

ARTÍCULO CIENTÍFICO
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

El porqué de la cartera vencida en los gobiernos seccionales y estrategias para su recuperación

The reason for the overdue portfolio in sectional governments and recovery strategies

Chávez Silva, Alejandra^I; Coyago Lluay, Wendy^{II}; Peña Suárez, Dailin^{III}; Navas Espín, Renato^{IV}

^I. alejandrachs@hotmail.es. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Puyo, Ecuador.

^{II}. whemdyc3991@yahoo.com. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Puyo, Ecuador.

^{III}. penasuarez1980@gmail.com. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Puyo, Ecuador.

^{IV}. grne3010@yahoo.es. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Puyo, Ecuador.

Recibido: 31/10/2018

Aprobado: 26/11/2018

RESUMEN

El presente trabajo investigativo se fundamentó en el análisis y determinación de estrategias para la recaudación de impuestos tasas y contribuciones del GAD Municipal de Santa Clara; orientados a mejorar la gestión de cobro y recuperación de la cartera vencida, se investigó sobre el sistema de recaudación que mantiene el GAD Municipal de Santa Clara para la gestión de cobranza; se recolectó información medible sobre la recaudación de los impuestos, tasas y contribuciones; se analizó el comportamiento y el nivel de eficiencia de la recaudación, conjuntamente con el porcentaje de cuentas por cobrar que se presenta al fin de año. Finalmente, con los resultados obtenidos del análisis de datos se evaluó la información obtenida y determinó estrategias que permitan fortalecer el procedimiento de recaudación de los tributos municipales y contribuyan a la generación de ingresos propios para la institución y el cantón, el objetivo fundamental de la presente investigación fue la de reducir el porcentaje de la cartera vencida, optimizar la gestión de cobro de la dirección Financiera convirtiendo al proceso de recaudación en un proceso técnico, eficiente y eficaz. Además, con la implementación de estrategias para la recaudación de tributos dentro del GAD Municipal de Santa Clara se dinamiza el proceso de cobranza e incrementa los ingresos que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los habitantes a través de obras y servicios, en concordancia a lo que establece la constitución del Ecuador y del COOTAD.

PALABRAS CLAVE: impuestos; recuperación; cultura tributaria; estrategias.

ABSTRACT

The present investigative work was based on the analysis and determination of strategies for the collection of taxes, taxes and contributions of the Municipal GAD of Santa Clara; oriented to improve the management of collection and recovery of the past due portfolio, it was investigated on the collection system maintained by the Municipal GAD of Santa Clara for collection management; measurable information was collected on the collection of taxes, fees and contributions; the behavior and level of efficiency of the collection was analyzed, together with the percentage of accounts receivable presented at the end of the year. Finally, with the results obtained from the data analysis, the information obtained was evaluated and strategies were determined to strengthen the collection procedure of municipal taxes and contribute to the generation of own revenues for the institution and the canton, the fundamental objective of this research was to reduce the percentage of the past due portfolio, optimize the collection management of the financial management making the collection process in an efficient and effective technical process. In addition, with the implementation of strategies for the collection of taxes within the Municipal GAD of Santa Clara, the collection process is made more dynamic and increases the income that contributes to improving the quality of life of the inhabitants through works and services, in accordance with what the constitution of Ecuador and COOTAD establishes.

KEYWORDS: taxes; recovery; tax culture; strategies.

INTRODUCCIÓN

La recaudación de tributos está ligada al sistema tributario de cada país y a la recaudación eficiente de los impuestos, por lo que las administraciones tributarias buscan instaurar una cultura tributaria sólida en sus ciudadanos con la finalidad de incrementar la cultura de pago voluntario así como el de los ingresos por la recaudación de impuestos.

Como lo señala el Art. 270 (Constituyente, 2008)

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados generarán sus propios recursos estableciendo de esta manera la autonomía financiera de los GADs, sin disminuir sus derechos a recibir de manera predecible, directa, oportuna y automática las asignaciones anuales de los recursos por parte del Estado, así como en la capacidad de generar y administrar sus propios recursos, de acuerdo a lo dispuesto en la Constitución y la ley.

