

24

Fecha de presentación: agosto, 2023
Fecha de aceptación: octubre, 2023
Fecha de publicación: noviembre, 2023

RECAUDACIÓN

DE CARTERA VENCIDA EN LA GESTIÓN MUNICIPAL DEL CANTÓN
CHONE, ECUADOR

COLLECTION OF OVERDUE PORTFOLIOS IN THE MUNICIPAL MANAGEMENT OF THE CHONE CANTON, ECUADOR

Galo Cabanilla Guerra¹

E-mail: gcabanilla@uteg.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6306-4250>

Lucía Álvarez Zambrano¹

E-mail: lucyalvarez2001@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2616-827X>

Olga Bravo Acosta¹

E-mail: obravo@uteg.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0558-3228>

¹Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil- UTEG, Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Cabanilla Guerra, G., Álvarez Zambrano, L., & Bravo Acosta, O. (2023). Recaudación de cartera vencida en la gestión municipal del Cantón Chone, Ecuador. *Universidad y Sociedad* 15(6), 241-247.

RESUMEN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone, ha venido experimentando un aumento de la cartera vencida que dificulta cumplir con su plan de gobierno y genera insatisfacción en la ciudadanía, por lo cual este estudio se propuso caracterizar el comportamiento de los contribuyentes, referente al impago de sus obligaciones tributarias. Se utilizó un diseño no experimental, alcance descriptivo y enfoque mixto, recolectando la información mediante un cuestionario con escala tipo Likert a una muestra aleatoria de 216 contribuyentes, y la revisión documental de las cifras de la cartera vencida que presenta el Municipio. Los factores que influyen en el aumento de la cartera vencida son: la baja cultura tributaria de los contribuyentes, que ronda el 80% de desconocimiento y el 60% de impago; la escasa capacidad de los usuarios para usar plataformas tecnológicas y, la falta de agilidad de los procesos administrativos que suponen trabas y procesos repetitivos. Se propuso un sistema de cobro y recuperación basado en cuatro acciones, cuya ejecución en un año fiscal tendría un valor de \$ 109 mil dólares, un 10% de la cartera vencida que permitiría la recuperación de casi \$ 1 millón en recursos vencidos, dando mayor liquidez a la administración municipal.

Palabras clave: Impuesto predial, municipio, recaudación de tributos, cultura tributaria.

ABSTRACT

The Autonomous Decentralized Municipal Government of the Chone canton has been experiencing an increase in the overdue portfolio that makes it difficult to comply with its government plan and generates dissatisfaction among citizens, for which this study was proposed to characterize the behavior of taxpayers, regarding non-payment of their tax obligations. A non-experimental design, descriptive scope and mixed approach was used, collecting the information through a questionnaire with a Likert-type scale to a random sample of 216 taxpayers, and the documentary review of the overdue portfolio figures presented by the Municipality. The factors that influence the increase in the overdue portfolio are the low tax culture of taxpayers, which is around 80% ignorance and 60% non-payment; the low capacity of users to use technological platforms and, the lack of agility of administrative processes that suppose obstacles and repetitive processes. A collection and recovery system based on four actions was proposed, whose execution in a fiscal year would have a value of \$109 thousand dollars, 10% of the overdue portfolio that would allow the recovery of almost \$1 million in overdue resources, giving greater liquidity to the municipal administration.

Keywords: property tax, municipality, tax collection, tax culture.

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) del cantón Chone, provincia de Manabí, Ecuador, posee una población total de 126.491 habitantes y una extensión territorial de 3.570 km². Dispone de ingresos propios que se generan como resultado de su gestión municipal, amparada en la facultad legal de recaudar tributos, no obstante, ha habido un aumento de la cartera vencida durante los últimos cinco años (2017 – 2021), lo que dificulta el cumplimiento de los planes de gobierno establecidos y, consecuentemente, afecta su imagen ante la ciudadanía. A esto se suma el hecho de que, según el Código Orgánico Tributario (Asamblea Nacional, 2014), el derecho a cobro de los impuestos prediales puede prescribir a los cinco años, por lo que algunos valores que se encuentran dentro de los montos vencidos se vuelven incobrables y significa una pérdida para el GADM.

