



**Gestión de control interno al proceso de cobranza en las instituciones de administración
pública del cantón Latacunga en el periodo 2019-2020**

Escudero Oñate, Josephe Patricio y Vargas Hidalgo, Erik Marcelo

Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Finanzas y Auditoría

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Licenciado en Finanzas-Contador

Público - Auditor

Ing. Tapia León, Julio César Mgs.

Julio del 2022

Latacunga



ESCUADERO_VARGAS_TESIS_CAPITULO_corregido.docx
Scanned on: 13:41 July 28, 2022 UTC



Identical Words	475
Words with Minor Changes	0
Paraphrased Words	1020
Omitted Words	161

Firmado digitalmente por JULIO CESAR TAPIA LEON

COPYLEAKS Website | Education | Businesses



.....
Ing. Tapia León Julio Cesar Mgtr
C. C 0501909071



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE LICENCIATURA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, “**gestión de control interno al proceso de cobranza en las instituciones de administración pública del cantón Latacunga en el periodo 2019-2020.**” fue por el señor **Escudero Oñate, Josephe Patricio** y el señor **Vargas Hidalgo, Erick Marcelo** el cual ha sido revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Latacunga 28 de julio 2022

Ing. Tapia León Julio Cesar Mgs.

C. C 0501909071



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE LICENCIATURA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Nosotros, **Escudero Oñate, Josephe Patricio**, con cédula de ciudadanía n° **1717913717** y **Vargas Hidalgo, Erick Marcelo** con cédula de ciudadanía n° **0503337859**, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“Gestión de control interno al proceso de cobranza en las instituciones de administración pública del cantón Latacunga en el periodo 2019-2020.”** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Latacunga 28 de julio 2022

Escudero Oñate, Josephe Patricio

C.C.: 1717913717

Vargas Hidalgo, Erick Marcelo

C.C.: 0503337859



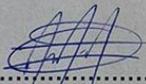
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO

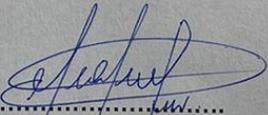
CARRERA DE LICENCIATURA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Nosotros, **Escudero Oñate, Josephe Patricio**, con cédula de ciudadanía n° **1717913717** y **Vargas Hidalgo, Erick Marcelo** con cédula de ciudadanía n° **0503337859**, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: "**Gestión de control interno al proceso de cobranza en las instituciones de administración pública del cantón Latacunga en el periodo 2019-2020.**" en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Latacunga 28 de julio 2022


.....
Escudero Oñate, Josephe Patricio
C.C.: 1717913717


.....
Vargas Hidalgo, Erick Marcelo
C.C.: 0503337859

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a mis padres Patricio y Marina, que con su apoyo incondicional han formado parte todos los días del crecimiento que he tenido dentro y fuera de la universidad fomentando principios, valores que han fortalecido mi carácter.

A Micaela mi hermana menor, que a pesar de no concordar en muchas cosas siempre me apoyo, en ella encontré el ánimo y ganas de continuar en este largo camino a su vez a mi familia entera que siempre se han preocupado por mí, han deseado lo mejor en la vida.

A mis amigos Jonathan, Gabriel y Ángel que siempre conté con ellos y han sido un soporte para mi dentro y fuera de la Universidad, gracias por ser esas grandes personas que no abandonan a uno de los suyos.

Escudero Oñate, Josephe Patricio

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios por darme salud para poder lograr mis objetivos, a mis padres que me apoyaron para cumplir el objetivo más grande de mi vida que es ser un profesional.

Vargas Hidalgo, Erik Marcelo

Agradecimiento

Antes que nada, agradecer a Dios que me ha dado las fuerzas necesarias para seguir adelante, a Luisa mi abuela quien desde el cielo cuida de mí, de mi familia y mis amigos, quien aportó con su granito de arena en este largo camino de estudios y me ayudado a cumplir los objetivos que me he propuesto en la vida.

A mi familia, especialmente a mis padres y hermana Patricio, Marina y Micaela quienes han sido pilar base, apoyo incondicional tanto en lo sentimental como en lo económico, quiero darles las gracias por su apoyo constante e incondicional nada de esto sería posible de no ser por ustedes y las ganas inmensas de verme triunfar en la vida, ¡Los amo!

Agradezco a mi segunda familia, mis amigos que me han acompañado en este largo camino, especialmente a Jonathan, una gran persona que me ayudo y me apoyo, más que mis amigos se han convertido en parte fundamental de mi vida, gracias por siempre estar ahí, aconsejarme y pasar buenos ratos entre amigos.

Por ultimo pero no menos importante, dar la gracias a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga, por ayudarme a crecer como persona y como profesional, por llenarme de conocimientos y valores que día a día aportaba a mi crecimiento, quiero agradecer al Ing. Julio Tapia que nos ayudó y nos aportó demasiado con su conocimiento y sabiduría para realización de este trabajo de investigación

Escudero Oñate, Josephe Patricio

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme fuerzas para continuar este camino, cuidarme y protegerme y no dejarme de caer a pesar de las adversidades.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga por permitirme formarme como un profesional y llenarme de conocimientos necesarios tanto como para ejercer como para la vida diaria.

Vargas Hidalgo, Erik Marcelo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Caratula.....	1
Reporte de Verificación.....	2
Certificación	3
Responsabilidad de Autoría	4
Autorización de Publicación	5
Dedicatoria.....	6
Dedicatoria.....	7
Agradecimiento.....	8
Agradecimiento.....	9
Índice de contenidos	10
Índice de Tablas	14
Índice de Figuras	16
Resumen	18
Abstract.....	19
Capítulo I: Problema de investigación	20
Tema de investigación.....	20
Antecedentes	20
Planteamiento del problema	20
<i>Macro contextualización</i>	20
<i>Meso contextualización</i>	22
<i>Micro contextualización</i>	23
Análisis crítico	25
<i>Árbol de Problemas</i>	26
Justificación e importancia.....	27

Objetivos	28
<i>Objetivo General</i>	28
<i>Objetivos Específicos</i>	28
Variables de investigación	29
Hipótesis.....	29
Operacionalización de las Variables.....	30
Categorías Fundamentales	32
Capítulo II:Marco Teórico.....	33
Base Epistémica (Antecedentes Investigativos)	33
Base conceptual	36
<i>Control interno</i>	36
<i>Control interno en el sector publico</i>	38
<i>Empresa Pública</i>	39
<i>Gestión de cobranzas</i>	39
<i>Administración de cartera</i>	43
<i>Servicio al cliente</i>	44
<i>Calidad de servicio</i>	45
<i>Servicio público</i>	45
Base legal	46
<i>Constitución Política del Ecuador</i>	46
<i>Ley Orgánica del Servicio Público</i>	47
<i>Ley Orgánica del Servicio Público</i>	48
<i>Reglamento Orgánico Funcional del Ilustre Municipio del Cantón Latacunga</i> 50	
Capítulo III:Metodología	53

Metodología de desarrollo del proyecto	53
Enfoque de la Investigación.....	53
<i>Enfoque Cuantitativo.....</i>	<i>53</i>
<i>Enfoque Cualitativo</i>	<i>54</i>
Modalidad básica de la investigación.....	54
<i>Investigación Documental</i>	<i>54</i>
Tipo de Investigación.....	55
<i>Investigación Descriptiva</i>	<i>55</i>
Diseño de la investigación	56
<i>No experimental.....</i>	<i>56</i>
Fuentes y técnicas de recopilación de información de análisis de datos	56
<i>Fuentes.....</i>	<i>56</i>
<i>Métodos de Recolección de Datos</i>	<i>58</i>
<i>Herramientas</i>	<i>58</i>
Regresión lineal con mínimos cuadrados.....	59
Prueba de Significancia.....	60
Población y muestra	61
<i>Población.....</i>	<i>61</i>
<i>Muestra.....</i>	<i>61</i>
Capítulo IV: Resultados de la Investigación.....	72
Análisis y Resultados	72
Análisis de estados financieros mediante el pronóstico de mínimos cuadrados ...	72
Análisis de la encuesta aplicada	76
Datos informativos de los entrevistados:	76
Discusión de los resultados	97
Comprobación de la Hipótesis	98

<i>Planteamiento de la hipótesis</i>	98
<i>Establecimiento del nivel de significancia</i>	98
Capítulo V: Propuesta	102
Descripción de la Propuesta	102
Antecedentes de la Propuesta	103
Justificación de la Propuesta	104
Objetivos de la Propuesta	105
Propuesta	105
Conclusiones	136
Recomendaciones	138
Bibliografía	139
Anexos	143

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la Variable Independiente	30
Tabla 2 Operacionalización de la Variable Dependiente	31
Tabla 3 Catastro de registro único de contribuyentes cantón Latacunga.....	63
Tabla 4 Pronóstico de cobros 2021 para la cuenta patentes y de lugares públicos.	73
Tabla 5 Pronóstico de cobros 2021 la cuenta permisos, licencias y patentes.	74
Tabla 6 Pronóstico de cobros 2021 para la cuenta multas y patentes	75
Tabla 7 Nivel de instrucción	76
Tabla 8 Género.....	77
Tabla 9 Edad	78
Tabla 10 Disposición de patente municipal	79
Tabla 11 Sector económico al cual pertenece la actividad económica	80
Tabla 12 Frecuencia del pago de patentes municipales	81
Tabla 13 Facilidades de pago de patentes municipales	82
Tabla 14 Formas de cancelación de impuestos	83
Tabla 15 Comprobantes por parte del GAD municipal del cantón Latacunga.....	84
Tabla 16 Problemas de cancelación relacionados con el COVID SARS 19	85
Tabla 17 Factores que se presentaron al realizar los pagos	86
Tabla 18 Interés por mora de los impuestos	87
Tabla 19 Notificaciones por valores impagos.....	88
Tabla 20 Negocios cerrados con relación a la pandemia	89
Tabla 21 Capacitación por medio del GAD cantonal Latacunga	90
Tabla 22 Interés de capacitaciones por parte del GAD cantonal Latacunga.....	91
Tabla 23 Información por parte de los empleados municipales.....	92
Tabla 24 Condonación de interés por mora	93

Tabla 25 <i>Niveles de interés por mora</i>	94
Tabla 26 <i>Des habilitación de patente municipal</i>	95
Tabla 27 <i>Comodidad por medios digitales</i>	96
Tabla 28 <i>Tabla de cruce de variables</i>	99
Tabla 29 <i>Aplicación de estadístico Chi-cuadrado</i>	100
Tabla 30 <i>Perfil profesional del director de Dirección Financiera</i>	115
Tabla 31 <i>Perfil profesional del Departamento de Presupuesto</i>	116
Tabla 32 <i>Perfil profesional del Departamento de Contabilidad</i>	117
Tabla 33 <i>Perfil profesional del Departamento de Tesorería</i>	118
Tabla 34 <i>Perfil profesional del Departamento de Rentas</i>	119
Tabla 35 <i>Gestión de cobros de deudas actuales y de periodos anteriores</i>	129
Tabla 36 <i>Gestionar convenio de cobro de facturas</i>	131
Tabla 37 <i>Gestionar convenio de cobro de cheques protestados y pagaré</i>	133
Tabla 38 <i>Implementación del Manual</i>	135
Tabla 39 <i>Costo de la implementación</i>	135

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Árbol de problemas</i>	26
Figura 2 <i>VARIABLES DE INVESTIGACIÓN</i>	29
Figura 3 <i>Supra ordenación de las Variables</i>	32
Figura 4 <i>Patentes comerciales, industriales y de ocupación de lugares públicos.</i>	73
Figura 5 <i>Tendencia de cobros para la cuenta permisos, licencias y patentes.</i>	74
Figura 6 <i>Tendencia de cobros para para la cuenta multas y patentes.</i>	75
Figura 7 <i>Nivel de instrucción</i>	76
Figura 8 <i>Género</i>	77
Figura 9 <i>Edad</i>	78
Figura 10 <i>Disposición de patente municipal</i>	79
Figura 11 <i>Sector económico al cual pertenece la actividad económica</i>	80
Figura 12 <i>Frecuencias del pago de patentes municipales</i>	81
Figura 13 <i>Facilidades de pago de patentes municipales</i>	82
Figura 14 <i>Formas de cancelación de impuestos</i>	83
Figura 15 <i>Comprobantes por parte del GAD municipal del cantón Latacunga</i>	84
Figura 16 <i>Problemas de cancelación relacionados con el COVID SARS 19</i>	85
Figura 17 <i>Factores que se presentaron al realizar los pagos</i>	86
Figura 18 <i>Interés por mora de los impuestos</i>	87
Figura 19 <i>Notificaciones por valores impagos</i>	88
Figura 20 <i>Negocios cerrados con relación a la pandemia</i>	89
Figura 21 <i>Capacitación por medio del GAD cantonal Latacunga</i>	90
Figura 22 <i>Interés de capacitaciones por parte del GAD cantonal Latacunga</i>	91
Figura 23 <i>Ubicación por sector. Información por parte de los empleados municipales</i>	92
Figura 24 <i>Condonación de interés por mora</i>	93

Figura 25 <i>Niveles de interés por mora</i>	94
Figura 26 <i>Des habilitación de patente municipal</i>	95
Figura 27 <i>Comodidad por medios digitales</i>	96
Figura 28 <i>Distribución de Chi-cuadrado</i>	101
Figura 29 <i>Valores Corporativos del Departamento Financiero</i>	113
Figura 30 <i>Organigrama del Departamento Financiero</i>	114
Figura 31 <i>Gestión de cobros de deudas actuales y de periodos anteriores</i>	128
Figura 32 <i>Gestionar convenio de cobro de facturas</i>	130
Figura 33 <i>Gestionar convenio de cobro de cheques protestados y pagaré</i>	132

Resumen

El sustento y financiamiento de agencias de control público, en este caso municipios se logran a través de dos métodos económicos, los fondos públicos que proporcionan de las líneas presupuestarias nacionales y los precios públicos para la prestación de servicios y permisos de trabajo municipales. Así mismo, en el cobro de estos rubros financieros, cuyo sistema más utilizado es el de pago en ventanilla, aunque adicionalmente, por la rapidez y el menor contacto de la infección en curso, cada vez más se realizan los pagos electrónicos a través de movimientos o cargos bancarios. Dado el caso del municipio de Latacunga, se utilizan dos tipos de recaudación, lo que conlleva una mayor vulnerabilidad sobre el control interno de las actividades relacionadas con los procesos de cobranza, lo que suscita presunciones sobre la adecuada administración de estos procesos. El problema en cuestión es que los fundamentos de la aplicación de políticas en la administración pública están asociados al avance del país. Es la consecuencia de la utilización de estrategias no estructuradas, que han pasado por un largo ciclo y han hecho creado inconvenientes actualmente. De esta manera, el objetivo es reconocer el problema actual de la combinación entre la utilización de buenos marcos de control interior y su efecto en la gestión de cobranzas, y crear una base de datos resumida con las medidas adecuadas para evitar una potencial degradación organizacional.

Palabras clave: Control Interno, administración pública, patentes municipales, gestión de cobranza.

Abstract

The sustenance and financing of public control agencies, in this case municipalities, are achieved through two economic methods: public funds provided from national budget lines and public prices for the provision of services and municipal work permits. Likewise, in the collection of these financial items, whose most used system is the payment at the window, although additionally, due to the speed and less contact of the ongoing infection, electronic payments are increasingly made through movements or bank charges. Given the case of the municipality of Latacunga, two types of collection are used, which entails a greater vulnerability on the internal control of the activities related to the collection processes, which raises presumptions about the adequate administration of these processes. The problem in question is that the foundations of the application of policies in public administration are associated with the progress of the country. It is the consequence of the use of unstructured strategies, which have gone through a long cycle and have currently created inconveniences. In this way, the objective is to recognize the current problem of the combination between the use of good internal control frameworks and their effect on collection management, and to create a summarized database with the appropriate measures to avoid a potential organizational degradation.

Keywords: Internal Control, public administration, municipal patents, collection management.

Capítulo I

Problema de investigación

Tema de investigación

GESTIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE COBRANZA EN LAS INSTITUCIONES DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL CANTÓN LATACUNGA EN EL PERIODO 2019-2020.

Antecedentes

En el proceso de desarrollo de este proyecto de investigación, es necesario tener discusiones basadas en investigaciones científicas previas en relación a las variables de investigación indicadas en el problema de investigación, el control interno y la gestión de cobranza; motivo por el cual las instituciones de administración pública cuentan con procedimientos y estrategias que permitan el manejo adecuado de los recursos que ingresan a sus arcas; de tal forma que su administración sea la idónea cumpliendo objetivos institucionales y contribuyendo a la sociedad local. Solamente con mecanismos de control adecuados se puede asegurar un manejo exitoso de recursos económicos recaudados y su dirección hacia el bienestar ciudadano.

Planteamiento del problema

Macro contextualización

Inicialmente se toma de referencia a un nivel macro, considerando a América latina, donde la utilización de mecanismos de control es una realidad, las altas sumas de dinero recolectado y variadas formas de birlar la adecuada manipulación de estos fondos generan la necesidad de actualizar constantemente estos métodos. En las entidades se verifican

deficiencias en el área de cobranzas, no se cuenta con sistema de control interno adecuado, los depósitos en efectivo no son depositados en su momento, los documentos por cobrar no se encuentran actualizados, no se realiza supervisiones constantes, las políticas de crédito no son respetadas. Esta problemática deriva a la falta de procedimientos que impiden conseguir sus objetivos, los recursos de liquidez serán escasos para las entidades, por lo que se será necesario recurrir a financiamientos externos y gastos derivados de los mismos. (Quinteros Ruiz & Villegas Brito, 2018)

El pretendido modelo MICIL, que surgió como reacción a la necesidad de trazar una metodología propia de la verdad de América Latina, de ahí el Marco Integrado de Control Interno para América Latina busca trazar una carcasa de referencia para los requerimientos y supuestos de los supervisores de instituciones privadas, establecimientos públicos, asociaciones de la sociedad común y de diferentes socios.(Rivas, 2017)

Como es evidente, cada nación latinoamericana tiene sus propias particularidades, de esta manera es importante hacer referencia a aquellas naciones latinoamericanas que están más evolucionadas en la promoción informática y las que experimentan un desarrollo de mayor preeminencia en contraste con las demás naciones de la localidad:

- Brasil: Es el mayor mercado de exhibición en Internet de América Latina. Además de tener un extraordinario potencial de mejora, es posiblemente de las economías de más rápido desarrollo del planeta. En la actualidad, esta nación está apostando fuertemente por la publicidad informática, y esto es gracias a la extraordinaria imaginación que pueden dar sus organizaciones y oficinas;
- México: Es el segundo mercado más importante de América Latina, que ha mostrado un desarrollo y una mejora extraordinarios. Una perspectiva excepcionalmente intrigante

para hacer referencia a México es que esta nación tiene un extraordinario impacto de organizaciones y publicistas estadounidenses;

- Argentina: Hay que hacer referencia a que esta nación asume una parte vital, ya que hay muchas marcas y administraciones de marketing que completan sus ejercicios en América Latina desde la ciudad argentina de Buenos Aires. (Escuela Europea de Dirección y Empresa, 2019, p. 01)

En conclusión, en América Latina ha habido un cambio evidente en las técnicas avanzadas de promoción de las organizaciones, poco a poco se han desarrollado y han rastreado dentro de la publicidad una oportunidad para construir sus ofertas y posteriormente su beneficio, a pesar de las condiciones del bienestar y la emergencia sanitaria, esto les ayudó un poco a posicionarse mejor en el mercado gracias a su versatilidad.

Meso contextualización

En el contexto meso, analizamos la problemática del Ecuador. El control interno permite el correcto funcionamiento de las actividades de la empresa mediante la aplicación de normas y reglamentos que minimicen los riesgos que se presenten en la empresa y así apoyándose en los registros contables para lograr sus objetivos.

En el Ecuador, en su investigación, Arévalo (2016) “El control interno y su efecto en el cobro de rubros de la organización de energía pública corporación nacional de electricidad, CNEL EP, unidad de negocio santo domingo, año 2014-2015” (p.1). Menciona Arévalo (2016) “El inconveniente actual de las instituciones públicas está relacionado con la mejora del país, esto a consecuencia del uso de estrategias inadecuadamente organizadas, que a través de un largo ciclo han dado lugar a los problemas que existen hoy en día.” (p.22).

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, García y Valencia (2013) afirman que:

Al no existir un adecuado sistema de control interno en el área de recaudación ha provocado que la Empresa no recupere oportunamente la totalidad de su facturación, ocasionando el incremento de la cartera vencida, ya que se ha detectado que existen cuentas de usuarios que adeudan muchos años por el servicio recibido, por lo que nace la imperiosa necesidad de diseñar un sistema de control interno de recaudación que permita agilizar el cobro de las planillas y tener una mejor gestión administrativa y financiera para la toma de decisiones oportunas.(p.21)

En este sentido, actualmente los sistemas de control interno garantizan una operación segura, pero las empresas mantienen sistemas efectivos, realizan revisiones periódicas, sobrescriben los procedimientos existentes, realizan auditorías e implementan los controles adecuados. Aquí radica la importancia de verificar si este es el caso y corregir cualquier defecto que se detecte. Mediante el diseño de manuales de procedimientos y funciones.

Micro contextualización

En tercer lugar, en un contexto micro, con referencia en la ciudad de Latacunga, se han realizado investigaciones en el sector privado de la relación que existe entre el control interno y la gestión de cobranzas es así como mencionan, Cofre y Herrera (2018):

La evaluación del control interno del Departamento de Cobranzas permitirá identificar las deficiencias dentro del ciclo, así como los diversos ejercicios realizados para trabajar en el mejoramiento monetario de la institución, con la búsqueda propuesta daremos ideas para reconstruir el manual de procedimientos a través de técnicas o estrategias que utiliza la cooperativa para la valoración legítima de los temas de crédito establecidos por la división de cobranzas. Por último, se puede expresar que a través del proyecto de exploración habrá algunos grupos beneficiados, esencialmente Gerentes y Empleados, ya que, a través de los resultados obtenidos de la misma, será

factible perseguir opciones centradas en el desarrollo de los ejercicios realizados en el Departamento de Cobranza, a través de los cuales se salvaguardará la liquidez y la solvencia de la asociación. (p.18)

El propósito de este estudio es analizar los aspectos de la aplicación de la evaluación del control interno en el área de recuperación de crédito, y el problema que surge de la necesidad de que la cooperativa diagnostique el estado actual de sus operaciones. La falta de pago al cliente a tiempo resultó en una tasa de quiebra de y redujo su flujo de caja.

Sin embargo, las investigaciones que se realizan dentro del contexto micro en el cantón y en la provincia no existe evidencia de realizarla en una institución de administración pública , teniendo en cuenta que las instituciones de administración pública en su mayoría están designadas dentro de la administración del ilustre municipio del cantón Latacunga y tiene autonomía en su forma de gobernanza genera la incertidumbre de conocer cuáles son los mecanismos de control interno que actualmente se aplican y si los mismos tienen afectación en los sistemas de gestión de cobranza. Porque Cofre y Herrera (2018), concluyen que:

La evaluación del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño reconoció la necesidad de planificar un marco de control interno programado y de evaluar el marco al menos una vez al año. Los directivos pueden comprender la importancia del control interno y los peligros que implica no aplicar suficientemente cada uno de los modelos relacionados con el tema. (p. 56)

Señalando la importancia de actualizar y automatizar los sistemas de control interno por su obsolescencia y frágil tendencia a actos ilícitos o posibles influencias en la liquidez de la institución.

Análisis crítico

El mantenimiento y financiamiento de las instituciones de administración pública tanto a nivel nacional como internacional se ve financiado por dos fuentes económicas, mediante fondos públicos que se otorgan en las partidas presupuestarias del presupuesto general del estado y también mediante precios públicos por la oferta de servicios y permisos de funcionamiento locales.

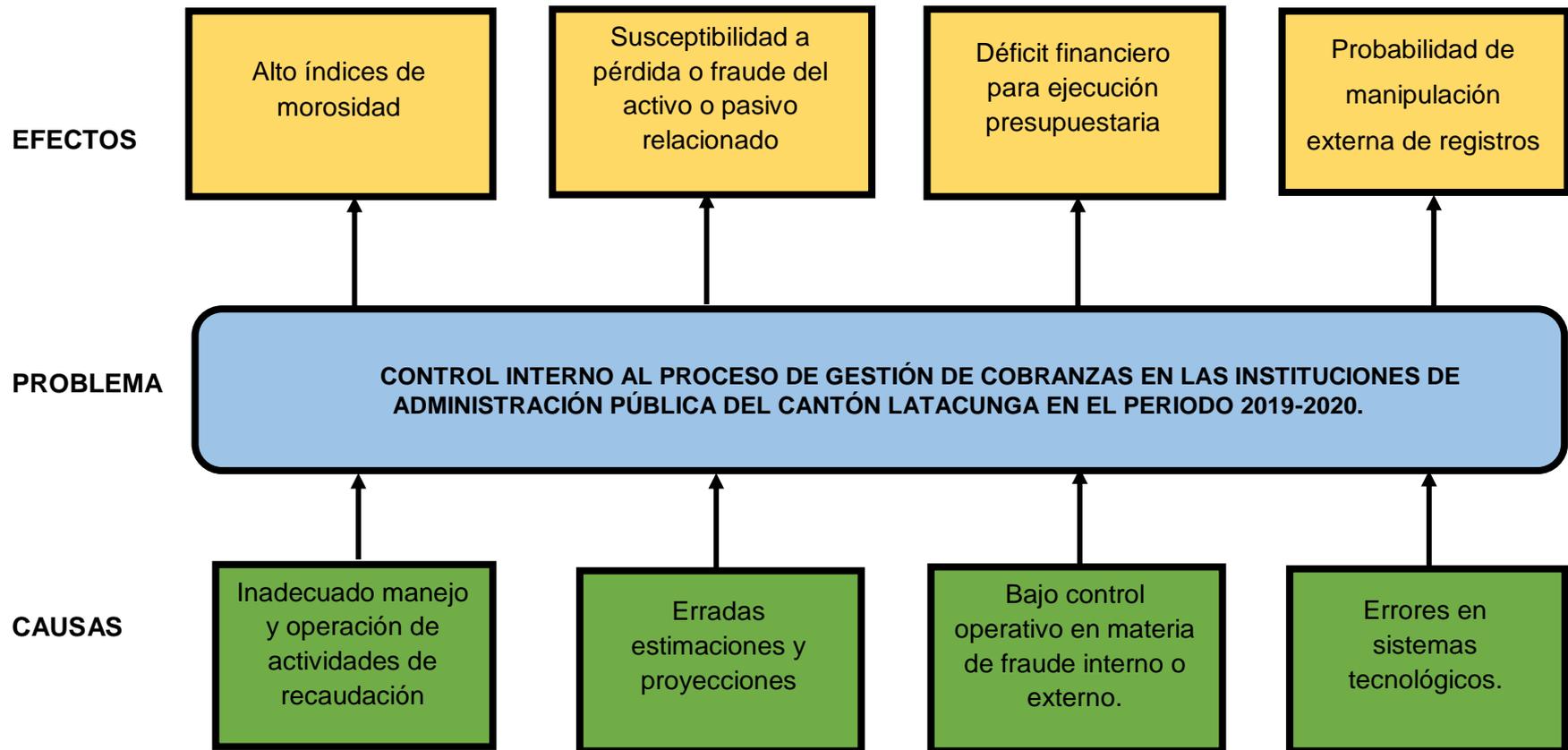
Así mismo el mecanismo más utilizado en la recolección de estos rubros económicos es el de pago en ventanilla, aunque también por causas de inmediatez y disminución de contacto por el actual virus se implementa de a poco el pago electrónico por medio de transferencias bancarias o débitos. En el caso de las instituciones de administración pública del cantón Latacunga utiliza las dos formas de cobro permitiendo una mayor incertidumbre en el control interno de operaciones relacionadas con el proceso de cobranza generando especulaciones en la población sobre el correcto manejo de estos procesos.