Citando lo mencionado en el artículo 55 del Código Orgánico de Organización Territorial en el que señala las competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal en el literal c que es el de “Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras” (Código Orgánico de Organización Territorial, Registro Oficial 303, 2010, pág. 38).

De la misma forma el artículo 15 del Código Tributario menciona a la obligación tributaria como el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley. (Código, 2005, pág. 3)

Los gobiernos autónomos descentralizados se alejan de lo dispuesto en la Constitución y en el COOTAD por cuanto más allá de generar sus propios ingresos para invertirlos en la ejecución de obras que contribuyan al buen vivir de sus habitantes buscan la estabilidad política; por lo que no invierten de manera oportuna en la recuperación de la cartera vencida existente en el cantón o en la creación de estrategias para el cobro voluntario de los impuestos municipales; es decir no generan los ingresos necesarios para el progreso de los cantones siendo necesario inclusive la actualización y creación de tributos municipales.

Mejorar los ingresos propios del municipio no sólo es una cuestión de deseo y de buenas intenciones de quienes en su momento han tenido o tienen la responsabilidad de manejar las finanzas públicas de este nivel de gobierno, se trata más bien de una responsabilidad pública que requiere de voluntad política y de una alta dosis de eficiencia administrativa. (Morones, 2013, p. 54)

Según las normas vigentes, los gobiernos regionales y locales poseen algunas competencias exclusivas y otras compartidas. Todas ellas están orientadas a que, en el marco de la unidad nacional, dichas instancias gubernamentales puedan progresivamente promover y gestionar el desarrollo de sus circunscripciones atendiendo las necesidades de la población correspondiente. La elaboración y aplicación de estrategias dentro de los gobiernos autónomos municipales sirven como un instrumento cuyo contenido se basa en la presentación de conceptos y mecanismos prácticos que permiten que los mismos mantengan procesos ordenados y técnicos para la generación de los ingresos municipales. (Durán & Mejía, 2015, p. 44)

El contar con estrategias claras en las que se relaciona la facultad tributaria con la que cuentan los gobiernos municipales permite que el desarrollo de las mismas sea apegado a los principios tributarios y a las buenas prácticas institucionales.

Partiendo de las atribuciones establecidas a los gobiernos autónomos municipales y lo señalado por Mogrovejo (2010) quien afirma: “El poder tributario es un atributo que dimana de

la esencia del poder público del Estado, por el cual tiene la capacidad jurídica para imponer tributos a sus administrados” (p. 13); estos tienen la capacidad de crear o modificar impuestos con la finalidad de incrementar los ingresos locales para que estos sean invertidos en obras que beneficien a la ciudadanía.

El poder tributario municipal se caracteriza por su capacidad jurídica para crear, modificar o suprimir tributos, básicamente de aquellos que sirven como prestaciones económicas de los habitantes de su jurisdicción, con ocasión de los servicios públicos y por la ejecución de obras públicas y/o goce de las mismas, emprendidas por el municipio, significa entonces que, la normativa municipal es la fuente de tributos vinculados con alguna actividad municipal, que para el primer caso, se denominan tasas, en tanto que para el segundo, contribuciones especiales de mejoras.

La cultura tributaria es el comportamiento que adoptan los contribuyentes, la manifestación frente a la administración tributaria, la forma como enfrentan los contribuyentes sus deberes y derechos frente a la administración tributaria. La cultura tributaria es el epílogo de un proceso. Dicho proceso se inicia con la educación tributaria, continua con la generación de conciencia tributaria y termina en la cultura tributaria, es decir con la manifestación de una forma de vida frente al sistema tributario del país. (Aldana & Paucar, 2014, p. 51)

Las contribuciones especiales y de mejoras son tributos que solo tienen que pagar ciertos sujetos pasivos que se benefician por obras realizadas por el Estado y que favorecen el patrimonio de esos mismos contribuyentes. Así por ejemplo, las contribuciones especiales por la construcción de obras para agua potable, sobre plazas parques y jardines, o sobre la habilitación y mejoramiento de vías. (Paz & Miño, 2015, p.46). Teniendo en cuenta cómo influyen los impuestos en el mundo y el papel importante que juega en la sociedad hace que los países siempre estén elevando sus niveles de control con el único propósito de emplear y redistribuir bien los recursos satisfaciendo de esta manera las necesidades de una nación.