La recaudación del impuesto predial representa un desafío latente que ha sido abordado para contrastar los factores explicativos del éxito o fracaso de la gestión municipal y discernir por qué algunos municipios son mejores recaudadores que otros (Carazas et al., 2021; Madrigal-Delgado, 2021), así como para analizar los determinantes económicos principales (, inclusive desde una perspectiva de equidad del sistema impositivo (Peña-Medina, 2016). Por ejemplo, la principal limitación que enfrenta México para mejorar la recaudación del impuesto predial en el período 1969-2010, estuvo concentrada en las áreas rurales debido al menor valor del predio rústico, a la mayor incapacidad administrativa de las autoridades municipales en el medio rural para recaudar, así como a la historia de exención al ejido (Gutierrez, 2020; González, 2020 Galván, 2019).

La problemática de la gestión municipal relacionada con la recaudación de cartera vencida y la cultura tributaria ha sido abordada en Ecuador, enfatizando, por una parte, que la percepción de la ciudadanía se encuentra anclada en el modelo tradicional de estructuración estatal, aunque se han realizado propuestas de cambios institucionales y, por otra parte, la importancia de la gestión organizacional en la planificación de la recaudación tributaria (Cruz & Tamayo, 2021; Baque et al., 2020; Onofre-Zapata et al., 2017). Algunos de los factores que inciden en la recuperación de la cartera vencida tienen que ver con la escasa tecnificación de los registros municipales, bases de datos desactualizadas, distancia geográfica de los recintos rurales a las oficinas administrativas y, baja cultura tributaria de la ciudadanía.

Por lo tanto, es importante buscar estrategias para mejorar la eficiencia en la recaudación de los ingresos propios

municipales, que disminuyan su dependencia de las asignaciones del Gobierno Central y permitan el cumplimiento del Plan Operativo Anual, Plan de Ordenamiento Territorial y Plan de Inversiones. Esta investigación se propuso la caracterización del comportamiento de los contribuyentes a los fines de diseñar un sistema de cobro y recuperación que incentive a la ciudadanía en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aporte al control financiero en la gestión municipal del cantón Chone.

Sistema de tributación

El proceso de recolección tributaria en Ecuador se remonta a la época de la Colonia, años 1532 a 1808. Sin embargo, no es sino hasta 1950 cuando el aspecto tributario comienza a perfilarse como un sistema mucho más contemporáneo y equitativo. Hasta ese entonces, la recaudación atraviesa tres grandes dificultades: una importante evasión de impuestos -especialmente el impuesto a la renta-, un deficiente sistema para fijar y recaudar gravámenes y, una multiplicidad de tributos que dificultaban tanto el cobro como su correcta regulación (Arias et al., 2008).

El sistema tributario ecuatoriano, como muchos de la región, no ha sido una herramienta trascendental de la política fiscal durante el siglo XX. De acuerdo con Rivera (2013), en un estudio que abarca cuatro décadas, la estructura fiscal existente se ha caracterizado por la falta de decisión política, la poca cultura de la población en la materia y, las fuertes presiones de los grupos económicos, que han propiciado la existencia de administraciones tributarias con poco prestigio, escasa capacidad de control y un marco legal que favorece la evasión y la elusión tributaria.

Los tributos son prestaciones en dinero, bienes o servicios, determinados por la Ley, que el Estado recibe como ingresos en función de la capacidad económica y contributiva del pueblo, los cuales están encaminados a financiar los servicios públicos y otros propósitos de interés general (Yáñez, 2016). En Ecuador, están dispuestos y regulados en el Código Orgánico Tributario.

