



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.

**Proyecto de Investigación
previa la obtención del Título
de Ingeniera en
Administración Financiera.**

TEMA:

**“Impacto de los tributos municipales en el desarrollo del sector
comercial de Quevedo y propuesta de mejoramiento
institucional, año 2012.”**

AUTORA:

EGDA. Bibas Moreira Marjorie

DIRECTOR DE TESIS

ING. Intriago Zamora Enrique

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2013



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Tema “Impacto de los tributos municipales en el desarrollo del sector comercial de Quevedo y propuesta de mejoramiento institucional, año 2012.”

Presentado al Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración Financiera de la egresada Bibas Moreira Marjorie Jacqueline.

Aprobado:

Presidente del Tribunal de Tesis

Miembro del Tribunal de Tesis

Miembro del Tribunal de Tesis

QUEVEDO- LOS RIOS- ECUADOR

AÑO 2013

CERTIFICACION

El suscrito, Ing. Enrique Intriago Zamora, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada Bibas Moreira Marjorie Jacqueline, realizó la tesis de grado previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración Financiera de grado titulada **“IMPACTO DE LOS TRIBUTOS MUNICIPALES EN EL DESARROLLO DEL SECTOR COMERCIAL DE QUEVEDO Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL, AÑO 2012”**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. Enrique Intriago Zamora

DIRECTOR

DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Bibas Moreira Marjorie Jacqueline, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado de calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Bibas Moreira Marjorie Jacqueline

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios a mis padres, esposo, hermanos, sobrina y abuelo.

A Dios porque ha estado conmigo espiritualmente en cada paso que doy.

A mis padres que me dieron fortaleza para continuar y quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

A mi esposo que en este tiempo depositó su confianza en cada reto sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

A mis hermanos quienes fueron mi fuente de inspiración para la culminación de esta investigación.

A mi sobrina que en sus oraciones tiernas me ayudó mucho.

A mi abuelo que con su preocupación del día a día aportó en mi superación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a la Ing. Silvia Bibas Moreira, por su apoyo continuo, esfuerzo y dedicación al brindarme sus conocimientos en este proyecto de investigación.

Al Ing. Enrique Intriago Zamora, por la paciencia, comentarios y correcciones en todo el proceso de elaboración este proyecto de investigación

Al Ing. Jorge Sánchez Muñoz, por los consejos, apoyo y el ánimo que me brindó.

A mi madre, quien constantemente me estimulaba a seguir adelante.

A todos y cada una de las personas que me brindaron su ayuda e información, a fin de culminar este proyecto de investigación.

(DUBLIN CORE) ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN			
1	Título / Title	M	“Impacto de los tributos municipales en el desarrollo del sector comercial de Quevedo y propuesta de mejoramiento institucional, año 2012.”
2	Creador / Creator	M	Bibas M; Universidad Técnica Estatal de Quevedo
3	Materia /Subject	M	Economía y Finanzas; Tributos Municipales; Sector Comercial
4	Descripción / Description	M	<p>La presente investigación se la realizó en el Cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, teniendo como principal objetivo analizar el impacto de los tributos municipales en el desarrollo del sector comercial de Quevedo y propuesta de mejoramiento institucional, año 2012.</p> <p>Para el sustento y soporte de la investigación se procedió a la elaboración de un banco de preguntas dirigidas a los usuarios del sector comercial de Quevedo, el mismo que se obtuvo como marco referencial la satisfacción, necesidades e impacto de los tributos municipales.</p>
5	Editor / Publisher	M	FACEMP; Carrera Economía y Finanzas; Bibas M
6	Colaborador / Contributor	O	Ninguno
7	Fecha / Date	M	22-02 -13
8	Tipo / Type	M	Tesis de Grado; Artículo
9	Formato / Format	R	doc MS Word 97; pdf.
10	Identificador / Identifier	M	http://biblioteca.uteg.edu.ec
11	Fuente / Source	O	INEC, Población Económicamente Activa de Quevedo.
12	Lenguaje / Language	M	Español
13	Relación / Relation	O	Ninguno
14	Cobertura / Coverage	O	Usuarios, Sector Comercial del Cantón Quevedo.
15	Derechos / Rights	M	Ninguno
16	Audiencia / Audience	O	Tesis de Grado/ Economía y Finanzas. Ingeniera en Administración Financiera.

PRÓLOGO

Las recaudaciones de los tributos municipales es una fuente de ingreso que permite al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo invertirlos directamente al mejoramiento del bienestar social del Cantón, el mismo que se basa en la Ley del COOTAD y la reforma a la ordenanza de control y recaudación del impuesto de patentes.

Por este motivo se ha planteado este trabajo de investigación con el objetivo de realizar un análisis al impacto de los tributos municipales en el desarrollo del sector comercial conjuntamente con la elaboración de la propuesta de mejoramiento institucional, año 2012, de manera que permita recaudar el 100% de los valores correspondiente a los tributos municipales del sector comercial y brindar un mejor servicio, el mismo que sea efectivo, eficaz y de calidad.

Cabe mencionar que en el año 2012 se tenía planeado recaudar \$6'000.000,00 de los tributos municipales y solo se llegó a recaudar el 60%, de tal manera se considera que es necesario aplicar un nuevo proceso de recaudación que permita alcanzar la meta propuesta al inicio de cada año.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se analizó el impacto de los tributos municipales en el desarrollo del sector comercial, efectuado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, el mismo que se detectó que en el Departamento de Rentas anualmente no se logra recabar todos los valores proyectados de los tributos municipales del sector comercial de acuerdo a la apertura de cada año fiscal y la distribución justa de aquellos valores que representan beneficios al sector comercial.

En este proyecto se determinará claramente los tributos del sector comercial de Quevedo, los mismos que permitirá investigar el proceso actual de recaudación y se logrará plantear como meta la adaptación de un nuevo proceso el mismo que permitirá recaudar el 100% de los valores proyectados mediante el presupuesto anual del GAD, así como lo determina el Artículo 6 de la COOTAD.- Garantía de autonomía, literal i (Obligar a los gobiernos autónomos a recaudar o retener tributos e ingresos a favor de terceros, con excepción de aquellos respecto de los cuales la ley les imponga dicha obligación. En los casos en que por convenio deba recaudarlos, los gobiernos autónomos tendrán derecho a beneficiarse hasta con un diez por ciento de lo recaudado) y mediante las encuestas se logrará determinar las necesidades más relevantes del sector comercial.

Por esta razón se efectuó encuestas al sector comercial y entrevistas al Jefe Financiero y Jefa de Rentas, a fin de conocer las fortalezas, debilidades del proceso de recaudación e impacto actual que tiene los tributos, a fin de plantear estrategias beneficiando a la Institución en la parte administrativa y generando obras públicas, y; demás servicios públicos en favor del sector comercial y ciudadanía de Quevedo.

CONTENIDOS O INDICE

CERTIFICACION	iv
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
(DUBLIN CORE) ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN	viii
PRÓLOGO	ix
RESUMEN EJECUTIVO	x
INTRODUCCIÓN	xv
SUMMARY	xvii
CAPITULO I	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Ubicación y contextualización de la problemática.....	2
1.2 Situación actual de la problemática.....	2
1.3 Problema de Investigación.....	4
1.4 Delimitación del problema.....	5
1.5 Justificación.....	5
1.6 Cambios esperados con la investigación.....	6
1.7 Objetivos.....	6
1.7.1 General.....	6
1.7.2 Específicos.....	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1. Esquema de trabajo del proyecto.....	8
2.1.1 Impacto.....	8
2.1.2 Tributos.....	8
2.1.3 Municipio.....	8
2.1.4 Desarrollo.....	9
2.1.5 Sector Comercial.....	9
2.1.6 Propuesta.....	9
2.1.7 Mejoramiento Institucional.....	9
2.1.8 Entidad autónoma.....	10
2.1.9 Atribuciones.....	10
2.1.10 Recursos financieros.....	11
2.1.11 Transferencias.....	11

2.1.12	Inversión.....	11
2.1.13	Bienestar social	11
2.1.14	Procesos.....	11
2.1.15	Economía	12
2.1.16	Recaudación fiscal	12
2.1.17	Disponibilidad.....	13
2.1.18	Beneficio social.....	13
2.1.19	Distribución	13
2.1.20	Política fiscal	13
2.1.21	Financiamiento	13
2.1.22	Exoneración tributaria	14
2.1.23	Incentivos fiscales	14
2.1.24	Potestad tributaria	14
2.1.25	Patentes	14
2.1.26	Estudio de mercado	15
2.1.27	Fortaleza.....	15
2.1.28	Debilidades	15
2.1.29	Tasa.....	15
2.1.30	Contribuciones especiales.....	16
2.1.31	Impuestos.....	16
CAPÍTULO III.....		18
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		18
3.1.1	Métodos	19
3.1.1.1	De Campo.	19
3.1.1.2	Analítico.....	19
3.1.1.3	Deductivo.....	19
3.1.2	Fuentes.....	19
3.1.2.1	Fuentes primarias.....	19
3.1.2.2	Fuentes secundarias	19
3.1.3	Encuestas.....	20
3.1.4	Entrevistas.....	20
3.2	Construcción metodológica del objetivo	20
3.3	Elaboración del marco teórico	21
3.3.1	Proceso de recaudación.	21
3.3.2	Políticas institucionales.....	21
3.3.3	Gestión administrativa.....	21

3.3.4 Efectividad.....	22
3.3.5 Call center	22
3.3.7 Convenios.....	22
. 3.3.8 Link.....	23
3.3.9 Base de datos	23
3.4 Recopilación de Información empírica.....	23
3.5 Descripción de la información.....	24
3.6 Análisis e interpretación de resultados	25
3.7 Construcción del informe de la investigación.....	26
CAPITULO IV	28
ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LAS HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	28
4.1 Enunciado de las hipótesis	29
4.1.1 Hipótesis General	29
4.1.2 Hipótesis Específicas	29
4.2 Ubicación y descripción de la información empírica pertinente a cada hipótesis.....	29
4.2.1 Variables.....	30
4.2.2 Encuestas dirigidas a los usuarios del sector comercial de Quevedo	30
4.2.3 Entrevistas aplicada al Jefe Financiero y Jefa de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.	43
4.3 Discusión de la información obtenida en relación a la naturaleza de la hipótesis.....	46
CAPITULO V	47
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	47
5.1 Conclusiones.....	48
5.2 Recomendaciones	50
CAPITULO VI	51
PROPUESTA ALTERNATIVA	51
6.1 Título de la propuesta.....	52
6.2 Justificación.....	52
6.3 Fundamentación	53
6.4 Objetivos.....	53
6.4.1 Objetivo General	53
6.4.2 Objetivo Específicos	53
6.5 Importancia.....	54

6.6 Ubicación sectorial y física.....	54
6.7 Factibilidad.....	54
6.8 Plan de Trabajo.....	55
6.9 Actividades	55
6.10 Recursos.....	56
6.11 Impacto	57
6.12 Evaluación.....	57
6.13 Instructivo de funcionamiento.....	58
CAPÍTULO I.....	59
DISPOSICIONES GENERALES	59
CAPÍTULO II.....	60
DE LAS POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y ESTRATEGIAS	60
CAPÍTULO III.....	64
DISPOSICIONES ESPECIALES	64
CAPÍTULO IV	65
DISPOSICIÓN FINAL.....	65
BIBLIOGRAFÍA.....	66
ANEXOS	68

INTRODUCCIÓN.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, depende gran parte del recaudo de los tributos municipales del sector comercial, a fin de cumplir las necesidades de la ciudad.

Es por esta razón que se ha generado la presente investigación con el objetivo de analizar el Impacto de los tributos Municipales en el desarrollo del sector comercial de Quevedo 2012.

El primer capítulo se refiere al marco contextual de la investigación en el que se trata: La ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema de la investigación, delimitación del problema, justificación, cambios esperados y objetivos.

El segundo capítulo se refiere al marco teórico de la investigación (variables relevantes), el mismo que contiene la cita bibliográfica de cada autor.

El tercer capítulo está conformado por la metodología las mismas que contiene los métodos y técnicas utilizadas en la investigación, construcción metodológica del objetivo de la investigación, elaboración del marco teórico, recolección de la información empírica, descripción de la información, análisis e interpretación de resultados y construcción del informe de la investigación que permitirá obtener la muestra exacta a encuestar y realizar entrevistas a la autoridad seccional, Jefe Financiero, Jefa de Rentas, de manera que se conocerá a fondo sobre el proceso actual de la recaudación de los tributos.

El cuarto capítulo está estructurado por la presentación análisis e interpretación de los resultados en relación con los objetivos y la hipótesis de la investigación.

El quinto capítulo comprende las conclusiones y recomendaciones, el mismo que está basado en los resultados de la investigación.

El sexto capítulo tiene relación a la propuesta de solución del problema, el mismo que está compuesta: título de la propuesta, justificación, fundamentación, objetivos, importancia, ubicación sectorial y física, factibilidad, plan de trabajo, actividades, recursos: humanos, administrativos, materiales, tecnológicos, financieros.

Como autora de este trabajo de investigación espero haber contribuido a la solución del problema determinado y cubrir una necesidad social, la misma que contribuya como fundamento y fuente bibliográfica de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo o Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, por lo que asumo el compromiso y responsabilidad para socializar a los destinatarios.

SUMMARY

This study analyzed the impact of municipal taxes in the commercial sector development, conducted in the Autonomous Decentralized Quevedo Canton, it was detected that the Department of Revenue annually collect not achieved all projected values of municipal taxes from the commercial sector according to the opening of each fiscal year and the fair distribution of those values that represent benefits to the commercial sector.