Tortolero & Gamarra (2014) señalan a la Potestad Tributaria Municipal como “la capacidad potencial que tienen los Municipios de exigir el pago obligatorio de prestaciones pecuniarias a los individuos de este territorio, y de requerir el cumplimiento de los deberes instrumentales necesarios para el cumplimiento de esta obligación” (p.153).

En el Ecuador el término impuestos siempre ha sido considerado como un problema para el estado, ya que se lo ha visto con negatividad el hecho de pagar tributos, perdiendo en sí la esencia de contribuir con el estado y los beneficios que puede darse en el desarrollo económico del país, esto suele suceder porque los contribuyentes desconocen el fin de pagar tributos ya que estos facilitan el financiamiento de obras y proyectos administrativos, consolidando una redistribución de la riqueza de manera unánime, sin discriminación alguna orientada a mejorar la condición de vida de todos los habitantes existentes en el país, el

pago de tributos en forma general implica que los ecuatorianos tomen conciencia que si evaden tributariamente repercuten la recaudación fiscal, de ahí depende la necesidad de comprender que pagar tributos sin evasión contribuye al mejoramiento económico del país y a la vez se considerarían dueños de un futuro por el hecho de aportar e invertir en el desarrollo continuo de un país de forma igualitaria y social de todos los ecuatorianos. La política fiscal, la política monetaria y demás políticas relacionados con lo económico se consideran como pilares fundamentales dentro de la economía interna de un país, pero para que exista un apropiado desarrollo económico la política económica debe ser estable para que dinamice la matriz productiva y se aproveche todos los recursos que se encuentren dentro del territorio. “El tributo representa una suma de dinero o en especie valorada que se cancela, para satisfacer la obligación de contribuir a la manutención económica de una obra o institución, es sinónimo de impuesto o contribución que se la debe realizar de manera obligatoria” (Blacio, 2012, p. 201).

”Se denomina tributo a la obligación legalmente impuesta al ciudadano, por la que exige a este la realización del pago de una suma de dinero a un ente público como contribución al sostenimiento de los gastos públicos” (González, 2011, p. 6).

Según (Manya & Ruiz, 2014) “el impuesto es una clase de tributo que constituye un pago obligatorio caracterizándose por no requerir una contraprestación directa o determinada por parte del acreedor tributario”. (p, 12, 13).

La cultura puede definirse como “Conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc.” (RAE, 2018).

“La cultura tributaria implica una labor educativa y debe hacer parte del cotidiano vivir, debe estar en la capacidad de preguntar cuál es el papel del ciudadano dentro de la sociedad, promoviendo valores, símbolos, imaginarios, creaciones, emociones, comportamientos y percepciones orientadas a la contribución tributaria progresista y con equidad.” (Rodríguez, 2011. p. 11).

Los municipios ecuatorianos gozan del producto de los impuestos creados para la exclusiva financiación de sus actividades, o bien de impuestos en cuya recaudación participan. Los primeros, como dice el artículo 490 del COOTAD, se han creado o pueden crearse sólo para el presupuesto municipal, mientras que los segundos corresponden al presupuesto municipal como partícipe del presupuesto estatal.(Benalcázar, 2013, p. 34).

Onofre, Aguirre & Murillo (2017) afirman que “la ley es clara y dentro de ella establece que todos los ciudadanos y ciudadanas que dispongan de predios o terrenos y a que su vez

mantengan actividades económicas dentro de su territorio, que no se encuentren dentro de las excepciones señaladas por la ley están en la debida obligación de pagar impuestos” (p.66). Recaudar la cartera vencida es muy complicado, ya que en muchos casos la falta de efectividad de la gestión de cobro y la inexistencia de cultura de los ciudadanos por el pago de los servicios prestados por los GAD municipales hace que se vea perjudicado el cumplimiento de metas y objetivos que se han trazado en un periodo determinado, por ello es necesario buscar mecanismos idóneos para incrementar la cultura de pago oportuno y voluntario.

La calidad del conocimiento sobre los impuestos autoriza a pensar que se trata especialmente del resultado de la transacción tributaria, donde el contribuyente sabe lo que paga y reconoce las razones del pago.