Son de varias clases y pueden gravar o imponerse sobre el consumo o el gasto de los contribuyentes, sobre sus fuentes de ingreso económico y por concepto de un servicio prestado por el Estado. Aunque se utiliza el término impuesto como sinónimo de tributo, la legislación ecuatoriana determina que los impuestos son uno de los tipos de tributos junto con las tasas y las contribuciones. Así, en el Código Orgánico Tributario existe una clasificación tripartita de los tributos:

- **Impuestos:** Contribuciones que se pagan por vivir en sociedad, no constituyen una obligación contraída como pago de un bien o un servicio recibido, aunque su recaudación pueda financiar determinados bienes o servicios para la comunidad. Pueden ser considerados como los tributos de mayor importancia en cuanto a su potencial recaudatorio y a diferencia de los otros tipos de tributos se apoyan en el principio de equidad o diferenciación de la capacidad contributiva.
- **Tasas:** Son los tributos cuyo hecho imponible consiste en la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público, la prestación de servicios o la realización de actividades en régimen de derecho público que se refieran, afecten o beneficien de modo particular al obligado tributario, cuando los servicios o actividades no sean de solicitud o recepción voluntaria para los obligados tributarios o no se presten o realicen por el sector privado.
- **Contribuciones especiales o de mejoras:** Son pagos a realizar por el beneficio obtenido por una obra pública u otra prestación social estatal individualizada, cuyo destino es la financiación de ésta.

El Municipio debe emprender estrategias de pago para que el sistema de cobro sea operante. La estrategia de cobro consiste en el desarrollo y planificación de las actividades para la recuperación de las deudas de los clientes vencidos, la cual para ser efectiva debe tener en cuenta los siguientes factores: la comunicación, el trato con el cliente y el entorno del negocio.

En la Administración Municipal, se considera cartera vencida a la acumulación de valores por los diferentes tributos que emiten cada año las municipalidades y que al final del ejercicio fiscal no alcanzan la recaudación respecto de la meta planteada, la diferencia entre lo emitido y lo recaudado al final del ejercicio fiscal se convierte en cartera vencida. Dentro de este proceso sale a relucir el sistema de cobranza, es decir, las cuentas por cobrar, las cuales registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa.

Para lograr la recaudación de cartera vencida deben considerarse algunos aspectos básicos para que esta sea gestionable, por ejemplo, base de datos de los deudores/contribuyentes impagos/catastros/ que permita la identificación de domicilio, datos de identificación (cedula, pasaporte, RUC, identificación del predio, teléfono, dirección de correo, entre otros); información que sirve para envío de comunicaciones recordando las obligaciones pendientes y las acciones que toma la administración municipal si el contribuyente no cumple con el pago.

La cartera se refiere a las partidas de clientes o cuentas por cobrar, y la administración de estas representa el sistema que determina la calidad de dicha cartera y crea las políticas de cobro o de préstamo. Un método de cartera es un proceso mediante el cual se pretende crear políticas de crédito y cobranza, el cual surge como una necesidad de la empresa para satisfacer a sus clientes más importantes otorgando un crédito definido a través de políticas generales donde los deudores más importantes serán evaluados por su solvencia moral y económica como un medio de garantizar la recuperación de la cartera (Molina, 2005).

El sistema de cartera surge por la necesidad de atender los pedidos de la gerencia de otorgar créditos a sus principales clientes dando facilidades de cancelar dicho crédito de acuerdo con la solicitud previamente establecida, mediante un proceso para hacer efectivo el pago en plazo determinado por el municipio y los usuarios. Los valores que se encuentran impagos por deudores, son considerados pagos vencidos cuando a la fecha de pago del mismo éste no se ha realizado; es la parte del activo constituida por los documentos y cuentas por cobrar, y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de vencimiento y generan un impacto negativo en la liquidez de la empresa.

Es difícil recuperar deudas contraídas por los usuarios si no hay conciencia de pago estatal, por esto es necesario analizar estrategias efectivas desde un ambiente de acogida que le permita al cliente sentirse bien al cancelar sus obligaciones, siendo de vital importancia sentir que los pagos se van a revertir para bien de la comunidad.

