



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

POLÍTICAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS POR PARTE DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (SRI) DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE LOS AÑOS 2017-2018.

Proyecto Presentado Previo a la Obtención de Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría, CPA.

AUTORAS:

CHALUISA COMINA VILMA ESTEFANÍA
MARTÍNEZ VÉLEZ JENIFFER JANINE

TUTOR:

ING. MARLON RUBÉN TINAJERO JIMÉNEZ

LATACUNGA – ECUADOR

FEBRERO 2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Chaluisa Comina Vilma Estefanía y Martínez Veléz Jeniffer Janine declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: POLÍTICAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS POR PARTE DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (SRI) DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE LOS AÑOS 2017-2018, siendo el Ing. Marlon Rubén Tinajero Jiménez tutor del presente trabajo; eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



.....
Chaluisa Comina Vilma Estefanía

C.I. 050398278-7



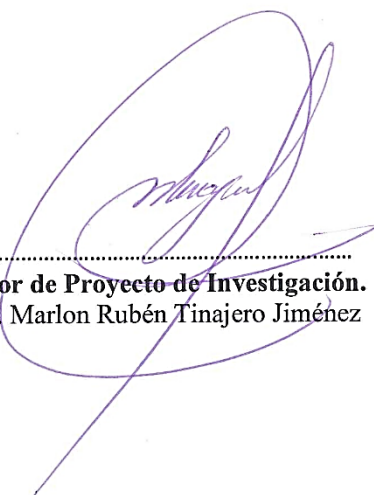
.....
Martínez Veléz Jeniffer Janine

C.I. 131583536-1

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título: **“POLÍTICAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN POR PARTE DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (SRI) DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE LOS AÑOS 2017-2018.”** de Chaluja Comina Vilma Estefanía y Martínez Vélez Jeniffer Janine, de la carrera Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto, que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero 2019



.....
Tutor de Proyecto de Investigación.
Ing. Marlon Rubén Tinajero Jiménez

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, las postulantes: Chaluisa Comina Vilma Estefanía y Martínez Vélez Jeniffer Janine con el título de Proyecto de Investigación:

“POLÍTICAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN POR PARTE DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (SRI) DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE LOS AÑOS 2017-2018”. Han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Febrero del 2019

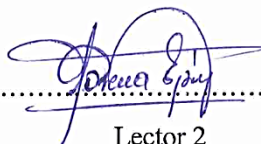
Para constancia firman:



.....
Lector 1(Presidente)

Nombre: PHD. Patricia Hernández

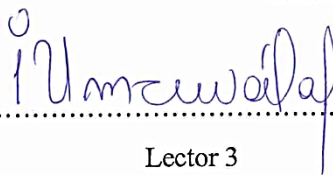
C.C: 175773920-4



.....
Lector 2

Nombre: Ing. Lorena Espín

C.C: 050292295-8



.....
Lector 3

Nombre: Msc. Ruth Hidalgo

C.C: 050238612-1

AGRADECIMIENTO

Al finalizar este trabajo, expresar mi gratitud a DIOS, quien con su bendición siempre llena mi vida y a toda a mi familia por siempre estar presentes.

Mi profundo agradecimiento a la Universidad Técnica Cotopaxi por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de cumplir mi sueño, de llegar a ser profesional y a mis profesores por brindarme sus valiosos conocimientos de enseñanza.

Estefanía

DEDICATORIA

De corazón y con toda humildad primeramente dedico mi trabajo a DIOS ya que ha sido quien me ha dado fortaleza y poder continuar cuando a punto de caer eh estado, de igual forma, de manera especial a mi madre quien ha sido el pilar muy importante y la persona que me ha acompañado durante todo mi trayecto estudiantil con su apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones y por ende formarme con buenos valores y hábitos lo cual me ha ayudado a seguir adelante y haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Estefanía

AGRADECIMIENTO

A Dios por su fuerza y por permitir que continúe a pesar de tantas pruebas.

Mi familia que son lo primordial en mi vida y mi apoyo para continuar, mi hija Jaslyn sin ella no estuviera cumpliendo esta gran meta, ya que me permite no desmayar y sus palabras de aliento son las que me animan a seguir luchando.

Jeniffer

DEDICATORIA

A Dios que en todo momento estuvo presente, mi guía de padres los cuales me prestan su apoyo incondicional y a mi bella Jaslyn que no le importo la distancia para crecer y convertir mis sueños realidad, ha hecho de mi vida que cada meta propuesta tenga sentido y que todo lo que haga sea con propósito de superación.

Jeniffer

TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TITULO: “POLÍTICAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS POR PARTE DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (SRI) DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE LOS AÑOS 2017-2018”.