MÉTODOS

La presente investigación se realizó en el GAD Municipal de Santa Clara ubicado en el cantón Santa Clara de la provincia de Pastaza para lo cual el trabajo investigativo se basó en la modalidad mixta cuali-cuantitativa a través de una investigación exploratoria, descriptiva y explicativa. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista y la encuesta. Se determinó el tamaño de la muestra tomando en cuenta el total de contribuyentes inscritos en el catastro del municipio siendo en total 2478 distribuidos en contribuyentes predios urbanos 727 y en contribuyentes predios rurales 1751 y luego del análisis y la aplicación de la fórmula da como resultado al tamaño de la muestra de 333 contribuyentes.

La elaboración de estrategias mediante el uso de procedimientos que se ajustan a la recuperación de la cartera para el GAD Municipal de Santa Clara.

Para el desarrollo de la propuesta se establecen elementos que son de gran importancia para la elaboración de las estrategias.

Primeramente se toma en consideración aquellas que van dirigidas al mejoramiento de la gestión de cobro de los tributos municipales mecanismos que ayudan mejorar la recaudación de tributos municipales a establecer incentivos de pronto pago mediante la concientización a los contribuyentes, difusión por los medios de comunicación, transparentando la recaudación de impuestos y el mejoramiento de la calidad de los servicios.

En una segunda parte se busca definir los procesos para la gestión de cobro y la recuperación de la cartera vencida mediante la mejora en la atención al cliente, ofreciendo facilidades de pagos, determinan aspectos operativos de cobranza, actualización de la base de datos es decir de los catastros municipales, depuración la cartera, segmentación de las obligaciones

tributarias municipales, determinación y notificación de los deudores antes de sancionar y ejecutar la vía coactiva.

RESULTADOS

En base a la encuesta realizada a los ciudadanos y a la opinión manifestada se describen estrategias para mejorar la gestión de cobro y la recuperación de la cartera vencida existente en el GAD municipal, tomando en cuenta la normativa legal vigente para la elaboración de las mismas:

Constitución de la República del Ecuador

Código Tributario

COOTAD (Código Orgánico de Organización territorial Autonomía y Descentralización)

Ley de Régimen Tributario Interno

Se elaboran dos tipos de estrategias las mismas que se aplican en dos determinados momentos; primeramente para el mejoramiento de cobro y las de cobro es decir cuando ha pasado la fecha de pago.

Estrategias para el mejoramiento del cobro de los tributos en el GAD Municipal de Santa Clara

ESTRATEGIA EM 1.- Aplicar mecanismos para mejorar la recaudación de tributos municipales, previos a la fecha de vencimiento.

Utilizar los medios de comunicación para difundir las fechas de cobros, vencimiento del pago de los tributos municipales y los beneficios de ley a los que se pueden acoger los contribuyentes por el pronto.

Difusión de las actividades que el GAD realiza en beneficio del cantón mediante publicaciones en la página web del GAD.

Actualización continua de los catastros para el control y fiscalización efectivo utilizando la modernización tecnológica.

ESTRATEGIA EM 2.- Establecer incentivos de pronto pago por concepto de impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras.

Esta estrategia está dirigida a promover spots publicitarios en los que se dé a conocer a los ciudadanos en general sobre el Art 512 del COOTAD en el que dispone los descuentos que se aplican a los contribuyentes que pagan puntualmente en el inicio del año y en el segundo trimestre del año.

ESTRATEGIA EM 3.- Promover en los contribuyentes la cultura tributaria.

El tema de los impuestos y el pago de los mismos es un hábito que necesita educarse en la población, para ello el GAD Municipal de Santa Clara debe promover la cultura tributaria en

los ciudadanía para el desarrollo equitativo de todos los habitantes del cantón, logrando que los contribuyentes tomen conciencia de la importancia de pagar tributos a partir del rescate de los valores en los ciudadanos.

Para que el GAD municipal pueda incrementar la recaudación de impuestos municipales debe iniciar con una campaña de concientización tributaria donde los contribuyentes comprendan que su contribución es importante para dar cumplimiento a las metas y objetivos de la institución.