Gestión de cobranza

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

Para Molina (2005) las políticas de cobranza deben establecer: las bases para el otorgamiento de los descuentos, rebajas y bonificaciones; si los clientes deben o no pagar sus abonos en las oficinas de la empresa, o si la recuperación se hace a través de cobradores; el horario para recibir los pagos de los clientes en la caja; si la cobranza y el resultado de esta tiene que ser rendida por los cobradores diariamente o bien su periodicidad; la aceptación de pagos parciales, para abono en cuenta; elaboración de estados de cuenta de los clientes, su envío y periodicidad; aceptación o no de cheques por mayor cantidad

al adeudo y si la diferencia puede o no cubrirse en efectivo; el tipo de comprobante que se entrega a los clientes al terminar de pagar su adeudo; condiciones y requisitos para considerar una cuenta o documento por cobrar como incobrable; facultad o no de los cobradores que están facultados para depositar los cheques y el efectivo cobrados en cuentas bancarias de la empresa; y, en qué circunstancias, con qué requisitos y a qué plazo máximo y condiciones se documentan las operaciones, vista la incapacidad de los deudores de cubrir en breve tiempo el monto total de su adeudo.

METODOLOGÍA

La investigación fue abordada mediante un diseño no experimental con alcance descriptivo y enfoque mixto, para estudiar aspectos de la morosidad de los contribuyentes y la cartera vencida del GAD Municipal del cantón Chone. Hubo dos unidades de análisis de interés: por una parte, los colaboradores del área financiera del GAD Municipal y, por la otra, los contribuyentes del cantón Chone. Se estudiaron las variables: recaudación de impuestos prediales (impuesto a las utilidades, impuesto predial urbano y rural, impuesto de alcabala, impuesto de patentes municipales, impuesto a los activos totales, impuesto a los juegos, impuesto a los espectáculos públicos); gestión municipal de cobranzas; y, cartera vencida.

Se aplicó un cuestionario de encuesta a una muestra aleatoria de 216 contribuyentes, contentivo de 16 preguntas con escala tipo Likert de cinco niveles (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indiferente, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo); además, se efectuó una revisión documental de las cifras de la cartera vencida que presenta el Municipio. Finalmente, la propuesta de mejoras al sistema de gestión de cobranzas fue realizada de modo participativo con los funcionarios del área financiera, mediante reuniones sostenidas con los 30 colaboradores. Los datos cuantitativos fueron analizados con el software SPSS, mientras que la información cualitativa fue interpretada de manera contextual a la dinámica del GAD Municipal.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El GAD del cantón Chone dispone de ingresos propios generados como resultado de su gestión municipal, amparado en la facultad legal de recaudar tributos. La revisión del informe de tesorería de este Municipio evidencia que sus ingresos provienen de un total de 40 partidas o rubros, entre los cuales destacan: predios urbanos, predios rústicos, patentes comerciales, contribución especial de mejoras (aceras, bordillos y cercas) que, en conjunto, representan el 32% de los ingresos municipales. El 68% restante se divide en otras 36 categorías, cuya participación individual es inferior al 2%. En este contexto, cinco categorías son las que tienen mayor peso dentro de los ingresos municipales y, por tanto, cualquier atraso o impago en estos rubros afecta significativamente al presupuesto del GAD del cantón Chone. En la tabla 1, se evidencia que, para el año 2021, el presupuesto de ingresos propios de este municipio ascendía a \$ 5.45 millones de dólares, tomando en consideración el valor de la emisión de los principales impuestos; es decir, los derechos y emisión de títulos que se consignan para cobrar a la ciudadanía, quienes tienen la obligación de pagar. Sin embargo, lo recaudado en ese período fue \$ 4.29 millones, es decir, se recauda el 80%, mientras que el 20% restante queda en cartera vencida.

Tabla 1: Presupuesto de ingreso del GAD del cantón Chone, año 2021.

	Presupuesto	Recaudado	Cartera Vencida	%
Predios urbanos	\$ 608,889.50	\$ 286,288.80	\$ 322,600.70	6.7%
Predios rústicos	\$ 444,872.12	\$ 168,020.22	\$ 276,851.90	3.9%
Patentes comerciales	\$ 355,056.69	\$ 220,043.93	\$ 135,012.76	5.1%
Aceras, bordillos y cercas	\$ 1,270,588.69	\$ 681,602.69	\$ 588,986.00	15.9%
Subtotal	\$ 2,679,407.00	\$ 1,355,955.64	\$ 1,323,451.36	31.6%
Otros Ingresos	\$ 2,772,989.44	\$ 2,938,310.95	\$ (165,321.51)	68.4%
Total	\$ 5,452,396.44	\$ 4,294,266.59	\$ 1,158,129.85	100.0%

Fuente: Adaptado del Informe de Rendición de Cuentas del GAD del cantón Chone, 2021.