This project clearly determine taxes Quevedo commercial sector, allowing them to investigate the ongoing process of collection and raise the goal will be achieved adapting a new process that will get collect 100% of the values projected by the annual budget GAD, as determined by the Article 6 of the COOTAD. - Guarantee autonomy, literal i (autonomous force governments to raise taxes or withholding and income to third parties, except those for which the law will impose that obligation. where that agreement should raise them, self-government should be entitled to up to ten percent of the proceeds) and the intoaccount be achieved by determining the most relevant needs of the commercial sector.

Therefore intoaccount was made to the commercial sector and interviews with Chief Financial and Chief Revenue, to know the strengths and weaknesses of the collection process and impact taxes current in order to plan strategies to benefit the institution in generating the administrative and other public works and public services for the commercial sector Quevedo citizenship

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Ubicación y contextualización de la problemática.

El presente trabajo de investigación del impacto de los tributos municipales en el desarrollo del sector comercial de Quevedo, se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, de manera que se pudo determinar el principal problema que debilita al GAD del Cantón de Quevedo, siendo este el proceso de recaudación, el mismo que no permite recaudar gran parte de los valores planteados de los tributos municipales del sector comercial de acuerdo a cada año fiscal, ni la justa distribución de los mismos, disminuyendo los índices de liquidez, afectando a los estados financieros del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Quevedo, y a la misma vez retrasando la ejecución de obras públicas planificadas con el presupuesto de cada año, por tal razón han tenido que realizar estrategias propias de autogestión, a fin de garantizar ingresos que le permiten atesorar riquezas para cubrir cualquier eventualidad, pensando siempre en función de la ciudad.

Una recaudación suficiente de los tributos municipales permite financiar los aspectos que implica el desarrollo económico local, por ello es necesario tener clara una política fiscal Municipal que guíe el fortalecimiento de la recaudación y el destino de estos recursos.

1.2 Situación actual de la problemática.

Todos los estados están constituidos por conjuntos de personas naturales o jurídicas, que viven y desarrollan actividades comerciales en una nación organizada, teniendo una serie de necesidades colectivas tales como obras públicas y servicios sociales.

Los gobiernos federales en Estados Unidos son estructuras inmensas que requieren montos muy grandes de dinero para operar y mantenerse.

El cumplimiento del pago de impuestos es tomado muy seriamente ya que es una obligación de todo ciudadano.

Los gobiernos municipales y provinciales del Ecuador han registrado altos niveles de dependencia de las transferencias del Gobierno Central. Para el año 2009 el porcentaje promedio de dependencia a nivel municipal alcanzaba el 86,7% y a nivel provincial el 91,3%. En términos generales existe poco esfuerzo a nivel local por recuperar la inversión pública, el mismo que dos entidades recuperan más del 60% del total de su inversión; mientras que 175 municipios, que representan el 81% del universo, registran un valor de recuperación inferior al 3%.

Estos valores contrastan con los montos de inversión recuperable, que han tenido una variación del 613% en el periodo de análisis (2009 - 2011). Esto es el resultado de la desactualización de los procesos de recaudación de los tributos municipales de los diferentes GAD del Ecuador.

El Estado Ecuatoriano viene adoptando en los últimos años varias medidas de carácter económico, procurando estabilidad y desarrollo de todos los sectores productivos del país, sin obtener mayores resultados ya que los altos niveles de elusión, evasión y fraude impiden en gran parte cumplir con el objetivo de incrementar la recaudación con una estructura tributaria eficiente, teniendo como contraparte un gasto público, que solamente se supone podemos lograr aplicando las reformas tributarias establecidas.

La Constitución de la República del Ecuador aprobada en el año 2008 ha incorporado nuevos principios tributarios, orientados a la eficiencia en la recaudación tributaria y la contribución equitativa de los habitantes en recursos estatales, los mismos que favorece a la recaudación fiscal, ya que produce disponibilidad de recursos que se requieren para satisfacer las necesidades colectivas, provocando un beneficio para la sociedad.

El Gobierno Descentralizado del Cantón Quevedo, a pesar de ser una entidad autónoma, en la que el Estado descarga gran parte de sus funciones, obligaciones e imposibilita cumplir con todas sus atribuciones de una manera eficiente. Sin embargo sus recursos financieros son limitados, al extremo que muchos de los Municipios depende exclusivamente de las transferencias del Gobierno Central.

Es por esta razón que se está promoviendo la presente investigación, la misma que demostrará un nuevo proceso de recaudación y distribución de los recursos obtenidos por el sector comercial, además se indicará el Estado de Ejecución Presupuestaria en base a la sólida estructura financiera y económica que avaliza la generación futura de fondo y a la gestión de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.

1.3 Problema de Investigación

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, en los últimos años no logró recolectar el 100% de la recaudación tributaria anual del sector comercial y el destino oportuno de aquellos rubros debido al actual proceso de recaudación, por lo tanto tiene un impacto negativo que incide en el agravamiento de la insatisfacción del sector comercial, el mismo que representa una amenaza para el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.

Por otro lado si el Gobierno Descentralizado del Cantón Quevedo, persiste con éste problema la administración del GAD será recordada de forma incompetente, los estados financieros reflejarán insolvencias e imposibilitará realizar obras públicas en beneficio al sector comercial.

Así mismo logrará obtener una excesiva insatisfacción por parte del sector comercial, y por ende no se logrará un avance en el desarrollo económico del Cantón Quevedo.

1.4 Delimitación del problema.

El presente trabajo de investigación referente al impacto de los Tributos municipales en el desarrollo del sector comercial de Quevedo, se suscribe en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, tomando como referencia al sector comercial correspondiente al año 2012, en vista de no existir un nuevo proceso de recaudación y la justa distribución de los mismos. La investigación abarca todos los elementos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo y del entorno, tales como: humanos, materiales, financieros y otros aspectos involucrados en la investigación.

1.5 Justificación.

La recaudación de los tributos municipales del sector comercial, es uno de los valores de mayor interés para la Gestión Administrativa y Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, porque con la aplicación de estrategias, coordinación, control y liderazgo que debe ejecutar una autoridad seccional, es viable incentivar e inducir al sector comercial de lo necesario e imprescindible que tiene la cancelación a tiempo de los impuestos, porque con el aporte de estos valores es posible cumplir con las planificaciones locales a fin de optimizar el servicio que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo ofrece al sector comercial y ciudadanía en el que permita incrementar las obras públicas y ofertar un servicio de calidad.

Por ende es necesario conocer cuáles son los factores por los que el sector comercial ha dejado de cancelar a tiempo los valores planificados, y de esta manera tomar decisiones a fin de obtener el 100% de las recaudaciones de los tributos municipales e impedir que aumente los valores a recaudarse, así como en años históricos.

1.6 Cambios esperados con la investigación.

Es de vital importancia que se implemente un nuevo proceso de recaudación de los tributos del sector comercial en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, de tal manera que si se alcanza recaudar los valores planificados, el GAD cumpliría con el presupuesto planificado a inicios de cada año, conseguiría realizar progresivas obras con infraestructuras modernizadas, sus estados financieros reflejarían solvencia, liquidez, el sector comercial y la ciudadanía obtendría una satisfacción por las ejecuciones realizadas.

1.7 Objetivos

1.7.1 General.

Analizar el Impacto de los tributos Municipales en el desarrollo del sector comercial de Quevedo 2012.

1.7.2 Específicos.

- Determinar los tributos en el sector comercial de Quevedo.
- Investigar el proceso de recaudación de los tributos que adopta el Municipio de Quevedo.
- Diseñar un estudio de mercado para conocer la satisfacción en el servicio de recaudación que brinda el Municipio de Quevedo.
- Establecer las fortalezas y debilidades en la aplicación de los tributos Municipales del sector comercial.
- Crear una propuesta de mejoramiento institucional de los tributos Municipales al sector comercial.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Esquema de trabajo del proyecto

2.1.1 Impacto.

“Es un conjunto de consecuencias provocadas por un hecho o actuación que afecta a un entorno social, ambiental o natural”¹.

2.1.2 Tributos

“Es un ingreso que obtiene la Hacienda Pública del contribuyente, obligado a pagar como consecuencia de una Ley que grava su capacidad económica, con los tributos se obtiene una parte de la financiación del gasto público, constituyendo con una adecuada política económica, un instrumento para el crecimiento y mejor distribución de la renta”².

“Son obligaciones comúnmente en dinero que el Estado exige sobre la base de la capacidad contributiva, en virtud de una ley, y sirven para cubrir los gastos que demanda el cumplimiento de sus fines”³.

2.1.3 Municipio

“Es el conjunto de vecinos de un mismo cantón de la República, quienes promueven y administran sus propios intereses por medio de la municipalidad”⁴.

“Ente Público menor territorial primario, basándose en su personalidad jurídica y titularidad de potestades, en su subordinación al Estado, en que reúne a cuantas personas se asientan en su territorio.”⁵.

¹ACOSTA, R. (2011). Gestión y Administración de Organizaciones Públicas.

²IBARRA, A. (2008). Diccionario Bancario y Bursátil.

³MANYA, M. (2011). “Tax Ecuador”, Segunda Edición, N° 351-29 de Diciembre del 2010.

⁴CERVANTES, O. (2011). Administración de Instituciones Públicas, Primera Parte.

⁵ NAVARRO, F. (2005). Auxiliares Administrativos del Cabildo Insular de Gran Canaria, Nueva Edición

2.1.4 Desarrollo

“Transición de un nivel económico concreto a otro más avanzado, el cual se logra a través de un proceso de transformación estructural del sistema económico a largo plazo, con el consiguiente aumento de los factores productivos disponibles y orientados a su mejor utilización; teniendo como resultado un crecimiento equitativo entre los sectores de la producción. El desarrollo implica mejores niveles de vida para la población y no sólo un crecimiento del producto, por lo que representa cambios cuantitativos y cualitativos”⁶.

2.1.5 Sector Comercial

“Es la actividad económica del sector terciario que se basa en el intercambio - transporte de bienes y servicios entre diversas personas o naciones. El término también es referido al conjunto de comerciantes de un país o una zona, o al establecimiento o lugar donde se compra y vende productos. El comercio se desarrolla en un ámbito de ferias, muestras y mercados, cuya actividad tiende a exhibir el producto terminado y a favorecer su difusión y venta, lo que conocemos como comercialización”⁷.

“Es el sector encargado de distribuir los productos, utilizando diferentes canales desde el productor hasta el consumidor final, cliente o usuario”⁸.

2.1.6 Propuesta

“Condiciones económicas del país que giran en torno del dinero, además es el sistema gubernamental que define el rumbo del país”⁹.

2.1.7 Mejoramiento Institucional

⁶ CORREA, L. (2006). Diccionario Económico Financiero, Tercera Edición.

⁷SAINZ, M. (2005). La Distribución Comercial: Opciones Estratégicas, Segunda Edición.

⁸IGLESIAS, M. (2008). Contabilidad Gerencial (fundamentos, principios e introducción a la contabilidad.

⁹ CORREA, L. (2006). Diccionario Económico Financiero, Tercera Edición.

“Es el proceso que permite reconocer el estado y el desempeño del sistema de gestión integral y, en consecuencia, determinar las acciones necesarias para su mejoramiento”¹⁰.

“Permite establecer los lineamientos que orientan la acción institucional en todos y cada uno de sus ámbitos de trabajo, y favorece la participación y la toma de decisiones en la institución a través de diversas instancias y dentro de sus competencias y ámbitos de acción”¹¹

2.1.8 Entidad autónoma

“Son aquellas entidades de derecho público creadas por una Ley con personalidad jurídica, a las cuales se encomiendan expresamente en régimen de descentralización la organización y la administración de algún servicio público y de los fondos que se adscriben al cumplimiento de actividades económicas al servicio de fines diversos”¹².

2.1.9 Atribuciones

“Las atribuciones son los actos que debe ejercer el empleado público; sus facultades son los usos que puede hacer del poder que la ley le confía. Los agentes inferiores de la autoridad tienen atribuciones, y apenas puede decirse que tienen facultades”¹³.

“Interpretación o explicación que se hace acerca de las causas, motivos y razones de algún suceso (incluyendo creencias, actitudes y comportamientos) ya sea en otros o en el individuo que la hace”¹⁴.

¹⁰BUSTAMANTE, R. (2006). Sistema de Gestión Integral, una sola gestión un solo equipo.

¹¹LAVIN, S. (2009). Análisis Institucional.

¹²CERVANTES, O. (2011). Administración de Instituciones Públicas, Primera Parte.

¹³CERVANTES, O. (2011). Administración de Instituciones Públicas, Primera Parte.

¹⁴MARTINEZ, M. (2010). Manual de Gestión de Riesgo en las Municipales Locales.

2.1.10 Recursos financieros

“Es el conjunto de medios financieros que tiene una empresa para financiar la adquisición de los elementos de su activo”¹⁵.

2.1.11 Transferencias

“Determina que la transferencia de los recursos económicos para los gobiernos locales se realizará de manera predecible, directa, oportuna y automática y que no existirá transferencia de competencias sin el correspondiente traslado de recursos, y viceversa”¹⁶.

2.1.12 Inversión

“Renunciar a unas satisfacciones inmediatas y ciertas a cambio de unas expectativas, es decir, de unas esperanzas de beneficios futuros”¹⁷.

2.1.13 Bienestar social

“El bienestar social, en términos económicos se puede medir en función del incremento del producto per cápita real; el aumento en la participación del gasto social respecto al total de egresos, mejoría en la distribución del ingreso, aumento del empleo y fortalecimiento en la balanza de pagos; en el ámbito social se mediría por el incremento en los niveles de salud, educación, vivienda, alimentación y erradicación de la pobreza extrema.”¹⁸.

2.1.14 Procesos

¹⁵MARTINEZ, R. (2011). Productos Financieros básicos y sus cálculo.

¹⁶TORRES, A. (2007). Introducción a la Finanzas.

