



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ANÁLISIS A LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA CARTERA
VENCIDA DEL GAD “GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RIOBAMBA” DEL CANTÓN
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2021.

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTOR:

SEBASTIÁN ANDRES GREFA TOLEDO

Riobamba – Ecuador

2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**ANÁLISIS A LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA CARTERA
VENCIDA DEL GAD “GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RIOBAMBA” DEL CANTÓN
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2021.**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTOR: SEBASTIÁN ANDRES GREFA TOLEDO

DIRECTOR: ING. VÍCTOR MANUEL BETANCOURT SOTO

Riobamba – Ecuador

2023

©2023, Sebastián Andrés Grefa Toledo

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Sebastián Andrés Grefa Toledo, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 17 de noviembre de 2023.



Sebastián Andrés Grefa Toledo

C.I. 1500901523

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal de Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación, **ANÁLISIS A LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA CARTERA VENCIDA DEL GAD “GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RIOBAMBA” DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2021**, realizado por el señor: **SEBASTIÁN ANDRES GREFA TOLEDO**, ha sido minuciosamente revisados por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Hítalo Bolívar Veloz Segovia PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-11-17
Ing. Víctor Manuel Betancourt Soto DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2023-11-17
Ing. Víctor Manuel Albán Vallejo ASESOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2023-11-17

DEDICATORIA

Dedico mi tesis especialmente a mis padres quienes con paciencia y esfuerzo me han permitido cumplir una meta más a Dios por conferir no temer a las adversidades y permitirme el haber llegado hasta este momento de mi formación profesional. A mis docentes quienes a lo largo de la formación de la carrera me enseñaron que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo. Finalmente dedico a mis hermanos por el apoyo durante todo este proceso.

Sebastián

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres que siempre me han brindado su apoyo para poder cumplir mis objetivos personales y académicos con comprensión y empatía, a mis hermanos porque fueron mis compañeros de vida estudiantil.

A todos los docentes de la institución que me formaron durante los años de estudio y me acompañaron en este largo proceso de mi camino universitario. Este logro más que mío es para todos aquellos que me apoyaron tanto mi familia como mis amigos gracias por su apoyo condicional.

Me gustaría expresar mi sincero agradecimiento a mi director y asesor por su orientación, consejos. Su experiencia y conocimiento me ayudaron a dar forma a mi investigación y a mejorar mi trabajo. Por último agradezco a Dios por permitirme concluir con mi objetivo.

Sebastián

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Planteamiento del Problema	2
1.1.1. <i>Delimitación del problema de investigación</i>.....	4
1.1.1.1. <i>Delimitación del contenido</i>	4
1.1.1.2. <i>Delimitación espacial</i>	4
1.1.1.3. <i>Delimitación temporal</i>	4
1.1.2. <i>Formulación del problema general de la investigación</i>.....	4
1.1.3. <i>Sistematización del problema</i>.....	4
1.2. Objetivos	5
1.2.1. <i>Objetivo general</i>	5
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i>.....	5
1.3. Justificación	5
1.3.1. <i>Justificación Teórica</i>	5
1.3.2. <i>Justificación Metodológica</i>	6
1.3.3. <i>Justificación Práctica</i>.....	6
1.4. Pregunta de investigación.....	6

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes Investigativos	7
2.2. Referencias Teóricas.....	8

2.2.1.	<i>Estados financieros</i>	8
2.2.1.1.	<i>Objetivos de los estados financieros</i>	9
2.2.1.2.	<i>Usuarios de los estados financieros</i>	9
2.2.1.3.	<i>Clasificación de los estados financieros</i>	10
2.2.2.	<i>Análisis Financiero</i>	10
2.2.2.1.	<i>Análisis horizontal</i>	11
2.2.2.2.	<i>Análisis vertical</i>	11
2.2.3.	<i>Sector público</i>	11
2.2.4.	<i>Administración pública</i>	12
2.2.4.1.	<i>Función de la administración pública</i>	13
2.2.4.2.	<i>Servicios públicos</i>	13
2.2.5.	<i>Gestión pública</i>	14
2.2.5.1.	<i>Instrumentos para el control de gestión</i>	14
2.2.5.2.	<i>Elementos de gestión</i>	15
2.2.6.	<i>Cartera vencida</i>	15
2.2.6.1.	<i>Gestión de cobro</i>	16
2.2.6.2.	<i>Índices de cartera vencida</i>	17
2.3.	<i>Fundamentación legal</i>	17
2.3.1.	<i>Constitución de la República del Ecuador</i>	17
2.3.1.1.	<i>Título V: Organización territorial del estado</i>	17
2.3.2.	<i>Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización</i>	19
2.3.2.1.	<i>Título VI: Recursos financieros de los gobiernos autónomos descentralizados</i>	19
2.3.3.	<i>Base legal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba</i>	27
2.3.4.	<i>Ley Orgánica De Transparencia y Acceso a la Información Pública</i>	28

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	29
3.1.	Tipo y diseño de la investigación	29
3.1.1.	<i>Documental</i>	29
3.1.2.	<i>De campo</i>	29
3.2.	Métodos de la investigación	29
3.2.1.	<i>Método deductivo</i>	29
3.2.2.	<i>Método inductivo</i>	30

3.3.	Enfoque de la investigación	30
3.3.1.	<i>Cuantitativo</i>	30
3.3.2.	<i>Cualitativo</i>	30
3.4.	Alcance de la investigación	30
3.4.1.	<i>Investigación descriptiva</i>	30
3.5.	Población y Muestra	31
3.5.1.	<i>Población de estudio</i>	31
3.5.2.	<i>Muestra</i>	31
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de información	32
3.6.1.	<i>Observación</i>	32
3.6.2.	<i>Encuesta</i>	32
3.6.3.	<i>Entrevista</i>	32

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	33
4.1.	Procesamiento, análisis e interpretación de resultados	33
4.1.1.	<i>Análisis e interpretación de resultados</i>	33
4.1.2.	<i>Análisis situacional – Matriz FODA</i>	47
4.1.3.	<i>Correlación de Fortalezas y Oportunidades</i>	48
4.1.4.	<i>Correlación de debilidades y amenazas</i>	50
4.1.5.	<i>Matriz de Prioridades FODA</i>	51
4.2.	Discusión	52
4.3.	Comprobación de la idea a defender.	53

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	54
5.1.	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba	54
5.1.1.	<i>Reseña histórica</i>	54
5.1.1.1.	<i>Ubicación</i>	55
5.1.1.2.	<i>Misión y Visión</i>	55
5.1.1.3.	<i>Valores</i>	56
5.1.1.4.	<i>Organigrama Estructural</i>	57

5.1.2.	<i>Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba periodo 2021.</i>	58
5.1.3.	<i>Cartera por vencer distribución de los ingresos corrientes GAD Municipal de Riobamba.</i>	59
5.1.3.1.	<i>Análisis de los ingresos corrientes del GAD Municipal Riobamba 2021</i>	59
5.1.3.2.	<i>Análisis de los impuestos del GAD Municipal Riobamba 2021</i>	60
5.1.3.3.	<i>Análisis de las tasas y contribuciones del GAD Municipal Riobamba 2021</i>	60
5.1.4.	<i>Cartera vencida distribución de los ingresos corrientes GAD Municipal de Riobamba</i>	61
5.1.4.1.	<i>Análisis de los ingresos corrientes del GAD Municipal Riobamba 2021</i>	61
5.1.4.2.	<i>Análisis de los impuestos del GAD Municipal Riobamba 2021</i>	61
5.1.4.3.	<i>Análisis de las tasas y contribuciones del GAD Municipal Riobamba 2021</i>	62
5.1.5.	<i>Cuadro comparativo de cartera por vencer y cartera vencida del GAD Municipal de Riobamba periodo 2021</i>	63
5.1.6.	<i>Cuadro comparativo de cartera por vencer y cartera vencida del GAD Municipal de Riobamba periodo 2022</i>	65
5.1.7.	<i>Cartera vencida 2021-2022 del GAD Municipal de Riobamba</i>	67
5.1.7.1.	<i>Análisis de la cartera vencida de los impuestos 2021-2022</i>	67
5.1.7.2.	<i>Análisis de las tasas y contribuciones periodo 2021-2022</i>	69
5.1.8.	<i>Análisis Vertical</i>	71
5.1.8.1.	<i>Análisis Vertical de la cartera vencida periodo 2021-2022</i>	71
5.1.8.2.	<i>Análisis vertical de los impuestos periodo 2021-2022</i>	72
5.1.8.3.	<i>Análisis Vertical de las tasas y contribuciones periodo 2021-2022</i>	73
5.1.8.4.	<i>Análisis Vertical de las rentas de inversiones y multas periodo 2021-2022</i>	74
5.1.9.	<i>Análisis Horizontal</i>	75
5.1.9.1.	<i>Análisis Horizontal de la cartera vencida periodo 2021-2022</i>	75
5.1.9.2.	<i>Análisis horizontal de los impuestos periodo 2021-2022</i>	76
5.1.9.3.	<i>Análisis horizontal de las tasas y contribuciones periodo 2021-2022</i>	77
5.1.9.4.	<i>Análisis horizontal de las rentas de inversiones y multas periodo 2021-2022</i>	78
5.1.10.	<i>Cuadro consolidado cartera vencida de los ingresos corrientes periodo 2021-2022</i> ...	79
5.2.	<i>Estrategias para la disminución de la cartera vencida en el GAD Municipal de Riobamba</i>	82

CAPÍTULO VI

6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
6.1.	Conclusiones	83
6.2.	Recomendaciones	84

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3-1: Población del GAD Municipal de Riobamba	31
Tabla 4-1: Análisis a la gestión de cobranzas	33
Tabla 4-2: Actualización en la base de datos	34
Tabla 4-3: Mecanismos para mejorar la recaudación	35
Tabla 4-4: Porcentaje de cobros de impuestos en efectivo	36
Tabla 4-5: Forma de pago de impuestos más eficiente.	37
Tabla 4-6: Deudas pendientes de pago por más de un año	38
Tabla 4-7: Mejoras para la gestión de cobranzas	39
Tabla 4-8: Seguimiento de comparaciones de saldo	40
Tabla 4-9: Medios de comunicación más efectivos	41
Tabla 4-10: Beneficios que otorga el GAD	42
Tabla 4-11: Tipos de cobranza.....	43
Tabla 4-12: Nivel de cartera vencida	44
Tabla 4-13: Motivos para no realizar los pagos	45
Tabla 4-14: Normativas para minimizar la cartera vencida	46
Tabla 4-15: Matriz FODA del GAD Municipal de Riobamba.....	47
Tabla 4-16: Tabla de correlación de fortalezas y debilidades	48
Tabla 4-17: Correlación de debilidades y amenazas.....	50
Tabla 4-18: Matriz de prioridades FODA del GAD Municipal	51
Tabla 5-1: Cédula de Ingresos del GAD Municipal de Riobamba	58
Tabla 5-2: Análisis de los ingresos corrientes.....	59
Tabla 5-3: Análisis de los impuestos	60
Tabla 5-4: Análisis de las tasas y contribuciones.....	60
Tabla 5-5: Análisis de los ingresos corrientes	61
Tabla 5-6: Análisis de impuestos	61
Tabla 5-7: Análisis de las tasas y contribuciones.....	62
Tabla 5-8: Análisis de la cartera vencida	63
Tabla 5-9: Análisis de la cartera vencida	65
Tabla 5-10: Análisis de los impuestos periodo 2021-2022	67
Tabla 5-11: Análisis de los impuestos periodo 2021-2022	67
Tabla 5-12: Análisis de los impuestos periodo 2021-2022	68

Tabla 5-13: Análisis de los impuestos periodo 2021-2022	68
Tabla 5-14: Análisis de las tasas y contribuciones periodo 2021-2022	69
Tabla 5-15: Análisis de las tasas y contribuciones periodo 2021-2022	70
Tabla 5-16: Análisis de las tasas y contribuciones periodo 2021-2022	70
Tabla 5-17: Análisis vertical de la cartera vencida periodo 2021-2022.....	71
Tabla 5-18: Análisis vertical de los impuestos	72
Tabla 5-19: Análisis vertical de las tasas y contribuciones.....	73
Tabla 5-20: Análisis vertical de las rentas de inversiones y multas.....	74
Tabla 5-21: Análisis horizontal de la cartera vencida periodo 2021-2022	75
Tabla 5-22: Análisis horizontal de los impuestos	76
Tabla 5-23: Análisis horizontal de las tasas y contribuciones	77
Tabla 5-24: Análisis horizontal de las rentas de inversiones y multas.....	78
Tabla 5-25: Análisis vertical de los ingresos corrientes 2021.....	79
Tabla 5-26: Análisis vertical de los ingresos corrientes 2022.....	79
Tabla 5-27: Análisis vertical de los ingresos corrientes 2021-2022	80
Tabla 5-28: Análisis horizontal de los ingresos corrientes 2021-2022	80

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 4-1:	Análisis a la gestión de cobranzas.	33
Ilustración 4-2:	Actualización en la base de datos.	34
Ilustración 4-3:	Mecanismos para mejorar la recaudación.....	35
Ilustración 4-4:	Porcentaje de cobros de impuestos en efectivo.....	36
Ilustración 4-5:	Forma de pago de impuestos más eficiente	37
Ilustración 4-6:	Deudas pendiente de pago por más de un año	38
Ilustración 4-7:	Mejoras para la gestión de cobranzas	39
Ilustración 4-8:	Mejoras para la gestión de cobranzas	40
Ilustración 4-9:	Medios de comunicación más efectivos	41
Ilustración 4-10:	Beneficios que otorga el GAD.....	42
Ilustración 4-11:	Tipos de cobranza	43
Ilustración 4-12:	Nivel de cartera vencida.....	44
Ilustración 4-13:	Motivos para no realizar los pagos	45
Ilustración 4-14:	Normativas para minimizar la cartera vencida	46
Ilustración 5-1:	Ubicación del GAD Municipal de Riobamba.....	54
Ilustración 5-2:	Ubicación del GAD Municipal de Riobamba.....	55
Ilustración 5-3:	Misión del GAD Municipal de Riobamba	55
Ilustración 5-4:	Visión del GAD Municipal de Riobamba.....	56
Ilustración 5-5:	Adaptado de página web oficial del GAD Municipal de Riobamba.....	56
Ilustración 5-6:	Estructura Organizacional del GAD Municipal de Riobamba.....	57

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA

ANEXO B: CÉDULA DE INGRESOS, PERIODO 2021

ANEXO C: CÉDULA DE INGRESOS, PERIODO 2022

RESUMEN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba no cuenta con información veraz que indiquen los valores reales de la cartera vencida de los diferentes rubros, existiendo ausencia de procedimientos para la recuperación, cobranza y negociación de la cartera vencida, acelerando el crecimiento de la cartera vencida dentro de la institución, es por ello que la presente investigación tuvo como objetivo poder analizar la Gestión de Cobranza y la Cartera Vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2021 mediante la aplicación de indicadores de cartera vencida para contribuir al fortalecimiento del manejo y recuperación de esta. El método de investigación aplicada es deductivo e inductivo, tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo; la población de estudio fue el personal administrativo financiero y tesorería, siendo primordial la aplicación de una investigación descriptiva, para obtener la información adecuada a través de métodos e instrumentos, entre los cuales fue la encuesta aplicada a los trabajadores del área de Tesorería de la institución. Como resultados se obtuvo que el Municipio de Riobamba no realizan un análisis dentro la gestión de cobranza, además de tener una falta de capacitación técnica permanente del personal para la recaudación de la cartera vencida. Se concluye que en el GAD Municipal existe mayor peso de cartera vencida dentro de la partida 11 que son los impuestos, en el 2021 tiene una cartera vencida del 38,78% teniendo para el siguiente periodo un crecimiento de 7,04%, también se encontró peso de cartera vencida dentro de la partida 13 que son las tasas y contribuciones, en el 2021 tiene una cartera vencida del 37,98% teniendo para el siguiente periodo un crecimiento de 7,29%.

Palabras clave: < GESTIÓN DE COBRANZAS >, < CARTERA VENCIDA >, < INDICADOR CARTERA VENCIDA >, < DEVENGADO >, < CODIFICADO >, < IMPUESTOS >, < TASAS Y CONTRIBUCIONES >.

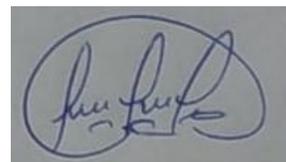


27-11-2023
1952-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal of Riobamba canton does not have accurate information that indicates the real values of the overdue portfolio of the different items, and there are no procedures for the recovery, collection and negotiation of the overdue portfolio, accelerating the growth of the overdue portfolio within the institution. For this reason, the objective of this research was to analyze the Collection Management and Overdue Portfolio of Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal of Riobamba in Riobamba canton, Chimborazo province, period 2021 through the application of overdue portfolio indicators to contribute to the strengthening of the management and recovery of this portfolio. The applied research method is deductive and inductive, it had a quantitative and qualitative approach; the study population was the financial and treasury administrative personnel, being primordial the application of a descriptive research, to obtain adequate information through methods and instruments, among which was the survey applied to the workers of the treasury area of the institution. As results, it was obtained that the Municipality of Riobamba does not carry out an analysis within the collection management and a lack of permanent technical training of the personnel for the collection of the overdue portfolio. It is concluded that in the institution there is a greater weight of overdue portfolio within item 11 which is related with taxes in 2021, it has a past due portfolio of 38.78%, with a growth of 7.04% for the following period. It is also It found weight of overdue portfolio within item 13, which is fees and contributions, in 2021 it has a past due portfolio of 37.98%, with a growth of 7.29% for the next period. The weight of overdue portfolio was also found within item 13, which is the rates and contributions in 2021, which has a past due portfolio of 37.98%, with a growth of 7.29% for the next period.

Keywords: < COLLECTION MANAGEMENT >, < OVERDUE PORTFOLIO >, <OVERDUE PORTFOLIO INDICATOR >, < ACCRUED >, < CODED >, < TAXES >, <FEES AND CONTRIBUTIONS >.



Lic. Silvia Narcisa Cazar Costales
C.I: 0604082255

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, es de vital importancia analizar la gestión de cobranza de los GAD Municipales para encontrar soluciones de la cartera vencida que puedan presentarse en el desarrollo de esta, es por ello, que en este trabajo de investigación se desarrollará un análisis a la gestión de cobranzas y la cartera vencida del GAD Municipal de Riobamba, siendo esta una institución dedicada a generar sus propios recursos financieros a través de la recaudación de impuestos, tasas y contribuciones especiales, para posterior ejecutar obras y proyectos en beneficio de la población.

La institución presenta algunas problemáticas que deben ser analizadas por medio de la aplicación del indicador de cartera vencida en las cédulas presupuestarias y el estado de resultados, determinando así con información veraz los valores reales de la cartera vencida. El trabajo de titulación se ha dividido en cinco capítulos que se mencionaran a continuación:

Capítulo I: El problema de investigación. - Está conformado por el planteamiento del problema, así también con los objetivos en este caso el general y específicos y la justificación teórica, metodológica y práctica que ayudaran de tal manera a llevar a cabo la investigación.

Capitulo II: Marco Teórico. - Se compone de los antecedentes de investigación que ayudara a tomar como ejemplo de investigaciones similares a la que se está tratando y también se establece las referencias teóricas de los temas que se tomara en cuenta en la investigación.

Capitulo III: Marco Metodológico. - Está basada en lo que es el enfoque de investigación dividida en cualitativa y cuantitativa, también el nivel de investigación en este caso descriptivo, además el tipo de estudio, la población, el cálculo de la muestra y por ultimo los métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

Capitulo IV: Marco de Análisis e interpretación de resultados. - Se obtienen los resultados de acuerdo con la encuesta aplicada, además se realiza el análisis FODA.

Capitulo V: Marco Propositivo: Se desarrolla la propuesta presentada como es el título de la propuesta, la base legal, reseña histórica, la estructura organizacional, además se realiza lo que es el análisis a la gestión de cobranzas mediante el análisis vertical de las cédulas presupuestarias y de resultados, se aplica el indicador de cartera vencida, determinando la cartera vencida de la institución.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad la República del Ecuador tiene una organización territorial de 221 cantones. En el Art. 238 de la Constitución de la República establece que los gobiernos autónomos descentralizados gozaran de una autonomía política, administrativa y financiera; participan del presupuesto general de estado, un 15% de los ingresos permanentes y un monto inferior al 5% de los no permanentes, dichas asignaciones tienen son de carácter predecible, directas, oportunas y automáticas, posteriormente se hacen efectivas a través de transferencias desde la Cuenta Única del Tesoro Nacional a las cuentas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Según el Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD se distribuirán un 21% de los ingresos permanentes y un 10% de los no permanentes del Presupuesto General del Estado. De acuerdo con las competencias descritas en la Constitución de la República de los gobiernos seccionales, según el tamaño y densidad de la población, las necesidades básicas insatisfechas, se distribuirá el 27% a los Gobiernos Autónomos Descentralizados, el 67% a los municipios y distritos metropolitanos y el 6% a las juntas parroquiales.

En el Art. 57 del COOTAD literal b), establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales tienen la facultad de regular mediante ordenanzas la aplicación de los tributos previstos en la ley a su favor. c) Crear, modificar, exonerar o extinguir tasas y contribuciones especiales por los servicios que presta y obras que ejecute. Es decir, que los GAD deben generar sus propios recursos financieros a través de la recaudación de impuestos, tasas y contribuciones especiales, a esto se le deben sumar las transferencias del Estado, para posterior ejecutar obras y proyectos en beneficio de la población.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba fue creado el 15 de agosto de 1534, fecha en la cual se instaló el primer Cabildo en el pueblo de Riobamba; y fue reconocido por la República de Colombia el 19 de octubre de 1822. Recibió el reconocimiento de la Constitución Política de la República del Ecuador, expedida en esta ciudad por la Primera Constituyente en 1830. Mediante Resolución de Consejo 2011-345-SEC de 8 de noviembre de 2011, se cambió la

denominación del Ilustre Municipio de Riobamba a Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba obtiene ingresos por concepto de predios urbanos y rurales, alcabalas, espectáculos públicos, de vehículos motorizados de transporte terrestre, patentes, permisos y licencias, acceso y ocupación de lugares públicos, inscripciones, registros y matriculas, recolección de basura, aprobaciones de planos e inspección de construcciones, acera bordillos y cercas, otras tasas, multas, contribuciones especiales y concesiones.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba al corte de 31 de diciembre del 2021 logró recaudar por concepto de predio urbano un 79,66% y el predio rural apenas alcanzó el 46,48%. Esto acelera el incremento de la cartera vencida, lo que obliga a la institución a crear y aplicar estrategias o tomar acciones activas que incentiven que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones.