La problemática de estudio se evidencia en la recaudación de predios urbanos, predios rústicos, patentes comerciales, contribución especial de mejoras (aceras, bordillos y cercas), cuyo presupuesto asignado para el 2021 fue \$ 2.67 millones; de los cuales sólo se logró recaudar \$ 1.35 millones; es decir, apenas la mitad. En consecuencia, la cartera vencida fue \$ 1.32 millones. Además, el rubro de otros ingresos conformado por 36 categorías como: recolección de basura, multas, impuesto al rodaje; etc., tuvo una asignación presupuestaria de \$ 2.77 millones y lo recaudado fue \$ 2.93 millones, habiendo un excedente por \$ 165 mil dólares. Aun así, esto no fue suficiente para evitar una cartera vencida total por \$ 1.15 millones.

De acuerdo con el informe de Tesorería del GAD del cantón Chone, período 2017 – 2021, el comportamiento de recaudación durante ese lapso tuvo una tendencia parecida, dado que sólo se ha captado en promedio el 54% de los ingresos municipales presupuestados por concepto de impuestos prediales, patentes municipales y aceras y bordillos. De manera que, el 46% restante corresponde a la cartera vencida. Aspecto que es bastante preocupante porque, en la medida que pasan los años, esta cartera se acumula y se convierte en un problema mayor para la gestión municipal.

En cuanto a la evolución de la cartera vencida, la misma fuente indica que desde el año 2018 esta creció de \$ 687 mil hasta \$ 1.32 millones; es decir, un crecimiento total de 92% en ese lapso, por causa de los vencimientos constantes en cada año. De hecho, en 2019 fue el único período donde la cartera vencida presentó una ligera reducción del 4.7%, pero para los años siguientes crece 56.1% y 29.4% respectivamente, haciendo que el monto de la cartera vencida sea el más alto de la última década.

Encuesta a los contribuyentes

La investigación de campo revela que son varios los factores que influyen en el aumento de la cartera vencida. El principal radica en la baja cultura tributaria de los contribuyentes, quienes no sienten el compromiso de cumplir con el pago de sus obligaciones y a posteriori muestran insatisfacción por la falta de obras. Esto se evidencia en: conocimiento del tema (35% en desacuerdo, 44% totalmente en desacuerdo); conocimiento de los plazos (50% totalmente en desacuerdo, 27% en desacuerdo); importancia del cumplimiento de los pagos (37% totalmente en desacuerdo, 26% en desacuerdo); y, usuarios que están al día en sus pagos (34% totalmente en desacuerdo y el 26% en desacuerdo).

El segundo factor se encuentra asociado al uso de plataformas tecnológicas adecuadas para el pago de

impuestos prediales por parte de los usuarios, ya que se pudo constatar que el 77% de los encuestados no se sienten en capacidad de manejar las aplicaciones para gestionar sus consultas de trámites y pagos, condición clave para el buen uso de la plataforma que permita agilizar los procesos de pago y las consultas ciudadanas. Por último, otro de los factores preponderantes negativos es la falta de agilidad de los procesos administrativos, siendo que el 81% manifestó la existencia de trabas, desconocimientos y procesos repetitivos que desgastan a los usuarios al momento de realizar un trámite en el pago de sus impuestos.

Estos resultados son similares a los encontrados en diversos ámbitos por otros investigadores. León y Lozano (2012), evidenciaron que en la Cooperativa de ahorro y crédito Guamote, cantón Naranjito, la mayor parte de los clientes se encuentran en mora, dificultando la capacidad de gestión de la entidad. En el GAD Municipal del cantón Santa Elena también se ha verificado la falta de cultura tributaria y que existen deficiencias en los trámites de gestión para que la cartera no llegue a su vencimiento (Ramírez, 2013), coincidiendo con Bonilla (2014) en que el factor cultural es uno de los mecanismos que contribuyen a hacer más completos los sistemas tributarios. Los recursos directamente recaudados por la Sociedad de Beneficencia Pública de Perú no alcanzan la totalidad según el presupuesto programado, a consecuencia de las deficiencias existentes dentro del área de recaudación como son la morosidad, retrasos respecto al pago de alquileres de inmuebles, como también la falta de una política adecuada en el tratamiento de la recaudación (Sosa, 2016).