Es el resultado de la aplicación de pólizas no estructuradas, que han pasado por un largo proceso y han creado los inconvenientes de hoy. Por tanto, el objetivo es identificar el problema actual de convergencia entre el uso de buenos sistemas de control interno y su impacto en la gestión de cobranza, y crear una base de datos resumida con las medidas adecuadas para evitar una potencial degradación organizacional.

Árbol de Problemas

Figura 1

Árbol de problemas



Justificación e importancia

La presente investigación tiene como propósito realizar un diagnóstico de control interno que utilizan los sistemas de cobranza de las instituciones de administración pública del GAD municipal del cantón Latacunga, específicamente una comparación de dos rubros anuales que percibe el GAD municipal del cantón Latacunga siendo éstos el impuesto de patente municipal y el impuesto de capital en giro.

Teniendo en cuenta la situación inesperada por la problemática de salud mundial a causa del Coronavirus Disease 2019 (COVID 19), se tomaron medidas de prevención en todas las áreas de trabajo incluyendo a las instituciones de administración pública que también se vieron obligadas en buscar formas nuevas de receptor los rubros por impuestos generados en este periodo.

Aunque al inicio de la pandemia todos los servicios detuvieron su funcionamiento habitual y se postergó el cobro de dichos rubros. Las instituciones de administración pública paulatinamente retomaron actividades bajo nuevos mecanismos como las transferencias bancarias.

La justificación teórica tiene sustento entre la relación directa que tienen las actividades de control interno y la gestión de cobranzas, de acuerdo con Luna (2012), quien menciona que el Control interno está entrelazado con las actividades operativas de una entidad. Asimismo, la información obtenida de este estudio se puede utilizar para comentar, desarrollar y apoyar nuevas búsquedas. Esto le permite comprender mejor su comportamiento del control interno y la relación que existe con la gestión de cobranza, ofreciendo también la oportunidad de dar soporte a la materia.

La justificación práctica de esta investigación se sustenta demostrando la relación que existe entre la gestión de control Interno y la cobranza en mecanismos emergentes por situaciones inesperadas. Estará a disposición de las autoridades en el proceso de toma de decisiones y buscará facilitar su aplicación. Ayudando a mejorar los procesos de cobranza y sus mecanismos de control interno.

La justificación metodológica en esta Investigación proveerá con instrumentos verificados y validados, herramientas que facilitarán el uso del método científico de análisis de variables, recopilación, donde investigadores analizan los datos y brindan información nueva y actualizada que define los términos al respecto.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar la gestión de control interno en la cobranza en época de pandemia de las instituciones de administración pública del cantón Latacunga en el periodo 2019-2020.

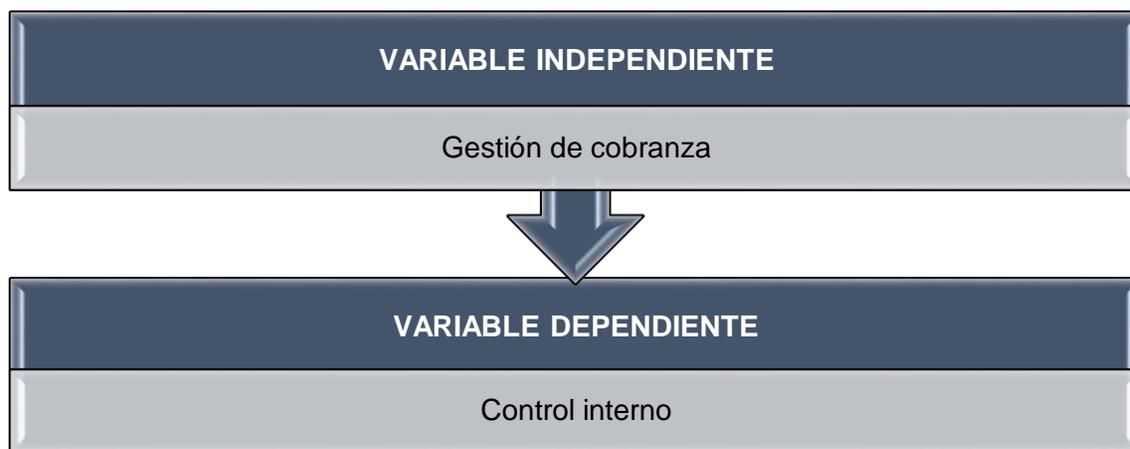
Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del proceso de cobranza de las instituciones de administración pública del cantón Latacunga en el periodo 2019-2020.
- Analizar los montos de recaudación de las instituciones de administración pública del cantón Latacunga y su variación entre el periodo 2019 y 2020.
- Proponer un manual de cobranza para instituciones de administración pública en situaciones inesperadas.

Variables de investigación

Figura 2

Variables de investigación



Hipótesis

Hipótesis alternativa (Hi): La aplicación de un adecuado control interno permite optimizar la gestión de cobranzas.

Hipótesis nula (Ho): La aplicación de un adecuado control interno no permite optimizar la gestión de cobranzas.

Operacionalización de las Variables

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMS	MÉTODO
<p>Gamboa, Puente y Vera (2016). El control interno, lejos de ser un fin en sí mismo que perturbe las actividades de las entidades, es un método más para el cumplimiento de sus objetivos, por lo que debe ser percibido como un ciclo que bajo la obligación indelegable de la administración superior, se ejecuta por sí mismo y con la ayuda de la mayor parte de la entidad, esta obligación es de todos los trabajadores de la comunidad, por lo que es vital que todos conozcan su estructura, sus partes, el significado de su ejecución y actividad. (p.487)</p>	<p>1. Objetivos de control interno.</p>	<p>1.1. Promover la eficiencia, eficacia y economía.</p>	<p>1. ¿El municipio promueve el cumplimiento de la normativa en los cobros de patentes municipales?</p>	<p>Técnica: Aplicación de encuesta a las personas que disponen de patentes municipales en el cantón Latacunga, para recopilar la información necesaria para su respectivo análisis.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
		<p>1.2. Cumplir la normatividad aplicable de la entidad.</p>		
		<p>1.3. Promover el cumplimiento de los funcionarios.</p>		
	<p>2. Fases del control interno</p>	<p>2.1. Planificación.</p>	<p>2. ¿La entidad pública aplica las diferentes fases del control interno?</p>	
		<p>2.2. Ejecución</p>		
		<p>2.3. Evaluación</p>		
	<p>3. Principios de control interno</p>	<p>3.1. Eficiencia</p>	<p>3. ¿Los funcionarios públicos tienen en cuenta los principios de control interno al realizar los cobros de patentes municipales?</p>	
		<p>3.2. Eficacia</p>		
		<p>3.3. Transparencia</p>		
		<p>3.4. Legalidad</p>		
		<p>3.5. Ética</p>		

Tabla 2

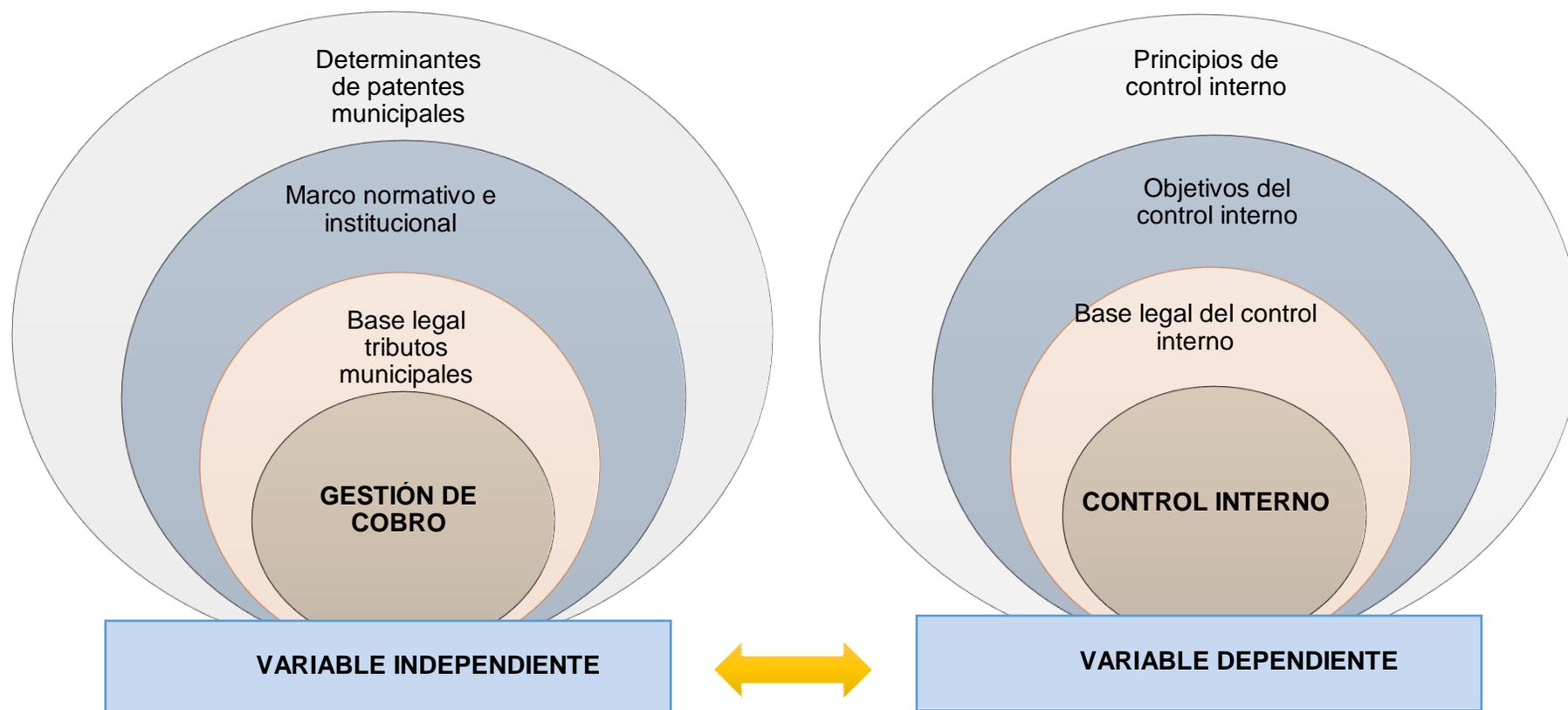
Operacionalización de la Variable Dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMS	MÉTODO
<p>La gestión de cobranza es un conjunto de acciones que se coordinan y aplican correcta y oportunamente a los clientes con el fin de restaurar los servicios prestados. La gestión de colecciones debe cumplir con tres requisitos. Completo, oportuno, integral. Los clientes habituales no son lo mismo que los clientes especiales, por lo que son adecuados según el tipo de deudor.</p>	<p>1. Pronostico patentes comerciales, industriales y ocupación de lugares públicos.</p>	<p>1. Método de mínimos cuadrados (Patentes comerciales, industriales y ocupación de lugares públicos 2019 y 2020)</p>	<p>1. ¿Existieron variaciones en valores a recaudar en patentes comerciales, industriales y ocupación de lugares públicos para el año 2021?</p> <p>2. ¿Los valores recaudados en Permisos, licencias y patentes del año 2021 aumentaron o disminuyeron al valor recaudado años anteriores?</p>	<p>Técnica: Aplicación de encuesta a las personas que disponen de patentes municipales en el cantón Latacunga, para recopilar la información necesaria para su respectivo análisis.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
	<p>2. Pronóstico Permisos, Licencias y patentes</p>	<p>2. Método de mínimos cuadrados (Permisos, licencias y patentes 2019 y 2020)</p>	<p>3. ¿Se aplican multas de patentes por valores impagos o valores atrasados?</p>	
	<p>3. Pronostico multas de patentes</p>	<p>3. Método de mínimos cuadrados (Multas de patentes 2019 y 2020)</p>		

Categorías Fundamentales

Figura 3

Supra ordinación de las Variables



Capítulo II

Marco Teórico

Base Epistémica (Antecedentes Investigativos)

Para analizar el control interno y su evolución menciona Ablan y Méndez (2015), “Las primeras definiciones de control interno no expresaban la finalidad de ese concepto, ni consideraban la relación entre el control y los objetivos de la organización; el proceso administrativo y el control” (p. 8).

En base al concepto del autor los inicios del control interno no estaban definidos con exactitud y confundían la relación con los objetivos que perseguía la institución, aunque ya partían de la necesidad de mecanismos de control.

Concepto que también comparte Rivas (2017),” La idea de control interno ha sufrido cambios a medida que se han ido modificando los diseños jerárquicos, tomando como premisa la forma en que se ha desarrollado la auditoría” (p. 117).

Como todo sistema de control también el de control interno fue evolucionando en relación a las necesidades que se presentaban las estructuras organizacionales en ese momento.

Mientras que en su tercera edición del libro de auditoría de control interno evidencia tres generaciones de control interno. Mantilla (2013):

GENERACIÓN ORIGINARIA: esta fase de control interior dependía de actividades exactas, en vista de los sistemas de experimentación. Esta época, aunque anticuada, se sigue aplicando ampliamente. La justificación fundamental de su tenaz aplicación se

debe generalmente a la ausencia de profesionalización de los responsables del marco de control interno. Esta etapa estaba inequívocamente relacionada con la contabilidad y los controles de autoridad.

GENERACIÓN SECUNDARIA: Esta etapa está apartada por una inclinación legítima.

Los diseños y prácticas de control interno fueron efectivamente forzados, particularmente en el área pública, sin embargo, tristemente condujeron a una conciencia mutilada del control interno, causando que éste trabaje extremadamente cerca de la línea de consistencia (formal) y muy lejos de los grados de valor (técnico)...

La atención se centra en la evaluación del control interior como método para caracterizar el alcance de las pruebas de auditoría.... De este modo, el control interno contiene la organización jerárquica y la disposición de técnicas y estrategias para garantizar que los recursos están adecuadamente protegidos, los registros contables son fiables y los ejercicios de la institución se completan con éxito según las normas establecidas por los ejecutivos.

GENERACIÓN TERCIARIA: A partir de esta generación se centra en la calidad obtenida de la ubicación en los niveles vitales más elevados y en los ejecutivos, como requisito previo que garantiza la competencia del control interno. (pp. 25-29)

Evolución que inicia desde la etapa empírica en donde primaba el modelo de ensayo y error insistente por la deficiente preparación profesional de quienes estaban a cargo de llevar un orden en la gestión de control interno, por consecuencia evoluciona a un control interno con un sustento legal que permite resguardar las acciones de inescrupulosas acciones de quienes lo resguardan. Hasta llegar a la actualidad donde el control interno garantiza procesos de calidad y por ende toma de decisiones efectivas.

En el boletín Tatem on Auditing Standards (SAS) N° 1, Instituto Americano de Contadores Públicos (1973) "Subdivide el control interno en controles contables, dirigidos a la

protección de los activos y confiabilidad de los registros contables. Controles administrativos, dirigidos a la eficiencia de las operaciones y el apego a las prácticas de la gerencia” (p.8).

Evolucionando de esta manera a dos subdivisiones de control interno de controles contables y controles administrativos, cada una de ellas con funciones específicas y ahondando en características propias de cada área.

Aunque en 2005 Vilorio hace un Análisis al boletín del Instituto Americano de Contadores Públicos y su división de teorías y encuéntralas siguientes deficiencias Vilorio (2005):

- 1 No expresa efectivamente ningún concepto de control interno.
- 2 No asume a la organización como un sistema coordinado y en constante movilidad.
- 3 Se limita a la salvaguarda de los activos, ignorando otros aspectos como los pasivos y el capital o patrimonio de la organización.
- 4 Presupone la búsqueda de exactitud de datos contables, por lo cual ignora las estimaciones contables. (p.88)

Debido a las debilidades de esta clasificación de control interno (contabilidad y gestión), muchas organizaciones internacionales lo ven como un sistema cerrado o aislado en lugar de un sistema abierto, por lo que muchas organizaciones internacionales utilizan un nuevo marco conceptual para el control interno utilizando un sistema de dimensiones.

Hay muchas razones para mejorar el sistema de control interno. Desde los relacionados con los mercados y la tecnología hasta la necesidad de información útil necesaria para el control para evitar abusos del control financiero. La consecución de objetivos, la optimización de los recursos disponibles, la prevención del despilfarro y el uso indebido o indebido legalizan estos recursos.

Base conceptual

Control interno

De acuerdo a Claros y León (2012) definen al control interno: Un proceso creado con la finalidad de brindar la garantía razonable respecto a la consecución de objetivos relacionadas a las categorías siguientes: Lograr que la información financiera sea confiable, lograr en las operaciones eficacia y eficiencia; cumplimientos y normas que sean aplicables. Es considerado como un proceso realizado por personal directivo y todo el resto de personal de una entidad. (p.241)

Mientras la evolución del proceso de control interno era evidente ya se iban relacionando los objetivos de la empresa con las normativas vigentes buscando información confiable y legal.

Por otra parte, Granada (2011), en su libro Manual de control interno, dice que la el control interno es esencial en cualquier empresa como señala a continuación: El plan organizacional de la entidad, los métodos coordinados, la normatividad implementada en el negocio con el fin de resguardar sus activos, la verificación de la confiabilidad de su información contable, fomentar la adherencia a las políticas gerenciales prescritas y promover la eficiencia operacional; comprenden el Control Interno. (p.213)

Para granada el control interno es un proceso que va desde los entes directivos y administrativos hasta el personal operativo, literalmente menciona Granada (2011): El Control Interno es un proceso, realizado por la administración, el consejo de directores y todo el resto de personal de una entidad, se encuentra creado con el fin de brindar seguridad razonable observando la consecución de las metas trazadas en las categorías siguientes: Confiabilidad

de los datos financieros, efectividad y eficiencia de las operaciones, acatamiento de la normativa aplicable. (p.214)

El control interno es esencial para garantizar que las actividades de una empresa se lleven a cabo de acuerdo con las expectativas y respaldar el logro de los objetivos globales.

Estupiñán (2015), define que el control interno es el control interno administrativo, es el conjunto de planes que ponen en práctica las empresas respecto a su organización, incluye métodos operaciones, métodos contables y procedimientos, que a través de la implantación de un ambiente propicio ayudan a la consecución de los objetivos administrativos de: Coordinar funciones; mantenerse informado del estado situacional de la empresa, mantener una ejecutoria eficiente, determinar si la entidad se encuentra realizando operaciones acordes con las políticas establecidas, a fin de asegurar que se estén logrando los objetivos establecidos. (p.7)

Para Montaña (2013), define el control interno como el grupo de métodos, normas, manuales, procedimientos y políticas coordinadas, que realiza la más alta dirección – gobierno corporativo - que busca proporcionar la garantía razonable, para la consecución del logro de los cuatro objetivos siguientes. Conseguir la eficacia y la eficiencia en sus tareas; acceder a que la información contable sea confiable y corresponda a las operaciones realizadas por la entidad a fin de obtener la inclusión de todas las transacciones en las que la entidad se ha involucrado, velar por el cumplimiento de la normatividad correspondiente; velar por la protección y custodia de los activos de terceros y propios. (p. 56)

Control interno en el sector publico

El control interno al ser un mecanismo de manejo efectivo de operaciones, es también aplicado en el sector público así lo denomina Gamboa, Puente y Vera (2016) manifiesta que el control interno, lejos de ser un fin en sí mismo que interfiera con el accionar de las entidades, es un medio más para el logro de sus objetivos, por lo tanto, debe entenderse como un proceso que bajo la responsabilidad indelegable de la alta dirección, es ejecutado por ella misma y por todos y cada uno de sus integrantes, esta responsabilidad es de todos los servidores públicos, por lo que se hace necesario que todos conozcan su marco conceptual, sus componentes, la importancia de su implementación y operatividad.(p.487)

En el sector público, los servidores públicos son quienes atienden el interés público a través de una gestión justa de los recursos públicos, la alta dirección en todos los niveles para resolver problemas, abordar riesgos y potencialmente brindar garantías. Y es una preocupación común que los servidores públicos deban participar en este proceso de ejecución de misión institucional.

Así lo dice Gamboa, Puente y Vera (2016) que el control interno en las entidades del sector público debe ser entendido dentro del contexto de las características específicas de estas organizaciones, es decir su enfoque para lograr objetivos sociales o políticos; la utilización de los fondos públicos; la importancia del ciclo presupuestario; la complejidad de su funcionamiento lo cual lleva a hacer un balance entre los valores tradicionales como la legalidad, integridad y transparencia, y los modernos valores gerenciales como eficiencia y eficacia) y el gran espectro correspondiente de su responsabilidad pública. Las instituciones públicas exigen el cumplimiento de numerosos reglamentos y directrices, que gestionan la obtención de la remuneración y la ejecución de los consumos con fondos públicos y la forma en

que trabajan. Entre ellos se encuentran la ley presupuesto, tratados internacionales, ley general de contratación pública, leyes sobre la administración y gestión pública, ley de contabilidad, ley de derechos civiles y protección del medio ambiente, reglamentos sobre la administración de los deberes y las actividades para prevenir la extorsión y la degradación, que han perjudicado a los recursos públicos, entre diferentes componentes que son fundamentales para la utilización adecuada de los activos. (p.494)

El autor menciona ahora ya un control interno que divide a las entidades del sector público y p0rívado cada una con diferentes necesidades, pero bajo los mismos principios de confianza y legalidad.

Empresa Pública

Según Asamblea Nacional (2009), define que las empresas públicas, son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, Personas jurídicas bajo regulación abierta, con recursos propios, investidos de independencia monetaria, monetaria, financiera, de gestión y de los ejecutivos. Estarán vinculadas a la administración de áreas clave, a la ordenación de las administraciones públicas, a la utilización gestionable de los activos regulares o mercancías públicas y, en general, a la mejora de los ejercicios financieros que se comparan con el Estado.

Se resume como la empresa cuyo objeto tiene la de producir bienes o servicio en cualquier institución de administración pública.

Gestión de cobranzas

Gestión

Según la real academia de la lengua española el vocablo gestión, proviene del latín gestio-gestionis, que tiene la tarea y derivación de oficiar, gobernar. Algo que afirma Escudero (2015) que la “Gestión comprende, los procedimientos coordinadas para administrar y examinar a una institución” Es un conjunto de componentes relacionados cuyo objetivo es dar un sistema para la mejora continua de la organización, aumentar el bienestar del consumidor y establecer un intercambio con la sociedad. (Pérez, 2012)

Tipos de Gestión

Sarmiento, Martin (2013), menciona que “La gestión se caracteriza por el tipo de inclinación al que se dispone, por ejemplo: normativo, empresarial, de proyectos, de RRHH, ambiental, político, de bienestar, de operaciones, monetario, de calidad, especializado, entre otros.” (p. 250).

Debido a la amplia variedad de categorías de gestión, este estudio analiza solo las que son más relevantes para su búsqueda.

Gestión administrativa

.Herrscher, Rébori yD’annunzio (2014) “El administrativo es mucho más que un marco de administración; también es un acuerdo de percepción, investigación y cambio de asociaciones”.

Es el conjunto de actividades (incluye planeación y toma de decisiones, organización, dirección y control) dirigidas a los recursos de una organización (humanos, financieros, físicos y de información) con el fin de alcanzar las metas organizacionales de manera eficiente y eficaz. (Griffin, 2014, p.8)

Entonces administración es el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas.

Gestión Pública

La gestión pública involucra en el sistema de la calidad tanto a los empleados de la entidad (servidores públicos) como a los particulares que ejercen funciones públicas. Esto incluye establecer las necesidades de habilidades, fomentar la conciencia entre ellos de la importancia de atender las necesidades de los clientes y transmitirles el acuerdo y los objetivos de calidad. (Sánchez y Ramos , 2013)

La gestión pública se centra en la gestión eficiente de todos los recursos que un país necesita para satisfacer las necesidades de su gente, asegurando al mismo tiempo el desarrollo del país.

Gestión de Calidad

Un marco de calidad permite a cada individuo de la fuerza de trabajo de una organización darse cuenta de lo que generalmente se espera de su trabajo, cómo desempeñar sus tareas y cuándo ocuparse de sus responsabilidades y esto, por lo tanto, considera un resultado anticipado y consecuentemente controlable. (Vértice, 2013)

Para implantar un sistema de calidad es necesario planificar las etapas y acciones necesarias. Para un adecuado funcionamiento y estandarizar el sistema de gestión de calidad se lo normalizó mediante la norma ISO 9001.

Cobranza

La palabra cobranza se refiere a la percepción de algo, que generalmente es dinero.
(Gore, 2014)

Estas son actividades importantes para conseguir la cancelación de los créditos concedidos para la oferta de mercancías o potencialmente beneficios creados por la asociación. (Gilli, 2013)

Hace alusión a los procesos que sigue la entidad para cobrar cuentas atrasadas.
(Gitman, 2014)

De acuerdo con los criterios analizados, la gestión de cobranza es un conjunto de acciones que se coordinan y aplican correcta y oportunamente a los clientes con el fin de restaurar los servicios prestados. La gestión de colecciones debe cumplir con tres requisitos. Completo, oportuno, integral. Los clientes habituales no son lo mismo que los clientes especiales, por lo que son adecuados según el tipo de deudor. Una fecha y hora precisas y oportunas que indiquen que se creó la colección. Completo con respecto a las obligaciones de la oficina de cobranza de reponer completamente la cartera de la empresa.

Rol de la Gestión de Cobranzas

La cobranza es una ayuda importante que permite el apoyo de los clientes, es un ciclo vital y clave para crear la propensión y la cultura de la entrega en los clientes. (Brachfield, 2013)

La cobranza también puede verse como una región empresarial cuyo objetivo es producir rendimientos transformando las pérdidas de la entidad en ingresos. (Gore, 2014)

Es importante estimular tanto a los cobradores de deudas como a los deudores para que el cobro de deudas se pueda realizar de manera eficiente y eficaz. Los coleccionistas pueden inspirarse, entre otras cosas, en salarios competitivos, comisiones, premios, informes, endosos orales y escritos. Los deudores pueden ser estimulados por descuentos por pago rápido, incentivos, líneas de crédito aumentadas, bonificaciones, pagos reducidos a clientes satisfechos, consideraciones especiales, acceso a programas de beneficios y más.

