD Santa Elena
Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

HIPÓTESIS

Con la modernización de la gestión administrativa se mejorará la recaudación de los impuestos prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

UNIDAD I. MARCO CIENTÍFICO

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA

La modernización de la gestión administrativa aplicada al departamento de Tesorería sección Recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena fortalecerá la recaudación tributaria por concepto de impuestos prediales. Después de una exhaustiva investigación preliminar realizada en la biblioteca de la Universidad se ha podido obtener algunas conclusiones como por ejemplo:

Existen muy pocos trabajos investigativos orientados a Instituciones Públicas Estatales o Municipales, de manera específica en el tema Recaudación Tributaria.

No se han encontrado tesis relacionadas directamente con la Modernización de la Gestión Administrativa, por este motivo el presente trabajo investigativo se fundamenta científicamente en los siguientes temas:

1.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Concepto de Gestión

El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado señalan que la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.

Gestión Administrativa:

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que la

administración es la acción de administrar (del Latín Administrativo- onis). Acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar.

Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles.

Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.

Diccionario de la Real Academia Española Ed. Espasa, 1970 Madrid.

Esta es una definición genérica que nos dice mucho, un poco restringido, de carácter idiomático, realizada atendiendo a su significado etimológico, por lo que para tener una concepción más amplia del término debemos buscarla en la diversidad de definiciones hechas por un considerable número de tratadistas, por ejemplo:

Henry Fayol un autor trascendente, definió operativamente la administración diciendo que la misma consiste en "proveer, organizar, mandar, coordinar y controlar", además consideró que era el arte de manejar a los hombres.

George Terry explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar, controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Desde finales del siglo XIX se acostumbra definir la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planeación, la organización, la dirección y el control. Aunque este marco ha sido objeto desierto escrutinio, en términos generales sigue siendo el aceptado.

Por tanto, cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas planeadas.

Es más fácil entender un proceso tan complejo como la administración, si se descompone en partes y si se identifican las relaciones básicas entre ellas. Este tipo de descripciones, llamadas modelos, han sido utilizados por estudiantes y practicantes de la administración desde hace muchos decenios.

Un modelo es una descripción usada para representar relaciones complejas en términos fáciles de entender. De hecho, se usó un modelo sin identificar como tal. Cuando se dijo que las actividades centrales de la administración son planificación, organización, dirección y control. Estas representan cuatro formas de abordar las relaciones formales que evolucionan con el tiempo, sin embargo las relaciones descritas están muchos más entrelazadas que lo que implica el modelo.

Por ejemplo, se usan estándares para evaluar y controlar las acciones de los empleados, pero establecer estas normas forma parte inherente del proceso de la planificación y es un factor integral para motivar y dirigir a los subordinados. Por otra parte, las medidas correctivas – presentadas como una actividad de control – muchas veces entraña un ajuste de planes.

En la práctica, el proceso de administrar no entraña cuatro series de actividades independientes o ligeramente relacionadas, si no un grupo de funciones interrelacionadas. Planificación, organización, dirección y control son los actos simultáneos e interrelacionados que mantienen muy ocupados a los gerentes.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización,

ejecución y control desempeñados para terminar y alcanzar los objetivos señalados como el uso de seres humanos y otros recursos.

La gestión administrativa tiene la tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud, la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la Administración Pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la gestión administrativa para llevar a cabo sus fines.

Existieron grandes Precursores de la Gestión Administrativa para que la administración sea lo que es hoy día, personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran: Confucio: Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la Administración pública recomendando: Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas. Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidatismo. Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas desinteresados y capaces.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es importante que estén relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- Planeación
- Organización
- Ejecución
- Control.

Por este motivo defino a la Gestión Administrativa de la siguiente manera:

La gestión Administrativa es el respaldo brindado a los procesos de las diferentes áreas funcionales de la entidad, tales como administración municipal, tributaria y financiera con el objetivo de alcanzar resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los informes de monitoreo y seguimiento.

1.3 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Administración pública constituye un servicio a la comunidad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Según **Socorro Inés Vivar Uribe** referente a la Administración Pública (2008) en la parte 1 menciona: “hay distintas formas de Administración Pública, la Administración Pública es una organización que está conformada por recursos tanto como Talento Humano profesional, económicos, materiales públicos y que todo esto se encuentra direccionados a las políticas del gobierno central. Es el enlace entre la ciudadanía y el poder político, hace falta decir que la Administración Pública no solo existe en el Poder Ejecutivo sino también en gran parte del Estado e incluso en los entes de carácter privados”, www.monografias.com.

Para demostrar el concepto de administración Pública se ha realizado el siguiente mapa conceptual.

Gráfico N° 2 Tipos de Administración Pública



Fuente: Vivar Socorro, 2008 "La administración Pública".

Elaboración: Washington Joel Lino Ramírez

Como se puede visualizar en el gráfico anterior, existen diferentes formas de Administración Pública, la cual es una disciplina encargada del manejo científico de los recursos y de la dirección del trabajo del talento humano enfocado a la satisfacción del interés público; entendiéndose a este término como satisfacción de la colectividad.

Los elementos de la administración Pública son los siguientes:

- Talento Humano
- Recursos Económicos
- Entidad
- Fin

En si todo estos elementos conforman la Administración Pública.

En términos de actualidad, el modelo utilizado, es el modelo Burocrático que esta descrito por Max Weber, el mismo que se basa en la racionalidad instrumental y en el ajuste entre objetivos y medios.

Jurídicamente el termino Administración Pública denota una persona jurídica, es decir un organismo que realiza una actividad del Estado.

La legitimación de la Administración pública, lo sabemos bien, ha de basarse en los resultados, en la capacidad de la acción pública para satisfacer las nuevas demandas sociales, lo cual implica inevitablemente dar prioridad a la producción y entrega de bienes y servicios a los ciudadanos considerados como destinatarios, siempre desde el contexto del principio de legalidad y teniendo que la función de la Administración se justifica en la medida en que sirve con objetividad.

Por otra parte la configuración del Estado social y democrático de derecho supone una nueva funcionalidad de la administración Pública.

1.4 ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

A menudo tropezamos con unos impropios de los vocablos Municipio, ilustre Municipalidad, Gobierno Municipal y de acuerdo al nuevo código aprobado COOTAD se denominan Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal. Algunas veces son tratados como sinónimos y hasta en el texto de las leyes y documentos oficiales observamos confusiones e imprecisiones.

El asunto no tendría mayor importancia si se diera un uso uniforme a los términos de modo que quedara claro para todos, por ello es necesario definir:

Municipio: es una entidad real (social) que integra tres elementos inseparables, como son la población, el territorio y la capacidad de auto gobierno.

Municipalidad: es la institución y es persona jurídica que en representación del municipio cumple función de gobierno y administración para promover la satisfacción de las necesidades básicas de los vecinos, su bienestar y desarrollo de la circunscripción.

Gobierno local: Es la autoridad o instancia de ejercicio democrático de la función normativa y ejecutiva del municipio. Es la estructura, distribución y ejercicio del poder del pueblo.

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal: este enfoque toma vivencia con la promulgación del nuevo Código de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización COOTAD, en donde se define al municipio como una entidad autónoma y descentralizada, pero su administración debe estar cobijada bajo una misma legislación del Estado, en donde la ciudadanía tiene mayor participación e incidencia en el ejercicio de la administración.

La problemática Municipal se puede resumir en:

Deterioro de la imagen institucional.- Este fenómeno es común a la mayoría de las municipalidades del país, la población no opina favorablemente del consejo, alcalde y funcionarios.

Inadecuación entre lo que establecen las normas y reglamentos y el funcionamiento real de la administración.- La acción municipal no responde a los problemas ni a la creciente demanda de servicios que objetivamente le plantea la población resultando las normas inaplicables u obsoletas. Las formas y contenidos de la organización fueron adoptados o impuestos sin tener consideración de la realidad local.

Desajustes relacionales entre actores.- Los modos de relación entre autoridades y población como entre la administración y el usuario no son objeto de reflexión y de planteamiento de mejora, tampoco se ensayan nuevas formas de relación.

Incipiente participación ciudadana.- La participación de la ciudadanía en el desarrollo social es esporádica y pasiva.

Déficit de servicios municipales.- De acuerdo a su naturaleza la municipalidad debe cumplir la doble función de gobierno y administración de servicios. En tanto es gobierno; debe normar, definir, planificar, reglamentar, fiscalizar, controlar, sancionar. Como administración; debe organizar, gestionar o entregar en concesión los servicios locales que demanda la colectividad.

Áreas críticas de la administración.- Las áreas críticas de la administración municipal son las relativas al potencial humano, el presupuesto y las rentas.

Estructura orgánica burocrática.- La estructura orgánico - funcional de la Municipalidad responde al modelo burocrático de la administración pública de los años 70, privilegia el frente interno sobre el frente externo, es decir, da demasiado énfasis al crecimiento de los denominados sistemas administrativos y posterga las tareas propias de la función municipal en los órganos de línea.

1.4.1 Administración municipal y sus funciones

La Municipalidad constituye un ente orgánico estructurado jerárquicamente a través de diversas dependencias que son las encargadas del ejercicio de las funciones atribuidas a los municipios.

1.4.2 Elementos administrativos

El Plan Operativo Anual.

El POA pone por escrito las estrategias que han ideado los directivos para cumplir con los objetivos y que suponen las directrices a seguir por los empleados y subordinados en el trabajo cotidiano. Cabe mencionar, que al igual que los otros, el plan operativo permite el seguimiento de las **acciones** para juzgar su eficacia; en caso de que los objetivos estén lejos de ser satisfechos, el directivo tiene la posibilidad de proponer nuevas medidas.

Así mismo deberán plasmarse las necesidades de la empresa en cuanto a infraestructura necesaria para llevar a cabo las metas y para el normal funcionamiento de la compañía, es decir todos aquellos aspectos relacionados con la actividad ordinaria de la compañía y que puedan afectar a su efectividad y traer consecuencias (en caso de no ser atendidos) para el cumplimiento de los objetivos planteados en el plan operativo.

El Plan de Inversión Pública.

El **Plan de Inversión Pública** (PIP), son intervenciones limitadas en el tiempo con el fin de crear, ampliar, mejorar o recuperar la capacidad productora o de provisión de bienes o servicios de una Entidad.

El SNIP establece que todo PIP debe seguir el Ciclo de Proyecto que comprende las fases de Pre inversión, Inversión y Pos inversión.

Al respecto, es importante precisar que el SNIP es un sistema administrativo y no una institución (MF) como habitualmente se señala, no obstante ello, se han tejido una serie de mitos relacionados a su funcionamiento. Como todo sistema, se compone de un conjunto de actores, reglas y procesos que actuando de manera interrelacionada persiguen un objetivo común.

En el marco de la política de Modernización y Descentralización del Estado, el SNIP ha sido descentralizado, por tanto los Sectores, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales pueden declarar viables los proyectos de su competencia. Sólo los proyectos con endeudamiento o que requieran el aval o garantía del Estado son evaluados por el MF en consideración a su implicancia en la disciplina macroeconómica y fiscal.

1.5 LA MODERNIZACIÓN.

La Modernización es un proceso de cambio y transformación, que busca adoptar nuevas metodologías para generar competitividad y adaptabilidad al cambio soportado en Sistemas y Tecnología.

Según Jacques **Derrida** (2004) menciona que “la modernización es un proceso socio-económico de industrialización y tecnificación. A diferencia de la modernidad o el modernismo es que un estado siempre porvenir, cuyo fin es llegar a la modernidad”, pág. 67.

La crisis de la modernidad ha ido provocando un debate cada vez mayor en la materia. Sumado al aumento del interés por la ecología y otras revoluciones paradigmáticas (femenina, política, etnicismos, etc.), ya no se entiende modernización como una suerte de paraíso industrial, sino que es analizado críticamente también siendo abandonados en muchos lados la idea de un desarrollo similar.

Según Immanuel M. **Wallerstein** en su libro El moderno sistema mundial. Vol. 1. (2009) en su teoría de sistema-mundo cita que:

“el moderno sistema mundial toma la forma de una economía-mundo capitalista, que tuvo su génesis en Europa en el siglo XVI e implicó la transformación del modo de producción feudal en un sistema social cualitativamente diferente. Desde entonces, esta economía-mundo se ha extendido geográficamente hasta abarcar todo el globo, ha seguido un modelo cíclico de expansión y contracción y una localización geográfica variable de los papeles económicos, y ha sufrido un proceso de transformación secular que está aún en marcha”, pág. 45.

Lo que se entiende que la tendencia de globalización es globalizar procesos sin resolver las desigualdades y riesgos sociales. La modernidad se concibe como ruptura con el pasado, donde todo tiempo futuro será mejor

1.5.1 Elementos conceptuales de la modernización.

La modernización, asume la racionalidad como una categoría primordial, ya que testimonia la aptitud individual y colectiva para crear, desarrollar, transformar, reformar y reajustar las condiciones de vida en la sociedad a través de las instituciones que sustentan la legitimidad y el funcionamiento de la política, Estado, mercado, etc.

Aquí cabe precisar y marcar las diferencias entre modernidad y modernización; la primera se refiere a una normatividad racional, reconoce la autodeterminación, engloba un planteamiento filosófico, reconoce costumbres, valores y normas, en tanto que la segunda, se refiere a la racionalidad instrumental que prioriza la calculabilidad y el control de los procesos sociales y naturales.

En el contexto mundial han sido recurrentes los procesos de modernización así como diversas manifestaciones sociales producto de los mismos; la modernización tiene connotaciones ideológicas y valorativas asociadas al progreso, en esa medida necesariamente se parte de una idea de desarrollo lineal.

En esta lógica, se recurre a la racionalidad técnica para alcanzar el progreso y se deja de lado, potenciar el desarrollo existente del hombre; esto conduce a cambiar la racionalidad como factor intrínseco del ser social; es decir, la modernidad llega a medida que pasa el tiempo, en donde todo tiempo futuro será mejor.

En franca relación con la uniformidad en la organización social del tiempo, el cual ya no le pertenece directamente al individuo (espacio-lugar); generado por el ritmo y celeridad del cambio de condiciones en la modernidad de manera excepcional; porque finalmente el desarrollo de las instituciones sociales modernas y su expansión mundial han creado oportunidades enormemente mayores para que los seres humanos disfruten de una existencia más segura y recompensada de cualquier tipo de sistema pre-moderno.

Pero la modernidad también tiene un lado oscuro, en tanto que se manifiesta como un instrumento de control, de integración y de represión, y es este lado, lo que permite señalar que estaríamos viviendo una modernidad pendiente.

A todo esto, ¿qué podemos entender por modernización?

Según Jurgen Habermas en su libro Discurso filosófico de la modernidad (1981): señala que “es un modelo general de evolución en la cual están ausentes tanto los orígenes históricos de donde se desprendió el fenómeno, como el cuadro espacio temporal donde se aplica, que la modernización se refiere a procesos acumulativos que refuerzan mutuamente a la formación del capital y a la movilización de recursos; al desarrollo de las fuerzas productivas y al incremento de la productividad del trabajo, a la implantación de poderes políticos centralizados y al desarrollo a la difusión de los derechos centralizados y al desarrollo de la difusión de los derechos de participación política, de las formas de vida urbana y de la educación formal”, pág. 85.

Una de las características de la modernidad, es su carácter expansivo y globalizador; la globalización, es un proceso que abarca tanto los alcances internacionales de las actividades políticas y sociales como la intensificación de otros niveles de interacción mediados por la industria de la tecnología informativa y la comunicación masiva. En este esquema, la razón convertida en instrumental se ha transformado en poder, y en lógica impersonal del mercado y las técnicas, que se ha traducido en un proceso de homogeneización e integración.

En nuestros tiempos, predomina la globalización o mundialización entendida como el fenómeno de la intensificación de las relaciones sociales en todo el

mundo por las que se enlazan lugares lejanos, de tal manera que los acontecimientos locales están configurados por acontecimientos que ocurren a muchos kilómetros de distancia o viceversa.

La transformación local es parte de la mundialización y de la extensión lateral de las conexiones a través del tiempo y del espacio (Giddens, 1995a:67-68). La mundialización se inscribe en procesos donde las distancias físicas y geográficas se reducen y la interdependencia aumenta, se difunde como un modo de convivencia con alcance planetario que enfatiza la integración y cooperación humana para que se instituya un nuevo orden de vida que permita enfrentar mejor los problemas, las carencias y los males sociales, que las soluciones individuales o estatistas no han logrado solucionar; sin embargo, el mundo no se unifica, al contrario, la división de los continentes se acelera, mientras que en la mayoría de los países la distancia entre ricos y pobres, entre centros y suburbios aumenta, y también en el interior de cada individuo, la instrumentalidad y la identidad se oponen en el cuerpo y el espíritu (cfr. Touraine, 1995-7: 266).

Es así que hoy día los peligros y nuevos riesgos ya no son únicamente locales sino globales, lo cual puede afectar inclusive a los grupos que viven en sitios más tradicionales y aparentemente más lejanos; es así que los fenómenos como el de la globalización y/o modernización son el resultado de una racionalización socialmente implementada desde fuera y desde arriba, sustentada en una dominación elitista y autoritaria, porque en la medida en que la racionalidad instrumental deviene efectivamente universal, el proceso de modernización adquiere el carácter de imperativo; sin embargo las sociedades latinoamericanas por ejemplo no pueden negarse al proceso, tampoco pueden desprenderse de la economía internacional pues estarían condenadas al fracaso; pero, siendo dicho proceso un imperativo ¿Pueden existir estrategias alternativas que sean posibles? Porque las diferencias radicarían en quiénes son los que pagan el o los ajustes estructurales y a qué costo.

La extensión global de las instituciones de la modernidad no habría sido posible sin el conocimiento y la especialización de los sistemas modernos, que en esa

medida están disponibles para todos, aunque en realidad no todos lo pueden obtener, pues una gran mayoría de las sociedades son extremadamente pobres, por lo tanto, la mayoría de sus habitantes tienen acceso mínimo o nulo a los beneficios de la modernidad, enfermedades; el capitalismo es el que ha resultado privilegiado por encima de los sujetos, lo que importa es la industrialización fomentada como la nueva religión ante la que los hombres deben rendirse porque es lo único que nos llevará a obtener más progreso o bien a iniciar la ruta del mismo.

La modernización ha implicado, también, cambios en las formas de integración social, de lealtad y de solidaridad; dichos cambios se consolidan a través de la educación, trastocando así la organización primaria y fundamental de los pueblos indígenas; esto es, la modernización, vinculada con el progreso, con un esquema económico y político ha recurrido a la ideología para hacer realidad sus principios y cristalizar su proyecto; es así como, en los primeros momentos del triunfo de la ciencia y la técnica - me atrevería a decir que aún hoy en día - se emprendieron campañas educativas (tanto en el sistema escolar como en las fuerzas armadas) para convencer a los sujetos sociales a silenciar sus demandas por una condición que potencie las cuestiones humanas.

Es esta consideración elemental de lo humano lo que nos conduce a un replanteamiento de la época que vivimos y de lo que tenemos que ser. En este sentido, no se puede concebir la modernidad sin racionalización, pero tampoco sin la formación de un sujeto que se sienta responsable de sí mismo y de la sociedad de la cual es parte; es decir, hay que aspirar a una sociedad moderna que transforma lo antiguo en moderno sin destruirlo, con actores, y sin olvidar la creatividad humana.

1.5.2 La modernización del talento humano

La modernización de la administración Pública en un país tiene como indicador importante los cambios en la gestión estratégica del capital humano.

La gestión de talento humano por competencias se ha convertido en una buena fórmula para alcanzar un mejor aprovechamiento de las capacidades de la gente.

Incorporar las competencias implica cuestionarse no solo por los resultados que se espera alcanzar, sino por la forma en que las diferentes funciones de la gente que trabaja en la empresa pueden coadyuvar a lograr tales resultados.

Con este propósito, los modelos de competencia se han fijado no solo en las competencias más evidentes que residen en las habilidades y en los conocimientos, sino que también han incluido la consideración de otras más suaves asociadas con el comportamiento y las conductas. Desarrollar un estilo de GTH que identifique las competencias necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la empresa y facilite el desarrollo de su gente orientado hacia esas competencias, es aplicar una GTH por competencias.

Las experiencias exitosas de esta dirección suelen residir en la habilidad de la organización para establecer un marco de competencias que refleje su filosofía, valores y objetivos estratégicos. Este marco se convierte en el referente para las diferentes acciones en el ciclo de trabajo de la GTH.