Los principales problemas detectados y que se evidencian en el GAD Municipal de Riobamba se mencionan a continuación:

- Ausencia de procedimientos eficaces para la recuperación de la Cartera vencida, es decir, que las acciones coactivas no han dado resultados favorecedores para la institución.
- La base de datos de los catastros no está actualizada.
- Los predios duplicados generan confusión y desconfianza de los contribuyentes.
- Falta de personal de campo para entregar las notificaciones de morosidad a los contribuyentes.
- El Municipio no cuenta con información veraz que indiquen los valores reales de la cartera vencida de los diferentes rubros.
- No existe un monitoreo permanente para la recuperación de los valores de cartera vencida.
- Ausencia de procedimientos para la recuperación, cobranza y negociación de la cartera vencida.
- No cuenta con estrategias definidas y eficaces para incentivar a los contribuyentes el pago oportuno de impuestos, tasas y contribuciones especiales.

1.1.1. Delimitación del problema de investigación

El presente trabajo de investigación considerará las siguientes delimitaciones:

1.1.1.1. Delimitación del contenido

Campo: Contabilidad y Auditoría

Área: Financiera

Aspecto: Análisis a la Gestión de Cobranzas y la Cartera Vencida

1.1.1.2. Delimitación espacial

El presente proyecto de investigación se desarrollará en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba, ubicada en la Provincia de Chimborazo, en la dirección 5 de junio & primera constituyente.

1.1.1.3. Delimitación temporal

El desarrollo del proyecto de investigación se realizará en el presente año, mismo que dará inicio desde el mes de abril y se tiene planificado culminarlo en el mes de agosto.

1.1.2. Formulación del problema general de la investigación

¿De qué manera contribuirá el Análisis a la Gestión de Cobranza y la Cartera Vencida del “Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba” del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, ¿período 2021?

1.1.3. Sistematización del problema

¿Cuáles son las acciones coactivas que utiliza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba para la recuperación de la cartera vencida?

¿Qué instrumento de estudio se va a aplicar para analizar la gestión de cobranza y cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba?

¿Cómo afecta la acumulación de la cartera vencida de años anteriores por falta de estrategias eficientes de recuperación, cobranza y negociación?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Analizar la Gestión de Cobranza y la Cartera Vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2021 mediante la aplicación de indicadores de cartera vencida para contribuir al fortalecimiento del manejo y recuperación de esta.

1.2.2. Objetivos específicos

- Construir un marco teórico los conceptos, características e importancia de los indicadores de la cartera vencida a través de fuentes bibliográficas confiables como libros, proyectos de investigación, artículos científicos y disposiciones legales de la Contraloría general del estado para el desarrollo y sustento del presente trabajo de investigación.
- Estructurar un marco metodológico a través de la utilización de instrumentos, procedimientos y técnicas de investigación que permita recopilar información relevante para posterior analizar y obtener resultados reales.
- Determinar la situación actual de la gestión de cobranza y cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba con el fin de contribuir al fortalecimiento del manejo y recuperación de la cartera vencida.

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación se sustenta en fuentes bibliográficas confiables referente a al análisis de la gestión de cobranza y cartera vencida descrita en libros, revistas económicas, proyectos

de investigación, artículos científicos y sitio web con la finalidad de llevar a cabo el desarrollo de la investigación que dé cumplimiento con los objetivos trazados.

1.3.2. Justificación Metodológica

Para que se lleve a cabo el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizará instrumentos, métodos, procedimientos y técnicas de la investigación que permitan obtener datos e información relevante que reflejen resultados reales de la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba para contribuir al manejo y recuperación de la cartera vencida.

1.3.3. Justificación Práctica

El presente trabajo de investigación tiene como objeto analizar la gestión de cobranza y cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2021 a través de la aplicación de indicadores de cartera vencida para contribuir al manejo y recuperación de esta.

1.4. Pregunta de investigación

¿De qué manera contribuirá el Análisis a la Gestión de cobranza y cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, ¿período 2021?

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Para llevar a cabo el desarrollo del presente trabajo de investigación se toma como base trabajos de titulación y proyectos de investigación realizados en las diferentes universidades y escuelas politécnicas a nivel nacional, mismo que permitirán obtener datos e información acerca del análisis de la gestión de cobranza y cartera de crédito de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y a su vez permitirá fundamentar el desarrollo del presente trabajo de investigación. Los trabajos de investigación que se ha considerado se mencionan a continuación:

Según Cunalema (2017, pág. 83) en su trabajo de titulación denominado “LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA CARTERA VENCIDA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN EL AÑO 2015”, desarrollado en la Universidad Técnica de Ambato, determina las siguientes conclusiones: el proceso de cobranza persuasivo y coactivo existe procedimientos que no se están aplicando adecuadamente por lo que no se logra reducir la cartera vencida. Posee un elevado nivel de cartera vencida lo que se evidencia un incumplimiento notable del presupuesto y por último el GAD Municipal no cuenta con un modelo de gestión de cobranza y cartera vencida.

Según Paucar (2018, pág. 30) en su trabajo de titulación denominado “LA CARTERA VENCIDA Y SUS DETERMINANTES EN LA GESTIÓN DE TESORERÍA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE RIOBAMBA PERÍODO 2016-2017”, desarrollado en la Universidad Nacional de Chimborazo, determina las siguientes conclusiones: existe acumulación de la cartera vencida de períodos anteriores; falta de actualización de la información de los propietarios o contribuyente referente a nombre y direcciones; no cuenta con suficientes notificadores por lo que no se puede acceder a un mayor número de contribuyentes morosos, principalmente los que viven en el sector rural.

Según Segovia (2021, pág. 59) en su trabajo de titulación denominado PLAN OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA Y LA CARTERA VENCIDA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CATÓN ALAUSÍ, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO

2021-2023, desarrollado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, determina las siguientes conclusiones: existe el desinterés de ciertos funcionarios en tratar de recuperar la cartera razón por la cual se tuvo que diagnosticar la situación actual de la cartera vencida y su incidencia en el Presupuesto del GAD Municipal del Cantón Alausí; además no cuenta con un plan operativo para llevar a cabo la gestión de cobranza y recuperación de cartera vencida.

Según Cujilema (2022, pág. 168) en su proyecto de investigación denominado EVALUACIÓN A LA CARTERA VENCIDA EN TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN GUAMOTE, PERÍODO 2019, desarrollado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, determina las siguientes conclusiones: no se ha realizado una evaluación a la cartera vencida y el departamento de tesorería planificas internas para evitar la acumulación de cartera vencida. No se cuenta con un manual de procedimientos que maneje el proceso de recuperación de cartera vencida, tampoco cuenta con un programa de evaluación al personal y no existe un plan de mitigación de riesgos.

2.2. Referencias Teóricas

2.2.1. *Estados financieros*

Los estados financieros son documentos preparados como resultado final de un proceso contable en un período determinado de tiempo, representan estructuradamente la situación y la evolución financiera a un corte determinado. Según Elizalde (2019) manifiesta que los estados financieros reflejan las transacciones diarias a través de una estructura exhibida, se elaboran a base de la información suministrada por los libros contables y en los mismo se da a conocer la rentabilidad de una empresa; además se presentan de acuerdo con la necesidad de la administración para tomar decisiones, ya sea en un periodo trimestral, semestral o anual.

Los estados financieros son de mucha importancia, ya que la gran mayoría de las decisiones que se llevan a cabo la administración se basan en estos; según lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (2009), los estados financieros tienen el propósito de suministrar información acerca de la situación financiera actual, el rendimiento y flujos de efectivo de una entidad a los grupos de interés, como los accionistas, acreedores, empleados, el gobierno, para que estos puedan tomar decisiones económicas.

2.2.1.1. Objetivos de los estados financieros

Los estados financieros tienen como objetivo principal, proveer de información veraz y oportuna, representada en términos monetarios acerca de la situación económica actual, de los resultados de las operaciones económicas y de los cambios en su capital contables, recursos o fuentes, que permitan a la administración tomar decisiones en beneficio de la empresa, para su desarrollo y mantenimiento en el mercado. Según Román (2017, pág. 20), los estados financieros tienen los siguientes objetivos:

- a) Brindar a los usuarios una información financiera actual de una empresa para que tomen decisiones objetivas económicas.
- b) Evaluar la capacidad de generar recursos financieros o ingresos por sus actividades operativas.
- c) Percibir el origen y las particularidades de los recursos financieros y su desempeño.
- d) Formar un juicio de como se ha manejado la gestión administrativa financiera de una empresa.
- e) Satisfacer al usuario información acerca del nivel de solvencia, liquidez, eficiencia operativa, riesgo financiero y rentabilidad de una empresa, para crear un juicio si es conveniente o no invertir sus recursos económicos.

2.2.1.2. Usuarios de los estados financieros

Un usuario general de los estados financieros es cualquier persona natural o jurídica involucrada en la actividad económica, presente o potencial para que en función de la información financiera realice su toma de decisiones. Según Román (2017, pág. 21) manifiesta que de acuerdo con lo establecido en la NIF A-3, el usuario general de la información financiera puede clasificarse en los siguientes grupos:

- Dueños o accionistas, se incluye a los socios que proveen de recursos económicos o materiales para el funcionamiento de las operaciones y que son retribuidos de acuerdo con sus aportaciones.
- Patrocinadores, se incluye a donantes que proveen de recursos a una empresa pero que no son retribuidos.
- Órganos de supervisión y vigilancia corporativos, son los encargados de supervisar y monitorear las operaciones y evaluar la administración de la entidad.
- Administradores, se encargan de dirigir las actividades y de cumplir con los mandatos de los cuerpos de gobierno.
- Proveedores, se encargan de suministrar bienes y servicios para la operación de la entidad.
- Acreedores, se incluye a instituciones financieras del sistema financiero nacional, etc.

- Empleados, son quienes colaboran para el desarrollo de la actividad principal y son retribuidos sus esfuerzos.
- Clientes y beneficiarios, son quienes reciben los bienes y servicios a cambio de una cantidad monetaria.
- Unidades gubernamentales, se encargan de establecer políticas económicas, sociales, monetarias, fiscales, etc.

2.2.1.3. *Clasificación de los estados financieros*

Los estados financieros básicos que debe generar una entidad, con el fin de potenciar su estructura financiera son el Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Flujo de Efectivo y las Notas aclaratorias.

Según el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas del Ministerio de Economía y Finanzas manifiesta que las instituciones del Sector Público no Financiero deberán presentar los estados financieros en dólares, moneda de curso legal del Ecuador, clasificados de la siguiente manera:

- Estado de Situación Financiera
- Estado de Rendimiento Financiero
- Estado de Flujo del Efectivo
- Estado de Ejecución Presupuestaria
- Estado de Cambios en el Patrimonio
- Relevaciones
- Anexos

2.2.2. *Análisis Financiero*

Un análisis financiero consiste en evaluar algunos aspectos financieros de una empresa tomando como base la información financiera contenida en los estados financieros básicos preparados por la administración, puede hacerse una comparación de un periodo a otro para determinar el crecimiento o decrecimiento de la estructura financiera. Según Fernández, Martins & Friaes (2018) afirman que la información financiera se opera principalmente para analizar el efecto económico de una entidad, garantizando la toma de decisiones económicas y cumplir con las responsabilidades fiscales.

2.2.2.1. *Análisis horizontal*

En este método se hace una comparación de los estados financieros homogéneos, de dos o más períodos consecutivos, con el fin de determinar los aumentos y disminuciones o las variaciones de las cuentas de un período a otro determinado si han sido positivos o negativos, para poner más atención en las cuentas que no aportan al crecimiento de la entidad. El importe de cambio se calcula restando el monto del año base del monto del año actual

2.2.2.2. *Análisis vertical*

Es un procedimiento estático, que evalúa el funcionamiento de la empresa en un período ya especificado. Sirve para poner en evidencia la estructura financiera interna, permite la evaluación interna y se valora la situación de la empresa, esta prueba se aplica al Estado de Situación financiera y Estado de Resultados.

2.2.3. *Sector público*

El sector público es un conjunto de entidades, organismo administrativo y dependencias a través de las cuales el Estado cumple o implementa la política y la voluntad expresada en las leyes del País. Tal como lo menciona el artículo enumerado del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (2021), la clasificación del sector público, todas las entidades, instituciones y organismos referidos en el artículo 4 de este código, serán clasificados de la siguiente manera:

1. ***Sector público financiero***: Incluye todas las entidades cuya actividad principal está relacionada con la administración del dinero, la intermediación financiera, la banca de inversión y otros servicios financieros de características similares.
2. ***Sector público no financiero***: Comprende las siguientes entidades:
 - a. Las actividades cuya actividad primaria es desempeñar funciones de gobierno. Este a su vez es subclasificado en:
 - o Gobierno central: Está compuesto por diversas entidades que forman parte de la rama ejecutiva del poder. Esta categoría también incorpora el régimen especial de las Galápagos.

- Otras funciones del estado: legislativa, judicial, electoral y de transparencia y control social.
 - Gobiernos autónomos descentralizados: Engloban todos los gobiernos regionales, gobiernos provinciales, gobiernos municipales o metropolitanos, así como los gobiernos parroquiales rurales y las entidades legales establecidas por acto normativo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, excluyendo de sus empresas públicas.
 - Las demás entidades que llevan a cabo las funciones del estado que no se encuentren comprendidas en otras establecidas en este artículo.
- b. Las empresas públicas de economía mixta son establecidas con el propósito de gestionar sectores estratégicos, ofrecer servicios públicos y el desarrollo de otras actividades económicas en todos los niveles de gobierno, conforme a las disposiciones con la ley que regula las empresas públicas. También existen empresas de carácter privado en donde la mayoría o parte significativa de su propiedad está en manos de entidades del Sector Público No Financiero, de acuerdo con lo establecido por la ley y las regulaciones específicas que rigen su funcionamiento.
3. Entidades de la seguridad social: son entidades autónomas, con patrimonio propio, cuyos fondos son propios y distintos a los del fisco y no forman parte del PGE, creadas para fines de cobertura de contingencias y concesión de prestaciones y servicios de Seguridad Social, conformadas por: el instituto ecuatoriano de seguridad social, instituto de seguridad social de las fuerzas armadas y el instituto de seguridad social de la policía, servicio de cesantía de la policía nacional y otras de similar naturaleza y función creadas al amparo de estos regímenes de seguridad social.

2.2.4. Administración pública

La administración pública consiste en la capacidad que tiene un órgano central y sus ministerios para ejercer organización, uso de recursos públicos, dirección de leyes y políticas, para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, crecimiento económico, etc.

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el Art. 227 establece que:

“La administración pública es un servicio destinado a la comunidad que opera bajo los principios de eficiencia, eficacia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. (“Administración pública”) La finalidad de

la administración pública es prestar servicios a la colectividad para satisfacer necesidades básicas y lograr un desarrollo económico sustentable.” (pág. 119)

Según Cevallos (2016) establece que la administración pública se caracteriza por sus características netamente estatales, es decir, que es una actividad manejada por el Estado y tiene como objeto el desenvolvimiento de la sociedad, produce condiciones que facilitan su desarrollo económico y social.

2.2.4.1. Función de la administración pública

Según lo establece la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el Art. 141 indica que:

"La presidenta o presidente de la República ejerce la función ejecutiva, es el jefe del estado y de gobierno y responsable de la administración pública." ("Nombre/estructura del ejecutivo | Comparador de Constituciones del...") La función ejecutiva está integrada por la presidencia y vicepresidencia de la República, los ministerios de estado y los demás organismos e instituciones necesarias para cumplir, en el ámbito de su competencia, las atribuciones de rectoría, planificación, ejecución y evaluación de las políticas públicas nacionales y planes que se creen para ejecutarlas. (pág. 61)

2.2.4.2. Servicios públicos

La Defensoría del Pueblo del Ecuador menciona que los servicios públicos son aquellos prestados directamente en los hogares por proveedores públicos tales como la electricidad, agua potable, alcantarillado, saneamiento, telefonía, y gas.

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) lo establece el Art. 85 de la Constitución de la República del Ecuador; la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

- 1.* Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos y se formularán a partir del principio de solidaridad.
- 2.* Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o

amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.

3. El estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos.

En la formulación ejecución evaluación y control de las políticas y servicios públicos se garantizará la participación de personas comunidades pueblos y nacionalidades

2.2.5. Gestión pública

Las entidades gubernamentales están encargadas en la administración eficiente, veraz y oportuna de los recursos públicos mediante la creación y aplicación de políticas normas y estrategias para satisfacer las necesidades básicas de la ciudadanía, fortalecer el desarrollo económico y social.

Según UNIR (2021) establece que la gestión pública es un conjunto de procedimientos enfocados a administrar los recursos provenientes de las instituciones públicas, cuentan con una serie de características que la definen, a continuación, se mencionan algunas:

1. Elaborar y aplicar políticas públicas.
2. Ser responsable de la identificación de las necesidades básicas insatisfechas de la ciudadanía.
3. Evaluar el nivel de eficiencia en la gestión de los recursos públicos.
4. Destinar de forma equitativa los recursos mediante los bienes y servicios públicos que brindar las instituciones u organizaciones públicas.
5. Fortalecer el crecimiento económico para alcanzar condiciones de vida adecuadas para los ciudadanos.

2.2.5.1. Instrumentos para el control de gestión

Resulta importante evaluar la gestión que realizan las entidades del sector público, ya que permite medir el nivel de eficiencia de dicha gestión, identificar las posibles desviaciones e irregularidades para posterior elaborar procedimientos que mitiguen los riesgos de dichas irregularidades, asegurando el buen vivir de los ciudadanos.

Según Jiménez (2015, pág. 35) afirma que el sistema de gestión pública posee instrumentos para entender, manejar y evaluar sus procedimientos, entre ellos se encuentran:

- Índices, permiten detectar las variaciones en comparación a las metas o normas.
- Indicadores: Son las relaciones que se establecen entre cifras, que permiten medir el rendimiento de estas.
- Estándares: Son aquellas metas que se debe cumplir de acuerdo con la planificación de la entidad.
- Cuadro de mando integral: Herramienta de administración que valora el progreso, desempeño y logro de los objetivos estratégicos para alcanzar metas a largo plazo.
- Graficas: Es la representación de los resultados de una evaluación, indica de manera simple y resumida el nivel de cumplimiento de los aspectos que se esté evaluando.
- Flujogramas: Es la representación simbólica y ordenada de un procedimiento administrativo.

2.2.5.2. *Elementos de gestión*

La gestión de las entidades se basa en su planificación estratégica, donde los procedimientos y actividades se desarrollan con el fin de cumplir objetivos y metas. Según Anam (2021) menciona que los siguientes elementos definen los resultados de una gestión adecuada:

- Eficiencia, en la gestión de programas, procedimientos y planes en relación con metas trazadas.
- Economía, al uso adecuado de los recursos evitando desperdicios y duplicidad de funciones.
- Eficacia, el grado en que una actividad alcanza las metas y objetivos trazados
- Ética, conducta de un funcionario basada en sus deberes, código de ética, leyes y normas constitucionales.
- Ecología, los procedimientos cumplen con requisitos ambientales.

2.2.6. *Cartera vencida*

La cartera vencida en un contexto incluye a dos sujetos que es el acreedor, quien presto un servicio o un crédito y el deudor quien recibió el servicio o el préstamo.

El termino significa que cuyo plazo acordado entre los dos sujetos ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente en términos monetario u especies; el activo financiero por parte

del deudor mientras no se castiguen los activos por motivo de no pago del acreedor continuara devengándose interés por concepto de mora los pasivos vencidos.

Por su parte según la Junta de Regulación Monetaria Financiera (2015) afirma que por cartera vencida se entiende que es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.

Se cataloga como un riesgo financiero por concepto de la demora en el deudor no ha realizado o cumplido con el pago en unidades monetarias, especies o unidades pactadas de su obligación por haber adquirido un bien, servicio o financiamiento. El riesgo puede ir desde menor hasta alto, que se convierte en imposible de cobrar, dando como consecuencia al acreedor la pérdida absoluta de dichos valores.

2.2.6.1. Gestión de cobro

La gestión de cobranza es un procedimiento de interacción entre el sujeto activo y el sujeto pasivo, con el propósito de obtener la máxima de promesas de pago, que cubran de la totalidad de registro de contribuyentes que deben en una institución. Este procedimiento es netamente formal, así mismo se comunica de manera presencial o por medios oficiales de la institución con formas de responsabilidad para que el contribuyente se asegure de que dicha información es oficial.

Según CESCE (2022) afirma que la gestión de cobros hace referencia a que una entidad realiza controles a través de la aplicación de normas, estrategias y procedimientos que aseguren en percibir la cantidad económica de los deudores, si se logra recuperar en su totalidad dichas deudas las actividades financieras serán eficientes y se seguirán replicando en los periodos futuros.

La gestión de cobranza se compone por un conjunto de actividades concretas aplicadas estratégicamente a los clientes para incentivar el pago de cuentas pendientes con la organización y así poder recuperar dicho valor, con el fin de disminuir los riesgos, esta gestión debe hacerse de manera juiciosa que fortalezca la relación y confianza de los clientes. En primer lugar, para elaborar las estrategias estructuradas en los procedimientos de cobro se debe previamente analizar la situación actual del cliente, su capacidad para cubrir sus obligaciones, para poder ofrecer una negociación viable.

Con esta gestión la entidad pretende fortalecer su estructura financiera, de manera que los activos exigibles se conviertan rápidamente en activos líquidos, reducir el nivel de riesgo y mantener la relación formal con los clientes.

2.2.6.2. Índices de cartera vencida

Índice de morosidad: Es representada como una medida que muestra el número de préstamos vencidos en relación de la cartera total. Es uno de los indicadores que con más frecuencia se utiliza para medir el riesgo de una cartera crediticia.

Su fórmula es:

$$IMOR = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$$

La morosidad constituye el incumplimiento contractual de los deudores que genera costosas cargas financieras a los acreedores, con mucha más razón afecta a los GAD seccionales ya que disminuye los ingresos de los presupuestos y no les permiten alcanzar sus objetivos institucionales.

2.3. Fundamentación legal

La base legal que servirá para el sustento del trabajo de investigación “Análisis de la gestión de cobranza y cartera vencida del GAD” “Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2021” es la siguiente:

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

La base legal que rige a la dependencia del GAD Municipal de Riobamba, jerárquicamente los municipios son regidos en primer lugar por la Constitución de la República del Ecuador. Este decreto legislativo está vigente desde la publicación del Registro Oficial 449, el 20 de octubre del 2008.