Autor/es: Chaluisa Comina Vilma Estefanía
Martínez Vélez Jeniffer Janine

RESUMEN

El presente trabajo de investigación cumple con el fin de analizar, políticas de cobranza y su incidencia en la recaudación de tributos por parte del Servicio de Rentas Internas de la Provincia Cotopaxi, Cantón Latacunga durante el primer trimestre de los años 2017-2018, buscando fomentar la mejora de los procesos de cobro de tributos a través de la comparación de los montos recaudados que mantiene la institución, mediante cifras generadas trimestralmente y a su vez observar la incidencia de las políticas y estrategias de cobranzas dentro del marco de persuasión para el pago de las deudas de los contribuyentes. Dentro de la investigación propuesta se manejó una metodología con un enfoque cuantitativo, ya que se establecieron niveles de recaudación y comparación de dos trimestres de diferentes años, descriptiva porque nos permitió conocer los procedimientos y estrategias utilizadas y a su vez explicativa porque mediante esto se puede medir la incidencia recaudadora que mantiene el SRI, con la aplicación de técnicas como entrevista y encuestas aplicadas a 328 personas naturales. Los resultados muestran efectos positivos de las políticas de cobranza del Servicio de Rentas Internas Cotopaxi en la recaudación de los tributos para el periodo del primer trimestre de los años 2017-2018.

Palabras Claves: Políticas de Cobranza Tributarias, Estrategias de cobranza Tributarias, Servicio de Rentas Internas, Tributaria, Recaudación, Contribuyentes.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

TITLE: “COLLECTION POLICIES AND ITS INCIDENSE AT COLLECTION TAXES BY INTERNAL RENTAL SERVICE (SRI) OF PROVINCE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA DURING THE FIRST QUARTER OF THE YEARS 2017-2018”.

Authors: Chaluisa Comina Vilma Estefanía
Martínez Veléz Jeniffer Janine

ABSTRACT

The present research work fulfills the purpose of analyzing, collection policies and its incidence in the collection of taxes by the Internal Revenue Service of Cotopaxi Province, Canton Latacunga during the first quarter of years 2017-2018, seeking to promote improvement of tax collection processes by comparing the collected amounts maintained by the institution, through generated figures quarterly and in turn observing the incidence of collection policies and strategies within the framework of persuasion for the payment of taxes debts of taxpayers. Within the proposed research, a methodology with a quantitative approach was used, since levels of collection and comparison of two quarters of different years were established, descriptive because it allowed us to know the procedures and strategies used and at the same time explanatory because by this can measure the incidence collection maintained by the SRI, with the application of techniques such as interviews and surveys applied to 328 natural persons. The results show positive effects of the collection policies of the Internal Revenue Service Cotopaxi in the taxes collection for first quarter period 2017-2018 years.

Key Words: Tax collection Policies, Tax Collection Strategies, Internal Revenue Service, Tax, collection, Taxpayers.

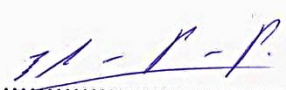
AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas **Chaluisa Comina Vilma Estefanía y Martínez Vélez Jeniffer Janine**, de la Carrera de **Contabilidad y Auditoría** de la Facultad de **Ciencias Administrativas**, cuyo título versa **“POLÍTICAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN POR PARTE DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (SRI) DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE LOS AÑOS 2017-2018**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Febrero del 2019

Atentamente,


.....
Lic. Marcelo Pacheco Pruna M.Sc
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 050261735-0



ÍNDICE

Portada.....	i
Declaración de Auditoría.....	ii
Aval del Tutor de Proyecto Investigador.....	iii
Aprobación del Tribunal de Titulación.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Aval de Traducción.....	xi
Índice de Contenido.....	xii
Índice de Tabla.....	xiv
1. Información General	1
2. Descripción del Proyecto	3
3. Justificación del Proyecto.....	4
4. Beneficiarios del Proyecto	4
5. El Problema de Investigación.....	5
6. Objetivos	6
7. Actividades y Sistema de Tareas en Relación de los objetivos Planteados	7
8. Fundamentación Científica Técnica.....	8
8.1. Antecedentes.....	8
8.2. Planificación	9
8.2.1. La Planificación se puede Conceptualizar de las siguientes maneras:	9
8.2.2. Principios de la planificación.	9
8.2.3. Características de la planificación.	10
8.2.4. Pasos del proceso de planificación	11

8.3. Políticas	11
8.3.1. Normas	12
8.3.2. Tipos de políticas.....	12
8.3.3. Metodología recomendada	12
8.3.4. Beneficios de la aplicación de las políticas	12
8.4. Políticas de Cobranza	13
8.4.1. Cualidades de las políticas de cobranza	13
8.4.2. Estrategias del Departamento de cobro en el SRI.	13
8.5. Tributos.....	15
8.5.1. Clasificación de los Tributos	15
8.5.2. Finalidad de los Tributos	17
8.5.3. Presupuesto General del Estado	18
8.5.4. Ingresos Públicos.....	18
8.6. Recaudación Tributaria	19
9. Planteamiento del Problema.....	20
10. Preguntas Científica o Hipótesis	20
11. Presupuesto para la Elaboración del Proyecto	21
12. Cronograma de Actividades	22
13. Metodologías.....	24
13.1. Tipo de Investigación General.....	24
13.1.1. Aplicativa	24
13.2. Enfoque.....	24
13.2.1. Cuantitativa.....	24
13.3.1. Descriptivo	24
13.3.2. Explicativo.....	24
13.4. Método.....	25
13.4.1. Deductivo	25

13.5. Técnicas	25
13.5.1. Encuesta.....	25
13.5.2. Entrevista.....	25
13.6. Instrumentos	26
13.6.1. Aplicación del Instrumento	26
13.6.1.1.Cuestionario.....	26
13.6.1.2. Guía de Entrevista	26
15. Montos Recaudados por el SRI cantón Latacunga entre primer trimestre de los años 2017 y 2018.	31
16. Incidencia de las Políticas de Cobranza en la Recaudación de Tributos.	35
Bibliografía.....	45

ÍNDICE DE TABLAS:

PÁG.