Administración de cartera

Es el curso eficiente de evaluación, observación y control de los registros de cuentas por cobrar para garantizar que los pagos se realicen de forma ideal y convincente. (Navarro, 2014) Como resultado del alza de la facturación existe la cartera vencida y es la cual se debe controlar.

El autor menciona una metodología adoptada por una empresa para aumentar la efectividad de sus esfuerzos para retener e involucrar a sus clientes. El objetivo de una gestión eficaz de la cartera es la fidelización de los clientes.

Cartera de crédito

La cartera de crédito se refiere al saldo de las sumas transmitidas a los prestatarios además de los intereses acumulados no cobrados. (Sánchez, 2013) El conjunto de la cartera de créditos incorpora un orden principal según la acción a la que se destinan los activos, estos son: de consumo, microempresa, comercial y vivienda.

Podemos decir entonces que muestra el monto transferido al prestatario y el saldo de intereses devengados. Se proporciona una estimación aproximada del riesgo crediticio restando el saldo de la cartera crediticia.

Cartera vencida

Se menciona que la cartera vencida está contenida por aquellas porciones o anticipos que, habiendo llegado a su fecha de vencimiento, se ha pasado por 30 días más y de esta manera se obtiene dicha situación con vencimiento. (Brachfield, 2013)

En base al autor la cartera vencida de una empresa se compone de documentos y créditos pendientes a tiempo. Desempeña un papel importante en la planificación financiera, ya que representa un gran riesgo para la salud de cualquier empresa.

Servicio al cliente

Es el conjunto de ejercicios interrelacionados que presenta un proveedor para que el cliente obtenga el artículo de forma brillante y en su lugar y para garantizar su correcto uso. (Pérez, 2012) Es el conjunto de ejercicios y actividades interrelacionadas que una organización presenta en cada una de sus regiones a un cliente para conseguir y satisfacer sus necesidades. (Sainz, 2013)

El servicio al cliente se refiere a todas las acciones tomadas en su contra antes, durante y después de la compra. También conocido como servicio al cliente, está diseñado para satisfacer la satisfacción del producto o servicio. Este proceso implica varios pasos y elementos.

Calidad de servicio

Calidad

Es el conjunto de cualidades de un artículo y una administración que están relacionados con su capacidad para satisfacer las necesidades comunicadas o latentes de los clientes.

(Vértice, 2013)

El término calidad es un equivalente de garantía y seguridad al adquirir un artículo, la calidad es crucial para el comprador ya que da una sensación interna de armonía y estatus a las personas que compran un artículo. Las necesidades, los requisitos previos y las suposiciones de los clientes son cada vez más exigentes, se dice que las organizaciones dan calidad cuando la asistencia prestada está a la altura o supera las suposiciones de los clientes.

(Pérez, 2012)

La calidad se refiere a la capacidad de un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, según sus parámetros y el cumplimiento de los requisitos de calidad. La calidad es un concepto subjetivo

Servicio

Es el conjunto de ventajas que el cliente espera, a pesar del artículo o servicio esencial, como resultado del valor, la imagen y la notoriedad del artículo o la administración. La consideración y la delicadeza son fundamentales en la naturaleza de la atención al cliente.

Servicio público

Es el compromiso que el Estado tiene con los residentes en la ayuda viable y productiva con el cumplimiento de las necesidades fundamentales, como el agua, el

alcantarillado, la energía, el bienestar, la formación, entre otros. (Asamblea Nacional, 2009)

Base legal

Constitución Política del Ecuador

La base legal constituye documentos de carácter legal como normas, leyes, reglamentos, resoluciones, decretos que sirven para dar sustento de forma legal al trabajo de investigación (Vargas, 2005).

La Constitución de la República del Ecuador 2008, No constituye directamente reglas o leyes para las instituciones públicas, pero al examinar su contenido, puede relacionarse con los grupos implicados en aquellas acciones e instituciones que conducen al desarrollo de la administración pública en este campo.

Constitución De La República del Ecuador (2008), Art. 225.- Las instituciones públicas comprende:

1. Las entidades y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.
2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos. (p.74)

El Artículo 225 del capítulo séptimo hace mención a todos los sectores que forman parte de las instituciones de administración pública del estado ecuatoriano.

En cuanto respecta a la conceptualización de administración pública la Constitución De La República del Ecuador (2008) “Art. 227.- La gestión pública es un apoyo al ámbito local representado por los estándares de viabilidad, eficacia, calidad, orden, desconcentración, descentralización, coordinación, inversión, ordenación, rectitud y evaluación.” (p. 74)

En cuanto respecta al artículo 227 menciona los principios bajo los cuales se desarrollan todas las instituciones de administración pública.

Ley Orgánica del Servicio Público

Leyes respecto a la administración pública

En cuanto respecta a definición dentro de la Ley Orgánica del Servicio Público (2010) menciona lo siguiente:

Art. 2.- Objetivo. - El servicio público y la administración tienen por objetivo simpatizar el desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación. (p.6)

Una vez definida el objetivo del servicio público es de suma importancia conocer los reglamentos y normativas que ayudan al cumplimiento de dicho objetivo presente para las instituciones de administración pública.

Ley Orgánica del Servicio Público

Leyes respecto a la administración pública

En cuanto respecta a definición dentro de la Ley Orgánica del Servicio Público (2010) menciona lo siguiente:

Art. 2.- Objetivo. - El servicio público y la administración tienen por objetivo simpatizar el desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación. (p.6)

Una vez definida el objetivo del servicio público es de suma importancia conocer los reglamentos y normativas que ayudan al cumplimiento de dicho objetivo presente para las instituciones de administración pública del cantón Latacunga

Considerando que La República del Ecuador (2008):

Art. 264.- Las entidades municipales dispondrán las siguientes capacidades exclusivas, sin daño de otras que determine la ley:

- Planificar el progreso cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera pronunciada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
- Ejercer control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
- Planificar, edificar y conservar la vialidad urbana.

- Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
 - Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas tasas y contribuciones especiales de mejoras.
 - Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
 - Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.
 - Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
 - Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
 - Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.
 - Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
 - Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.
 - Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.
 - Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.
- En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas cantonales. (pp. 82-83)

El artículo 264 de la constitución ecuatoriana reivindica la administración por parte de los gobiernos autónomos y de sus funciones y obligaciones.

Reglamento Orgánico Funcional del Ilustre Municipio del Cantón Latacunga

En cuanto respecta a definición dentro del Reglamento Orgánico Funcional del Ilustre Municipio del Cantón Latacunga (2010) “La estructura organizacional del Municipio, estará integrada por Gestión de Niveles Administrativos compatibles con la demanda y la satisfacción de los clientes internos y externos” (p.5)

Los niveles que se detallan en el artículo 7 del Reglamento Orgánico Funcional del Ilustre Municipio del Cantón Latacunga (2010):

La estructura orgánica del Municipio de Latacunga comprende los siguientes

niveles:

a.- Organismo auxiliar (Cabildo Ampliado)

b.- Nivel político y de decisión.

b.- Nivel asesor

c.- Nivel de apoyo

d.- Nivel operativo, y

f.- Organismo adscrito desconcentrado. (p.6)

A su vez el nivel operativo abarca según Reglamento Orgánico Funcional del Ilustre Municipio del Cantón Latacunga (2010):

Son aquellos que cumplen directamente los objetivos y finalidades del Municipio.

Ejecutan las políticas impartidas y programas aprobados por el órgano Directivo

Superior. Están conformadas por las siguientes unidades operativas:

- Gestión de Avalúos y Catastros
- Gestión de Obras Públicas
- Gestión de Medio Ambiente
- Gestión de Desarrollo Social
- Gestión de Servicios Públicos
- Gestión de Planificación
- Gestión de Agua Potable y Alcantarillado (p.7)

Las unidades operativas son las que desarrollan las actividades que el Ilustre Municipio del Cantón Latacunga genera, pero existe una relación directa entre los productos generados por las unidades y la gestión de cobranza así, Reglamento Orgánico Funcional del Ilustre Municipio del Cantón Latacunga (2010):

Rentas Municipales tiene como objetivo generar ingresos tributarios (impuestos, tasas y contribuciones de mejoras) basándose en la correcta aplicación de leyes, reglamentos, ordenanzas e instructivos, guardando proporción con la capacidad de pago de los contribuyentes, mediante procedimientos transparentes de determinación, control y reclamos, brindando una atención ágil y oportuna a los contribuyentes.

Funciones específicas:

- Planificar y controlar los procesos tributarios, mediante la gestión de programas y proyectos.
- Administrar los procedimientos legales tributarios.
- Ejercer la autoridad reglamentada y resolutoria mediante unidades de normativas tributarias y de valores.

- Administrar los deberes tributarios que provienen de diligencias financieras, tasas e ingresos no tributarios y transferencias de dominio, cuyos impuestos están determinados por la utilidad, alcabala, registro y contribución especial de mejoras.
- Ejercer la política tributaria aprobada por el Concejo.
- Vigilar el movimiento rentístico de la Municipalidad, tomando en cuenta el presupuesto de ingresos y el constante mejoramiento de los procedimientos de emisión de títulos de crédito, timbres, bonos, y demás documentación utilizada en la administración de rentas.
- Verificar y liquidar los ingresos municipales de acuerdo con las disposiciones legales pertinentes.
- Aplicar las tasas retributivas de los servicios públicos de acuerdo con las ordenanzas correspondientes.
- Llevar el control de los impuestos municipales de acuerdo con la Ley de Régimen Municipal y las ordenanzas correspondientes.
- Determinar los demás impuestos adicionales, inclusive los que cobra el municipio en calidad de agente de retención y deducir las comisiones que por estos conceptos se establecen en la ley.
- Atender las solicitudes y calcular las deducciones a que tiene derecho la ciudadanía
- Aplicar las tablas progresivas contempladas en la Ley.
- Elaborar informes de títulos de crédito emitidos y entregados a Tesorería y Contabilidad.
- Integrar la comisión de avalúos. (p.32)

Capítulo III

Metodología de desarrollo del proyecto

La presente investigación obedece a un diseño metodológico basado en la investigación descriptiva, documental, bibliográfica con un enfoque cuantitativo, pues se planifica que se evaluara el comportamiento que han tenido las dos variables de estudio; cabe agregar que la búsqueda del trabajo se halla en base a lineamientos de indagación secundaria, como instrumentos de recolección de información con el fin de conseguir resultados como apoyo confiable que favorezcan a determinar conclusiones al proyecto investigativo.

Enfoque de la Investigación

Enfoque Cuantitativo

El presente proyecto de investigación tiene un enfoque cuantitativo, para lo que resulta importante citar lo que menciona Cabezas, Andrade, & Torres (2015), "El enfoque cuantitativo está basado en una investigación empírico – analista, basa sus estudios en números estadísticos para dar respuesta a unas causas y efectos concretos que permitirá analizar los resultados obtenidos" (p.20)

De acuerdo a las variables de investigación que se plantearon resulta pertinente efectuar una metodología con un enfoque cuantitativo ya que el análisis de datos tiene una relación cuantificable y medible a través de índices financieros, en este caso la morosidad de cartera de crédito denotando la presencia de datos estadísticos los cuales permitan demostrar los objetivos plantados.

Enfoque Cualitativo

El proyecto de investigación presentado tiene un enfoque cualitativo, Muñoz (2015) “Presupone una realidad subjetiva y dinámica que abarca diferentes contextos. El enfoque de la investigación cualitativa apoya el análisis en profundidad y la reflexión de las implicaciones subjetivas y relevantes de la realidad en estudio. (p.97)

En este contexto, la investigación se desarrolla con un enfoque cualitativo, ya que la información proviene de información recolectada directamente a los directores de las entidades de administración pública, además, se analiza según inferencias metodológicas descriptivas y correlacionadas.

Tenga en cuenta que la búsqueda está destinada a realizarse utilizando un archivo de base de datos como herramienta de búsqueda, por lo que se basa en parámetros de búsqueda de literatura o pautas que utilizan fuentes secundarias. Implementación de proyectos de investigación.

Modalidad básica de la investigación

Investigación Documental

La indagación documental, según Muñoz (2015): “es uno que utiliza mayoritariamente fuentes de datos compuestas o datos recogidos y guardados por algún otro medio.” (p. 98). Este tipo de encuesta consiste en encontrar respuestas precisas a partir de una encuesta en la literatura. Se considera que este documento es cualquier cosa que deje una huella en los seres humanos a su paso por el planeta.

Una programación documental es: libros; publicaciones periódicas: periódicos, revistas; material impreso: panfletos, pancartas, folletos, octavillas, panfletos; archivos de crónicas; películas y grabaciones proyectos de televisión y radio; relatos sonoros y de vídeo; mapas; diagramas; perspectivas; marcos de datos automatizados: organizaciones, web, correo electrónico; y una amplia gama de elementos diferentes (Baena, 2014).

La documentación bibliográfica se sustentará a partir del desarrollo del marco teórico tomando como referencia libros, revistas, periódicos, etc. Es decir, utilizando fuentes de información primaria y secundaria que permitan obtener información del fenómeno o variables que sustenten la investigación.

Tipo de Investigación

Investigación Descriptiva

La investigación también se basará en una investigación descriptiva, según Muñoz (2015) afirma que el investigador diseña un proceso para descubrir las características o propiedades de determinados grupos, individuos, o fenómenos; estas correlaciones le ayudan a determinar o describir comportamientos o atributos de las poblaciones, hechos o fenómenos investigados, sin dar una explicación causal de los mismos. (p.96)

Así el presente trabajo se basará en una investigación descriptiva puesto que permite separar un fenómeno para la correcta investigación acerca de cómo incide los casos corrupción en la morosidad de la cartera de crédito en instituciones financieras en el periodo 2007 al 2017.

Diseño de la investigación

No experimental

Es decir, son investigaciones que son conducidas sin el control intencional de los factores y en los cuales las peculiaridades justas se ven en casa y después se rompen.

De acuerdo con Hernández, et. Al (2006) menciona que en cuanto al diseño no experimental dichas variables independientes suceden y es imposible manipular, no se tiene intervención directa sobre estas variables ni en las cuales se pueda influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos, la investigación no experimental es un parteaguas de varios estudios cuantitativos, como las encuestas de opinión surveys, los estudios ex post-facto retrospectivos y prospectivos (p.205-206).

Por lo antes mencionado se utilizó este tipo de investigación debido a que es sistemático, empírico y las variables no puedes ser manipuladas por los investigadores porque estas ya sucedieron, es decir, al aplicar el instrumento de recolección de datos se pueden analizar, obtener resultados y establecer conclusiones. El diseño de esta investigación es no experimental.

Fuentes y técnicas de recopilación de información de análisis de datos

Luego de definir la base teórica, conceptual, legal y el diseño del estudio, se desarrolla el formulario de recolección de datos planificando los procedimientos y fuentes a utilizar.

Fuentes

Existen varias fuentes de información que se aplican a los distintos tipos de proyectos de investigación, de acuerdo con las necesidades de quienes participen dentro de la indagación, pero es importante aludir que “Una fuentes de datos es todo aquello que nos

proporciona información para reproducir realidades y bases de información; es un instrumento de información, búsqueda y admisión de datos.” (Maranto & González, 2015, p. 02).

Bajo esta idea, se encuentran disponibles varias fuentes, dependiendo del nivel de investigación. Estas fuentes incluyen fuentes formales, informales, escritas o verbales. En el caso de nuestra investigación se recurrirán a información tanto de usuarios y su perspectiva de pagaduría como de las instituciones de administración pública a investigar y su información financiera.

Fuentes Secundarias

Cabrera (2012) afirma que las fuentes facultativas son el resultado de las tareas que componen el examen narrativo (retrato bibliográfico, inventarización, ordenación y, en ocasiones, recapitulación). En definitiva, alguien ha picado en su sustancia. Permiten la información sobre los archivos esenciales, de varios pasajes (creador, título, materia). Los registros opcionales son los inventarios de las bibliotecas, los catálogos comerciales, los archivos de publicaciones periódicas, los archivos de referencia, los avisos de sinopsis, entre otros. (p. 04)

Estos le permiten acceder a fuentes clave de una manera más comprensible. Ejemplos obvios son enciclopedias, bases de datos en línea, censos, diccionarios, etc. Es decir, toda la información interpretada en el análisis e investigación anteriores se basa en investigaciones previas, y algunos autores consideran el libro como resultado, se considera que los libros parafraseados, los proyectos de investigación basados en precedentes, los diccionarios y las enciclopedias de finanzas son fuentes secundarias de apoyo para los proyectos de investigación. Además, de revistas científicas, documentos y sitios web como base válida para

la consulta y referencia de la investigación, siempre que se disponga de datos objetivos, fácticos y fiables para sustentar la investigación.

Métodos de Recolección de Datos

Para recuperar los datos, se crea un archivo de base de datos como herramienta de recopilación. Su contexto es importante, para lo cual Raffino (2020) muestra que un conjunto de datos, o conjunto de datos, es un grupo de datos relacionados con un entorno similar, metódicamente configurado para su posterior recuperación, examen o transmisión. Los conjuntos de datos son el resultado de la necesidad humana de almacenar datos, o al menos, de guardarlos contra el tiempo y la decadencia, por lo que tienden a ser alcanzados en algún momento en el futuro. En este sentido, el desarrollo de los gadgets y el registro dieron el componente avanzado fundamental para almacenar inmensas medidas de información en espacios reales restringidos, a causa de su transformación en signos eléctricos o atractivos. (p.1)

En tal virtud, como método de recolección de datos en la presente investigación se utilizará una ficha de base de datos, con la información financiera obtenida en el portal de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros de las empresas que se reconstituyeron en el periodo 2019-2020 y que por consecuencia realizaron su pago de tributos en las instituciones de administración pública de la ciudad de Latacunga.

Herramientas

Se procura examinar la relación entre las variables de estudio, control interno y gestión de cobranza, bajo una regresión lineal con mínimos cuadrados, la correlación, significancia global e individual de la relación lineal entre las variables dependiente e independiente.

Regresión lineal con mínimos cuadrados

Para lo cual, es fundamental establecer el procedimiento de mínimos cuadrados, que menciona Bernal (2010), alude que: “Es una práctica matemática que consiente en construir con los datos X y Y la línea que encarne mejor la dependencia entre ambas variables” (pág. 216). La ecuación general es:

$$Y = a + bx$$

Dónde:

Y: variable dependiente (gestión de cobranzas).

a: concurrencia apreciada de la línea de regresión con el eje Y.

b: pendiente estimada de la línea de regresión: factor de regresión.

x: variable independiente (Control interno).

Seguidamente, se procede a calcular los valores de a y b para reemplazar en la ecuación de mínimos cuadrados:

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n\sum(x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n\sum(x^2) - (\sum x)^2}$$

Dónde:

n: número de datos.

$\sum x$: suma de los valores X.

$\sum y$: suma de los valores Y.

$\sum x^2$: suma de los valores de X².

$\sum xy$: suma de los productos de X por Y.

a: intersección de la línea de regresión con el eje Y.

b: pendiente estimada de la línea de regresión: coeficiente de regresión

Prueba de Significancia

Es una de las pruebas de hipótesis utilizadas para determinar la compatibilidad con el modelo. La hipótesis estadística adecuada es:

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$$

$$H_1 : \beta_j \neq 0 \text{ para al menos un } j; j = 1, 2, \dots, k$$

Al rechazar la hipótesis nula confirma que al menos una de las variables regresoras aporta al modelo. La prueba estadística utilizada es:

$$\begin{aligned} F &= \frac{CM_{\text{Regresión}}}{CM_{\text{Error}}} \\ &= \frac{SC(\text{Regresión}/b_0)/(p-1)}{CM_{\text{Error}}} \\ &= \frac{(\mathbf{b}'\mathbf{X}'\mathbf{Y} - n\bar{Y}^2)/(p-1)}{CM_{\text{Error}}} \end{aligned}$$

Población y muestra

Población

El concepto de población para Baena (2014): “es la investigación de toda la población de una peculiaridad determinada: un país, una instalación industrial, una escuela o un grupo ideológico, etc.” (p.103). En esta investigación se establece como universo a las empresas constituidas entre el periodo 2019-2020 que se encuentran activas y ubicadas en la ciudad de Latacunga, las cuales están sujetas al control de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Igualmente, el término de población para Arias (2006) es: “Un conjunto limitada o interminable de componentes con cualidades normales para los cuales son extensivas las interpretaciones de la investigación. El cual se ve determinado por el problema a investigar y los objetivos a cumplir” (p.81).

La población sujeta de estudio son el total de empresas que sé que se encuentran activas y conformadas bajo personas jurídicas y personas naturales obligadas a llevar contabilidad ubicadas en la ciudad de Latacunga, de acuerdo con la base de datos proporcionada por el servicio de rentas internas actualizado al 17 de agosto del 2021 es de 1443.

Muestra

La muestra es una selección de encuestados seleccionados y es representativa de toda la población. El tamaño de la muestra es una parte importante de la población que cumple con las características del estudio, ahorrando tiempo y costos.

Para Galbiati (2010), la muestra "Es una porción de la población que ciertamente se mide, con el fin de conseguir información acerca de toda el conjunto de personas" (pág. 12). por tal razón ha determinado establecer la muestra utilizando la fórmula para el establecimiento de la muestra establecida en el libro de Arias, Fideas (2006).

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n = Muestra

N = Total de la población

Z= 1,96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)

q = 1 – p (en este caso 1 – 0,5 = 0,5)

d = error de muestra (en esta investigación se usa un 5%).

En base a esta fórmula se determina que la muestra de empresas que se encuentran activas y conformadas bajo personas jurídicas y personas naturales obligadas a llevar contabilidad ubicadas en la ciudad de Latacunga, de acuerdo con la base de datos proporcionada por el servicio de rentas internas a encuestar es la siguiente:

$$n = \frac{1443 \times 1,96^2 \times 50\% \times 50\%}{5\%^2 \times (1443 - 1) + 1,96^2 \times 50\% \times 50\%}$$

$$n = 304$$

Tabla 3*Catastro de registro único de contribuyentes cantón Latacunga*

CATASTRO DE REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES CANTÓN LATACUNGA			
N°	RAZON SOCIAL	ESTADO	UBICACIÓN
1	ASTUDILLO CHACON HECTOR CELESTINO	ACTIVO	LATACUNGA
2	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED LTDA.	ACTIVO	LATACUNGA
3	PASAMANERIA S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
4	UTRERAS BAZANTES NADESKA KRUSKAYA	ACTIVO	LATACUNGA
5	URBINA GLOOR SEBASTIAN NATALIO	ACTIVO	LATACUNGA
6	MONTENEGRO VACA JACKYTA MARLITH	ACTIVO	LATACUNGA
7	MONTENEGRO VACA JACKYTA MARLITH	ACTIVO	LATACUNGA
8	PLAN INTERNACIONAL INC.	ACTIVO	LATACUNGA
9	JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE COTOPAXI	ACTIVO	LATACUNGA
10	LATUIR	ACTIVO	LATACUNGA
11	EDITORIAL LA GACETA S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
12	CIA EN NOMBRE COLECTIVO IMPRENTA Y PAPELERIA JORGE CARRILLO	ACTIVO	LATACUNGA
13	ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE COTOPAXI APDICO	ACTIVO	LATACUNGA
14	CORPORACIÓN CASA PRODUCCION Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS CORPOCAS	ACTIVO	LATACUNGA
15	SINDICATO PARROQUIAL DE CHOFERES PROFECIONALES DE SAN JUAN DE PASTOCALLE	ACTIVO	LATACUNGA
16	HOGAR DE ANCIANOS INSTITUTO ESTUPIÑAN	ACTIVO	LATACUNGA
17	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VIRGEN DEL CISNE	ACTIVO	LATACUNGA
18	FUNDACIÓN MAXIMO DESARROLLO INTEGRAL MDI	ACTIVO	LATACUNGA
19	BYCACE S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
20	FEDERACIÓN DE IGLESIAS INDIGENAS EVANGELICAS DE COTOPAXI	ACTIVO	LATACUNGA
21	LOGISTICA INTEGRAL SEGOVIA ANDRADE LOGINSA CIA LTDA	ACTIVO	LATACUNGA
22	COMPAÑÍA DE ASESORIA AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN CONTABLE EMPRECAT CIA LTDA	ACTIVO	LATACUNGA
23	TRANSPORTE PESADO EL RELAMPAGO RELAMTRANS C.A.	ACTIVO	LATACUNGA
24	DISPOLLHY CIA LTDA.	ACTIVO	LATACUNGA
25	H&N HUEVOS NATURALES ECUADOR S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
26	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES PESADO EMTRANSPENOVO	ACTIVO	LATACUNGA
27	PANELES Y CONSTRUCCIONES PANECONS S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
28	FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA DE COTOPAXI FUNDENAC	ACTIVO	LATACUNGA
29	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR SAN JOSE LA SALLE	ACTIVO	LATACUNGA

CATASTRO DE REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES CANTÓN LATACUNGA			
N°	RAZON SOCIAL	ESTADO	UBICACIÓN
30	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDINA LTDA	ACTIVO	LATACUNGA
31	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDINA LTDA	ACTIVO	LATACUNGA
32	FUNDACION APOYO SOLIDARIO A LA FAMILIA ASOF	ACTIVO	LATACUNGA
33	AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
34	AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
35	AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
36	AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
37	LABORATOTIO DIESEL ELECTRICOS LADIESCO S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
38	SETRANSCOMER SERIVICIO DE TRANSPORTE Y COMERCIO CIA LTDA	ACTIVO	LATACUNGA
39	ECAMOPSAI	ACTIVO	LATACUNGA
40	FLORES DE DECORACIÓN DECOFLOR S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
41	DIAMONDROSES S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
42	COMPAÑÍA EN NOMBRE COLECTIVO MEDICOS DE COTOPAXI	ACTIVO	LATACUNGA
43	FUNERARIA ROJAS CIA LTDA	ACTIVO	LATACUNGA
44	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES DE CARGA LIVIANA EN CAMIONETAS TRANSCALERA CIA LTDA	ACTIVO	LATACUNGA
45	MARCELO VACA BALSECA TRANSPORTE MAVATRANS CIA LTDA.	ACTIVO	LATACUNGA
46	COMPAÑÍA DE TRASNPOTES ESCOLAR E INSTITUCIONAL COMPTRESIN S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
47	ALL TRAFFIC CIA LTDA.	ACTIVO	LATACUNGA
48	EDUQUER S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
49	FREIRE HEREDIA MANUEL MARCONI	ACTIVO	LATACUNGA
50	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES PESADOS CCT CAIZALITIN CASA TOCTAGUANO CIA LTDA	ACTIVO	LATACUNGA
51	ALTAMIRANO TAPIA CARLOS MARIANO	ACTIVO	LATACUNGA
52	CHACON SORIA SEGUNDO MANUEL	ACTIVO	LATACUNGA
53	CULQUI TERAN JOSE ANIBAL	ACTIVO	LATACUNGA
54	CULQUI TERAN JOSE ANIBAL	ACTIVO	LATACUNGA
55	CULQUI TERAN JOSE ANIBAL	ACTIVO	LATACUNGA
56	ROMERO VASQUEZ OLGA MARINA	ACTIVO	LATACUNGA
57	TOAPANTA AQUIINO MARIA AGUSTINA	ACTIVO	LATACUNGA
58	TOAPANTA AQUIINO MARIA AGUSTINA	ACTIVO	LATACUNGA
59	TOAPANTA AQUIINO MARIA AGUSTINA	ACTIVO	LATACUNGA
60	TOAPANTA AQUIINO MARIA AGUSTINA	ACTIVO	LATACUNGA
61	DUEÑAS LARCO GABRIEL	ACTIVO	LATACUNGA
62	PAZ VALDIVIESO ALFREDO ARCESIO	ACTIVO	LATACUNGA