En tal sentido, es importante el trabajo de Tejeda (2014), sobre la gestión administrativa municipal de la ciudad de Lima, donde recomienda implementar progresivamente la modernización administrativa como elemento clave para fortalecer su capacidad de gestión. Igualmente, la Fundación Bill & Melinda Gates (2020) hace énfasis en la incorporación de las TIC a los procesos tributarios, es decir, la implementación de un adecuado Sistema de Información Tributario para el registro de contribuyentes, la presentación y pago de declaraciones tributarias, la función de auditoría, la prestación de servicios de información y asistencia al ciudadano en el cumplimiento de sus obligaciones y, en general, la totalidad de los procesos, funciones y tareas que sean requeridas para mejorar el nivel de recaudación y, por consiguiente, el cumplimiento de planes de desarrollo para la comunidad.

Propuesta de sistema de cobro y recuperación

En atención a los resultados del trabajo documental y de campo, se propone un sistema de cobro y recuperación basado en cuatro acciones que tienen como objetivo mejorar el control financiero en la gestión municipal del Cantón Chone: En la tabla 2 se muestran los presupuestos generales calculados con base en cálculos detallados de las actividades específicas de cada línea de acción por un lapso de un año.

Tabla 2: Plan de Acción del Sistema de Cobro y Recuperación de la Cartera Vencida.

Acción	Medios	Presupuesto (\$)
1.- Ampliación de los puntos de recaudación en parroquias	Dotación tecnológica a juntas parroquiales para que sean canales de recaudación.	59,100.00
2.- Brigadas de información ciudadana	Formación de cinco brigadistas por parroquia como puntos de información.	23,000.00
3.- Uso de plataformas digitales para la comunicación	Contratación de un Community Manager (gestor de redes sociales).	12,000,00
4.- Capacitación del personal de cobranzas del GAD	Creación de procesos de cobranzas y actualización de bases de datos.	15,000,00
Total, de inversión		109,000.00

Fuente: Elaboración propia.

Esta propuesta significaría una inversión de \$ 109,000.00 para el primer año de operaciones en el GAD del cantón Chone, lo que implica la apertura de cinco nuevas ventanillas de recaudación en las comunidades rurales, con lo que se espera una reducción de la morosidad y, por ende, recuperar los valores vencidos que ascienden a casi \$ 1.15 millones. Por tanto, invirtiendo el 10% de esa cifra, es posible que se recupere \$ 1 millón de dólares, a la vez que, si se mantiene operativa esta propuesta durante varios años más, se garantiza una recaudación más eficiente de los tributos que le corresponden a la administración municipal para cumplir su plan de gobierno.

CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación han sido determinantes para comprender los problemas financieros que aquejan al GAD del cantón Chone. Por tratarse de un cantón donde predominan los predios rústicos, se dificulta la recaudación y como consecuencia, ha aumentado la morosidad en el pago de los impuestos prediales, dado que el 60% de los contribuyentes se encuentran en mora. Esta situación ha generado una cartera vencida de casi \$ 1.15 millones dólares para el 2021, lo que representa alrededor del 20% del presupuesto de ingresos generados por concepto de predios urbanos, rústicos, comerciales y aceras, bordillos y cercas; perjudicando la liquidez de la administración municipal al limitar la ejecución del plan de gobierno y afecta su imagen ante la opinión ciudadana. Esta situación se convierte en un círculo vicioso dado que la justificación del impago por parte de la ciudadanía está vinculada con la falta de obras, es decir, los contribuyentes de Chone alegan este comportamiento en función a la percepción que le generan los servicios públicos. En tal contexto, se propone un sistema de cobro y recuperación de cartera cuyo valor a invertir es de alrededor de \$ 109 mil dólares, un 10% de la cartera vencida que permitiría la recuperación de casi \$ 1 millón en recursos vencidos, dando mayor liquidez a la administración municipal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, D., Buenaño, E., Oliva, N., y Ramírez, J. (2008). Historia del sistema tributario ecuatoriano 1950-1999. *Revista Fiscalidad*, 85-124.
- Asamblea Nacional (2014, 16 de junio). Código Orgánico Tributario. Número de registro: 268. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/Codigo%20Tributario.pdf>
- Baque, E., Salazar, G., y Jaime, M. (2019). Gestión organizacional para el apoyo contable fiscal como aporte en la recuperación de tributos. *Avances*, 22(1). <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869115004/html/>