ESTRATEGIA EM 4.- Socializar la transparencia de la utilización de la recaudación de impuestos

Esta estrategia pretende disminuir el grado de la presión subjetiva que existe en los contribuyentes por cuanto estos consideran que lo que pagan de impuestos no se ve compensado en la ejecución de obras; por lo que es necesario que en el Acto de Rendición de cuentas que el GAD realiza anualmente se dé a conocer a los ciudadanos la forma de cómo se invierten lo que se recauda por tributos municipales ya que la transparencia ayuda a culturalizar el pago de los tributos.

ESTRATEGIA EM 5.- Mejorar la calidad de los servicios que se brinda al público

El mejoramiento de los servicios es fundamental al momento de recaudación de tributos para ello es imprescindible que se realice una automatización total del sistema informático de recaudación.

Por lo que es importante desarrollar los siguientes puntos:

Implementar un sistema de emisión de turnos que sirva para centralizar la atención del público y emita turnos de acuerdo al trámite y al orden de llegada, es decir que ayuda a evitar conglomeraciones de los contribuyentes, se reduzca el tiempo de espera, se minimice el costo de efectividad para que los ciudadanos se sientan satisfechos del servicio que reciben.

El área de recaudación debe estar dotada de una infraestructura adecuada y acondicionadas para que los usuarios que hacen uso del servicio público se sientan a gusto y cómodos al momento de cancelar sus pagos.

Es necesario que la institución cuente con una ventanilla de información en la que el usuario pueda preguntar o informarse sobre el trámite que va a realizar y a qué lugar específicamente tiene que dirigirse para que le den seguimiento del trámite.

Implementación de un call-center en la que los contribuyentes puedan realizar las consultas del valor de sus impuestos.

Implementar en la página web del GAD municipal de Santa Clara la opción de consulta del pago del impuesto predial bajo un diseño de software ágil confiable, preciso y oportuno.

ESTRATEGIA EM 6.- Definir los procesos para la gestión de cobros

El GAD debe contar con un manual de procedimientos bien estructurado para cada trámite que se vaya a realizar esta sería la forma más correcta y organizada de desarrollar los procedimientos técnicos administrativos, que a simple vista los usuarios no lo observan.

ESTRATEGIA EM 7.- Mejorar la atención al cliente

Contratar al personal idóneo con las aptitudes y actitudes que se requiere para ocupar el cargo de recaudadora o recaudador debido a que son quienes mantienen el contacto directo con los contribuyentes.

La Unidad de Talento Humano debe coordinar capacitaciones dirigidas al personal que brindan la atención a clientes, teniendo en cuenta que las capacitaciones no constituyen un gasto sino una inversión.

ESTRATEGIA EM 8.- Brindar las facilidades de pago y las diferentes opciones de información de los Tributos Municipales.

Implementar el cobro de tributos a través del sistema financiero, es decir permitir como forma de pago tarjetas de débito o crédito.

En cuanto a las facilidades de pagos sería una opción importante ya en la encuestas aplicadas se notó que hay personas que no se encuentran bien económicamente pero que de todos modos desean cancelar por partes para evitar sanciones.

Gestionar alianzas estratégicas con instituciones financieras que ayuden a que la recaudación sea mucho más eficiente.

Estrategias para la recuperación de cartera vencida del GAD municipal de Santa Clara

Para determinar estos aspectos el GAD municipal debe aplicar los mecanismos necesarios para la cobranza de los impuestos y debe estar comprendido desde el momento en que exista relación con la fecha de vencimiento del pago, para lo cual se deberá diferenciar las estrategias y acciones de cobro dependiendo si se encuentra en la etapa preventiva o pre-coactiva.

Cobranza preventiva

Las estrategias que estarán dentro de esta etapa está destinada a informar y recordar al contribuyente de sus obligaciones tributarias municipales.

Cobranza pre – coactiva

Las estrategias para la cobranza pre-coactiva están orientadas a tomar acciones de persuasión al contribuyente de pagar sus impuestos dentro de los plazos establecidos para que se evite multas y sanciones.

ESTRATEGIA ER 1.- Mantener actualizado la base de datos de los contribuyentes

Esta estrategia se basa en que la administración tributaria guiada por el cumplimiento de la misión institucional busca cumplir el control efectivo de las obligaciones tributarias de todos los contribuyentes.