CATASTRO DE REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES CANTÓN LATACUNGA			
N°	RAZON SOCIAL	ESTADO	UBICACIÓN
63	TENORIO JIMENEZ NESTOR EFRAIN	ACTIVO	LATACUNGA
64	ALVAREZ QUIROS CESAR AUGUSTO	ACTIVO	LATACUNGA
65	ESPINOSA ROMAN AURELIO RAMIRO JACOBO	ACTIVO	LATACUNGA
66	TERAN SIERRA CRISTOBAL GUILLERMO	ACTIVO	LATACUNGA
67	TERAN SIERRA CRISTOBAL GUILLERMO	ACTIVO	LATACUNGA
68	IZA VIERA MARIA DEL ROCIO	ACTIVO	LATACUNGA
69	VILLAVICENCIO CALVOPIÑA DIEGO MANUEL	ACTIVO	LATACUNGA
70	GUILCAMAIGUA GUANOLUISA MARIA TRANSITO	ACTIVO	LATACUNGA
71	MOLINA CEVALLOS SANDRA ELIZABETH	ACTIVO	LATACUNGA
72	SALAZAR ALVAREZ JEANETT DEL ROCIO	ACTIVO	LATACUNGA
73	SALAZAR ALVAREZ JEANETT DEL ROCIO	ACTIVO	LATACUNGA
74	JIMENEZ SUAREZ LUIS FABIAN	ACTIVO	LATACUNGA
75	JIMENEZ SUAREZ LUIS FABIAN	ACTIVO	LATACUNGA
76	PEREZ IZA MARIA LEONOR	ACTIVO	LATACUNGA
77	PEREZ IZA MARIA LEONOR	ACTIVO	LATACUNGA
78	PEREZ IZA MARIA LEONOR	ACTIVO	LATACUNGA
79	BASTIDAS PACHECO GUIDO GUSTAVO	ACTIVO	LATACUNGA
80	BONILLA BALAREZO ELVIA CECILIA	ACTIVO	LATACUNGA
81	IZA SALAZAR MARTHA CECILIA	ACTIVO	LATACUNGA
82	TAPIA ENA MARGOTH	ACTIVO	LATACUNGA
83	VELASCO GUANOLUISA MARIO GUSTAVO	ACTIVO	LATACUNGA
84	MONTENEGRO MARIN CARLOS JAVIER	ACTIVO	LATACUNGA
85	ESCOBAR CHASILIQUIN NELSON LEONIDAS	ACTIVO	LATACUNGA
86	CHAVEZ BORJA EDWIN FABIAN	ACTIVO	LATACUNGA
87	RIOS DOMINGUEZ MARIO GUILLERMO	ACTIVO	LATACUNGA
88	RIOS DOMINGUEZ MARIO GUILLERMO	ACTIVO	LATACUNGA
89	ESPINOSA TAPIA WILSON GERMANICO	ACTIVO	LATACUNGA
90	ESPINOSA TAPIA WILSON GERMANICO	ACTIVO	LATACUNGA
91	SEGOVIA SEGOVIA LUIS ESTUARDO	ACTIVO	LATACUNGA
92	GUAYTA CHICAIZA LUIS FERNANDO	ACTIVO	LATACUNGA
93	ZURITA CANDELEJO ANGEL ROMEO	ACTIVO	LATACUNGA
94	CAYO JACHO JUAN GUSTAVO	ACTIVO	LATACUNGA
95	CORNU MEDINA CAROL	ACTIVO	LATACUNGA
96	CHACON GALARZA IVAN JAVIER	ACTIVO	LATACUNGA
97	DOMINGUEZ JIMENEZ MARIA ESTELA	ACTIVO	LATACUNGA
98	CASA CENTENO MANUEL EDGAR	ACTIVO	LATACUNGA
99	NARANJO VEGA ISABEL FRANCISCA	ACTIVO	LATACUNGA
100	ATI CAMPAÑA FLAVIA MARINA	ACTIVO	LATACUNGA
101	CONDOR ANDAGUA CARMEN AMELIA	ACTIVO	LATACUNGA

CATASTRO DE REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES CANTÓN LATACUNGA			
N°	RAZON SOCIAL	ESTADO	UBICACIÓN
102	PORRAS GUERRERO MIRYAN XIMENA	ACTIVO	LATACUNGA
103	PORRAS GUERRERO MIRYAN XIMENA	ACTIVO	LATACUNGA
104	PORRAS GUERRERO MIRYAN XIMENA	ACTIVO	LATACUNGA
105	COBO CRUZ NEPTALI EDUARDO	ACTIVO	LATACUNGA
106	COBO CRUZ NEPTALI EDUARDO	ACTIVO	LATACUNGA
107	COBO CRUZ NEPTALI EDUARDO	ACTIVO	LATACUNGA
108	COBO CRUZ NEPTALI EDUARDO	ACTIVO	LATACUNGA
109	COBO CRUZ NEPTALI EDUARDO	ACTIVO	LATACUNGA
110	CHICAIZA CAIZA BLANCA YOLANDO	ACTIVO	LATACUNGA
111	VASCONEZ NARANJO JUAN CARLOS	ACTIVO	LATACUNGA
112	HERRERA ALVAREZ JAIME PATRICIO	ACTIVO	LATACUNGA
113	SIMBA LAICA MARIA DOLORES	ACTIVO	LATACUNGA
114	PARREÑO GALLARDO GIOVANNY ERNESTO	ACTIVO	LATACUNGA
115	CHIMBA TACO ESTEBAN SANTIAGO	ACTIVO	LATACUNGA
116	GUANOTASIG HERNANDEZ FABIAN PATRICCO	ACTIVO	LATACUNGA
117	CULQUI PANCHI SEGUNDO MILCIADES	ACTIVO	LATACUNGA
118	PALMA CORRALES EDWIN GIOVANNY	ACTIVO	LATACUNGA
119	TAPIA ORBEA LOIDE CECILIA	ACTIVO	LATACUNGA
120	HERRERA ZAMBRANO WILTON RAMIRO	ACTIVO	LATACUNGA
121	IZURIETA TAPIA RAMIRO ALFONSO	ACTIVO	LATACUNGA
122	CASTELLANO TRAVEZ ESTHER FABIOLA	ACTIVO	LATACUNGA
123	ZAPATA DIAZ SEGUNDO GUSTAVO	ACTIVO	LATACUNGA
124	MUSO CHILUISA MARIA BALVINA	ACTIVO	LATACUNGA
125	ARCOS CANCHIGNIA GLADYS ROSARIO	ACTIVO	LATACUNGA
126	VILLAMARIN NAVARRO JOSE	ACTIVO	LATACUNGA
127	CADECA CADECA EUGENIA FRANCISCA	ACTIVO	LATACUNGA
128	SALAZAR ALVAREZ MARTHA CECILIA	ACTIVO	LATACUNGA
129	TOAQUIZA MENA JOSE MANUEL	ACTIVO	LATACUNGA
130	CASTRO LUIS ALVARIO	ACTIVO	LATACUNGA
131	ROMERO VASQUEZ MARCELO ERNESTO	ACTIVO	LATACUNGA
132	ROMERO VASQUEZ MARCELO ERNESTO	ACTIVO	LATACUNGA
133	ROMERO VASQUEZ MARCELO ERNESTO	ACTIVO	LATACUNGA
134	BENITES VELASCO LUIS ADOLFO	ACTIVO	LATACUNGA
135	LASCANO PONCE JUAN RAUL	ACTIVO	LATACUNGA
136	PAZMIÑO DONOSO LUIS ALBERTO	ACTIVO	LATACUNGA
137	TOBAR GALARZA EDISON JAVIER	ACTIVO	LATACUNGA
138	PAZ DURINI DIEGO FERNANDO	ACTIVO	LATACUNGA
139	PACHECO VITERI ESTEBAN XAVIER	ACTIVO	LATACUNGA
140	PADILLA NARVAEZ FREDDY HERNAN	ACTIVO	LATACUNGA

CATASTRO DE REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES CANTÓN LATACUNGA			
N°	RAZON SOCIAL	ESTADO	UBICACIÓN
141	MADRID PORRAS CARLOS TENORIO	ACTIVO	LATACUNGA
142	MORENO MENA CARMEN ELIZABETH	ACTIVO	LATACUNGA
143	JEREZ GARZON JOSE MARCELO	ACTIVO	LATACUNGA
144	ZAMBONINO PILA HERNAN PATRICIO	ACTIVO	LATACUNGA
145	HERRERA GORDILLO CARLOS FERNANDO	ACTIVO	LATACUNGA
146	ALMACHE REDROBAN BLANCA EULALIA	ACTIVO	LATACUNGA
147	ESPINOSA CHIRIBOGA ALVARO XAVIER	ACTIVO	LATACUNGA
148	PROAÑO DE LA VEGA ALEX MAXIMILIANO	ACTIVO	LATACUNGA
149	PROAÑO DE LA VEGA ALEX MAXIMILIANO	ACTIVO	LATACUNGA
150	PROAÑO DE LA VEGA ALEX MAXIMILIANO	ACTIVO	LATACUNGA
151	VACA AYALA MARCO HERNAN	ACTIVO	LATACUNGA
152	VILLALVA MARTINEZ MARTHA CECILIA	ACTIVO	LATACUNGA
153	VILLALVA MARTINEZ MARTHA CECILIA	ACTIVO	LATACUNGA
154	TAPIA JACOME JAIME JULIO	ACTIVO	LATACUNGA
155	AGUAS CHANGOLUISA LUIS ALFREDO	ACTIVO	LATACUNGA
156	AGUAS CHANGOLUISA LUIS ALFREDO	ACTIVO	LATACUNGA
157	RUEDA OSORIO FERNANDO VICENTE	ACTIVO	LATACUNGA
158	GOMEZ GRANDES GLADYS CLAUDINA	ACTIVO	LATACUNGA
159	CAYO JACHO JAIME ERACLIDES	ACTIVO	LATACUNGA
160	CAYO JACHO JAIME ERACLIDES	ACTIVO	LATACUNGA
161	DOMINGUEZ MENA MARIA EUGENIA	ACTIVO	LATACUNGA
162	DOMINGUEZ MENA MARIA EUGENIA	ACTIVO	LATACUNGA
163	DOMINGUEZ MENA MARIA EUGENIA	ACTIVO	LATACUNGA
164	BENAVIDES REVELO JAIME EDUARDO	ACTIVO	LATACUNGA
165	BORJA CRESPO JAIME OLMEDO	ACTIVO	LATACUNGA
166	MOLINA CHACON FRANCY MARLENE	ACTIVO	LATACUNGA
167	CORRALES VARGAS JAIME SANTIAGO	ACTIVO	LATACUNGA
168	VEGA CRIOLLO LUIS WENCESLAO	ACTIVO	LATACUNGA
169	JARDINES PIAVERI CIA. LTDA	ACTIVO	LATACUNGA
170	MOREANO SINCHIGUANO FREDDY	ACTIVO	LATACUNGA
171	CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA NUCLEO COTOPAXI	ACTIVO	LATACUNGA
172	FUENTES SAN FELIPE S. A. SANLIC	ACTIVO	LATACUNGA
173	ESCUDERO PEÑAHERRERA EDWIN PATRICIO	ACTIVO	LATACUNGA
174	PALMA FRANCO MIRIAN PAULINA	ACTIVO	LATACUNGA
175	LAGLA TOPA SEGUNDO JORGE	ACTIVO	LATACUNGA
176	BENITEZ ENRIQUEZ VICENTE XAVIER	ACTIVO	LATACUNGA
177	LOPEZ TAPIA EDISON JAVIER	ACTIVO	LATACUNGA
	COMPañIA DE ECONOMIA MIXTA DE SERVICIOS		
178	AEROPORTUARIOS AVINDAC CEM EN LIQUIDACIÓN	ACTIVO	LATACUNGA

Nota. Tomado de las bases estadísticas del GAD Municipal del Cantón Latacunga (2021)

CATASTRO DE REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES CANTÓN LATACUNGA			
N°	RAZON SOCIAL	ESTADO	UBICACIÓN
179	MAYORGA CEVALLOS PAULINA ALEXANDRA	ACTIVO	LATACUNGA
180	MONTESDEOCA PEREZ GERMANICO AMADOR	ACTIVO	LATACUNGA
181	MENA HINOJOSA JOSE LUIS	ACTIVO	LATACUNGA
182	MONTA IZA JUAN CARLOS	ACTIVO	LATACUNGA
183	INDULAC DE COTOPAXI CIA LTDA	ACTIVO	LATACUNGA
	ASOCIACION DE TRABAJADORES AGROPECUARIOS TEJAR		
184	MIRAFLORES	ACTIVO	LATACUNGA
185	LACTALIS DEL ECUADOR S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
186	AGROGANADERIA ESPINOSA CHIRIBOGA S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
187	CLINICA CONTINENTAL, CONTICLINICA S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
	COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS LOS NEVADOS DEL		
188	COTOPAXI	ACTIVO	LATACUNGA
189	SOCIEDAD AGROPECUARIA ERTEGO S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES DE CARGA PESADA VIRGEN DE		
190	BAÑOS S.A. TRANSVIDEBA	ACTIVO	LATACUNGA
191	SOCIEDAD AGROPECUARIA CALLO MULLO S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
192	CENTRO AGRICOLA CANTONAL DE LATACUNGA	ACTIVO	LATACUNGA
193	MENA BALSECA MARCO PATRICIO	ACTIVO	LATACUNGA
194	ULLOA ESPIN MARTHA ALEXANDRA	ACTIVO	LATACUNGA
195	ULLOA ESPIN MARTHA ALEXANDRA	ACTIVO	LATACUNGA
196	ULLOA ESPIN MARTHA ALEXANDRA	ACTIVO	LATACUNGA
197	VELOZ JACOME PAULINA ISABEL	ACTIVO	LATACUNGA
198	OSORIO TAPIA IVAN PATRICIO	ACTIVO	LATACUNGA
199	MOVIMIENTO INDIGENA Y CAMPESINO DE COTOPAXI	ACTIVO	LATACUNGA
	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO EN CAMIONETAS SAN		
200	LORENZO DE TANICUCHI S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
201	CHICAIZA TOAPANTA FRANKLIN GEOVANNY	ACTIVO	LATACUNGA
202	SEGUNDO ELOY CORRALES HIJOS SECOCHI CIA LTDA.	ACTIVO	LATACUNGA
203	SEGUNDO ELOY CORRALES HIJOS SECOCHI CIA LTDA.	ACTIVO	LATACUNGA
204	NOVACERO S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
205	VEGA ARAUJO NANCY PATRICIA	ACTIVO	LATACUNGA
206	VEGA ARAUJO NANCY PATRICIA	ACTIVO	LATACUNGA
207	PROVINCIA MERCEDARIA CONVENTO LATACUNGA	ACTIVO	LATACUNGA
208	CATOTA CATOTA LUIS ALFREDO	ACTIVO	LATACUNGA
209	YANCHATIPAN AÑARUMBA LUIS ARMANDO	ACTIVO	LATACUNGA
210	GARZON SORIA WILLYAMS FRANCISCO	ACTIVO	LATACUNGA
211	VELOZ MALAVE MARIA ESTHER	ACTIVO	LATACUNGA
212	AGUILERA JIMENEZ KATHY SILVANA	ACTIVO	LATACUNGA
213	AGUILERA JIMENEZ KATHY SILVANA	ACTIVO	LATACUNGA

CATASTRO DE REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES CANTÓN LATACUNGA			
N°	RAZON SOCIAL	ESTADO	UBICACIÓN
214	TRAVEZ TOCA ISRAEL FRANCISCO	ACTIVO	LATACUNGA
215	GARZON PACHECO JENRRY RAUL	ACTIVO	LATACUNGA
216	ROMERO CHASI JOSE GERMANICO	ACTIVO	LATACUNGA
217	MENA HINOJOSA OLGA ISABEL	ACTIVO	LATACUNGA
218	FLORES TOAPANTA PATRICIA EULALIA	ACTIVO	LATACUNGA
219	TAIPE CONDORCANA LUZ AMERICA	ACTIVO	LATACUNGA
220	GALLO SANTACRUZ MONICA CATALINA	ACTIVO	LATACUNGA
221	CHANGO CASTRO FERNANDO PATRICIO	ACTIVO	LATACUNGA
222	CHANGO CASTRO FERNANDO PATRICIO	ACTIVO	LATACUNGA
223	CHANGO CASTRO FERNANDO PATRICIO	ACTIVO	LATACUNGA
224	LEMA PURUNCAJAS MILTON ROBERTO	ACTIVO	LATACUNGA
225	VILLAROEL AMORES HENRRY ANTONIO	ACTIVO	LATACUNGA
226	GARZON PORRAS FABRICIO RAFAEL	ACTIVO	LATACUNGA
227	OROZCO TAPIA MARTHA CECILIA	ACTIVO	LATACUNGA
228	OROZCO TAPIA MARTHA CECILIA	ACTIVO	LATACUNGA
229	RUEDA OSORIO MIGUEL ANTONIO	ACTIVO	LATACUNGA
230	MASAPANTA MEDINA JORGE FABIAN	ACTIVO	LATACUNGA
231	ZAMBONINO GUTIERREZ EDISON MARCELO	ACTIVO	LATACUNGA
232	TRAVEZ PILLO WILSON OSWALDDO	ACTIVO	LATACUNGA
233	MALLITASIG PANCHI OSCAR GONZALO	ACTIVO	LATACUNGA
234	PALMA PACHECO DIANA MERCEDES	ACTIVO	LATACUNGA
235	MOREANO SINCHIGUANO GERMANIA	ACTIVO	LATACUNGA
236	AMORES MORENO SANDRA MARY	ACTIVO	LATACUNGA
237	AMORES MORENO SANDRA MARY	ACTIVO	LATACUNGA
238	SALAZAR MISE SEGUNDO AURELIO	ACTIVO	LATACUNGA
239	CAJAS ACOSTA MARTHA YOLANDA	ACTIVO	LATACUNGA
240	TARCO TARCO EDGAR PATRICIO	ACTIVO	LATACUNGA
241	YANCHAGUANO PILA ANA LUCIA	ACTIVO	LATACUNGA
242	HERRERA MOLINA ALBA DEL CARMEN	ACTIVO	LATACUNGA
243	GAVILANES VILLAMARIN SUSANA BEATRIZ	ACTIVO	LATACUNGA
244	QUIMBITA QUIMBITA HECTOR MARCELO	ACTIVO	LATACUNGA
245	QUIMBITA QUIMBITA HECTOR MARCELO	ACTIVO	LATACUNGA
246	GARCIA ARMAS GALO XAVIER	ACTIVO	LATACUNGA
247	DAVILA MALDONADO ESTEBAN BAYARDO	ACTIVO	LATACUNGA
248	DAVILA MALDONADO ESTEBAN BAYARDO	ACTIVO	LATACUNGA
249	CEVALLOS NUÑEZ MELAINA MAYARI	ACTIVO	LATACUNGA
250	SEGOVIA CRUZ JUAN ANTONIO	ACTIVO	LATACUNGA
251	RODRIGUEZ GUERRERO LILIAN PATRICIA	ACTIVO	LATACUNGA
252	LAICA LAICA SEGUNDO HERNAN	ACTIVO	LATACUNGA

CATASTRO DE REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES CANTÓN LATACUNGA			
N°	RAZON SOCIAL	ESTADO	UBICACIÓN
253	PALMA SALAZAR BYRON JAVIER	ACTIVO	LATACUNGA
254	CONSTANTE CHASI CARLOS MANUEL	ACTIVO	LATACUNGA
255	PACHECO MOYA ZORAYDA VALERIA	ACTIVO	LATACUNGA
256	CANDELEJO GALLEGOS PEDRO ENRIQUE	ACTIVO	LATACUNGA
257	ZAMBONINO JACOME WILSON AUGUSTO	ACTIVO	LATACUNGA
258	GUANOTASIG ARAQUE FRANKLIN WLADIMIR	ACTIVO	LATACUNGA
259	GUILCATOMA ROJAS MAYRA AZUCENA	ACTIVO	LATACUNGA
260	TORRES VILLAGOMEZ ANDRES FERNANDO	ACTIVO	LATACUNGA
261	AGUILERA JIMENEZ JORGE MAURICIO	ACTIVO	LATACUNGA
262	AGUILERA JIMENEZ JORGE MAURICIO	ACTIVO	LATACUNGA
263	BENITES VELASCO SEGUNDO ANDRES	ACTIVO	LATACUNGA
264	VILLARROEL BASTIDAS HUGO MARCELOO	ACTIVO	LATACUNGA
265	MOLINA ZIMBA JOSE MANUEL	ACTIVO	LATACUNGA
266	MOLINA ZIMBA JOSE MANUEL	ACTIVO	LATACUNGA
267	NARANJO SANTANDER FREDDY OSWALDO	ACTIVO	LATACUNGA
268	SANTAMARIA QUEVEDO MARCO ANTONIO	ACTIVO	LATACUNGA
269	VAZCONES QUEVEDO PATRICIO FERNANDO	ACTIVO	LATACUNGA
270	ALVAREZ CASTELLANO GUIDO	ACTIVO	LATACUNGA
271	GALLARDO BRAVO VICTOR GEOVANNI	ACTIVO	LATACUNGA
272	AYALA PACHECO NELSON RODRIGO	ACTIVO	LATACUNGA
273	AYALA PACHECO NELSON RODRIGO	ACTIVO	LATACUNGA
274	CERDA CUEVA GLORIA IRENE	ACTIVO	LATACUNGA
275	CERDA CUEVA GLORIA IRENE	ACTIVO	LATACUNGA
276	CANDO CHILUISA RUBY OLIVIA	ACTIVO	LATACUNGA
277	CAÑA SANGUCHO GERARDO MANUEL	ACTIVO	LATACUNGA
278	MULLO AIMACAÑA HUGO MARCELO	ACTIVO	LATACUNGA
279	HERRERA COFRE FRANCISCO	ACTIVO	LATACUNGA
280	CUSTODE ZAMBRANO CARLOS WILFRIDO	ACTIVO	LATACUNGA
281	ARGUELLO ARMENDARIZ MARIO HERNAN	ACTIVO	LATACUNGA
282	CALVOPIÑA CORRALES MARIA MANUELA	ACTIVO	LATACUNGA
283	RIVERA BOADA MARIA ESTHER	ACTIVO	LATACUNGA
284	VASQUEZ REYES IVAN BOLIVAR	ACTIVO	LATACUNGA
285	MEDINA ANDRADE MARIA ESTHER ANGELICA	ACTIVO	LATACUNGA
286	SALAZAR MOLINA LUIS CORNELIO	ACTIVO	LATACUNGA
287	SALAZAR MOLINA LUIS CORNELIO	ACTIVO	LATACUNGA
288	SANDOVAL CEVALLOS MONICA ALEXANDRA	ACTIVO	LATACUNGA
289	RODRIGUEZ BOADA FULVIO FERNANDO	ACTIVO	LATACUNGA
290	GRANDES ROBAYO CARMEN TERESA	ACTIVO	LATACUNGA
291	TORRES HERRERA CARLOS ALONSO	ACTIVO	LATACUNGA

CATASTRO DE REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES CANTÓN LATACUNGA			
N°	RAZON SOCIAL	ESTADO	UBICACIÓN
292	PEREZ ZUMBA GERMANIA ELIZABETH	ACTIVO	LATACUNGA
293	PRIETO ASTUDILLO CARLOS EDUARDO	ACTIVO	LATACUNGA
294	ABELLITO S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
295	SEGURIDAD Y SERVICIOS SEGSER CIA. LTDA	ACTIVO	LATACUNGA
296	JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL	ACTIVO	LATACUNGA
297	JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL	ACTIVO	LATACUNGA
298	JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL	ACTIVO	LATACUNGA
299	ACHETECORP S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
300	TRANSFERUNION	ACTIVO	LATACUNGA
301	BANCO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS S.A. CODESARROLLO	ACTIVO	LATACUNGA
302	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BASE DE TAURA	ACTIVO	LATACUNGA
303	ESVELTS S.A.	ACTIVO	LATACUNGA
304	RODRIGUEZ LOAIZA DIANA EDITH	ACTIVO	LATACUNGA

Capítulo IV

Resultados de la Investigación

Análisis y Resultados

Análisis de estados financieros mediante el pronóstico de mínimos cuadrados

Para el presente trabajo investigativo en primera instancia se realizó la solicitud de información de los estados financieros que presenta la municipalidad del cantón Latacunga en los cuales se detallan cada uno de los rubros financieros y las cuentas que subdivide el plan de cuentas utilizado por el departamento de cobranzas juntamente con el departamento contable. Esto con el fin de utilizar la cuenta de impuestos a las patentes municipales en un análisis de proyección de la gestión de cobranzas de la institución, relacionadas directamente con el periodo de pandemia.

Mediante oficio destinado al señor alcalde del GAD cantonal de Latacunga y para una posterior autorización del departamento financiero se solicita los estados financieros donde consten detalladas cada una de las cuentas recibidas por el área de cobranzas en los periodos 2019 y 2020, recibida la información se detalla que el municipio en relación con las patentes municipales maneja las siguientes cuentas:

1.1.3.11.11 patentes comerciales, industriales y de ocupación de lugares públicos.

1.1.3.13.06 permisos licencias y patentes

1.1.3.17.12 multas patentes

Patentes comerciales, industriales y de ocupación de lugares públicos.

Tabla 4

Pronóstico de cobros 2021 por medio de mínimos cuadrados para la cuenta patentes comerciales, industriales y de ocupación de lugares públicos.

Año	Cobros	X	x2	X.Y	Pronósticos
2019	172202	-1	1	-172202	172.202
2020	260918	1	1	260918	260.918
2021		3			349.634
Sumatoria:	433.120	3	2	88.716	

Figura 4 *Tendencia de cobros para la cuenta patentes comerciales, industriales y de ocupación de lugares públicos.*



Permisos licencias y patentes

Tabla 5

Pronóstico de cobros 2021 por medio de mínimos cuadrados para la cuenta permisos, licencias y patentes.