Los procesos de gestión humana y de la Administración del Talento Humano en la organización obliga a realizar también una reflexión acerca de la organización en sí, de sus objetivos, de la manera como los cumple y de las estrategias que implementa para relacionarse con el entorno, es decir, de todo el acontecer organizacional; pues puede pensarse de manera hipotética que las relaciones que se establecen en una organización y la forma de realizar la gestión humana, inciden directamente en su diseño, en su estructura y en todos sus procesos y productos.

Estas apreciaciones son apoyadas por Chiavenato Idalberto, Gestión del Talento Humano, Editorial, Mc Graw Hill, Quinta Edición, Colombia 2002 capítulo 14, cuando afirma que: “en numerosas empresas, la administración del talento humano ha incidido radicalmente en el éxito que han obtenido en todos los niveles, pues el hecho de intervenir el ambiente organizacional, determina acciones de parte de los empleados que hacen posible la adaptabilidad a nuevos diseños organizacionales y el incremento de la productividad”, pág.197.

Así mismo, determina que el fenómeno que se ha dado en llamar Comportamiento Organizacional, está íntimamente relacionado con la gestión humana, en el sentido en que las acciones de las personas tienen un impacto en las organizaciones y este impacto puede ser altamente positivo si se realiza una adecuada gestión del talento humano tendiente a lograr mayor satisfacción por parte de los empleado.

Es evidente que los gobiernos y sus administraciones públicas se encuentran sometidos a una creciente presión por abrirse al escrutinio popular, por ser más accesibles y sensibles a las demandas y necesidades de los ciudadanos y a responder por la confianza política otorgada para gestionar la cosa pública, sobre todo en periodos de austeridad y superación de la crisis económica.

Nuestro país no escapa a estos cambios y en estos momentos, está enfrascado en un perfeccionamiento que tiene como objetivo lograr eficiencia, eficacia y efectividad a través de un proceso de mejora continua en la gestión empresarial y pública que incide directamente sobre una proyección estratégica del modelo de Gestión de Talento Humano, en sus políticas y marco legal.

1.6 LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.

Concepto.- Es una entidad del ejecutivo nacional encargada de hacer cumplir funciones, verificar y fiscalizar el cumplimiento de las leyes tributarias, es decir es la encargada de controlar impuestos y tasas del país.

La Administración Tributaria cumple un papel fundamental en cualquier sociedad moderna como la principal agencia captadora de ingresos para respaldar los objetivos y prioridades previstos en los programas políticos de los gobiernos, en sus diferentes niveles administrativos, representados por la Administración Central del Estado, las provincias y los municipios del Poder Popular.

Para lograr el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, constituye una premisa de primer orden, que los contribuyentes perciban los beneficios

sociales que de una u otra forma se recibe por todos los ciudadanos en general y estén consiente de la imparcialidad y justicia del sistema aplicado.

Además de contar con una imagen propia y capacidad de relacionarse a través de funcionarios que actúen con transparencia, justicia, confiabilidad, eficiencia y sobre todo apegado a las leyes y demás disposiciones vigente.

Una Administración Tributaria, aun cuando no necesariamente es responsable del desarrollo de las políticas fiscales aprobadas, si lo es, en cuanto al diseño e implementación de normas, procedimientos y su general aplicación para garantizar actuaciones que favorezcan su principal objetivo la recaudación oportuna de ingresos.

Por consiguiente, las administraciones tributarias juegan un significativo papel y evidencian la capacidad de los gobiernos para administrar con efectividad los recursos financieros recaudados y su ejecutividad en pos de cumplir los programas aprobados por los políticos en correspondencia con el plan económico y social.

La definición de la misión de una Administración Tributaria, así como de sus valores esenciales puede ser un medio para determinar cómo se debe responder a los múltiples retos a enfrentar para fortalecer el objetivo fundamental y sentido de propósito entre todos los empleados, unido a la presión por parte de los interesados y los contribuyentes en general.

1.6.1 Objetivo de la administración tributaria

El Objetivo central de la Administración tributaria es la cabal aplicación del Sistema Tributario, se puede decir que pretende maximizar el cumplimiento voluntario de la obligación, implicando ello que todos los contribuyentes se encuentran registrados, que estos presenten sus declaraciones y paguen sus impuestos y finalmente que el impuesto pagado sea el que corresponda con la realidad.

Para Alberto **Radano**, (1996) en su manual de Administración Tributaria menciona que el objetivo de la administración Tributaria es: “Proveer al Estado de los fondos necesarios para su funcionamiento, los cuales deberán ser legalmente definidos para que sean aportados obligatoriamente por los contribuyentes”, pág. 53.

A pesar que es una definición valiosa, algunos administradores tributarios coinciden en que actualmente resulta insuficiente.

Celigny **Darius** (1998) en su tesis propone sustituirla por la siguiente: “la administración tributaria tiene como objetivo la aplicación eficaz de la normativa tributaria vigente, facilitando el cumplimiento voluntario, reduciendo sistemáticamente la evasión y el fraude y minimizando el costo de la recaudación”, pág. 64.

Aunque la necesidad de facilitar el cumplimiento voluntario podría ser obvia, en la práctica, la administración enfrenta un reto cotidiano para balancear sus obligaciones de servicio y control.

La administración Tributaria necesita crear una verdadera conciencia tributaria en los contribuyentes, aplicar un sistema tributario, recaudar con eficacia y eficiencia, promover un permanente mejoramiento de la imagen de la administración, frente a sus integrantes y a la opinión pública, tendiente a lograr el mayor nivel de confianza en lo relacionado con su integridad y eficacia. Promover el pago voluntario y oportuno de los impuestos vincula todos los elementos de la gestión tributaria.

1.6.2. Característica de la administración tributaria.

Principales instrumentos legales que rigen la Administración Tributaria de acuerdo al Art. 425 de la Constitución de la República del Ecuador a través de su orden jerárquico la podemos nombrar de la siguiente forma: La primera es la Constitución que está orientada en cuanto a los impuestos. En Segundo lugar están los Tratados y Convenios internacionales que están después de la Constitución, por lo tanto no puede contradecir lo que diga en la misma.

En tercer lugar están las leyes Orgánicas, pero hay que tener en cuenta que el Código Tributario al ser una ley orgánica, tiene primacía sobre las leyes tributarias y juntos nombran actos con fuerza de ley como lo son acuerdos de la asamblea o del Presidente de la República habilitado por la asamblea.

En cuarto lugar están las leyes Ordinarias, en quinto lugar las Normas Regionales y las Ordenanzas Distritales, en sexto lugar los Decretos y Reglamentos, en séptimo las Ordenanzas; octavo los Acuerdos y las Resoluciones; y todos los demás actos y decisiones de los poderes públicos.

1.6.3. La modernización de la administración tributaria municipal.

Uno de los sectores de la administración Pública que ha demorado en ponerse acorde con la modernidad y en carrera de la calidad total en prestación de servicios, es indudablemente la Municipalidad, refiriéndonos a las municipalidades en general.

Los servicios en general que se brindan en estas instituciones dejan mucho que desear. Podría decirse que son muestra de la ineficiente alcanzada con experiencia. Sin embargo, es necesario realizar un análisis mucho más serio del por qué la situación actual de las Municipalidades y sobre todo de la situación de la administración Tributaria Municipal y su necesaria modernización.

Cabe manifestar entonces que el desarrollo municipal en general ha sido y es muy incipiente, lo cual indudablemente involucra a todos los que forman parte de la administración y es necesario mencionar que desde que se restablecieron las elecciones democráticas para la elección de alcaldes, el municipio se convirtió en la fuente para poder pagar los favores políticos, derivando ello en la asimilación de personal que no era el más adecuado para desempeñar funciones propias de dichas instituciones.

En este sentido el propósito específico de este trabajo es el de revisar la situación de la administración Tributaria Municipal, así como proponer un conjunto de

opciones para modernizar, dentro del marco jurídico establecido para el tratamiento tributario. Como una actividad indispensable ligada directamente con la nueva imagen que hay que proyectar en las municipalidades a fin de mejorar sustancialmente la presentación física y funcionalidad de algunos de los edificios y locales, así como, de sustituir otros cuya adecuación hubiera resultado altamente costosa e inconveniente.

El propósito de esta actividad no se limita a mejorar sustancialmente la presentación física de la Entidad, sino sobre todo, a brindar las facilidades necesarias a los contribuyentes, a prestarles la atención a la que tienen derecho y el asesoramiento que requieran para el cumplimiento de sus obligaciones formales y todo esto considerando el ámbito nacional.

1.7 PROBLEMÁTICA DE LAS MUNICIPALIDADES

Las municipalidades son organizaciones muy complejas y deben funcionar en el límite de lo que es una entidad gubernamental y una que debe proveer de servicios a la comunidad. Es por ello que en este último aspecto muchas veces se les compara con servicios privados en materias sociales, exigiéndole esos estándares de calidad. Por otra parte, debe cumplir un rol de gobierno, motivando la participación ciudadana, entregando valores, haciendo gestión social y compartiendo visiones políticas y estratégicas de largo plazo con su comunidad.

En este contexto, no es simple definir un modelo de gestión que integre las funciones de gobierno por una parte, y las de una organización que presta servicios sociales por otra.

Hablar de municipalidades es traer una serie de definiciones que vienen asociadas a términos tales como: corrupción, mala administración, burocracia, etc.; y eso no deja de ser verdad cuando nos enteramos a través de medios de comunicación sobre algún caso de corrupción de tal o cual alcalde de alguna municipalidad.

Es necesario reconocer que en la actualidad, la mayoría de municipalidades tiene un deficiente sistema de administración tributaria, debido principalmente a que

nunca se preocupan en desarrollar o potenciar esta importante área, a través de la cual se captan los recursos necesarios para que puedan cumplir con sus fines y objetivos en favor de sus comunidades.

No podemos dejar de mencionar que la falta de decisión política es uno de los peores obstáculos que se deben sortear, cuando el proceso técnico ejecuta procesos de Recaudación efectivo, esto a consecuencia de compromisos adquiridos y en muchos casos por desconocimiento de la ley.

Ese descuido no ha permitido que se implementen sistemas tales como el de fiscalización, recaudación y control de cumplimiento de deuda, con lo cual ha empeorado la situación financiera de los Gobiernos Locales al no poder contar con los recursos por falta de pago de impuestos y tasas, por parte de los contribuyentes.

Los mismos que en la mayoría de los casos no recaen la responsabilidad sino, por la falta de control de la administración. Asimismo, a ello se suma la falta de infraestructura y de personal idóneo para el desarrollo de las funciones propias de la Administración Tributaria.

1.8 LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Según **Alfonso Ortega Castro** introducción a las finanzas edición II (2008): “la Administración Financiera se define por las funciones y responsabilidades de los administradores financieros. Aunque los aspectos específicos varían entre organizaciones las funciones financieras clave son: La Inversión, el Financiamiento y las decisiones de dividendos de una organización. Los fondos son obtenidos de fuentes externas e internas de financiamiento y asignados a diferentes aplicaciones. Para las fuentes de financiamiento, los beneficios asumen la forma de rendimientos reembolsos, productos y servicios”, pág. 86.

Por lo tanto las principales funciones de la Administración financiera son planear, obtener y utilizar los fondos para maximizar el valor de una empresa, lo cual implica varias actividades importantes. Una buena Administración Financiera

coadyuva a que la compañía alcance sus metas, y a que compita con mayor éxito en el mercado, de tal forma que supere a posibles competidores.

Oscar G. Montalvo introducción a las finanzas (2008) define de la siguiente manera: “la Administración Financiera trata principalmente del dinero, como la variable que ocupa la atención central de las organizaciones con fines de lucro”, pág. 9

En este ámbito empresarial, la administración financiera estudia y analiza los problemas acerca de:

- La Inversión
- El Financiamiento
- La Administración de los Activos

Si el conjunto de temas de la administración financiera debiera clasificarse sistemáticamente en grandes temas, dichos temas serían los tres antes mencionados.

Una definición de Administración Financiera debería abarcar en síntesis todo lo señalado anteriormente, por lo que, es difícil su construcción: La Administración financiera es una parte de la ciencia de la administración de empresas que estudia y analiza, como las organizaciones con fines de lucro pueden optimizar:

La adquisición de activos y la realización de operaciones que generen rendimiento posible.

El Financiamiento de los recursos que utilizan en sus inversiones y operaciones, incurriendo en el menos costo posible determinando como y cuando devolverlos a los acreedores, y retribuir a los inversores con ganancias en dinero y en bienes de capital, y la Administración de los activos de la organización.

Todo ello con el propósito de maximizar la riqueza del inversor y minimizar el riesgo de resultados desfavorables. Con este propósito, para evaluar el nivel del

desempeño de la gestión financiera la firma dispone de indicadores como la liquidez, endeudamiento, rentabilidad, cobertura y apalancamiento, que le permiten evaluar y controlar el proceso de Administración financiera mediante diagnósticos periódicos.

El tema central de la Administración Financiera es la utilización de recursos de dinero para invertir financiar pagar a los inversores y administrarlos eficientemente en forma de activos.

1.8.1 La administración financiera en materia tributaria

Al igual que lo que acontece en materia fiscal o respecto de los impuestos cuya administración corresponde a la administración Tributaria Central, el Art. 186 del COOTAD señala que los gobiernos Municipales podrán crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas las tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras generales o específicas, por el establecimiento o ampliación de servicios públicos que son de su responsabilidad, el uso de bienes o espacios públicos, y en razón de las obras que ejecuten dentro del ámbito de sus competencias y circunscripción, así como la regulación para la captación de las plusvalías.

A parte de estos ámbitos, es necesario recalcar la posibilidad de dictar normas de aplicación general y la de sancionar las infracciones de los contribuyentes. La administración Tributaria se expresa a través de la expedición de los actos administrativos. En materia tributaria deben ser escritos y motivados con mención de fundamentos de hecho y derecho, atendiendo todos los puntos a que se refiera el asunto.

1.8.2 Facultades de la administración financiera municipal

Para el cumplimiento de sus fines la administración Tributaria Municipal goza del ejercicio de cinco facultades señaladas en el Art, 67 del Código Tributario.

1. Facultad Reglamentaria.- Facultad que compete para completar la aplicación de las leyes y disponer genéricamente sobre la cuestión no legislada y

sin violación legal, sus expresiones genuinas son los reglamentos y los decretos.

Pueden darse ordenanzas que reglamenten una Ley y Ordenanzas que normen determinada actividad municipal, sin necesidad de una ley específica.

2. Facultad Determinadora.-“Acto o conjunto de actos emanados de la administración, de los particulares o de ambos coordinadamente, destinados a establecer en cada caso particular, la configuración del presupuesto de hecho, la medida de lo imponible y el alcance de la obligación”. La principal función de la determinación tributaria es la de permitir o establecer la acumulación de la Obligación Tributaria que hasta entonces es indeterminada en una obligación líquida, en otras palabras liquidar el tributo. En materia tributaria los efectos principales de la determinación son:

- a) Tornar a la obligación tributaria en un crédito exigible.
- b) La determinación surge otro efecto de carácter procesal en donde el contribuyente puede impugnar cuando no este conforme.

La competencia para determinar, recae en el Director Financiero Municipal, quien la ejerce a través de las dependencias competentes, principalmente los departamentos de Rentas Municipales y de Catastro y Avalúos.

3. Facultad Resolutoria.- las autoridades administrativas que la ley determine, están obligadas a expedir resolución motivada, en el tiempo que corresponda, respecto de toda consulta, petición, reclamo o recurso que, en ejercicio de su derecho, presenten los sujetos pasivos de tributos o quienes se consideran afectados por un acto de administración tributaria.

El estado en uso de su Potestad Tributaria no es, ni puede ser considerado omnipotente y de hecho su actividad financiera destinada a la consecución de recursos económicos, tiene sus límites: no solo debe procurar la satisfacción de sus necesidades, sino, y por sobre todo debe hacer hincapié en aspectos de justicia.

Por otra parte, la actividad de la administración Tributaria es estrictamente reglada, por lo que sus actuaciones deben sujetarse a lo dispuesto en la Ley, y jamás debe denegarse la administración de justicia. Se puede afirmar que el derecho de defensa está plenamente garantizado en el ámbito tributario mediante los diversos tipos de acciones que pueden proponer los contribuyentes.

4. Facultad Sancionadora.- En las resoluciones que expida la autoridad administrativa competente, se impondrán las sanciones pertinentes, en los casos y en la medida previstos en la ley.

Para que la administración tributaria pueda cumplir con sus fines, se hace necesaria la existencia de cierta coercitividad, a efecto de compeler a los particulares al cumplimiento de sus obligaciones. Por eso se torna necesario el poder o facultad de sancionar a todos aquellos que de alguna manera, con su conducta tributaria violan sus leyes y principios.

5. Facultad Recaudadora.- La recaudación de los tributos se efectuará por las autoridades y en la forma o por los sistemas que la ley o el reglamento establezcan para cada tributo. El cobro de los tributos podrá también efectuarse por agentes de retención o percepción que la ley establezca o que, permitida por ella, instituya la administración.

El principal objetivo que tiene la administración Tributaria es de recaudar los tributos correspondientes, razón por la que se entiende que todas las facultades anteriormente anotadas guardan una estrecha relación con esta: “Todas las funciones Administrativas: reglamentaria, determinadora, resolutive y sancionadora culminan con la función recaudadora.

La recaudación tiene que efectuarla el sujeto activo, es decir, la administración tributaria. Se podrá recurrir a mecanismos de delegación para la recaudación, sin que esto implique el traspaso de la titularidad como sujeto activo de la obligación tributaria por parte del GAD.

El COOTAD determina que en cada Gobierno Municipal habrá un tesorero quien

será designado por el ejecutivo de cada gobierno, que será el funcionario recaudador y pagador de los GAD, el mismo que será responsable de los procedimientos de ejecución coactiva. El tesorero está obligado a recibir el pago de cualquier crédito, sea este total o parcial, sean tributarios o de cualquier otro origen.

El ejercicio de la facultad recaudadora, con lleva el ejercicio de la Coactiva para el cobro de los créditos de cualquier naturaleza por medio de los respectivos tesoreros o funcionarios recaudadores (el Alcalde podrá designar recaudadores externos y facultarlos para ejercer la acción coactiva coordinadamente con el tesorero).

La ley autoriza la recaudación a través de los diferentes Bancos e Instituciones Financieras que operen en el país legalmente, previo convenio con la administración tributaria.

1.9 LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Entendemos por Servicios Públicos, las actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados por Constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda.

Análisis del Concepto.

Cuando dice que son actividades, entidades u órganos públicos o privados se refiere esta expresión a los servicios públicos, en sentido material; vale decir, toda tarea asumida por una entidad pública, bien se trate de la República, el Distrito, los Municipios y los Distritos Metropolitanos -personas jurídicas de Derecho Público de carácter territorial- o prestados a través de entes descentralizados funcionalmente: institutos autónomos, empresas del Estado, fundaciones, asociaciones y sociedades civiles del Estado (entes no territoriales). No obstante,

cabe decir que el servicio público también puede ser prestado por particulares conforme al orden jurídico pertinente.

Así mismo, también se entiende por servicio público, en sentido orgánico, la creación de una dependencia administrativa dentro de la estructura del Estado o de la administración pública para satisfacer determinadas necesidades de interés colectivo o público.

1.9.1 Características de los servicios públicos.

Según la doctrina y el ordenamiento jurídico que los rige, los rasgos más resaltantes de los servicios públicos pueden resumirse así:

1. Todo servicio público debe suministrarse con un criterio técnico gerencial y con cuidadosa consideración a las funciones del proceso administrativo científico: planificación, coordinación, dirección, control y evaluación, tanto en su concepción orgánica como en el sentido material y operativo.
2. Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continua para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan.
3. La prestación del servicio público no debe perseguir principalmente fines de lucro; se antepone el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de personas, organismos o entidades públicas o privadas que los proporcionan.
4. Generalmente les sirve un organismo público, pero su prestación puede ser hecho por particulares bajo la autorización, control, vigilancia, y fiscalización del Estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente.

1.9.2 Clasificación de los servicios públicos.

En doctrina existen diferentes tipos de criterios para clasificar los servicios públicos:

1. **Esenciales y no esenciales;** los primeros son aquellos que de no prestarse pondrían en peligro la existencia misma del Estado: policía, educación, sanidad. Los no esenciales; a pesar de satisfacer necesidades de interés general, su existencia o no prestación no pondrían en peligro la existencia del Estado; se identifican por exclusión de los esenciales.