¹⁷COROMINAS, A. (2007). Planificación y Rentabilidad de proyectos industriales.

¹⁸CERVANTES, O. (2011). Administración de Instituciones Públicas, Primera Parte.

“Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos”¹⁹.

2.1.15 Economía

“El estudio de la manera en que las sociedades utilizan los recursos escasos para producir mercancías valiosas y distribuirlas entre los diferentes individuos”²⁰.

"Es el estudio de cómo los individuos transforman los recursos naturales en productos y servicios finales que pueden usar las personas”²¹

2.1.16 Recaudación fiscal

“Es integrante de la gestión del tributo, consiste en el ejercicio de la función administrativa conducente a la realización de los créditos tributarios a favor de cualquiera de las entidades públicas descentralizadas, de competencia tributaria, conforme a la Ley especial de creación”²².

“La recaudación, tiene como signo de identificación general el ser una etapa o fase administrativa posterior a la cuantificación de la prestación dineraria, teniendo como objetivo esencial el cobro efectivo del derecho crediticio a favor del ente acreedor”²³.

“La recaudación fiscal es aquel que se aplica al acto que realiza un organismo, normalmente el Estado o el gobierno, con el objetivo de juntar capital para poder invertirlo y usarlo en diferentes actividades propias de su carácter”²⁴.

¹⁹ NAVARRO, F. (2005). Auxiliares Administrativos del Cabildo Insular de Gran Canaria Nueva Edición.

²⁰ SAMUELSON, N. (2008). Diccionario de Economía.

²¹ SKOUSEN, M. (2006). Diccionario de Economía.

²² ACOSTA, R. (2011). Gestión y Administración de Organizaciones Públicas.

²³ THOMPSON, A. (2008). Tributación y Negocios.

²⁴ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

2.1.17 Disponibilidad

“Facilidad que se tiene para convertir en efectivo el Valor de un Bien determinado”²⁵.

2.1.18 Beneficio social

“Las prestaciones de naturaleza jurídica de seguridad social, no remunerativa, no dineraria, no acumulable ni sustituible en dinero, que brinda el empleador al trabajador por sí o por medio de tercero, que tiene como objeto mejorar la calidad de vida del dependiente o de su familia a cargo”²⁶.

2.1.19 Distribución

“Es la acción y efecto de distribuir (dividir algo entre varias personas, dar a algo el destino conveniente, entregar una mercancía)”²⁷.

2.1.20 Política fiscal

“El gasto gubernamental y la recaudación de impuestos para influenciar en la economía, puede ser contrastada con el otro tipo principal de política macroeconómica, la política monetaria, que intenta estabilizar la economía mediante el control de los tipos de interés y la oferta monetaria. Los dos principales instrumentos de la política fiscal son los gastos e impuestos del gobierno”²⁸.

2.1.21 Financiamiento

²⁵MARTINEZ, R. (2011). Productos Financieros básicos y sus cálculo.

²⁶CORREA, L. (2006). Diccionario Económico Financiero, Tercera Edición.

²⁷SKOUSEN, M.(2006). Diccionario de Economía.

²⁸MANYA, M. (2011). “Tax Ecuador”, Segunda Edición, N° 351-29 de Diciembre del 2010.

“Es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios”²⁹.

El financiamiento se contrata dentro o fuera del país a través de créditos, empréstitos y otras obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito o cualquier otro documento pagadero a plazo.

2.1.22 Exoneración tributaria

“La exención tributaria es una situación especial constituida por ley, por medio de la cual se dispensa del pago de un tributo a una persona natural o jurídica”³⁰.

2.1.23 Incentivos fiscales

“Estímulo en forma de reducciones o exenciones en el pago de ciertos tributos que se concede a los sujetos pasivos de dichos tributos para promover la realización de determinadas actividades consideradas de interés público por el Estado”.³¹.

2.1.24 Potestad tributaria

“Es la facultad o capacidad potencial de un ente para crear unilateralmente tributos, obtener coactivamente prestaciones pecuniarias de los individuos y exigirlos a aquellas personas sometidas al ámbito de ley”³².

2.1.25 Patentes

²⁹CORREA, L. (2006). Diccionario Económico Financiero, Tercera Edición.

³⁰MARTINEZ, R. (2011). Productos Financieros básicos y sus cálculo.

³¹SKOUSEN, M.(2006). Diccionario de Economía.

³²VILLEGAS, K. (2012), Municipios de Latino América.

“La Patente es una habilitación o “permiso” que otorga la Municipalidad para desarrollar una actividad empresarial, esta autorización tiene un costo que tiene la forma de un impuesto a favor del municipio, la Patente asciende a un 5 por mil del Capital Propio de la empresa, se paga semestralmente, cada cuota corresponde al 2.5 por mil del Capital Propio”³³

2.1.26 Estudio de mercado

“Función que vincula a consumidores, clientes, público con el mercadólogo a través de la información, la cual se utiliza para identificar, definir las oportunidades, problemas de mercado, generar, refinar y evaluar las medidas de mercadeo a fin de mejorar la comprensión del proceso del mismo”³⁴.

“Es herramienta de mercadeo que permite y facilita la obtención de datos, resultados que de una u otra forma serán analizados, procesados mediante herramientas estadísticas y así obtener como resultados la aceptación de un producto dentro del mercado”³⁵.

2.1.27 Fortaleza

“Son todas aquellas posibilidades materiales (recursos) y aptitudes humanas (habilidades y talentos) con las que cuenta una empresa u organización”³⁶.

2.1.28 Debilidades

“Son todas aquellas carencias materiales y humanas (lo opuesto a fortalezas) que no tiene una empresa u organización”.³⁷.

2.1.29 Tasa

³³CORREA, L. (2006). Diccionario Económico Financiero, Tercera Edición.

³⁴CORREA, L. (2006). Diccionario Económico Financiero, Tercera Edición.

³⁵MARTINEZ, R. (2011). Productos Financieros básicos y sus cálculo.

³⁶SKOUSEN, M.(2006). Diccionario de Economía.

³⁷SKOUSEN, M.(2006). Diccionario de Economía.

“Indica que son aquellos tributos cuyo hecho imponible consiste en la utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público, en la prestación de servicio o en la realización de actividades del régimen de Derecho Público que se refieran”³⁸.

“Define que son los procedentes de la prestación de servicios, ventas y bienes”³⁹.

“Indica que es un tributo cuyo hecho generador está integrado con una actividad del Estado inherente a su poder soberano, y que está vinculada con el sujeto obligado al pago, pues el cobro de la tasa corresponde a la concreta, efectiva e individualizada prestación de un servicio relativo al contribuyente”⁴⁰.

2.1.30 Contribuciones especiales

“Define que son aquellos tributos cuyo hecho imponible consiste en la obtención por el sujeto pasivo de un beneficio o de un aumento del valor de sus bienes, como consecuencia de la realización de obras públicas o del establecimiento o ampliación de servicios públicos”⁴¹.

Los tributos son generados en razón de beneficios individuales o de grupos sociales, derivados de la realización de obras o gastos públicos o de actividades o servicios estatales especiales.

2.1.31 Impuestos

³⁸GABIN, M. (2005), “Diccionario de Administración y Finanzas”, Primera Edición.

³⁹SANCHEZ, V. (2008), Tributos Municipales y Gestiones Administrativas.

⁴⁰MANYA, M. (2011). “Tax Ecuador”, Segunda Edición, N° 351-29 de Diciembre del 2010.

⁴¹GABIN, M. (2005), “Diccionario de Administración y Finanzas”, Primera Edición.

Son recursos exigidos sin contraprestación que derivan de la capacidad contributiva del sujeto pasivo, por un patrimonio o la obtención de renta”⁴²

Son recursos exigidos sin contraprestación que derivan de la capacidad contributiva del sujeto pasivo, por la posesión de un patrimonio o la obtención de renta”⁴³

⁴² GABIN, M. (2005), “Diccionario de Administración y Finanzas”, Primera Edición.

⁴³ CORREA, L. (2006). Diccionario Económico Financiero, Tercera Edición.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Métodos utilizados en la investigación.

3.1.1 Métodos

3.1.1.1 De Campo.

El tipo de investigación será de campo ya que se desarrollará mediante encuestas a los contribuyentes del sector comercial.

3.1.1.2 Analítico.

Servirá para conocer las partes del proceso de tributación y se establecerán las relaciones más importantes entre los elementos del objeto de la investigación.

3.1.1.3 Deductivo.

Consistirá en un proceso razonable que a partir de determinados aspectos de la realidad, se formularán hipótesis sobre el comportamiento de aquellos aspectos de los tributos municipales, es decir sobre las relaciones entre los hechos conocidos y desconocidos.

3.1.2 Fuentes

3.1.2.1 Fuentes primarias

Se recabó información real proporcionada por el Jefe Financiero y Jefa de Rentas por medio de entrevistas y encuestas a los contribuyentes del sector comercial.

3.1.2.2 Fuentes secundarias

Se escogieron fuentes de los trabajos de investigación escritos que tienen relación con el tema de investigación; entre ellos: publicaciones científicas, Reforma a la ordenanza de control y recaudación del impuesto de patentes,

Ley del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) y Código Tributario.

3.1.3 Encuestas

La encuesta es un instrumento cuantitativo de investigación por tanto se la aplicó a 398 contribuyentes del sector comercial, a fin de conocer el impacto de la recaudación de los tributos municipales, satisfacciones y necesidades del sector comercial.

3.1.4 Entrevistas

Permite realizar interrogaciones con preguntas cerradas de manera que es un diálogo formal que ayuda a obtener información sobre un tema determinado, en este caso el impacto de los tributos municipales del sector comercial de Quevedo.

3.2 Construcción metodológica del objetivo

La presente investigación se la escogió de acuerdo a las líneas de investigación con el propósito de mejorar el bienestar social entre ellos tenemos al sector comercial, que fue desarrollado en el Cantón Quevedo provincia de Los Ríos, mediante el cual se realizó encuestas y entrevistas, el mismo que tuvo como propósito analizar el impacto de los tributos municipales en el desarrollo del sector comercial.

Como estrategias del proyecto de investigación se realizó la elaboración de formularios de encuestas y entrevistas, revisión de leyes entre ellas Código Tributario, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) y ordenanzas municipales los mismos que permiten realizar el objetivo propuesto.

3.3 Elaboración del marco teórico

3.3.1 Proceso de recaudación.

Indica que está constituido por una serie de actos relacionados entre sí con una finalidad común de gestionar, recaudar e inspeccionar tributos, así como sancionar las infracciones tributarias y revisar los actos tributarios⁴⁴.

“Es cualquier serie ininterrumpida de actos, pasos o eventos o cualquier condición persistente inalterable de las actividades llevada a cabo por el gobierno para proporcionar liquidez a los fondos públicos”⁴⁵.

3.3.2 Políticas institucionales.

Indica que es una actividad orientada a la toma de decisiones de diferentes instituciones para alcanzar ciertos objetivos, es la manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad”⁴⁶.

3.3.3 Gestión administrativa.

Lo define como la acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción, efecto de administrar. Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”⁴⁷

El sistema de gestión es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución: a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo, planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

⁴⁴ GARAY, J (2008). Diccionario para Contadores.

⁴⁵ ANDRADE, M (2010). Diccionario de administración y finanzas.

⁴⁶ MANYA, M. (2011). “Tax Ecuador”, Segunda Edición, N° 351-29 de Diciembre del 2010.

⁴⁷ RODRIGUEZ, A (2011) Un enfoque sistemático, colección 12.

3.3.4 Efectividad

Determina que es la relación entre las prestaciones reales de un sistema y las que se habían requerido de él⁴⁸.

3.3.5 Call center

“Se determina como un centro de atención de llamadas entrantes y salientes es una herramienta de comunicación y relación con los clientes que utiliza el teléfono como medio de comunicación básico gestionado por personas”⁴⁹.

“Es un conjunto a los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios y disponibles, basados en metodología de trabajo y procesos determinados y adecuados, para atender las necesidades y dar servicio a cada “cliente único” con el objeto de atraerlos y fidelizarlos con la organización y permitir su viabilidad, el call center puede ser operado independientemente o puede estar interconectado con otros centros, generalmente conectados a una corporación computarizada”⁵⁰.

3.3.7 Convenios

“Define como acuerdos de voluntad entre la Administración y personas físicas o jurídicas, públicas privadas titulares (promotores, empresas, Juntas de Compensación) que tienen su funcionamiento en el principio de participación de los particulares en el urbanismo y la capacidad del negocio de la Administración, celebrados con la finalidad de completar a la Ley, en aquellos supuestos en que la regulación legal está inacabado”⁵¹.

⁴⁸ RODRIGUEZ, A (2011). Un enfoque sistemático, colección 12.

⁴⁹ GUTIERREZ, E (2012). Recursos Informáticos, JavaScript, Conceptos básicos y avanzados.

⁵⁰ GUTIERREZ, E (2012). Recursos Informáticos, JavaScript, Conceptos básicos y avanzados.

⁵¹ VILLAR, J (2009). “Derecho Administrativo Especial, Administración Pública y actividades particulares.

“Define como un pacto o contrato, oral o escrito, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, y cuyo cumplimiento pueden ser compelidas”⁵².

Indica que son contrato, convención, normativas o acuerdo que se desarrolla en función de un asunto específico.

3.3.8 Link

“Indica que es un enlace o link es texto o imágenes en un sitio web que un usuario puede pinchar para tener acceso o conectar con otro documento. Los enlaces son como la tecnología que conecta dos sitios web o dos páginas web”⁵³.

3.3.9 Base de datos

“Define como fondo común de información almacenada en una computadora para que cualquier persona o programa autorizado pueda acceder a ella independiente de su procedencia y el uso que haga. Una base de datos está constituida por una instancia de un esquema lógico junto con las instancias de los datos operativos que dicho esquema organiza”⁵⁴.