Tabla 1: Presupuesto para la elaboración del proyecto.	21
Tabla 2: Recaudación Total de Cobranzas primer trimestre año 2017.....	32
Tabla 3: Recaudación Total de Cobranzas primer trimestre año 2018.....	32
Tabla 4: Recaudación de Cobranzas primer trimestre 2017-2018.	33
Tabla 5: Recaudación de Cobranzas en Autos de Pago primer trimestre 2017-2018.	33
Tabla 6: Recaudación de Cobranzas en Facilidades primer trimestre 2017-2018	34
Tabla 7: Recaudación de Cobranzas en Notificados primer trimestre 2017-2018.....	34
Tabla 8: Recaudación Trámite de Facilidades primer trimestre 2017-2018.	35
Tabla 9: Deudas con el SRI.	36
Tabla 10: Impuesto que genera.....	37
Tabla 11: Notificación de Pago.	38
Tabla 12: Ha sido notificado.....	39
Tabla 13: Sabe si mantienen políticas de cobranza.	40
Tabla 14: Desearía que le socialicen las políticas de cobro.	41

PROYECTO DE TITULACIÓN I

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

POLÍTICAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS POR PARTE DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (SRI) DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE LOS AÑOS 2017-2018.

Fecha de inicio:

03 de abril del 2018

Fecha de finalización:

21 de febrero del 2019

Lugar de ejecución:

Parroquia la Matriz Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi Zonal 3 SRI (Servicio de Rentas Internas).

Facultad que auspicia

Facultad de Ciencias Administrativas.

Carrera que auspicia:

Contabilidad y Auditoría.

Proyecto de investigación vinculado:

Departamento de cobranza Servicio de Rentas Internas (SRI) Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga.

Equipo de Trabajo: Chaluja Comina Vilma Estefanía, Martínez Vélez Jeniffer Janine y como Tutor de Titulación el Ing. Tinajero Jiménez Marlon Rubén.

Área de Conocimiento:

Tributario.

Línea de investigación

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.

Sub líneas de investigación de la Carrera

Sistemas Integrados de Contabilidad Orientados al Fortalecimiento de la Competitividad y la Sostenibilidad.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

En el presente trabajo de investigación analizaremos las políticas de cobranza y su incidencia en la recaudación por parte del Servicio de Rentas Internas (SRI) de la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga durante el primer trimestre de los años 2017-2018, con relación de que estas políticas se estén cumpliendo juntamente con las estrategias aplicadas.

En vista de alcanzar los objetivos planteados y desarrollar un buen desempeño en la recaudación, el Servicio de Rentas Internas (SRI) Cotopaxi cantón Latacunga establece políticas de cobranza como estrategias utilizadas para recaudar tributos del Estado Ecuatoriano, las mismas que ayudan con el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes, como instrumento para mejorar la evasión tributaria y mantener una correcta supervisión.

Al analizar la incidencia en la recaudación que mantiene el SRI observaremos los cambios pertinentes que generan estas estrategias y su aplicación para con los contribuyentes, siendo así una manera de incentivar y ayudar con la recaudación en beneficio del Estado el cual busca constantemente cubrir con el Presupuesto General del Estado, como el Servicio de Rentas Internas en forma general es el organismo directo de percibir las obligaciones de los contribuyentes deben mantener una correcta recaudación de estos tributos. Como beneficiario directo está el departamento de cobro del Servicio de Rentas Internas (SRI) Cotopaxi cantón Latacunga que realiza la recaudación de los tributos en el Ecuador.

En la metodología utilizada para la aplicación de nuestro Proyecto de Investigación, nos basamos en el tipo de Investigación General, Tipo Específico, Método, Técnicas e Instrumentos que nos permita conocer datos reales y de esta forma poder realizar un análisis de cómo el Servicio de Rentas Internas (SRI) Cotopaxi aplica las políticas de cobranza para la recaudación de los tributos.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto de investigación pretende analizar las políticas de cobranza y su incidencia en la recaudación, aplicables por la administración tributaria basadas en políticas que permitan facilitar a los contribuyentes el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias.

Cabe indicar que aún se mantiene un elevado nivel de incumplimiento por parte de los contribuyentes por el cual debido a que el Servicio de Rentas Internas (SRI) Cotopaxi aplica las políticas, con el propósito de cumplir con los objetivos establecidos por la institución.

El incumplimiento de las obligaciones tributarias ha ido creciendo conforme se ha incrementado el número de contribuyente, es por ello que la aplicación de las políticas de cobranza debe ser importante para que su impacto social sea beneficioso, tanto para el sujeto activo como para los sujetos pasivos.