El funcionamiento eficaz de la cobranza exige buscar soluciones a los múltiples aspectos que intervendrían dentro de esto es por ello que se deberían tomar en cuenta lo siguiente:

Implementar un sistema de recuperación de cartera vencida gestionable en el GAD municipal de Santa Clara.

Segregar a todo los contribuyentes inexistentes del sistema de catastros para que no siga produciendo morosidades incobrables.

Mantener siempre actualizado el sistema de información de los contribuyentes, esto permitirá que al momento de enviar una la notificación física o electrónica lleguen al destino y a las direcciones que se tenía registrado mejorando de esta manera la gestión de cobro.

Mantener siempre actualizado el sistema de catastros de todos los procesos practicados, también es importante que el sistema funcione en red para todos los servicios que preste la Dirección Financiera.

Desarrollar sistemas de información fiables y fáciles de manejar en cuanto a los datos personales de los socios y la situación de la cartera de cobranza y cartera vencida de los contribuyentes, esto ayudara a facilitar la gestión de cobranza y permitirá mantener canales de comunicación con los contribuyentes, sería también importantes que el departamento de tesorería actualice la información cada semestre en el año

También es necesario que para realizar una adecuada actualización de la base de datos se deben dotar de bases de datos externas ya que estas contienen información relevante para la depuración de la cartera en la indique la información del contribuyente y su patrimonio.

ESTRATEGIA ER 2.- Depuración de la cartera

La depuración de la cartera es un proceso administrativo que posibilita subsanar inconsistencias que se han venido generando a lo largo del tiempo con el fin de contar con información real.

De ahí la importancia de contar con información real y transparente de la cartera gestionable permitiendo mejorar la eficiencia en la recaudación de ingresos y mitigar los costos del proceso que origina el proceso de recuperación de la cartera, la depuración de la cartera se puede dar por los siguientes problemas:

- Títulos de créditos duplicados emitidos a una sola persona
- Títulos de créditos prescritos
- Títulos de créditos emitidos con nombres y apellidos cambiados o repetidos
- Títulos de créditos mal digitados por el responsable de catastros
- Títulos de créditos emitidos con datos erróneos y sin la suficiente identificación del usuario

La existencia de estos problemas produce que la información no sea confiable de los datos de la cartera gestionable, por lo que es necesario ejecutar labores de saneamiento y depuración de la cartera para contar con una buena recaudación.

Considérese que el Art. 55 del (Código tributario, 2016) del plazo de prescripción de la acción de cobro la obligación y la acción de cobro de los créditos tributarios y sus intereses, así como de multas por incumplimiento de los deberes formales, prescribirá en el plazo de cinco años, contados desde la fecha en que fueron exigibles; y, en siete años, desde aquella en que debió presentarse la correspondiente declaración, si ésta resultare incompleta o si no se la hubiere presentado.

ESTRATEGIA ER 3.- Segmentar las obligaciones tributarias municipales

Esta estrategia está ligada a las etapas del proceso de cobranza (ordinaria, preventiva y pre coactiva) porque se vincula con los pagos puntuales e impuntuales de las deudas.

ESTRATEGIA ER 4.- Gestionar la cobranza para la recuperación de cartera vencida

Para dar inicio a la gestión de la cobranza por cartera vencida se debe tomar en cuenta la segmentación de las obligaciones tributarias para procurar acciones de cobro inmediato y todo dependerá en qué etapa se encuentre el proceso de cobro que puede ser preventiva o pre-coactiva y al tipo de cartera que esté dirigido. Dependiendo del caso el gestor de cobranzas debe ser inteligente y creativo es decir no esperar que el contribuyente se acerque voluntariamente, sino dar el primer paso acercarse a él y desarrollar acciones inmediatas que logren que el contribuyente se vea atraído y comprometido con la deuda.