2.3.1.1. Título V: Organización territorial del estado

Capítulo primero, Principios generales

Art. 238.- 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 los gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los consejos municipales, los consejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales.

Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
2. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
3. Planificar, construir y mantener la viabilidad urbana.
4. 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.
5. Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, las tasas y contribuciones especiales de mejoras.
6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
7. Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo de acuerdo con la ley.
8. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir espacios públicos para estos fines.
9. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
10. 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.
11. Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
12. Regular, autorizar y controlar la explotación de minerales áridos y pétreos, que se encuentran en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.
13. Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.
14. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas cantonales.

Capítulo quinto, Recursos económicos

Art. 270.- Los gobiernos autónomos descentralizados generarán sus propios recursos financieros y participación de las rentas del estado, de conformidad con los principios de subsidiariedad solidaridad y equidad.

Art. 271.- Los gobiernos autónomos descentralizados participaran de al menos el 15% de ingresos permanentes y de un monto no inferior al 5% de los no permanentes correspondientes al Estado central. Las asignaciones anuales serán predecibles, directas, oportunas y automáticas y se harán efectivas mediante las transferencias desde la Cuenta Única del Tesoro Nacional a las cuentas de los gobiernos autónomos descentralizados.

Art. 272.- La distribución de los recursos entre los gobiernos autónomos descentralizados será regulada por la ley, conforme a los siguientes criterios: a) tamaño y densidad de la población; b) necesidades básicas insatisfechas; y c) logros en el mejoramiento de los niveles de vida.

2.3.2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

Esta ley está vigente desde la publicación del registro oficial suplemento 303, el 19 de octubre de 2010.

2.3.2.1. Título VI: Recursos financieros de los gobiernos autónomos descentralizados

Capítulo II: Tipos de Recursos Financieros de los Gobiernos Autónomos Descentralizados

Art. 171.- Tipos de recursos financieros, son recursos financieros de los gobiernos autónomos descentralizados los siguientes:

- 1) Ingresos propios de la gestión
- 2) Transferencias del presupuesto general del Estado
- 3) Otro tipo de transferencias, legados y donaciones

- 4) Participación en las rentas de la explotación o industrialización de recursos naturales no renovables
- 5) Recursos provenientes de financiamiento

Art. 172.- son ingresos propios los que provienen de impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras generales 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 ingresos. La aplicación tributaria se guiará por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, transparencia y suficiencia recaudatoria.

Art. 186.- Facultad tributaria. - Los gobiernos autónomos descentralizados municipales y distritos metropolitanos mediante ordenanza podrán crear, modificar, exonerar o suprimir, tasas y contribuciones especiales de mejoras generales o específicas, por procesos de planificación o administrativos que incrementen el valor del suelo o la propiedad; 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.

Sección segunda: De los ingresos

Art. 223.- Títulos, Los ingresos presupuestarios se dividirán en los siguientes títulos:

Título I. Ingresos tributarios

Título II. Ingresos no tributarios

Título III. Empréstitos.

Art. 224.- Formas de clasificación de los ingresos. – Los gobiernos autónomos descentralizados dentro de su normativa correspondiente y de concordancia con la normativa de las finanzas públicas vigente, establecerán las formas de clasificación de los ingresos.

Párrafo Primero: Ingresos Tributarios

Art. 225.- Capítulos básicos. - Los ingresos tributarios comprenderán las contribuciones señaladas en este código y se dividirán en los 3 capítulos básicos siguientes:

Capítulo I.- Impuestos, que incluirán todos los que corresponden a los gobiernos autónomos descentralizados, por recaudación directa o por participación.

Capítulo II.- Tasas, que comprenderá únicamente las que recaude la tesorería o quien haga sus veces de los gobiernos autónomos descentralizados, no incluyéndose, por consiguiente, las tasas que recauden las empresas de los gobiernos autónomos descentralizados.

Capítulo III.- Contribuciones especiales de mejoras y de ordenamiento, que se ejecutarán a la misma norma del inciso anterior.

Párrafo segundo: Ingresos no tributarios

Art. 226.- Clasificación. – Los ingresos tributarios se clasificarán en los siguientes capítulos:

Capítulo I.- Rentas patrimoniales, que comprenderán los siguientes grupos:

- Ingresos provenientes del dominio predial (tierras y edificios)
- Utilidades provenientes del dominio comercial
- Utilidades provenientes del dominio industrial
- Utilidades de inversiones financieras
- ingresos provenientes de utilización o arriendo de bienes de dominio público.

Capítulo II.- Transferencia y aportes con los siguientes grupos:

- Asignaciones fiscales
- Asignaciones de entidades autónomas, descentralizadas o de otros organismos públicos
- Transferencias del exterior

Capítulo III.- Venta de activos, con los siguientes grupos:

- De bienes raíces
- De otros activos

Capítulo IV.- Ingresos varios, que comprenderán los que no deben figurar en ninguno de los grupos anteriores incluidas donaciones.

Art. 252.- Contabilidad. – La contabilidad presupuestaria se realizará con base a la normativa vigente de las finanzas públicas.

Capítulo III: Impuestos

Sección primera: Disposiciones generales

Art. 489.- Fuentes de la obligación tributaria. - Son fuentes de obligación tributaria municipal y metropolitana:

1. Las leyes que han creado o crearen tributos para la financiación de los servicios municipales o metropolitanos, asignándole su producto, total o parcialmente
2. Las leyes que facultan a las municipalidades o distritos metropolitanos para que se puedan aplicar tributos de acuerdo con los niveles y procedimientos que en ella se establecen
3. Las ordenanzas que dicten las municipalidades o distritos metropolitanos en uso de facultad conferida por la ley.

Art. 491.- Clases de impuestos municipales. - sin perjuicio de otros tributos que se hayan creado o que se crearen para la financiación municipal o metropolitana, se consideran impuestos municipales y metropolitanos los siguientes:

1. El impuesto sobre la propiedad urbana
2. El impuesto sobre la propiedad rural
3. El impuesto de alcabalas
4. El impuesto sobre vehículos
5. El impuesto de matrículas y patentes
6. El impuesto a los espectáculos públicos
7. El impuesto a las utilidades en transferencia de predios urbanos y plusvalía de estos
8. El impuesto al juego
9. El impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales

Art. 492.- Reglamentación. - Las municipalidades y distritos metropolitanos reglamentarán por medio de ordenanzas el cobro de los tributos. La creación de tributos, así como su aplicación se sujetará a normas que se establecen en los siguientes capítulos y en las leyes que crean o facultan crearlos.

Art. 493.- Responsabilidad personal. - Los funcionarios que deban hacer efectivo el cobro de los tributos o de las obligaciones de cualquier clase a favor de la municipalidad o distrito metropolitano, serán personal y pecuniariamente responsables por acción u omisión en el cumplimiento de sus deberes.

Art. 494. – Actualización del catastro. - Las autoridades municipales y distritos metropolitanos deberán mantener de manera constante la actualización de los registros de propiedades urbanas y rurales. Los bienes inmuebles estarán registrados en el catastro con su valor actualizado, según lo establecido en las disposiciones de este código.

Art. 497.- Actualización de los impuestos. - Después de llevar a cabo la actualización de los avalúos, se procederá a revisar los montos de los impuestos prediales urbanos y rurales que se aplicarán durante el bienio. Esta revisión estará a cargo del concejo y se realizará considerando los principios fundamentales de igualdad, proporcionalidad, progresividad y generalidad que sustentan el sistema tributario nacional.

Art. 498.- Estímulos tributarios. – Con la finalidad de estimular el desarrollo del turismo, la construcción, la industria, el comercio u otras actividades productivas, culturales, educativas, deportivas, de beneficencia, así como las que protejan y defiendan el medio ambiente, los consejos cantonales o metropolitanos podrán, mediante ordenanza, disminuir hasta el 50% los valores que corresponda cancelar a los diferentes sujetos pasivos de los tributos establecidos en el presente código.

Los estímulos establecidos en el presente artículo tendrán el carácter de general, es decir, serán aplicados en favor de todas las personas naturales o jurídicas que realicen nuevas inversiones en las actividades antes descritas, cuyo desarrollo se aspira a estimular; beneficio que tendrá un plazo máximo de duración de 10 años improrrogables, el mismo que será determinado en la respectiva ordenanza.

En caso de revocatoria, caducidad, derogatoria o, en general, cualquier forma de cese de la vigencia de las ordenanzas que se dicten en ejercicio de la facultad conferida por el presente artículo, los nuevos valores o alícuotas a regir no podrán exceder de las cuantías o porcentajes establecidos en la presente ley.

Art. 501.- Sujeto del impuesto. - Son sujetos pasivos de este impuesto los propietarios de predios ubicados dentro de los límites de las zonas urbanas, quienes pagarán un impuesto anual, cuyo sujeto activo es la municipalidad o distrito metropolitano respectivo, en la forma establecida por la ley.

Art. 503.- Deducciones tributarias. - Aquellos dueños cuyas propiedades estén sujetas a cargas hipotecarias como consecuencia de su adquisición, construcción o mejora, podrán solicitar el beneficio de las deducciones de acuerdo con las siguientes reglas:

1. Las solicitudes deberán presentarse en la dirección financiera, hasta el 30 de noviembre de cada año. Las solicitudes que se presenten con posterioridad sólo se tendrán en cuenta para el pago del tributo correspondiente al segundo semestre del año.
2. Cuando se trate de préstamos hipotecarios sin morosidad gradual, otorgados por las instituciones del sistema financiero, empresas o personas particulares, se acompañará una copia de la escritura en la primera solicitud y cada 3 años un certificado del acreedor, en el que se indique el saldo deudor por capital. También se requerirá, al solicitar por primera vez, la prueba de que el préstamo ha sido destinado a la construcción o mejoras del inmueble. En el caso del saldo del precio de compra, la escritura de compra correspondiente será suficiente como evidencia.
3. En el caso de los préstamos otorgados por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se deberá presentar, al solicitar por primera vez, un certificado que confirme la existencia del préstamo y su propósito, así como el monto del préstamo o el saldo de capital, si corresponde.

Art. 504.- Banda impositiva. - Al valor de la propiedad urbana se aplicará un porcentaje que oscilará entre un mínimo de 0.25% por mil y un máximo de 5% por mil que será fijado mediante ordenanza por cada consejo municipal.

Art. 511. – Cobro de impuestos. - Las municipalidades y distritos metropolitanos, con base en todas las modificar acciones operadas en los catastros hasta el 31 de diciembre de cada año, determinarán el impuesto para su cobro a partir del uno de enero en el año siguiente.

Art. 512.- Pago del impuesto. – El impuesto deberá pagarse en el curso del respectivo año, sin necesidad de que la tesorería notifique esta obligación. Los pagos podrán efectuarse desde el primero de enero de cada año, aun cuando no se hubiere emitido el catastro. En esta situación, el pago se efectuará utilizando la información del catastro del año previo, y al contribuyente se le proporcionará un recibo provisional. El vencimiento del pago será el 31 de diciembre de cada año.

Los pagos que se hagan en la primera quincena de los meses de enero a junio, inclusive, tendrán los siguientes descuentos: 10%, 8%, 6%, 4%, 3% y 2%, respectivamente. Sí el pago se efectúa en la segunda quincena de esos mismos meses, el descuento será de: 9%, 7%, 5%, 3%, 2% y 1%, respectivamente.

Los pagos que se realicen a partir del primero de julio tendrán un recargo del 10% del valor del impuesto a ser cancelado. Una vez finalizado el año fiscal, el impuesto, recargo e intereses de mora serán recuperados mediante el procedimiento de cobro coactivo.

Sección tercera: Impuestos a los predios rurales

Art. 514.- Sujeto activo. - Es sujeto activo del impuesto a los predios rurales, la municipalidad o el distrito metropolitano de la jurisdicción donde se encuentre ubicado el predio rural

Art. 515. – Sujeto Pasivo. - Es sujeto pasivo del impuesto a los predios rurales, la o el propietario o la o el poseedor de los predios situados fuera de los límites de las zonas urbanas. Para el efecto, los elementos que integran la propiedad rural serán tierra y las edificaciones.

Sección sexta: Del Impuesto de Alcabala

Art. 527.- Objeto del impuesto de alcabala. – Son objeto del impuesto de alcabala los siguientes actos jurídicos que contengan el traspaso de dominio de bienes inmuebles:

1. Los títulos traslaticios de dominio onerosos de bienes raíces y buques en el caso de ciudades portuarias, en los casos que la ley lo permita.
2. La adquisición del dominio de bienes inmuebles a través de prescripción adquisitiva de dominio y delegados a quienes no fueren legitimarios.
3. La constitución o traspaso, usufructo, uso y habitación, relativos a dichos bienes.

4. Las donaciones que se hicieren a favor de quienes no fueren legitimarios
5. Las transferencias gratuitas y onerosas que haga el fiduciario a favor de los beneficiarios en el cumplimiento de las finalidades del contrato de fideicomiso mercantil.

Sección séptima: Impuesto a los vehículos

Art. 538.- Forma de pago. – Todo propietario de todo vehículo deberá satisfacer el impuesto anual que se establece en este código. Comenzando un año se deberá pagar el impuesto correspondiente al mismo, aun cuando la propiedad del vehículo hubiere pasado a otro dueño, quién será responsable si el anterior no lo hubiere pagado.

Sección novena: Impuesto de patentes municipales

Art. 546.- Impuesto de patentes. - Se establece el impuesto de patentes municipales y metropolitanas que se aplicará de conformidad con lo que se determina en los artículos siguientes.

Art. 547.- Sujeto pasivo. - están obligados a obtener las patentes y por ende el pago anual del impuesto de qué trata el artículo anterior, las personas naturales, jurídicas, sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o con establecimiento en la respectiva jurisdicción municipal o metropolitana, que ejerzan permanentemente actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales.

Sección décima: Impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales

Art. 552.- Sujeto activo. – Son sujetos activos de este impuesto las municipalidades y distritos metropolitanos en donde tenga domicilio, sucursales los comerciantes, industriales, financieros, así como los que ejerzan cualquier actividad de orden económico.

Art. 553.- Sujeto pasivo. - Son sujetos pasivos del impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales, las personas naturales, jurídicas, sociedades nacionales o extranjeras, domiciliadas o con establecimiento en la respectiva jurisdicción municipal, que ejerzan permanentemente actividades económicas y que estén obligados a llevar contabilidad, de acuerdo con lo que dispone la ley orgánica de régimen tributario interno y su reglamento.

2.3.3. Base legal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba

Según el Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, literal a2) nos da a conocer la base legal que rige a la dependencia del GAD Municipal de Riobamba, a continuación, se presenta:

- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR
- CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN
- LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO
- CÓDIGO ORGÁNICO DE PLANIFICACIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS
- LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO
- LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO
- LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS
- LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
- LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA
- LEY ORGÁNICA DE GARANTÍAS JURISDICCIONALES Y CONTROL CONSTITUCIONAL
- LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL
- CÓDIGO DE TRABAJO
- CÓDIGO CIVIL
- CÓDIGO ORGÁNICO GENERAL DE PROCESOS
- CÓDIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL
- LEY ORGÁNICA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL PODER DEL MERCADO
- LEY ORGÁNICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
- LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
- LEY DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN
- CÓDIGO ORGÁNICO ADMINISTRATIVO
- CÓDIGO ORGÁNICO DE LA FUNCIÓN JUDICIAL
- REGLAMENTO GENERAL A LA LOSEP
- REGLAMENTO DE LA LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO
- REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

- REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO
- REGLAMENTO A LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
- REGLAMENTO A LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
- NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO
- REGLAMENTO DE VIÁTICOS PARA SERVIDORES PÚBLICOS AL EXTERIOR

2.3.4. Ley Orgánica De Transparencia y Acceso a la Información Pública

Según lo establece la LOTAIP (2004) en el Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública.
- El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado establece que:

Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONG), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley. (“POLÍTICA DE USO DE LA INFORMACIÓN, ACTIVOS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL...”) (pág. 1)

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. *Documental*

Es una disciplina instrumental, que consiste en la recopilación, recolectar y seleccionar de la información mediante fuentes bibliográficas confiables como libros, artículos científicos, revistas socioeconómicas, documentales, trabajos de investigación, periódicos, conferencias, entre otras que sirven para sustentar la investigación que se esté desarrollando.

Según Barraza (2018) manifiesta que la investigación documental pretende dirigir la investigación mediante la relación de datos ya existentes que proceden de distintas fuentes y brindar una visión panorámica de un tema elaborado en distintas fuentes.

3.1.2. *De campo*

Consiste en aquellos estudios efectuados en una situación real en donde el investigador procede a manipular una o más variables independientes en condiciones controladas hasta donde permita el ambiente. Según Cajal (2018) establece que es la recopilación de datos e información en el lugar de trabajo o ambiente real no controlado.

3.2. Métodos de la investigación

3.2.1. *Método deductivo*

Por su parte el método deductivo, en términos generales significa extraer, permite pasar de principios generales a hechos particulares. Tal como lo menciona Cajal (2018), trata de analizar los principios generales de un tema específico, una vez comprobado y verificado se determina si el principio es válido y se procede a aplicarlo a contextos particulares.

3.2.2. *Método inductivo*

Trata de estudiar u observar hechos particulares con la finalidad de llegar a conclusiones que permitan derivar de ellos los fundamentos de una teoría general. Según Prieto (2017) manifiesta que permite pasar de hechos particulares a los principios y teorías generales.

3.3. *Enfoque de la investigación*

3.3.1. *Cuantitativo*

El desarrollo de la investigación se basa en mediciones numéricas como forma de recolección de datos y se utiliza para responder preguntas propias de la investigación, se representa como un análisis estadístico. Según Alan & Cortez (2017, pág. 69) la investigación cuantitativa se basa en aspectos numéricos para investigar, analizar y comprobar información y datos con el fin de conocer la realidad imparcial el fenómeno o problema de la investigación.

3.3.2. *Cualitativo*

Es un proceso sistemático y riguroso de indagación dirigida, sin utilizar mediciones numéricas sino tomando encuestas y entrevistas, en el cual se toman decisiones sobre lo investigable, es decir, que no solo se orienta a conocer una determinada realidad social, sino que también a encontrar estrategias de acción que permitan orientar la acción para mejorar la realidad del objeto de estudio.

Para Alan & Cortez (2017, pág. 75) manifiestan que la investigación cualitativa constituye un acercamiento metodológico en la búsqueda del comportamiento de un individuo en su medio natural.

3.4. *Alcance de la investigación*

3.4.1. *Investigación descriptiva*

Consiste en aquella investigación que constituyen aspectos, características y propiedades fundamentales de un fenómeno. Se sustenta de información sistemática y cronológica, es muy importante para el investigador ya que le ayuda a avanzar en la confrontación de resultados.

Dicho de otro modo, según Martínez (2018) manifiesta que es un procedimiento utilizado en una investigación para describir características y aspectos de un fenómeno que está siendo estudiado, esta información sirve para sustentar las conclusiones.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población de estudio

Es la totalidad de los individuos que son sujeto de estudio y que tienen las mismas características, comportamientos y aspectos los cuales el investigador tiene la necesidad de inferir para obtener información real y sustentar los resultados.

Tabla 3-1: Población del GAD Municipal de Riobamba

Departamento	Cargo	No. empleados
Administración	Director Financiero	1
Administración	Jefe Administrativo	1
Contabilidad	Contadora	1
Tesorería	Tesorera	1
Tesorería	Recaudador Fiscal	1
Tesorería	Recaudador 1	1
Tesorería	Recaudador 2	1
Tesorería	Recaudador 3	1
Tesorería	Recaudador 4	1
Tesorería	Recaudador 5	1
TOTAL		10

Fuente: GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

3.5.2. Muestra

Es un subconjunto de individuos seleccionados de la población total, a quienes se aplicarán prueba de estudios para analizar los rasgos y características, por tal razón al existir un conjunto finito se realizará a la totalidad de las personas involucradas.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.6.1. Observación

Consiste en describir fenómenos que ocurren en ambientes naturales, donde no existe intervención del investigador. Pero sin embargo el investigador recorre los datos y suele utilizar videos, generalmente las muestras son pequeñas de individuos sujetos a la investigación.

3.6.2. Encuesta

Es un tipo de instrumento de la investigación que tiene por objeto describir hechos psicológicos y analizar el comportamiento de un conjunto de elementos en el lugar de los hechos.

3.6.3. Entrevista

Consiste en una conversación intencionada entre dos o más sujetos, donde se utiliza preguntas abiertas, cerradas y tiene como objetivo obtener información profundizada de un individuo que es sujeto de estudio y que el investigador no la encuentra fácilmente.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Análisis e interpretación de resultados

Pregunta 1. ¿Considera usted que es necesario realizar un análisis a la gestión de cobranzas en el GAD Municipal de Riobamba?

Tabla 4-1: Análisis a la gestión de cobranzas

Ítems	Respuesta	%
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo financiero y tesorería.

Realizado por: Grefa S., 2023.



Ilustración 4-1: Análisis a la gestión de cobranzas.

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis e interpretación de datos: Con los resultados obtenidos en base a la encuesta realizada se determinó que el 100% de las personas encuestadas consideran que es necesario realizar un análisis dentro de la gestión de cobranzas en el GAD Municipal de Riobamba. Concluyendo que la totalidad de los encuestados consideran necesario realizar un análisis a la gestión de cobranzas en el GAD Municipal de Riobamba.

Pregunta 2. ¿Dentro del GAD Municipal de Riobamba existe una actualización permanente en la base de datos de los contribuyentes?

Tabla 4-2: Actualización en la base de datos

Ítems	Respuesta	%
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo financiero y tesorería.

Realizado por: Grefa S., 2023.

¿Dentro del GAD Municipal de Riobamba existe una actualización permanente en la base de datos de los contribuyentes?

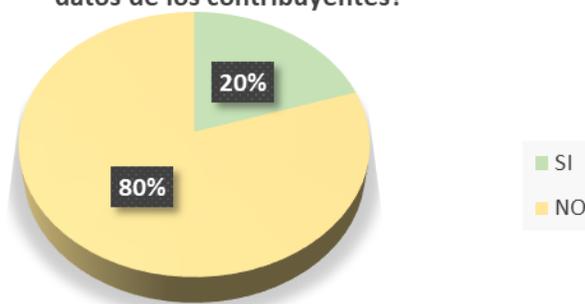


Ilustración 4-2: Actualización en la base de datos.