Año	Cobros	X	x2	X.Y	Pronósticos
2019	19732,85	-1	1	-19732,85	19.733
2020	3639,36	1	1	3639,36	3.639
2021		3			-12.454
Sumatoria:	23.372	3	2	-16.093	

Figura 5

Tendencia de cobros para la cuenta permisos, licencias y patentes.



Multas patentes

Tabla 6

Pronóstico de cobros 2021 por medio de mínimos cuadrados para la cuenta multas y patentes

Año	Ventas	X	x2	X.Y	Pronósticos
2019	4500	-1	1	-4500	4.500
2020	2238,78	1	1	2238,78	2.239
2021		3			-22
Sumatoria:	6.739	3	2	-2.261	

Figura 6

Tendencia de cobros para para la cuenta multas y patentes



Análisis de la encuesta aplicada

Se analiza los resultados de la encuesta aplicada a 304 empresas que se encuentran activas y conformadas bajo personas jurídicas y personas naturales obligadas a llevar contabilidad ubicadas en la ciudad de Latacunga, para evaluar el control interno de la gestión de cobranzas del GAD cantonal de Latacunga.

Datos informativos de los entrevistados:

Pregunta 1: ¿Nivel de instrucción?

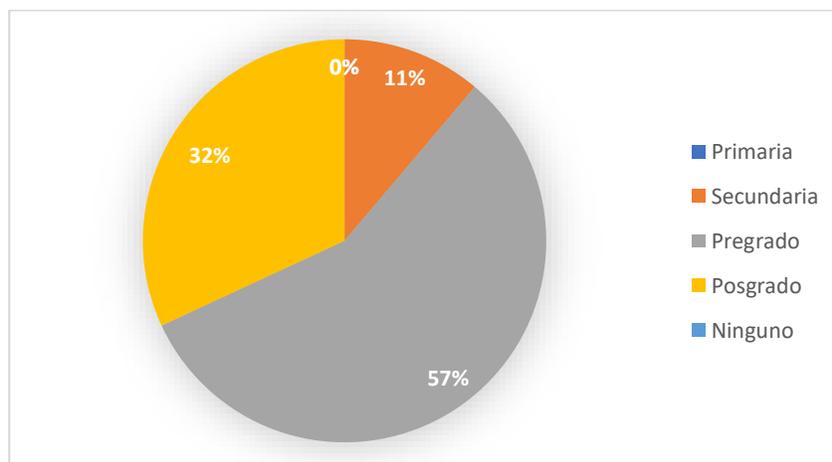
Tabla 7

Nivel de instrucción

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	0	0,00	0,00	0,00
Secundaria	34	11,2	11,2	11,2
Pregrado	173	56,9	56,9	68,1
Postgrado	97	31,9	31,9	100,0
Ninguno	0	0,00	0,00	100,0
Total	304	100,0	100,0	

Figura 7

Nivel de instrucción



Análisis e interpretación: De acuerdo con los datos obtenidos en la figura podemos observar que el 57 % de las personas tienen instrucción de educación de pregrado, a su vez el 11% detalla a las personas cuyo nivel de instrucción es de secundaria.

Pregunta 2: ¿Género?

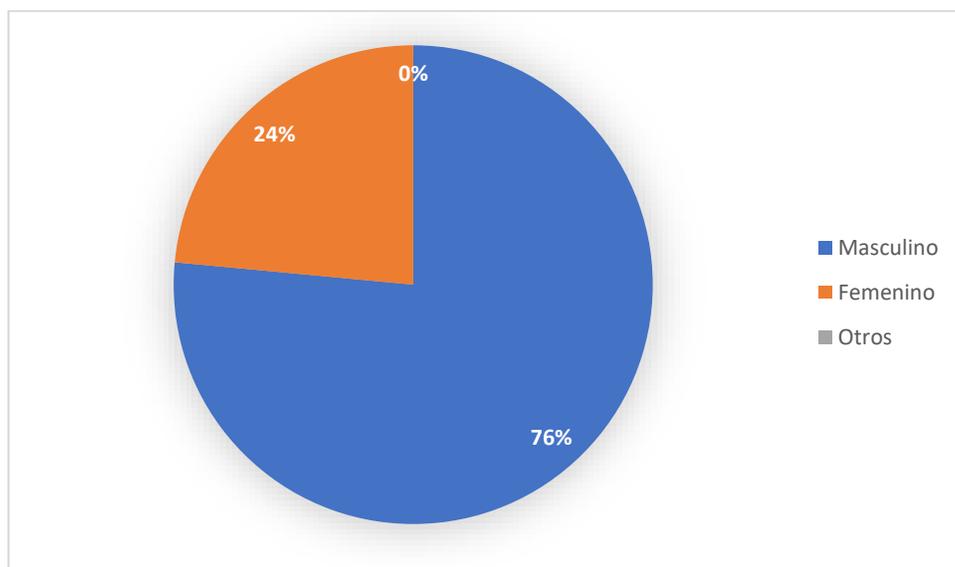
Tabla 8

Género

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	231	76,0	76,0	76,0
Femenino	73	24,0	24,0	100,0
Total	304	100,0	100,0	

Figura 8

Género



Análisis e interpretación: De acuerdo con los datos obtenidos de la encuesta realizada podemos observar mediante el gráfico que el 76% pertenece a personas de género masculino quienes poseen patentes municipales mientras que el 24% representa el porcentaje de mujeres que poseen patentes municipales.

Pregunta 3: ¿Edad?

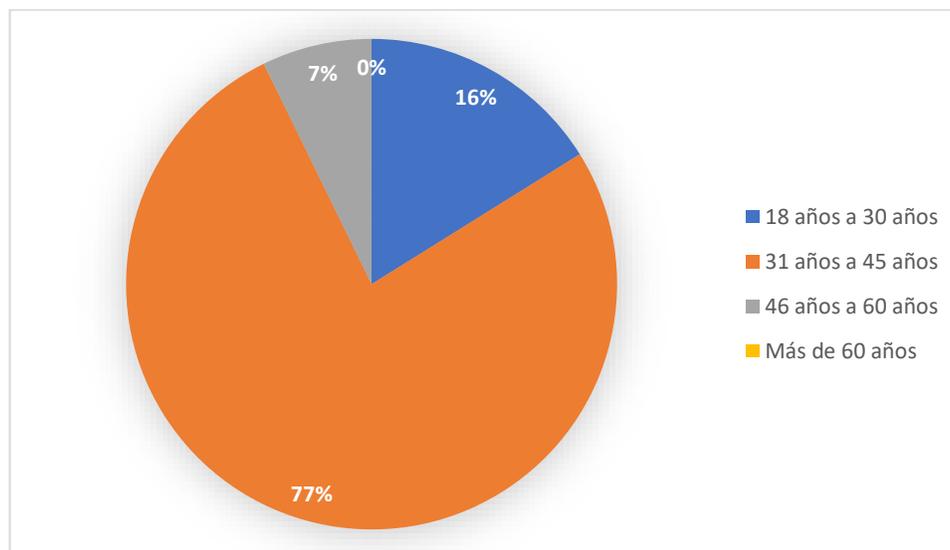
Tabla 9

Edad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 años a 30 años	49	16,1	16,1	16,1
31 años a 45 años	233	76,6	76,6	92,8
46 años a 60 años	22	7,2	7,2	100,0
Más de 60 años	0	0	0	100,0
Total	304	100,0	100,0	

Figura 9

Edad



Análisis e interpretación: De acuerdo con los datos obtenidos mediante la encuesta, el 77% representa a personas de 31 a 45 años de edad mientras que el 7% representa a personas que tienen entre 18 a 30 años de edad.

Pregunta 4: ¿Dispone de patente municipal?

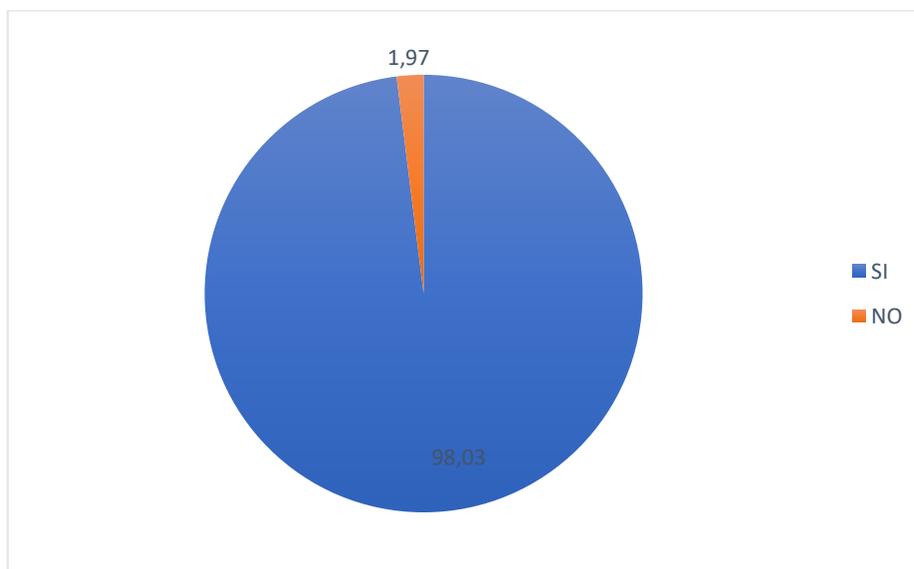
Tabla 10

Disposición de patente municipal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	298	98,03	98,03	98,03%
NO	6	1,97	1,97	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Figura 10

Disposición de patente municipal



Análisis e interpretación: De acuerdo con lo detallado en la figura el 98% responde sí y el restante 1,97% responde no. Llegando a concluir que el mayor porcentaje de usuarios entrevistados tiene actualmente una patente municipal activa.

Pregunta 5: Señale el sector económico al cual pertenece su actividad económica.

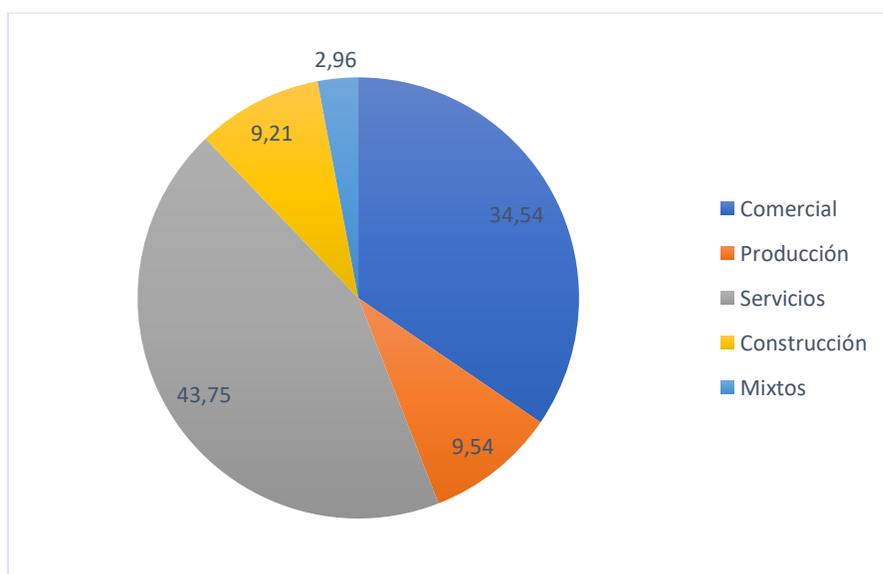
Tabla 11

Sector económico al cual pertenece la actividad económica

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Comercial	105	34,54	34,54	34,54%
Producción	29	9,54	9,54	44,08%
Servicios	133	43,75	43,75	87,83%
Construcción	28	9,21	9,21	97,04%
Mixtos	9	2,96	2,96	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Figura 11

Sector económico al cual pertenece la actividad económica



Análisis e interpretación: De acuerdo con los resultados de la figura el 34,5% corresponde al sector comercial, el 9,54% corresponde al sector de producción, el 43,75% corresponde al sector de servicios, el 9,21% corresponde al sector de la construcción y finalmente el restante 2,96% corresponde al sector mixto.

Llegando a la conclusión que el sector que predomina es el de la producción con un 43.75% seguido por el sector comercial con un 34. 5%. Siendo los dos sectores los de mayor influencia de negocios con una patente municipal en el cantón Latacunga.

Pregunta 6: ¿Con que frecuencia realiza usted el pago de patentes municipales?

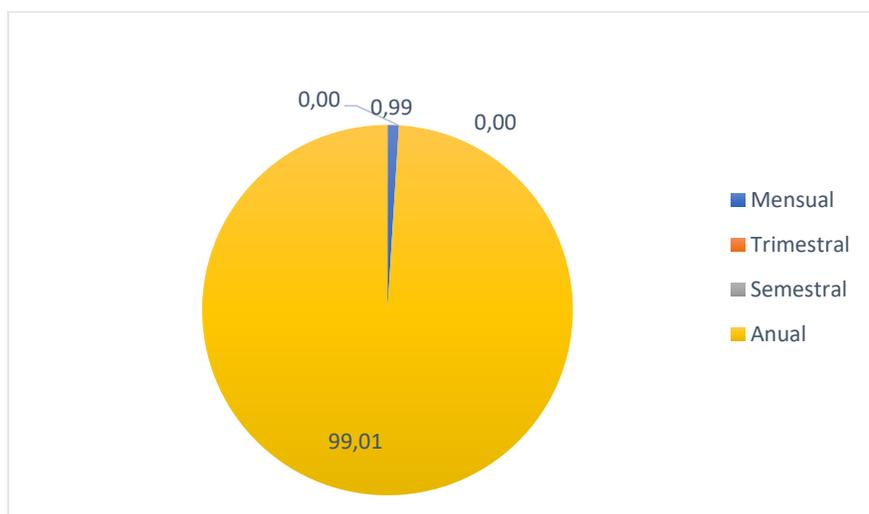
Tabla 12

Frecuencia del pago de patentes municipales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mensual	3	0,99	0,99	0,99%
Trimestral	0	0,00	0,00	0,99%
Semestral	0	0,00	0,00	0,99%
Anual	301	99,01	99,01	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Figura 12

Frecuencias del pago de patentes municipales



Análisis e interpretación: De acuerdo con los datos obtenidos se evidencia que el 99% corresponde a pagos anuales, y el 1 % relacionado con pagos mensuales. Los pagos trimestrales y semestrales no tienen ningún usuario. Con los resultados podemos determinar que la mayoría o casi la totalidad de los encuestados realiza los pagos de impuestos por concepto de patentes municipales anualmente registrando así su pago a inicios de año.

Pregunta 7: ¿El municipio por situación de pandemia ofreció facilidades de pago de patentes municipales?

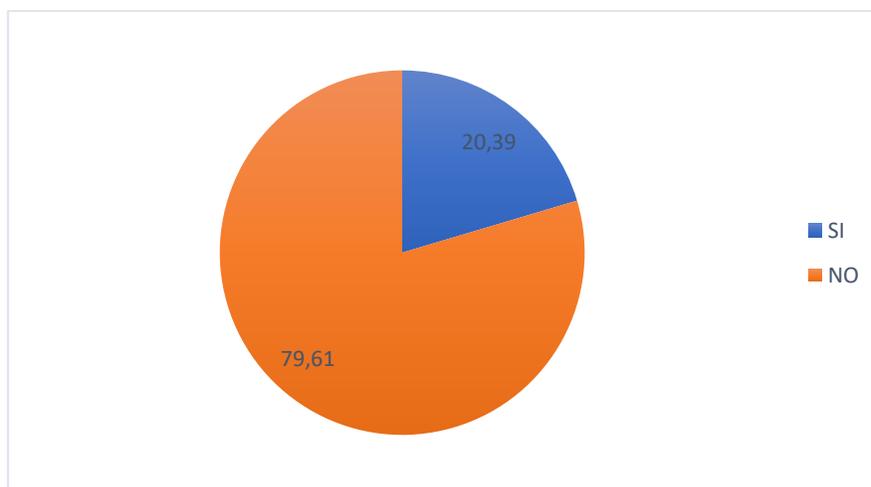
Tabla 13

Facilidades de pago de patentes municipales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	62	20,39	20,39	20,39%
NO	242	79,61	79,61	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Figura 13

Facilidades de pago de patentes municipales



Análisis e interpretación: De acuerdo al detalle en la figura el 79.61% respondió que no y el restante 20,39% guio su respuesta al sí. Teniendo en cuenta que la encuesta se dirige evidentemente al pago de patentes municipales en época de pandemia hay varios factores que intervienen en las respuestas de los usuarios siendo en su mayoría la disconformidad por la condonación de pagos por parte del GAD cantonal de Latacunga.

Pregunta 8: El pago de los patentes municipales los realiza en ventanilla o por otros medios digitales:

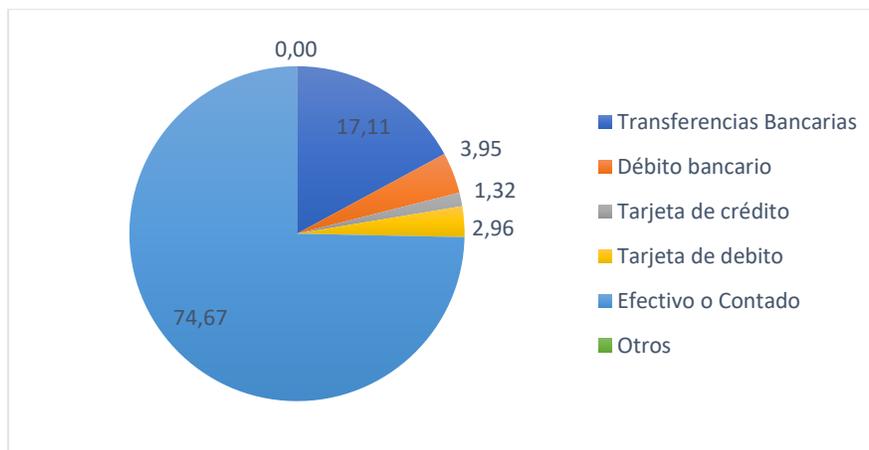
Tabla 14

Formas de cancelación de impuestos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Transferencias Bancarias	52	17,11	17,11	17,11%
Débito bancario	12	3,95	3,95	21,05%
Tarjeta de crédito	4	1,32	1,32	22,37%
Tarjeta de debito	9	2,96	2,96	25,33%
Efectivo o Contado	227	74,67	74,67	100,00%
Otros	0	0,00	0,00	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Figura 14

Formas de cancelación de impuestos



Análisis e interpretación: El gráfico evidencia un porcentaje predominante con el 74,67% relacionado con el pago en efectivo, seguido por un 17,11% por medio de transferencias bancarias, un 3,95% realizó su pago por débito bancario y el restante porcentaje lo dividen en un 2,96% la tarjeta de débito y el 1,32% la tarjeta de crédito.

Las respuestas evidencian que a inicios de la pandemia en el periodo 2020 existía poca confianza en el uso de medios digitales para el pago del impuesto de patentes municipales e incluso con los riesgos existentes los pagos se realizaron por medio de dinero en efectivo.

Pregunta 9: ¿En el caso de realizar por medios digitales, recibe usted un comprobante por parte del GAD municipal del cantón Latacunga?

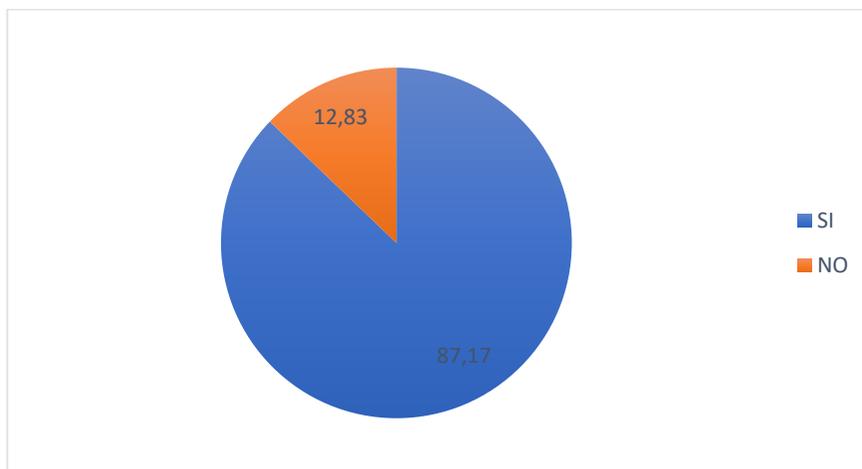
Tabla 15

Comprobantes por parte del GAD municipal del cantón Latacunga

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	265	87,17	87,17	87,17%
NO	39	12,83	12,83	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Figura 15

Comprobantes por parte del GAD municipal del cantón Latacunga



Análisis e interpretación: Los datos obtenidos y reflejados en el gráfico demuestran un 87,17% de los usuarios negar la entrega de un comprobante físico que evidencie su pago mientras que un 12,83% afirma que si se entregó algún documento que garantice su pago.

Pregunta 10: ¿En el año 2020 a inicios de la pandemia por COVID SARS 19 tuvo inconvenientes al momento de realizar su pago en ventanilla?

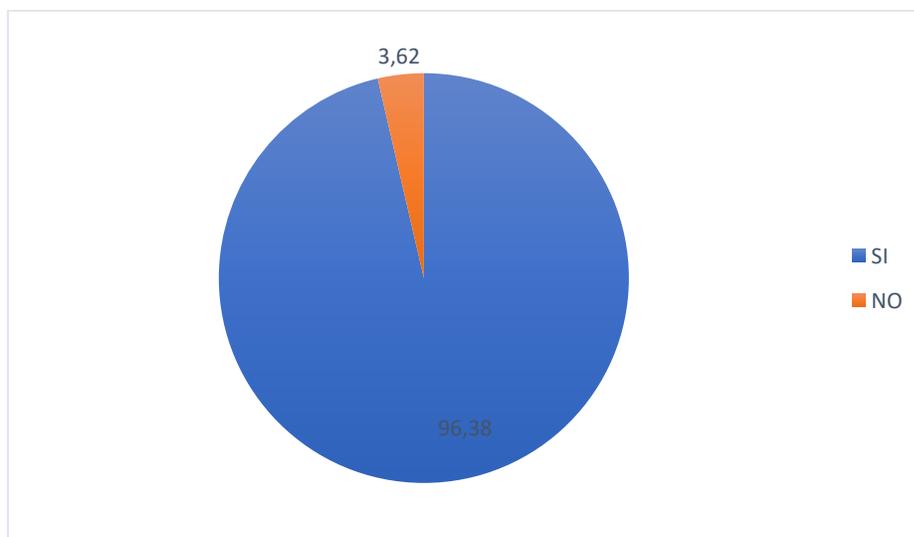
Tabla 16

Problemas de cancelación relacionados con el COVID SARS 19

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	293	96,38	96,38	96,38%
NO	11	3,62	3,62	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Figura 16

Problemas de cancelación relacionados con el COVID SARS 19



Análisis e interpretación: Según los datos obtenidos evidencia un 96,38% de usuarios que coinciden que uno de los factores más importantes al momento de tener inconvenientes en el pago estuvo directamente relacionado con el COVID SARS 19 mientras que un mínimo porcentaje de 3,62% atribuyo otros factores.

Pregunta 11: ¿Cuál es el inconveniente que a usted se le presentó al momento de realizar su pago?

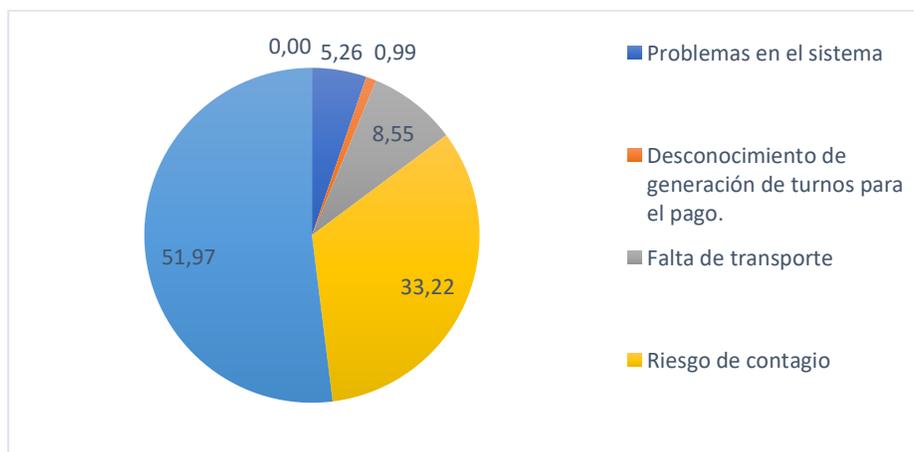
Tabla 17

Factores que se presentaron al realizar los pagos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Problemas en el sistema	16	5,26	5,26	5,26%
Desconocimiento de generación de turnos para el pago.	3	0,99	0,99	6,25%
Falta de transporte	26	8,55	8,55	14,80%
Riesgo de contagio	101	33,22	33,22	48,03%
Confinamiento	158	51,97	51,97	100,00%
Otros	0	0,00	0,00	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Figura 17

Factores que se presentaron al realizar los pagos



Análisis e interpretación: Entre los factores predominantes están los relacionados con el confinamiento con un 51,97%, seguidos por factores de riesgo de contagio con el 33,22%, la falta de transporte refleja un 8,55%, problemas relacionados con el sistema tienen un 5,26% y solamente un 0,99 relaciona su problema de pago con la falta de turnos para el pago.

Los usuarios relacionan como sus mayores obstáculos a las normativas de cuidado de contagio propuestas por el gobierno nacional y también al mismo riesgo que significaba el salir a la calle en aquellos días.

Pregunta 12: ¿Al no pagar a tiempo se generó un interés por mora de los impuestos?

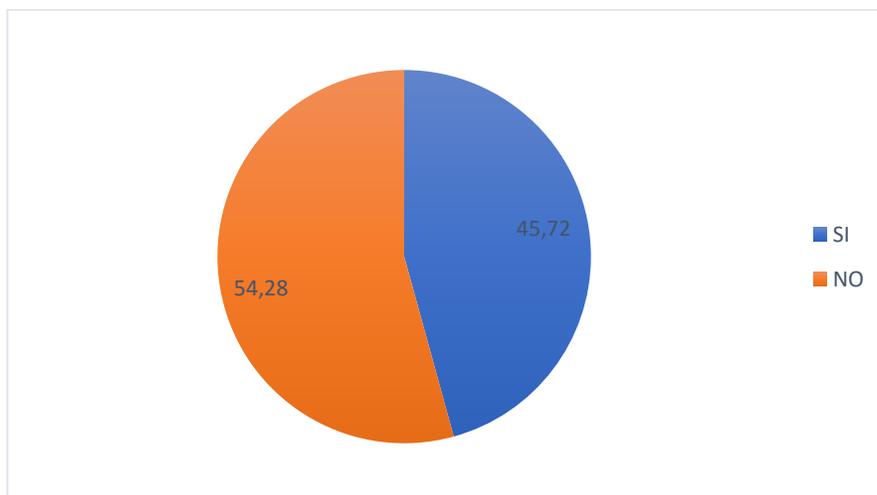
Tabla 18

Interés por mora de los impuestos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	139	45,72	45,72	45,72%
NO	165	54,28	54,28	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Figura 18

Interés por mora de los impuestos



Análisis e interpretación: Los resultados obtenidos bastante parejos demuestran un 54,28% que afirma haber visto reflejado un interés por mora, mientras que un 45,72% niega que aquel interés fue cobrado. En el caso de los usuarios que afirman haber visto un incremento porcentual de su impuesto por patentes municipales coinciden que no fue elevado.