3.4 Recopilación de Información empírica.

Se recolectó la información mediante la utilización de instrumentos adecuados, como son las encuestas a los usuarios del sector comercial y entrevistas al Jefe Financiero y Jefa de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, de acuerdo a la problemática del impacto de los tributos municipales del sector en el desarrollo del sector comercial de Quevedo.

⁵² VENENGO, R (2007). Teoría pura del Derecho.

⁵³ GUTIERREZ, E (2012). Recursos Informáticos, JavaScript, Conceptos básicos y avanzados.

⁵⁴ CAPRILE, S. (2010). Equisbí, Desarrollo de aplicaciones con comunicación remota basadas en módulo ZigBee y 802.15.4.

En la investigación se utilizó un universo de 68.367 personas del P.E.A correspondiente al Cantón Quevedo, según información del INEC. Censo 2010. Se aplicó la fórmula que a continuación se detalla y se atribuyó un grado de confiabilidad del 95%:

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

n= Tamaño de la muestra
N= Población o universo
E= Error de muestreo 0.05 (5%)

$$n = \frac{98.367}{0,05^2 (98.367 - 1) + 1} \quad n = \frac{98.367}{171,915}$$

$$n = 397,6790856$$

Aplicando la fórmula se obtuvo un resultado de **398**, es decir que a este número de usuarios del sector comercial se realizó la encuesta.

Las técnicas de la encuesta y entrevistas permitieron contar con un marco de referencia para identificar las causas del por qué no se logra recaudar el 100% del valor de los tributos municipales del sector comercial de Quevedo, las fortalezas y debilidades del proceso de recaudación de los tributos municipales, las estrategias y las consecuencias que se genera en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo a causa de la recaudación de tributos.

3.5 Descripción de la información

La información obtenida se la obtuvo mediante encuestas realizadas a los usuarios del sector comercial y entrevistas al Jefe Financiero y Jefe de Rentas, los mismos que se tabuló, analizó y se determinó las conclusiones y recomendaciones parciales finales.

Se formuló 3 preguntas relacionadas a las hipótesis las mismas que fueron dirigidas en las entrevistas del Jefe Financiero y Jefe de Rentas. Por otra parte se elaboró 4 preguntas relacionadas a las hipótesis y enfocadas en las encuestas del sector comercial.

Con el resultado obtenido me permitió realizar la elaboración de la propuesta al mejoramiento institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, año 2012.

3.6 Análisis e interpretación de resultados

Para la elaboración del análisis e interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios del sector comercial de Quevedo, se ejecutó mediante el uso de las técnicas de investigación, de manera que se pudo determinar el análisis e impacto de los tributos del sector comercial que permiten obtener una fuente de financiamiento para gestionar proyectos al bienestar social, en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.

El procedimiento de la información se realizó mediante la selección y ordenamiento de los datos de las encuestas enunciadas a los usuarios del sector comercial de Quevedo.

El ingreso de datos al cuadro estadístico se la realizó de forma ordenada, utilizando el programa Excel, cómputo de porcentajes por cada una de las preguntas tabuladas, construcción de gráficos estadísticos (circular 3D) mediante el programa Excel y luego en paint, y; el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la encuestas realizadas a los usuarios del sector comercial de Quevedo.

3.7 Construcción del informe de la investigación

En este trabajo de investigación se obtuvo como resultado que los usuarios del sector comercial consideran que son demasiados los impuestos que genera el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, por lo tanto dichos valores no están destinados en beneficio de ellos y que la cancelación de los tributos municipales consideran que se debe realizar anualmente.

El Jefe de Financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, determina que las políticas de recaudación no son adecuadas, porque no les permite cumplir con las metas propuestas realizadas al inicio de cada año.

La Jefa de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, considera que a pesar de las notificaciones que se les realizan a los contribuyentes del sector comercial no cancelan los valores que tienen como obligación, por lo tanto el GAD está obligado a clausurar los negocios del sector comercial.

Para el desarrollo del proyecto de investigación se utilizó los siguientes materiales como: Computadora, Internet, USB, Hojas A4, impresiones, Copias, calculadora, esferos, lápiz, por otra parte se analizó una parte de la ley de la COOTAD, Código tributario 2011, libros relacionados con el tema de la investigación y la Reforma a la ordenanza de control y recaudación del impuesto de patentes, conjuntamente se elaboró un cuestionario que contiene 11 preguntas dirigidas a los usuarios del sector comercial de Quevedo y entrevistas al Jefe Financiero y Jefe de Rentas.

Se tiene a concluir que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo en el año 2012, recaudó el 60% de los valores de los tributos municipales del sector comercial de Quevedo y que el 100% del valor recaudado se invierten directamente a las obras públicas del Cantón.

Por lo tanto se recomienda que se realice la propuesta de mejoramiento institucional que consiste en aplicar un nuevo proceso de recaudación en la que le permita recaudar el 100% de los valores y que sus estados financieros mejoren de acuerdo a la planificación realizada.

Por otra parte con la elaboración de un nuevo proceso de recaudación, permitirá optimizar recursos, de manera que el usuario pueda realizar sus trámites mediante la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, realizando consultas, transferencias bancarias acorde a su necesidad o este a su vez utilizando el call center.

CAPITULO IV

**ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN
RELACIÓN CON LAS HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.**

4.1 Enunciado de las hipótesis

4.1.1 Hipótesis General

El análisis y el impacto de los tributos permitirán obtener una fuente de financiamiento para gestionar proyectos al bienestar social.

4.1.2 Hipótesis Específicas

- La fundamentación científica de los tributos será la pauta para entender claramente todos los aspectos que intervienen en este proceso.
- Investigar el proceso de recaudación de los tributos que adopta el Municipio de Quevedo.
- La realización de un estudio de mercado permitirá conocer las recaudaciones de los tributos del sector comercial de Quevedo.
- La aplicación de las fortalezas y debilidades de los tributos en el sector comercial permitirá desglosar los motivos y causas del incumplimiento de la cancelación de los impuestos.
- La realización de una propuesta de mejoramiento institucional de los tributos nos permitirá conocer la realidad de las recaudaciones para emprender nuevos proyectos.

4.2 Ubicación y descripción de la información empírica pertinente a cada hipótesis.

El análisis y el impacto de los tributos permitirán obtener una fuente de financiamiento para gestionar proyectos al bienestar social.

4.2.1 Variables

4.2.1.1 Variable Dependiente

Obtención de una fuente de financiamiento para gestionar proyectos al bienestar social

4.2.1.2 Variable Independiente

Análisis e impacto de los tributos.

4.2.2 Encuestas dirigidas a los usuarios del sector comercial de Quevedo

1. ¿De los siguientes impuestos cuál de ellos usted cancela al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo?

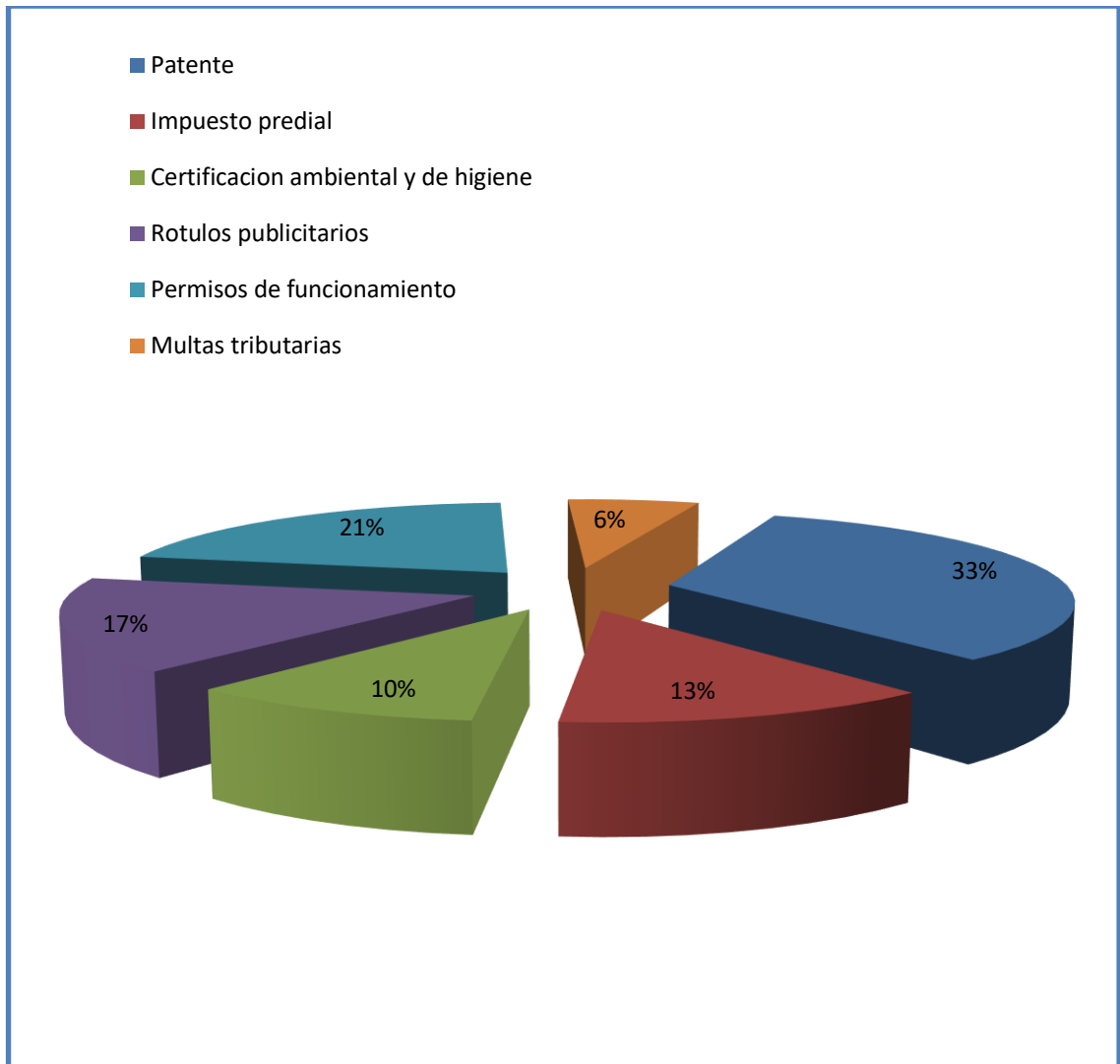
Cuadro 1. Cantidad de impuestos que el sector comercial cancela al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo

Opciones	Resultados
Patente	398
Impuesto predial	150
Certificación ambiental y de higiene	118
Rótulos publicitarios	200
Permisos de funcionamiento	250
Multas tributarias	75
Total	1191

Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.

Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Gráfico 1: Porcentaje de impuestos que el sector comercial cancela al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.



Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.
Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Análisis: Los contribuyentes del sector comercial en un 33% cancelan en Patente anual para actividades económicas, el 21% en Permisos de funcionamiento, el 17% en Rótulos Publicitarios, el 13% en Impuestos prediales, el 10% en Certificaciones Ambientales y de higiene; y, el 6% en Multas Tributarias, por lo tanto no todos los impuestos que aplica el GAD de Quevedo son destinados al sector comercial.

2. ¿Considera usted que existen demasiados tributos aplicados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo?

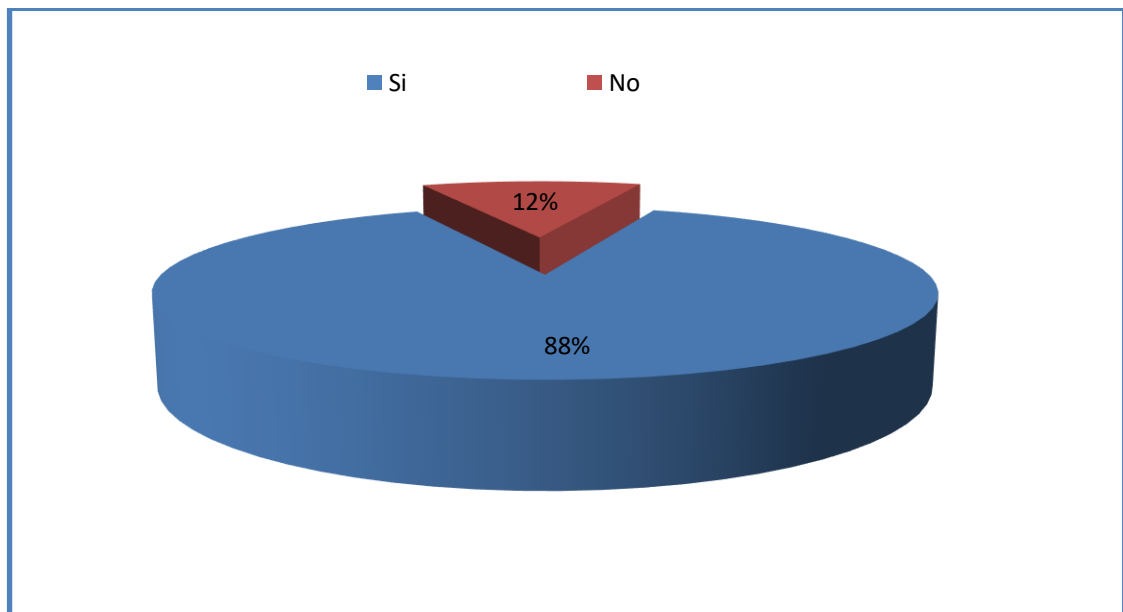
Cuadro 2. Excesivos tributos aplicados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.

Opciones	Resultados
Si	350
No	48
Total	398

Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.

Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Gráfico 2: Porcentaje de tributos excesivos aplicados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.



Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.

Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Análisis: Los contribuyentes del sector comercial en un 88% consideran que existen demasiados tributos, mientras tanto el Jefe Financiero informó que desde el año 2006 no se han incrementado nuevos tributos al sector comercial.

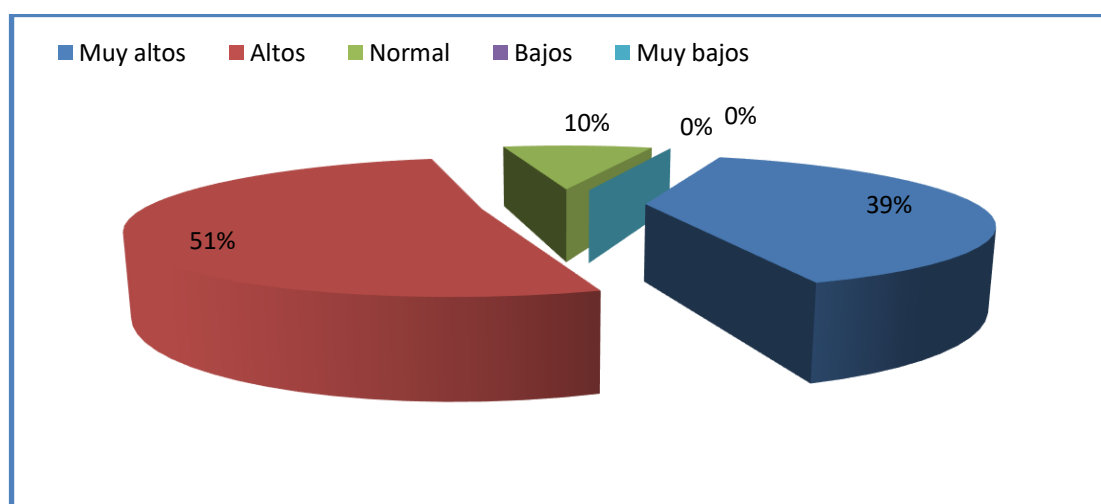
3. ¿Cree usted que los costos de los tributos aplicados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo son?

Cuadro 3. Costos de los tributos aplicados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.

Opciones	Resultados
Muy altos	156
Altos	204
Normal	38
Bajos	-
Muy bajos	-
Total	398

Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.
Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Gráfico 3: Porcentaje de los costos de los tributos aplicados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.



Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.
Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Análisis: Los contribuyentes del sector comercial en un 51% coincidieron en que los costos de los tributos municipales son altos, mientras el 39% manifestaron que son muy altos y el 10% normal.

4. ¿En qué porcentaje considera usted que se han incrementado los tributos en relación al período anterior (2011)?

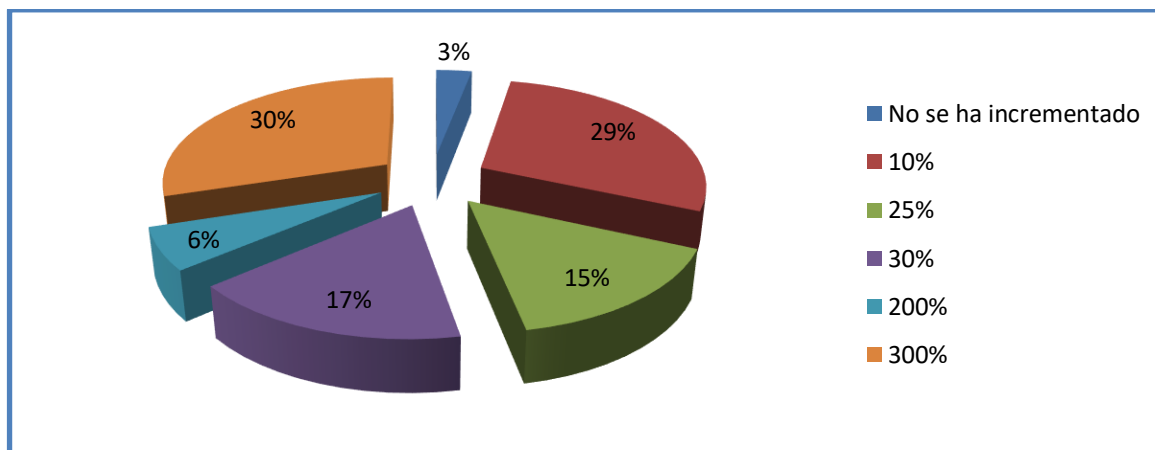
Cuadro 4. Incremento de los tributos en relación al período anterior 2011.

Opciones	Resultados
No se ha incrementado	12
10%	114
25%	61
30%	67
200%	25
300%	119
Total	398

Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.

Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Gráfico 4: Porcentaje de los Incremento de los tributos en relación al período anterior 2011 costos de los tributos aplicados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.



Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.

Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Análisis: El 30% de los contribuyentes del sector comercial indicaron que los tributos en relación al año 2011 se han incrementado en un 300%, el 29% en un 10%, el 17% en un 30%, 15% en un 25%, el 6% en un 200% y el 3% no se han incrementado. El Jefe Financiero del GAD hizo referencia que en el año 2012, dentro del permiso de funcionamiento se cobró la contribución especial de mejoras.

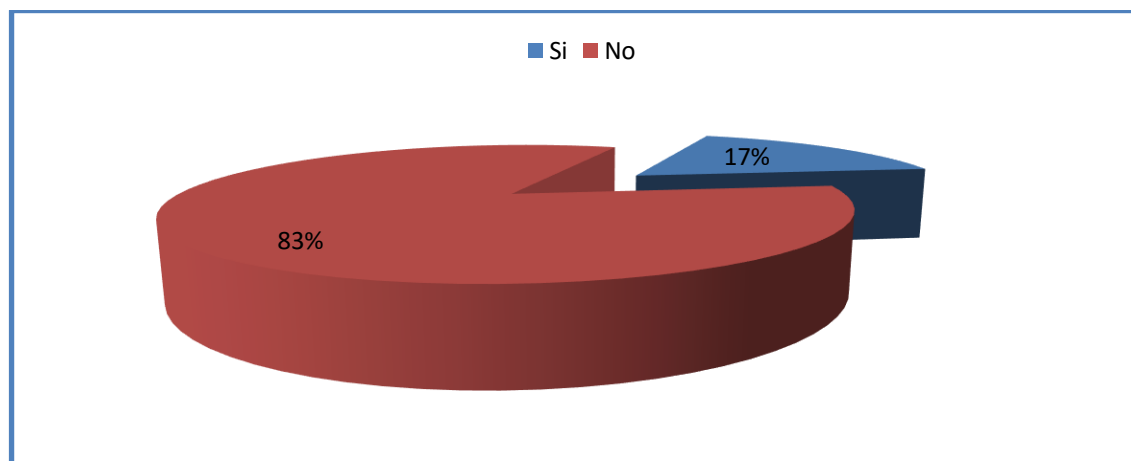
5. ¿Conoce usted hacia donde se destina la recaudación de los tributos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo?

Cuadro 5. Destino de la recaudación de los tributos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.

Opciones	Resultados
Si	69
No	329
Total	398

Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.
Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Gráfico 5: Porcentaje del conocimiento del sector comercial sobre el destino de la recaudación de los tributos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.



Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.
Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Análisis: Los contribuyentes del sector comercial en un 83% no conocen el destino de la recaudación de los tributos municipales, de tal que no han sido informados por la autoridad municipal acerca del destino e inversiones realizadas de dichos valores.

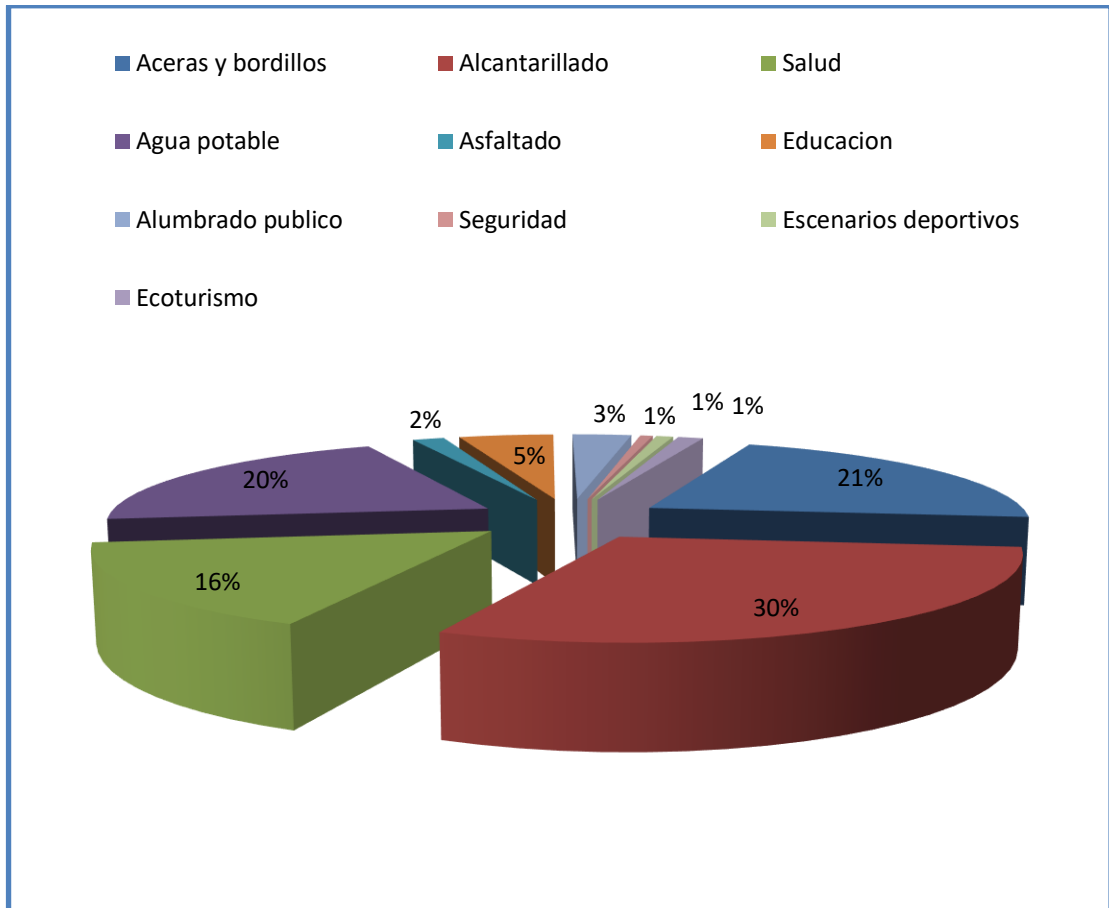
6. ¿Dónde considera usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo debe invertir los valores recaudados por los tributos municipales del sector comercial?

Cuadro 6. Cantidad de usuarios del sector comercial que consideran que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo debe invertir los valores recaudados por los tributos municipales del sector comercial.

Opciones	Resultados
Aceras y bordillos	200
Alcantarillado	280
Salud	154
Agua potable	193
Asfaltado	15
Educación	45
Alumbrado publico	28
Seguridad	6
Escenarios deportivos	8
Ecoturismo	12
Total	941

Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.
Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Gráfico 6: Porcentaje de usuarios del sector comercial que consideran que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo debe invertir los valores recaudados por los tributos municipales del sector comercial.



Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.
Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Análisis: Los contribuyentes del sector comercial en un 30% manifestaron que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo debe invertir los valores recaudados por los tributos municipales en alcantarillado, el 21% en aceras y bordillos, el 20% en agua potable, el 16% en salud, el 5% en educación, el 3% en alumbrado público, el 2% en asfaltado, y el 1% en ecoturismo, seguridad y escenarios deportivos. El Jefe Financiero informó que la seguridad y el alumbrado público no le competen al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, por cuanto existen la Policía Nacional y la Empresa Eléctrica para que realicen dichos trabajos.

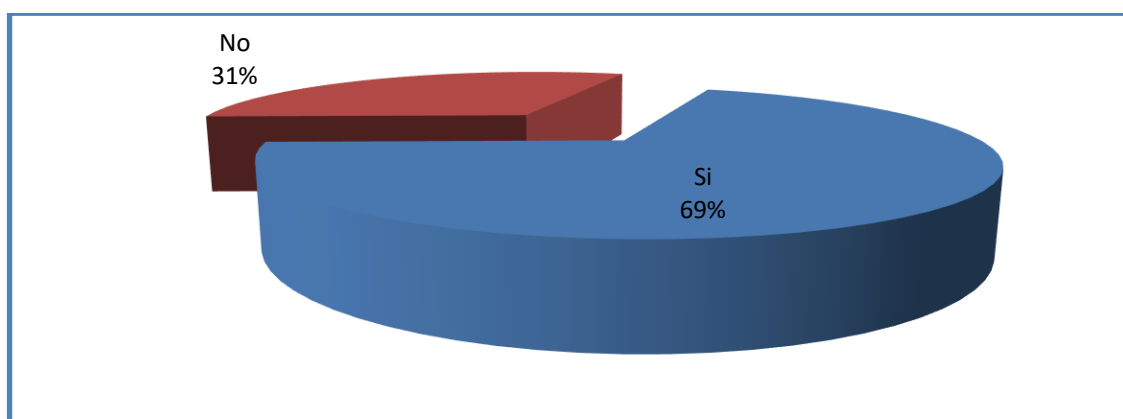
7. ¿Considera usted que hace falta un proceso que permita mejorar la recaudación de los tributos municipales del sector comercial en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo?

Cuadro 7. Cantidad de usuarios que consideran que hace falta un proceso que permita mejorar la recaudación de los tributos municipales del sector comercial en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo?