2. **Permanentes y esporádicos;** los primeros son los prestados de manera regular y continua para la satisfacción de necesidades de interés general. Los esporádicos; su funcionamiento o prestación es de carácter eventual o circunstancial para satisfacer una necesidad colectiva transitoria.

3. **Por el origen del órgano del Poder Público o ente de la administración que los presta;** Nacionales, Estatales, Distritales, Municipales y concurrentes si son prestados por cada una de las personas jurídicas territoriales.

4. **Desde el punto de vista de la naturaleza de los servicios,** se clasifican en servicios administrativos y servicios públicos industriales y comerciales; éstos últimos específicamente referidos a las actividades de comercio, bien sea de servicios para atender necesidades de interés general o los destinados con fines lucrativos y no a satisfacer necesidades colectivas.

5. **Servicios públicos obligatorios y optativos.** Los primeros los señalan como tales la Constitución y las leyes; y son indispensables para la vida del Estado. Los optativos, el orden jurídico los deja a la potestad discrecional de la autoridad administrativa competente.

6. **Por la forma de prestación de servicio:** Directos y por concesionarios u otros medios legales. En los primeros, su prestación es asumida directamente por el Estado (nacionales, estatales, municipales, distritales, entes descentralizados).

Por concesionarios: no los asume directamente el Estado; prestan a través de concesionarios.

1.10 COMPETENCIAS DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES

Concordantemente el Art. 55 del COOTAD señala que las competencias exclusivas del GAD municipal son:

- A) Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial.
- B) Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón;
- C) Planificar, construir y mantener la vialidad urbana;
- D) Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley;
- E) Crear , modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras;
- F) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal;
- G) Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley;
- H) Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines;
- I) Elaborar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales;
- J) Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley;

- K) Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas;
- L) Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas del mar y canteras;
- M) Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios; y
- N) Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

1.10.1 Estructura orgánica de los GAD municipales

El Art. 338 del COOTAD señala que cada GAD funcionará de manera desconcentrada. La estructura administrativa será la mínima indispensable para la gestión eficiente eficaz y económica de las competencias de cada nivel de gobierno.

El COOTAD dispone que cada GAD elaborara la normativa pertinente según las condiciones específicas de su circunscripción territorial, en el marco de la Constitución y la Ley. De esta manera el COOTAD amplía la posibilidad de conformación de la estructura administrativa de los GAD y entre estos de los Municipios.

1.11 LOS RECURSOS MUNICIPALES

La ley determina la necesidad de que las finanzas municipales se conduzcan de forma sostenible, responsable y transparente con la incorporación de procedimientos eficaces que garanticen la rendición de cuentas ante la ciudadanía.

De conformidad con el COOTAD, los recursos financieros de los GAD son:

- a) Ingresos propios de la gestión;
- b) Transferencias del presupuesto general del estado;

- c) Otro tipo de transferencias, legados y donaciones;
- d) Participación en las rentas de explotación o industrialización de recursos naturales no renovables; y,
- e) Recursos provenientes de financiamiento.

Los ingresos propios de los municipios a su vez se dividen en:

Ingresos Tributarios:

- Impuestos
- Tasas
- Contribuciones Especiales

Ingresos No Tributarios

- Venta de bienes y servicios
- Renta de inversiones y multas
- Venta de activos no financieros y recuperación de inversiones

UNIDAD II

MARCO CONCEPTUAL

1.12 DEFINICIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Es el respaldo brindado a los procesos de las diferentes áreas funcionales de la entidad, tales como administración municipal, tributaria y financiera con el objetivo de alcanzar resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los informes de monitoreo y seguimiento.

1.13 DEFINICIÓN DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS PEDIALES

Cobro del impuesto generado por el catastro predial urbano que proporciona recursos económicos indispensables para el normal desarrollo de las actividades municipales.

1.14 EL TRIBUTO EN EL ECUADOR

Alfredo Piguave Jara de acuerdo al boletín tributario del Colegio de Contadores del Guayas, manifiesta que: “Los tributos son pagos o prestaciones obligatorias, que los sujetos pasivos deben cumplir por las disposiciones establecidas en una ley impositiva, que se satisfacen pecuniariamente de manera general, considerando la capacidad contributiva que base imponible o hecho generador, como lo establece el Código Tributario en su artículo 16 se entiende por hecho generador al presupuesto establecido por la ley para configurar cada tributo”.

El Art. 300 de la Constitución de la República del Ecuador exhorta: “el régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos.

El código tributario en su Art. 1, establece: “debemos entender por tributo a los impuestos, las tasas y las contribuciones”, o de acuerdo al artículo 7 de la Ley

Orgánica de Régimen Tributario Interno establece: “El ejercicio impositivo es anual y comprende el lapso que va del 1 de enero al 31 de diciembre. Cuando la actividad generadora de la renta se inicie en fecha posterior al 1 de enero, el ejercicio impositivo se cerrará obligatoriamente el 31 de diciembre de cada año”. Es una obligación que el sujeto pasivo tiene con el Estado, que al pagarlos no recibe directamente ninguna contraprestación obligatoria por parte del Estado que es el sujeto activo.

De los diferentes criterios jurídicos y de las citadas normas jurídicas puedo establecer que en nuestro país, los tributos son aquellas prestaciones de carácter económico demandadas por el Estado a los contribuyentes o particulares en potestad de una Ley que se regirá por los principios de legalidad, generalidad, igualdad, proporcionalidad e irretroactividad a fin de cubrir las necesidades del Estado.

1.14.1 Clasificación de los tributos

En la mayoría de los sistemas impositivos estatales se distinguen al menos tres figuras tributarias: el impuesto, la tasa y la contribución especial. Aunque, en general, existe coincidencia en cuanto a los aspectos básicos de la clasificación tributaria, cada país presenta determinadas particularidades referente a la regulación de los impuestos.

Los tributos son ingresos públicos de Derecho público que consisten en prestaciones pecuniarias obligatorias, impuestas unilateralmente, exigidas por una administración pública como consecuencia de la realización del hecho imponible al que la ley vincule en el deber de contribuir. Su fin primordial es el de obtener los ingresos necesarios para el sostenimiento del gasto público, sin perjuicio de su posibilidad de vinculación a otros fines.

El Abogado Roberto Blacio señala que Académicamente el tributo tiene su clasificación, puesto que para la mayoría de los estudiosos del Derecho Tributario, se clasifica en: impuestos, tasas y contribuciones especiales.

Impuestos.- Es aquella prestación en dinero realizada por los contribuyentes que por ley está obligada al pago, cuya prestación es exigida por un ente recaudador, que casi siempre es el Estado. Además, al realizar el pago del impuesto, el contribuyente lo hace por imperio de la ley, sin que ello proporcione una contraprestación directa por el Estado y exigible por parte del contribuyente.

Se contempla como el ingreso público creado por Ley y de cumplimiento obligatorio por parte de los sujetos pasivos contemplados por la misma, siempre que surja una obligación tributaria originada por un determinado hecho imponible.

De las definiciones antes anotadas se desprende que los impuestos son tributos exigidos en correspondencia de una prestación que se concreta de manera individual por parte de la administración pública y cuyo objeto de gravamen está constituido por negocios, actos o hechos que sitúan de manifiesto la capacidad contributiva del sujeto pasivo, como consecuencia de la posesión de un patrimonio, la circulación de bienes o la adquisición de rentas o ingresos.

Existen impuestos nacionales y municipales, a continuación detallo algunos de ellos:

Nacionales:

- ✓ Impuesto a la Renta
- ✓ Impuesto al Valor Agregado
- ✓ Impuestos a Consumos Especiales
- ✓ Impuesto a la herencia, legados y donaciones

Municipales:

- ✓ Impuesto sobre la propiedad urbana
- ✓ Impuesto sobre la propiedad rural
- ✓ Impuesto de alcabala
- ✓ Impuesto sobre los vehículos

Tasas.- Es también una prestación en dinero que debe pagar el contribuyente, pero únicamente cuando recibe la realización de un servicio efectivamente prestado por el ente recaudador, ya sea en su persona o en sus bienes.

Las tasas son contribuciones económicas que hacen los usuarios de un servicio prestado por el estado. La tasa no es un impuesto, sino el pago que una persona realiza por la utilización de un servicio, por tanto, si el servicio no es utilizado, no existe la obligación de pagar.

Es común confundir tasa con impuesto, lo que no es así. Mientras el impuesto es de obligatorio pago por todos los contribuyentes, la tasa la pagan solo para aquellas personas que hagan uso de un servicio, por tanto, no es obligatorio.

De los axiomas antes referidos analizo que el tributo denominado tasa, se impone cuando el Estado actúa como ente Público y satisface una necesidad colectiva que se concreta en prestaciones individualizadas que se otorgan a sujetos determinados. Las tasas son nacionales y municipales; por lo que, a continuación pormenorizo varios de la presente temática:

Tasas Nacionales:

- ✓ Tasas por servicios Administrativos
- ✓ Tasas por servicios portuarios y aduaneros
- ✓ Tasas por servicios de correos
- ✓ Tasas por servicios de embarque y desembarque
- ✓ Tasas arancelarias

Municipales:

- ✓ Tasas de agua potable
- ✓ Tasas de luz y fuerza eléctrica
- ✓ Tasas de recolección de basura y aseo público

- ✓ Tasas por servicios administrativos
- ✓ Tasas de habilitación y control de establecimiento comerciales e industriales
- ✓ Tasas de alcantarillado y canalización

Contribuciones Especiales.- Son aquellas sumas de dinero que el Estado o ente recaudador, exige en razón de la ejecución de una obra pública, cuya realización o construcción debe proporcionar un beneficio económico en el patrimonio del contribuyente.

Las contribuciones especiales son tributos cuya obligación tiene como fin imponible el beneficio que los particulares obtienen como consecuencia de la realización de una obra pública.

De lo referido en líneas preliminares las contribuciones especiales son tributos puntuales en razón de beneficios particulares o colectivos que se emanan de la construcción o realización de una o más obras públicas o de actividades exclusivas y especiales de mejoras por parte del Estado.

Se han establecido algunas contribuciones especiales, como las siguientes:

- ✓ Construcción y ampliación de obras y sistemas de agua potable
- ✓ Plazas, parques y jardines
- ✓ Apertura, ensanche y construcción de vías de toda clase
- ✓ Aceras y cercas

1.14.2 Naturaleza y características de los tributos

Su naturaleza jurídica es una relación de Derecho. Un tributo es una modalidad de ingreso público o prestación patrimonial de carácter público, exigida a los particulares.

1.14.2.1 Carácter Coactivo

El carácter coactivo de los tributos está presente en su naturaleza desde los orígenes. Supone que el tributo se impone unilateralmente por los agentes

públicos, de acuerdo con los principios constitucionales y reglas jurídicas aplicables, sin que concurra la voluntad del obligado tributario, al que cabe impeler coactivamente al pago.

Debido a este carácter coactivo, y para garantizar la auto imposición, principio que se remonta a las reivindicaciones frente a los monarcas medievales y que está en el origen de los Estados constitucionales, en Derecho tributario rige el principio de legalidad. En virtud del mismo, se reserva a la ley la determinación de los componentes de la obligación tributaria o al menos de sus elementos esenciales.

1.14.2.2 Carácter Pecuniario

Si bien en sistemas pre-modernos existían tributos consistentes en pagos en especie o prestaciones personales, en los sistemas tributarios capitalistas la obligación tributaria tiene carácter dinerario. Pueden, no obstante, mantenerse algunas prestaciones personales obligatorias para colaborar a la realización de las funciones del Estado, de las que la más destacada es el servicio militar obligatorio.

En ocasiones se permite el pago en especie: ello no implica la pérdida del carácter pecuniario de la obligación, que se habría fijado en dinero, sino que se produce una dación en pago para su cumplimiento; las mismas consideraciones son aplicables a aquellos casos en los que la Administración, en caso de impago, proceda al embargo de bienes del deudor.

1.14.2.3 Carácter Contributivo

El carácter contributivo del tributo significa que es un ingreso destinado a la financiación del gasto público y por tanto a la cobertura de las necesidades sociales. A través de la figura del tributo se hace efectivo el deber de los ciudadanos de contribuir a las cargas del Estado, dado que éste precisa de recursos financieros para la realización de sus fines.

El carácter contributivo permite diferenciar a los tributos de otras prestaciones patrimoniales exigidas por el Estado y cuya finalidad es sancionadora, como las multas.

Pese a que el principal objetivo de los tributos sea la financiación de las cargas del Estado, pueden concurrir objetivos de política económica o cualesquiera otros fines, que en casos concretos pueden prevalecer sobre los contributivos.

1.15 LOS IMPUESTOS MUNICIPALES

Su existencia y cumplimiento no da derecho a contraprestación alguna por parte del Estado, es decir que por pagar el impuesto nada en particular se le puede exigir al estado, que destina estos fondos al cumplimiento de sus fines, que se contraen a la satisfacción de las necesidades públicas.

1.15.1 Clasificación de los Impuestos Municipales

La clasificación de los impuestos municipales más extendida es la siguiente:

1. Impuestos sobre la Propiedad

Impuesto sobre la propiedad urbana

Impuesto sobre la propiedad rural

Impuesto a los vehículos

2. Impuestos sobre las Actividades Económicas

Impuestos de patentes municipales

Impuesto del 1.5 por mil sobre activos totales

Impuesto único a los espectáculos públicos

Impuesto al juego

3. Impuestos sobre las transferencias de Dominio de Inmuebles

Impuesto de alcabalas

Impuesto a las utilidades en la compra venta de inmuebles

1.16 DEPARTAMENTO DE TESORERÍA GAD CANTÓN SANTA ELENA

Visión:

La presencia de una visión hacia donde conduce el cambio, para obtener con óptima eficiencia nuestras metas propuestas, para mejores ingresos en las recaudaciones.

Misión:

Servir eficientemente a la comunidad en forma ágil, oportuna y veraz, para satisfacción de la Comunidad.

Resultados:

Cambios en los Ingresos en mayor proporción, por cobros de Predios Urbanos, Rústicos y otros, debido a los cambios en el Sistema Operativo de la Institución.

Objetivo:

Lograr que nuestro objetivo se cumpla (Recaudaciones de Tributos), para mejorar los ingresos a la institución y de esa manera cumplir con la comunidad (obras y soluciones).

Funciones del Tesorero Municipal

- a) Formular y dirigir, de acuerdo con el Alcalde, la política financiera del municipio y Coordinar la ejecución de la misma.
- b) Dirigir el recaudo y la administración de los impuestos, rentas, tasas, contribuciones y participaciones, servicios y multas Municipales, de acuerdo con las normas legales vigentes sobre la materia.
- c) Determinar, gestionar y obtener en coordinación con la Secretaria de Planeación Municipal, los recursos del crédito interno y externo de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

- d) Dirigir la elaboración y representación a consideración del Concejo, el proyecto de presupuesto, en coordinación con la Secretaria de Planeación Municipal, de conformidad con las disposiciones vigentes.
- e) Propender por el mejoramiento y fortalecimiento entístico del municipio.
- f) Disponer las operaciones bancarias de acuerdo con las directrices vigentes y en armonía con la política definida por el Alcalde.
- g) Presentar a consideración del Alcalde el Programa anual mensual de caja recaudadora, gastos, obligaciones.
- h) Dirigir y controlar la aplicación de normas y evaluar los procedimientos de orden contable, presupuestal, de tesorería y en general de tipo financiero adoptados por el Municipio.
- i) Dirigir, controlar y velar por el cumplimiento del debido recaudo, custodia y registro de los impuestos, tasas, contribuciones y participaciones a favor del Municipio.
- j) Velar por el cumplimiento de las normas orgánicas del Municipio en materia de tributación y de orden presupuestal y fiscal.
- k) Coordinar la elaboración de las conciliaciones bancarias mensuales.
- l) Ordenar y supervisar los ingresos y egresos de los diferentes fondos comunes o especiales manejados por la tesorería.
- m) Participar en las reuniones del Consejo de Gobierno con voz y voto.
- n) Participar en las reuniones en las cuales he sido delegado.
- o) Estudiar los acuerdos que apruebe el Honorable Concejo Municipal, que sean de su competencia.
- p) Verificar todos los movimientos y transacciones contables.

- q) Coordinar con las entidades bancarias lo relacionado con el recaudo de impuestos Municipales, con aprobación del Alcalde.
- r) Proyectar y ejecutar políticas de recaudo de tributos municipales.
- s) Coordinar los procesos de sistematización de la información para todos los efectos administrativos y/o fiscales.
- t) Supervisar que los archivos de la tesorería sean llevados en forma adecuada y permita su consulta fácil e inmediata, controlando su seguridad y conservación.
- u) Responder por la custodia de los títulos valores, especies valoradas y demás valores que reposan en la secretaria a su cargo.
- v) Efectuar las transferencias que corresponden a entidades oficiales o privadas conforme a normas vigentes.
- w) Abrir previo visto bueno del Alcalde, las cuentas bancarias, ahorro e inversiones y los fondos especiales de transferencia, convenios y manejar los mismos de conformidad con las disposiciones vigentes.
- x) Coordinar y exigir el cumplimiento de labores administrativas y fiscales a cargo de las dependencias subordinadas a la tesorería Municipal.
- y) Las demás funciones que le asignen las normas vigentes y el superior inmediato.

1.17 SECCIÓN RECAUDACIÓN

Funciones de los Recaudadores

- a) Recaudar Impuestos prediales
- b) Recaudar Impuestos Rústicos
- c) Cobro de Varios

- d) Ingresos de Especies Valoradas
- e) Arqueo de Caja, ya sean en efectivo, cheque, Nota de Créditos y Tarjeta Diners Club.
- f) Cuadre Diarios de Títulos de Crédito.
- g) Realizar los respectivos depósitos del día.
- h) Impresión de Boletines Diarios.
- i) Impresión de Partes diarios
- j) Entregar copias de Papeleta de depósito, boletines y partes diarios a los siguientes departamentos: Dirección Financiera, Coactiva, Auditoria y Secretaria.
- k) Entregar las copias de los Títulos de Créditos, papeleta de depósito, boletines y partes diarios al siguiente Departamento Contabilidad.

1.18 LOS IMPUESTOS PREDIALES

El impuesto predial es un gravamen con el cual se grava una propiedad o posesión inmobiliaria. Esta contribución deben pagarla todos los propietarios de un inmueble, ya sea vivienda, oficina, edificio o local comercial. Este tipo de impuesto existe en muchos países y está basado en la idea de que todos aquellos propietarios de un bien inmueble deben aportar una cuota anual al estado en forma de tributo.

La finalidad del impuesto predial está dada por el cumplimiento por parte del Estado en función de dotar a la comunidad de los bienes y servicios públicos comunes que no pueden ser satisfechos individualmente como salud, educación, vivienda, etc. los mismos que son indispensables para el desarrollo social de cada localidad.

1.18.1 Principio de Legalidad

Se tiene que conocer que no hay impuesto sin ley, que la obligación tributaria tiene carácter; así como en materia de Exenciones, estas no pueden existir sino en virtud de Ley expresa.

1.18.2 Principio de Generalidad

La generalidad positivamente equivale a la contribución de todos los administrados al impuesto, y negativamente que nadie debe quedar exceptuado de la ley tributaria, reduciéndose las exenciones al mínimo y solo en los casos de interés público establecidos en la ley.

El poder de eximir o conceder dispensas tiene validez constitucional por no otorgarse por razones de linaje, clase, raza o casta, sino por otorgarse en función de circunstancias de orden económico y social tendientes a lograr una efectiva justicia social, o a fomentar actividades convenientes para la convivencia o para el desarrollo del país.

Es necesario señalar que uno de los problemas que genera complejidad en los sistemas tributarios, son precisamente las excepciones a este principio, que algunos denominan escudos fiscales, pues el establecimiento de excepciones mas allá de las determinadas por la real capacidad contributiva de los ciudadanos, genera inequidades y no favorece a la adecuada redistribución, de ahí la importancia en la aplicación de este principio.

1.18.3 Principio de Equidad

Este principio es uno de los pilares fundamentales sobre los que se asienta nuestro régimen tributario y por tanto debe considerarse este principio, elevado al rango de disposición constitucional, en su real dimensión. Se puede afirmar que la equidad consiste principalmente en que la carga tributaria ha de ser repartida justamente. Como derivación del principio de capacidad contributiva, según la riqueza que posea o genere, debe determinarse la carga tributaria.

Al respecto, la mayoría de autores distinguen dos tipos de equidad:

Equidad Horizontal.- aquella que evita cualquier tipo de discriminación entre los ciudadanos y tiende a fomentar un trato similar entre los contribuyentes, ubicados en situaciones similares.