Pregunta 13: ¿Recibió usted por parte del municipio una notificación por valores impagos de su patente municipal?

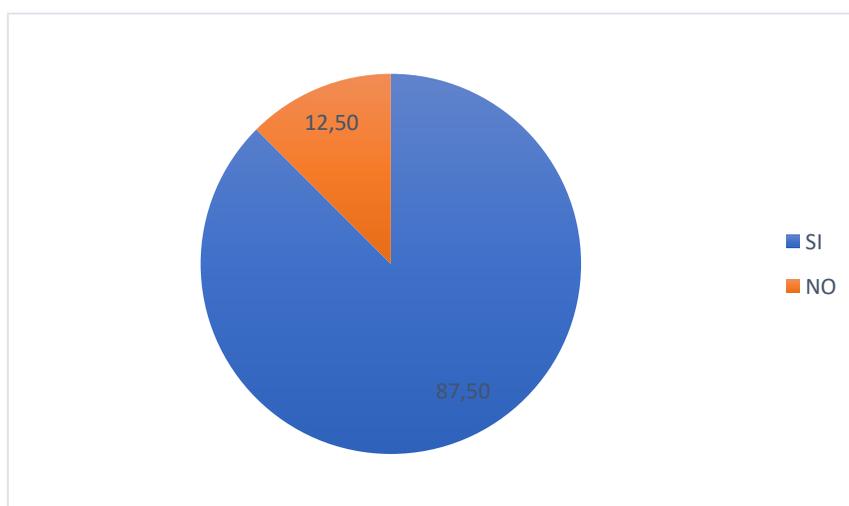
Tabla 19

Notificaciones por valores impagos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	266	87,50	87,50	87,50%
NO	38	12,50	12,50	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Figura 19

Notificaciones por valores impagos



Análisis e interpretación: Los datos obtenidos evidencian un porcentaje dominante del 87,50% que si recibieron algún tipo de notificación por parte del GAD cantonal de Latacunga cuando ya se retomaron los cobros y ya podían hacerlo mientras que el restante 12,50% afirma que no evidenciaron dicha notificación y se enteraron del pago por familiares y amigos.

Pregunta 14: ¿A consecuencia de la pandemia usted cerro las operaciones de su negocio?

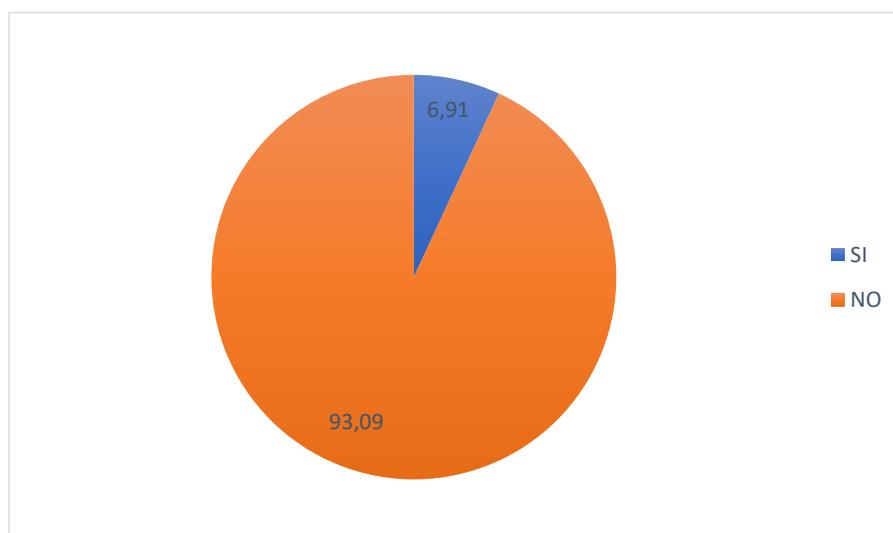
Tabla 20

Negocios cerrados con relación a la pandemia

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	21	6,91	6,91	6,91%
NO	283	93,09	93,09	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Figura 20

Negocios cerrados con relación a la pandemia



Análisis e interpretación: El gráfico muestra un 93,09% de usuarios que niega haber cerrado mientras que un 6,91% respondió que si lo hizo. Teniendo en cuenta que la base de datos de donde se extrajo la muestra estaba relacionada directamente con los negocios que se encontraban activos se pudo evidenciar que hay varios negocios que pausaron sus actividades o cambiaron de giro para poder mantenerse.

Pregunta 15: ¿El GAD municipal de Latacunga promovió capacitación para realizar pagos a través de medios digitales o página oficial?

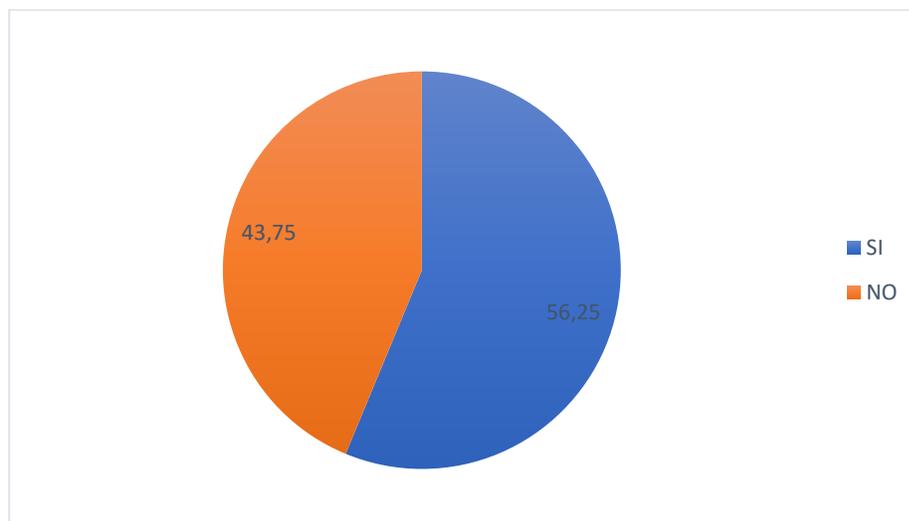
Tabla 21

Capacitación por medio del GAD cantonal Latacunga

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	171	56,25	56,25	56,25%
NO	133	43,75	43,75	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Figura 21

Capacitación por medio del GAD cantonal Latacunga



Análisis e interpretación: Un porcentaje relativamente cercano del 56,25% afirmando y un 43,75% negando la capacitación para el pago mediante el uso de la banca digital por parte del GAD cantonal Latacunga es el resultado del gráfico.

Las respuestas son divididas por parte de los usuarios que dicen fueron informados tanto en las páginas oficiales, así como medios de comunicación del uso de la banca digital para el pago de impuestos, pero también un alto porcentaje niega haber tenido información de primera mano por parte de la institución.

Pregunta 16: ¿Le gustaría recibir capacitación por parte del GAD municipal del cantón Latacunga sobre pagos vía medios electrónicos o página oficial?

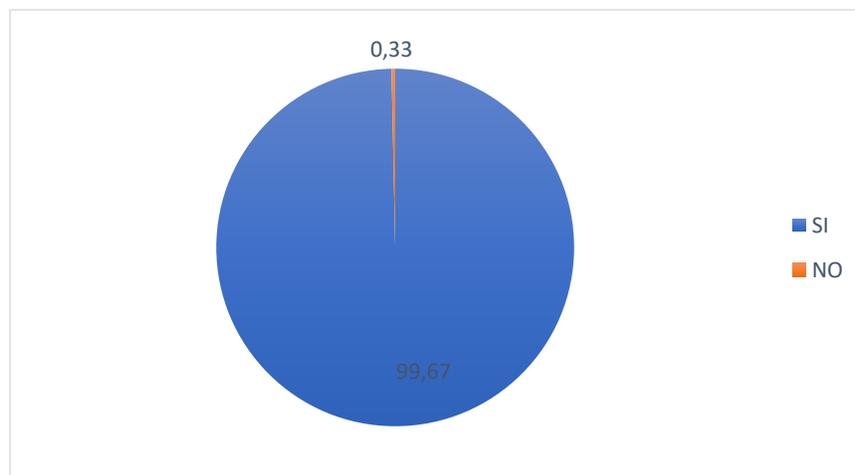
Tabla 22

Interés de capacitaciones por parte del GAD cantonal Latacunga

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	303	99,67	99,67	99,67%
NO	1	0,33	0,33	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Figura 22

Interés de capacitaciones por parte del GAD cantonal Latacunga



Análisis e interpretación: Los datos recopilados y graficados demuestran un interés total de los usuarios por recibir capacitaciones relacionadas con el pago de impuestos de manera digital por parte del GAD cantonal de Latacunga señalando como principal ventaja la rapidez de los trámites.

Pregunta 17: ¿En ventanilla los empleados municipales, les proporcionaron información acerca de los a través de medios alternativos?

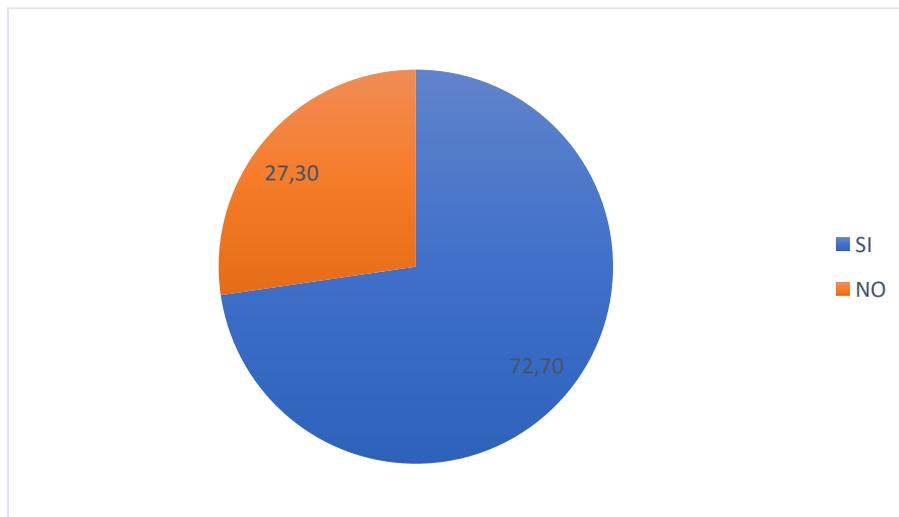
Tabla 23

Información por parte de los empleados municipales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	221	72,70	72,70	72,70%
NO	83	27,30	27,30	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Figura 23

Ubicación por sector de las empresas Información por parte de los empleados municipales



Análisis e interpretación: El 72.70% de los usuarios respondieron satisfactoriamente de recibir información por parte de los empleados municipales que se encuentran en ventanilla mientras que el restante 27,30% respondió lo contrario. Entre los factores que influyeron la falta de información las relacionaron con las largas filas y pocos funcionarios para atender adecuadamente a cada uno de los usuarios que acude a cancelar sus impuestos.

Pregunta 18: ¿Les condonaron el interés por mora del impago de sus patentes municipales por motivo de pandemia COVID SARS 19?

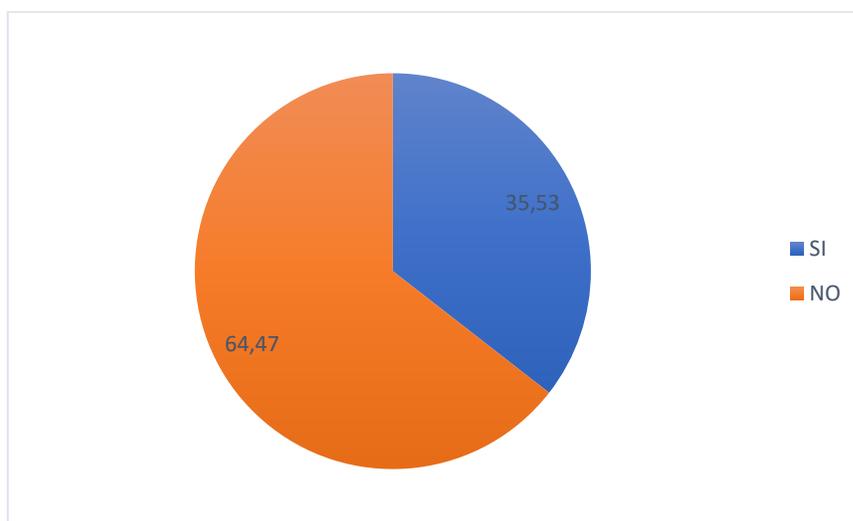
Tabla 24

Condonación de interés por mora

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	108	35,53	35,53	35,53%
NO	196	64,47	64,47	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Figura 24

Condonación de interés por mora



Análisis e interpretación: De acuerdo a lo detallado en el gráfico se tiene que un 64,47% respondió que no se condono sus intereses por mora mientras que el 35,53% afirma que si se realizó. Una de las causas de la evidente disconformidad entre los usuarios es la falta de conocimiento y de información de los rubros, es decir varios afirman que, si hubo una condonación porque hicieron una comparación con sus pagos anteriores, pero no afirman en su totalidad que es por los valores conocidos en sus comprobantes de pago.

Pregunta 19: ¿Considera usted que los intereses por mora generados por la falta de pago en valores de patente municipales son altos?

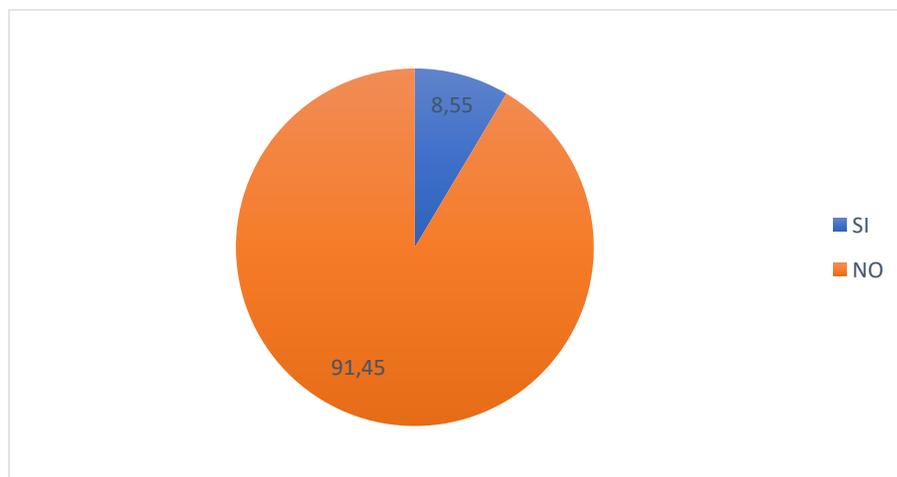
Tabla 25

Niveles de interés por mora

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	26	8,55	8,55	8,55%
NO	278	91,45	91,45	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Figura 25

Niveles de interés por mora



Análisis e interpretación: El 91,45% de los usuarios afirma que el incremento de un interés por mora realmente no es notorio eh ahí uno de los factores de confusión de la población para determinar si en sus facturas o comprobantes se hizo notorio este interés.

Pregunta 20: ¿Por no pagar a tiempo la patente le deshabilitaron el uso de su patente municipal?

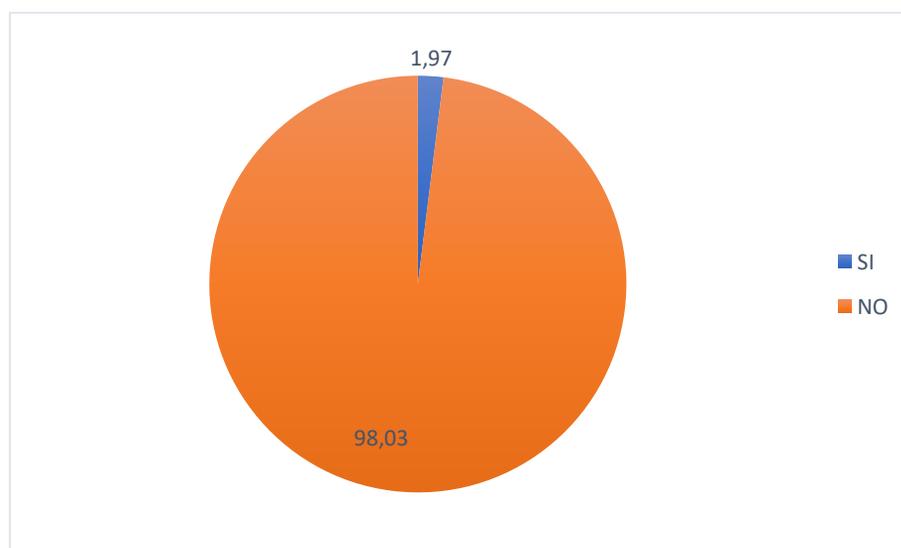
Tabla 26

Des habilitación de patente municipal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	6	1,97	1,97	1,97%
NO	298	98,03	98,03	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Figura 26

Des habilitación de patente municipal



Análisis e interpretación: El 98% de los usuarios nos considera que su patente fue deshabilitada por falta de pago del impuesto, al contrario, se considera que hubo cierta comprensión por parte del GAD en los pagos.

Pregunta 21: ¿Considera usted que el pago a través de medios digitales o página oficial elimina pérdida de tiempo, aglomeraciones, contagio, entre otros?

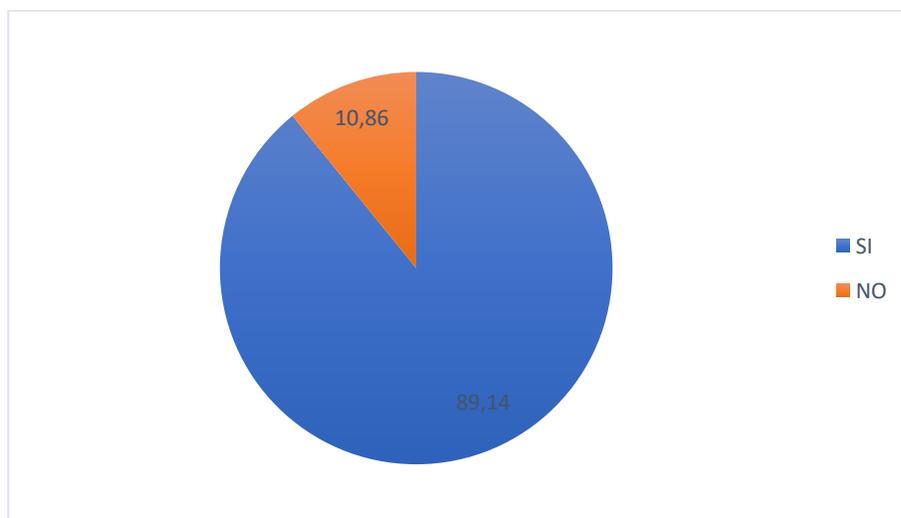
Tabla 27

Comodidad por medios digitales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	271	89,14	89,14	89,14%
NO	33	10,86	10,86	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Figura 27

Comodidad por medios digitales



Análisis e interpretación: El 89% de los usuarios coincide en que realizar los pagos de manera digital es más satisfactorio con relación al tiempo y recursos que se emplean de manera presencial, por otro lado, el 10,86% manifestaron que no se sienten cómodos al realizar pagos de manera digital, ya que muchas veces temen por la seguridad, sin embargo sería conveniente brindar capacitaciones dándoles a conocer los beneficios que trae el pago vía on line es decir desde la comodidad de sus hogares.

Discusión de los resultados

Los datos recopilados tanto en la encuesta destinada a los usuarios como en la entrevista realizada a los funcionarios del GAD Latacunga brindaron la información adecuada para poder enlazar las dos variables de la investigación que son el control interno y la gestión de cobranzas en el específico caso de la pandemia por el SARS COVID19.

En el caso de la gestión de cobranzas es la principal fuente de ingresos que percibe el municipio y de ahí se establecen presupuestos seccionales para cada uno de los departamentos en servicio de la comunidad por lo tanto una buena gestión de cobranzas es fundamental para el desarrollo de todas las actividades del GAD cantonal Latacunga.

Las instituciones públicas actualmente manejan un manual de cobranzas que permite coordinar de mejor manera los ingresos, pero situaciones inesperadas como fue la pandemia no esperaron a que los manuales se readecuaran a tiempo o buscando las mejores condiciones para el funcionamiento habitual de los departamentos de cobranzas y su sinergia con los usuarios. Para ello con la misma información proporcionada por los usuarios y la información obtenida de los estados financieros de la institución se enlazarán las variables correctas para generar un manual adicional para casos inesperados por situaciones relacionadas con la naturaleza y conmoción social.

Comprobación de la Hipótesis

La hipótesis es muy fundamental en el desarrollo de un proyecto investigativo, ya que permite dar una explicación de la relación de las variables, tomando en cuenta la parte teórica como la de la observación y el desenvolvimiento del estudio y análisis realizado el mismo que nos permitirá aceptar o rechazar la hipótesis.

La hipótesis de esta tesis se refiere a si la aplicación de un adecuado control interno permite optimizar la gestión de cobranzas. A continuación se procederá a realizar la verificación de la hipótesis, para lo cual se utilizara el cruce de las variables y el Chi-cuadrado con el respectivo margen de error.

Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis alternativa (Hi): La aplicación de un adecuado control interno permite optimizar la gestión de cobranzas.

Hipótesis nula (Ho): La aplicación de un adecuado control interno no permite optimizar la gestión de cobranzas.

Establecimiento del nivel de significancia

Para establecer una relación entre las variables tomadas en la investigación se procede a la comprobación de la hipótesis en base a los resultados arrojados por el software SPSS versión 25, donde se determina el nivel de significancia estadístico de 0,05 respectivamente con su nivel de confianza de 0,95.

Tabla 29

Aplicación de estadístico Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,935 ^a	4	,139
Razón de verosimilitud	6,385	4	,172
Asociación lineal por lineal	,146	1	,702
N de casos válidos	304		

Se establecerá los grados de libertad mediante la siguiente fórmula:

$$V = (r - 1) \times (c - 1)$$

Donde:

V= Grados de libertad

r= filas

c= columnas

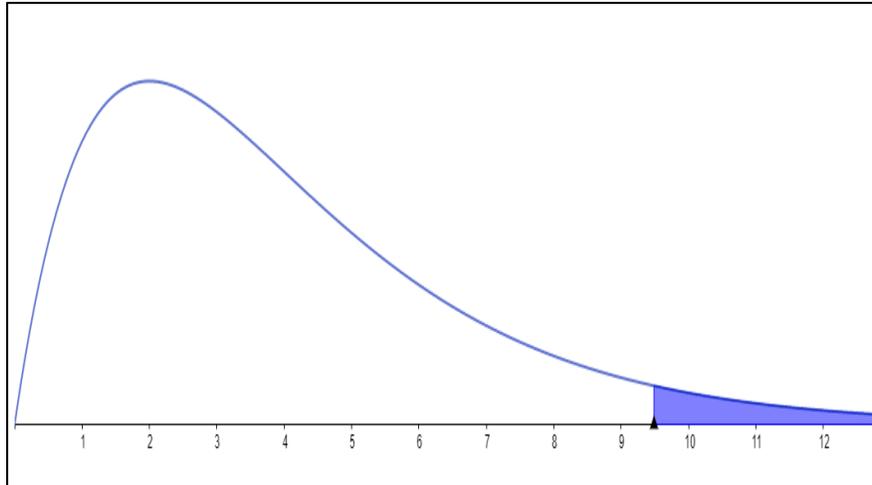
$$V = (n^{\circ} \text{ filas} - 1) \cdot (n^{\circ} \text{ columnas} - 1)$$

$$V = (2 - 1) \times (5 - 1)$$

$$V = 4$$

0.05, el valor de Chi-cuadrado a 4 grados de libertad, indican un valor crítico de 9,4877.

Para el cual se representa la siguiente gráfica.

Figura 28*Distribución de Chi-cuadrado*

Si el valor calculado es $<$ valor crítico: Acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa y viceversa, entonces al haber obtenido un valor Chi-cuadrado calculado de 6,935 el cuál es menor que el valor crítico de 9,4877, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1), por lo tanto, la aplicación de un adecuado control interno no permite optimizar la gestión de cobranzas.

Capítulo V

Propuesta

El capítulo 5 contiene la propuesta del proyecto de investigación, la misma que se trata de un manual de cobranza para instituciones de administración pública en situaciones inesperadas, que permitan a las instituciones públicas gestionar los convenios de cobro y emitir un informe de deuda con el objetivo de que el área de recaudación y su personal de apoyo puedan aplicar este manual y recuperar los recursos en el menor tiempo posible y de esta manera mantener un margen de liquidez y equilibrio financiero y por ende el buen funcionamiento de las instituciones.

Descripción de la Propuesta

El presente proyecto de investigación ha planteado como propuesta un manual de cobranza para instituciones de administración pública en situaciones inesperadas, entendiendo en este sentido como situaciones inesperadas a los factores que sorprenden a una persona o institución sin que los mismos estén preparados, un claro ejemplo es la Pandemia por COVID 19 que afecto de manera significativa a la población mundial por ende a todos los sectores de la república del Ecuador, ocasionando pérdidas a gran escala y el cierre de numerosas empresas, este efecto ocasiono que las personas no cumplan con sus obligaciones en instituciones públicas y privadas, en este sentido el presente manual de cobranzas ayudara a las instituciones del sector público aplicar el mismo cuando alguna situación negativa o inesperada afecte el normal funcionamiento de las instituciones.

Los manuales de cobranzas son guías y procedimientos que ayudan a recuperar los recursos de cierta institución de manera rápida y eficaz, es decir en él se detalla todas las

actividades y los métodos que los encargados de recaudación deberán aplicar para garantizar el cobro de las diferentes cuentas por cobrar.

Antecedentes de la Propuesta

Los manuales tienen su origen en la Segunda Guerra Mundial, en el sentido que no existía personal preparado o adiestrado para ejercer cierta actividad ya sea técnica o administrativa siendo necesario en este sentido preparar al personal a través de diferentes manuales para cada área.

Según Lezcano (2017) Los manuales constituyen una de las etapas del Proceso Administrativo que dan forma a la estructura de la Administración universalmente reconocida; cuando la Administración es percibida como una necesidad profesional, su ejercicio se da mediante un proceso, en el que cada parte, cada acto, cada etapa, están indisolublemente unidas con las demás, y que, además, se dan simultáneamente. Tal secuencia es conocida como "Proceso Administrativo" y se presenta en todo momento de la vida de una empresa u organismo social, sea privado, público o mixto. (p. 2)

En este sentido los manuales surgieron como apoyo a ciertas aéreas administrativas, de aquí surgieron las diferentes clases dependiendo del área donde se desea mejorar los procesos y procedimientos, de esta manera surgieron los manuales de cobranzas, de crédito, de funciones, de procedimientos, etc., cada uno aplicable a los diferentes departamento de una empresa con el único fin de brindar apoyo y gestionar de manera eficaz ciertos procedimientos que no están siendo desarrollados de manera eficaz.