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis e interpretación de datos: Como podemos ver en el recuadro de los resultados obtenidos el 80% de las personas encuestadas mencionan de no existe una actualización de datos permanentes en la base de datos de los contribuyentes, mientras que el 20% considera que existe una actualización de datos por lo menos una vez al año. Concluyendo que el personal no está informado de la actividad que se realiza dentro del GAD Municipal de Riobamba por lo que la mayoría manifiesta que no existe una actualización de datos permanente.

Pregunta 3. ¿Cree usted que el Departamento de Cobranzas, aplican mecanismos para mejorar la recaudación de los tributos?

Tabla 4-3: Mecanismos para mejorar la recaudación

Ítems	Respuesta	%
Siempre	3	30%
A veces	7	70%
Nunca	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo financiero y tesorería

Realizado por: Grefa S., 2023.

¿Cree usted que el Departamento de Cobranzas, aplican mecanismos para mejorar la recaudación de los tributos?

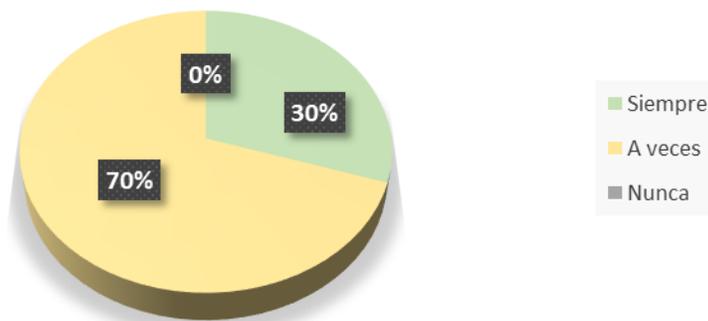


Ilustración 4-3: Mecanismos para mejorar la recaudación

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis e interpretación de datos: De acuerdo con los resultados obtenidos el 70% del personal encuestado menciona que a veces el departamento de cobranzas aplica mecanismos para mejorar la recaudación de los tributos, mientras que el 30% afirman que siempre se aplican mecanismos. Concluyendo que pocas veces el personal busca maneras eficientes para tener un buen mecanismo de recaudación de los tributos para poder ofrecer al contribuyente.

Pregunta 4. ¿Qué porcentaje de los impuestos municipales se cobra de forma efectiva en el GAD Municipal de Riobamba?

Tabla 4-4: Porcentaje de cobros de impuestos en efectivo

Ítems	Respuesta	%
Menos del 50%	1	10%
Entre el 50% y el 70%	6	60%
Entre el 70% y el 90%	2	20%
Más del 90%	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo financiero y tesorería

Realizado por: Grefa S., 2023.

¿Qué porcentaje de los impuestos municipales se cobra de forma efectiva en el GAD Municipal de Riobamba?

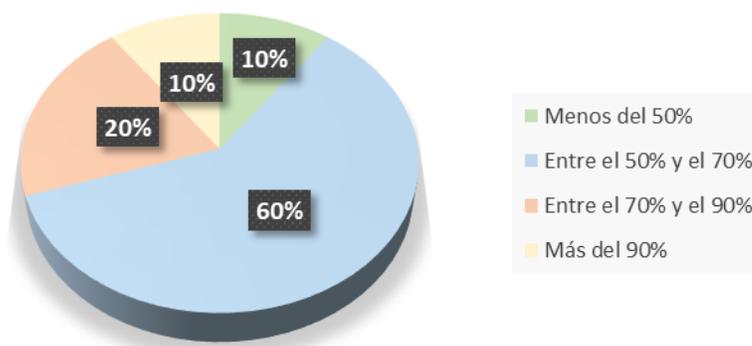


Ilustración 4-4: Porcentaje de cobros de impuestos en efectivo

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis e interpretación de datos: Mediante la aplicación de la encuesta tenemos como resultados que el 60% del personal encuestado mencionan que entre el 50% y el 70% de los impuestos municipales se cobran de forma efectiva, el 20% del personal manifiesta que entre el 70% y el 90% se cobran de forma efectiva, el 10% del personal manifiesta que más del 90% de los impuestos se cobra de manera efectiva, mientras que el otro 10% mencionan que se cobra de manera efectiva los impuestos el 50%. Concluyendo que los impuestos no son cobrados de forma efectiva en su mayoría dentro del GAD Municipal, teniendo una alta morosidad por parte de los contribuyentes.

Pregunta 5. ¿Cuál es la forma de pago de impuestos municipales más eficiente en términos de tiempo y costo para el GAD Municipal de Riobamba?

Tabla 4-5: Forma de pago de impuestos más eficiente.

Ítems	Respuesta	%
Débito bancario	1	10%
Transferencia electrónica	1	10%
Pago en efectivo en las oficinas del GAD	8	80%
Pago con tarjeta de crédito/débito	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo financiero y tesorería

Realizado por: Grefa S., 2023.

¿Cuál es la forma de pago de impuestos municipales más eficiente en términos de tiempo y costo para el GAD Municipal de Riobamba?

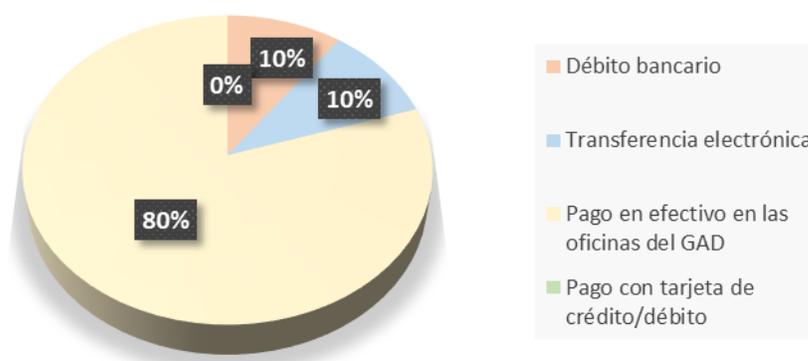


Ilustración 4-5: Forma de pago de impuestos más eficiente

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis e interpretación de datos: De acuerdo con los resultados obtenidos el 80% de las personas encuestadas mencionan que la forma más eficiente de pago de los impuestos es mediante las oficinas del GAD, el 10% menciona que es el débito bancario, mientras que el otro 10% manifiesta que son las transferencias electrónicas. Concluyendo que la manera más eficiente de pago de los impuestos en términos de tiempo es cuando los contribuyentes se acercan a las oficinas del GAD Municipal para cancelar sus deudas pendientes.

Pregunta 6. ¿Qué porcentaje de la cartera vencida del GAD Municipal de Riobamba corresponde a deudas pendientes de pago por más de un año?

Tabla 4-6: Deudas pendientes de pago por más de un año

Ítems	Respuesta	%
Menos del 10%	0	0%
Entre el 10% y el 30%	1	10%
Entre el 30% y el 50%	7	70%
Más del 50%	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo financiero y tesorería

Realizado por: Grefa S., 2023.

¿Qué porcentaje de la cartera vencida del GAD Municipal de Riobamba corresponde a deudas pendientes de pago por más de un año?

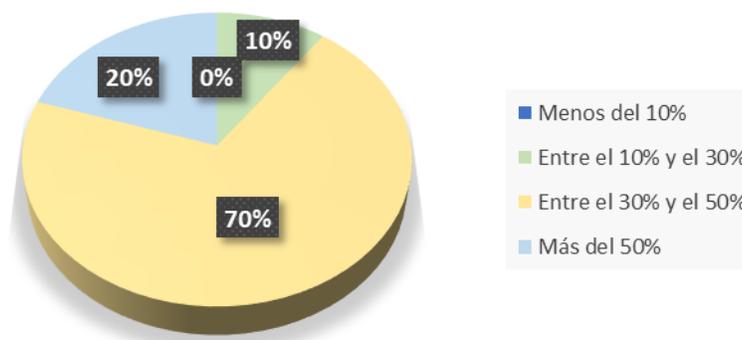


Ilustración 4-6: Deudas pendiente de pago por más de un año

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis e interpretación de datos: Con los resultados obtenidos el 70% del personal encuestado menciona que entre el 30% y el 50% corresponde a deudas pendientes por más de un año, mientras que el 20% mencionan que más del 50% son deudas pendientes por más de un año, mientras el 10% del personal mencionan que las deudas pendientes por más de un año son menos del 10%. Concluyendo que existe en su mayoría deudas pendientes por más de un año dando a entender la falta de compromiso por parte del contribuyente dejando de lado sus deudas.

Pregunta 7. ¿Qué medidas ha implementado el GAD Municipal de Riobamba para mejorar la gestión de cobranzas y reducir la cartera vencida?

Tabla 4-7: Mejoras para la gestión de cobranzas

Ítems	Respuesta	%
Promociones o periodo de gracia.	0	0%
Perdonar las tasas de interés por mora.	0	0%
Campañas de información sobre la importancia del pago oportuno y sus beneficios con descuentos.	10	100%
Todas las anteriores.	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo financiero y tesorería

Realizado por: Grefa S., 2023.

¿Qué medidas ha implementado el GAD Municipal de Riobamba para mejorar la gestión de cobranzas y reducir la cartera vencida?

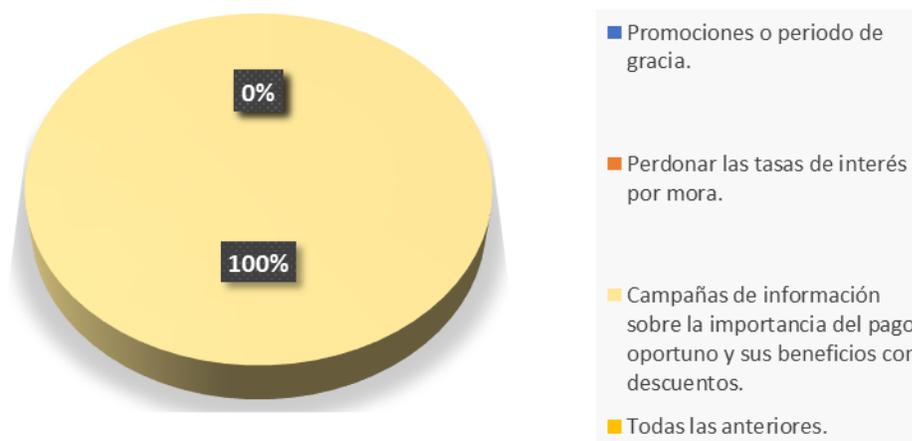


Ilustración 4-7: Mejoras para la gestión de cobranzas

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis e interpretación de datos: Basándonos en los resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta con respecto a las medidas para mejorar la gestión de cobranzas el 100% de los encuestados mencionan que serían las campañas de información sobre la importancia de pago. Concluyendo que una de las medidas que toman para mejorar la gestión de cobranza y reducir la cartera vencida son las campañas de información sobre el pago oportuno y sus beneficios que ofrecen a los contribuyentes

por medio de socializaciones para que estos estén informados sobre los beneficios por un pago puntual de sus impuestos.

Pregunta 8. ¿Existe un seguimiento permanente sobre las comparaciones de saldos con el propósito de llevar un control exacto de la cartera vencida?

Tabla 4-8: Seguimiento de comparaciones de saldo

Ítems	Respuesta	%
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo financiero y tesorería

Realizado por: Grefa S., 2023.

¿Existe un seguimiento permanente sobre las comparaciones de saldos con el propósito de llevar un control exacto de la cartera vencida?

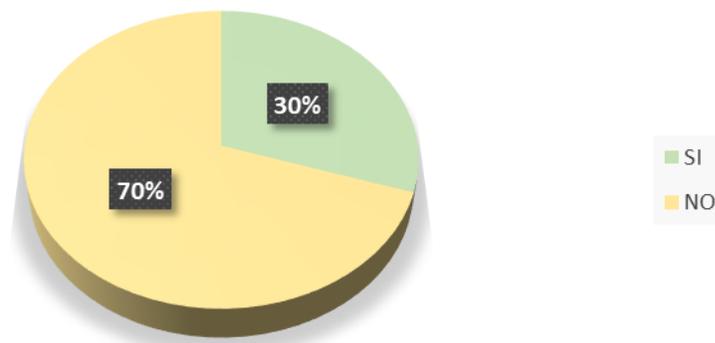


Ilustración 4-8: Mejoras para la gestión de cobranzas

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis e interpretación de datos: Tomando en cuenta la encuesta aplicada al departamento administrativo financiero y tesorería notamos que el 70% menciona que no existe un seguimiento de comparaciones de saldo, mientras que el 30% manifiesta que si existe un seguimiento. Concluyendo que dentro del departamento no existen sistemas de información fiables de los socios, de la situación de cobranza y cartera vencida demostrando una falta de control de las obligaciones de los contribuyentes.

Pregunta 9. ¿Cuál es el medio de comunicación más efectivo utilizado por el GAD Municipal de Riobamba para informar a los ciudadanos sobre el estado de su cartera vencida?

Tabla 4-9: Medios de comunicación más efectivos

Ítems	Respuesta	%
Correo electrónico	0	0%
Mensajes de texto (SMS)	2	20%
Llamadas telefónicas	8	80%
Mensaje preventivo por WhatsApp	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo financiero y tesorería

Realizado por: Grefa S., 2023.

¿Cuál es el medio de comunicación más efectivo utilizado por el GAD Municipal de Riobamba para informar a los ciudadanos sobre el estado de su cartera vencida?

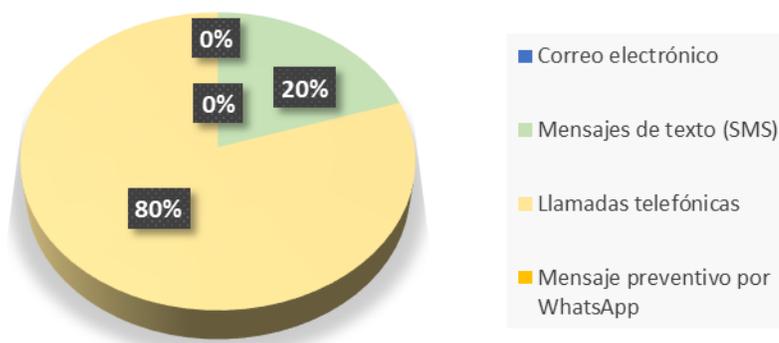


Ilustración 4-9: Medios de comunicación más efectivos

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis e interpretación de datos: Analizando la encuesta aplicada el 80% del personal encuestado menciona que el medio de comunicación más efectivo para informar el estado de la cartera vencida del ciudadano es por medio de llamadas telefónicas, mientras que el 20% menciona que son por medio de mensajes de texto (SMS). Concluyendo que para informar al contribuyente el estado de su cartera vencida el medio de comunicación más efectivo son las llamadas telefónicas que se realizan dentro del departamento.

Pregunta 10. ¿Conoce usted los beneficios que otorga el GAD Municipal a los contribuyentes por sus pagos puntuales?

Tabla 4-10: Beneficios que otorga el GAD

Ítems	Respuesta	%
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo financiero y tesorería

Realizado por: Grefa S., 2023.

¿Conoce usted los beneficios que otorga el GAD Municipal a los contribuyentes por sus pagos puntuales?

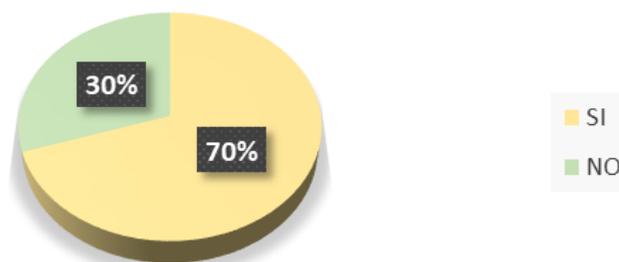


Ilustración 4-10: Beneficios que otorga el GAD

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis e interpretación de datos: Con los resultados obtenidos el 70% menciona que conocen cuales son los benéficos que se ofrecen a los ciudadanos por el pago puntual de sus impuestos, mientras que el 30% desconoce cuáles serían los beneficios que otorga el GAD Municipal. Concluyendo que el departamento de cobranza tiene conocimiento de los beneficios que son otorgados a los contribuyentes dando un buen servicio a los ciudadanos que son puntuales con sus impuestos.

Pregunta 11. ¿Conoce usted qué tipo de cobranza utiliza el GAD Municipal?

Tabla 4-11: Tipos de cobranza

Ítems	Respuesta	%
Cobranza normal	6	60%
Cobranza preventiva	3	30%
Cobranza administrativa	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo financiero y tesorería

Realizado por: Grefa S., 2023.

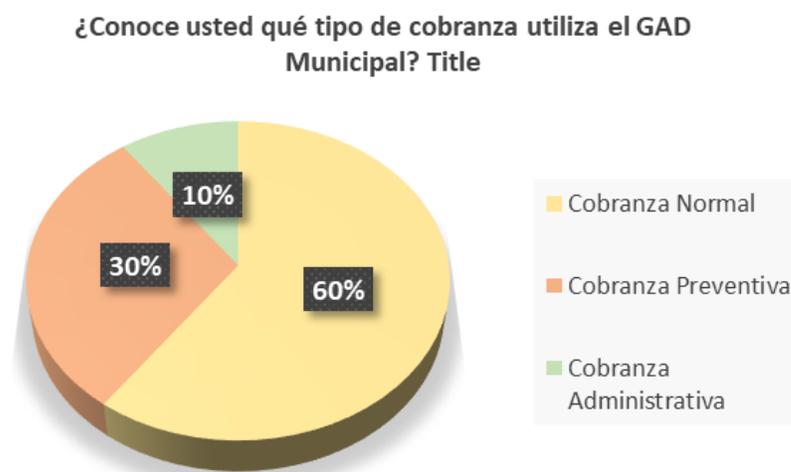


Ilustración 4-11: Tipos de cobranza

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis e interpretación de datos: Con los resultados obtenidos el 60% menciona que el GAD Municipal utiliza la cobranza normal, el 30% menciona que se aplica la cobranza preventiva, mientras que el 10% menciona que aplican la cobranza administrativa. Concluyendo que el GAD Municipal realiza con frecuencia la cobranza normal que suelen realizar cobros regulares utilizando medios de pago tradicionales.

Pregunta 12. ¿Considera usted que el nivel de cartera vencida del GAD Municipal es?

Tabla 4-12: Nivel de cartera vencida

Ítems	Respuesta	%
Alto	8	80%
Medio	2	20%
Bajo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo financiero y tesorería

Realizado por: Grefa S., 2023.

¿Considera usted que el nivel de cartera vencida del GAD Municipal es?

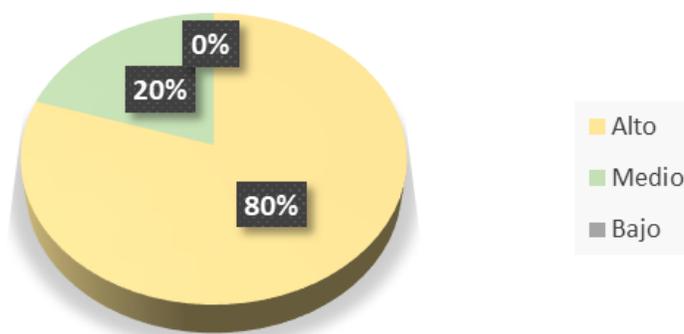


Ilustración 4-12: Nivel de cartera vencida

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis e interpretación de datos: Basándonos en los resultados obtenidos por la encuesta realizada el 80% del personal menciona que el nivel de cartera vencida es alto, mientras que el 20% menciona que el nivel de cartera vencida es medio. Concluyendo que el nivel de cartera vencida que tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba es alto, teniendo en cuenta que existe una falta de compromiso del ciudadano del pago de sus impuestos.

Pregunta 13. ¿Cuál es el principal motivo que los contribuyentes dan para no realizar el pago de sus impuestos del GAD Municipal de Riobamba?

Tabla 4-13: Motivos para no realizar los pagos

Ítems	Respuesta	%
Falta de información sobre los procedimientos de pago	1	10%
Dificultades económicas	6	60%
Desconfianza en la gestión de los recursos municipales	3	30%
Otros motivos	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo financiero y tesorería

Realizado por: Grefa S., 2023.

¿Cuál es el principal motivo que los contribuyentes dan para no realizar el pago de sus impuestos del GAD Municipal de Riobamba?

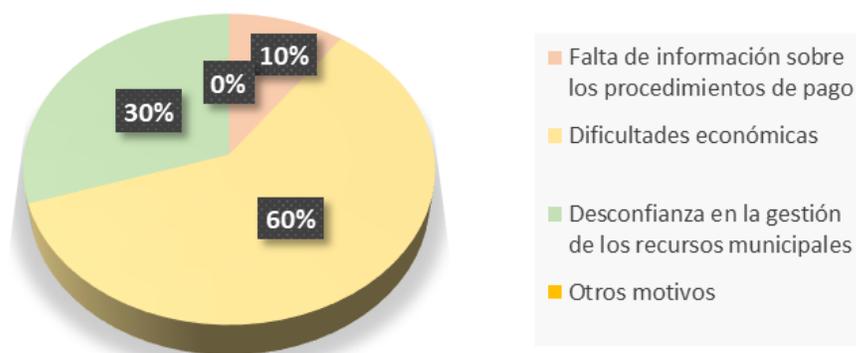


Ilustración 4-13: Motivos para no realizar los pagos

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis e interpretación de datos: Con los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta el 60% menciona que uno de los motivos para que los ciudadanos no paguen sus impuestos son por dificultades económicas, el 30% manifiesta que es por la desconfianza en la gestión de los recursos municipales, mientras que el 10% menciona que es por la falta de información sobre el

procedimiento de pago. Concluyendo que el motivo principal para no realizar el pago de los impuestos son por las dificultades económicas que tiene el contribuyente.

Pregunta 14. ¿Considera usted necesario desarrollar normativas que ayuden a minimizar la cartera vencida?

Tabla 4-14: Normativas para minimizar la cartera vencida

Ítems	Respuesta	%
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo financiero y tesorería

Realizado por: Grefa S., 2023.

¿Considera usted necesario desarrollar normativas que ayuden a minimizar la cartera vencida?