Equidad Vertical.- está vinculada con los criterios de progresividad y de capacidad contributiva, que procura que la afectación por la carga tributaria se distribuya de manera proporcional, en mayor medida a quien puede soportarla más, en atención a criterios de bienestar. Todas las personas son iguales y gozaran de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

1.18.4 Principio de Progresividad

Este principio significa que el gravamen debe guardar consonancia con el nivel de capacidad contributiva de quienes están obligados a su pago, de forma que la carga tributaria se incremente de forma más que proporcional, conforme la capacidad económica de los ciudadanos va en aumento.

Guarda relación con el de proporcionalidad entendida como el que más tiene, mas pague y el que menos tiene menos pague. Tanto el principio de Progresividad y de Proporcionalidad se relacionan directamente con la cuantificación de la obligación, es decir, el monto de la obligación predial debe guardar proporción con la capacidad de pago del sujeto pasivo.

Ahora bien, este principio no implica necesariamente que todos los impuestos deban ser progresivos, sino que en su conjunto su aplicación permita diferenciar las diversas capacidades contributivas de los ciudadanos y generar un mayor impacto en el sector económico.

1.19 LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL

Uno de los problemas más críticos para la liquidación del impuesto a la propiedad urbana en los municipios del país es la aplicación de disposiciones legales no actualizadas, que han llevado a cometer muchos errores en la administración del catastro, especialmente graves perjuicios de tipo económico para los municipios.

Las propiedades ubicadas dentro de los límites de las zonas urbanas pagarán un impuesto anual, cuyo sujeto activo es la Municipalidad respectivamente, en la forma establecida por la ley, este impuesto se lo calcula al avalúo general de la

propiedad urbana y tiene una duración de dos años de acuerdo al nuevo COOTAD.

Para la demarcación de los sectores urbanos se tendrá en cuenta preferentemente, el radio de servicios municipales como los de agua potable, servicio eléctrico, aseo de calles y otros de naturaleza semejante.

El valor comercial, es el que corresponde al valor real del predio y practicado por la Oficina de Catastro y Avalúos del Gobierno Municipal del Cantón Santa Elena.

1.20 EL CATASTRO EN EL ECUADOR

El catastro constituye un elemento básico para administrar el territorio. Actualmente, las municipalidades de Ecuador empiezan a incursionar en este tema, pero a menudo la falta de experiencia produce el estancamiento de procesos y agotamiento de recursos.

1.20.1 Antecedentes Históricos

Para comprender de mejor manera la evolución del Catastro en forma particular, la administración del territorio en general, y su relación directa con el desarrollo de los pueblos y civilizaciones, es conveniente conocer la evolución que a través de los siglos, los conceptos de catastro y la administración de la tierra o territorio han tenido; conceptos que han ido paralelos al desarrollo de las diferentes civilizaciones y culturas de la humanidad, por lo que es conveniente hacer un análisis que nos permita visualizar al catastro en el tiempo.

Las primeras manifestaciones las encontramos en documentos tan antiguos como la biblia o el código de Hammurabi en el imperio Babilónico, además existen claras evidencias de que en la civilización egipcia, la administración de las propiedades, correspondía mantener los registros de las mismas, en el denominado Registro Real, información que corresponde a 3000 años A.C. y cuya evidencia se encuentra en las tumbas reales, estos registros se basan en el levantamiento de planos de las propiedades y que además, servían como base para el establecimiento de los registros de impuestos.

1.20.2 Desarrollo Histórico en el Ecuador

El catastro en el Ecuador se origina desde la época de la conquista española, se dio en los primeros instantes de la colonia, con la institución de la “Encomienda” en la que la repartición del título de la misma en base a la prestación de servicios y la generación de tributos, asegura un importante rendimiento económico.

Por lo general la repartición de las encomiendas y las mercedes de tierras, fue para un pequeño grupo de personas, generalmente conquistadores y primeros pobladores que ejercían funciones en los cabildos. Esta situación de control del territorio, continuó en iguales condiciones, durante toda la época de la colonia y la república en la que, los municipios, eran los encargados de mantener el control de las propiedades en el territorio del país.

No es sino hasta el Congreso Nacional de 1948-49, que con el deseo de incentivar la gestión municipal del país, se expide un decreto el 5 de noviembre de 1949, y se lo promulga en igual fecha; con este cuerpo legal, se inicia un trabajo sistemático en el catastro, que por naturaleza de su expedición, es únicamente con fines impositivos.

El impuesto predial, que en él se establece, pretende generar rentas para fortalecer la autonomía de la gestión municipal, aunque en la parte técnica del manejo del catastro, no se dio el impulso y el respaldo legal suficiente para lograr un mejoramiento de la técnica catastral, por tal motivo, el registro municipal de propiedades siguió manejándose en forma manual y rudimentaria.

Es hasta 1960, que el Estado interviene en asuntos catastrales, al establecer mediante decreto Legislativo, la participación de funcionarios del Ministerio del Tesoro en la conformación de los avalúos de las propiedades, en coordinación con las municipalidades.

De acuerdo a lo anteriormente señalado, nos podemos dar cuenta que en el Ecuador se ha descuidado la administración del territorio y la administración del catastro inmobiliario, al no haber desarrollado un sistema catastral que permita conocer la realidad de los catastros en el país.

1.21 DEFINICIÓN DE CATASTRO

Casi todas las definiciones del catastro se refieren exclusivamente a un sólo punto de vista (el fiscal), siendo así que tiene varios objetos; todas ellas convienen en que consiste fundamentalmente en: "la delimitación exacta de la propiedad inmueble, privada o pública". Ensayando una definición completa puede decirse que:

CATASTRO: "Es el conjunto de operaciones y trabajos científicos (y también el documento, libro o registro en que constan sus resultados) para describir exactamente las propiedades inmuebles de un país, y determinar la capacidad contributiva de cada inmueble, atribuyendo a éste personalidad jurídica independiente de la de su propietario".

Comprende, pues, la formación del catastro:

- a) Un conjunto de operaciones encaminadas a determinar exactamente la posición de los inmuebles de una manera invariable y a describirlos topográficamente, para lo que es preciso ante todo delimitarlos; para poder conseguir esto es necesario realizar una serie ordenada de trabajos geodésicos, topográficos, trigonométricos, geométricos y planimétricos, y además contar con un numeroso personal técnico para realizarlo.
- b) Otro conjunto de operaciones encaminadas a determinar el valor de los inmuebles, la producción en bruto de ellos y los gastos que la misma exige, para fijar así la renta líquida; cuyos fines deben de tenerse presentes, no sólo la extensión de las fincas, sino la calidad y clase de cultivo de las tierras, la situación, los medios de comunicación, las condiciones orográficas y climatológicas, el agua de que se disponga, etc., todo lo cual, exige un personal, agronómico y administrativo, también numerosísimo.

El catastro, una vez terminado, es necesario conservarlo, revisarlo para hacer constar las alteraciones que ocurran en la propiedad, desmembraciones, cambios de cultivo, transmisiones de dominio, etc., problema que no está resuelto todavía de un modo satisfactorio.

1.21.1 Funciones Básicas del Catastro.

Un sistema de catastro tiene tres funciones básicas:

1) Identificación de los bienes inmuebles y de sus propietarios y provisión y mantenimiento de los datos básicos para propósitos impositivos.

El catastro se organizó en sus inicios como un instrumento de percepción de impuestos y ha mantenido esta función a través de la historia. Una distribución equitativa de los impuestos a los bienes inmuebles depende del valor de las propiedades; por lo tanto, el catastro debe contener al menos los datos básicos esenciales para la recaudación de los impuestos a los bienes inmuebles. Esa función se conoce como la función FISCAL del catastro.

2) Ubicación de límites entre propiedades y el registro y mantenimiento de la información que definen los derechos de la propiedad y sus limitaciones.

Dependiendo de las características legales del catastro en operación, los datos de los levantamientos, junto con otros documentos disponibles en la oficina catastral pueden suministrar la única garantía de la propiedad de una parcela de tierra específica incluyendo sus límites precisos. Esta función se conoce como la función JURÍDICA del catastro.

3) Los productos cartográficos y de levantamiento, resultantes de las operaciones catastrales, destinados a satisfacer las dos funciones previamente mencionadas, son de gran utilidad práctica en el planeamiento y ejecución de diferentes proyectos y forman la base de un sistema de información más general.

Esta función está desplazándose rápidamente hacia el punto central de las operaciones catastrales y como resultado de ello el catastro está adquiriendo una característica de propósitos múltiples. Esta es la función ADMINISTRATIVA del catastro.

1.21.2 Componentes del Catastro.

El catastro consta de mapas y registros catastrales.

Los mapas suministran información gráfica sobre linderos, ubicaciones y superficies de los predios, construcciones permanentes, geología, hidrología, suelos, uso actual y potencial de la tierra.

Los registros catastrales contienen las descripciones sinópticas de los predios y las parcelas que los forman.

1.21.3 Importancia del Catastro

El establecimiento de un sistema de catastro dentro de lo que hemos denominado administración del territorio, es de vital importancia para el desarrollo del país en diferentes ámbitos, porque viene a constituirse en la base de dato nacional, que permite el establecimiento de planes y programas de desarrollo basados en la realidad geográfica, económica y cultural de los pueblos, ya que a partir de los datos que se pueden obtener de un catastro, se puede establecer una adecuada planificación urbana, rural y regional.

El Catastro se inscribe dentro del marco político de generación de información básica, para los planes de desarrollo locales y regionales, así como para la generación de recursos económicos, que permitan a las municipalidades del país lograr un mayor porcentaje de autogestión.

1.22 AVALÚO CATASTRAL

Para que exista un real avalúo catastral se debe precisamente a la planificación, dirección, coordinación, control y, en su caso, ejecución, de la elaboración y gestión de la ficha catastral, la renovación del catastro rústico y la valoración catastral.

La Dirección Nacional de Avalúos y Catastro realiza permanentemente estudios y la formulación de propuestas normativas relacionadas con los procedimientos y sistemas de valoración de los bienes inmueble, así como con las actividades de

formación, mantenimiento y renovación del catastro inmobiliario y, en general, con las demás funciones o procedimientos a que se refieren los textos enmarcados en las leyes municipales de la regulación del catastro en nuestra ciudad.

La DNAC elabora y analiza permanentemente la información estadística contenida en las bases de datos catastrales y relativos a la tributación de los bienes inmuebles. Provee la prestación de los servicios de información y asistencia a los ciudadanos, y la custodia y mantenimiento de los archivos catastrales, además preocupados con la ciudadanía, desarrolla actividades de mejora continua de la calidad en el servicio.

1.22.1 Base imponible

Base imponible o avalúo imponible se comprende al valor que sirve de base para el cómputo o liquidación del impuesto a la propiedad urbana, o a sus adicionales, y corresponde al valor comercial del bien inmueble.

UNIDAD III

MARCO LEGAL

1.23 Según la Constitución del Ecuador

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, por ser una Entidad Pública es recomendable revisar la Constitución de la República del Ecuador en donde en su parte medular establece:

Art. 264.- De las competencias exclusivas de los gobiernos municipales numeral 5 “Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras”.

Del mismo artículo numeral 9 “Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales”.

Art. 315.- “El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas”.

Art. 53.- “Las Empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en practica sistemas de atención y reparación.

Art. 83.- Capítulo noveno de las responsabilidades de los ecuatorianos numeral 15 “Cooperar con el Estado y la comunidad en la seguridad social, y pagar los tributos establecidos por la ley”.

Art. 227.-Sección segunda referente a la Administración Pública.....” La Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, transparencia y evaluación.

Art. 229.- Sección tercera referente a los servidores y servidoras del sector público en su parte medular señala “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público”.

Art. 238.- Título V Organización Territorial del Estado Capítulo Primero de los Principios Generales, “Los Gobiernos Autónomos Descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional.

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

Art. 240.- De la Constitución de la República del Ecuador, establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados cantonales, tienen facultad legislativa, en concordancia con el Art. 7 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, que prescribe que le esta atribuido al Concejo, ejercer la facultad legislativa, a través de Ordenanzas, acuerdos o resoluciones.

Art.270.- Capítulo Quinto los Recursos Económicos. “Los Gobiernos Autónomos Descentralizados generaran sus propios recursos financieros y participaran de las rentas del Estado, de conformidad con los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad.

1.24 Según el Código Tributario

En el Código Tributario Título I Disposiciones Fundamentales en su ámbito de Aplicación manifiesta:

Art. 1.-“Los preceptos de este código regulan las relaciones jurídicas provenientes de los tributos, entre los sujetos activos y los contribuyentes o responsables de aquellos. Se aplicarán a todos los tributos: nacionales, provinciales, municipales o locales o de otros entes acreedores de los mismos, así como a las situaciones que se deriven o se relacionen con ello.

La norma tributaria hace referencia en el **Art. 6** del Código Tributario del Estado Ecuatoriano en donde manifiesta que: “los tributos, además de ser medios para recaudar ingresos públicos, servirán como instrumento de política económica general, estimulando la inversión, la reinversión, el ahorro y su destino hacia los fines productivos y de desarrollo nacional; atenderán las exigencias de estabilidad y progreso social y procurarán una mejor distribución de la renta nacional”.

El **Art. 72** del Código Tributario Título 1 del Procedimiento Administrativo Tributario capítulo 1 normas generales establece: “que las funciones de la administración Tributaria, comprenden dos gestiones distintas y separadas: La determinación y Recaudación de los tributos: y, la resolución de las reclamaciones que contra ellas se presenten”.

Art. 75.- Competencia.- La competencia administrativa tributaria es la potestad que otorga la ley a determinada autoridad o Institución, para conocer y resolver asuntos de carácter tributario.

Capítulo III Deberes Formales del Contribuyente o Responsable **Art. 96** numeral 1.- Cuando lo exijan las leyes, ordenanzas, reglamentos o las disposiciones de la respectiva autoridad de la administración tributaria.

1.25 Según el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización.

El **Art. 7** del COOTAD la llama facultad normativa: “Para el pleno ejercicio de sus competencias y de las facultades que de manera concurrente podrán

asumir, se reconoce a los concejos regionales y provinciales, concejos metropolitanos y municipales, la capacidad para dictar normas de carácter general, a través de ordenanzas, acuerdos y resoluciones, aplicables dentro de su circunscripción territorial”.

El **Art. 57** del COOTAD señala que el ejercicio de la facultad normativa en las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado municipal, se ejerce mediante la expedición de Ordenanzas cantonales, acuerdos y resoluciones. Los actos legislativos municipales se denominan ordenanzas.

Que, en dicho artículo literal b dispone Regular, mediante Ordenanza, la aplicación de tributos previstos en la ley a su favor.

Adicionalmente el **Art. 139** del COOTAD otorga a las Municipalidades el ejercicio de la competencia de formar y administrar catastros inmobiliarios urbanos y rurales. Por su parte el Art. 142 les otorga el ejercicio de la competencia de Registro de la Propiedad.

El Art. 53 del COOTAD señala que los GAD Municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera, cuya sede será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón.

Art. 185 Sección Tercera de los Gobiernos Municipales y Distritos Metropolitanos Autónomos referente a los Impuestos Municipales, establece: Que los GAD Municipales y Distritales Metropolitanos, además de los ingresos propios que puedan generar, serán beneficiados de los impuestos establecidos en la ley.

Art. 225 Parágrafo Primero Ingresos Tributarios establece: Los ingresos tributarios comprenderán las contribuciones señaladas en este código y se dividirán en tres capítulos, capítulo I Impuestos, capítulo II tasas y capítulo III contribuciones especiales de mejoras.

Art. 339 Sección Primera Administración Financiera establece: “En cada Gobierno regional, provincial y municipal habrá una unidad financiera encargada de cumplir funciones en materia de recursos económicos y presupuesto”.

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

Art. 344 Recaudación y Pago.- El tesorero es el funcionario recaudador y pagador de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. Será el responsable de los procedimientos de ejecución coactiva.

El capítulo III Impuestos Sección Primera Disposiciones Generales **Art. 491** nos habla sobre las Clases de Impuestos Municipales sin perjuicio de otros tributos que se hayan creado o que se crearen para la financiación municipal o metropolitana.

1.26 Según la Ordenanza Municipal

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena , de acuerdo al Art. 238 de la Constitución de la República del Ecuador expresa que los Gobiernos Autónomos Descentralizados gozarán de Autonomía política, administrativa y financiera y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana por lo cual, Expide La Ordenanza que regula el Cobro de las Contribuciones Especiales de mejoras a cargo de los propietarios de inmuebles beneficiados con las obras públicas que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena.

Art. 1 de la Ordenanza de Creación de la Empresa Municipal de Recolección, Transporte, Tratamiento de Desechos sólidos peligrosos y no peligrosos, de Aseo

y Limpieza; y, de Mantenimiento de Lugares Públicos y demás del Cantón Santa Elena “EMASA EP” tales como parques, plazas, playas, baños públicos, lugares turísticos, etc.

Art. 1 de la Ordenanza para el cobro mediante la acción o jurisdicción coactiva de créditos tributarios y no tributarios que se adeudan al Gobierno autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena del Ejercicio de la Acción o Jurisdicción Coactiva.- la acción o jurisdicción coactiva se ejercerá para el cobro de impuestos, tasas, contribuciones especiales de mejoras, multas, arrendamiento de terrenos, compra venta de solares municipales por el sistema de amortización, créditos tributarios, no tributarios, y por cualquier otro concepto que se adeudare al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena; previa expedición del correspondiente Título de Crédito, cuando los cobros sean anuales correspondientes al ejercicio económico anterior; o con mora de 90 días, cuando los pagos sean mensuales, trimestrales o semestrales de conformidad con lo dispuesto en el Art. 157 del Código Tributario y el Art. 948 del Código de Procedimiento Civil, así como los que se originen en mérito de actos o resoluciones administrativas firmes o ejecutoriadas.

Art. 2.- Atribuciones.- la acción o jurisdicción coactiva será ejercida por el Tesorero Municipal que actuara como Juez Especial de Coactiva. En caso de falta o impedimento del tesorero se estará a lo dispuesto por el Art. 159 del Código Tributario.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La elección correcta de la metodología en la investigación resulta de gran importancia para alcanzar el conocimiento científico. Para lograrlo, es necesario definir el diseño de la investigación, tipo de estudio, métodos, técnicas y herramientas de recolección de información y el tratamiento estadístico que se va a aplicar.

Méndez C. (2006), expone que: “la concreción del contenido y la investigación implica ‘determinar cómo hacerlo’. Para ello hay que definir el nivel de profundización por el tipo de estudio, así como el método, las técnicas de recolección de información y el tratamiento que se espera dar a las mismas”, pág. 76.

Es el instrumento metodológico empleado para enlazar al sujeto con el objeto de la investigación. Sin la aplicación de la metodología resultaría imposible alcanzar la lógica que conduce al conocimiento científico.

2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para efectuar la investigación del objeto de estudio se utilizó los siguientes tipos de investigación:

2.1.1 Investigación Bibliográfica

Se aplicó la investigación bibliográfica, profundizando en el fundamento teórico, que incluyó el análisis de artículos especializados, revista profesionales, tesis; entre otros, apoyado en definiciones temáticas de prestigiosos autores a fin de incrementar la comprensión de los factores que participan en la investigación.

2.1.2 Investigación de Campo

A través de la investigación de campo se pudo diagnosticar la situación actual y permitió recopilar información real de los involucrados; empleamos técnicas e instrumentos como la entrevista y la encuesta, se pudo analizar e indagar

sistemáticamente sobre los procesos aplicados y la percepción que se tiene del problema planteado.

2.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los métodos que se utilizó en el presente trabajo investigativo fueron inductivo, deductivo, análisis, cuantitativo y cualitativo, con el objetivo de establecer las herramientas de investigación de la Modernización y la Gestión Administrativa.

2.2.1 Inductivo

Para facilitar el logro de los objetivos planteados, se empleó el método inductivo, el cual permitió realizar un análisis ordenado, coherente y lógico del objeto de estudio, con la inducción se logró enmarcar el problema de investigación y concluir con proposiciones basadas en el marco teórico.

2.2.2 Deductivo

De forma complementaria y a través del conocimiento deductivo se explicaron hechos particulares provenientes de situaciones generales.

2.2.3 Análisis

El análisis es un proceso de conocimiento que se inicia por la identificación de cada una de las partes que caracterizan la realidad, de este modo se alcanzó a establecer las relaciones causa – efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación.