Otro antecedente importante según Lezcano (2017) manifiesta que por los años 70 nació una unidad en la Caja de Ahorros que se denominó, para aquellos tiempos, Departamento de Sistemas y Procedimientos, este Departamento se creó ante la vital

necesidad de desarrollar manuales y procedimientos que describieran y estandarizaran todas las operaciones que se realizaban en la Institución a nivel nacional. (p. 36)

Es así que la actualidad existe en diferentes empresas el área de manuales y procedimientos que es el encargado de confeccionar los diferentes manuales e instructivos para las áreas de las empresas que realicen las diferentes actividades a través de los lineamientos propuestos en los mismos y garantizar el buen funcionamiento de las empresas, de esta manera los manuales siguen las necesidades de la empresa es decir al departamento que se piensa aplicar por diferentes irregularidades encontradas o simplemente por mejorar el área administrativa, si bien es cierto los distintos manuales se deberán realizar con detalles de carácter instructivo con el propósito de cubrir las necesidades de la empresa.

Justificación de la Propuesta

El diseño del manual de cobranzas para las instituciones de administración pública en situaciones inesperadas es factible ya que se realizara con el propósito de efectivizar los procedimientos que actualmente están aplicando el personal del departamento de cobranzas de estas instituciones en la gestión de las diferentes cuentas por cobrar que permitirá de esta manera disminuir el riesgo de que la empresa no cumpla con los objetivos propuestos en el plan anual referente a las finanzas y tesorería.

Es factible también por la razón que el presente manual puede ser aplicado en las instituciones de administración pública en situaciones inesperadas, es decir ante cualquier evento negativo que afecte el pleno funcionamiento de las mismas ayudando de esta manera a cumplir con los procedimientos de pago de los diferentes cuentas por cobrar, facturas por cobrar, anticipos realizados, predios, utilización de suelo, etc., en tiempos establecidos por las instituciones.

Objetivos de la Propuesta

- Proponer un manual de cobranza para instituciones de administración pública en situaciones inesperadas.
- determinar las políticas y procedimientos; que garanticen la óptima operación y ejecución de las diferentes actividades referidas en el proceso de Gestión de cobranzas.
- Presentar el Manual de cobranzas para instituciones de administración pública con el objetivo de tener mayor rapidez y agilidad en los procesos de cobro.

Propuesta

Las políticas y procedimientos que se describen en este documento son de aplicación exclusiva por parte de la Dirección Financiera de las instituciones de la administración pública, como una guía para realizar los procesos de cobro a pesar de situaciones inesperadas que afecten a las empresas.



MANUAL DE POLÍTICAS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS

***GESTIÓN
DE
COBRANZA***





Contenido

Introducción	109
Impuestos sobre la Propiedad:	109
Impuestos sobre las Transferencias de Dominio de Inmuebles:	110
Objetivo:	110
Alcance:	111
Responsabilidad de autoría:	111
Glosario:	111
Departamento financiero	112
Misión, Visión y Valores del Departamento.....	112
Organigrama del departamento financiero:	113
Perfil del Personal del departamento de créditos y cobranzas	114
Políticas	120
Determinación de las fuentes para la gestión de cobro	120
<i>Impuestos sobre la Propiedad:.....</i>	120
<i>Impuestos sobre las Actividades Económicas:</i>	120
<i>Impuestos sobre las Transferencias de Dominio de Inmuebles:</i>	120
De la responsabilidad de la unidad	122
Manejo de información de deudores.....	122
Alcance de la gestión de Cobranzas	123
Cobro de cheques Protestados	123
Políticas de Gestión Cobranzas para recuperación de cartera vencida.....	123

Política de cancelación	123
Renegociación de la deuda	124
Política de cartera vencida	124
Política de cartera pre jurídica	124
Política de cartera Jurídica.....	125
Procedimiento de cobranzas.....	125
Responsabilidades del Área de Cobranzas o Recaudación.	126
Supervisión al personal del área de Cobranzas o Recaudación	127
Registros en el sistema y emisión de Documentos	127
Procesos	128
<i>Gestión de cobros de deudas actuales y de periodos anteriores</i>	128
Narrativa.....	129
<i>Gestionar convenio de cobro de facturas</i>	130
Narrativa.....	131
<i>Gestionar convenio de cobro de cheques protestados y pagaré</i>	132
Narrativa.....	133
Implementación de la propuesta.....	134
Aprobación de la propuesta	134
Capacitación con el personal.....	134
Capacitación teórica/practica.....	134
Control y evaluaciones al personal capacitado.....	135
Costo de la implementación.....	135

Creado: 25/07/2022	Elaborado por: Investigadores	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: dirección Financiera
versión: 1.0			



Introducción

Los servicios que prestan las instituciones públicas son todas aquellas actividades llevadas a cabo por los organismos del Estado o bajo el control y la regulación de este, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de una colectividad, en este sentido los servicios públicos son exigidos o contemplados por la propia legislación de cada Estado, en la cual se contemplan las actividades y prestaciones permitidas u obligatorias en un país.

Los servicios públicos son administrados por el Estado a través de instituciones públicas creadas para tales fines, aunque también pueden recaer en las empresas privadas, siempre y cuando estas se sujeten al control, vigilancia y fiscalización del Estado, y cumplan con las normas y leyes vigentes, de esta manera los servicios públicos tienen carácter gratuito, pero también existen costos de diferentes servicios que ayudan a equilibrar el presupuesto concedido a cada institución pública denominados impuestos, estos impuestos son:

Impuestos sobre la Propiedad:

- Impuesto sobre la propiedad urbana.
- Impuesto sobre la propiedad rural.
- Impuesto a los vehículos.

Impuestos sobre las Actividades Económicas:

Creado: 25/07/2022	Elaborado por: Investigadores	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: dirección Financiera
versión: 1.0			



- Impuesto de patentes municipales.
- Impuesto del 1.5 por mil sobre activos totales.
- Impuesto único a los espectáculos públicos; e impuesto para el Fondo de Salvamento del Patrimonio Cultural (rige sólo en el Distrito Metropolitano de Quito).
- Impuesto al juego.

Impuestos sobre las Transferencias de Dominio de Inmuebles:

- Impuesto de alcabalas;
- Impuesto a las utilidades en la compraventa de inmuebles.

De esta manera el departamento financiero junto a la unidad de Cobranzas o recaudación son los responsables de gestionar los convenios de cobros y emitir el informe de deuda, por lo tanto, la jefatura como su personal de apoyo deben manejar y establecer criterios y técnicas orientadas a recuperar, dentro del menor plazo posible los impuestos que permita mantener el funcionamiento óptimo de la Institución.

Objetivo:

El presente manual tiene como propósito disponer de una guía ordenada de los diferentes procedimientos que garanticen la correcta ejecución de las actividades estipuladas en el proceso de gestión de Cobros, y de esta manera sea utilizable como herramienta de apoyo a los diferentes actores de las instituciones públicas involucradas.

Creado: 25/07/2022

versión: 1.0

Elaborado por:
Investigadores

Revisado por:
Unidad de Cobranzas

Aprobado por:
dirección
Financiera



Alcance:

Los procedimientos que se detallan en este manual son de aplicación exclusiva por parte de la Dirección Financiera.

Responsabilidad de autoría:

El departamento financiero junto a recaudación serán los responsables de la gestión de cobranzas.

Glosario:

Impuesto: El impuesto es un tributo o carga que las personas están obligadas a pagar a alguna organización (gobierno, rey, etc.) sin que exista una contraprestación directa. Esto es, sin que se le entregue o asegure un beneficio directo por su pago

Patentes: es un permiso que otorga el Municipio a las personas naturales, jurídicas, sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o con establecimientos en el cantón, que realizan permanentemente actividades económicas, comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales.

Creado: 25/07/2022	Elaborado por: Investigadores	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: dirección Financiera
versión: 1.0			



Alcabalas: Es un impuesto que establece la Ley (COOTAD), a las transferencias o traspaso del derecho de propietario de bienes inmuebles (lotes, departamentos, casas, parqueaderos, etc.)

Predios: Un predio es una pertenencia inmueble de una cierta extensión superficial. Puede decirse, por lo tanto, que los predios son tierras o terrenos delimitados.

Departamento financiero

Misión, Visión y Valores del Departamento

Misión: Planificar, implementar y sustentar las acciones de desarrollo, con calidad y oportunidad, dentro de un marco de transparencia y ética institucional y el uso óptimo de los recursos humanos.

Visión: La dirección Financiera contará con una organización interna altamente eficiente, con recursos humanos comprometidos y motivados que garanticen el óptimo desarrollo de las metas trazadas por el Municipio en beneficio de la ciudadanía.

Creado: 25/07/2022

versión: 1.0

Elaborado por:
Investigadores

Revisado por:
Unidad de Cobranzas

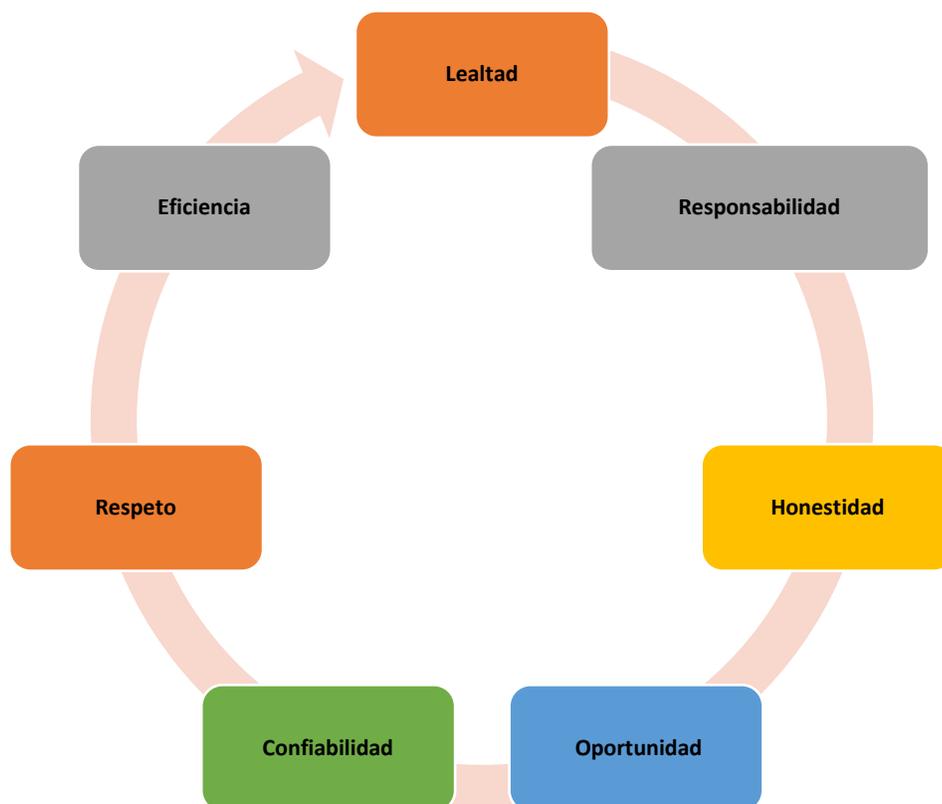
Aprobado por:
dirección
Financiera



Valores Corporativos:

Figura 29

Valores Corporativos del Departamento Financiero



Nota. Tomado de GAD Municipal del Cantón Latacunga (2021)

Organigrama del departamento financiero:

Creado: 25/07/2022	Elaborado por: Investigadores	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: dirección Financiera
versión: 1.0			



Figura 30

Organigrama del Departamento Financiero



Nota. Tomado del GAD Municipal del Cantón Latacunga (2021)

Perfil del Personal del departamento de créditos y cobranzas

El personal que forma parte de la dirección financiera de una institución pública en este caso del GAD Municipal del Canto Latacunga deberá contar con el perfil profesional que detallaremos a continuación

Creado: 25/07/2022	Elaborado por: Investigadores	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: dirección Financiera
versión: 1.0			



Tabla 30

Perfil profesional del director de Dirección Financiera

Cargo		Director del Departamento Financiero
Reporta a:	Alcaldía	
Supervisa a:	Dptos. De Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Rentas	
Perfil Profesional Nivel académico:	Ingeniería Comercial, Finanzas y Auditoría CPA, Economía.	
Maestrías:	Maestría en temas Financieros	
Experiencia Laboral:	3 años en dirección de un departamento que estén relacionados al área financiera, contable, administrativo.	
Capacidad:	<ul style="list-style-type: none"> • Formular esquemas de control financiero • Asesoramiento en materia financiera a las autoridades y funcionarios de la institución. • Facilitar la operatividad de los procesos mediante la ejecución de labores administrativos y financieros. • Recaudar los ingresos y efectuar los pagos con eficiencia. 	
Funciones y responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar, implantar y mantener los sistemas financieros de la Entidad • Establecer procedimientos de control interno previo y concurrente integrado dentro de los procesos financieros • Asegurar la correcta y oportuna utilización de los recursos financieros y materiales de la Municipalidad y asesorar en materia financiera a sus funcionarios • Preparar para conocimiento del Concejo la proforma presupuestaria de la institución, que contenga los programas de ingresos y egresos públicos. • Proponer proyectos de autogestión financiera económica • Elaborar y mantener al día estadísticas económicas de la entidad • Analizar, interpretar y emitir informes sobre los estados financieros • Dirigir y ejecutar la Administración Tributaria • Supervisar las actividades que corresponden a Tesorería, Rentas, Contabilidad General 	

Creado: 25/07/2022

versión: 1.0

Elaborado por:
Investigadores

Revisado por:
Unidad de Cobranzas

Aprobado por:
dirección
Financiera



Tabla 31

Perfil profesional del Departamento de Presupuesto

Cargo	Analista de presupuesto
Reporta a:	Departamento Financiero
Supervisa a:	Jefe administrativo, secretarías
Perfil Profesional Nivel académico:	Ingeniería Comercial, Finanzas y Auditoría CPA, Economía.
Maestrías:	Maestría en temas Financieros
Experiencia Laboral:	3 años relacionados al manejo presupuestario.
Capacidad:	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la elaboración del presupuesto anual de la institución • Análisis financiero • Uso de plataformas presupuestarias • Análisis estadístico
Funciones y responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en la elaboración del anteproyecto de ordenanza presupuestaria anual para que sea sometido a la aprobación correspondiente • Evaluar la ejecución presupuestaria a través de los análisis financieros • Ingreso de la Proforma Presupuestaria y sus respectivas reformas • Preparar para conocimiento del Concejo la proforma presupuestaria de la institución, que contenga los programas de ingresos y egresos públicos. • Recopilar la información de los diferentes procesos y subprocesos respecto de los ingresos y requerimientos presupuestarios • Realizar la proyección de ingresos con sujeción a la estructura programática • Evaluar constantemente el estado de ejecución del presupuesto y formular los informes necesarios para uso de los procesos y subprocesos correspondientes

Creado: 25/07/2022	Elaborado por: Investigadores	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: dirección Financiera
versión: 1.0			



Tabla 32

Perfil profesional del Departamento de Contabilidad

Cargo	Analista de Contabilidad
Reporta a:	Departamento Financiero
Supervisa a:	Jefe administrativo, contadores, secretarias
Perfil Profesional Nivel académico:	Finanzas y Auditoria CPA
Maestrías:	Maestría en temas Financieros
Experiencia Laboral:	3 años relacionados al manejo de Contabilidad General.
Capacidad:	<ul style="list-style-type: none"> Llevar la contabilidad a través del sistema integrado contable y de acuerdo con las normas que contempla en la Ley Orgánica Administrativa Financiera y los manuales e instructivos expedidos por la Contraloría y procedimientos de control interno.
Funciones y responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> Asesorar en materia contable y en los procesos administrativos inherentes, a las diferentes dependencias municipales. Implantar y mantener el sistema contable automatizado de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos Verificar la documentación fuente de origen interno y externo a efectos de determinar el cumplimiento de los procedimientos establecidos Disponer y controlar el registro ordenado y sistemático de operaciones contables. Presentar informes diarios de las disponibilidades en efectivo Presentar informes periódicos necesarios con relación a los estados financieros mensuales y consolidados anuales Elaborar los análisis financieros que permitan determinar las variaciones de los planes financieros y sus causas. Clausurar y liquidar el presupuesto Coordinar los planes y actividades de trabajo con las demás dependencias Participar y colaborar con recursos humanos en el planeamiento de programas de capacitación y actuar como instructor y facilitador de los mismos.

Creado: 25/07/2022	Elaborado por: Investigadores	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: dirección Financiera
versión: 1.0			

	Manual de Políticas Procesos y Procedimientos	Código del Proceso DFI/GML/RE-1
	Gestión de Cobranzas	Dpto. Financiero Recaudación

Tabla 33

Perfil profesional del Departamento de Tesorería

Cargo	Tesorero/a
Reporta a:	Departamento Financiero
Supervisa a:	Jefe administrativo, ventanilla de cobro, secretarías
Perfil Profesional Nivel académico:	Administración, Economía o Auditoría
Maestrías:	Maestría en temas Administrativos-Financieros
Experiencia Laboral:	2 años en labores a fines.
Capacidad:	<ul style="list-style-type: none"> Administrar y custodiar los fondos de la municipalidad de acuerdo con las normas legales establecidas y recaudar eficiente y oportunamente los recursos municipales.
Funciones y responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la dependencia y delegar atribuciones y deberes al personal subalterno, que asegure los mejores resultados de trabajo. Recibir y custodiar los valores y reportes sobre los diferentes rubros de ingresos, especies valoradas, bonos, garantías y realizar los depósitos bancarios Efectuar los pagos de la municipalidad a través de la transferencia interbancaria, firmar cheques y entregar a los beneficiarios y revisar la documentación de soporte. Preparar reportes de flujo de caja con aperturas diarias, semanal, trimestral y anual Elaborar y tramitar certificaciones, depósitos y giros bancarios que sean necesarios. Pagar sueldos y salarios a los servidores. Custodia y venta de especies valoradas. Vigilar el cumplimiento de normas relativas al área de trabajo. Coordinar con las demás dependencias, especialmente del área financiera, el análisis y propuestas para una autogestión económica financiera. Participar y colaborar con recursos humanos en el planeamiento de programas de capacitación para el personal y actuar como Instructor y facilitador de los mismos

Creado: 25/07/2022	Elaborado por: Investigadores	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: dirección Financiera
versión: 1.0			



Tabla 34

Perfil profesional del Departamento de Rentas

Cargo	Analista de Rentas
Reporta a:	Departamento Financiero
Supervisa a:	Jefe administrativo, secretarías, personal de apoyo
Perfil Profesional Nivel académico:	Administración, Economía o Jurisprudencia.
Maestrías:	Maestría en temas Económicos.
Experiencia Laboral:	2 años en labores a fines.
Capacidad:	<ul style="list-style-type: none"> Organización, ejecución y supervisión de labores de control de ingresos presupuestarios y de emisión de títulos de crédito
Funciones y responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades anuales de la dependencia y del personal bajo su cargo. Llevar el control de emisiones de ingresos por cuentas y por partidas o por otros métodos que se haya señalado y demás gestiones relativas a los programas de trabajo. Participar en la presentación de recomendaciones que apunten a lograr reformas presupuestarias en concordancia con el desarrollo de los programas, así como la mejora en los sistemas e ingresos tributarios. Emitir títulos de crédito en concordancia con las normas legales establecidas y supervisar el trámite y cobro correspondiente. Atender reclamos de contribuyentes sobre cobros de impuestos. Asesorar a las autoridades municipales y demás personal, con respecto a la materia impositiva vigente. Organizar y supervisar el registro automatizado de datos, el sistema de archivo y expedientes especializados de los catastros de los diferentes ingresos. Establecer y vigilar el cumplimiento de procedimientos de trabajo, que aseguren un adecuado uso de recursos y materiales. Coordinar los planeamientos y actividades de trabajo con las dependencias municipales, especialmente con las del área financiera y asesoría jurídica.

Creado: 25/07/2022

versión: 1.0

Elaborado por:
Investigadores

Revisado por:
Unidad de Cobranzas

Aprobado por:
dirección
Financiera



Políticas

Determinación de las fuentes para la gestión de cobro

La gestión de cobranzas surge de tres fuentes:

Impuestos sobre la Propiedad:

- Impuesto sobre la propiedad urbana.
- Impuesto sobre la propiedad rural.
- Impuesto a los vehículos.

Impuestos sobre las Actividades Económicas:

- Impuesto de patentes municipales.
- Impuesto del 1.5 por mil sobre activos totales.
- Impuesto único a los espectáculos públicos.
- Impuesto al juego.

Impuestos sobre las Transferencias de Dominio de Inmuebles:

- Impuesto de alcabalas.
- Impuesto a las utilidades en la compraventa de inmuebles.

Creado: 25/07/2022

versión: 1.0

Elaborado por:
Investigadores

Revisado por:
Unidad de Cobranzas

Aprobado por:
dirección
Financiera



- Entre los impuestos sobre la propiedad, se encuentran los correspondientes a los impuestos sobre la propiedad urbana y rural y el impuesto a los vehículos.
- La unidad de Cobranzas o recaudación, además recuperara la cartera vencida, en este sentido deberá realizar diferentes estrategias de promoción o atención personalizada y directa, con el objetivo de determinar las causas por las cuales los usuarios no pueden acceder al pago de los diferentes impuestos, actualmente estos pagos tuvieron retraso debido a la pandemia por COVID 19 que afecto a toda la población, en este sentido es recomendable guiar a los usuarios a otras formas de pago o de ayuda que pueda ofrecer la institución pública.
- Otra fuente de ingresos es del cobro de los impuestos sobre las actividades económicas como son los impuestos sobre patentes municipales, el impuesto del 1.5 sobre mil de los activos totales, el impuesto sobre los espectáculos públicos y el impuesto al juego.
- Como tercera fuente nos encontramos con Impuestos sobre las Transferencias de Dominio de Inmuebles, que son los impuestos de alcabalas y a las utilidades de compra y venta de inmuebles, en este punto la cartera por cobrar también hace referencia al alquiler que deben cancelar los usuarios de los locales y los espacios físicos de la institución pública.

Creado: 25/07/2022

versión: 1.0

Elaborado por:
Investigadores

Revisado por:
Unidad de Cobranzas

Aprobado por:
dirección
Financiera



De la responsabilidad de la unidad

La gestión de cobranzas, los lineamientos de ejecución del departamento y el grado de decisión son dispuestas según las políticas internas y disposiciones generales de la dirección o Departamento Financiero, socializadas previamente por la autoridad máxima que el caso de los municipios viene a ser la Alcaldía.

Tener una comunicación interna practica será muy importante y servirá como guía en el sentido que ayudara a los diferentes organismos del Departamento financiero, conocer el sistema de flujos de efectivo que alterarían al presupuesto general como también al comportamiento de las personas que tienen deudas pendientes con las entidades publicas

Manejo de información de deudores

Para el funcionamiento de esta política es indispensable contar con información veraz y actualizada de la cartera por recuperar y que debe estar sustentada con documentos de respaldo de los diferentes impuestos ya sea con cheques posfechados, protestados, pagares o cualquier otro documento legal que debe estar bajo la custodia de la unidad de Tesorería, se incluye también como exigencia los documentos donde conste la información relacionada con los arriendos y espacios físicos de la institución.

Creado: 25/07/2022	Elaborado por: Investigadores	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: dirección Financiera
versión: 1.0			



Alcance de la gestión de Cobranzas

No dispondrá de dinero en efectivo ni tendrá en su poder documentos legales que garanticen una deuda, pero sí tendrá una base de datos en los sistemas de cobranzas sobre la existencia de tales documentos y de esta manera poder realizar las diferentes gestiones administrativas y proceder al cobro.

No concederá créditos por ninguna instancia, pero cuando se está realizando la administración o diligencia de recuperación de las cuentas por cobrar esta unidad deberá instruir al deudor del impuesto que use los diferentes canales de renegociación o formas adecuadas de pagar que presenta la institución pública a través del departamento financiero.

Cobro de cheques Protestados

En el caso de que exista cheques protestados la unidad de Tesorería deberá emitir un informe sobre estos y una vez recibida la notificación realizar las gestiones de cobranzas, llegar al registro único de contribuyentes y proceder al cobro inmediato de la deuda.

Políticas de Gestión Cobranzas para recuperación de cartera vencida

Política de cancelación

Creado: 25/07/2022	Elaborado por: Investigadores	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: dirección Financiera
versión: 1.0			



En esta política de cancelación o liquidación de la deuda, se aceptara únicamente pagos en efectivo, cheques, tarjetas de crédito o débito, y trasferencias, en este punto es menester aclarar que no se aceptaran ningún tipo de cheques de terceras personas.

Renegociación de la deuda

En el caso de que algún contribuyente desea realizar una renegociación de algún tipo de deuda pendiente, se renegociara con la única condición de que el contribuyente realice una contribución del 25% del total de la deuda y aplicar políticas de cobro mensual dependiendo del monto total ya sea a 3 o 5 meses, en el caso de que en el de que en la renegociación de la deuda el contribuyente liquidara el total de la deuda se concederá un descuento del 3%

Política de cartera vencida

El departamento financiero del GAD Municipal del Canto Latacunga únicamente castigara o dará de baja ciertas deudas si en una reunión con la máxima autoridad lleguen a la conclusión que es imposible recuperar o recaudar dicha deuda de acuerdo con las normas de ley establecidas.

Política de cartera pre jurídica

Todo contribuyente que sobrepase el rango de 60 días de impago de sus tributos se

Creado: 25/07/2022	Elaborado por: Investigadores	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: dirección Financiera
versión: 1.0			



trasladará inmediatamente a cartera perjudica, en este punto hay que tener en cuenta la situación de la deuda y si es el caso la misma pasara directamente a cobro mediante la vía jurídica.

Por otro lado, con los contribuyentes que se llegó a un acuerdo de renegociación o convenio de pago, no se aplicara cobranza perjudica, sin embargo, si el contribuyente no cumple con su convenio de pago, esta deuda pasara de inmediato a cobro jurídico.

Política de cartera Jurídica

Todas las cuentas por cobrar mayores a 90 días (3 meses), se trasladara el cobro al área jurídica para realizar las acciones legales y recuperar los fondos de la municipalidad.

Proceso judicial

Las acciones judiciales contra el contribuyente, se dispone de acuerdo con la deuda y el plazo establecido. Este proceso judicial da lugar cuando en la fase pre jurídica, el contribuyente niega la deuda o realiza demandas a la entidad. Los tribunales de justicia dictaran la sentencia para recuperar la deuda y añadiendo en el monto los recargos de cobranzas.