Esta investigación se la hace con el propósito de lograr una correcta aplicación de las políticas de cobranza y así impulsar la recaudación, con esto constituirá la base fundamental del crecimiento económico del país, mediante el cumplimiento de las obligaciones tributarias, que permitirá al Estado disponer de una mayor cantidad de recursos, los mismos que podría ser destinados para la inversión de sectores vulnerables.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Beneficiarios directos: SRI (Servicio de Rentas Internas) Provincia de Cotopaxi Cantón Latacunga.

Beneficiarios indirectos: Los Contribuyentes del mismo.

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación surge por la problemática del elevado índice de impugnación de actos administrativos por parte de los contribuyentes que no se encuentran asesorados adecuadamente sobre sus obligaciones, originando que sus deudas se incrementen significativa e innecesariamente en el tiempo.

La administración permite lograr la máxima eficiencia en toda organización, razón por la cual los servidores del Servicio de Rentas Internas (SRI) Cotopaxi deben cumplir con las metas planteadas para así obtener resultados satisfactorios en las estrategias que aplican al momento de la recaudación de los Tributos.

Esta investigación se enfoca en analizar si las políticas de cobranza se están cumpliendo mediante los resultados obtenidos en los últimos periodos, los cuales son proporcionados por parte del SRI. Estas políticas que mantiene son Duras y Blandas.

A nivel de la Zona 3 en el Ecuador contemplada por las provincias de Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo y Pastaza, mantienen las mismas líneas persuasivas con respecto a las políticas de cobranza, siendo así cada provincia responsable de las actividades de recaudación, la matriz de esta zona es la Provincia de Tungurahua, la cual maneja las políticas Blandas y a la vez las Duras.

El Servicio de Rentas Internas de Cotopaxi, cuenta con siete cantones como son Salcedo, Saquisilí, Pujilí, Pangua, Sigchos, La Maná y Latacunga.

Para estos cantones se cuenta con dos agencias a disposición en Latacunga y La Maná, las cuales aplican los procesos de Políticas Blandas para los contribuyentes.

En la ciudad de Latacunga los dos servidores administrativos encargados de la recaudación manejan el caso de las Políticas Blandas y sus estrategias de los procesos de persuasión propios del departamento para el logro de objetivos de cobro.

6. OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar las políticas de cobranza y su incidencia en la recaudación por parte del Servicio de Rentas Internas (SRI) Latacunga para fomentar la mejora de los procesos de los cobros sin acciones coactivas.

Objetivos Específicos

- ✓ Determinar cuáles son las políticas y estrategias de cobranza que mantiene el Servicio de Rentas Internas del Cantón Latacunga.
- ✓ Comparar los montos recaudados que mantiene el Servicio de Rentas Internas Provincia de Cotopaxi Cantón Latacunga en recaudación de los tributos mediante cifras generadas por este organismo del primer trimestre de los años 2017-2018.
- ✓ Determinar la incidencia de las políticas de cobranzas en la recaudación que mantiene el Servicio de Rentas Internas Cotopaxi Cantón Latacunga para los periodos primer trimestre de los años 2017-2018.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Figura 1: Actividades y sistemas de tareas en relación con los objetivos planeados.

Objetivos	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (Técnicas e Instrumentos)
<p>Determinar cuáles son las políticas y estrategias de cobranza que mantiene el Servicio de Rentas Internas del cantón Latacunga.</p>	<p>Identificación de las políticas y estrategias que maneja el SRI para la recaudación de los tributos siendo dichas políticas Duras y Blandas</p>	<p>Estrategias a utilizar en cada política que mantiene el SRI para su respectivo proceso.</p>	<p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Entrevista ● Análisis documental ● Observación <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ficha bibliográfica ● Información web. ● Ficha de observación
<p>Comparar los montos recaudados que mantiene el Servicio de Rentas Internas Provincia de Cotopaxi Cantón Latacunga en recaudación de los tributos mediante cifras generadas por este organismo del primer trimestre de los años 2017-2018.</p>	<p>Recopilación de información por parte del SRI para la recaudación de los tributos mediante cifras proporcionados por parte de la institución</p>	<p>Comparamos los montos recaudados que mantiene el SRI para verificar dicha información.</p>	<p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Entrevista ● Análisis documental <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Guía de entrevista ● Datos generados por el SRI. ● Información web.
<p>Determinar la incidencia de las políticas de cobranzas en la eficiencia recaudadora que mantiene el Servicio de Rentas Internas Cotopaxi cantón Latacunga para los periodos primer trimestre de los años 2017-2018</p>	<p>Análisis de las estrategias con los montos recaudados en los periodos de los años 2017-2018</p>	<p>Determinamos la incidencia de las políticas de cobranza y la eficiencia recaudadora que obtendrá el SRI.</p>	<p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta ● Análisis documental <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ficha bibliográfica ● Observación

Elaborado por: Grupo de investigación

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

8.1. ANTECEDENTES

Según Peña (2009) afirma:

Se pudo determinar que el desarrollo de las actividades del Departamento de Cobranzas depende directamente de la gestión de las áreas y departamento generadores de deuda, en vista que el proceso de Cobranzas empieza con la generación de documentos de cobro, enviados a notificar al contribuyente, los cuales son ingresos SNC para proceder con la acción de cobro. Las áreas y departamentos generadores no tienen un pleno conocimiento de las funciones que el Departamento de Cobranza realiza y por lo tanto no prestan la suficiente cooperación para facilitar dichas funciones (págs. 70-71).