2.2.4 Cuantitativo

La metodología cuantitativa, permitió examinar la información de manera numérica, apoyándonos en la estadística se logró establecer la relación entre variables de investigación, y el análisis de los instrumentos proporciono la comprensión explicativa y predictiva de la realidad.

2.2.5 Cualitativo

La metodología cualitativa permitió describir la realidad del objeto de estudio tal como la perciben los involucrados en la investigación y las perspectivas que se

tienen con la implementación del plan de recuperación de la cartera vencida.

2.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación está orientada por el paradigma cualitativo, puesto que se busca la comprensión del fenómeno e impacto ocasionado por la elaboración de un Plan de Modernización para el departamento de tesorería. Se trata además, de una investigación descriptiva, pues se fundamentó en la identificación de la situación actual referente a desarrollo de las actividades y procesos que se ejecutan en el departamento de Tesorería de la municipalidad.

Se considera también como explicativa porque se analizaron causas y efectos de la relación entre las variables que participan en la investigación. La ejecución del trabajo demandó de actividades y acciones que proporcionaron información efectiva que fortaleció la investigación, y que se logró aportar con criterios confiables, de manera que el trabajo de investigación brinde soluciones viables a los inconvenientes que se ocasionan por la alta morosidad.

Se divide la investigación en cuatro etapas: la teórica, la metodológica, analítica y la propositiva, en la primera se realizó una investigación bibliográfica, la misma que permitió sustentar la propuesta a través del análisis de diferentes conceptos referentes al tema planteado; en la segunda se aplicó los instrumentos diseñados para registrar la información que se requiere para sustentar el trabajo de investigación; en la tercera etapa se analizó los datos que se obtuvieron en la encuesta formulada a los contribuyentes del cantón Santa Elena, y en la última etapa, se formuló la propuesta de acuerdo a las necesidades de la municipalidad.

2.4 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Se considera como un proyecto factible porque comprende la elaboración y desarrollo de una propuesta, la misma que es de un plan de modernización viable, para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas programas, tecnologías, métodos o procesos.

Para su formulación y ejecución nos apoyamos en investigaciones de tipo documental, de campo que incluyo ambas modalidades. En la estructura del proyecto factible, consta las siguientes etapas: diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta, procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su análisis y conclusiones sobre su viabilidad.

2.5. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Entre las técnicas para recopilar toda la información referente al trabajo investigativo se empleó lo siguiente: la encuesta, realizada a los contribuyentes y al personal del departamento de tesorería, la entrevista para el señor tesorero.

2.5.1 Encuesta

La encuesta se realizó a los contribuyentes y a todo el personal del departamento de tesorería, con la finalidad de recopilar la información necesaria acerca del problema y detectar en que proporción se presenta el inconveniente para poder demostrar la hipótesis planteada.

Se diseñó un modelo de encuesta con 10 ítem; 5 para cada una de las variables recaudación de impuestos prediales y gestión administrativa.

2.5.2 Entrevista

Se realizó la entrevista dirigida al señor tesorero municipal, en donde se le formulo las siguientes preguntas:

1. ¿Señor Tesorero, podemos contar con su autorización para formular la propuesta “La Modernización de la Gestión Administrativa del Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena y la Recaudación Tributaria por concepto de Impuestos prediales”?
2. ¿Considera que es necesario un cambio en cuanto a la infraestructura del departamento?
3. ¿Cuenta usted con algún modelo de Gestión Administrativa que permita

cambiar el proceso de cobro de los contribuyentes?

4. ¿Señor Tesorero, usted estaría dispuesto a presentar la propuesta al concejo en pleno para su ejecución?
5. ¿Qué espera de nuestra propuesta?

2.6 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los instrumentos que apoyan las técnicas de la recopilación de información son: la encuesta y entrevista.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Como población se considero a aquellas personas que son contribuyentes por los impuestos prediales, a los empleados del departamento de Tesorería, al jefe de la unidad y al Alcalde del cantón.

Cuadro N° 3 Cuadro de la Población

Elementos	Ni
Contribuyentes de impuestos prediales	11689
Alcalde del cantón	1
Tesorero Municipal	1
Servidores Públicos de Tesorería	4
Total	11695

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

En el gráfico se detalla el total de los contribuyentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena que poseen predios y cancelan los Impuestos Prediales, el Alcalde como personero principal, el tesorero Municipal y los servidores públicos del departamento de tesorería.

Muestra

Debido a que la cantidad de elementos que corresponden a la municipalidad fue bastante pequeña, se considero que se apliquen los instrumentos de recolección a cada uno de ellos. Sin embargo, para los deudores de impuestos prediales se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

E² = Margen de error 5%

N = Población o Universo (11689 contribuyentes)

Z² = Margen de confiabilidad 1.96

p = Probabilidad que se cumpla la hipótesis: 50%

q = Probabilidad que no se cumpla la hipótesis: 50%

Aplicando la fórmula se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)11689}{0.05^2 (11689-1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 (0.25)11689}{0.0025 (11688) + 3.8416 (0.25)} = 371.97$$

$$n = \frac{11226.1156}{30.1804}$$

$$n = 371.97$$

En consecuencia el tamaño de la muestra considerado es de: 372 instrumentos.

De este resultado se dedujo que se tomo una muestra de 372 contribuyentes del Gobierno Municipal del Cantón Santa Elena, los mismos que fueron encuestados.

Cuadro N° 4 Cuadro de la Muestra

DESCRIPCIÓN	NI	PORCENTAJE
Contribuyentes de impuestos prediales	366	98,38
Alcalde del cantón	1	0,27
Tesorero Municipal	1	0,27
Servidores Públicos de Tesorería	4	1,08
TOTAL	372	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS EN RELACIÓN CON LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

3.1 Resultados de la entrevista

La entrevista se realizó al Tesorero Municipal del GAD del Cantón Santa Elena, de acuerdo a lo manifestado como parte del trabajo investigativo para la obtención del Título de Licenciado en Administración Pública, dentro de la entrevista se formularon las siguientes preguntas.

1. ¿Señor Tesorero, se puede contar con su autorización para formular la propuesta “La Modernización de la Gestión Administrativa del Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena y la Recaudación Tributaria por concepto de Impuestos prediales”?

RESPUESTA: compañero bienvenido, por supuesto, estoy encantado de poder ayudar, y al mismo tiempo favorecerme ya que el apoyo de usted será importante para llegar a la eficiencia municipal.

2. ¿Considera que es necesario un cambio en cuanto a la infraestructura del departamento?

RESPUESTA: Considero que sí, pero priorizando un poco me atrevo a decir que el área crítica sería la sección recaudación, porque es donde se necesita cambiar la atención de los contribuyentes para que tengan buena imagen de nuestra institución, se sientan confiados y crear una cultura tributaria referente a los Impuestos urbanos.

3. ¿Cuenta usted con algún modelo de Gestión Administrativa que permita cambiar el proceso de cobro de los contribuyentes?

RESPUESTA: verdaderamente no, siendo honesto aquí aplico la experiencia, pero lo que si se hace énfasis es en cuanto a la norma legal, de forma que siempre estoy protegiendo el bienestar institucional y el buen nombre del personero principal Otto Vera Palacios.

4. ¿Señor Tesorero, usted estaría dispuesto a presentar la propuesta al concejo en pleno para su ejecución?

RESPUESTA: por su puesto, siempre y cuando los recursos de la institución no se vean afectados y luego del proceso me permitan revisar el documento final, de forma que podamos proponer alternativas y el consejo en pleno tome la decisión final para la aplicación del trabajo investigado.

5. ¿Qué espera de nuestra propuesta?

RESPUESTA: Conociendo el trabajo realizado en bienestar de la institución, seguramente el documento final será favorable para la institución, sin embargo insistiría en que la propuesta sea lo más aplicable posible, apegada a la norma legal y que permita de alguna manera tomar decisiones que favorezcan más que al departamento de tesorería, a la ciudadanía general del cantón.

3.2 Resultados de la encuesta

Para la interpretación de los datos vamos a tabular y graficar los resultados de la encuesta, dicha realización lo haremos pregunta por pregunta, dirigido a los contribuyentes del GAD Santa Elena.

3.2.1 Análisis Cualitativo

Ítem N° 1. ¿Conoce usted sobre el fundamento legal de los impuestos prediales?

Cuadro N° 5

1.- ¿Conoce usted sobre el fundamento legal de los impuestos prediales?		
OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJE
MUCHO	7	1.88
POCO	15	4.03
MUY POCO	52	13.98
NADA	298	80.11
TOTAL	372	100

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

Gráfico N° 3



Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

En el gráfico se puede observar que el 80% del total de encuestados considera que nada conoce sobre el fundamento legal de los impuestos, el 14% muy poco conoce, el 4% conoce poco y solo el 2% conoce mucho, lo que se puede deducir que los contribuyentes necesitan mayor información acerca del porqué se cobran los impuestos prediales.

Ítem N° 2 ¿Conoce usted como se calcula el impuesto predial urbano?

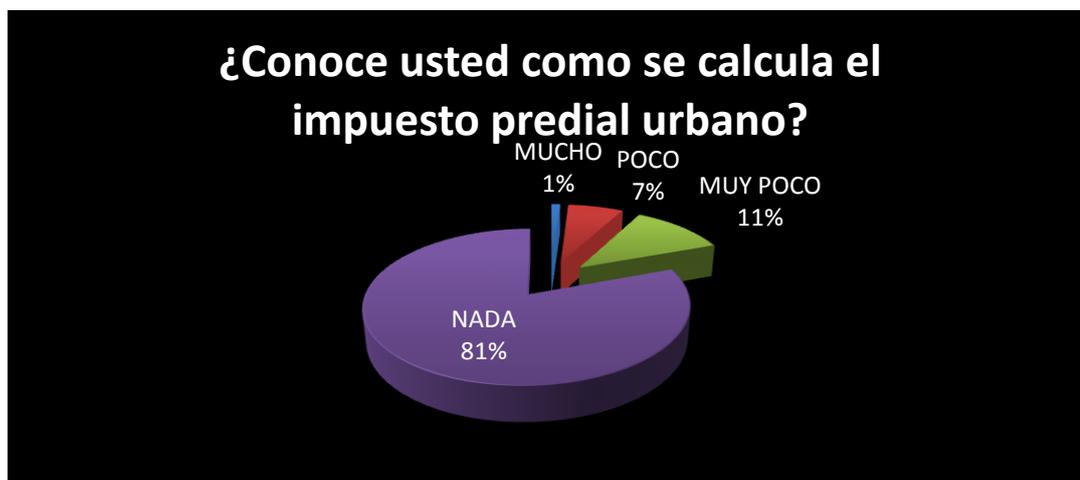
Cuadro N° 6

2.- ¿Conoce usted como se calcula el impuesto predial urbano?		
OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJE
MUCHO	4	1.07
POCO	25	6.72
MUY POCO	43	11.56
NADA	300	80.65
TOTAL	372	100

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

Gráfico N° 4



Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

En el gráfico se puede observar que el 81% del total de encuestados considera que nada conoce sobre cómo se calcula el impuesto predial urbano, el 11% muy poco conoce, el 7% conoce poco y solo el 1% conoce mucho, lo que se puede deducir que los contribuyentes necesitan que exista mayor difusión acerca del cálculo que realiza el municipio para saber el valor real del impuesto predial a cancelar.

Ítem N° 3. ¿En qué mes del año usted cancela los Impuestos Prediales?

Cuadro N° 7

3.- ¿En qué mes del año usted cancela los Impuestos Prediales?		
OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJE
ENERO – MARZO	157	42.20
ABRIL –JUNIO	42	11.29
JULIO – SEPTIEMBRE	67	18.01
OCTUBRE - DICIEMBRE	106	28.50
TOTAL	372	100

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

Gráfico N° 5



Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

De acuerdo a las encuestas realizadas, podemos ver en el gráfico que el 42% del total de encuestados cancelan sus impuestos prediales en el primer trimestre del año, este comprende de Enero a Marzo, el 29% lo realiza en el cuarto trimestre del año, este está comprendido de Octubre a Diciembre, el 18% cancela en el tercer trimestre del año que comprende de Julio a Septiembre y el 11% considera cancelar sus obligaciones prediales en el segundo trimestre que comprende de Abril a Junio, lo que se puede deducir que se debería realizar campañas masivas de cobro en los diferentes sectores del cantón, para que se fomente la cultura tributaria en los contribuyentes.

Ítem N°4. ¿Asiste usted al Municipio a cancelar sus Impuestos Prediales?

Cuadro N° 8

4.- ¿Asiste usted al Municipio a cancelar sus impuestos prediales?		
OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJE
MUCHO	135	36.29
POCO	91	24.46
MUY POCO	117	31.45
NADA	29	7.80
TOTAL	372	100

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

GráficoN° 6



Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

Con la información que se obtuvo de las encuestas realizadas, podemos ver en el gráfico que el 36% del total de encuestados acuden a la municipalidad a cancelar sus tributos, un 31% acuden muy poco, el 25% acuden poco y el 8% no acuden: lo cual podemos mencionar que los contribuyentes visitan menos del 50% la entidad municipal, por lo que se recomienda cambiar el trato del usuario y ser atendido de manera oportuna en las instalaciones del departamento de tesorería.

Ítem N° 5. ¿El servicio que brinda la administración del departamento de Tesorería, satisfacen sus exigencias como usuario?

Cuadro N° 9

5.- ¿El servicio que brinda la administración del departamento de Tesorería, satisfacen sus exigencias como usuarios?		
OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJE
MUCHO	136	36.56
POCO	96	25.81
MUY POCO	107	28.76
NADA	33	8.87
TOTAL	372	100

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

GráficoN° 7



Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

De acuerdo a los datos que se obtuvo en la encuesta, se puede observar que el 36% consideran que el servicio que brinda el Departamento de Tesorería satisface sus exigencias en mucho, el 29% considera muy poco, un 26% considera poco, mientras que el 9% de los encuestados califica que en nada se satisface: por lo que podemos mencionar que se debe mejorar en la calidad del servicio para cambiar la perspectiva que tiene el contribuyente.

Ítem N° 6. ¿Considera usted importante la implementación de la modernización en la gestión administrativa del Departamento de Tesorería?

Cuadro N° 10

6.- ¿Considera usted importante la implementación de la modernización en la gestión administrativa del Departamento de Tesorería?		
OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJE
MUY IMPORTANTE	298	80.11
POCO IMPORTANTE	52	13.98
MUY POCO IMPORTANTE	15	4.03
NO ES IMPORTANTE	7	1.88
TOTAL	372	100

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

GráficoN° 8



Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

De acuerdo a los datos que se obtuvo en la encuesta, se puede observar que el 80% consideran muy importante, el 14% considera poco importante, un 4% muy poco importante y un 2% considera que no es importante; lo cual podemos mencionar que gran parte de los contribuyentes manifiestan que es muy importante la implementación de la modernización para cambiar la gestión administrativa del departamento de tesorería y así elevar los niveles de recaudación.

Ítem N° 7. ¿Es necesaria la capacitación y actualización del personal que labora en el departamento de Tesorería?

Cuadro N° 11

7.- ¿Es necesaria la capacitación y actualización del personal que labora en el departamento de Tesorería?		
OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJE
MUY NECESARIA	251	67.47
POCO NECESARIA	109	29.30
MUY POCO NECESARIA	9	2.42
NO ES NECESARIA	3	0.81
TOTAL	372	100

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

Gráfico N° 9



Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

En el gráfico se puede observar que un 68% consideran que es muy necesaria la capacitación y actualización del personal que labora en el departamento de tesorería, el 29% consideran poco necesaria, el 2% consideran muy poco necesaria y el 1% definen que no es necesaria; el resultado deduce que se debe capacitar al personal del área de Tesorería para que brinde una atención de calidad y calidez.

Ítem N° 8. ¿La infraestructura instalada en el departamento de tesorería ayuda a cumplir los objetivos de la administración tributaria, con respecto a los Impuestos Prediales?

Cuadro N° 12

8.- ¿La infraestructura instalada en el departamento de tesorería ayuda a cumplir los objetivos de la administración tributaria, con respecto a los Impuestos Prediales?		
OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJE
MUCHO	35	9.41
POCO	103	27.69
MUY POCO	176	47.31
NADA	58	15.59
TOTAL	372	100

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

Gráfico N° 10



Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

En el gráfico se puede observar que el 47% consideran que muy poco ayuda la infraestructura del departamento de tesorería a cumplir los objetivos, el 28% considera que poco ayuda, mientras que el 16% considera que no ayuda en nada y el 9% establece que mucho ayuda; por lo cual se determina que se necesita una mejora en la Infraestructura para poder cubrir las necesidades que requieren los contribuyentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena.

Ítem N° 9. ¿Considera importante que la administración municipal debería implementar estrategias para mejorar la recaudación de los impuestos prediales?

Cuadro N° 13

9.- ¿Considera importante que la administración municipal debería implementar estrategias para mejorar la recaudación de los impuestos prediales?		
OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJE
MUY IMPORTANTE	267	71.77
POCO IMPORTANTE	62	16.67
MUY POCO IMPORTANTE	37	9.95
NO ES IMPORTANTE	6	1.61
TOTAL	372	100

Fuente: Datos de la Encuesta
Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

Gráfico N° 11



Fuente: Datos de la Encuesta
Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

En el gráfico se puede observar que el 72% consideran muy importante, el 17% poco importante, el 10% muy poco importante y el 1% establecen que no es importante, lo que permite deducir que de las encuestas realizadas a los contribuyentes recomiendan que si se debería implementar estrategias para poder mejorar la recaudación referente a los impuestos prediales.

Ítem N°10. ¿Considera usted que en el proceso de cobro se debería motivar al contribuyente para que cumplan con sus obligaciones prediales?

Cuadro N° 14

10.- ¿Considera usted que en el proceso de cobro se debería motivar al contribuyente para que cumplan con sus obligaciones prediales?		
OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJE
MUCHO	315	84.68
POCO	38	10.22
MUY POCO	19	5.10
NADA	0	0.00
TOTAL	372	100

Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

Gráfico N° 12



Fuente: Datos de la Encuesta

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

De acuerdo a los datos que se obtuvo en la encuesta, se puede observar que el 85% consideran favorablemente la motivación en el proceso de cobro, el 10% considera poco, un 5% muy poco y un 0% considera que no es importante; lo cual podemos mencionar que se debería motivar al contribuyente de manera que se sienta satisfecho y acuda a contribuir a tiempo con sus obligaciones de pago.

3.3 Comprobación / Desaprobación de la Hipótesis

En el presente trabajo investigativo se empleó la técnica estadística denominada Chi Cuadrada para la comprobación de la Hipótesis.

3.3.1 Hipótesis

La importancia que se le asigna a la modernización de la gestión administrativa contribuye a la elaboración del plan de modernización del departamento de tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena y la Recaudación Tributaria por Impuestos Prediales año 2013.

En la Gestión Administrativa

Respecto a la Gestión Administrativa los encuestados manifestaron que Consideran muy importante la implementación de la modernización en la gestión administrativa del Departamento de Tesorería, la misma que permitirá cambiar la gestión administrativa del departamento de tesorería y así elevar los niveles de recaudación.

En los Impuestos Prediales

Los resultados obtenidos sobre el fundamento legal de los Impuestos prediales, se puede deducir que los contribuyentes necesitan mayor información acerca del porque se cobran los impuestos prediales, necesitan que exista mayor difusión acerca del calculo que realiza el municipio para saber el valor real del impuesto predial a cancelar, se debería realizar campañas masivas de cobro en los diferentes sectores del cantón fomentando la cultura tributaria en los contribuyentes, cambiar el trato al usuario y atenderlo de manera oportuna, mejorar en la calidad del servicio para cambiar la perspectiva que tiene el contribuyente. Ilustro también el indicador: los que opinaron que el Plan de Modernización del Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena si contribuirá a mejorar los niveles de Recaudación de Impuestos Prediales.

Cuadro N° 15 Datos para comprobar hipótesis

N°	Gestión Administrativa	Contribuyentes	Servidores Públicos Tesorería	Tniof
1	Conveniencia del Plan de Modernización de la Gestión Administrativa del Departamento de Tesorería	359	6	365
2	No conveniencia del Plan de Modernización de la Gestión Administrativa del Departamento de Tesorería	6	1	7
Tnioc		365	7	n = 372

Fuente: Diagnóstico a la Gestión Administrativa
Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

Los 365 Contribuyentes manifestaron que si es conveniente la elaboración del Plan de Modernización del Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena y la Recaudación Tributaria por Impuestos Prediales año 2013, mientras 7 dijeron que no es conveniente la elaboración del plan.