Procedimiento de cobranzas

Para notificar y efectuar las cobranzas el departamento financiero junto con el área de recaudación deberá aplicar procedimientos básicos como:

Creado: 25/07/2022	Elaborado por: Investigadores	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: dirección Financiera
versión: 1.0			



Llamadas Telefónicas

El área de recaudación de la institución Municipal podrá realizar llamadas telefónica a los contribuyentes con el objetivo de informarles la fecha en las que deberán pagar los tributos y las facilidades de estos pagos, como también los procesos administrativos que se realizaran en el caso de superar los tres meses de pago.

Notificaciones de cobranza

Las notificaciones de cobranzas son documentos que se les envía a los usuarios o contribuyentes donde se les pone en conocimiento el tipo de deuda que tiene con la institución Municipal y las maneras en las que puede cancelar estos fondos, estas notificaciones se enviaran al contribuyente por diferentes medios electrónicos como:

- Redes sociales
- Correo electrónico
- Visitas a domicilio

Responsabilidades del Área de Cobranzas o Recaudación.

El director del Departamento Financiero será el responsable de la ejecución de todos los procesos que tenga que ver con recuperación de los fondos públicos, apoyado del área de recaudación mismos que realizaran todos los procesos detallados en este manual.

Creado: 25/07/2022	Elaborado por: Investigadores	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: dirección Financiera
versión: 1.0			



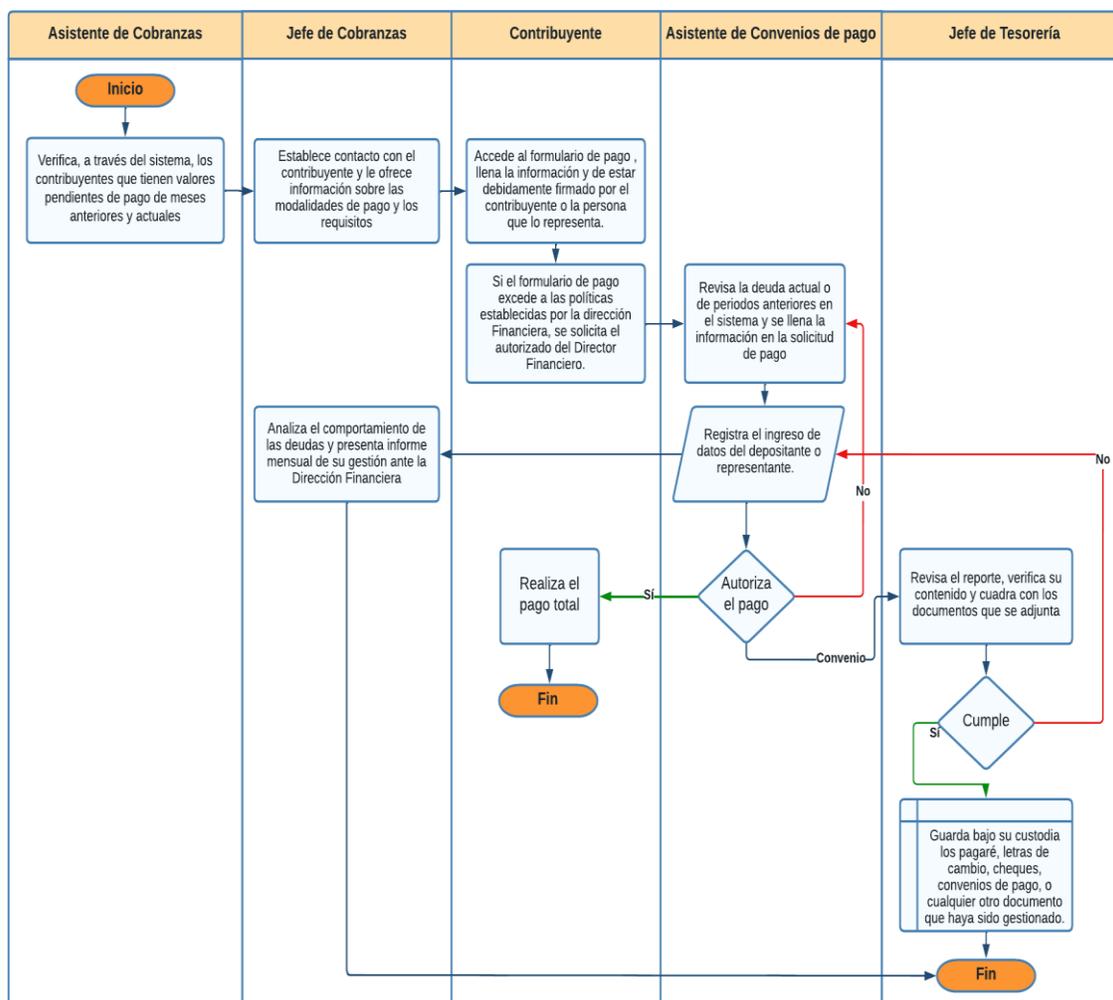
Supervisión al personal del área de Cobranzas o Recaudación

- Se deberá comprobar que los analistas de cobranzas y recaudación tengan los registros de los contribuyentes actualizados y las fechas en las que deben realizar el pago de los predios y tributos.
- Realizar auditorías al área de cobranzas o recaudación con el propósito de observar si están cumpliendo la normativa de cobro de los tributos, los procesos de gestión de renegociación de algún tipo de deuda y los cobros que se están realizando, estas auditorías sorpresas pueden ser semanalmente o como lo disponga el director del Departamento financiero.

Registros en el sistema y emisión de Documentos

El área de recaudación y cobranzas deberá revisar e ingresar las notas de débito, notas de crédito, factura, Boucher, transferencias bancarias, cheques y comprobantes de depósito e ingreso, en el programa administrativo utilizado por la institución pública.

Creado: 25/07/2022	Elaborado por: Investigadores	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: dirección Financiera
versión: 1.0			


Procesos
Gestión de cobros de deudas actuales y de periodos anteriores
Figura 31
Gestión de cobros de deudas actuales y de periodos anteriores

Creado: 25/07/2022
versión: 1.0
**Elaborado por:
Investigadores**
**Revisado por:
Unidad de Cobranzas**
**Aprobado por:
dirección
Financiera**



Narrativa

Tabla 35 *Gestión de cobros de deudas actuales y de periodos anteriores*

Unidad	Actividad
Asistente de Cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica, a través del sistema, los contribuyentes que tienen valores pendientes de pago de períodos anteriores y actuales de los diferentes tributos Municipales
Jefe de Cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • Establece contacto con los contribuyentes y le ofrece información sobre las modalidades de pago y de renegociación de la deuda, condiciones de pago y requisitos • Analiza el comportamiento de las deudas y presenta informe mensual de su gestión ante la Dirección Financiera • Accede al convenio de pago llena la información y lleva, debidamente firmado por el contribuyente o la persona que lo representa.
Contribuyente	<ul style="list-style-type: none"> • Si el formulario de pago excede a las políticas establecidas por la dirección Financiera, se solicita el autorizado del Director Financiero. • Realiza el pago total
Asistente de convenio de pago	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa la deuda actual o de periodos anteriores en el sistema y se llena la información en la solicitud de pago • Registra el ingreso de datos del depositante o representante. • Revisa el reporte, verifica su contenido y cuadra con los documentos que se adjunta
Jefe de Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> • Guarda bajo su custodia los pagarés, letras de cambio, cheques, convenios de pago, o cualquier otro documento que haya sido gestionado.

Creado: 25/07/2022

versión: 1.0

Elaborado por:
Investigadores

Revisado por:
Unidad de Cobranzas

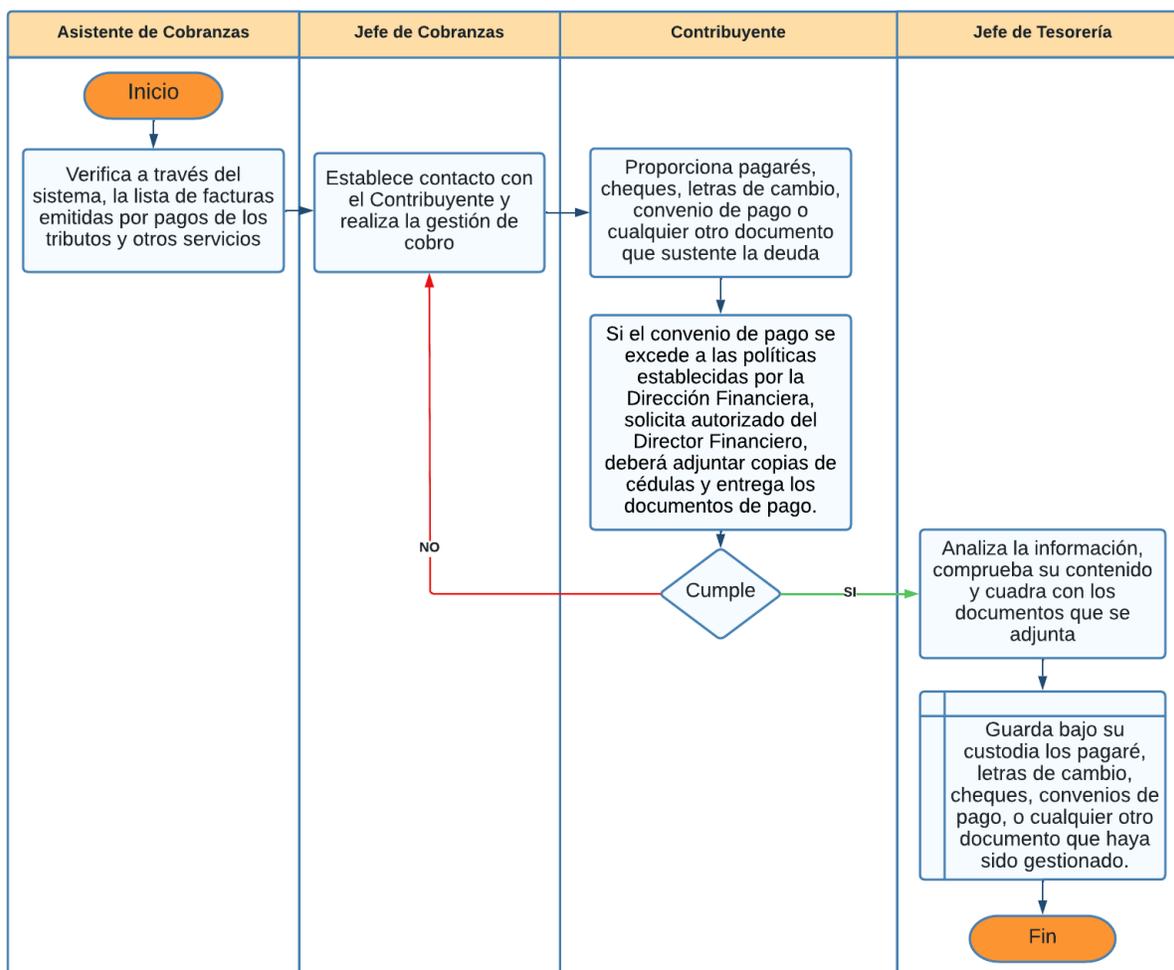
Aprobado por:
dirección
Financiera



Gestionar convenio de cobro de facturas

Figura 32

Gestionar convenio de cobro de facturas



Creado: 25/07/2022

versión: 1.0

Elaborado por:
Investigadores

Revisado por:
Unidad de Cobranzas

Aprobado por:
dirección
Financiera



Narrativa

Tabla 36 Gestionar convenio de cobro de facturas

Unidad	Actividad
Asistente de Cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica a través del sistema, la lista de facturas emitidas por pagos de los tributos y otros servicios
Jefe de Cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • Establece contacto con el Contribuyente y realiza la gestión de cobro • Proporciona pagarés, cheques, letras de cambio, convenio de pago o cualquier otro documento que sustente la deuda.
Contribuyente	<ul style="list-style-type: none"> • Si el convenio de pago se excede a las políticas establecidas por la Dirección Financiera, solicita autorizado del Director Financiero, deberá adjuntar copias de cédulas y entrega los documentos de pago. • Realiza el pago total
Jefe de Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza la información, comprueba su contenido y cuadra con los documentos que se adjunta

Creado: 25/07/2022

versión: 1.0

Elaborado por:
Investigadores

Revisado por:
Unidad de Cobranzas

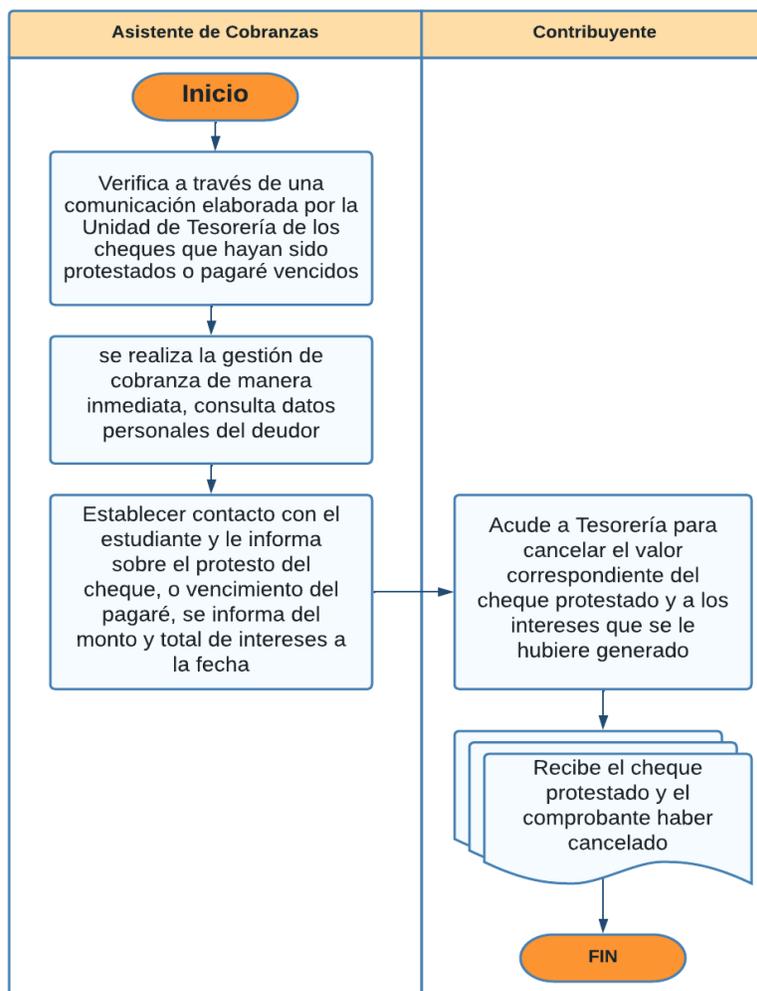
Aprobado por:
dirección
Financiera



Gestionar convenio de cobro de cheques protestados y pagaré

Figura 33

Gestionar convenio de cobro de cheques protestados y pagaré



Creado: 25/07/2022

versión: 1.0

Elaborado por:
Investigadores

Revisado por:
Unidad de Cobranzas

Aprobado por:
dirección
Financiera



Narrativa

Tabla 37

Gestionar convenio de cobro de cheques protestados y pagaré

Unidad	Actividad
<p>Asistente de Cobranzas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica a través de una comunicación elaborada por la Unidad de Tesorería de los cheques que hayan sido protestados o pagaré vencidos • se realiza la gestión de cobranza de manera inmediata, consulta datos personales del deudor • Establecer contacto con el estudiante y le informa sobre el protesto del cheque, o vencimiento del pagaré, se informa del monto y total de intereses a la fecha • Proporciona pagarés, cheques, letras de cambio, convenio de pago o cualquier otro documento que sustente la deuda.
<p>Contribuyente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acude a Tesorería para cancelar el valor correspondiente del cheque protestado y a los intereses que se le hubiere generado • Recibe el cheque protestado y el comprobante haber cancelado

Creado: 25/07/2022

versión: 1.0

Elaborado por:
Investigadores

Revisado por:
Unidad de Cobranzas

Aprobado por:
dirección
Financiera



Implementación de la propuesta

Aprobación de la propuesta

La implementación del diseño de un manual de cobranzas, para las instituciones de administración pública se presentara al Director del departamento financiero y se socializara a las áreas de recaudación, contabilidad, y rentas, para que sea revisado y evaluado, sus observaciones pertinentes serán consideradas para realizar correcciones del contenido del manual.

Capacitación con el personal

Se socializara con todas las áreas del departamento financiero mismas que son: el departamento de presupuesto, contabilidad, Tesorería y rentas y explicarles sobre las ventajas y beneficios que se obtendrán en la gestión de cobros de los impuestos municipales.

Capacitación teórica/practica

Se dará a conocer todas las políticas enumeradas anteriormente en cuanto a le gestión de cobranzas de las instituciones públicas para el correcto funcionamiento de sus actividades, como es desde la etapa normal de pago hasta los procesos que se encuentran en mora en la institución, es este sentido se realizaran simulaciones prácticas para hacer frente a situaciones imprevistas.

Creado: 25/07/2022	Elaborado por: Investigadores	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: dirección Financiera
versión: 1.0			



Control y evaluaciones al personal capacitado

En este apartado se realizara evaluaciones de acuerdo con las capacitaciones realizadas y en el caso de existir falencias en los procesos se tomara inmediatamente medidas correctivas.

Tabla 38

Implementación del Manual

Fases	Descripción	tiempo
1	Aprobación de la propuesta por el representante de la empresa y el Director del departamento Financiero	5
2	Capacitación con el personal de Cobranzas o recaudación	2
3	Capacitación teórica/practica	2
4	Control y evaluaciones al personal capacitado	2 veces al mes

Costo de la implementación

Tabla 39

Costo de la implementación

Recursos	Consto Unitario	Costo Total
Recurso Humano		\$200
Capitador	\$ 200	
Recursos Materiales y Tecnológicos		
Papelería y Útiles	\$50	\$100
Proyector	\$50	
Otros		\$50
Refrigerio	\$50	
Subtotal		\$350
Imprevistos 15%		\$53
Total		\$453

Creado: 25/07/2022	Elaborado por: Investigadores	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: dirección Financiera
versión: 1.0			

Conclusiones

- Con la indagación de la información de diferentes fuentes bibliográficas se determinó que las instituciones del sector público de la ciudad de Latacunga específicamente el GAD Municipal no cuentan con procesos de control interno para la gestión de cobranzas de los tributos e impuestos que por ley le corresponde recaudar, desarrollando consecuencias que en situaciones inesperadas no puedan tener algún método de cobro para que la institución siga con su normal funcionamiento, y muchas personas no puedan cumplir con sus obligaciones de pago, como sucedió en la actual pandemia por COVID 19 donde por varios meses las personas no podían movilizarse debido al confinamiento obligatorio.
- Actualmente el proceso de cobranza como son los predios urbanos y rurales, uso de suelos, de espacios públicos y diferentes impuestos municipales de las instituciones públicas específicamente del GAD Municipal de la ciudad de Latacunga se los realiza de manera presencial es decir a través de ventanilla en el área de recaudación, que finalizada la hora laboral se realiza el respectivo arqueo de caja y un informe hacia dirección financiera para finalmente al día siguiente depositar lo recaudado al Banco del Estado.
- Los montos de recaudación por permisos, licencias y patentes en el año 2019 fueron de \$ 19732,85 y para el año 2020 de \$ 3639,36 dándonos una línea de tendencia negativa este comportamiento se debe a que en el año 2020 la mayoría de la población no utilizó en gran medida ningún espacio público, en este sentido solo existió ingresos por licencias y patentes, pero para el año 2021 se pronosticó que el municipio de Latacunga tuvo pérdidas de \$ -12.454,00 debido al confinamiento por la pandemia Covid 19, por otro lado en cuanto a las multas se recaudó en el año 2019 \$ 4.500,00 y para el año 2020 fue de \$ 2.238,78 y se pronosticó pérdidas de \$ 22 para el año 2021.

- El manual de cobranzas propuesto para las instituciones del sector público reúne todas las características para que los funcionarios especialmente el área de cobranzas pueda aplicar a su labor diario ya que como se observó las instituciones públicas no disponen de algún tipo de manual de cobro, en este sentido en el manual se especifican las diferentes maneras de cobro propuesto y facilidades para que los contribuyentes no tengan algún tipo de retraso en el pago de los impuestos.

Recomendaciones

- Se recomienda a las instituciones del sector público de la ciudad de Latacunga invertir fondos para la contratación de personal calificado en la elaboración de manuales y se realice uno específicamente para el área de cobranzas y recaudación ya que esta área no cuenta con un manual para agilizar los procesos de cobranzas y de esta manera evitar que los contribuyentes no se retrasen en los pagos de los impuestos.
- Se recomienda a las diferentes instituciones del sector público socializar con los contribuyentes sobre las diferentes formas de pago que existen sin la necesidad que los mismos se acerquen a la institución y de esta manera evitar aglomeraciones y sobre todo el descontento de los contribuyentes de no lograr pagar los impuestos, por otro lado es recomendable también crear políticas de facilidades de pago por la razón que en situaciones como la actual Pandemia por COVID 19 muchas personas perdieron su empleo lo que imposibilitó en gran medida cumplir con sus obligaciones de pago.
- Se recomienda a las instituciones municipales formular estrategias de recuperación de los fondos públicos dando facilidades de pago a los contribuyentes, ya que como es de conocimiento público toda la población está atravesando por unas situaciones complejas en cuanto a liquidez por diferentes factores económicos y sociales que el Ecuador ha tenido durante estos últimos años.
- Recomendamos a las instituciones del sector público adoptar el manual realizado en este proyecto de tesis, por la razón que consta con todos los procesos que el personal de cobranzas debe realizar para una eficaz recaudación de los impuestos en diferentes situaciones, para lo cual el pago por vías digitales es la mejor opción.

Bibliografía

- Ablan Bortone, N. C., & Méndez Rojas, Z. E. (2015). *Los sistemas de control interno en los entes descentralizados estadales y municipales desde la perspectiva COSO*. Mérida : Visión Gerencial.
- Arévalo Rosero, M. E. (2016). *CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, CNEL EP, UNIDAD DE NEGOCIO SANTO DOMINGO, AÑO 2014-2015 (Tesis de maestría, Universidad técnica estatal de Quevedo)*. Repositorio Universidad Estatal de Quevedo, Quevedo.
- Avelino Villavicencio, E. O., & Velásquez García, E. A. (2019). *El control interno de la gestión de cobranzas y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Hualgayoc - Bambamarca 2018 (Tesis de licenciatura)*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte., Cajamarca.
- Claros Cohaila, R., & León Llerena, O. A. (2012). *El control Interno como herramienta de gestión y evaluación*. Lima: Instituto Pacífico.
- Estupiñan Gaitán, R. (2011). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de informe COSO I y II*. Colombia: ECOE.
- Gamboa Poveda, J., Puente Tituaña, S., & Vera, P. (2016). *Importancia del control interno en el sector público*. Guayaquil: Publicando.
- Granada Escobar, R. D. (2011). *Manual de control interno : sectores público, privado y solidario (3a ed.)*. Colombia: Nueva Legislación.

- Hinostroza Huerta, Z. S. (2017). *Control Interno y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria – Lima, 2016 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo)*. Repositorio Universidad César Vallejo, Lima.
- Luna, Y. B. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoediciones.
- Mantilla Blanco, S. (2013). *Auditoría del control interno 3a*. Bogotá: Ecoe.
- Montaño Orozco, E. (2013). *Control interno, auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo*. Cali: Universidad del valle.
- Públicos, •. I. (1973). *Declaración de Normas de Auditoría (SAS No.1)*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos (compilación), México.
- Quinteros Ruiz, G., & Villegas Brito, A. M. (2018). *EL CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN AMÉRICA LATINA, EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS”: una revisión de la literatura científica. (Tesis de pregrado, Universidad privada del Norte)*. Repositorio Universidad Privada del Norte, Lima.
- Rivas, G. (2017). *Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos*. Valencia: Observatorio Laboral Revista Venezolana.
- Vega, J. (2016). *El Control Interno y la gestión de Cobranzas en la Dirección de Investigación Inmobiliaria de la Oficina de Normalización previsional 2016 (Tesis de maestría Universidad César Vallejo)*. Repositorio Universidad César Vallejo, Lima.
- Vera Chica, L. A., & Romero Soto, M. B. (2013). *Diseño de un sistema de gestión aplicado al área de crédito y cobranzas, para disminuir el riesgo de incobrabilidad de la cartera de una empresa comercial en la ciudad de Guayaquil (Tesis de licenciatura, Espol)*. Repositorio ESPOL, Guayaquil.

- Vertice, G. (2013). En *Gestión de Calidad (ISO 9001/2018)* (pág. 142). Malaga: Vertice.
- Viloria, N. (2005). *Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. Actualidad Contable FACES*. Mérida: Universidad de los Andes.
- Brunet, I., & Belzunegui, A. (2000). *Empresa y estrategia en la perspectiva de la competencia global*. . España: Editorial Ariel.
- Calderón, L., Guerra, V., Gallegos, M., & Beltrán, L. (2021). Competitividad del sector floricultor mediante la estrategia liderazgo en costos. *Revista Espacios*, 13-23. DOI: 10.48082/espacios-a21v42n20p02.
- Canals, J. (1994). *La internacionalización de la empresa: cómo evaluar la penetración*.
- Cedillo, C., González, C., Salcedo, Salcedo, V., & Sotomayor, J. (2021). El sector florícola del Ecuador y su aporte a la Balanza Comercial Agropecuaria: período 2009 – 2020. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 74-82. DOI: 10.26423/rctu.v8i1.549.
- Clavijo, C. (15 de Enero de 2021). HubSpot. Obtenido de ¿Qué son las estrategias de diversificación? Tipos y ejemplos útiles: <https://blog.hubspot.es/sales/estrategias-diversificacion>
- Duran, J. (2001). "Estrategia y economía de la empresa multinacional". Madrid.
- Fárez, J. (2020). *Estudio de la Evolución del Comercio Exterior del Ecuador en función del grado de apertura comercial en el período 2007-2017*. Cuenca. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18590/1/UPS-CT008720.pdf>: Universidad Politécnica Salesiana.

FLOREZ, G., & MONTERREY, L. (2014). ESTRATEGIA PARA DIVERSIFICAR LA PRODUCCIÓN ARROCERA DE NORTE DE SANTANDER CON LIMÓN VARIEDAD TAHITI HACIA ESTADOS UNIDOS . SAN JOSE DE CUCUTA: UNIVERSIDAD DE LA SABANA CONVENIO CAMARA DE COMERCIO DE CUCUTA.

García, M. A. C. (2019). Fuentes de Información. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 8(15), 57-58. <https://doi.org/10.29057/icea.v8i15.4864>

Gitman, L. J., & Joehnk, M. D. (2005). Fundamentos de inversiones. Pearson Educación.

Gómez-Biedma, S., Vivó, M., & Soria, E. (2001). Pruebas de significación en Bioestadística. Revista de Diagnóstico Biológico, 50(4), 207-218.

Anexos