Según Apolo (2017) afirma que:

Respecto al servicio que brinda el SRI a los contribuyente dar un servicio que brinda el SRI a los contribuyentes dar un servicio de calidad, mejorando la atención, reduciendo tiempos de espera, tratando de automatizar los procesos, la Administración Tributaria está haciendo lo que la asignación presupuestaria le permite, lastimosamente se podrían hacer más cosas o buscar nuevas estrategias que permitan mejorar pero se deben adaptar a los recursos y herramientas existentes, sin que sea limitante, puesto que al nacer o detectar una necesidad, es cuando debe salir a flote la creatividad e innovación que permita conseguir los objetivos deseados (pág. 70).

Según Zapata & Salazar (2013) afirman que:

Los procesos internos de la Administración Tributaria que se destacan son los siguientes: procesos de innovación a través de la Gestión Tecnológica, en procesos de gestión de los sujetos pasivos a través de la Asistencia al Contribuyente y procesos operativos que forman parte de la cadena de valor SRI (controles Extensivos, Controles Intensivos y Cobranzas (pág. 78).

8.2. PLANIFICACIÓN

Según Bernal (2012) manifiesta que:

La planificación es la primera función administrativa porque sirve de base para las demás funciones. Esta función determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos, por lo tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro, la planificación comienza por establecer los objetivos y detallar los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible, la planificación determina donde se pretende llegar, que hacerse, como, cuando, y en qué orden debe hacerse (págs. 1-5).

“La planificación como el proceso que determina los grandes objetivos de una organización y las políticas y estrategias que gobernarán la adquisición, uso y disposición de recursos para conseguir tales objetivos” (Steiner, 1979, pág. 23).

De acuerdo a las definiciones se puede decir que la planificación es de suma importancia ya que ayuda a toda organización al cumplimiento de los objetivos deseados, detallando planes necesarios del cómo, que debe hacerse, cuando y en orden, se deba seguir y a la vez sirve para anticiparse a las acciones que sean necesarias realizar para conseguir que una organización obtenga los resultados que se espera en un tiempo establecido.

8.2.1. La planificación se puede conceptualizar de las siguientes maneras:

- ✓ La planificación es seleccionar información para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales.
- ✓ La planificación es una técnica para minimizar inquietudes y dar más seguridad al desempeño de la organización.

8.2.2. Principios de la planificación.

Los principios de la planificación más importantes son los siguientes:

- ✓ Principio de la contribución a lograr y facilitar el logro de los objetivos de la organización en particular en alcanzar los objetivos principales.

- ✓ Principio de prioridad de la planificación esta es una primera función administrativa que facilita a que una organización realice la dirección y el control oportunos.
- ✓ Principio de la eficiencia de operaciones por planificación estas operaciones serán eficientes si siguen los procesos formales de planificación que abarque los objetivos, estrategias, programas, políticas, procedimientos y normas.
- ✓ Principio de la flexibilidad de la planificación es un proceso en donde los planes resultantes deben ser adaptables a los cambios.
- ✓ Principio de estrategias eficaces esta es una guía para establecer estrategias viables relacionando los productos y servicios de la organización.
- ✓ Principio de políticas eficaces se basa directamente en los objetivos de la organización haciendo posible relacionar objetivos con funciones suficientemente amplias.

8.2.3. Características de la planificación.

Las características más importantes de la planificación son las siguientes

- ✓ **La planificación busca la lógica en la toma de decisiones:** se refiere a establecer esquemas para la planificación y que es una ayuda para la toma de decisiones. (Costa, 2014, pág. 1)
- ✓ **La planificación es ordenada:** en esta planificación se debe tener en cuenta el sistema y subsistemas que abarca a la organización en su totalidad. (Costa, 2014, pág. 1)
- ✓ **La planificación es repetitiva:** esta incluye pasos o fases en un proceso que forma parte al proceso administrativo. (Costa, 2014, pág. 1)
- ✓ **La planificación es una técnica cíclica:** esta planificación se trata más bien en convertirse en realidad a medida que se va ejecutando permitiendo condiciones de evaluación y medición para establecer una nueva planificación con información segura y concreta. (Costa, 2014, pág. 1)
- ✓ **La planificación es una función administrativa:** esta planificación está estrechamente ligada con las demás funciones de la organización, dirección y control en todos los niveles de la organización. (Costa, 2014, pág. 1)
- ✓ **La planificación es una técnica de coordinación e integración:** esta permite la coordinación e integración de varias actividades para de esa forma conseguir los objetivos deseados. (Costa, 2014, pág. 1)

- ✓ **La planificación es una técnica de cambio e innovación:** esta es una de las mejores maneras de introducir cambios e innovaciones en una organización. (Costa, 2014, pág. 1)

8.2.4. Pasos del proceso de planificación

- ✓ Definir los objetivos de la organización.
- ✓ Determinar si se están relacionando con los objetivos.
- ✓ Identificar y escoger cursos alternativos de acción.
- ✓ Poner en marcha los planes y evaluar los resultados.