Para ellos se propone tres etapas de gestión:

- Gestión de cobranza en la etapa preventiva
- Gestión en la etapa de cobranza pre – coactiva
- Gestión en la etapa de cobranza coactiva

ESTRATEGIA ER 5.- Determinación y notificación de Adeudos antes de Sancionar

Una vez agotadas todas las formas de cobro, antes de dar inicio el proceso de cobro coactivo se deberá determinar y notificar al contribuyente la situación actual en la que se encuentra, también en la notificación contendrá las formas de pago que sean accesibles al contribuyente y el procedimiento a seguir mismo que deberá estar sujeto a las disposiciones que se enmarca dentro del COOTAD en sus artículos 350, 351, 352, 353 y de la misma manera apegada al Código Tributario de la caducidad de las obligaciones tributarias en el artículo 94.

Para ello se debe seguir el siguiente procedimiento:

- Se debe emitir los valores de morosidad y deberá estar preestablecido de acuerdo al cronograma del proceso de cobranza y deberá reunir todos requisitos establecidos dentro del Código Tributario.

- Para la notificación de valores el GAD en concordancia con la Administración tributaria municipal deberá cumplir con todas las formalidades que la ley estable y se tomará en cuenta al Código Tributario enmarcado en el artículo 151 de la notificación y deberá ser entregado por la comisaria municipal para que se cumpla con calidad con todos los procedimientos de cobranza.
- Además el departamento deberá dar un adecuado seguimiento de las acciones de cobranza para poder conocer como esta evolucionado el trabajo que se planificó y a su vez tomar acciones correctivas sobre lo que no esté marchando bien y poder corregirlo. Para ello se aconseja dar seguimiento al desempeño del proceso de cada etapa de cobro ya sea preventiva o pre coactiva con la finalidad de analizar las deudas que ya fueron pagas las que permanecen impagas y las que se vienen arrastrando de años anteriores permitiéndole distinguir a los segmentos de la cartera.
- De la misma forma el responsable de la gestión de cobranza puede generar reportes de información que evidencien lo que se quiera revisar por contribuyente, aquí se puede analizar la información más ordenada que se encuentra dentro de la base de datos de la institución para ello debe tener un sistema informático sofisticado y ágil que ayude a generar reportes que muestren como se encuentra la gestión de cobranza su formato dependerá de cómo se acomode la institución.

ESTRATEGIA ER 6.- Ejecución de la cobranza coactiva

Si finalizadas todas acciones de cobranza realizadas por la institución en este caso emitidos y notificados los valores, y se comprueba que la deuda sigue impaga, es necesario que el departamento encargado o designado por la máxima autoridad de procedencia a la última etapa de cobranza que es el procedimiento de ejecución coactiva que se encuentra regulado en el COOTAD en la sección segunda de los procedimiento de ejecución coactivo y en el código Tributarios en la Sección 2ª de la ejecución coactiva y sus respectivas modificaciones. Para la aplicación de todos los procesos de gestión de cobro se deberá estructurar un equipo de funcionarios del GAD idóneos y comprometidos con la administración tributaria municipal que tengan habilidades y conocimientos suficientes que tengan la capacidad de sobrellevar dichas acciones y a la vez que propongan soluciones adecuadas que permitan al contribuyente razonar sobre la importancia de pagar impuestos a tiempo sin tener que llegar a juicios entre otras y que permitan concientizar que los contribuyentes son el motor principal para solventar el gasto público.

También es importante conocer la problemática organización específica de catastros y de todas las áreas que estén relacionadas con los ingresos para diseñar estrategias de acción de optimización de la recaudación.

Una estrategia que el GAD puede optar es trabajar bajo el modelo de las normas ISO 9001 ya que es un estándar de muy alta calidad y de certificación a nivel mundial, este nuevo modelo promueve la mejora continúa basado en PHVA(planificar, hacer, verificar y actuar), es decir se podría implantar un nuevo modelo de gestión de calidad que ayude a mejorar el desempeño del proceso de gestión mejorando la satisfacción de la atención a los ciudadanos desde el momento en que llegan a pagar sus impuestos con un trato de calidad, de eficiencia y comodidad en sus instalaciones, todo esto contribuirá a que el pago de impuestos sea visto de mejor manera.