Opciones	Resultados
Si	275
No	123
Total	398

Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.
Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Gráfico 7: Porcentaje de usuarios que consideran que hace falta un proceso que permita mejorar la recaudación de los tributos municipales del sector comercial en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo?



Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.
Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Análisis: Los contribuyentes del sector comercial en un 69% consideran que si hace falta un proceso que permita mejorar la recaudación de los tributos municipales del sector comercial en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, mientras que el 31% contestaron que no.

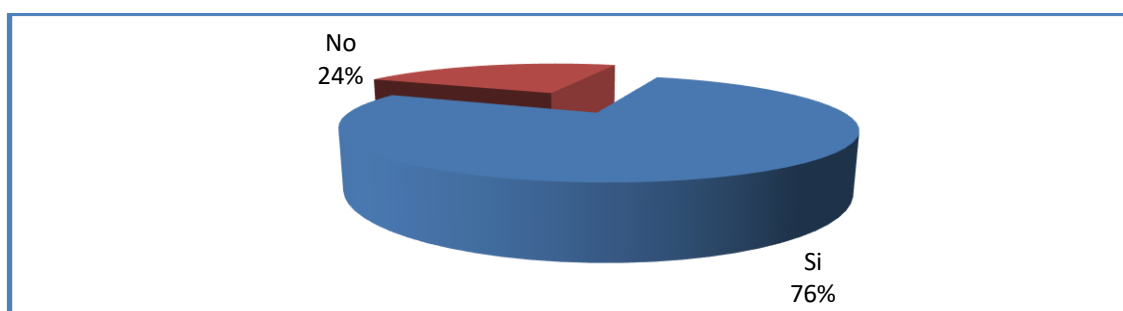
8. ¿Considera usted que el Municipio además de la metodología actual de cobros, debería contraer convenios con instituciones bancarias, que les permita pagar los tributos sin necesidad de acudir al Municipio?

Cuadro 8. Usuarios que consideran que además de la metodología actual de cobros, debería contraer convenios con instituciones bancarias, que les permita pagar los tributos sin necesidad de acudir al Municipio.

Opciones	Resultados
Si	303
No	95
Total	398

Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.
Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Gráfico 8: Porcentaje de usuarios del sector comercial que consideran que además de la metodología actual de cobros, debería contraer convenios con instituciones bancarias, que les permita pagar los tributos sin necesidad de acudir al Municipio.



Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.
Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Análisis: Los contribuyentes del sector comercial en un 76% coincidieron que si se debe contraer convenios con instituciones bancarias, que les permita pagar los tributos sin necesidad de acudir al Municipio, y el 24% consideran que no.

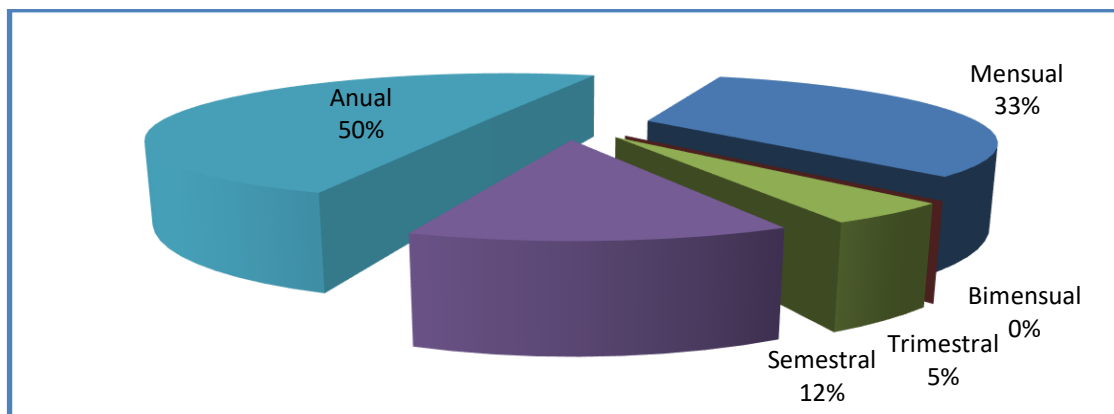
9. ¿Cómo cree usted que deberían ser los pagos de los tributos municipales del sector comercial de Quevedo?

Cuadro 9. Cantidad de usuarios del sector comercial que consideran que deberían ser las formas de pagos de los tributos municipales del sector comercial de Quevedo.

Opciones	Resultados
Mensual	131
Bimensual	-
Trimestral	18
Semestral	49
Anual	200
Total	398

Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.
Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Gráfico 9: Porcentaje de usuarios del sector comercial que considera que deberían ser las formas de pagos de los tributos municipales del sector comercial de Quevedo.



Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.
Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Análisis: Los contribuyentes del sector comercial en un 50% consideran que las formas de pagos de los tributos municipales del sector comercial deberían ser anual, el 33% mensual, el 12% semestral, el 5% trimestral y el 0% bimensual.

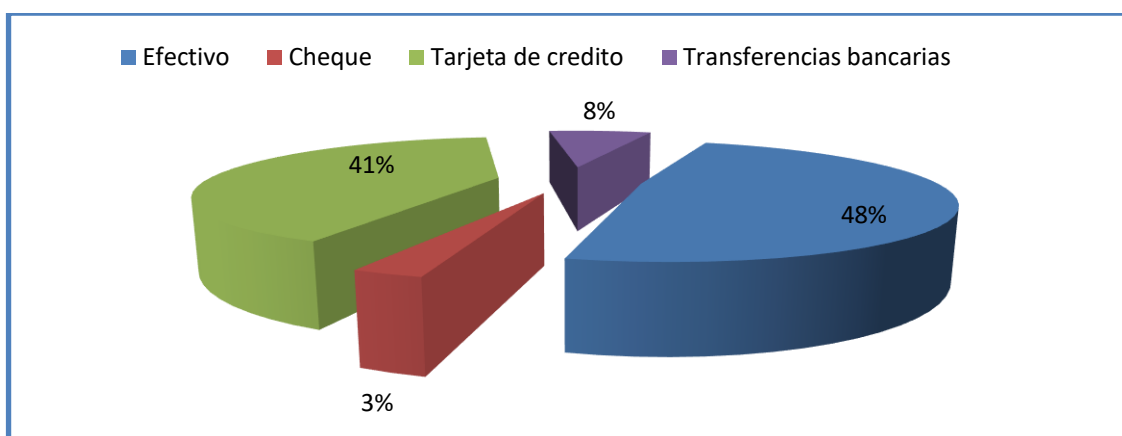
10. ¿Cómo le gustaría realizar los pagos de los tributos Municipales?

Cuadro 10. Cantidad de usuarios del sector comercial que consideran que les gustaría realizar los pagos de los tributos municipales.

Opciones	Resultados
Efectivo	193
Cheque	11
Tarjeta de crédito	164
Transferencias bancarias	30
Total	398

Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.
Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Gráfico 10: Porcentaje de usuarios del sector comercial que consideran que les gustaría realizar los pagos de los tributos municipales.



Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.
Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Análisis: Los contribuyentes del sector comercial en un 48% les gustaría realizar los pagos de los tributos municipales en efectivo, el 41% tarjeta de crédito, el 8% en transferencias bancarias y el 3% en cheque.

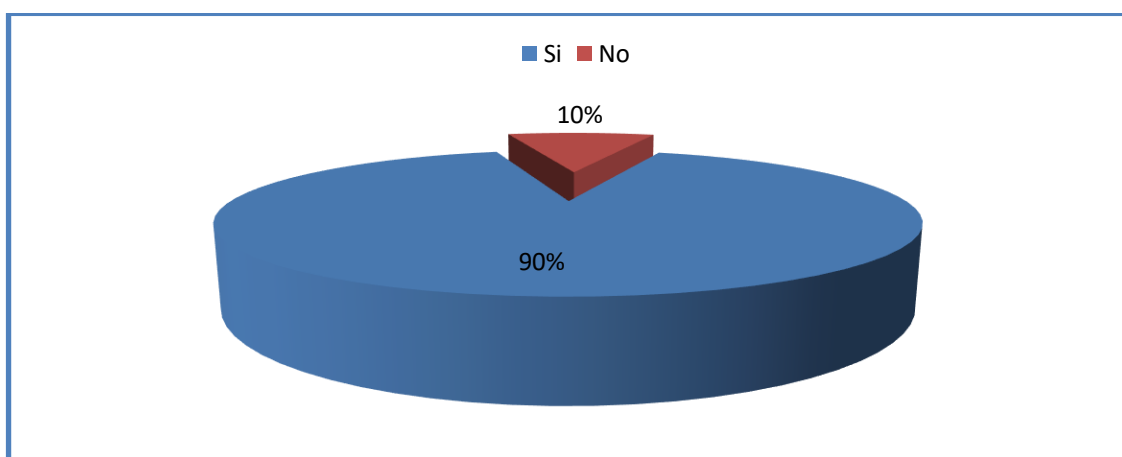
11. Usted cree conveniente que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo debería ofrecer un servicio de Call Center, para informar los valores a cancelar de los tributos municipales?

Cuadro 11. Cantidad de usuarios del sector comercial que creen conveniente que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo debería ofrecer un servicio de Call Center, para informar los valores a cancelar de los tributos municipales

Opciones	Resultados
Si	358
No	40
Total	398

Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.
Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Gráfico 11: Porcentaje de usuarios del sector comercial que creen conveniente que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo debería ofrecer un servicio de Call Center, para informar los valores a cancelar de los tributos municipales



Fuente: Usuarios del sector comercial de Quevedo.
Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

Análisis: Los contribuyentes del sector comercial en un 90% consideran que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo debería ofrecer un servicio de Call Center, para informar los valores a cancelar de los tributos Municipales, mientras que el 10% consideran que no es necesario.

4.2.3 Entrevistas aplicada al Jefe Financiero y Jefa de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.

Cuadro 12. Entrevistas aplicada al Jefe Financiero y Jefa de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.

Item	Pregunta	Entrevistados		Análisis
		Jefe Financiero	Jefa de Rentas	
1	¿Considera usted que los recursos que actualmente se recaudan por las tasas e impuestos municipales al sector comercial son suficientes para propiciar una mejora integral del sector formal?	No. No son suficientes, uno como Institución siempre espera más. El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo se rige por las ordenanzas de recaudación y debemos cumplirla.	Considero que no es suficiente para propiciar un mejoramiento al sector comercial formal, pero hay que acatar las ordenanzas que están vigentes.	Tanto el Jefe Financiero como la Jefa de Rentas consideran que no son suficientes los ingresos que se genera de los tributos para el mejoramiento integral del sector comercial, debido a las ordenanzas establecidas.
2	¿Considera usted, que el sistema actual de cobranzas logra la recaudación del 100% de los tributos municipales establecidos?	No. En el año 2012 se logró recaudar el 60% de lo planificado.	No se logra recaudar el 100% los contribuyentes siempre demuestran resistencia para cancelar	El sistema actual que maneja el GAD no permite recaudar el 100% de los valores de los tributos municipales del sector comercial.
3	¿Estaría de acuerdo que una egresada de la FCE de la UTEQ proponga en base a un estudio de mercado un proceso de cobranza que mejore la recaudación?	Sí sería bueno, pero que no solo una egresada de la UTEQ nos proporcione ayuda, sino más bien otras Instituciones y considero que es una alternativa de mejoramiento para el GAD y la ciudadanía.	Claro que sí, eso es muy bueno que nos brinde cooperación porque nos permitiría conocer lo que opina los contribuyente y en base a los resultado optar por realizar nuevos proyectos.	Los Jefes Financiero y Rentas consideran que es una buena alternativa en el que facilita la elaboración de nuevos proyectos.

4	¿Qué porcentaje de la recaudación de los tributos municipales están destinados al mejoramiento del sistema comercial formal?	El Gobierno Descentralizado del Cantón Quevedo no solo tiene como prioridad al sector comercial, aquí se abre un abanico de necesidades, por lo tanto se invierte cuando se determine una necesidad en el sector comercial.	Los valores recaudados de los impuestos se invierten en toda la ciudad de Quevedo, no se han establecidos % fijos solo para el sector comercial.	El Gobierno Descentralizado del Cantón Quevedo no tiene un % destinado para el sector comercial.
5	¿Determine cuáles son las debilidades y fortalezas que obtienen en el proceso de recaudación actual de los tributos municipales?	<p>Debilidad: Se otorga al contribuyente demasiada flexibilidad para la cancelación de los tributos.</p> <p>Fortaleza: Cuenta con un personal y un sistema programado en el menor tiempo posible.</p>	<p>Debilidad: El GAD cuenta con una base de datos desactualizada de los usuarios que se dedican al comercio.</p> <p>Fortaleza: Dispone de un sistema enlazado con todo los departamentos (recaudación, rentas, presupuesto, contabilidad, financiero y Alcaldía.)</p>	<p>Debilidad: 1. El GAD es flexible con los usuarios del sector comercial, al momento de realizar los pagos de los tributos municipales. Además el GAD cuenta con una base de datos desactualizada de los contribuyentes del sector comercial activos.</p> <p>Fortalezas: El GAD dispone de un personal, un sistema enlazado y programado en el menor tiempo posible.</p>
6	¿Conoce usted por qué los contribuyentes del sector comercial no cancelan sus impuestos a tiempo?	El sector comercial siempre tiene resistencia a cancelar sus tributos municipales.	El sector comercial no le gusta cancelar sus obligaciones	El sector comercial se rehúsa a cancelar los valores de los tributos municipales aplicados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.
7	¿Determine cuál es procedimiento actual que lleva el GAD para la recaudación de los tributos municipales del	Los usuarios del sector comercial realizan sus pagos en las ventanillas de recaudación, al final del día la recaudadora emitirá un informe	Los contribuyentes efectúan los pagos de los tributos municipales en las ventanillas de recaudación,	Los contribuyentes se acercan a cancelar sus deudas en las ventanillas de recaudación, que al final del día la recaudadora deberá realizar el cierre

	<p>sector comercial?</p>	<p>en el Sistema Cabildo que está vinculado con el módulo de contabilidad, quien es el responsable de proceder a la revisión y aprobación de las transacciones realizadas y reflejadas en las cuentas patrimoniales. Luego esos valores son depositados en la cuenta bancaria del GAD, mientras que el recibo de depósito es entregado al Contador quien es el encargado de realizar las transacciones de ingresos por los tributos municipales del sector comercial y este es reflejado en el Balance General y Estado de Pérdidas – Ganancias del GAD del Cantón Quevedo.</p>	<p>posterior a ello la recaudadora realiza el cierre del día el sistema Cabildo, que está enlazado con el Contador quien es el único encargado de revisar y aprobar de la transacción realizada por la recaudadora. Inmediatamente esos rubros son depositados a la cuenta del Municipio, que tendrá como respaldo un recibo de depósito efectuado, el mismo que será remitido al Contador a fin de que se realice el ingreso de los valores recaudados por los tributos municipales, de tal manera que deberán ser reflejados en los estados financieros del Municipio.</p>	<p>diario en el Sistema Cabildo, que está vinculado con el módulo de contabilidad quien es el único y responsable de revisar y aprobación de dichas transacciones las mismas que se verán reflejadas en las cuentas patrimoniales. Inmediatamente esos valores son depositados a la cuenta bancaria del GAD, que tendrá como respaldo un recibo de depósito efectuado, de tal manera que este recibo será entregado al Director Financiero a fin de que realice las transacciones de los ingresos por los tributos municipales en los estados financieros del GAD.</p>
--	---------------------------------	---	--	--

Fuente: Jefe Financiero y Jefa de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.