8.3. POLÍTICAS

Según Rodríguez (2015) manifiesta:

Las organizaciones son sistemas sociales constituidos por una amplia variedad de intereses, no siempre confluyentes, que a través de un proceso poder y político en las organizaciones políticos de negociación implícito o explícito, intentan articularse a fin de lograr las metas propuestas (pág. 22)

Según Flores (2014) expresa:

Las políticas por lo general se piensa que son restricciones y condiciones que se debe de cumplir en ciertos ámbitos de negocio dentro de la organización, así las políticas Corporativas son lineamientos que sirven como de referencia para la operación de uno o varios dominios de negocio, las cuales están orientadas a estandarizar el comportamiento y ejecución de estos por los empleados de la organización (pág. 1).

Se puede decir que las políticas que se establecen en las organizaciones son orientaciones o reglas que deben ser conocidas, entendida y obedecida por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son guías para orientar la acción, son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. Por ende las políticas son criterios generales de ejecución que contemplan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias.

8.3.1. Normas

Son reglas específicas que se deben seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas o actividades en una organización para poder llevar a cabo el cumplimiento de una política organizacional.

8.3.2. Tipos de políticas

- ✓ **Generales:** son aplicadas en todo el nivel de la organización son de alto o criticidad, por ejemplo: políticas de presupuesto, política de calidad, política de seguridad integral, entre otras.
- ✓ **Específicas:** son las que se aplican a determinados procesos, están delimitadas por su alcance, por ejemplo, política de ventas, política de compras, políticas de inventario, entre otras.

8.3.3. Metodología recomendada

- ✓ Diseño y desarrollo de la política, en la cual se contempla desde la necesidad, definición, hasta su recaudación.
- ✓ Validación y aprobación de la política, se procede a realizar las revisiones y ajustes requeridos.
- ✓ Divulgación a todos los niveles de la organización, esta consiste en formalizar a todos los miembros de la organización la vigencia y aplicación de la misma.
- ✓ Mantenimiento de la política en cuanto al cumplimiento y vigencia, se refiere a los ajustes o actualizaciones que requiera dicho instrumento, se recomienda hacer revisiones o actualizaciones una vez al año.

8.3.4. Beneficios de la aplicación de las políticas

- ✓ Asegurar un trato equitativo para todos
- ✓ Generar seguridad de comunicación interna en todos los niveles
- ✓ Es fuente de conocimiento inicial, rápido y claro
- ✓ Reflejan la imagen de la organización

8.4. POLÍTICAS DE COBRANZA

En las políticas dependen de diversos procedimientos, que sigue una organización para cobrar los créditos que se ha otorgado a sus clientes y estas políticas a su vez pueden ser como: políticas, sociales., económicas, las mismas que deben ser precisas y obedecer a situaciones y circunstancias concretas.

A continuación, las siguientes políticas de cobranza

- ✓ **Duras:** Cuando ya sobrepasa las blandas.
- ✓ **Blandas:** Cuando no cumple con las persuasiones.

8.4.1. Cualidades de las políticas de cobranza

Las políticas de cobranza reúnen las siguientes cualidades

- ✓ **Uniformes:** aplicables a todos los solicitantes
- ✓ **Flexibles:** Según las características del solicitante.
- ✓ **Adaptables:** A las circunstancias de tiempo y de lugar.
- ✓ **Rutinas eficientes:** Que produzca resultados eficientes mediante su aplicación flexible o adaptable.

8.4.2. Estrategias del Departamento de cobro en el SRI.

El Departamento de Cobro de la Dirección Zonal 3 del Servicio de Rentas Internas se compone de varias áreas y sus funciones son las siguientes:

8.4.2.1. Área de Gestión Persuasiva

La presente área se basa en funciones de gestión persuasiva de cobro, el uso de las herramientas como las llamadas telefónicas, oficios, correos electrónicos, mensaje de textos y visitas a contribuyentes las cuales buscan una medida de que los contribuyentes realicen sus pagos o realicen convenios en impuestos directos para cancelar mediante tarjeta de créditos o con facilidades de pago, la aplicación de estas estrategias persuasivas les permite al departamento de cobro del Servicio de Rentas Internas continuar con sus procesos de cobranza.

Después de haber realizado estos procesos de cobranza el contribuyente tiene un lapso de 20 días laborables a partir del día de la notificación para realizar el respectivo pago y en caso de no justificar el no pago de sus obligaciones se remitirá a un proceso coactivo con documentos de respaldos que sirvan de respaldo.

8.4.2.2. Área de Control de Deuda

Para el Servicio de Rentas Internas (SRI) Latacunga el departamento de cobro en conjunto con el departamento de notificación realizan el control de deuda el cual consta de 2 funcionarios para cobro, las funciones que realizan en atención a trámites y resoluciones de facilidades de pago, conjuntamente se encargan de notificar al Departamento de Gestión Coactiva el cumplimiento de cada uno de los contribuyentes.

Estos trámites se realizan por escrito el cual queda como constancia para quejas de contribuyentes en el caso de llamadas se solicita el nombre de la persona que recibió la llamada y la fecha en la cual se realizó la gestión.