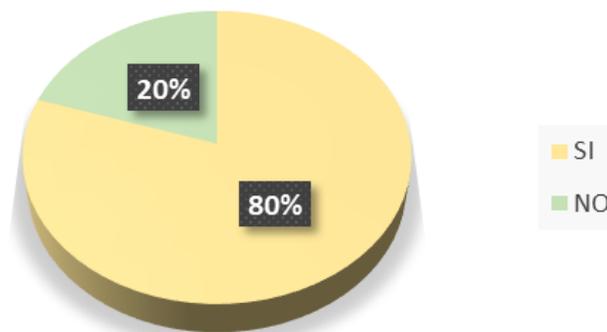


Ilustración 4-14: Normativas para minimizar la cartera vencida

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis e interpretación de datos: En base a los resultados obtenidos el 80% del personal menciona que necesitan la aplicación de normativas para minimizar la cartera vencida, mientras el 20% menciona que no necesitan la aplicación de normativas. Concluyendo que es necesario desarrollar normativas que ayuden en la disminución de la cartera vencida por lo cual tomar acciones para mejorar un mejor servicio a los ciudadanos.

4.1.2. Análisis situacional – Matriz FODA

Tabla 4-15: Matriz FODA del GAD Municipal de Riobamba

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
F1	Cuentan con un organigrama estructural establecido de acuerdo con la actividad que se dedica.	O1	Proporciona información por medios electrónicos a toda la ciudadanía para conocer el estatus de sus deudas, descarga de comprobantes electrónicos, información de predios urbanos, estado de trámites municipales, entre otros.
F2	El departamento de Tesorería cuenta con un espacio físico y personal técnico con experiencia.	O2	Diferentes canales recaudación física y virtual por medio de convenios con otras instituciones financieras.
F3	Existe liderazgo orientando e incentivando a su personal a cargo dentro del departamento de tesorería.	O3	Área técnica de coactivas para la recuperación de la cartera vencida.
F4	Cuenta con el equipo tecnológico acorde a sus necesidades para su ejercicio profesional.	O4	La recaudación eficiente de tributos mejora la liquidez y a su vez, estos valores serán revertidos en obras para la ciudad.
DEBILIDADES		AMENAZAS	
D1	No tienen metas establecidas para evaluar el desempeño en las actividades de los funcionarios	A1	Cambios externos de leyes y normativas.
D2	Falta de capacitación técnica permanente del personal para la recaudación de la cartera vencida.	A2	Iliquidez del usuario.
D3	Sistemas informáticos inadecuados para establecer eficiencia en compartir información por medios electrónicos.	A3	Presencia de una crisis política y económica.
D4	Falta de campañas sobre los pagos, indicando las promociones existentes en la recaudación de tributos.	A4	Falta de compromiso de la ciudadanía con el pago oportuno de sus impuestos.

Fuente: FODA realizada al personal administrativo financiero y tesorería

Realizado por: Grefa S., 2023.

4.1.3. Correlación de Fortalezas y Oportunidades

Tabla 4-16: Tabla de correlación de fortalezas y debilidades

CORRELACIÓN FO		O1	O2	O3	O4	TOTAL	
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>FORTALEZAS</p>		Proporciona información por medios electrónicos a toda la ciudadanía para conocer el estatus de sus deudas, descarga de comprobantes electrónicos, información de predios urbanos, estado de trámites municipales, entre otros.	Diferentes canales de recaudación física y virtual por medio de convenios con otras instituciones financieras.	Área técnica de coactivas para la recuperación de la cartera vencida.	La recaudación eficiente de tributos mejora la liquidez y a su vez, estos valores serán revertidos en obras para la ciudad.	CANTIDAD	PORCENTAJE
F1	Cuentan con un organigrama estructural establecido de acuerdo con la actividad que se dedica.	5	1	3	5	14	32%
F2	El departamento de Tesorería cuenta con un espacio físico y personal técnico con experiencia.	5	1	5	5	16	36%
F3	Existe liderazgo orientando e incentivando a su personal a cargo dentro del departamento de tesorería.	5	1	5	3	14	32%
F4	Cuenta con el equipo tecnológico acorde a sus necesidades para su ejercicio profesional.	5	3	5	5	18	41%
TOTAL		20	6	18	18	44	100%
PORCENTAJE		45%	14%	41%	41%	100%	

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba se logró determinar que dentro de sus mayores fortalezas encontramos que el departamento de tesorería cuenta con el equipo tecnológico acorde a sus necesidades para su ejercicio profesional con un 35%, mientras que su mayor oportunidad es que proporciona información por medios electrónicos a toda la ciudadanía para conocer el estatus de sus deudas, descarga de comprobantes electrónicos, información de predios urbanos, estado de trámites municipales, entre otros con un 45%.

4.1.4. Correlación de debilidades y amenazas

Tabla 4-17: Correlación de debilidades y amenazas

CORRELACIÓN DA		D1	D2	D3	D4	TOTAL	
DEBILIDADES AMENAZAS		No tienen metas establecidas para evaluar el desempeño en las actividades de los funcionarios	Falta de capacitación técnica permanente del personal para la recaudación de la cartera vencida.	Sistemas informáticos inadecuados para establecer eficiencia en compartir información por medios electrónicos.	Falta de campañas sobre los pagos, indicando las promociones existentes en la recaudación de tributos.	CANTIDAD	PORCENTAJE
A1	Cambios externos de leyes y normativas.	1	1	1	1	4	17%
A2	Iliquidez del usuario.	1	1	1	1	4	17%
A3	Presencia de una crisis política y económica.	1	3	1	1	6	25%
A4	Falta de compromiso de la ciudadanía con el pago oportuno de sus impuestos.	1	3	3	3	10	42%
TOTAL		4	8	6	6	24	100%
PORCENTAJE		17%	33%	25%	25%	100%	

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba se logró determinar que dentro de sus mayores amenazas es la falta de compromiso de la ciudadanía con el pago oportuno de sus impuestos con un 42%, mientras en sus mayores debilidades es que existe falta de capacitación técnica permanente del personal para la recaudación de la cartera vencida con un 31%.

4.1.5. Matriz de Prioridades FODA

Tabla 4-18: Matriz de prioridades FODA del GAD Municipal

VARIABLES INTERNAS		
Σ	CÓDIGO	FORTALEZAS
41%	F4	Cuenta con el equipo tecnológico acorde a sus necesidades para su ejercicio profesional.
36%	F2	El departamento de Tesorería cuenta con un espacio físico y personal técnico con experiencia.
32%	F1	Cuentan con un organigrama estructural establecido de acuerdo con la actividad que se dedica.
32%	F3	Existe liderazgo orientando e incentivando a su personal a cargo dentro del departamento de tesorería.
VARIABLES INTERNAS		
Σ	CÓDIGO	DEBILIDADES
33%	D2	Falta de capacitación técnica permanente del personal para la recaudación de la cartera vencida.
25%	D3	Sistemas informáticos inadecuados para establecer eficiencia en compartir información por medios electrónicos.
25%	D4	Falta de campañas sobre los pagos, indicando las promociones existentes en la recaudación de tributos.
17%	D1	No tienen metas establecidas para evaluar el desempeño en las actividades de los funcionarios
VARIABLES EXTERNAS		
Σ	CÓDIGO	OPORTUNIDADES
45%	O1	Proporciona información por medios electrónicos a toda la ciudadanía para conocer el estatus de sus deudas, descarga de comprobantes electrónicos, información de predios urbanos, estado de trámites municipales, entre otros.
41%	O3	Área técnica de coactivas para la recuperación de la cartera vencida.
41%	O4	La recaudación eficiente de tributos mejora la liquidez y a su vez, estos valores serán revertidos en obras para la ciudad.
14%	O2	Diferentes canales recaudación física y virtual por medio de convenios con otras instituciones financieras.
VARIABLES EXTERNAS		
Σ	CÓDIGO	AMENAZAS
42%	A4	Falta de compromiso de la ciudadanía con el pago oportuno de sus impuestos.
25%	A3	Presencia de una crisis política y económica.
17%	A1	Cambios externos de leyes y normativas.
17%	A2	Iliquidez del usuario.

Fuente: Matriz de prioridades FODA realizada al personal administrativo financiero y tesorería

Realizado por: Grefa S., 2023.

4.2. Discusión

Una vez aplicada la matriz FODA se pudo realizar la correlación FO que son las fortalezas y oportunidades de las cuales logró determinar que dentro de sus mayores fortalezas encontramos que el departamento de tesorería cuenta con el equipo tecnológico acorde a sus necesidades, mientras que su mayor oportunidad es que proporciona información por medios electrónicos a toda la ciudadanía, también se realizó la correlación DA el cual dentro de sus mayores amenazas es la falta de compromiso de la ciudadanía con el pago oportuno de sus impuestos, mientras en sus mayores debilidades es que existe falta de capacitación técnica permanente del personal para la recaudación de la cartera vencida.

Mediante la aplicación de la técnica de análisis FODA se pudo observar en la matriz de prioridades que existen dos problemas que posee esta entidad tanto interna como externa, para poder controlar la debilidad interna una de las causantes que se puede controlar ya que el problema se encuentra dentro del departamento de tesorería es orientar al GAD Municipal enfocándose en una mejor técnica de capacitación permanente al personal con el fin de poder minimizar la cartera vencida llevando a un mejor proceso de recaudación de esta manera lograra una gestión eficiente dentro del departamento de recaudación.

También se puede considerar que la matriz de prioridades mostro existencia de variables externas que afectan mucho a la entidad siendo estas cuatro amenazas encontradas de las cuales una de ellas tiene mayor porcentaje de prioridad, siendo esta la falta de compromiso de pagos oportunos de los impuestos por parte de la ciudadanía, esta variable no se puede controlarla directamente por lo cual una manera eficiente para minimizar tal amenaza seria que el GAD Municipal de Riobamba tomara acciones en la implementación de campañas sobre los pagos que deben realizar los ciudadanos indicando las promociones existentes en la recaudación de tributos, con el fin de minimizar el aumento de la cartera vencida.

4.3. Comprobación de la idea a defender.

Por medio de la encuesta realizada al personal administrativo financiero y de tesorería, para evidenciar mi idea a defender: Análisis a la Gestión de Cobranzas y la Cartera Vencida del GAD “Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba” del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2021, podemos demostrar que los resultados obtenidos acceden a que se desarrolle un análisis a la gestión de cobranzas al departamento de tesorería.

Entre las preguntas más importantes dentro del cuestionario son las siguientes 1,6,12,14, quienes por medio de la aplicación de la encuesta nos dan a entender que el departamento de tesorería necesita realizar un análisis de gestión de cobranzas, indicándonos que existe entre el 30% y el 50% corresponde a deudas pendientes por más de un año dando a entender la falta de compromiso por parte del contribuyente, demostrándonos en una de la preguntas que dentro del GAD Municipal de Riobamba existe un alto nivel de cartera vencida, por esta razón es necesario desarrollar normativas para minimizar la cartera vencida.

Tras argumentar los resultados de la encuesta para realizar un análisis a la Gestión de Cobranzas y la Cartera Vencida del GAD “Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba” del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2021, es necesario tomar en cuenta el desarrollo de normativas que ayuden a minimizar la cartera vencida por lo cual es necesario para el GAD Municipal que se realice la investigación, siendo esta importante para ser de apoyo al momento de tomar decisiones dentro de la gestión de cobranzas, teniendo como respaldo las encuestas realizadas, la matriz FODA realizada dentro del departamento de tesorería, los estados financieros y de resultados y el informe de la cartera vencida de los dos últimos periodos, dando comienzo para realizar un análisis a la gestión de cobranzas al GAD Municipal de Riobamba.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba

5.1.1. *Reseña histórica*

El GAD Municipal del Cantón Riobamba, tiene como objetivo principal promover el desarrollo económico de la región. Su origen se remonta a 1534, tras un devastador terremoto que afectó la ciudad en aquel tiempo. A lo largo del siglo XX, el Municipio de Riobamba desempeñó un papel crucial en las diversas transformaciones que experimentó la ciudad. Durante esta época, el GAD destacó por ser una entidad de gran relevancia, pues fue protagonista de los acontecimientos más importantes de la historia colonial y republicana del Ecuador, como era conocido en esa época.



Ilustración 5-1: Ubicación del GAD Municipal de Riobamba

Fuente: Cabrera, 2013.

El GAD Municipal de Riobamba (2019) sigue la ordenanza N. ° 009 – 2007. Esta normativa establece la autonomía funcional, económica y administrativa de las municipalidades, en concordancia con el artículo 228 de la Constitución Política de la República del Ecuador y el artículo 16 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal. El GAD cuenta con una estructura organizacional dividida en tres niveles: Directivo, Asesor y Operativo, donde se detallan las diferentes dependencias y sus funciones dentro del municipio.

5.1.1.1. Ubicación

El GAD Municipal de Riobamba está ubicado en las calles 5 de junio y Veloz de la ciudad de Riobamba:

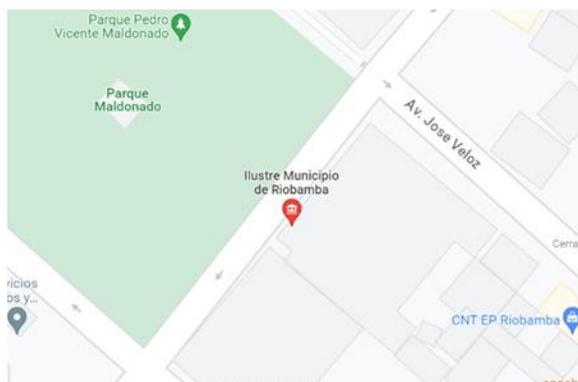


Ilustración 5-2: Ubicación del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

5.1.1.2. Misión y Visión

Según en la Resolución Administrativa N.º 2019-0077- SEC, del artículo 1, menciona la misión que se plantea el GAD Municipal del Cantón Riobamba (2019), tal como se indica en la ilustración 3:

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera que formula y ejecuta los planes de desarrollo y ordenamiento territorial, cuya finalidad es promover el desarrollo económico y sustentable del territorio; aplicando políticas ambientales, fortaleciendo los consejos de seguridad y protección integral, patrocinando la cultura, artes, actividades deportivas y recreativas a través de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas que permitan articular esfuerzos y optimizar recursos; bajo los principios de transparencia, respeto, solidaridad, equidad y trabajo en equipo.

Ilustración 5-3: Misión del GAD Municipal de Riobamba

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Riobamba, 2019.

De igual manera dentro de la Resolución Administrativa N.º 2019-0077- SEC, en su artículo 2, señala la visión institucional, se plantea el GAD Municipal del Cantón Riobamba (2019), sobre lo que se espera alcanzar en el mediano y largo plazo, tal como se muestra en la ilustración 4:

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, fortalecido, líder, eficiente y eficaz que promueva el ordenamiento territorial y la seguridad ciudadana, desarrollo económico, ambiental y social, mejorando la calidad de vida de la población a través de la dotación de servicios básicos, infraestructura, vialidad, generación de empleo, respetando la cultura y el ambiente, con un sistema democrático de participación ciudadana que propicie la integración de la comunidad con su Gobierno Municipal.

Ilustración 5-4: Visión del GAD Municipal de Riobamba

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Riobamba, 2019.

5.1.1.3. *Valores*

Además, el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal resalta la importancia del valor organizacional como la interacción entre la institución y su entorno, incluyendo metas, aspectos humanos, recursos financieros y técnicos. Esto se representa en la ilustración donde se visualiza la distribución de recursos y los resultados efectivamente logrados:



Ilustración 5-5: Adaptado de página web oficial del GAD Municipal de Riobamba

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Riobamba, 2019.

5.1.1.4. Organigrama Estructural

Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Riobamba existe un organigrama el cual va de la mano varios procesos que tiene cada uno una función como se puede ver representado en el gráfico estructural de la entidad. Indicando como se va relacionando lo externo del GAD Municipal:

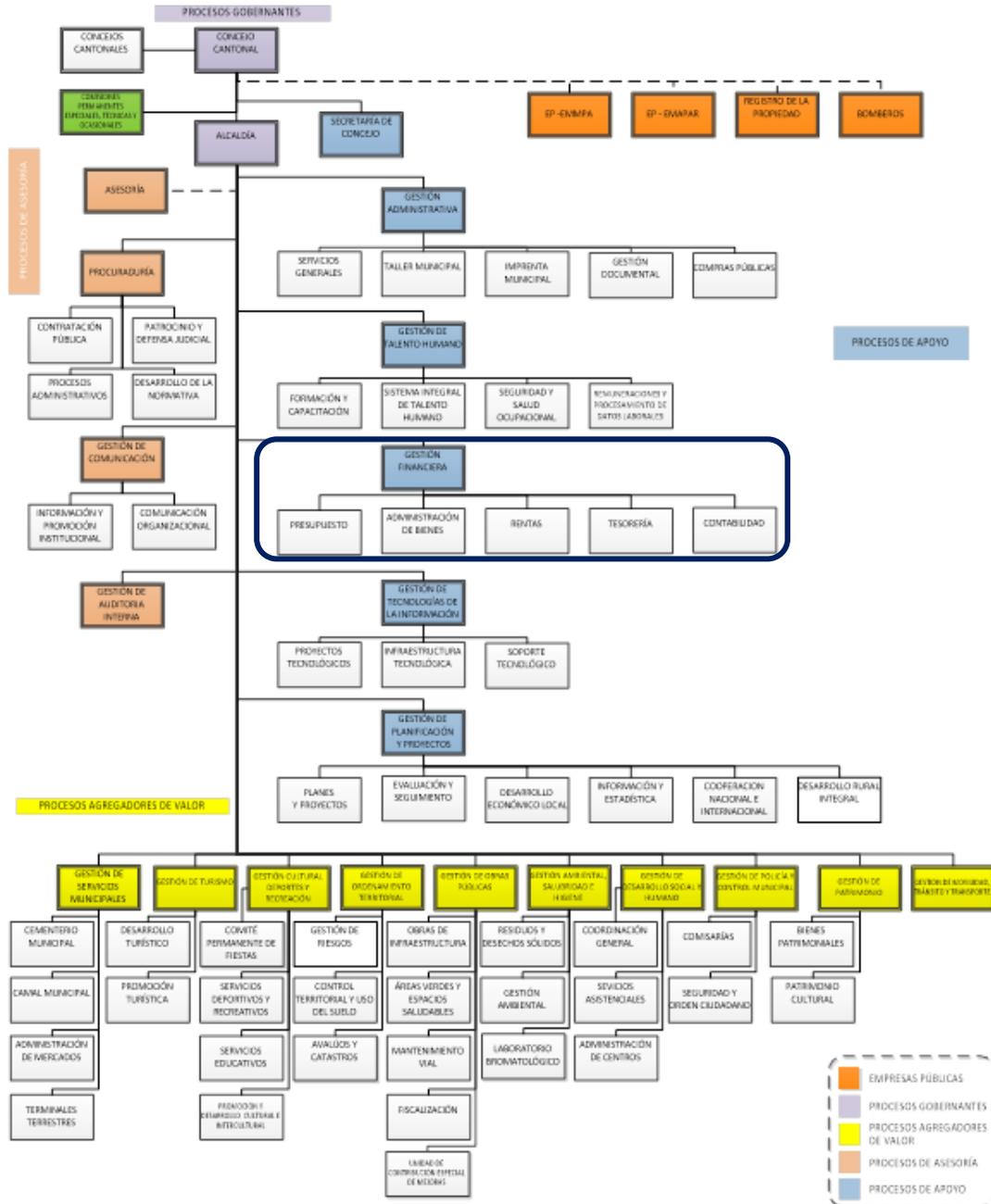


Ilustración 5-6: Estructura Organizacional del GAD Municipal de Riobamba

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Riobamba, 2019.

5.1.2. Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba periodo 2021.

Tabla 5-1: Cédula de Ingresos del GAD Municipal de Riobamba

PARTIDA	DENOMINACION	CODIFICADO	DEVENGADO	RECAUDADO	% DE EJECUCIÓN	VARIACIÓN	% VARIACIÓN
1	INGRESOS CORRIENTES	21.213.047,21	24.471.281,62	21.784.222,76	89,02%	2.687.058,86	10,98%
11	IMPUESTOS	5.236.203,00	6.189.102,31	5.147.129,15	83,16%	1.041.973,16	16,84%
1101	Sobre La Renta Utilidades Y Ganancias De Capital	480.100,00	564.480,12	525.489,91	93,09%	38.990,21	6,91%
1102	Sobre La Propiedad	3.890.003,00	4.868.552,12	3.999.103,09	82,14%	869.449,03	17,86%
1103	Al Consumo De Bienes Y Servicios	63.000,00	51.836,66	51.836,66	100,00%	0,00	0,00%
1107	Impuestos Diversos	803.100,00	704.233,41	570.699,49	81,04%	133.533,92	18,96%
13	TASAS Y CONTRIBUCIONES	7.652.851,00	8.905.809,91	7.885.248,53	88,54%	1.020.561,38	11,46%
1301	Tasas Generales	7.073.851,00	8.141.490,87	7.310.798,70	89,80%	830.692,17	10,20%
1303	Tasas Diversas	29.000,00	31.865,95	25.651,43	80,50%	6.214,52	19,50%
1304	Contribuciones	550.000,00	732.453,09	548.798,40	74,93%	183.654,69	25,07%
17	Rentas De Inversiones Y Multas	1.802.503,00	2.402.840,48	1.778.316,16	74,01%	624.524,32	25,99%
18	Transferencias Y Donaciones Corrientes	6.400.626,51	6.849.977,85	6.849.977,85	100,00%	0,00	0,00%
19	Otros Ingresos	120.863,70	123.551,07	123.551,07	100,00%	0,00	0,00%
2	INGRESOS DE CAPITAL	22.637.454,55	22.723.422,24	20.066.433,53	88,31%	2.656.988,71	11,69%
24	Venta De Activos No Financieros	90.000,00	64.207,60	64.207,60	100,00%	0,00	0,00%
28	Transferencias Y Donaciones De Capital e inversión	22.547.454,55	22.659.214,64	20.002.225,93	88,27%	2.656.988,71	11,73%
3	INGRESOS DE FINANCIAMIENTO	61.878.866,84	7.125.189,58	7.125.189,58	100,00%	0,00	0,00%
36	Financiamiento Publico	16.318.190,26	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
37	Saldos Disponibles	27.818.467,13	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
38	Cuentas Pendientes Por Cobrar	17.742.209,45	7.125.189,58	7.125.189,58	100,00%	0,00	0,00%
TOTALES		105.729.368,60	54.319.893,44	48.975.845,87	90,16%	5.344.047,57	9,84%

Fuente: Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Riobamba, para el año 2021 de los 105.729.368,60 USD presupuestados se ha devengado 54.319.893,44 USD, lo que equivale el 51,38% del total presupuestado, y de ello se ha logrado recaudar 48.975.845,87 USD o que equivale al 90,16% del total devengado. Dentro del porcentaje de recaudación de los ingresos corrientes equivale a 89,02% en relación el presupuesto devengado que es de 24.471.281,62. En

donde se puede identificar una variación del 10,98%, la cual está generada por el incumplimiento de los compromisos emitidos por la Municipalidad a los contribuyentes, porcentaje que pasa a formar parte de la cartera vencida del siguiente periodo económico.