Con los datos obtenidos de la interrogante se procedió a calcular las frecuencias absolutas esperadas, para lo cual se aplicó la siguiente fórmula:

$$nie = \frac{(Tniof)(Tnioc)}{n}$$

Donde:

nie = Frecuencia absoluta esperada

Tniof = Total de las frecuencias absolutas en la fila

Tnioc = Total de las frecuencias absolutas en la columna

n = Tamaño muestral

Desarrollo:

$$nie = \frac{(365)(365)}{372} = 358.13$$

$$nie = \frac{(7)(365)}{372} = 6.87$$

$$nie = \frac{(365)(7)}{372} = 6.87$$

$$nie = \frac{(7)(7)}{372} = 0.13$$

La nueva tabla con las frecuencias esperada (nie), queda de la siguiente manera:

Cuadro N° 16

Nuevo Cuadro con las frecuencias esperadas (nie)

	Gestión Administrativa	Contribuyentes		Servidores Públicos Tesorería		Tniof
1	Conveniencia del Plan de Modernización de la Gestión Administrativa del Departamento de Tesorería	nio =	359	nio =	6	365
		nie =	358.13	nie =	6.87	
2	No conveniencia del Plan de Modernización de la Gestión Administrativa del Departamento de Tesorería	nio =	6	nio =	1	7
		nie =	6.87	nie =	0.13	
Tnioc		365		7		n = 372

Fuente: Diagnóstico a la Gestión Administrativa

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplicó la fórmula de la Chi Cuadrada.

$$X^2 = \frac{(nio - nie)^2}{nie}$$

Dónde:

X^2 = Chi cuadrada

o = Frecuencias absolutas observada

e = Frecuencias absolutas esperada

Mediante la aplicación de la fórmula se obtuvo:

$$X^2 = \frac{(359 - 358.13)^2}{358.13} = 0.002113478$$

$$X^2 = \frac{(6 - 6.87)^2}{6.87} = 0.110174672$$

$$X^2 = \frac{(6 - 6.87)^2}{6.87} = 0.110174672$$

$$X^2 = \frac{(1 - 0.13)^2}{0.13} = 5.822307692$$

La sumatoria de X^2 :

$$X^2 = 0.002113478 + 0.110174672 + 0.110174672 + 5.822307692$$

$$X^2 = 6.042$$

Determinado el valor de la chi cuadrada, se comparó con su valor teórico considerando que para investigaciones con variables sociales, existen dos niveles de confianza convenidos: 95% y 99%, los que coadyuvaron a la generalización de resultados con ciertas excepciones.

La comprobación del valor de chi cuadrada calculada con su valor teórico, se realizó mediante el cálculo del grado de libertad para cuadro 2 x 2 al 95% de confianza utilizando la siguiente fórmula.

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

Dónde:

gl= grados de libertad

f= filas

c= columnas

Entonces:

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

$$gl = (1)(1)$$

$$gl = 1$$

Finalmente se utilizó la tabla de valores de C2A a niveles de confianza 95% y 99%, para ubicar el valor de la chi cuadrada teórica en el grado de libertad uno y nivel de confianza 95%. El valor encontrado es 3.841

3.3.2 Informe sobre la Comprobación de la Hipótesis

El resultado de chi cuadrada calculado fue igual a 6 siendo superior a la teórica $gl = 1 =$ al 95% = 3.84, lo que significa que la H_1 es aplicable a la población estudiada, por lo tanto se acepta la hipótesis del trabajo de investigación.

Todo esto nos lleva a la conclusión que la hipótesis planteada se acepta como verdadera y por ende es cierto que “ El Diagnóstico de la Gestión Administrativa” contribuirá a la elaboración del Plan de Modernización de la Gestión Administrativa del Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena y la Recaudación tributaria por concepto de impuestos prediales año 2013, la misma que permitirá cambiar la gestión administrativa del departamento de tesorería y así elevar los niveles de recaudación.

CONCLUSIONES

De la investigación anterior se puede obtener las siguientes conclusiones:

1. Los contribuyentes necesitan mayor información acerca del porque se cobran los impuestos prediales y cambiar su cultura de pago.
2. Los contribuyentes necesitan que exista mayor difusión acerca del cálculo que realiza el municipio para saber el valor real del impuesto predial a cancelar y no se eleve la cartera vencida.
3. Se debería realizar campañas masivas de cobro en los diferentes sectores del cantón, para elevar los niveles de recaudación.
4. Cambiar el trato del usuario y ser atendido de manera oportuna en las instalaciones del departamento de tesorería.
5. Mejorar en la calidad del servicio para cambiar la perspectiva que tiene el contribuyente acerca de la entidad municipal.

RECOMENDACIONES

- 1) Implementar la modernización para cambiar la gestión administrativa del departamento de tesorería y así elevar los niveles de recaudación.
- 2) Capacitar al personal del área de Tesorería para que brinde una atención de calidad y calidez.
- 3) Mejorar la Infraestructura para poder cubrir las necesidades que requieren los contribuyentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena.
- 4) Implementar estrategias para poder mejorar la recaudación referente a los impuestos prediales.
- 5) Motivar al contribuyente de manera que se sienta satisfecho y acuda a contribuir a tiempo con sus obligaciones de pago.

CAPÍTULO IV

“PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2013.”

4.1 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales tienen la obligación de planificar, ejecutar y evaluar obras y programas que garanticen el desarrollo humano sustentable como lo garantiza la Constitución de la República del Ecuador.

Deben organizarse internamente para ejercer las atribuciones que les permitan cumplir con los principios de autonomía, descentralización administrativa y participación ciudadana.

La falta de modernización en la gestión administrativa provoca que los tributos en relación al cobro por el rubro de los impuestos prediales exista retrasos en el desarrollo de las actividades normales de la institución, esto refleja que los servicios municipales sean deficientes y exista cierta desconfianza en cuanto se refiere a las diferentes ordenanzas que amparado en la ley promulgan en busca del desarrollo del cantón; se debe una eficiente gestión tributaria para lograr el cobro de los impuestos y poder recuperar la cartera vencida que viene arrastrando por años.

La poca comunicación entre la institución y los deudores, agudizado aún más por la casi nula cultura de pago de la ciudadanía, lo que empeora la situación actual del gobierno seccional. Las bajas recaudaciones en impuestos hacen que se retarde la ejecución de la obra pública y que el municipio no pueda servir de la mejor manera a toda la colectividad, por lo que se ha convertido en una gran

preocupación para la municipalidad.

Las municipalidades son los sujetos activos del cobro de las obligaciones tributarias, en cambio que los sujetos pasivos son los contribuyentes. Es primordial que los municipios sean ágiles y eficientes en cuanto a la recaudación de impuestos prediales, ya que en base a ellos podrá planificar y cumplir sus ofertas a la ciudadanía, además dependerá menos de los resultados que le asigne el estado o de las donaciones de entidades nacionales o extranjeras.

De manera general se puede afirmar que la gestión de cobro en los municipios debe ser oportuna, justa y transparente. Si la recaudación es lenta, inadecuada peor ineficiente, puede llegar a producir una crisis financiera municipal, lo cual acarrea como consecuencia la paralización de la obra pública, la reducción de partidas presupuestarias, retraso en el pago de compromisos, despido de personal, incumplimiento de la ley, etc. Aunque siempre hay casos hipotéticos en la administración pública.

Se denomina cartera a todos los valores que deben ser cobrados en un lapso determinado de tiempo y no se ha realizado dicho cobro. Se denomina cartera vigente a la emisión de las obligaciones por cobrar tanto mensual como trimestral o anual de acuerdo al tributo. En cambio la cartera vencida está compuesta por los valores que reportan atraso en el cumplimiento del pago, es decir los títulos que por alguna razón no han sido cobrados en el plazo establecido por la normativa legal.

Todos los conceptos emitidos son de tipo general, es decir aplicables a cualquier Municipio o Gobierno Autónomo Descentralizado, ahora comenzaremos nuestra propuesta definiendo en sí, la razón por la que la ciudadanía no paga sus impuestos municipales, para ello nos remitiremos a la encuesta realizada a los usuarios del Municipio en el capítulo III de la cual se puede concluir lo siguiente:

La municipalidad es una entidad en donde sus contribuyentes desconocen el fundamento legal del Impuesto Predial, la ciudadanía cumple con las

obligaciones prediales únicamente por requisito, ya que considera que no es visible ni perceptible la labor de la municipalidad en magnitud suficiente para que la población pueda adoptar una cultura de pago.

Falta de información del cálculo del impuesto predial urbano al momento de cancelar es una de las causas fundamentales para que el contribuyente no acuda a las ventanillas de pago, siendo esta una obligación de la municipalidad difundir y dar a conocer a los usuarios.

Ausencia de infraestructura oportuna, buen trato, servicio de calidad, ambiente agradable, comodidad, etc. Son parámetros que faltan por desarrollarse en la municipalidad y es en donde buscaremos soluciones que de alguna manera sean beneficios tanto para la ciudadanía como para la institución municipal.

4.2 OBJETIVO DE LA PROPUESTA

Dotar al Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, de una herramienta Técnica-Administrativa que permita el incremento de las recaudaciones por concepto de impuestos prediales en base a un conjunto de Estrategias agrupadas en un plan de Modernización aplicado al mencionado departamento.

Objetivos Específicos.

- 1) Modernizar el ambiente de trabajo del Departamento de Tesorería, cambiando su infraestructura de forma total.
- 2) Facilitar el proceso de pago de los impuestos prediales a los contribuyentes del gobierno municipal del Cantón Santa Elena, a través de la implementación de la ventanilla única.
- 3) Mejorar la recaudación de los Impuestos prediales, brindando incentivos a los contribuyentes.
- 4) Fortalecer la atención del servicio y necesidades de los contribuyentes, dotando del personal idóneo para desempeñar esa función.

5) Fortalecer la administración del departamento de tesorería a través del plan de modernización.

4.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

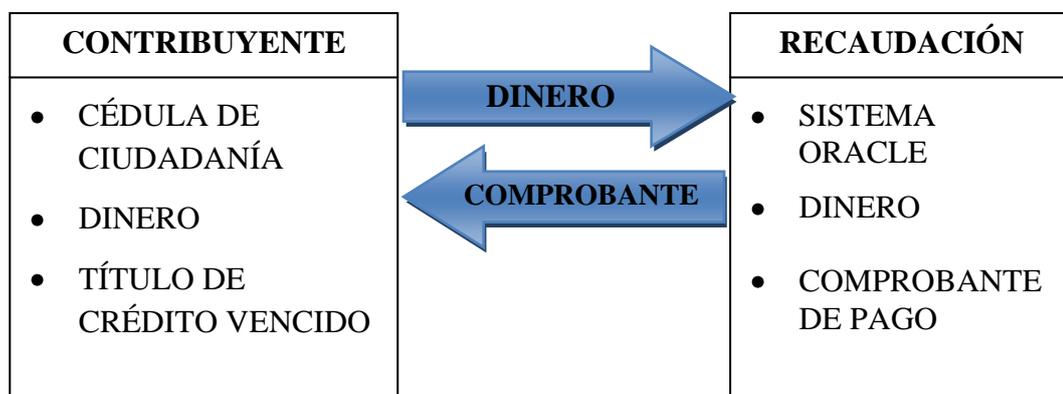
La propuesta de solución al problema planteado en el capítulo I consiste en la elaboración de un Plan de Modernización aplicable al departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, para que luego de su aplicación se logre mejorar los niveles de recaudación de los Impuestos Prediales que lleva a cabo el mencionado Departamento.

En resumen, la modernización esencialmente tratará de reequipar al departamento de tesorería, para luego automatizar los procesos internos, dotar de nuevas tecnologías y finalmente capacitar al personal para que todo esto en conjunto permita cambiar la imagen departamental ante los contribuyentes y con ello se produzca su acercamiento. Todo esto se complementará con políticas de descuento por pronto pago.

ESCENARIO ACTUAL

ACTOR (Contribuyente- Caja Recaudadora)

Gráfico N° 13 Escenario Actual Departamento Tesorería

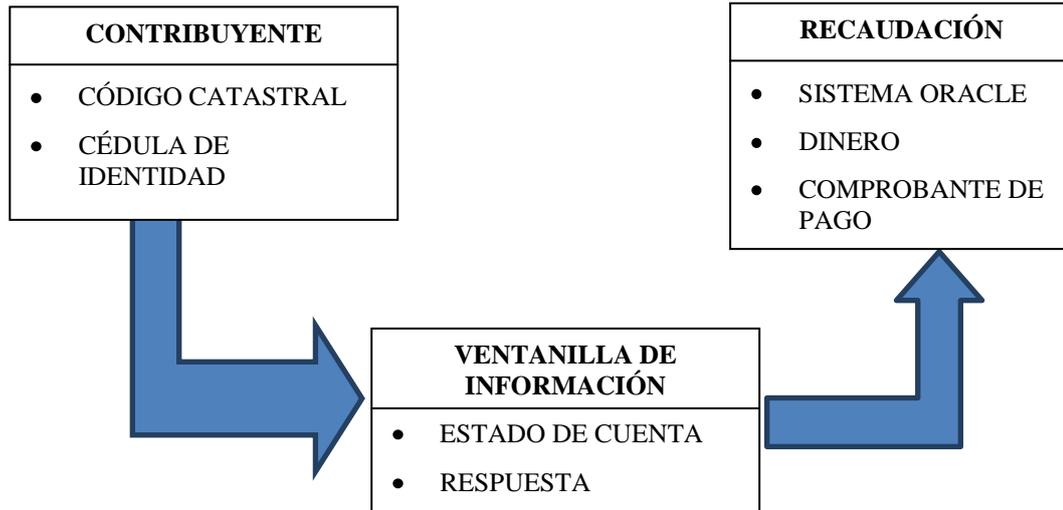


Fuente: Diagnóstico del Escenario Actual
Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

ESCENARIO FUTURO

ACTOR (Contribuyente- Caja Recaudadora)

Gráfico N° 14 Escenario Futuro Departamento Tesorería



Fuente: Diagnóstico del Escenario Futuro
Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

Idea del contribuyente después de aplicar la propuesta

Gráfico N° 15 Pensamiento Futuro del Contribuyente



Fuente: Diagnóstico al Pensamiento Futuro
Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

Posterior a la aplicación de la metodología apropiada para el proceso de cultura tributaria para los contribuyentes se espera lograr lo siguiente:

- a) Bajar en un 25% el índice de cartera vencida.
- b) Incrementar los índices de satisfacción de los ciudadanos.
- c) Proporcionar a las autoridades herramientas para la toma de decisiones.
- d) Hacer perceptible en la ciudadanía una cultura de pago moderno en el departamento de tesorería.
- e) Incrementar los índices de satisfacción de los contribuyentes.

4.4 ANÁLISIS INICIAL

Santa Elena en junio de 1824 fue considerado como villa de santa Elena y desde el 22 de Enero de 1839, en la postrimerías del gobierno d don Vicente Rocafuerte, Santa Elena fue denominada cantón de la provincia del guayas.

A inicios del siglo veinte por el año 1908, el cantón Santa Elena contaba con 11.000 habitantes aproximadamente, y poseía 4 parroquias: Santa Elena que era la cabecera cantonal, Manglaralto, Colonche, Chanduy.

El GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA, es una entidad pública cuya función es impulsar, agilizar, orientar y reglar el desarrollo local, planificar y ejecutar obras, programas y proyectos, ofertando servicios de calidad orientados al desarrollo socio económico de la región con enfoque de género, en coordinación con la comunidad y organismos nacionales y extranjeros, accionando en forma transparente y eficiente, basada en el compromiso, motivación y solvencia de su recurso humano.

Para cumplir con sus funciones la entidad municipal de conformidad con el artículo 315 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, prestación

de servicios públicos, aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas y en concordancia con el artículo 5 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas dispone la creación de empresas públicas, entre otras formas, se hará “a través de acto normativo legalmente expedido por los gobiernos autónomos descentralizados”.

Es por esto que el GAD Municipal del Cantón Santa Elena tiene el apoyo de las empresas EMASA E.P., EMUVIAL E.P. y EMUTURISMO E.P., instituciones que deberían estar generando ingresos a la municipalidad, sin embargo, hasta el momento han significado grandes egresos para la institución.

A pesar de que para el año 2012, la institución aprobó un presupuesto aproximado de 37 millones de dólares, 11 millones más que el periodo anterior, no se observan obras sustanciales en el cantón, otras no se culminan en el plazo estipulado y existe una gran porción de la población que se encuentra descontenta por el incumplimiento de las mismas.

El objetivo fundamental del Departamento de Tesorería, es:

Lograr que nuestro objetivo se cumpla (Recaudaciones de Tributos), para mejorar los ingresos a la institución y de esa manera cumplir con la comunidad (obras y soluciones).

El presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena en el año 2013 se encuentra distribuido de la siguiente manera:

Fuentes de financiamiento del presupuesto del Cantón Santa Elena año 2013

El concejo Cantonal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, se encuentra en un proceso de actualización y creación de Ordenanzas Tributarias como fundamento legal para captar nuevos recursos en la necesidad de financiar el cumplimiento de planes, programas y proyectos.

Para el año 2013 se propone lograr recuperar considerablemente la cartera vencida de Predios Urbanos y Rústicos, Alcabalas, Tasas, Permisos, Licencia Turística,

etc., mediante aplicación de política coactiva y con una base de datos depurados de catastro urbano y rustico, contando con las siguientes normativas de aplicación:

- 1.1 Actualización Permanente del catastro de los Predios Urbanos y Rústicos
- 1.2 Consolidar, mejorar y actualizar el manejo de los Impuestos sobre los Predios Rurales del Cantón.
- 1.3 Actualización permanente del Catastro Comercial, Industrial y Turístico del Cantón Santa Elena.
- 1.4 Evaluación, Clasificación y Reclasificación de las categorías de los Servidores Municipales, para establecer la política de continuar eliminando partidas de obreros y jubilación de empleados de nombramiento que ya han cumplido su etapa de labor productiva.
- 1.5 Consolidar el Proceso de cobro de los Títulos de Créditos vencidos.
- 1.6 Aplicación ejecutiva de Ordenanzas Tributarias.
- 1.7 Efectuar procesos de Remates.

Justificación de las Estimaciones

Ingresos

El Art. 58 de la Ley de Reforma de las Finanzas Públicas, limita el crecimiento de los ingresos de presupuesto y Pre asignaciones que se proyectan en base al cuadro histórico de los últimos años de los ingresos reales y efectivamente percibido en el ejercicio económico en el año inmediato anterior; además ajustado al porcentaje de la inflación que hubiese presentado el banco Central del Ecuador para el correspondiente ejercicio.

Cuadro N° 17 Sustento a las Cifras del Presupuesto del Año 2013



Fuente: GAD del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

Los ingresos proyectados para el año 2013 se fijan en \$ 39'190.484,75 dólares, de los cuales corresponden a:

- Ingresos Corrientes \$ 9'327.964,26 que significa el 23.80% del Total de lo presupuestado.
- Ingresos de Capital \$ 11'742.718,69 que representa el 29.96% de lo presupuestado.
- Ingresos de Financiamiento \$ 18'119.801,80 dólares que significa el 46.24% del total de lo presupuestado.

Cuadro N° 18 Cuadro Ingresos Corrientes

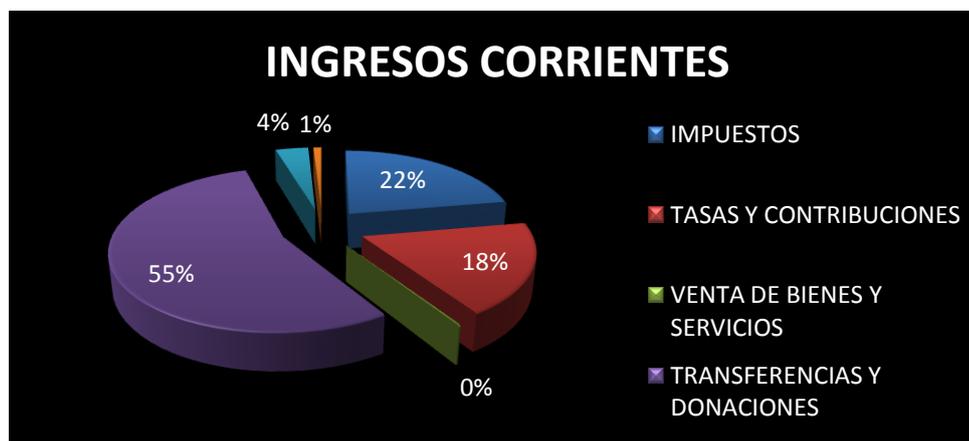
PARTIDA PRESUPUESTARIA	DENOMINACIÓN	VALOR	TOTAL
	INGRESOS CORRIENTES		9327964,26
681400001107	IMPUESTOS	2076277,54	
681400001301	TASAS Y CONTRIBUCIONES	1720608,36	
681400001403	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	16000,00	
681400018010	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES	5084400,00	
681400001704	RENTA DE INVERSIONES Y MULTAS	346796,68	
681400001904	OTROS INGRESOS	83881,68	

Fuente: GAD del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

Del análisis al detalle anterior, se obtienen los porcentajes de las Partidas Presupuestarias de Ingresos de Impuestos y Tasa de Contribución:

Gráfico N° 16 Ingresos Corrientes



Fuente: GAD del Cantón Santa Elena
Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

Esto significa que alrededor del 40% del rubro de los Ingresos Corrientes está directamente relacionado con los aportes que hacen los contribuyentes del cantón santa Elena, que residen tanto en la parte urbana como rural. Lo cual significa que la recaudación de dichos valores es de suma importancia para el GAD del Cantón Santa Elena.