- Bonilla Sebá, E. C. (2014). La Cultura tributaria como herramienta de política fiscal: la experiencia de Bogotá. *Revista Ciudades, estados y política* 1 (1):21-35.
- Carazas, R. R., Diaz, M. E. S., del Castillo Gómez, W., & de Zavala, Y. C. (2021). El Estudio del impuesto predial en gobiernos locales del Perú. *Eca Sinergia*, 12(3), 124-134. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588569107009/588569107009.pdf>
- Cruz, R. E. P., & Tamayo, G. H. G. (2021). Cultura tributaria como estrategia para disminuir la evasión fiscal en Ecuador. *Revista Eruditus*, 2(1), 75-89. <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/390>
- Fundación Bill & Melinda Gates. (2020). Las TIC como Herramienta Estratégica para Potenciar la Eficiencia de las Administraciones Tributaria. Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. https://www.ciat.org/Biblioteca/Estudios/2020_TIC-CIAT-FBMG.pdf
- Galván, M. I. N. (2019). La cultura tributaria en la recaudación de los tributos. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 4(8), 203-212. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164322>
- González, C. M. (2020). La cultura tributaria como medida para elevar los niveles de recaudación de impuestos en Panamá. *Revista FAECO sapiens*, 3(2), 01-12. https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/1361
- Gutiérrez, J. (2020). Gestión de administración tributaria y su influencia en la recaudación del impuesto predial Municipalidad Distrital Jose Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018. *Revista ciencia y tecnología*, 16(2), 165-176. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2911>
- León J., y Lozano, E. (2012). Elaboración de un plan estratégico para el control y recuperación de cartera vencida que permita aumentar el índice de liquidez en la cooperativa de ahorro y crédito Guamote Ltda., en el cantón Naranjito. [Tesis de grado, Universidad Estatal de Milagro]. <https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1584>
- Madrigal-Delgado, G. D. J. (2021). Recaudación del impuesto predial en México: desafío del federalismo fiscal. *Investigación administrativa*, 50(127). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782021000100009
- Molina Aznar, V. E. (2005). Estrategia de cobranza en época de crisis. Ediciones México.
- Onofre-Zapata, R., Aguirre-Rodríguez, C., Murillo-Torres, K. (2017). La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de los tributos en el Cantón Babahoyo, Provincia de los Ríos. *Dom. Cien.*, 3(3), 45-68. <https://doi.org/10.23857/dc.v3i3.465>
- Peña-Medina, S., (2016). El impuesto predial en Ciudad Juárez, desde una perspectiva de equidad. *Economía, Sociedad y Territorio*, 16(51), 519-542. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212016000200519
- Ramírez, W. J. (2013). 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. [Tesis de grado Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/1148>
- Rivera, G. 2013. Análisis de las reformas tributarias y su incidencia en la recaudación fiscal con respecto al impuesto a la renta en quinquenio 2007- 2011. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3742/1/T1297-MT-%20Rivera-Analisis.pdf>
- Sosa, M. (2016). Evaluación de recursos directamente recaudados y su incidencia en la ejecución presupuestal de la sociedad de beneficencia pública de Puno periodos, 2013 – 2014. [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano]. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3276047?show=full>
- Tejeda, L. C. (2014). Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital de Bellavista. [Tesis de grado, Universidad Nacional Del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/1117>
- Yáñez Henríquez, J. (2016). Tributación: Equidad y/o Eficiencia. *Revista De Estudios Tributarios*, (12), 223–259. <https://revistaestudiostributarios.uchile.cl/index.php/RET/article/view/40412>