Dentro de los ingresos de capital se aprecia una ejecución del 88,31%, de un presupuesto devengado de 22.723.422,24 USD, presentando un saldo por recaudar de 2.656.988,71 USD, donde podemos observar una variación de 11,69% y esto se representa por los retrasos de las transferencias económicas realizadas. Los ingresos de financiamiento se ejecutaron el 100%, del presupuesto devengado que asciende a 7.125.189,58 USD, identificando una eficiencia del 100%.

5.1.3. Cartera por vencer distribución de los ingresos corrientes GAD Municipal de Riobamba

5.1.3.1. Análisis de los ingresos corrientes del GAD Municipal Riobamba 2021

Tabla 5-2: Análisis de los ingresos corrientes

PARTIDA	DENOMINACION	CARTERA POR	
		VENCER	%
1	INGRESOS CORRIENTES	24.471.281,62	100,00%
11	IMPUESTOS	6.189.102,31	25,29%
13	TASAS Y CONTRIBUCIONES	8.905.809,91	36,39%
17	RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	2.402.840,48	9,82%
18	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES	6.849.977,85	27,99%
19	OTROS INGRESOS	123.551,07	0,50%

Fuente: Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Riobamba, tiene un total de ingresos corrientes de 24.471.281,62 USD representado por el 100%, siguiendo de las tasas y contribuciones con un valor de 8.905.809,91 USD que representa el 36,39% que es donde más recae la cartera por vencer, las transferencias y donaciones corrientes con un valor de 6.849.977,85 USD que es el 27,99% del total, los impuestos que tiene como valor de 6.189.102,31 USD que es el 25,29%, las rentas de inversiones y multas con un valor de 2.402.840,48 USD que representa el 9,82% y por último otros ingresos que tiene un valor de 123.551,07 USD siendo este el que menor representa con un porcentaje de 0,50%.

5.1.3.2. Análisis de los impuestos del GAD Municipal Riobamba 2021

Tabla 5-3: Análisis de los impuestos

PARTIDA	DENOMINACION	CARTERA	
		POR VENCER	%
11	IMPUESTOS	6.189.102,31	100,00%
1101	SOBRE LA RENTA UTILIDADES Y GANANCIAS DE CAPITAL	564.480,12	9,12%
1102	SOBRE LA PROPIEDAD	4.868.552,12	78,66%
1103	AL CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS	51.836,66	0,84%
1107	IMPUESTOS DIVERSOS	704.233,41	11,38%

Fuente: Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: Del total de impuestos de la cartera por vencer que es de 6.189.102,31 USD que representa el 100%, están distribuidos por varias partidas de los cuales tenemos, por los impuestos sobre la propiedad con un valor de 4.868.552,12 USD que es el 78,66%, los impuestos diversos que tiene un valor de 704.233,41 USD que está representado por el 11,38%, los impuestos sobre la renta utilidades que tiene un valor de 564.480,12 USD que es el 9,12% y los de consumo de bienes y servicios que tienen un valor de 51.836,66 USD que es el 0,84%.

5.1.3.3. Análisis de las tasas y contribuciones del GAD Municipal Riobamba 2021

Tabla 5-4: Análisis de las tasas y contribuciones

PARTIDA	DENOMINACION	CARTERA POR	
		VENCER	%
13	TASAS Y CONTRIBUCIONES	8.905.809,91	100,00%
1301	TASAS GENERALES	8.141.490,87	91,42%
1303	TASAS DIVERSAS	31.865,95	0,36%
1304	CONTRIBUCIONES	732.453,09	8,22%

Fuente: Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: Del total de las tasas y contribuciones de la cartera por vencer que es de 8.905.809,91 USD que representa el 100%, está distribuido por varias partidas de los cuales tenemos, por las tasas generales que tiene un valor de 8.141.490,87 USD que representa el 91,42%, las contribuciones que

tienen un valor de 732.453,09 USD que representa el 8,22% y por ultimo las tasas diversas con un valor de 31.865,95 USD que representa el 0,36% dentro de las tasas y contribuciones.

5.1.4. Cartera vencida distribución de los ingresos corrientes GAD Municipal de Riobamba

5.1.4.1. Análisis de los ingresos corrientes del GAD Municipal Riobamba 2021

Tabla 5-5: Análisis de los ingresos corrientes

PARTIDA	DENOMINACION	CARTERA	
		VENCIDA	%
1	INGRESOS CORRIENTES	2.687.058,86	100,00%
11	IMPUESTOS	1.041.973,16	38,78%
13	TASAS Y CONTRIBUCIONES	1.020.561,38	37,98%
17	RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	624.524,32	23,24%
18	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES	0,00	0,00%
19	OTROS INGRESOS	0,00	0,00%

Fuente: Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Riobamba, tiene un total de cartera vencida dentro de los ingresos corrientes de 2.687.058,86 USD representado por el 100%, seguido de los impuestos que tiene un valor de 1.041.973,16 USD que es el 38,78% identificando que es dentro de esta partida presupuestaria donde recae más peso de cartera vencida, las tasas y contribuciones con un valor de 1.020.561,38 USD que representa el 37,98%, las rentas de inversiones y multas con un valor de 624.524,32 USD que representa el 23,24%.

5.1.4.2. Análisis de los impuestos del GAD Municipal Riobamba 2021

Tabla 5-6: Análisis de impuestos

PARTIDA	DENOMINACION	CARTERA	
		VENCIDA	%
11	IMPUESTOS	1.041.973,16	100,00%
1101	SOBRE LA RENTA UTILIDADES Y GANANCIAS DE CAPITAL	38.990,21	3,74%
1102	SOBRE LA PROPIEDAD	869.449,03	83,44%
1103	AL CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS	0,00	0,00%
1107	IMPUESTOS DIVERSOS	133.533,92	12,82%

Fuente: Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: Del total de impuestos de la cartera vencida está representada con un valor de 1.041.973,16 USD que es el 100%, están distribuidos por varias partidas de los cuales tenemos los impuestos sobre la propiedad con un valor de 869.449,03 USD que es el 83,44% identificando que es dentro de esta partida presupuestaria donde recae más peso de cartera vencida, los impuestos diversos que tiene un valor de 133.533,92 USD que está representado por el 12,82%, los impuestos sobre la renta utilidades que tiene un valor de 38.990,21 USD que es el 3,74% y los de consumo de bienes y servicios que en este periodo no tiene un valor de cartera vencida dando a entender que se recaudó correctamente.

5.1.4.3. Análisis de las tasas y contribuciones del GAD Municipal Riobamba 2021

Tabla 5-7: Análisis de las tasas y contribuciones

PARTIDA	DENOMINACION	CARTERA	
		VENCIDA	%
13	TASAS Y CONTRIBUCIONES	1.020.561,38	100,00%
1301	TASAS GENERALES	830.692,17	81,40%
1303	TASAS DIVERSAS	6.214,52	0,61%
1304	CONTRIBUCIONES	183.654,69	18,00%

Fuente: Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: Del total de las tasas y contribuciones de la cartera vencida está representada con un valor de 1.020.561,38 USD que representa el 100%, está distribuido por varias partidas de los cuales tenemos las tasas generales que tiene un valor de 830.692,17 USD que representa el 81,40% identificando que es dentro de esta partida presupuestaria donde recae más peso de cartera vencida, las contribuciones que tienen un valor de 183.654,69 USD que representa el 18,00% y por ultimo las tasas diversas con un valor de 6.214,52 USD que representa el 0,61% dentro de las tasas y contribuciones.

5.1.5. Cuadro comparativo de cartera por vencer y cartera vencida del GAD Municipal de Riobamba periodo 2021

Tabla 5-8: Análisis de la cartera vencida

PARTIDA	DENOMINACIÓN	2021		
		CARTERA POR VENCER	CARTERA VENCIDA	% CARTERA VENCIDA
11	IMPUESTOS	6.189.102,31	1.041.973,16	16,84%
1101	SOBRE LA RENTA UTILIDADES Y GANANCIAS DE CAPITAL	564.480,12	38.990,21	6,91%
110199	A OTRAS RENTAS UTILIDADES Y BENEFICIOS DE CAPITAL	564.480,12	38.990,21	6,91%
1102	SOBRE LA PROPIEDAD	4.868.552,12	869.449,03	17,86%
110201	A LOS PREDIOS URBANOS	2.016.326,39	410.037,83	20,34%
110202	A LOS PREDIOS RURALES	683.276,45	365.680,05	53,52%
110205	DE VEHICULOS MOTORIZADOS DE TRANSPORTE TERRESTRE	346.085,83	1.160,00	0,34%
110206	DE ALCABALAS	1.159.106,55	33.707,04	2,91%
110207	A LOS ACTIVOS TOTALES	663.756,90	58.864,11	8,87%
1103	AL CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS	51.836,66	0,00	0,00%
110312	A LOS ESPECTACULOS PUBLICOS	51.836,66	0,00	0,00%
1107	IMPUESTOS DIVERSOS	704.233,41	133.533,92	18,96%
110704	PATENTES COMERCIALES INDUSTRIALES FINANCIERAS INMOBILIARIAS PROFESIONALES Y DE SERVICIOS	704.233,41	133.533,92	18,96%
13	TASAS Y CONTRIBUCIONES	8.905.809,91	1.020.561,38	11,46%
1301	TASAS GENERALES	8.141.490,87	830.692,17	10,20%
130102	ACCESO A LUGARES PUBLICOS	0,00	0,00	0,00%
130103	OCUPACION DE LUGARES PUBLICOS	102.619,56	16.209,69	15,80%
130108	PRESTACION DE SERVICIOS	5.270,00	255,00	4,84%
130111	INSCRIPCIONES REGISTROS Y MATRICULAS	144.809,00	951,00	0,66%
130112	PERMISOS LICENCIAS Y PATENTES	21.940,01	536,30	2,44%
130114	SERVICIOS DE RASTRO	748.391,77	775,48	0,10%
130116	RECOLECCION DE BASURA Y ASEO PUBLICO	1.669.199,38	309.402,70	18,54%
130118	APROBACION DE PLANOS E INSPECCION DE CONSTRUCCIONES	139.297,86	15.275,32	10,97%
130199	OTRAS TASAS	5.309.963,29	487.286,68	9,18%
1303	TASAS DIVERSAS	31.865,95	6.214,52	19,50%
130307	SUPERFICIARIOS MINEROS	19.320,00	4.834,00	25,02%
130308	REGALIAS MINERAS	12.545,95	1.380,52	11,00%
1304	CONTRIBUCIONES	732.453,09	183.654,69	25,07%
130406	APERTURA PAVIMENTACION ENSANCHE y CONSTRUCCION DE VIAS DE TODA CLASE	0,00	0,00	0,00%
130408	ACERAS BORDILLOS Y CERCAS	432,60	0,00	0,00%
130499	OTRAS CONTRIBUCIONES	732.020,49	183.654,69	25,09%

17	RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	2.402.840,48	624.524,32	25,99%
----	--------------------------------	--------------	------------	--------

Fuente: Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: El total de los impuestos tiene una cartera por vencer con un valor de 6.189.102,31 USD con su cartera vencida de 1.041.973,16 USD que da un porcentaje que representa la cartera vencida de 16,84%, dentro de las rentas utilidades y ganancias de capital podemos identificar que tiene un porcentaje de 6,91% que representa la cartera vencida, en los impuestos sobre la propiedad tenemos un porcentaje de 17,86% que representa la cartera vencida pero dentro de estos impuestos podemos identificar que tienen mayor peso la cartera vencida en los predios rurales representando un 53,52% seguido de los predios urbanos que representa la cartera vencida de un 20,34% y los activos totales con 8,87%. Dentro los consumos de bienes y servicios no tenemos un porcentaje de cartera vencida que nos da entender que no existe cartera vencida por que se dio una recaudación inmediata. Mientras que en los impuestos diversos tenemos un porcentaje de 18,96% de cartera vencida.

Dentro del total de las tasas y contribuciones del periodos 2021 tenemos una cartera por vencer con un valor de 8.905.809,92 USD con su cartera vencida de 1.020.561,38 USD que da un porcentaje que representa la cartera vencida de 11,46%, dentro de las tasas generales podemos identificar algunas partidas presupuestarias de las cuales en donde más recae la cartera vencida es dentro de la recolección de basura y aseo público con un porcentaje de 18,54%, seguido de la ocupación de lugares públicos con 15,80%, la aprobación de planos e inspección de construcciones con 10,97%, dentro de las otras tasas tiene un porcentaje de 9,18%, la prestación de servicios con 4,84%, los permisos de licencias y patentes con 2,44%, las inscripciones registros y matriculas con 0,66%, los servicios de rastro con un 0,10% y por último los de acceso a lugares públicos que no posee una cartera vencida ya que dentro de este periodo no se recolecto estas tasas, por la pandemia que se pasó a nivel mundial.

En las tasas diversas donde más peso tuvo la cartera vencida fue dentro de la partida presupuestaria de los superficiarios mineros que representa el 25,02%, seguido de las regalías mineras con un porcentaje de 11,00%. Mientras que dentro de las contribuciones donde recae mayor porcentaje de cartera vencida son dentro de otras contribuciones con 25,09%. Dentro de las rentas de inversiones y multas podemos identificar que para este periodo tuvo un 25,99% de cartera vencida.

5.1.6. Cuadro comparativo de cartera por vencer y cartera vencida del GAD Municipal de Riobamba periodo 2022

Tabla 5-9: Análisis de la cartera vencida

PARTIDA	DENOMINACION	2022		
		CARTERA POR VENCER	CARTERA VENCIDA	% CARTERA VENCIDA
11	IMPUESTOS	6.494.613,87	1.056.396,63	16,27%
1101	SOBRE LA RENTA UTILIDADES Y GANANCIAS DE CAPITAL	528.344,98	18.960,70	3,59%
110199	A OTRAS RENTAS UTILIDADES Y BENEFICIOS DE CAPITAL	528.344,98	18.960,70	3,59%
1102	SOBRE LA PROPIEDAD	5.156.746,56	926.518,00	17,97%
110201	A LOS PREDIOS URBANOS	2.261.921,96	531.825,57	23,51%
110202	A LOS PREDIOS RURALES	672.649,50	324.400,16	48,23%
110205	DE VEHICULOS MOTORIZADOS DE TRANSPORTE TERRESTRE	400.500,79	0,00	0,00%
110206	DE ALCABALAS	1.301.743,74	34.460,66	2,65%
110207	A LOS ACTIVOS TOTALES	519.930,57	35.831,61	6,89%
1103	AL CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS	82.608,34	259,95	0,31%
110312	A LOS ESPECTACULOS PUBLICOS	82.608,34	259,95	0,31%
1107	IMPUESTOS DIVERSOS	726.913,99	110.657,98	15,22%
110704	PATENTES COMERCIALES INDUSTRIALES FINANCIERAS INMOBILIARIAS PROFESIONALES Y DE SERVICIOS	726.913,99	110.657,98	15,22%
13	TASAS Y CONTRIBUCIONES	9.085.388,85	1.043.668,25	11,49%
1301	TASAS GENERALES	8.578.550,11	830.766,64	9,68%
130102	ACCESO A LUGARES PUBLICOS	11.905,43	1.250,00	10,50%
130103	OCUPACION DE LUGARES PUBLICOS	112.927,38	13.066,57	11,57%
130108	PRESTACION DE SERVICIOS	2.635,00	0,00	0,00%
130111	INSCRIPCIONES REGISTROS Y MATRICULAS	450.902,42	0,00	0,00%
130112	PERMISOS LICENCIAS Y PATENTES	21.289,61	1.131,23	5,31%
130114	SERVICIOS DE RASTRO	832.647,64	0,00	0,00%
130116	RECOLECCION DE BASURA Y ASEO PUBLICO	1.758.364,75	389.871,76	22,17%
130118	APROBACION DE PLANOS E INSPECCION DE CONSTRUCCIONES	171.965,09	26.911,06	15,65%
130199	OTRAS TASAS	5.215.912,79	398.536,02	7,64%
1303	TASAS DIVERSAS	25.957,80	1.550,15	5,97%
130307	SUPERFICIARIOS MINEROS	17.722,58	1.315,50	7,42%
130308	REGALIAS MINERAS	8.235,22	234,65	2,85%
130399	OTRAS CONCESIONES	0,00	0,00	0,00%
1304	CONTRIBUCIONES	480.880,94	211.351,46	43,95%
130406	APERTURA PAVIMENTACION ENSANCHE y CONSTRUCCION DE VIAS DE TODA CLASE	0,00	0,00	0,00%
130408	ACERAS BORDILLOS Y CERCAS	0,00	0,00	0,00%
130499	OTRAS CONTRIBUCIONES	480.880,94	211.351,46	43,95%
17	RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	2.875.519,94	205.550,32	7,15%

Fuente: Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: El total de los impuestos tiene una cartera por vencer con un valor de 6.494.613,87 USD con su cartera vencida de 1.056.396,63 USD que da un porcentaje que representa la cartera vencida de 16,27%, dentro de las rentas utilidades y ganancias de capital podemos identificar que tiene un porcentaje de 3,59% que representa la cartera vencida, en los impuestos sobre la propiedad tenemos un porcentaje de 17,97% que representa la cartera vencida pero dentro de estos impuestos podemos identificar que tienen mayor peso la cartera vencida en los predios rurales representando un 48,23% seguido de los predios urbanos que representa la cartera vencida de un 23,51% y los activos totales con 6,89%. Dentro los consumos de bienes y servicios tenemos una partida presupuestaria que son a los espectáculos públicos que tiene un porcentaje de 0,31% de cartera vencida. Mientras que en los impuestos diversos tenemos un porcentaje dentro de las patentes comerciales industriales de 15,22% de cartera vencida.

Dentro del total de las tasas y contribuciones del periodo 2022 tenemos una cartera por vencer con un valor de 9.085.388,85 USD con su cartera vencida de 1.043.668,25 USD que da un porcentaje que representa la cartera vencida de 11,49%, dentro de las tasas generales podemos identificar algunas partidas presupuestarias de las cuales en donde más recae la cartera vencida es dentro de la recolección de basura y aseo público con un porcentaje de 22,17%, seguido de la aprobación de planos e inspección de construcciones con 15,65%, la ocupación de lugares públicos con 11,57%, los accesos a lugares públicos con 10,50%, los permisos de licencias y patentes con 5,31%, mientras que en la prestación de servicios como las inscripciones de registro y los servicios de rastro para este periodo no cuenta con una cartera vencida.

En las tasas diversas donde más peso tuvo la cartera vencida fue dentro de la partida presupuestaria de los superficiarios mineros que representa el 7,42%, seguido de las regalías mineras con un porcentaje de 2,85%. Mientras que dentro de las contribuciones donde recae mayor porcentaje de cartera vencida son dentro de otras contribuciones con 43,95%. Dentro de las rentas de inversiones y multas podemos identificar que para este periodo tuvo un 7,15% de cartera vencida.

5.1.7. Cartera vencida 2021-2022 del GAD Municipal de Riobamba

5.1.7.1. Análisis de la cartera vencida de los impuestos 2021-2022

Tabla 5-10: Análisis de los impuestos periodo 2021-2022

PARTIDA	DENOMINACIÓN	2021	2022	Para el siguiente periodo disminuye la cartera vencida por la implementación de puntos de recaudación en las diferentes zonas rurales de Riobamba.
		% CARTERA VENCIDA	% CARTERA VENCIDA	
1101	SOBRE LA RENTA UTILIDADES Y GANANCIAS DE CAPITAL	6,91%	3,59%	
110199	A OTRAS RENTAS UTILIDADES Y BENEFICIOS DE CAPITAL	6,91%	3,59%	

Fuente: Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: Dentro de los impuestos en la partida presupuestaria sobre la renta de utilidades y ganancias en el 2021 tiene un porcentaje de cartera vencida de 6,91%, para el próximo periodo tiene un decrecimiento de 3,32% con un porcentaje para el 2022 del 3,59% de la cartera vencida, esta disminución se dio por la implementación de puntos de recaudación dentro de las diferentes zonas rurales de Riobamba teniendo como consecuencia una mayor recaudación reduciendo la cartera vencida para el periodo 2022.

Tabla 5-11: Análisis de los impuestos periodo 2021-2022

PARTIDA	DENOMINACIÓN	2021	2022	Para el siguiente periodo existe un crecimiento de la cartera vencida dentro de los predios rurales por falta de compromiso en la recaudación dentro de la institución.
		% CARTERA VENCIDA	% CARTERA VENCIDA	
1102	SOBRE LA PROPIEDAD	17,86%	17,97%	
110201	A LOS PREDIOS URBANOS	20,34%	23,51%	
110202	A LOS PREDIOS RURALES	53,52%	48,23%	
110205	DE VEHICULOS MOTORIZADOS DE TRANSPORTE TERRESTRE	0,34%	0,00%	
110206	DE ALCABALAS	2,91%	2,65%	
110207	A LOS ACTIVOS TOTALES	8,87%	6,89%	

Fuente: Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: Dentro de los impuestos sobre la propiedad, en la partida de los impuestos a los predios urbanos en el 2021 tiene un porcentaje 20,34% para el siguiente periodo existe un crecimiento del 3,17% teniendo como porcentaje de cartera vencida para el 2022 de 23,51%. Dentro de los impuestos a la propiedad en la partida de los predios rurales también existe mayor peso de la cartera vencida ya

que para el 2021 tiene porcentaje de 53,52% para el siguiente periodo existe un decrecimiento de 5,29% por lo cual se sigue manteniendo con un porcentaje elevado, teniendo para el 2022 un porcentaje de 48,23%.

Tabla 5-12: Análisis de los impuestos periodo 2021-2022

PARTIDA	DENOMINACIÓN	2021	2022	Para el siguiente periodo aumenta la cartera vencida en razón que dentro del periodo 2021 no se realizó espectáculos públicos por la pandemia que se vivió a nivel mundial.
		% CARTERA VENCIDA	% CARTERA VENCIDA	
1103	AL CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS	0,00%	0,31%	
110312	A LOS ESPECTACULOS PUBLICOS	0,00%	0,31%	

Fuente: Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: Dentro de los impuestos en la partida presupuestaria al consumo de bienes y servicio en el 2021 no existe porcentaje de cartera vencida porque no se realizó espectáculos públicos por la pandemia que se vivió a nivel mundial, para el 2022 tiene un porcentaje que representa el 0,31% de la cartera vencida representados por los impuestos a los espectáculos públicos.