8.4.2.3. Área de Gestión de Coactiva

La función de esta área es de ejecutar las acciones coactivas a recaudar por concepto de los impuestos al SRI por parte de los contribuyentes, al igual los trámites de atención a los contribuyentes y procesos de Gestión del Área Persuasiva o de Control de Deuda.

El Área de Gestión Coactiva previo a la emisión de los Autos de Pago, realiza en el cual se realiza una indagación de previa de los bienes, derechos, créditos, acciones, entre otras acciones de los contribuyentes en la búsqueda con el fin de cubrir las posibilidades de recaudación conforme a lo establecido.

Dentro del Auto de Pago se incluyen las medidas precautelarias debido al análisis de la deuda de acuerdo a cada contribuyente, una vez que se ha efectuado el Auto de Pago el cual servirá para las acciones legales de cobro se confirma que haya transcurrido el término legal para deducir excepciones y en algunos casos atendiendo los procesos coactivos o peticiones del contribuyente con respecto a fin de dar a conocer a cada una de las medidas.

8.5. TRIBUTOS

Definición

Según Benitez (2009) manifiesta que:

Los tributos son obligaciones que tienen los ciudadanos y ciudadanas para con el Estado, constituye prestaciones (cuotas, valores) que el Estado impone, amparado en la ley, de acuerdo a la capacidad contributiva de la persona que debe pagarlas, con el fin de invertir y redistribuir dichos valores (pág. 5).

Según Cabezas (2016) en el Art 6 Normativa, Dirección Nacional Jurídica manifiesta:

Los tributos, además de ser medios para recaudar ingresos públicos, servirán como instrumento de política económica general, estimulando la inversión, la reinversión, el ahorro y su destino hacia los fines productivos y de desarrollo nacional; atenderán a las exigencias de estabilidad y progreso social y procurarán una mejor distribución de la renta nacional (pág. 2).

8.5.1. Clasificación de los Tributos

El tributo además de constituirse en el medio para recaudar ingresos, es una herramienta política económica que permite la inversión, reinversión y ahorro, dirigidos a fines productivos y por ende a brindar un aporte para el desarrollo del país.

Según el artículo 1 del Código Tributario los tributos se dividen en:

- Impuestos
- Tasas
- Contribuciones especiales o de mejoras.

8.5.1.1. Impuestos

“Se contempla como el ingreso público creado por ley y de cumplimiento obligatorio por parte de los sujetos pasivos contemplados por la misma, siempre y cuando nazca una obligación fiscal generada por un determinado hecho” (García, 1968, págs. 40-45).

Es el pago que esta obligado los sujetos pasivos de la obligacion tributaria que exige una contribución, el cual sirve para financiar gastos públicos el cual se calcula en relacion proporcional a la capacidad jurídica o económica.

En el Ecuador existen diferentes tipos de impuestos:

- ✓ Impuesto a la renta.
- ✓ Impuesto al valor agregado.
- ✓ Impuesto a los consumos especiales.
- ✓ Impuesto a los vehículos motorizados.
- ✓ Impuesto ambiental contaminación vehicular.
- ✓ Impuesto a la salida de divisas.
- ✓ Impuesto activos en el exterior.
- ✓ Impuesto regalías, patentes y utilidades de conservación minera
- ✓ Impuesto tierras rurales.
- ✓ Impuesto redimible botellas de plástico no retornable.

8.5.1.1.1. Tipos de impuestos

Impuestos directos.- Son directamente los ingresos de las personas naturales y jurídicas, con capacidad económica por ejemplo el impuesto a la renta que grava la capacidad del sujeto pasivo.

Impuestos indirectos.- Son aquellos que gravan el traspaso de bienes y la prestación de servicios y se pueden trasladar de un contribuyente a otro, ejemplo el Impuesto al Valor Agregado ya que en el artículo 52 de la LORTI nos indica que es un impuesto que grava la transferencia del dominio de bienes de naturaleza corporal, y no considera la capacidad contributiva y equitativa del sujeto pasivo.

Impuesto progresivo.- Se caracteriza porque el porcentaje varía, es decir éste tiene relación con la base imponible, por ejemplo el impuesto a la renta es un tipo de impuesto que considera la capacidad contributiva del sujeto pasivo sea éste persona natural o jurídica, mientras más dinero posea como ingresos, mayor será su impuesto a pagar.

Impuesto proporcional.- Es aquel impuesto fijo o permanente, aplicable a cualquier base imponible, tal es el caso del impuesto al valor agregado, cuyo porcentaje es el 12%.

8.5.1.2. Tasas

Si se menciona la definición del Diccionario de la Real Academia: es el "gravamen que se aplica al disfrute de ciertos servicios o al ejercicio de ciertas actividades" (Villanueva, 2014, pág. 1).

Es un tributo que se paga por prestación de un servicio que es otorgado por el Estado, el cual cuenta el costo o valor del servicio y el interés público, por el cual se considera a las tasas como los postales, la energía eléctrica, etc.

Tasas Nacionales

- ✓ Tasas por servicios administrativos.
- ✓ Tasas por servicios de correo.