El GAD del Cantón Santa Elena como se mencionó tiene severas dificultades en la recaudación de estos valores, esta afirmación está sustentada en base al siguiente cuadro relacionado con la cartera vencida.

Cuadro N° 19 Cartera Vencida

CARTERA VENCIDA				
ANO	VALOR EMITIDO	VALOR RECAUDADO	CARTERA VENCIDA	INDICADOR
2010	1177830,79	594584,65	583246,14	49,52
2011	1182269,77	609688,11	572581,66	48,43
2012	1737508,71	697933,69	1039575,02	59,83

Fuente: GAD Cantón Santa Elena
Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

Como se puede apreciar claramente que el GAD del Cantón Santa Elena tiene un gran problema en el sistema de Recaudación Municipal por Impuestos Prediales. De los valores emitidos año tras año, solo puede recaudar casi el 50% lo que provoca que al año siguiente la cartera vencida se eleve. Esta problemática se ahonda un poco más, debida a que la Institución Municipal no cuenta con estrategias de cobro, con la infraestructura acorde para que la atención al contribuyente sea de calidad.

4.5 FODA TRIBUTARIO MUNICIPAL

Cuadro N° 20 FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena posee Ordenanzas que regulan el cobro de los Tributos. • Conocimiento de la Ordenanza por parte de los servidores públicos del departamento de Tesorería. 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de la Tecnología Informática para mejorar la Recaudación Tributaria por concepto de impuestos prediales. • Uso de estrategias encaminadas a la Ventanilla Única. • Presencia de medios de comunicación para realizar campañas que eleven la cultura de pago
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento del fundamento legal de los impuestos prediales. • No existe una cultura de pago en los contribuyentes. • Falta de información sobre el valor a cancelar. • Ausencia de estrategias en la gestión administrativa del departamento de tesorería. • Personal no capacitado y desmotivado. • No contar con la infraestructura adecuada para la atención del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta inestabilidad financiera, al depender en un 80% de las transferencias del gobierno central. • El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena no cuenta con un sistema de Ventanilla Única. • Poca garantía crediticia.

Fuente: Diagnóstico FODA GAD Santa Elena

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

Luego de este análisis inicial sobre la problemática Municipal se pasa a describir un conjunto de estrategias, las cuales tienen como finalidad primordial permitir mejorar la recaudación tributaria realizada por el departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena.

4.6. PROPUESTA PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA Y LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA POR CONCEPTO DE IMPUESTOS PREDIALES, AÑO 2013.

La propuesta se enmarca en tres niveles perfectamente diferenciados.

Primera Etapa.- Evaluación, Rotación del personal y Capacitación del personal de acuerdo a las necesidades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena.

Segunda Etapa.- Implementación de Políticas Institucionales que garanticen las condiciones necesarias para aplicar estrategias que mejoren la recaudación tributaria de los Impuestos Prediales.

Tercera Etapa.- Implementación de Estrategias que permitan mejorar la recaudación tributaria en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena.

Partiremos nuestra propuesta con una línea base que será toda la información actualizada y confiable sobre los contribuyentes, fecha de liquidación, emisión y los montos que adeudan al municipio.

La propuesta se basa en la aplicación estricta de los pasos definidos a continuación, y en su orden, de forma que el resultado esperado sea el de mejorar la Recaudación de los impuestos prediales.

4.6.1 PRIMERA ETAPA

4.6.1.1 Evaluación del Personal

4.6.1.1.1 Objetivo.- Conocer las fortalezas y debilidades de los Servidores Públicos utilizando estrategias de evaluación permanente para optimizar el recurso humano y con perfiles adecuados a cada puesto de trabajo.

4.6.1.1.2 Actividad.- Es necesario que en entidades públicas se generen políticas de evaluación permanente, de forma que el interés por capacitarse, auto capacitarse y aplicar sus conocimientos en la vida institucional se mantenga latente en la mente de los servidores públicos. La evaluación deberá realizarse de acuerdo al área que desempeña, capacitación y formación profesional. Será necesario solicitar apoyo a profesionales de Instituciones amigas e independientes de forma que el resultado de la evaluación sea justo y equitativo.

4.6.1.2 Rotación del Personal

4.6.1.2.1 Objetivo.- Disponer del personal idóneo para cada área de trabajo en base a un análisis de perfil y formación profesional de forma que el proceso de cobro sea de forma eficiente y con calidad.

4.6.1.2.2 Actividad.- En base al análisis de los perfiles de cada servidor público, capacitación profesional y experiencia en el área de trabajo, se deberán tomar decisiones de rotación del personal. El objetivo será contar con el personal especializado en el departamento de Tesorería y la sección recaudación.

4.6.1.3 Capacitación del Personal

4.6.1.3.1 Objetivo.- Capacitar al personal de acuerdo a los cambios en la legislación Ecuatoriana de forma que el desenvolvimiento laboral sea el adecuado para satisfacción de los contribuyentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena.

4.6.1.3.2 Actividad.- Buscar el apoyo en Instituciones estatales como: Banco del Estado, Banco Central del Ecuador BCE, Banco de Desarrollo Ecuatoriano BDE,

Ministerio de Finanzas, Asociación de Municipalidades Ecuatorianas AME, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, Servicio de Rentas Internas SRI, Instituto Nacional de Compras Públicas INCOP, etc.

La capacitación al personal del departamento de Tesorería es muy importante, ya que se le debe capacitar para que brinde una atención amable, eficiente y de óptima calidad al contribuyente. Dentro de esta estrategia tendríamos esencialmente dos recursos de capacitación que son: Servicio al Cliente y Relaciones Humanas.

Por otra parte siempre será indispensable la capacitación en cuanto al manejo de las nuevas tecnologías, para lo cual también deberá dotarse de capacitaciones rápidas y efectivas sobre todo cuando se trate de hacer pagos con tarjetas de créditos o vía internet. También el manejo de las redes es importante, es por ello que todos los empleados del departamento de tesorería deben estar familiarizados con dicho manejo.

4.6.2 SEGUNDA ETAPA

4.6.2.1 Estructuración de la Información.- La información deberá estar estructurada y simétrica entre los diferentes tributos, esto considerando que cualquier tipo de tributo debe tener exactamente las mismas condiciones, de acuerdo a lo dispuesto por el Código Tributario.

En esta parte señalamos que una de las buenas opciones, es solicitar al Registro Civil de la localidad, la Base de datos de los ciudadanos, de forma que el destinatario del título de crédito sea exactamente el ciudadano dueño del tributo.

4.6.2.2 Definición de Tipos de tributos.- La revisión de los tipos de tributos generados en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, permitirá definir contable y presupuestariamente la realidad de los tributos por concepto de impuestos, saber con exactitud cuáles son los valores a recaudar de predios urbanos y limpiar títulos de crédito que fueron mal emitidos.

4.6.2.3 Análisis de los título Cobrables e Incobrables.- Una vez conocidos los tipos de tributos aplicados, se deberá hacer un análisis de títulos cobrables e incobrables.

Títulos Cobrables.- aquellos que permiten garantizar la capacidad de cobro inmediato.

Títulos Incobrables.- como primera opción será importante considerar que los títulos de créditos generados por mala emisión sean dados de baja, esto permitirá sanear la cartera vencida del GAD Del Cantón Santa Elena.

4.6.2.4 Implementación del Sistema de Ventanilla Única.- Las condiciones de la Tecnología actual y la necesidad de ofrecer un servicio ágil, oportuno y con datos confiables a la ciudadanía del cantón Santa Elena, hace necesario que el GAD cuente con un sistema de ventanilla única. Este sistema deberá garantizar tanto al contribuyente como a los servidores públicos el acceso inmediato a la información y reportes personalizados de acuerdo al nivel del usuario, así como la aplicabilidad del código catastral de cada contribuyente.

El sistema de ventanilla única deberá contar con las siguientes condiciones:

- Software Libre
- Módulo de Administración
- Módulo de Determinación del Impuesto Predial
- Módulo de Recaudación

Una vez iniciada las acciones de cobro, es importante realizar el seguimiento de esta primera etapa para verificar las variaciones en la línea base. Esta es una de las condiciones que deberá ofrecer el Sistema de ventanilla Única.

Gráfico N° 17: Diagrama Políticas del Departamento Tesorería

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS
<ol style="list-style-type: none">1. El usuario deberá respetar su respectivo turno, aunque goce de afinidad familiar o laboral.2. Se debe dar prioridad en los siguientes casos:<ul style="list-style-type: none">✓ Personas adultos mayores✓ Mujeres embarazadas✓ Personas con Capacidades especiales.3. La atención a los contribuyentes se la realizará únicamente por ventanilla.4. Se debe Recaudar de forma cronológica los valores pendientes de años anteriores por impuestos prediales, empezando por el valor de coactiva.5. Los cobros realizados con cheques deben estar debidamente certificados por el banco.6. Para poder aceptar las tarjetas de crédito Diners Club, Visa y Mastercard, el propietario de la misma debe estar presente y presentar la cedula de identidad.7. Se debe aceptar pago con Notas de crédito siempre y cuando este a nombre de la misma persona por la cual va a realizar algún pago.

Fuente: Diagnóstico Políticas

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

4.6.3 TERCERA ETAPA

4.6.3.1 Estrategias orientadas a fomentar la cultura de pago

Comenzaremos señalando que por cultura de pago se entiende al hecho de concientizar al contribuyente que el pago de impuestos prediales permite el desarrollo y las mejoras en el cantón y por ende beneficia a todos los ciudadanos.

De la encuesta realizada a los contribuyentes se determinó que ellos no acuden a cancelar sus impuestos al municipio, esto significa que a lo mejor no están plenamente informados sobre el uso que se le da a los impuestos, ni de los beneficios que esto produce.

De las diferentes estrategias se propone:

4.6.3.1.1 Análisis de flujo de públicos.- Implementar una herramienta tecnológica para centralizar la atención al Público, de forma que se reduzca el tiempo de espera, distribución equitativa del trabajo, minimizar el costo efectividad y mayor satisfacción de los ciudadanos.

El sistema debe tener la capacidad de emitir turnos de acuerdo a la forma de llegar del ciudadano.

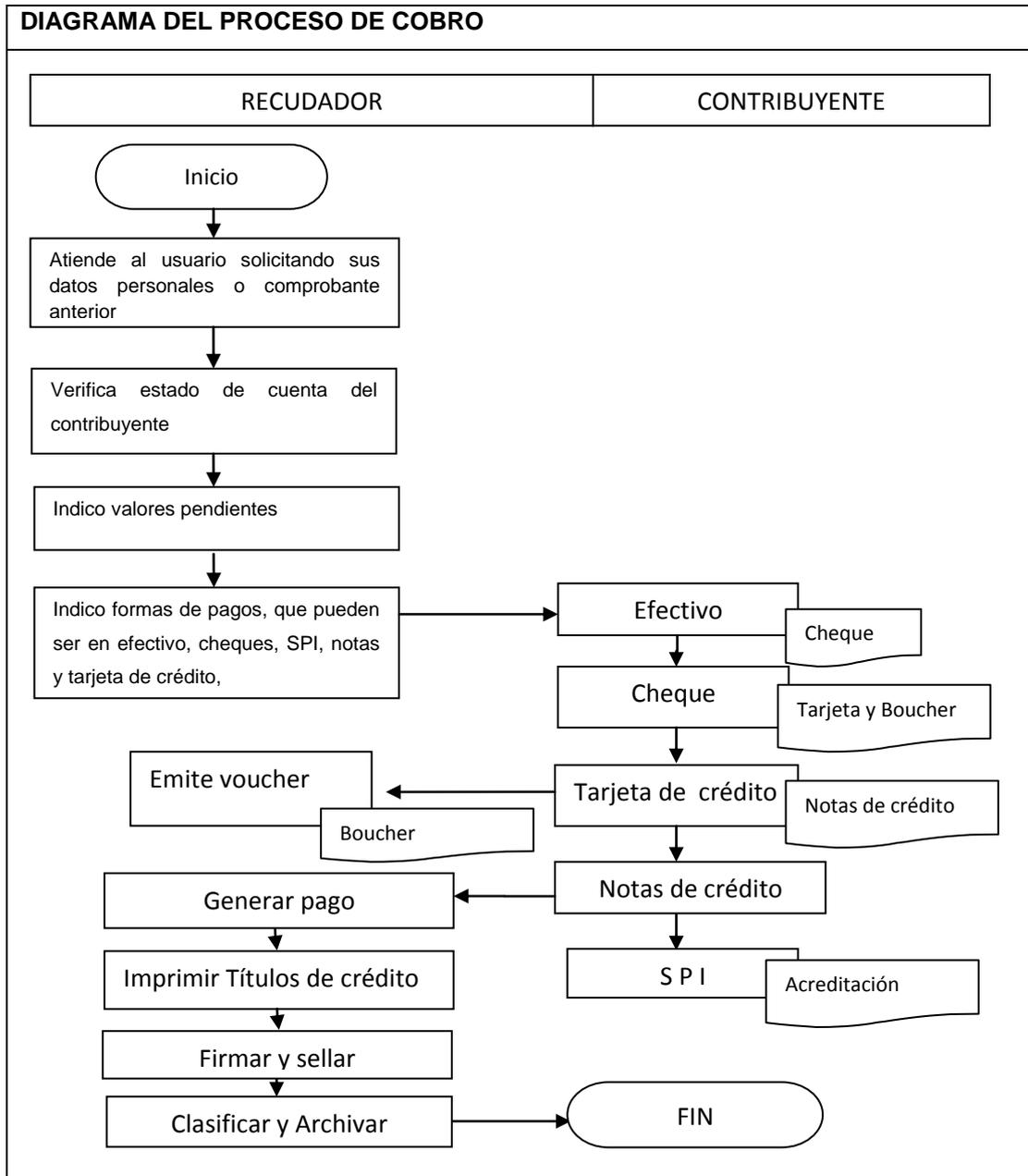
En este proceso se identificará cuantitativa y cualitativamente a los contribuyentes, de forma que se determine el número de procesos de cobros en hora/día para cada trámite.

4.6.3.1.2 Estructuración y definición de procesos.- Es necesario que exista un manual de procedimientos definido para cada trámite.

Esto permite organizar y estructurar el procedimiento técnico administrativo que el ciudadano no lo visualiza, pero que debe sentir el reflejo de su pedido en una respuesta en el menor tiempo posible.

Contar con un proceso definido internamente que garantice que el proceso de cobro pueda ser ágil por cada funcionario responsable del proceso.

Gráfico N° 18: Diagrama del Proceso de Cobro



Fuente: Diagnóstico del Proceso de Cobro
Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

4.6.3.1.3 Implementar el sistema de control de datos.-Una vez que se cuente con procesos definidos en la municipalidad, es importante implementar un sistema de Control de Datos Públicos, el sistema deberá tener la capacidad de determinar el flujo estado del proceso técnico- administrativo, los reportes que genere el

sistema será de acuerdo al perfil del usuario y nivel jerárquico en la municipalidad.

4.6.3.1.4 Estímulos.- La estrategia de estímulos abarca dos frentes, así tenemos:

Descuentos por pronto pago: Fomentar la difusión de spot publicitarios para dar a conocer a toda la ciudadanía en general el Art. 512 del COOTAD en donde se aplica los descuentos del diez, ocho, seis, cuatro, y dos por ciento si el pago es efectuado en la primera quincena de cada mes, se aplicara el respectivo descuento del nueve, siete, cinco, tres y uno por ciento si se efectúa en la segunda quincena de cada mes.

Entrega de Recuerdos: La entrega de recuerdos como camisetas, gorras, bolígrafos para quienes paguen a tiempo generalmente son estimulantes en la ciudadanía, además las prendas se constituyen en elementos difusores del pago.

4.6.3.1.5 Transparencia.- En el manejo de los recursos por concepto de impuestos es fundamental la transparencia porque permite culturizar el pago del impuesto predial o tributo, ya que el usuario visualiza que sus impuestos están siendo invertidos en obras para el beneficio de la ciudadanía, se motiva y realiza el pago en forma voluntaria. En este aspecto son importantes las rendiciones de cuentas a los ciudadanos ya que en ellos se difunde el uso que se da a los impuestos recaudados.

4.6.3.1.6 Motivación.- Es importante realizar campañas de motivación para recordar el pago de impuesto, para ello se recomienda el uso de banner, afiches y hojas volantes. En segundo lugar se sugiere el uso de recursos artísticos como zanqueros, mimos, payasos los cuales motivarán el buen uso de los servicios y estimularán el pago de tributos.

4.6.3.1.7 Publicidad.- Entre las campañas publicitarias podemos mencionar: spot televisivos, spot y campanas radiales, perifoneo envío de correos electrónicos a los contribuyentes.

4.6.3.1.8 Mejorar el servicio al usuario.- Sobre todo al momento de realizar la recaudación, para ello se requiere la automatización total del sistema de recaudaciones, es decir que, con los sistemas informáticos a través de las redes se consulten o registren los valores a cancelar, se recepte dicho pago y se emita el comprobante en el menor tiempo posible.

- La infraestructura del departamento de tesorería en donde los usuarios municipales realizan sus pagos deberán estar bien dotadas, ventiladas, acondicionadas, es decir cómodas.
- La atención en la ventanilla debe ser bien organizada mediante tickets emitidos según el orden de llegada del usuario.
- Es imprescindible contar con una ventanilla de información al usuario, en el cual se pueda informar que pasos tiene que dar y sobre todo a donde dirigirse.
- Debe también implementarse un buzón de sugerencia, en donde se reciban las quejas del ciudadano.

Gráfico N° 19: Actividad de Cobro

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1.-Atender al usuario	Usuario Recaudador	Atiende al usuario solicitando sus datos personales o comprobante anterior	Cedula de Identidad o comprobante anterior
2.-Verificar	Recaudador Usuario	Verifica estado de cuenta del contribuyente.	Sistema de Administración Financiera
3.-Indicar	Recaudador	Indico valores pendientes	Sistema de Administración Financiera
4. Indicar	Recaudador Usuario	Indico formas de pagos, que pueden ser en efectivo, cheques, SPI, notas y tarjeta de crédito,	Sistema de Administración Financiera
5.Registrar efectivo	Recaudador Usuario	Registro y Genero pago	Sistema de Administración Financiera
6. Registrar Tarjeta	Recaudador Usuario	Registro y Genero Boucher	Datafast Sistema de Administración Financiera
7.Registrar cheques	Recaudador Usuario	Registro y Genero pago.	Sistema de Administración Financiera
8.Registrar Notas de crédito	Recaudador usuario	Registro y Genero pago.	Sistema de Administración Financiera
9.Registrar SPI	Recaudador Tesorero Usuario	Registro y Genero pago.	Sistema de Administración Financiera
10. Imprimir	Recaudador Usuario	Impresión de comprobantes de pagos.	Original y 2 copias
11. Firmar y sellar	Recaudador	Firmo y sello original y copias.	Original y 2 copias
12-Entregar	Recaudador Usuario	Entrego título de crédito al contribuyente	Titulo original Comprobantes de pago
13.Archivar	Recaudador	Archivo	Archivo general

Fuente: Diagnóstico de la Actividad de Cobro
Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

Las siguientes estrategias aunque no son modernizadoras contribuyen también a lograr el objetivo general de esta propuesta, es decir mejorar la recaudación municipal por concepto de impuestos prediales.