Tabla 5-13: Análisis de los impuestos periodo 2021-2022

PARTIDA	DENOMINACIÓN	2021	2022	Para el siguiente periodo disminuye la cartera vencida por la implementación de puntos de recaudación en las diferentes zonas rurales de Riobamba.
		% CARTERA VENCIDA	% CARTERA VENCIDA	
1107	IMPUESTOS DIVERSOS	18,96%	15,22%	
110704	PATENTES COMERCIALES INDUSTRIALES FINANCIERAS INMOBILIARIAS PROFESIONALES Y DE SERVICIOS	18,96%	15,22%	

Fuente: Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: Dentro de los impuestos en la partida presupuestaria de los impuestos diversos en el 2021 tiene un porcentaje de 18,96% teniendo un decrecimiento para el próximo periodo de 3,64% con un porcentaje en el 2022 de 15,22%, esta disminución se dio por la implementación de puntos de recaudación dentro de las diferentes zonas rurales de Riobamba teniendo como consecuencia una mayor recaudación reduciendo la cartera vencida para el periodo 2022.

5.1.7.2. Análisis de las tasas y contribuciones periodo 2021-2022

Tabla 5-14: Análisis de las tasas y contribuciones periodo 2021-2022

PARTIDA	DENOMINACIÓN	2021	2022	Para el siguiente periodo existe un crecimiento de la cartera vencida dentro de los permisos y licencias, recolección de basura y aprobación de planos e inspección esto es por falta de comunicación para el pago de las tasas a los contribuyentes
		% CARTERA VENCIDA	% CARTERA VENCIDA	
1301	TASAS GENERALES	10,20%	9,68%	
130102	ACCESO A LUGARES PUBLICOS	0,00%	10,50%	
130103	OCUPACION DE LUGARES PUBLICOS	15,80%	11,57%	
130108	PRESTACION DE SERVICIOS	4,84%	0,00%	
130111	INSCRIPCIONES REGISTROS Y MATRICULAS	0,66%	0,00%	
130112	PERMISOS LICENCIAS Y PATENTES	2,44%	5,31%	
130114	SERVICIOS DE RASTRO	0,10%	0,00%	
130116	RECOLECCION DE BASURA Y ASEO PUBLICO	18,54%	22,17%	
130118	APROBACION DE PLANOS E INSPECCION DE CONSTRUCCIONES	10,97%	15,65%	
130199	OTRAS TASAS	9,18%	7,64%	

Fuente: Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: Dentro de las tasas generales, en la partida presupuestaria de recolección de basura y aseo público en el 2021 tiene porcentaje de 18,54% para el siguiente periodo existe un crecimiento de 3,63% con un porcentaje en el 2022 de 22,17%, mientras que en la aprobación de planos en el 2021 es de 10,97% teniendo un crecimiento de 4,68% con un porcentaje en el 2022 de 15,65%, en los permisos licencias y patentes en el 2021 es de 2,44% pero en el 2022 es de 5,31% teniendo un crecimiento en el próximo periodo de 2,87%, en los accesos a lugares públicos no existe cartera vencida ya que no se cobró estas tasas. Mientras que en las demás partidas que no tienen cartera vencida en el 2022, no existe una cartera vencida porque se recauda en ese momento.

Tabla 5-15: Análisis de las tasas y contribuciones periodo 2021-2022

PARTIDA	DENOMINACIÓN	2021	2022	Para el siguiente periodo disminuye la cartera vencida por la implementación de puntos de recaudación en las diferentes zonas rurales de Riobamba.
		% CARTERA VENCIDA	% CARTERA VENCIDA	
1303	TASAS DIVERSAS	19,50%	5,97%	
130307	SUPERFICIARIOS MINEROS	25,02%	7,42%	
130308	REGALIAS MINERAS	11,00%	2,85%	
130399	OTRAS CONCESIONES	25,07%	0,00%	

Fuente: Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: Dentro de las tasas diversas, en la partida presupuestaria de superficiarios mineros en el 2021 tiene un porcentaje de cartera vencida de 25,02% para el 2022 es de 7,42% teniendo un decrecimiento de 17,60%, en las regalías mineras en el 2021 es de 11,00% pero para el 2022 es de 2,85% teniendo un decrecimiento de 8,15%, mientras que en otras concesiones se dejaron de recaudar porque no existe movimiento de recaudación. Existe disminución de la cartera vencida por la implementación de puntos de recaudación dentro de las diferentes zonas rurales de Riobamba teniendo como consecuencia una mayor recaudación reduciendo la cartera vencida para el periodo 2022.

Tabla 5-16: Análisis de las tasas y contribuciones periodo 2021-2022

PARTIDA	DENOMINACIÓN	2021	2022	Para el siguiente periodo existe un crecimiento de la cartera vencida dentro de otras contribuciones por la falta de compromiso de recaudación dentro de la institución
		% CARTERA VENCIDA	% CARTERA VENCIDA	
1304	CONTRIBUCIONES	0,00%	43,95%	
130406	APERTURA PAVIMENTACION ENSANCHE Y CONSTRUCCION DE VIAS DE TODA CLASE	0,00%	0,00%	
130408	ACERAS BORDILLOS Y CERCAS	25,09%	0,00%	
130499	OTRAS CONTRIBUCIONES	25,99%	43,95%	

Fuente: Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: Dentro de las contribuciones en la partida presupuestaria de otras contribuciones en el 2021 es de 25,99% pero para el 2022 es de 43,95% teniendo un crecimiento en la cartera vencida de 17,96%, en los dos periodos no se realizaron el cobro de las contribuciones de apertura de pavimentación y de las licencias anual de funcionamiento.

5.1.8. Análisis Vertical

5.1.8.1. Análisis Vertical de la cartera vencida periodo 2021-2022

Tabla 5-17: Análisis vertical de la cartera vencida periodo 2021-2022

CUENTAS	DENOMINACION	2021	%	2022	%
ACTIVO					
ACTIVO CORRIENTE					
1.1.3	CUENTAS POR COBRAR	3.470.763,33	100,00%	2.407.023,53	100,00%
1.1.3.11	Cuentas Por Cobrar Impuestos	1.108.941,65	31,95%	1.092.796,11	45,40%
1.1.3.13	Cuentas Por Cobrar Tasas Y Contribuciones	1.613.824,70	46,50%	1.107.487,15	46,01%
1.1.3.17	Cuentas Por Cobrar Rentas De Inversiones Y Multas	747.996,98	21,55%	206.740,27	8,59%

Fuente: Estado Financiero del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: Después de realizar el análisis vertical dentro de las cuentas por cobrar podemos identificar que en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Riobamba durante el periodo 2021 del total del 100% de las cuentas por cobrar está distribuido en el 31,95% que son las cuentas por cobrar de los impuestos, el 46,50% en las cuentas por cobrar tasas y contribuciones, el 21,55% que son las cuentas por cobrar rentas de inversiones y multas, mientras que en el 2022 del total del 100% de las cuentas por cobrar está distribuido en 45,40% en las cuentas por cobrar impuestos, el 46,01% en las cuentas por cobrar tasas y contribuciones, el 8,59% en las cuentas por cobrar rentas de inversiones y multas.

Concluyendo que en las cuentas por cobrar de tasas y contribuciones existe mayor peso de cartera vencida ya que en el periodo 2021 tiene un valor de 1.613.824,70 USD que representa el 46,50%, teniendo para el próximo periodo un decrecimiento del 0,49% con un valor en el 2022 de 1.107.487,15 USD que es el 46,01% por lo cual sigue manteniendo un porcentaje elevado de cartera vencida dentro de esta cuenta.

5.1.8.2. Análisis vertical de los impuestos periodo 2021-2022

Tabla 5-18: Análisis vertical de los impuestos

1.1.3.11	CUENTAS POR COBRAR IMPUESTOS	1.108.941,65	31,95%	1.092.796,11	45,40%
	A OTRAS RENTAS UTILIDADES Y				
1.1.3.11.01	BENEFICIOS DE CAPITAL	28.030,84	0,81%	8.492,12	0,35%
1.1.3.11.02	A LOS PREDIOS URBANOS	274.679,28	7,91%	255.493,97	10,61%
	10% SOBRE AVALUO IMPONIBLE SOLARES				
1.1.3.11.05	NO EDIFICADOS	202.078,36	5,82%	316.588,58	13,15%
1.1.3.11.06	A LOS PREDIOS RÚSTICOS	377.524,27	10,88%	325.476,30	13,52%
1.1.3.11.09	ALCABALAS	33.707,04	0,97%	38.049,66	1,58%
1.1.3.11.10	ACTIVOS TOTALES	58.864,11	1,70%	35.831,61	1,49%
1.1.3.11.16	IMPUESTO ESPECTACULO DEPORTIVO 5%		0,00%	259,95	0,01%
	PATENTE ANUAL PARA INTRODUCTORES DE				
1.1.3.11.17	GANADO EN PIE PARA FAENAMIENTO	5.995,00	0,17%	5.434,34	0,23%
1.1.3.11.18	RODAJE DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS	1.135,00	0,03%	689,97	0,03%
	PATENTE ANUAL PARA ACTIVIDADES				
1.1.3.11.19	ECONÓMICAS EN JURISDICCIÓN	126.894,42	3,66%	106.444,20	4,42%
	PATENTE ANUAL PARA TRANSPORTISTAS				
1.1.3.11.21	DE PRODUCTO FAENADO	33,33	0,00%	35,41	0,00%

Fuente: Estado Financiero del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: Dentro de las cuentas por cobrar impuestos donde más peso tiene la cartera vencida es dentro de los predios rústicos para el año 2021 tiene un valor de 377.524,27 USD que representa el 10,88% teniendo un crecimiento de 2,64% para el siguiente periodo con un valor en el 2022 de 325.476,30 que representa el 13,52%, dentro de los predios urbanos también existe mayor peso de cartera vencida en el 2021 tiene un valor de 274.679,28 que representa el 7,91% teniendo mayor peso de cartera vencida para el 2022 con un porcentaje de 10,61 y dentro del 10% sobre avalúo imponible solares también existe mayor peso de cartera vencida representado en el 2021 de 5,82% teniendo un crecimiento para el 2022 con un porcentaje de 13,15%.

Concluyendo que, dentro de los predios rústicos, predios urbanos y el 10% de avalúo imponible solar no identificado existe mayor peso de cartera vencida dentro de los impuestos del GAD Municipal de Riobamba esto debido a la mala organización dentro del cobro de los impuestos a los contribuyentes teniendo como consecuencia un crecimiento notable para el siguiente periodo.

5.1.8.3. *Análisis Vertical de las tasas y contribuciones periodo 2021-2022*

Tabla 5-19: Análisis vertical de las tasas y contribuciones

1.1.3.13	CUENTAS POR COBRAR TASAS Y CONTRIBUCIONES	1.613.824,70	46,50%	1.107.487,15	46,01%
	POR USO Y ESTACIONAMIENTO EN LAS TERMINALES		0,67%		0,00%
1.1.3.13.07	TERRESTRE	23.398,20		0,25	
	COSTO EMISIÓN TITULOS DE CREDITO EN		6,78%		9,19%
1.1.3.13.08	COMPUTACION	235.401,13		221.220,49	
	SERVICIO DE ASEO PÚBLICO Y RECOLECCIÓN DE		8,86%		13,32%
1.1.3.13.10	BASURA	307.456,08		320.725,68	
	POR SERVICIO DE ESPACIO DE CUSTODIA DE		0,01%		0,01%
1.1.3.13.18	VEHÍCULOS	452,00		178,00	
	CONTRIBUCIÓN ESPECIAL DE MEJORAS		22,33%		13,34%
1.1.3.13.21		775.112,43		321.136,67	
	SUPERFICARIOS MINEROS		0,14%		0,05%
1.1.3.13.27		4.834,00		1.315,50	
	REGALIAS MINERAS		0,04%		0,01%
1.1.3.13.28		1.380,52		234,65	
	PERMISOS LICENCIAS Y PATENTES		0,01%		0,00%
1.1.3.13.30		209,00		-	
	INSCRIPCIONES REGISTROS Y MATRICULAS		0,03%		0,03%
1.1.3.13.32		951,00		616,00	
	PRESTACION DE SERVICIOS		0,00%		0,00%
1.1.3.13.33		85,00		-	
	TRAMITES DE REVISION Y MATRICULACION		0,00%		0,00%
1.1.3.13.35	VEHICULAR	33,00		40,00	
	OCUPACION ESPACIOS PUBLICOS Y PRIVADOS		0,05%		0,08%
1.1.3.13.36	(PUBLICIDAD EXTERNA	1.790,88		1.981,35	
	OCUPACIÓN Y UTILIZACIÓN DE LA VÍA Y ESPACIOS		0,30%		0,25%
1.1.3.13.38	PÚBLICOS	10.282,72		6.045,22	

Fuente: Estado Financiero del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: Dentro de las cuentas por cobrar tasas y contribuciones, en donde más peso tiene la cartera vencida son en las contribuciones especiales de mejoras que en el 2021 está representado por el 22,33% teniendo un decrecimiento para el próximo periodo con un porcentaje en el 2022 de 13,34%. También tiene mayor peso de cartera vencida dentro de los servicios de aseo público y recolección de basura con un porcentaje de 8,86% en el 2021, teniendo un crecimiento de 4,46% teniendo para el 2022 un porcentaje de 13,32%. Dentro de los costos de emisión de títulos de crédito en computación para el 2021 tiene un porcentaje de 6,78% teniendo un crecimiento de 2,41% para el siguiente periodo en el cual representa el 9,19% en el 2022. Concluyendo que en las cuentas donde más peso tiene la

cartera vencida dentro del GAD Municipal de Riobamba son en las contribuciones especiales de mejoras, los servicios de aseo público y los costos de emisión títulos de crédito.

5.1.8.4. *Análisis Vertical de las rentas de inversiones y multas periodo 2021-2022*

Tabla 5-20: Análisis vertical de las rentas de inversiones y multas

1.1.3.17	CUENTAS POR COBRAR RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	747.996,98	21,55%	206.740,27	8,59%
1.1.3.17.02	ARRENDAMIENTO DE BOVEDAS Y SITIOS EN EL CEMENTERIO	2.573,95	0,07%	3.844,89	0,16%
1.1.3.17.03	ARRENDAMIENTO DE TERMINALES TERRESTRE	22.862,42	0,66%	20.289,19	0,84%
1.1.3.17.04	ARRENDAMIENTO DE PUESTOS EN LOS MERCADOS	178.382,46	5,14%	160.573,13	6,67%
1.1.3.17.07	MULTAS POR COMPETENCIAS DE TRANSITO	2.925,00	0,08%	-	0,00%
1.1.3.17.09	TRIBUTARIAS	2.400,00	0,07%	4,89	0,00%
1.1.3.17.10	ARRENDAMIENTO DE BATERIAS SANITARIAS	4.181,45	0,12%	2.700,92	0,11%
1.1.3.17.18	MULTAS SEROT	5.230,00	0,15%	4.554,00	0,19%
1.1.3.17.22	MULTAS DE REGISTRO DE INQUILINATO	131,50	0,00%	52,00	0,00%
1.1.3.17.29	INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	131.907,20	3,80%	-	0,00%
1.1.3.17.33	INFRACCIÓN A ORDENANZAS MUNICIPALES	89.303,00	2,57%	14.721,25	0,61%
1.1.3.17.37	INFRACCIONES A LA LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE - TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL	308.100,00	8,88%	-	0,00%

Fuente: Estado Financiero del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: Dentro de las cuentas por cobrar rentas de inversiones y multas donde más se puede identificar la existencia de cartera vencida en dentro de las infracciones a la ley orgánica de transporte, para el año 2021 tiene un porcentaje de 8,88% para el siguiente periodo esta cuenta se deja de recaudar porque no existe movimiento de recaudación en el 2022 el cobro de estas multas representando en este periodo con un 0%. Mientras que en los arriendos de puestos de mercado existe un porcentaje en el 2021 de 5,14% teniendo un crecimiento considerado para el 2022 con un porcentaje de 6,67%. Dentro de los incumplimientos de contratos en el 2021 tiene un porcentaje de 3,80% para el siguiente periodo esta cuenta se deja de recaudar porque no existe movimiento de recaudación ya que para el

2022 se dejan de realizar el cobro de estos incumplimientos, para la cuenta de las infracciones de ordenanzas municipales en el periodo 2021 tiene un porcentaje de 2,57% teniendo un decrecimiento para el 2022 con un porcentaje de 0,61%. Concluyendo que para el próximo periodo algunas cuentas dejan de recaudar porque no existe movimiento de recaudación, como las cuentas de incumplimiento de contrato y las infracciones a la ley orgánica de transporte terrestre en el GAD Municipal de Riobamba.

5.1.9. *Análisis Horizontal*

5.1.9.1. *Análisis Horizontal de la cartera vencida periodo 2021-2022*

Tabla 5-21: Análisis horizontal de la cartera vencida periodo 2021-2022

CUENTAS	DENOMINACION	2021	2022	V. ABSOLUTO	V. RELATIVO
ACTIVO					
ACTIVO CORRIENTE					
1.1.3	CUENTAS POR COBRAR	3.470.763,33	2.407.023,53	-1.063.739,80	-30,65%
1.1.3.11	CUENTAS POR COBRAR IMPUESTOS	1.108.941,65	1.092.796,11	-16.145,54	-1,46%
1.1.3.13	CUENTAS POR COBRAR TASAS Y CONTRIBUCIONES	1.613.824,70	1.107.487,15	-506.337,55	-31,38%
1.1.3.17	CUENTAS POR COBRAR RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	747.996,98	206.740,27	-541.256,71	-72,36%

Fuente: Estado Financiero del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: Dentro las cuentas por cobrar los impuestos decrecen el -1,46%, las cuentas por cobrar tasas y contribuciones decrecen el -31,38%, mientras que las cuentas por cobrar rentas de inversiones y multas decreció el -72,36% esto es favorable porque disminuyo la cartera vencida para el próximo periodo. Teniendo en cuenta que en el año 2021 existió alta tendencia de cartera vencida.

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Riobamba, para poder tener como resultado la disminución de la cartera vencida para el periodo 2022 implemento puntos de recaudaciones en diferentes partes de la parroquia rurales los fines de semana para poder obtener una recaudación más completa de los impuestos, realizaron campañas de la recaudación de impuestos, se realizaron llamadas notificando al cliente información de la cartera vencida para que se pueda acercarse a las ventanillas de recaudación.

5.1.9.2. *Análisis horizontal de los impuestos periodo 2021-2022*

Tabla 5-22: Análisis horizontal de los impuestos

Cuentas por cobrar impuestos		
	V. Absoluto	V. Relativo
A Otras Rentas Utilidades Y Beneficios De Capital	\$ -19.538,72	-69,70%
A Los Predios Urbanos	\$ -19.185,31	-6,98%
10% Sobre Avalúo Imponible Solares No Edificados	\$ 114.510,22	56,67%
A Los Predios Rústicos	\$ -52.047,97	-13,79%
Alcabalas	\$ 4.342,62	12,88%
Activos Totales	\$ -23.032,50	-39,13%
Impuesto Espectáculo Deportivo 5%	\$ 259,95	0,00%
Patente Anual Para Introdutores De Ganado En Pie Para Faenamiento	\$ -560,66	-9,35%
Rodaje De Vehículos Motorizados	\$ -445,03	-39,21%
Patente Anual Para Actividades Económicas En Jurisdicción	\$ -20.450,22	-16,12%
Patente Anual Para Transportistas De Producto Faenado	\$ 2,08	6,24%

Fuente: Estado Financiero del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: Dentro de los impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Riobamba, al momento de aplicar el análisis horizontal podemos identificar que tuvo un crecimiento de 56,67% dentro del 10% sobre avalúo imponible, mientras que en los impuestos de alcabalas tuvo un crecimiento del 12,88% y el 6,24% dentro de las patentes anuales para transportistas. Concluyendo que dentro de los impuestos recae mayor peso de cartera vencida dentro de los avalúos, alcabalas y patentes en el GAD Municipal de Riobamba, esto debido a la mala organización dentro del cobro de los impuestos a los contribuyentes teniendo como consecuencia un crecimiento notable para el siguiente periodo.

5.1.9.3. *Análisis horizontal de las tasas y contribuciones periodo 2021-2022*

Tabla 5-23: Análisis horizontal de las tasas y contribuciones

Cuentas por cobrar tasas y contribuciones		
	V. Absoluto	V. Relativo
Por Uso Y Estacionamiento En Las Terminales Terrestre	\$ -23.397,95	-100,00%
Regalías Mineras	\$ -1.145,87	-83,00%
Permisos Licencias Y Patentes	\$ -209,00	-100,00%
Inscripciones Registros Y Matriculas	\$ -335,00	-35,23%
Prestación De Servicios	\$ -85,00	-100,00%
Tramites De Revisión Y Matriculación Vehicular	\$ 7,00	21,21%
Ocupación Espacios Públicos Y Privados (Publicidad Externa	\$ 190,47	10,64%
Ocupación Y Utilización De La Vía Y Espacios Públicos	\$ -4.237,50	-41,21%
Ocupación De La Vía Pública Zona Serot	\$ 720,00	16,67%
Ocupación Vía Pública Plaza De Rastro	\$ -18,36	-100,00%
Tasa Por Servicios Del Registro De La Propiedad	\$ -371,50	-75,89%
Servicios En El Cementerio	\$ -2.540,26	-17,45%
Servicios Técnicos Y Administrativos	\$ -13.886,44	-56,04%
Por Mantenimiento De Los Catastros	\$ -12.627,84	-8,85%
Especies Fiscales (Certificaciones Movilidad)	\$ -369,00	-56,86%
Tasa Por Recolección Transporte Tratamiento Disposición Final Desechos Sanitarios Y Farmacéuticos	\$ 8.949,27	23,77%

Fuente: Estado Financiero del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: Dentro de las cuentas por cobrar tasas y contribuciones existe un crecimiento de 23,77% tasas de recolección de transporte, mientras que en los Tramites De Revisión Y Matriculación Vehicular tuvo un crecimiento de 21,21%, seguido de la ocupación de la vía pública zona Serot con un porcentaje de 16,67%. Concluyendo que dentro de las tasas por recolección transporte desechos sanitarios y farmacéuticos se da el mayor crecimiento de la cartera vencida ya que al momento de recolectar los desechos farmacéuticos pesan los desechos enviando días después cuanto es el monto para cancelar, pero como tiene una mala organización en presentar el valor a pagar hace que el contribuyente se olvide del pago.