Elaborado por: Bibas Moreira Marjorie.

4.3 Discusión de la información obtenida en relación a la naturaleza de la hipótesis.

Al realizar el análisis de los resultados respecto a la investigación de campo aplicada al sector comercial de Quevedo, indicaron que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo se mantiene implementado demasiados impuestos los mismos que sus costos son excesivos con relaciones al año anterior (2011), los mismos que desconocen el destino de los valores de los tributos municipales.

Por lo tanto los usuarios del sector comercial de Quevedo, se sienten insatisfechos porque el GAD no invierte a cabalidad el dinero recaudado de los tributos en beneficios de ellos.

De los resultados de las encuestas realizadas se pudo conocer que el sector comercial necesita que el GAD implemente el servicio de Call Center, consideran que si es necesario adoptar un nuevo proceso de recaudación y que se les brinde seguridad de calidad.

En la entrevista realizada al Jefe Financiero, se pudo determinar que se está proponiendo que en los próximos años no se incrementen nuevos tributos municipales, el mismo que beneficia al sector comercial, por otra parte da a conocer que el incremento del costo de los tributos municipales en relación al año 2011 se dio a causa del incremento a la contribución especial de mejoras incluido en el título del predio urbano.

Además se considera que realizando un análisis e impacto de los tributos municipales el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, implementará proyectos de medio ambiente como beneficio social, el mismo que se basará en el presupuesto del ejercicio de cada año.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Una vez culminada la investigación concerniente al impacto de los tributos municipales en el desarrollo del sector comercial de Quevedo se concluye lo siguiente:

- Se determina que los tributos municipales del sector comercial que forman parte del proceso de recaudación adoptado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo son: Patente anual para actividades económicas, certificaciones ambientales y de higiene, impuesto predial rústico, rótulos publicitarios, multas tributarias y permisos de funcionamiento.
- Los contribuyentes del sector comercial realizan sus pagos en las ventanillas de recaudaciones, que posteriormente la recaudadora elabora el parte de recaudación en el Sistema Cabildo que es enlazado con el módulo de contabilidad, quien es el encargado de proceder a la revisión y aprobación de las transacciones realizadas, y; reflejadas en las cuentas patrimoniales. Posteriormente dichos valores son depositados en la cuenta bancaria del GAD, mientras que el recibo del depósito es entregado al Contador quien es el encargado de realizar las transacciones de ingresos por los tributos municipales del sector comercial, el mismo que deberá ser reflejado en el Balance General y Estado de Pérdidas – Ganancias del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.
- Los usuarios del sector comercial se sienten insatisfechos por la cantidad de tributos que aplica el GAD, los mismos que son excesivos, por lo tanto el 100% de los valores recaudados por los tributos no son invertidos constantemente al mejoramiento del sector comercial de manera que consideran que se le deben de ofertar un servicio de Call Center, también otorgar las facilidades en la página web para poder realizar las consultas y transacciones de pago de los tributos

municipales de acuerdo a los convenios realizados con diferentes Instituciones Financieras.

- El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo tiene como **Fortaleza:** Un personal capacitado, un sistema listo, enlazado y programado en el menor tiempo posible. También dispone de la elaboración de notificaciones a los contribuyentes del sector comercial, el mismo que permite agilizar la cancelación de los tributos municipales. **Amenaza:** El GAD dispone una base de datos desactualizada que no le permite conocer la totalidad de contribuyentes existente que realiza la actividad comercial. Además el GAD cuenta con una ordenanza que no les permite cumplir con las metas propuestas.

- Para que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo obtenga un mejoramiento institucional de los tributos Municipales se debe de aplicar un nuevo proceso de recaudación que le permita recaudar el 100% de los valores de los tributos del sector comercial.

5.2 Recomendaciones

Se aportan las siguientes recomendaciones:

- El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo debe contar con un nuevo proceso de recaudación que le permita recaudar el 100% de los valores de los tributos del sector comercial.
- El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo debe de implementar un sistema de call center y diseñar en la página web del GA un link que facilite las consultas y las transacciones de pago.
- El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo deberá realizar un Censo, a fin de que la Jefa de Rentas elabore una base de datos de los contribuyentes existentes del sector comercial, de manera que le permita realizar las actualizaciones mensualmente.
- La Jefa de Rentas deberá emitir diariamente el reporte de los valores recaudados por los tributos municipales e informar al Contador y Jefe Financiero.
- El Jefe Financiero y la Jefa de Rentas deberá emitir al alcalde un informe mensual de los valores recaudados de los tributos municipales así como también emitir una lista de los contribuyentes deudores y realizarle el seguimiento respectivo, a fin de que cancelen dichos valores.

CAPITULO VI
PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 Título de la propuesta

Elaboración de un nuevo proceso que permita recaudar el 100% de los tributos municipales del sector comercial en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.

6.2 Justificación

Después de haber realizado la encuesta al sector comercial y entrevistas al Jefe Financiero y Jefa de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, se logró identificar la problemática del impacto de los tributos municipales en el desarrollo del sector comercial.

En el año 2012 el GAD del Cantón Quevedo, tenía como meta recaudar \$6'000.000,00 por lo tanto solo recaudó el 60% (\$3'600.000,00) dichos rubros son destinados el 100% a obras públicas del Cantón.

Una de las estrategias aplicadas por el GAD (Departamento de rentas) que corresponde a la recaudación de los tributos de aquellos contribuyentes del sector comercial que no están al día con los pagos es la debida notificación, los cuales deberán acudir a las ventanillas de recaudación y cancelar caso contrario se clausurará el local comercial de dichos contribuyentes.

En base a los resultados obtenidos una de las necesidades de los contribuyentes del sector comercial es poder contar con un call center o servicio mediante la página web del GAD del Cantón Quevedo, el mismo que les permitirá conocer cuáles son los valores respectivos a cancelar, ya que actualmente cuentan con un proceso desactualizado y saturado que no les permite realizar los trámites de pago de manera eficiente.

6.3 Fundamentación

El nuevo proceso de recaudación contará con políticas institucional es a fin de recaudar el 100% de los tributos municipales del sector comercial en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, el mismo que tiene como base la Ley del COOTAD y Código tributario.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Elaborar un nuevo proceso con políticas institucionales, procedimientos y estrategias, a fin de recaudar el 100% de los tributos municipales y lograr la eficiencia del sector comercial y la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.

6.4.2 Objetivo Específicos

- Contraer convenios con diferentes Instituciones Financieras para facilitar el nuevo proceso de recaudación de tributos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.
- Establecer un link en la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo que permita realizar transacciones y consultas de los tributos municipales.
- Aplicar un sistema del call center que permita conocer los valores a cancelar de los tributos municipales.
- Elaborar una base de datos el mismo que conste todos los contribuyentes que hacen del comercial una actividad.

6.5 Importancia

La elaboración de un nuevo proceso con políticas institucionales, procedimientos y estrategias que facilite la recaudación del 100% de los valores de los tributos municipales es de gran importancia, porque el usuario del sector comercial no tendrá la necesidad de acudir a las ventanillas de recaudación del GAD, sino que con una llamada telefónica podrá conocer sus valores a cancelar o este a su vez con un clic el contribuyente podrá realizar sus transacciones de pago por medio del internet ya que hoy en día la tecnología no es un lujo, sino una herramienta de trabajo. Con el logro del 100% de los valores recaudados de los tributos del sector comercial logrará cumplir con las metas propuestas al inicio de cada año fiscal y destinarían un porcentaje fijo en beneficio y desarrollo del sector comercial

6.6 Ubicación sectorial y física

Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo

Ubicación: Provincia de Los Ríos, Cantón Quevedo.

Dirección: Calle Bolívar y tercera (esquina), (Oficina de rentas y recaudación) y ciudadela Municipal avenida Edmundo Ward (tras Subjefatura de Tránsito).

Representante Legal: Alcalde.

Responsable Legal: Jefe Financiero y Jefa de Rentas.

6.7 Factibilidad

Esta propuesta es factible porque permitirá recaudar el 100% de los valores de los tributos municipales del sector comercial, el mismo que ayudará a la implementación de nuevas obras dirigidas al sector comercial, además estará regida por la ley del COOTAD, políticas institucionales, procedimientos y estrategias, beneficiará a la institución porque permitirá realizar las actividades administrativas con eficiencia.

6.8 Plan de Trabajo

El procedimiento de trabajo para la elaboración del nuevo proceso de recaudación de los tributos municipales del sector comercial dirigido al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Quevedo se detalla a continuación:

- Adquisición de convenios entre las Instituciones Financieras y el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.
- Diseño de link en la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo que permita realizar transacciones y consultas de los tributos municipales.
- Elaboración de políticas institucionales que estimulen al contribuyente del sector comercial cancelar los valores pendientes de los tributos municipales.
- Instalación de un sistema del call center que permita conocer los valores a cancelar de los tributos municipales.
- Creación de una base de datos en la que conste todos los contribuyentes del sector comercial.

6.9 Actividades

- Acudir y mantener reuniones con los Gerentes de las Instituciones Financieras del Cantón Quevedo, a fin de obtener un acuerdo y elaborar los Convenio respectivos.
- Concurrir donde un Ingeniero en Sistemas o entendido de la materia, para que diseñe el link en la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.

- Mantener reunión con el Jefe Financiero, Jefa de Rentas y un Representante de Asesoría Legal, a fin de elaborar las políticas institucionales para la elaboración del nuevo instructivo.
- Acudir a la empresa CNT para que realice la instalación del sistema de call center en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.
- Visitar a la Jefa de Rentas para que nos proporcione los resultados del Censo y elaborar la base de datos, la misma que debe contener todos los requisitos de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del Art. 6 del Instructivo de funcionamiento para el proceso de recaudación del 100% de los tributos municipales del sector comercial.

6.10 Recursos

Para la elaboración de la propuesta fue necesario contar con la disponibilidad de los siguientes recursos:

RECURSOS	\$ VALOR TOTAL
Humano	
Marjorie Bibas, Egresada en Administración Financiera.	\$ 0,00
Administrativo	
Lcdo. Mario Lucas, Jefe Financiero encargado	\$ 0,00
Srta. Rudy Yong, Jefa de Rentas	\$ 0,00
Materiales	
Internet	\$ 4,00
Hojas A4	\$ 3,00
Impresiones	\$ 12,00
USB	\$ 5,00
Lápiz	\$ 0,25
Carpetas	\$ 0,50
COOTAD (digital)	\$ 0,00
La Reforma a la Ordenanza que reglamenta la determinación control y recaudación del impuesto de patentes municipales en el Cantón	\$ 0,00

Quevedo. (digital)	
Técnicos	
Ing. En Sistemas o entendido de la materia	\$ 30,00
Servidor de CNT	\$ 20,00
Financieros	
Autofinanciado	\$ 74,75
Total	\$ 74,75

6.11 Impacto


Con la implementación del nuevo proceso permitirá obtener un impacto positivo de manera que facilitará la recuperar el 100% de los tributos municipales de los distintos contribuyentes de manera eficiente y efectiva, mediante el establecimiento de políticas, procedimientos y estrategias que permitan a la Dirección Financiera optimizar esta gestión, evitando en lo posible la clausuración de los locales comerciales y el inicio de acciones legales de cobranzas (Proceso Coactivo).

Para ello una administración eficiente será entonces aquella que logra promover crecientemente el pago voluntario de los tributos sobre la base del respeto que inspire en los contribuyentes. Para lograr se deben trabajar con profesionalismo, especialización evitando cualquier tipo de injerencia política.

6.12 Evaluación

Al cabo del primer cuatrimestre al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, se le realizará la primera evaluación de manera que podrá ver los resultados obtenidos con la aplicación del nuevo proceso de recaudación de los tributos municipales del sector comercial.

6.13 Instructivo de funcionamiento

 INSTRUCTIVO DE FUNCIONAMIENTO PARA EL PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL 100% DE LOS TRIBUTOS MUNICIPALES DEL SECTOR COMERCIAL		
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN QUEVEDO.		
Área: Dirección Financiera y Rentas.	Elaborado por: Egda. Marjorie Bibas Moreira.	Revisado por: Ing. Enrique Intriago Zamora.