DISCUSIÓN

El supuesto de todo gobierno es conseguir el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias; lograr un nivel de aceptación del sistema fiscal que implique que las normas tributarias alcancen el rango de norma moral y la coacción se reserve solo para aquellos evasores recalcitrantes que siempre existirán. (Gutiérrez, 2005)

Los resultados obtenidos de la aplicación del diagnóstico constituyen un punto de partida para la implementación de estrategias para la recuperación de cartera vencida en el GAD municipal del Cantón Santa Clara; sin duda alguna estas utilizarían diversos recursos humanos y financieros que conllevan a la ejecución de nuevos procesos que no se encuentran en la actualidad en el GAD.

Además es importante tener en cuenta las estrategias definidas en los ámbitos de talento humano, tecnología y nuevos procesos para que no involucren una inversión mayor y que puedan ser desarrollados a corto plazo.

Los bajos niveles de Cultura Tributaria en los ciudadanos del GAD Municipal del Cantón Santa Clara, es indudable que influyen en la recaudación de impuestos, ya que los contribuyentes en su mayoría desconocen sus obligaciones tributarias; muchos de ellos no cumplen o no se encuentran dentro del catastro.

Los contribuyentes del Cantón Santa Clara no reciben suficiente información en relación a los impuestos municipales y su aplicación; la falta de difusión sobre estos ocasiona que los contribuyentes no realicen el pago de los mismos de forma oportuna y voluntaria; por lo que la calidad del conocimiento sobre los impuestos conlleva a pensar que se trata principalmente del resultado de la presión fiscal subjetiva, donde el contribuyente sabe lo que paga y reconoce las razones del pago pero no se encuentra satisfecho con las retribuciones recibidas por el pago.

CONCLUSIONES

Es evidente la desconfianza y el inconformismo de los contribuyentes del GAD Municipal del Cantón Santa Clara identificándose por la falta de capacitaciones que permitan el incremento de la confianza y la reducción de la incultura tributaria.

Es pertinente la implementación de herramientas del sistema financiero tales como tarjetas de crédito o débitos bancarios para que el contribuyente obtenga todas las facilidades para pagar sus impuestos.

Las estrategias desarrolladas para las distintas etapas del proceso de cobro de los impuestos municipales contribuyen a la mejora recaudatoria del municipio, el mismo que al incrementar sus recursos podría planificar la ejecución de los mismos con el desarrollo de obras para el cantón siendo este uno de los fines municipales principales.

REFERENCIAS

- Aldana, S., & Paucar, E. (2014). *Análisis de estrategias tributarias aplicadas para la recaudación de tributos en la intendencia regional - Junín*. Universidad Regional del Centro del Perú.
- Benalcázar, J. (2013). La autonomía financiera municipal en el Ecuador, con especial referencia a los ingresos tributarios y a la potestad tributaria de los municipios. *IUS Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, México*.
- Blacio, R. (2012). El tributo en el Ecuador. *Revista de la Facultad de Derecho de México*.
- Bonilla, E. (2014). La cultura tributaria como herramienta de política fiscal: la experiencia de Bogotá. *Revista Ciudades, estados y política*.
- Código, T. (2005). *Código Tributario*.
- Constituyente, E. A. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
- COOTAD. (2010). *CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, COOTAD*. Registro Oficial Suplemento 303.
- Durán, L., & Mejía, M. (2015). El régimen del impuesto predial en las finanzas públicas de los gobiernos locales. *Contabilidad y Negocios*.
- González, D. (2011). *Introducción a la fiscalidad empresarial*. España: Universitat Jaume I.
- Manya, M., & Ruiz, M. (2014). *Impuestos Actualización tributaria*. Guayaquil: GRIDE- Grupo de Investigación & Docencia Económica.
- Mogrovejo, J. C. (2010). *El poder tributario municipal en el Ecuador*. Quito: Corporación Editora Nacional.
- Morones, H. (2013). ¿Cómo Fortalecer los Ingresos Propios de los Municipios? *Hacienda Municipal*.

Onofre, R., Aguirre, C., & Murillo, K. (2017). La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de los tributos en el Cantón Babahoyo, Provincia de los Ríos. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*.

Paz, J., & Miño, C. (2015). *Historia de los Impuestos en Ecuador*. Quito: SRI-PUCE-THE.

RAE, R. A. (10 de 09 de 2018). <http://www.rae.es/>.

Tortolero, B., & Gamarra, F. (2014). Armonización del impuesto municipal: Actividades Económicas. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 153.