5.1.9.4. *Análisis horizontal de las rentas de inversiones y multas periodo 2021-2022*

Tabla 5-24: Análisis horizontal de las rentas de inversiones y multas

Cuentas por cobrar rentas de inversiones y multas		
	V. Absoluto	V. Relativo
Arrendamiento De Bóvedas Y Sitios En El Cementerio	1.270,94	49,38%
Arrendamiento De Terminales Terrestre	-2.573,23	-11,26%
Arrendamiento De Puestos En Los Mercados	-17.809,33	-9,98%
Multas Por Competencias De Transito	-2.925,00	-100,00%
Tributarias	-2.395,11	-99,80%
Arrendamiento De baterías Sanitarias	-1.480,53	-35,41%
Multas Serot	-676,00	-12,93%
Multas De Registro De Inquilinato	-79,50	-60,46%
Incumplimiento Del Contrato	-131.907,20	-100,00%
Infracción A Ordenanzas Municipales	-74.581,75	-83,52%
Infracciones A La Ley Orgánica De Transporte Terrestre - Transito Y Seguridad Vial	-308.100,00	-100,00%

Fuente: Estado Financiero del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: Dentro de las cuentas por cobrar rentas de inversiones y multas existe un crecimiento del 49,38% dentro de los arrendamientos de bóvedas y sitios en el cementerio. Concluyendo que dentro de las cuentas por cobrar rentas de inversiones y multas recae en mayor peso de la cartera vencida dentro de arrendamientos de bóvedas y sitios en el cementerio, esto se da por la falta de organización que tienen en entregar el documento de defunción.

5.1.10. Cuadro consolidado cartera vencida de los ingresos corrientes periodo 2021-2022

Tabla 5-25: Análisis vertical de los ingresos corrientes 2021

PARTIDA	DENOMINACIÓN	2021		%	%
		DEVENGADO	CARTERA VENCIDA		
1	INGRESOS CORRIENTES	24.471.281,62	2.687.058,86	100,00%	100,00%
11	IMPUESTOS	6.189.102,31	1.041.973,16	25,29%	38,78%
13	TASAS Y CONTRIBUCIONES	8.905.809,91	1.020.561,38	36,39%	37,98%
17	RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	2.402.840,48	624.524,32	9,82%	23,24%
18	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES	6.849.977,85	0,00	27,99%	0,00%
19	OTROS INGRESOS	123.551,07	0,00	0,50%	0,00%

Fuente: Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: La cartera vencida de los ingresos corrientes representan para el 2021 un valor de 2.687.058,86 USD que representa el 100% de los cuales los impuestos tienen un valor de 1.041.973,16 que es el 38,78%, las tasas y contribuciones con un valor de 1.020.561,38 USD que representa el 37,98%, las rentas de inversiones y multas con un valor de 624.524,32 USD que representa el 23,24%. Concluyendo que en el 2021 la cartera vencida tiene mayor peso dentro de los impuestos que representa el 38,78% del total.

Tabla 5-26: Análisis vertical de los ingresos corrientes 2022

PARTIDA	DENOMINACIÓN	2022		%	%
		DEVENGADO	CARTERA VENCIDA		
1	INGRESOS CORRIENTES	27.177.930,34	2.305.615,20	100,00%	100,00%
11	IMPUESTOS	6.494.613,87	1.056.396,63	23,90%	45,82%
13	TASAS Y CONTRIBUCIONES	9.085.388,85	1.043.668,25	33,43%	45,27%
17	RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	2.875.519,94	18.960,70	10,58%	0,82%
18	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES	8.567.771,53	0,00	31,52%	0,00%
19	OTROS INGRESOS	154.636,15	0,00	0,57%	0,00%

Fuente: Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

La cartera vencida de los ingresos corrientes representa para el 2022 un valor de 2.305.615,20 USD que representa el 100% de los cuales los impuestos tienen un valor de 1.056.396,63 USD que es el 45,82%, las tasas y contribuciones con un valor de 1.043.668,25 USD que representa el 45,27%, las

rentas de inversiones y multas con un valor de 205.550,32 USD que representa el 8,92%. Concluyendo que en el 2021 la cartera vencida tiene mayor peso dentro de los impuestos que representa el 45,82% del total.

Tabla 5-27: Análisis vertical de los ingresos corrientes 2021-2022

PARTIDA	DENOMINACIÓN	2021	%	2022	%
		CARTERA VENCIDA		CARTERA VENCIDA	
1	INGRESOS CORRIENTES	2687058,86	100,00%	2.305.615,20	100,00%
11	IMPUESTOS	1041973,16	38,78%	1.056.396,63	45,82%
13	TASAS Y CONTRIBUCIONES	1020561,38	37,98%	1.043.668,25	45,27%
17	RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	624524,32	23,24%	205.550,32	8,92%
18	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES	0	0,00%	0	0,00%
19	OTROS INGRESOS	0	0,00%	0	0,00%

Fuente: Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Riobamba, tiene una cartera vencida que va creciendo para el próximo periodo, dentro de los impuestos en el 2021 tiene un porcentaje de 38,78% en el 2022 es de 45,82% teniendo un crecimiento de 7,04%, dentro de las tasas y contribuciones en el 2021 tiene un porcentaje de 37,98% en el 2022 es de 45,27% teniendo un crecimiento de 7,29%, mientras que en las rentas de inversiones en el 2021 tiene un porcentaje de 23,24% en el 2022 de 8,92% teniendo un decrecimiento de 14,32%. Concluyendo que donde más existió un crecimiento de la cartera vencida es dentro de las tasas y contribuciones con un crecimiento del 7,29% para el siguiente periodo.

Tabla 5-28: Análisis horizontal de los ingresos corrientes 2021-2022

PARTIDA	DENOMINACIÓN	2021	2022	V. ABSOLUTO	V. RELATIVO
		CARTERA VENCIDA	CARTERA VENCIDA		
1	INGRESOS CORRIENTES	2.687.058,86	2.305.615,20	-381.443,66	-14,20%
11	IMPUESTOS	1.041.973,16	1.056.396,63	14.423,47	1,38%
13	TASAS Y CONTRIBUCIONES	1.020.561,38	1.043.668,25	23.106,87	2,26%
17	RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	624.524,32	205.550,32	-418.974,00	-67,09%

Fuente: Cédula de ingresos del GAD Municipal de Riobamba

Realizado por: Grefa S., 2023.

Análisis: Dentro de los impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Riobamba, al momento de aplicar el análisis horizontal podemos identificar que tuvo un crecimiento del 1,38%. Concluyendo que en el 2021 existe una mala organización dentro del departamento de cobranza por la cual se da un crecimiento dentro de los impuestos. Mientras que en las tasa y contribuciones del GAD Municipal podemos identificar un crecimiento de 2,26%. Concluyendo que mediante el análisis horizontal podemos identificar que donde más peso existe de cartera vencida son dentro de las tasas y contribuciones

5.2. Estrategias para la disminución de la cartera vencida en el GAD Municipal de Riobamba

Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Riobamba, ha existido un alto porcentaje de cartera vencida por lo cual han buscado diferentes estrategias para poder disminuir su cartera vencida para su próximo periodo:

1. Tener más canales de recaudación dando apertura en las distintas zonas rurales de Riobamba, para lograr un objetivo de dar a conocer más puntos de recaudación estos fueron destinados los fines de semana a los contribuyentes. Teniendo como resultado mayor recaudación mostrando una reducción de la cartera vencida dentro de los impuestos y las contribuciones para el siguiente periodo.
2. Aplicar medios de comunicación para una mejor recaudación de los impuestos, estos medios de comunicación ayudaran en las notificaciones por medio de correos electrónicos y llamadas a los contribuyentes, difundiendo información adecuada de cuando son las fechas de pagos de las deudas que deben cancelar, esta táctica ayudo a incentivar al pago pronto las deudas pendientes.
3. Brindar más información sobre el pago de los impuestos por medios de campañas, aplicando en los distintos barrios de Riobamba, facilitando a las personas mayor conocimiento de cómo realizar el pago de sus impuestos evitando las sanciones por no realizar el pago en las fechas correspondientes.
4. Realizar una capacitación permanentemente al personal para la recuperación de cartera vencida, estableciendo metas para evaluar el desempeño en las actividades de los funcionarios.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- La gestión de cobranza que realiza el departamento de tesorería es deficiente en razón, de que no existe procesos eficaces para la recuperación de la cartera vencida por lo cual la base de los catastros no se encuentra actualizada, teniendo una información desactualizada para una gestión eficiente y oportuna.
- El personal involucrado no posee una capacitación adecuada y permanente, con métricas para la recuperación de determinado volumen de cartera vencida.
- Existe mayor peso de cartera vencida dentro de la partida 11 que son los impuestos, en el 2021 tiene una cartera vencida del 38,78% teniendo para el siguiente periodo un crecimiento de 7,04% esto se da por la falta de actualización de los propietarios de los predios urbanos y rústicos.
- Existe mayor peso de cartera vencida dentro de la partida 13 que son las tasas y contribuciones, en el 2021 tiene una cartera vencida del 37,98% teniendo para el siguiente periodo un crecimiento de 7,29% esto es por falta de comunicación para el pago de las tasas a los contribuyentes.

6.2. Recomendaciones

- Actualizar la base de datos de catastros para tener información precisa y actualizada, información de los contribuyentes y sus obligaciones fiscales pendientes. Esto permitirá identificar con mayor precisión la cartera vencida y diseñar estrategias de cobranza más efectivas, implementando procesos regulares, asegurando la veracidad y exactitud de los datos.
- Se deberá capacitar de manera permanente al personal involucrado, juntamente con metas establecidas para la recuperación de la cartera vencida, de esta manera proceder con un seguimiento con el proceso de las metas establecidas.
- Dar apertura a más canales de recaudación en las distintas zonas rurales de Riobamba, para mayor recaudación de los impuestos. Esta dará como resultado una reducción de cartera vencida dentro de los impuestos para el siguiente periodo.
- Mejorar la comunicación con los contribuyentes estableciendo canales de comunicación efectivos y claros, esto implica proporcionar información clara y oportuna sobre las tasas y contribuciones pendientes, los plazos de pago y las opciones disponibles. Se puede mejorar el uso de los siguientes canales, como correos electrónicos, mensajes de texto o incluso el uso de plataformas en línea para que los contribuyentes puedan acceder a su información y realizar pagos de manera fácil y conveniente.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Alan Neill, D., & Cortez Suárez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala: UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Anam, A. (2021). *5e de la gestión*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/405126349/5-E-DE-AUDITORIA-DE-GESTION-docx>
- Barraza Mora, C. (2018). *Manual para la Presentación de Referencias Bibliográficas de documentos impresos y electrónicos*. UTEM. Obtenido de https://www.utemvirtual.cl/manual_referencias.pdf
- Cabrera, J. (2013). *Fotos Antiguas de Chimborazo*. Obtenido de Fotos Antiguas de Chimborazo: <http://chimborazo-rio.blogspot.com/2014/08/fotos-antiguas.html>
- Cajal, A. (2018). *Investigación de campo, características, Tipos, Técnicas y Etapas*. Obtenido de <file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20de%20Campo.pdf>
- CESCE. (2022). *Gestión de cobro*. Madrid. Obtenido de <https://www.cesce.es/es/w/asesores-de-pymes/gestion-de-cobros#:~:text=Por%20gesti%C3%B3n%20de%20cobros%20nos,una%20cantidad%20econ%C3%B3mica%20a%20percibir>
- Cevallos Gorozabel, E. M. (2016). *La administración pública en el Ecuador*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/2016/04/regulacion.html>
- Código Orgánico Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (2010). *Código Orgánico Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de <http://www.gadmriobamba.gob.ec/phocadownload/lotaip2022/general/AnexoA2/CONSTITUCION.pdf>
- Cujilema Naula, A. (2022). *Evaluación a la cartera vencida en tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guamote, Período 2019*. Riobamba. Obtenido de <file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/Achic%20CujilemaTesis%20Cartera%20Vencida%20GAD.pdf>
- Cunalema Dias, J. L. (2017). *La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de Tungurahua en el año 2015*.

- Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25277/1/T3984i.pdf>
- Elizalde, L. (2019). *Los estados financieros y las políticas contables*. Riobamba: CEIT. Obtenido de <file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/Dialnet-LosEstadosFinancierosYLasPoliticasyContables-7144051.pdf>
- Fernández, P., Martins, A., & Friaes, J. (2018). *La importancia de la información financiera para el proceso de toma de decisiones en empresas de estructura familiar*.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Riobamba. (2019). *Resolución Administrativa N° 2019-0077-SEC*. Obtenido de Estructura Orgánica: http://www.gadmriobamba.gob.ec/phocadownload/lotaip2021/mayo/AnexoA3/estructura_organica.pdf
- Jiménez Máquez, J. B. (2015). *Análisis de la cartera vencida originada por los impuestos y tasas que recauda el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pablo Sexto durante el período 2013*. Puyo. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/838/3/TUPCYA005-2015.pdf>
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2015). *Normas para la gestión del riesgo de crédito en las COAC*.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. (2002). *Recaudación de Multas*.
- LOTAIP. (2004). *Principio de publicidad de la información pública*.
- Lunavictoria, S. (2021). *Plan operativo para la gestión de cobranza y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Alausí, provincia de Chimborazo, periodo 2021-2023*. Obtenido de <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/14861/1/22T0614.pdf>
- Matínez, C. (2018). *Investigación descriptiva*. Obtenido de <file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20Descriptiva.pdf>
- Ministerio de Finanzas Públicas. (2021). *Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas*. Quito. Obtenido de <https://www.bce.ec/images/transparencia2022/juridico/codigoorganicodeplanificacionyfinanzaspublicas1.pdf>
- Normas Internacionales de Información Financiera. (2009). *Estados financieros*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/contenidos/>
- Paucar Ramos, P. A. (2018). *La cartera vencida y sus determinantes en la gestión de tesorería en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba período 2016-2017*. Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5013/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2018-0019.pdf>

- Prieto Castellanos, B. J. (2017). *El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales*. Colombia. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
- Román Fuentes, J. C. (2017). *Estados financieros*. Madrid: ISEF. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=scomDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT24&dq=objtivos+de+los+estados+financieros&ots=_RCsQ-yhdq&sig=m02hJdJpRDzcYI4sbV9beOpp7g4#v=onepage&q&f=true
- UNIR. (2021). *La gestión pública es indispensable para la construcción de sociedades igualitarias y equitativas y es aquí donde reside la inigualable función que esta tiene*. Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABblica%20est%C3%A1%20enfocada,garantizar%20el%20desarrollo%20del%20pa%C3%ADs.>

Total 25 referencia bibliográficas

ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA



Objetivo: Obtener información necesaria mediante la cooperación del personal del GAD Municipal de Riobamba, para realizar la investigación titulada Análisis a la Gestión de Cobranza y la Cartera Vencida del Gad “Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal De Riobamba” Del Cantón Riobamba, Provincia De Chimborazo, Período 2021.

Dirigido: La presente encuesta va dirigido al personal administrativo financiero y tesorería del GAD Municipal de Riobamba, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2021.

Instrucciones: Marcar con una “X” la respuesta que considere apropiada.

ENCUESTA

1. ¿Considera usted que es necesario realizar un análisis a la gestión de cobranzas en el GAD Municipal de Riobamba?

a) SI

b) NO

2. ¿Dentro del GAD Municipal de Riobamba existe una actualización permanente en la base de datos de los contribuyentes?

a) SI

b) NO

3. ¿Cree usted que el Departamento de Cobranzas, aplican mecanismos para mejorar la recaudación de los tributos?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

4. ¿Qué porcentaje de los impuestos municipales se cobra de forma efectiva en el GAD Municipal de Riobamba?

- a) Menos del 50%
- b) Entre el 50% y el 70%
- c) Entre el 70% y el 90%
- d) Más del 90%

5. ¿Cuál es la forma de pago de impuestos municipales más eficiente en términos de tiempo y costo para el GAD Municipal de Riobamba?

- a) Débito bancario
- b) Transferencia electrónica
- c) Pago en efectivo en las oficinas del GAD
- d) Pago con tarjeta de crédito/débito

6. ¿Qué porcentaje de la cartera vencida del GAD Municipal de Riobamba corresponde a deudas pendientes de pago por más de un año?

- a) Menos del 10%
- b) Entre el 10% y el 30%
- c) Entre el 30% y el 50%
- d) Más del 50%

7. ¿Qué medidas ha implementado el GAD Municipal de Riobamba para mejorar la gestión de cobranzas y reducir la cartera vencida?

- a) Promociones o periodo de gracia.
- b) Perdonar las tasas de interés por mora.
- c) Campañas de información sobre la importancia del pago oportuno y sus beneficios con descuentos.
- d) Todas las anteriores.

8. ¿Existe un seguimiento permanente sobre las comparaciones de saldos con el propósito de llevar un control exacto de la cartera vencida?

- a) SI
- b) NO

9. ¿Cuál es el medio de comunicación más efectivo utilizado por el GAD Municipal de Riobamba para informar a los ciudadanos sobre el estado de su cartera vencida?

- a) Correo electrónico
- b) Mensajes de texto (SMS)
- c) Llamadas telefónicas
- d) Mensaje preventivo por WhatsApp

10. ¿Conoce usted los beneficios que otorga el GAD Municipal a los contribuyentes por sus pagos puntuales?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Conoce usted qué tipo de cobranza utiliza el GAD Municipal?

- a) Cobranza Normal
- b) Cobranza Preventiva
- b) Cobranza Administrativa

12. ¿Considera usted que el nivel de cartera vencida del GAD Municipal es?

- a) Alto
- b) Medio
- c) Bajo

13. ¿Cuál es el principal motivo que los contribuyentes dan para no realizar el pago de sus impuestos del GAD Municipal de Riobamba?

- a) Falta de información sobre los procedimientos de pago
- b) Dificultades económicas
- c) Desconfianza en la gestión de los recursos municipales
- d) Otros motivos

14. ¿Considera usted necesario desarrollar normativas que ayuden a minimizar la cartera vencida?

- a) SI
- b) NO

ANEXO B: CÉDULA DE INGRESOS, PERIODO 2021



GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RIOBAMBA

CEDULA DE INGRESOS
CEDULA DE INGRESOS

Fechas:	Del: 2021-01-01 Al: 2021-12-30						
PARTIDA	DENOMINACION	ASIGNACION INICIAL (1)	REFORMAS (2)	CODIFICADO (3)=1+2	DEVENGADO (4)	RECAUDADO (5)	SALDO POR DEVENGAR (6)=3-4
11	IMPUESTOS	5,236,203.00	0.00	5,236,203.00	6,189,102.31	5,147,129.15	-952,899.31
13	TASAS Y CONTRIBUCIONES	7,652,851.00	0.00	7,652,851.00	8,905,809.91	7,885,248.53	-1,252,958.91
17	RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	1,802,503.00	0.00	1,802,503.00	2,402,840.48	1,778,316.16	-600,337.48
18	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES	6,400,626.51	0.00	6,400,626.51	6,849,977.85	6,849,977.85	-449,351.34
19	OTROS INGRESOS	120,863.70	0.00	120,863.70	123,551.07	123,551.07	-2,687.37
24	VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	90,000.00	0.00	90,000.00	64,207.60	64,207.60	25,792.40
28	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES DE CAPITAL E INVERSION	19,803,676.22	2,743,778.33	22,547,454.55	22,659,214.64	20,002,225.93	-111,760.09
36	FINANCIAMIENTO PUBLICO	16,802,147.00	-483,956.74	16,318,190.26	0.00	0.00	16,318,190.26
37	SALDOS DISPONIBLES	34,993,388.30	-7,174,921.17	27,818,467.13	0.00	0.00	27,818,467.13
38	CUENTAS PENDIENTES POR COBRAR	17,902,700.20	-160,490.75	17,742,209.45	7,125,189.58	7,125,189.58	10,617,019.87
	TOTALES	110,804,958.93	5,075,590.33	105,729,368.60	54,319,893.44	48,975,845.87	51,409,475.16

CONTADOR GENERAL
GARCIA AVALOS JULIA DEL PILAR

DIRECTOR FINANCIERO
HERNANDEZ CRUZ ANGEL MARCELO

ALCALDE
CADENA OLEAS BYRON NAPOLEON

ANEXO C: CÉDULA DE INGRESOS, PERIODO 2022



GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RIOBAMBA

CEDULA DE INGRESOS

CEDULA DE INGRESOS

FECHAS:	DEL: 2022-01-01 AL: 2022-12-30						
PARTIDA	DENOMINACION	ASIGNACION INICIAL (1)	REFORMAS (2)	CODIFICADO (3)=1+2	DEVENGADO (4)	RECAUDADO (5)	SALDO POR DEVENGAR (6)=3-4
11	IMPUESTOS	5,410,104.00	0.00	5,410,104.00	6,494,613.87	5,438,217.24	-1,084,509.87
13	TASAS Y CONTRIBUCIONES	8,093,543.00	10,000.00	8,103,543.00	9,085,388.85	8,041,720.60	-981,845.85
14	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS DE ENTIDADES E INGRESOS OPERATIVOS DE EMPRESAS PUBLICAS	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00
17	RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	4,122,104.00	0.00	4,122,104.00	2,875,519.94	2,669,969.62	1,246,584.06
18	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES	7,741,538.64	905,551.65	8,647,090.29	8,567,771.53	8,567,771.53	79,318.76
19	OTROS INGRESOS	172,501.20	0.00	172,501.20	154,636.15	154,636.15	17,865.05
24	VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	100,004.00	0.00	100,004.00	163,614.61	136,339.97	-63,610.61
28	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES DE CAPITAL E INVERSION	17,857,658.44	3,418,389.22	21,276,047.66	21,255,668.35	19,240,458.28	20,379.31
36	FINANCIAMIENTO PUBLICO	22,856,810.26	3,584,987.50	26,441,797.76	4,225,905.76	4,225,905.76	22,215,892.00
37	SALDOS DISPONIBLES	29,362,380.80	415,707.12	29,778,087.92	0.00	0.00	29,778,087.92
38	CUENTAS PENDIENTES POR COBRAR	17,934,201.75	2,302,026.46	15,632,175.29	6,311,555.36	6,311,555.36	9,320,619.93
TOTALES		113,650,847.09	6,032,609.03	119,683,456.12	59,134,674.42	54,786,574.51	60,548,781.70

CONTADOR GENERAL
GARCIA AVALOS JULIA DEL PILAR

DIRECTOR FINANCIERO
HERNANDEZ CRUZ ANGEL MARCELO

ALCALDE
CADENA OLEAS BYRON NAPOLEON