INSTRUCTIVO DE FUNCIONAMIENTO PARA EL PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL 100% DE LOS TRIBUTOS MUNICIPALES DEL SECTOR COMERCIAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN QUEVEDO.

**DIRIGIDO A LA DIRECCIÓN FINANCIERA Y RENTAS:
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN QUEVEDO**

Dirigido por: Ing. Enrique Intriago Zamora

**EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN
QUEVEDO.**

CONSIDERANDO

Que la municipalidad debe ser retribuida por los contribuyentes de los establecimientos del sector comercial, por los servicios públicos adquiridos.

Que es imprescindible la elaboración de políticas institucionales, procedimientos y estrategias que permita generar la recaudación del 100% de los tributos municipales.

Que para dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, la municipalidad debe contar con un mecanismo de recaudación que facilite al contribuyente del sector comercial el cumplimiento de sus obligaciones.

Con base en lo que establece el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) Artículo 166, 185, 489, Código Tributario y La Reforma a la Ordenanza que reglamenta la determinación control y recaudación del impuesto de patentes municipales en el Cantón Quevedo.

ACUERDA EMITIR EL PRESENTE:

Instructivo de funcionamiento para el proceso de recaudación del 100% de los tributos municipales del sector comercial en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Introducción. El presente instructivo para el proceso de recaudación contiene políticas institucionales y estrategias que promueven la

contribución del sector comercial a fin de cancelar sus tributos municipales que mantienen con el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, por esta razón es de suma importancia contar con este instructivo que permitirá la recaudación del 100% de los tributos municipales y cumplir con las metas propuestas al inicio de cada año.

Artículo 2. Objeto. El presente instructivo tiene por objeto normar el procedimiento administrativo de recaudación de los tributos municipales, el mismo que deberá ser eficiente y efectivo, mediante el establecimiento de políticas, procedimientos y estrategias que permitan a la Dirección Financiera y Rentas optimizar esta gestión, evitando en lo posible el inicio del Proceso Coactivo.

Artículo 3. Visión. Ser el Gobierno Municipal de Quevedo, ejemplo para las futuras administraciones por su eficiencia, eficacia y efectividad en llenar las necesidades sentidas del pueblo de Quevedo.

Artículo 4. Misión. Somos un Gobierno Municipal elegido por el pueblo de Quevedo con el mandato de cambiar las estructuras y métodos viciados de corrupción y vanidades, que está comprometido con la transparencia en sus procedimientos, la integridad en el manejo de los recursos, la rendición de cuentas periódicas y ejemplo para las presentes y futuras generaciones.

Artículo 5. Dependencias responsables. La Dirección Financiera y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, serán los responsables de la aplicación del presente instructivo que deberá contar con el apoyo de las autoridades y funcionarios municipales para el cumplimiento de dicha función.

CAPÍTULO II

DE LAS POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y ESTRATEGIAS

Artículo 6. De las Políticas Institucionales.

1. El GAD de Quevedo deberá contraer Convenios con las diferentes Instituciones Financiera del Cantón Quevedo.
2. Establecer un link en la página web del GAD, que permita verificar los valores a recaudar y posteriormente a realizar las transacciones de pago de los tributos municipales adeudados.
3. Instalar el sistema de call center, de manera que el usuario pueda realizar las consultas respectivas de los valores adeudados de los tributos municipales.
4. Realizar un censo en la ciudad de Quevedo, a fin de elaborar la base de datos, el mismo que contendrá a todos los contribuyentes del sector comercial, dicho registro debe incluir, como mínimo:
 - Número de registro o código emitido por el GAD/rentas.
 - Nombre o razón social del contribuyente,
 - Titular o representante del negocio o empresa.
 - Número de cédula o Registro Único de Contribuyentes.
 - Número de cuentas bancarias.
 - Cédula del Representante Legal.
 - Firma digital del representante legal y del contador, si lo hubiere.
 - Obligación, o no, de que el contribuyente lleve contabilidad.
 - Domicilio del contribuyente, negocio o empresa,
 - Rama de actividad o clase del establecimiento.
 - Fecha de inicio de operación.
 - Teléfono
 - Correo Electrónico
 - Ingresos totales anuales gravados con el impuesto a la renta.
 - Estado del contribuyente activo, suspensión temporal, cese definitivo.

De tal manera que cada fin de mes el Departamento de rentas deberá realizar las respectivas actualizaciones.

4.1 **Ventajas:**

- Da orden y certeza al proceso de recaudación;
- Permite prestar un mejor servicio;
- Facilita el 100% de la recaudación;
- Permite ampliar la base de contribuyentes;
- Facilita la elaboración de propuestas de actualización o modificación de tasas, rentas municipales y del propio registro;
- Permite hacer estimaciones de los ingresos que se van a recaudar de un arbitrio, tasa o contribución por mejoras;
- Permite reducir la mora de los contribuyentes del sector comercial.

5. No incrementar nuevos tributos municipales.

6. Recaudado el 100% de los tributos municipales destinar el 30% en beneficio del sector comercial.

7. Extender el plazo de pago a los contribuyentes que hayan sido perjudicado con desastres naturales, previo a la elaboración de un oficio dirigido al Alcalde.

8. El Departamento de rentas una vez actualizado la base de datos de los contribuyentes del sector comercial, emitirá un informe respectivo. El Jefe Financiero emitirá un informe mensual de todos los valores recaudados de los tributos municipales, de tal manera que los primeros 15 días del próximo mes realizarán una reunión con el alcalde, a fin de no descuidar la meta propuesta siendo esta la recaudación del 100%. Caso contrario de no cumplir con la meta propuesta se realizaran las investigaciones respectivas.

9. La clausura o el juicio coactivo a los contribuyentes se la realizará como última instancia.

Artículo 7. De los Procedimientos.

1. El contribuyente deberá realizar sus consultas mediante el call center o este a su vez mediante el link de la página web, el mismo que le permitirá realizar las transacciones de pago.
2. El contribuyente si no hace uso del call center o el link de la página web del GAD, este podrá realizar sus pagos en efectivo, tarjetas de créditos, cheques certificados en las diferentes Instituciones Financiera del Cantón Quevedo.
3. El Jefe de Rentas realizará el reporte diario de los valores recaudados de los tributos municipales, el mismo que será emitido al Contador a fin de revisarlo, aprobarlo e ingresarlo a los estados financieros. Después de realizar dicho proceso el Contador informará al Jefe Financiero las transacciones realizadas.
4. Los ingresos de los valores de la cuenta del GAD, por concepto de los tributos municipales se deberán informar mensualmente al alcalde, mediante la reunión establecida por el Jefe Financiero y Jefe de Rentas, así como lo determina en el numeral 8 de las políticas institucionales .

Artículo 8. De las Estrategias.

1. El Jefe de Rentas elaborará mensualmente un listado de los contribuyentes del sector comercial que no hayan cancelado los tributos municipales, el mismo que será remitido al Alcalde, Jefe Financiero y Contador.

2. Dentro de 3 días hábiles siguientes que se emitió el listado de los contribuyentes que no han cancelados los tributos municipales, la Jefa de Rentas enviará a los contribuyentes deudores la notificación de pago, indicando el origen, el período y monto de los adeudos y un plazo de 5 días hábiles para arreglar su situación.
3. Transcurrido el plazo concedido, el contribuyente no ha comparecido a solventar su situación; se remitirá la segunda notificación de pago, fijándose un plazo de 3 días hábiles, y si persistiere el incumplimiento, se enviará la tercera y última notificación de pago, otorgándose un plazo de 8 días consecutivos, para que se haga efectivo el pago correspondiente.
4. Si el contribuyente manifiesta no poder pagar la suma adeudada, podrá celebrar un convenio de pago con el GAD, el que podrá otorgarse hasta por un máximo de 1 a 3 meses, dependiendo del monto del adeudo.
5. Si nuevamente el contribuyente incurre en mora por la falta de pago, se realizará la clausuración definitiva del local comercial.

Artículo 9. Informe. La Jefa de Rentas rendirá dentro de los primeros quince (15) días de cada mes un informe al Alcalde el mismo que será tratado en el Concejo Municipal sobre las personas que hayan incurrido en los casos contemplados en la estrategia 5 de este Instructivo, para que éste, con conocimiento de los casos, remita los expedientes a cada uno de las Instituciones Financieras y Gobiernos Autónomos Descentralizados del país, a fin de que no obtengan la apertura de un crédito u obtención de un nuevo local comercial.

CAPÍTULO III

DISPOSICIONES ESPECIALES

Artículo 10. Multas. Únicamente pueden aplicarse aquellas multas que estén previamente establecidas en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

Artículo 11. Exoneraciones. El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, deberá difundir a los contribuyentes del sector comercial a través de los medios de comunicación existentes, el plazo de exoneración y multas que concediere por los tributos municipales.

CAPÍTULO IV DISPOSICIÓN FINAL

Artículo 12. Vigencia. El presente Instructivo entrará en vigencia ocho días hábiles después de su publicación en el Diario Oficial.

BIBLIOGRAFÍA

ACOSTA, R. (2011). Gestión y Administración de Organizaciones Públicas.

MANYA, M. (2011). "Tax Ecuador", Segunda Edición, N° 351-29 de Diciembre del 2010.

CERVANTES, O. (2011). Administración de Instituciones Públicas, Primera Parte.

NAVARRO, F. (2005). Auxiliares Administrativos del Cabildo Insular de Gran Canaria, Nueva Edición.

CORREA, L. (2006). Diccionario Económico Financiero, Tercera Edición.

SAINZ, M. (2005). La Distribución Comercial: Opciones Estratégicas, Segunda Edición.

IGLESIAS, M. (2008). Contabilidad Gerencial (fundamentos, principios e introducción a la contabilidad).

BUSTAMANTE, R. (2006). Sistema de Gestión Integral, una sola gestión un solo equipo.

LAVIN, S. (2009). Análisis Institucional.

MARTINEZ, M. (2010). Manual de Gestión de Riesgo en las Municipales Locales.

MARTINEZ, R. (2011). Productos Financieros básicos y sus cálculo.

COROMINAS, A. (2007). Planificación y Rentabilidad de proyectos industriales.

THOMPSON, A. (2008). Tributación y Negocios.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

VILLEGAS, K. (2012), Municipios de Latino América.

GABIN, M. (2005), “Diccionario de Administración y Finanzas”, Primera Edición.

SANCHEZ, V. (2008), Tributos Municipales y Gestiones Administrativas.

RODRIGUEZ, A (2011) Un enfoque sistemático, colección 12.

GUTIERREZ, E (2012). Recursos Informáticos, JavaScript, Conceptos básicos y avanzados.

VILLAR, J (2009). “Derecho Administrativo Especial, Administración Pública y actividades particulares.

VENENGO, R (2007). Teoría pura del Derecho.

GUTIERREZ, E (2012). Recursos Informáticos, JavaScript, Conceptos básicos y avanzados.

CAPRILE, S. (2010). Equisbí, Desarrollo de aplicaciones con comunicación remota basadas en módulo ZigBee y 802.15.4.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ECONOMÍA Y FINANZAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COMERCIANTES FORMALES, CON LA FINALIDAD DE ANALIZAR EL IMPACTO DE LOS TRIBUTOS MUNICIPALES EN EL DESARROLLO DEL SECTOR COMERCIAL DE QUEVEDO Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL, AÑO 2012.

AÑOS EN EL COMERCIO:.....

CATEGORIA DEL COMERCIO:

DIRECCION DEL LOCAL.....

MARQUE CON UNA (X) LA RESPUESTA QUE MÁS SE AJUSTE A SU SITUACIÓN.

1. ¿De los siguientes impuestos cuál de ellos usted cancela al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo?

- Patente Anual Para Actividades Económicas
- Impuestos Predial Rústico
- Certificación Ambiental y de Higiene
- Rótulos Publicitarios
- Permisos de Funcionamiento
- Multas Tributarias

2. ¿Considera usted que existen demasiados tributos aplicados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo?

- SI NO

3. ¿Cree usted que los costos de los tributos aplicados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo son?

- Muy altos
- Altos
- Normal
- Bajos
- Muy bajos

4. ¿En qué porcentaje considera usted que se han incrementado los tributos en relación al período anterior (2011)?

- | | |
|--|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> No se ha incrementado | <input type="checkbox"/> 30% |
| <input type="checkbox"/> 10% | <input type="checkbox"/> 200% |
| <input type="checkbox"/> 25% | <input type="checkbox"/> 300% |

5. ¿Conoce usted hacia donde se destina la recaudación de los tributos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo?

SI

NO

6. ¿Dónde considera usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo debe invertir los valores recaudados por los tributos municipales del sector comercial?

Aceras y bordillos
 Alcantarillado
 Salud
 Agua Potable

Asfaltado
 Educación
 Alumbrado Público
 Otros

Cuáles son:

.....

7. ¿Considera usted que hace falta un proceso que permita mejorar la recaudación de los tributos municipales del sector comercial en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo?

SI

NO

8. ¿Considera usted que el Municipio además de la metodología actual de cobros, debería contraer convenios con instituciones bancarias, que les permita pagar los tributos sin necesidad de acudir al Municipio?

SI

NO

9. ¿Cómo cree usted que deberían ser los pagos de los tributos municipales del sector comercial de Quevedo?

Mensual
 Bimestral
 Trimestral

Semestral
 Anual

10. ¿Cómo le gustaría realizar los pagos de los tributos Municipales?

Efectivo
 Cheque
 Tarjeta de crédito
 Transferencias bancarias

11. ¿Usted cree conveniente que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo debería ofrecer un servicio de Call Center, para informar los valores a cancelar de los tributos municipales?

SI

NO

Firma del Encuestador

Fecha:.....