4.6.3.1.9 La recaudación empieza en el municipio.- Consiste en que todas las autoridades municipales así como funcionarios y empleados sean los primeros en cancelar sus obligaciones prediales, para dar ejemplo al resto de la ciudadanía.

4.6.3.1.10 Cobro coactivo.- Es la acción legal de cobranza tributaria que puede ser realizada por los municipios para recuperar los valores que constituyen la cartera vencida. Su objetivo es hacer efectivo el pago de lo que el contribuyente adeuda a la municipalidad.

El Art. 378 del COOTAD establece la potestad de ejecución de cobro de Tributos, de ser necesario la aplicación de la vía coactiva, de allí que la municipalidad tiene la Acción Coactiva como una facultad exclusiva para la recuperación de los recursos. Es obligación de los GAD ejercerla, para evitar la evasión y el perjuicio a la comunidad.

4.7 PLAN DE ACCIÓN

Cuadro N° 21

PROBLEMA PRINCIPAL: Falta de modernización en la gestión administrativa incide en la recaudación de impuestos prediales del GAD del cantón Santa Elena.				
FIN DE LA PROPUESTA: Dotar al departamento de Tesorería del GAD Municipal del Cantón Santa Elena, de una herramienta Técnica-Administrativa que permita el incremento de las recaudaciones por concepto de impuestos prediales en base a un conjunto de Estrategias agrupadas en un plan de Modernización aplicado al mencionado departamento.				INDICADORES Servicios de calidad
PROPOSITO DE LA PROPUESTA: Orientar la ejecución de las actividades del plan de modernización del departamento de Tesorería, asignadas a la evaluación, rotación, capacitación de los servidores públicos del GAD Santa Elena.				
Objetivos	Indicadores	Estrategias	Coordinador del objetivo	Actividades
Modernizar el ambiente de trabajo del Departamento de Tesorería, cambiando su infraestructura de forma total.	Apropiado ambiente laboral	Buscar la disponibilidad económica	Jefe presupuesto y Obras Públicas	➤ Ejecución del cambio de infraestructura departamental
Facilitar el proceso de pago de los impuestos prediales a los contribuyentes del gobierno municipal del Cantón Santa Elena, a través de la implementación de la ventanilla única.	Satisfacción del Usuario.	Ventanilla Única	Jefe de Tesorería y servidores públicos.	➤ Información ➤ Liquidación ➤ Recaudación
Mejorar la recaudación de los Impuestos prediales, brindando incentivos a los contribuyentes.	Cartera vencida	Facilidades de pago.	Jefe de Tesorería	➤ Convenio de pago.
Fortalecer la atención del servicio y necesidades de los contribuyentes, dotando del personal idóneo para desempeñar esa función.	Personal capacitado.	Aplicación de la Ley Orgánica del Servicio Público.	Jefe talento humano	➤ Plan anual de capacitaciones.
Fortalecer la administración del departamento de tesorería a través del plan de modernización.	Mejoramiento del desempeño laboral de los colaboradores.	Socialización del plan de modernización con los involucrados.	Jefe de tesorería	➤ Coordinar la socialización del plan.

Fuente: Diagnostico a la Gestión Administrativa

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez

CONCLUSIONES

- 1) El pago cumplido y oportuno por parte de los contribuyentes depende del cobro eficiente y transparente por parte del GAD del Cantón Santa Elena.
- 2) La recuperación de la cartera vencida no es facultativa para el municipio, sino es obligatoria y urgente.
- 3) El tesorero y todo el personal administrativo deben estar debidamente capacitados para recaudar, brindar un servicio de calidad y calidez y ante todo conocer la ordenanza municipal del cobro de los impuestos prediales.
- 4) La Modernización implicara una reingeniería de ciertos procesos del departamento de tesorería, su infraestructura, equipamiento informático es primordial dentro de la institución.
- 5) El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, considerando que es uno de las entidades que tiene muchos años de vida institucional, debe asumir un rol protagónico que viabilice un futuro prometedor para toda la población.

RECOMENDACIONES

A la administración del Departamento de Tesorería

- 1) Generar servicios de calidad que garanticen satisfacción a la ciudadanía, para ello debe apoyarse en herramientas técnicas que se adapten a la tecnología moderna y que a la vez estén enmarcadas en la normativa legal.
- 2) Brindar toda la información y facilidades de pago al contribuyente, antes de recurrir a la vía coactiva.
- 3) Crear una cultura de pago en los ciudadanos del cantón Santa Elena, es un proceso difícil pero no imposible, lo que traerá grandes beneficios al GAD del Cantón Santa Elena y a todos los contribuyentes en general.
- 4) Presentar al concejo en pleno aplicar los procedimientos expuestos en la presente propuesta, de forma que el resultado esperado sea mejorar la Recaudación de los Impuestos Prediales en la municipalidad y presentar a la ciudadanía un servicio moderno y eficiente.
- 5) La aplicación de los procesos técnicos administrativos están sujetos a la modernización permanente. La tecnología, la ordenanza legal, la capacitación permanente del servidor público es necesaria para fomentar un conglomerado institucional orientado a cumplir con la misión y visión institucional. Por lo tanto es necesario que el ambiente de trabajo sea el adecuado, la infraestructura física del departamento de tesorería y de la toda la institución debe considerarse en el mediano plazo como una prioridad institucional.

BIBLIOGRAFÍA

Alban, E. (Director del libro). (2007). Manual del Servidor Público. Ediciones Legales EDLE S.A,

Arnoletto, E. & Carolina, A. (2006). Metodología de la Investigación. Editorial: UCC.,

Bassols, M. (2004). La Administración Pública de las Comunidades Autónomas. Instituto Nacional de administración Pública. Madrid.,

Blacio Roberto. (2008). Clasificación de los Tributos

Blanco, M., B., Aibar Y C., Aibar (2007). “El papel de los indicadores de gestión en la implantación y evaluación de la filosofía de calidad en la administración local: estudio de un caso. Revista de Estudios Politécnicos, Vol. V, No. 8.

Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México. Pearson-Educación.

Bonnin, CH. (2004). Principios de Administración Pública. Fondo de Cultura Económica. México D.F.

Carrión, F. (Compilador). (2007) La Descentralización en el Ecuador: Opciones comparadas. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.

Caso, A. (2006). Técnicas de medición del trabajo. Segunda Edición. FC Editorial.

Castillo, C. & Tous, D. (2008). Administración de organizaciones en el entorno actual. Ediciones Pirámide, S.A.

Celigny Darius. (1998). Evaluación Institucional de la Administración Tributaria pág. 64.

Chiavenato Idalberto. (2002).Gestión del Talento Humano, Editorial, Mc

Graw Hill, Quinta Edición, capítulo 14 pág.197.

Código Tributario

Constitución de la República del Ecuador (2008)

COOTAD. Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización (2010)

Cruelles, J. (2012). Productividad en las tareas administrativas: ¿Por qué nunca nos da tiempo? Primera Edición. Editorial Marcombo S.A.

Dessler, G. (2009). Administración de Recursos Humanos. Editorial Pearson Educación.

Diccionario de Marketing. (1999) Cultural S.A. Madrid – España.

Gabín, M. (2009). Administración Pública. Segunda Edición. Paraninfo Ediciones.

Galindo, M. (2000). Teoría de la Administración Pública. Editorial Porrúa. México.

González, S. (2005). Gerencia Pública. Gestión del Sistema de Control Interno con énfasis en Evaluación. Editorial Universidad Libre. Cali – Colombia,

Habermas Jurgén. (1981). Discurso filosófico de la modernidad pág.85.

Ley de Régimen Tributario Interno.

LOAFYC. Ley Orgánica de administración Financiera y Control.

LODGE. Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

LOSEP. Ley Orgánica de Servicio Público.

Méndez, C. (2006). Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con énfasis en Ciencias Empresariales. Cuarta Edición.

Montalvo Oscar G. (2008). Introducción a las Finanzas, pág. 9.

Ordenanza. Recaudación de Impuestos, Tasas y Contribución Especial de Mejoras.

Ortega Castro Alfonso. (2008).Introducción a las finanzas edición 2, pág. 86.

Piguave Jara Alfredo. (2008). Boletín tributario del Colegio de Contadores del Guayas

Radano Alberto (1996). Manual de Administración Tributaria pág. 56.

Vivar Uribe Socorro Inés (2008). Administración y Finanzas Partes: 1, 2.

Wallerstein Immanuel M. (2009). El moderno sistema mundial. Vol. 1 pág. 45.

PÁGINAS WEB

www.monografias.com › Administración y Finanzas ano 2008

www.jacquesderrida.com.ar/ ano 2004

marsaco.blogspot.com/2008/04/modernidad-y-modernizacin.html

www.unidad094.upn.mx/revista/48/maricruz.htm

nisearch.com/files/.../gestion-del-talento-humano-de-idalberto-chiavenat.

www.sisman.utm.edu.ec/.../Manual%20ADMINISTRACION%20TRIBU...

www.monografias.com › Administración y Finanzas

www.contadoresguayas.org/tributario/Boletin%20Tributario.pdf

www.utpl.edu.ec/consultoriojuridico

ABREVIATURAS

Art	= Artículo
COOTAD	= Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización.
GAD	= Gobierno Autónomo Descentralizado
Nie	= Frecuencia Absoluta esperada
Tniof	= Total de frecuencias absolutas observadas en la fila
Tnioc	= total de frecuencias de las frecuencias absolutas observadas
n	= tamaño muestral.
GTH	= Gestión del Talento Humano
DNAC	= Dirección Nacional de Avalúos y Catastros

ANEXOS

Creado con

 **nitro**^{PDF} **professional** ¹²⁷

descargue la prueba gratuita online en nitropdf.com/professional

Anexo N° 1

Presupuesto Referencial del Plan de Modernización

DESCRIPCIÓN	VALOR
PRIMERA ETAPA	
Evaluación del Personal	500,00
Rotación del Personal	250,00
Capacitar al personal	2000,00
SEGUNDA ETAPA	
Estructuración de la Información adquirir software	3000,00
Definición de Tipos de tributos permitirá definir contable y presupuestariamente la realidad de los tributos	1000,00
Análisis de los título Cobrables e Incobrables	500,00
Implementación del Sistema de Ventanilla Única <ul style="list-style-type: none"> • Software Libre • Módulo de Administración • Módulo de Determinación del Impuesto Predial • Módulo de Recaudación 	5000,00
TERCERA ETAPA	
Análisis de flujo de públicos.- Implementar una herramienta tecnológica para centralizar la atención al Público	500,00
Estructuración y definición de procesos.- manual de procedimientos definido	1000,00
Implementar el sistema de control de datos.- el sistema deberá tener la capacidad de determinar el flujo estado del proceso técnico- administrativo	500,00
ESTIMULOS	
Descuentos por pronto pago.-spot publicitario del Art. 512 del COOTAD	500,00
Recuerdos.- camisetas, gorras, bolígrafos para quienes paguen a tiempo	2000,00
Transparencia.- rendiciones de cuentas	1000,00
Motivación.- banner, afiches y hojas volantes, uso de recursos artísticos como zanqueros, mimos, payasos	5000,00
Publicidad.-spot televisivos, campañas radiales, perifoneo envió de correos electrónicos a los contribuyentes.	2000,00
Mejorar el servicio al usuario.- la automatización total del sistema de recaudaciones. <ul style="list-style-type: none"> • La infraestructura bien dotadas, ventiladas, acondicionadas y cómodas • Emisión de tickets emitidos según el orden de llegada del usuario. • ventanilla de información al usuario. • buzón de sugerencia, en donde se reciban las quejas del ciudadano. 	5000,00
La recaudación empieza en el municipio.-ser los primeros en cancelar sus obligaciones prediales.	250,00
Cobro Coactivo.- es hacer efectivo el pago de lo que el contribuyente adeuda a la municipalidad.	500,00
TOTAL	29500,00

Fuente: Propuesta

Elaborado por: Washington Joel Lino Ramírez



Anexo N° 2

MODELO DE LA ENCUESTA

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Objetivo: El objetivo es obtener información sobre la situación actual acerca de la Modernización de la Gestión Administrativa y la Recaudación Tributaria de los Impuestos prediales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena.

Este cuestionario está dirigido a los contribuyentes del GAD Cantón Santa Elena, la misma que nos ayudara para reafirmar el tema investigativo.

Instructivo: Marque con una (X) la respuesta que considere pertinente, dé antemano agradecemos su participación no sin antes informarle que solo podrá escoger una opción de las que se detallan.

I. Información General

Condición del informante

Sexo: Hombre Mujer

II. Información Específica

1.- ¿Conoce usted sobre el fundamento legal de los impuestos prediales?

MUCHO	
POCO	
MUY POCO	
NADA	

2.- ¿Conoce usted como se calcula el impuesto predial urbano?

MUCHO	
POCO	
MUY POCO	
NADA	

3.- ¿En qué mes del año usted cancela los Impuestos Prediales?

ENERO – MARZO	
ABRIL –JUNIO	
JULIO – SEPTIEMBRE	
OCTUBRE - DICIEMBRE	

4.- ¿Asiste usted al Municipio a cancelar sus impuestos prediales?

MUCHO	
POCO	
MUY POCO	
NADA	

5.- ¿Los servicios que brinda la administración actual, satisfacen sus exigencias como usuarios?

MUCHO	
POCO	
MUY POCO	
NADA	

6.- ¿Considera usted importante la implementación de la modernización en la gestión administrativa de la actual Administración Municipal?

MUY IMPORTANTE	
POCO IMPORTANTE	
MUY POCO IMPORTANTE	
NO ES IMPORTANTE	

7.- ¿Es necesaria la capacitación y actualización del personal que labora en el departamento de Tesorería?

MUY NECESARIA	
POCO NECESARIA	
MUY POCO NECESARIA	
NO ES NECESARIA	

8.- ¿Se cumplen los objetivos de la administración tributaria?

MUCHO	
POCO	
MUY POCO	
NADA	

9.- ¿Cree usted que la recaudación por impuestos prediales influye en los ingresos previstos?

MUCHO	
POCO	
MUY POCO	
NADA	

10.- ¿Considera usted que el proceso de cobro contribuye en la recaudación de los impuestos prediales?

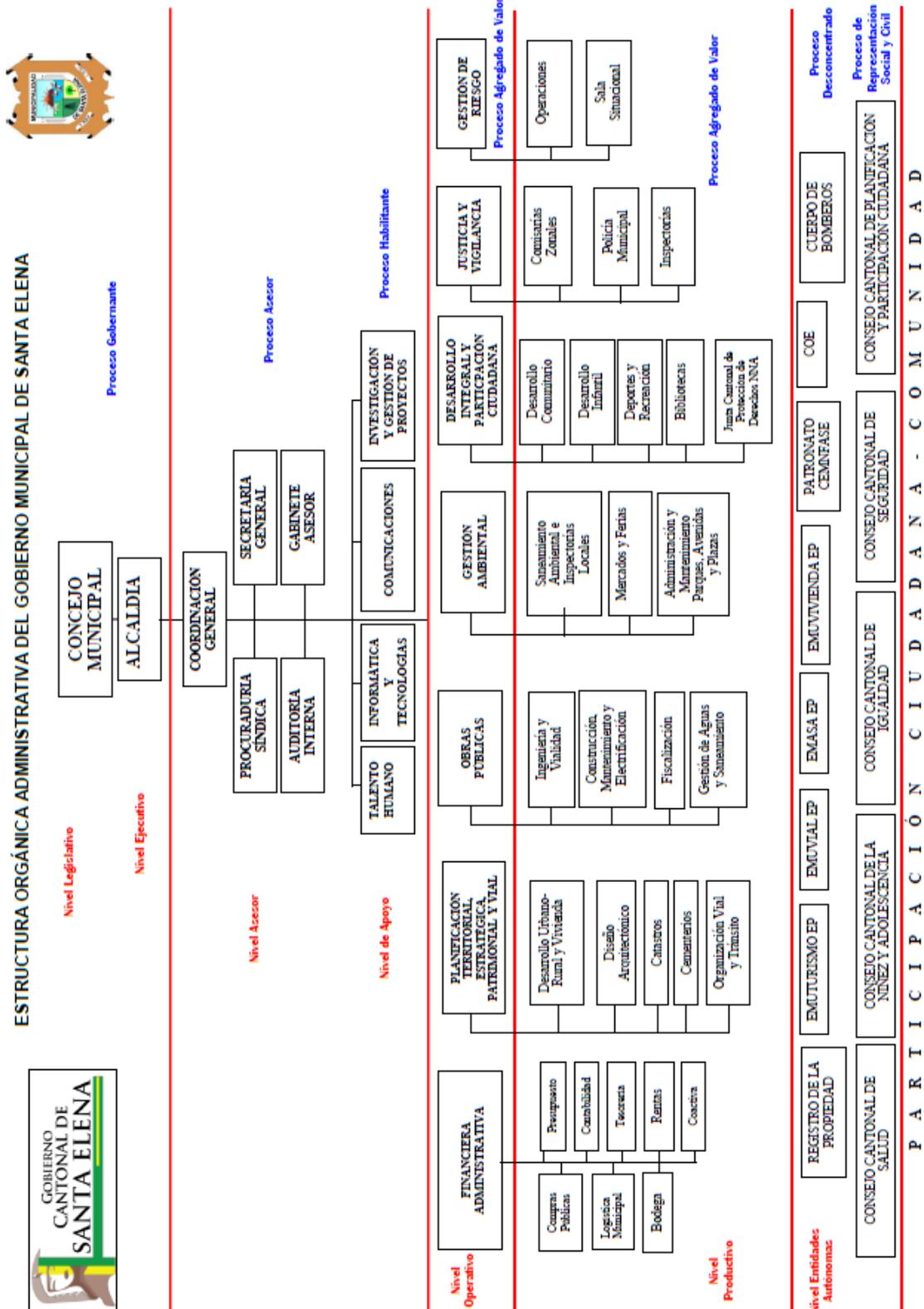
MUCHO	
POCO	
MUY POCO	
NADA	

Lugar y Fecha.....

Gracias por su amable colaboración

Anexo N° 3

Estructura Orgánica Administrativa del Gobierno Municipal de Santa Elena



Creado con

Anexo N° 4

Fotografía N° 1 Recaudación de Impuestos



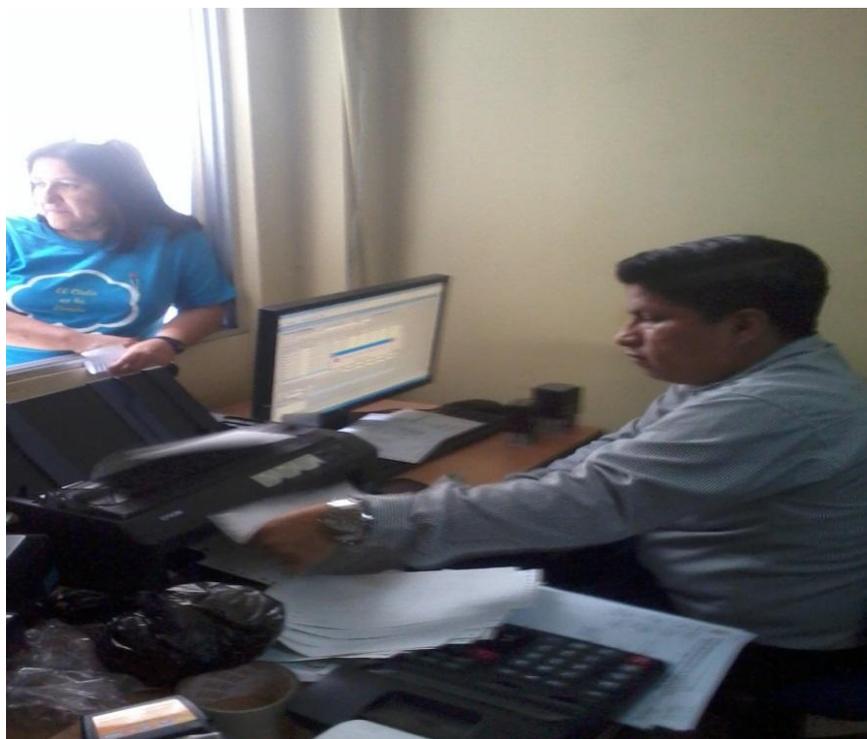
Fotografía N° 2 Usuarios en espera de Atención



Fotografía N° 3 Palacio Municipal del GAD del Cantón Santa Elena



Fotografía N° 4 Funcionario atendiendo al Contribuyente



Fotografía N° 5 Ventanilla de Recaudación



Fotografía N° 6 Contribuyente Realizando la Encuesta