Tasas Municipales

- ✓ Tasas de agua potable.
- ✓ Tasas de recolección de basura.
- ✓ Tasa de alcabala.
- ✓ Tasas pro espectáculos públicos.

8.5.1.3. Contribuciones Especiales o de Mejora

Es una obligación que se exige por motivo del cual el Estado brinda un beneficio ya sea este en obras públicas o actividades estatales a los ciudadanos por el cual su recaudación sirve para el financiamiento de dichos proyectos.

Las contribuciones especiales son tributos que tienen como fin establecer obligaciones a particulares por la realización de una obra pública, por ejemplo:

La construcción de parques, plaza y jardines, Apertura, ensanche y construcción de vías, etc.

8.5.2. Finalidad de los Tributos

“Tampoco cabe establecer, como elemento característico del tributo, la finalidad exclusiva de proporcionar al Estado medios económicos que le sirvan para organizar y mantener el servicio público” (Giuliani , 2001, pág. 80).

8.5.3. Presupuesto General del Estado

Según Cordero (2008) en la Constitución de la Republica del Ecuador en el Art 292 expresa:

El Presupuesto General del Estado es el instrumento para la determinación y gestión de los ingresos y egresos del Estado, e incluye todos los ingresos y egresos del sector público, con excepción de los pertenecientes a la seguridad social, la banca pública, las empresas públicas y los gobiernos autónomos descentralizados (pág. 52).

El presupuesto del Ecuador es un papel muy importante ya que depende una parte de las obligaciones que mantienen los contribuyentes con el Estado, por ende todos los ingresos y egresos que se generen deben ser utilizados para los objetivos del Estado Ecuatoriano.

8.5.4. Ingresos Públicos

Según Ruiz & Rodríguez (2008) expresa que:

Los ingresos públicos son aquellos percibidos por agencias gubernamentales, son recursos que potencialmente recibirá la entidad territorial durante la vigencia fiscal correspondiente para cumplir con sus planes y objetivos, están destinados a atender las necesidades de las diferentes entidades desde las cuales se materializan la acción de la administración, con el fin de que éstas cumplan con las funciones que les son asignadas desde la constitución, la ley y otras normas específicas (pág. 61).

Dentro de los ingresos públicos podemos constatar que existen ingresos que estan destinados para la elaboración de diversos objetivos y proyectos que mantiene el presupuesto del Estado, la administración recibe por parte del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional la recaudación de los tributos y con el fin de que estos ingresos estén destinados a las funciones asignadas.

8.6. RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

Según el Departamento Nacional de Planificación (2009) la Unidad de Planificación y Control de Gestión, Estadísticas, Ecuador manifiesta que:

La recaudación receiptada por la Administración tributaria a Diciembre 2009 fue de \$6.693,2 millones de dólares, obteniendo un crecimiento nominal del 8,1% frente al año anterior, el monto recaudado produjo un cumplimiento del 103% frente a la meta prevista, constituyendo un aporte adicional al Presupuesto General del Estado por \$.193,2 millones de dólares (pág. 5).

La Recaudación Tributaria en el Ecuador mantiene un buen Sistema Tributario el cual promueve la económica, simplicidad, flexibilidad, responsabilidad política y social con el cual se incrementa la recaudacion de los impuestos directos e indirectos para que el contribuyente realice sus pagos para el financiamiento del Estado.

9. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

¿Cómo inciden las políticas de cobranza en la recaudación por parte del Servicio de Rentas Internas (SRI) del cantón Latacunga durante el primer trimestre de los años 2017-2018?

10. PREGUNTAS CIENTÍFICA O HIPÓTESIS

- ✓ ¿Cuáles son las políticas de cobranza que mantiene el Servicio de Rentas Internas del Cantón Latacunga en el periodo primer trimestre de los años 2017-2018?
- ✓ ¿Cuáles son los montos de recaudación de los tributos en los periodos del primer trimestre de los años 2017-2018?
- ✓ ¿Cómo inciden las políticas de cobranza en la recaudación que mantiene el Servicio de Rentas Internas del Cantón Latacunga en los periodos del primer trimestre de los años 2017-2018?

11. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

Tabla 1: Presupuesto para la elaboración del proyecto.

PRESUPUESTO 2018-2019				
RECURSOS	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO \$	V. TOTAL \$
EQUIPOS DE COMPUTO				
Internet	300	Horas	\$ 0,80	\$ 240,00
TRANSPORTE Y SALIDA DE CAMPO				
Movilidad SRI Latacunga	50	Visitas	\$ 1,50	\$ 75,00
MATERIALES Y SUMINISTROS				
Esferos	4	Unidades	\$ 0,60	\$ 2,40
Lápices	4	Unidades	\$ 0,30	\$ 1,20
Cuadernos	2	Unidades	\$ 2,00	\$ 4,00
Borradores	2	Unidades	\$ 0,50	\$ 1,00
Perforadora	2	Unidades	\$ 2,00	\$ 4,00
Grapadora	2	Unidades	\$ 2,00	\$ 4,00
Caja de grapas	2	Unidades	\$ 1,50	\$ 3,00
Caja de clips	2	Unidades	\$ 2,00	\$ 4,00
Resmas de papel boom	5	Unidades	\$ 4,00	\$ 20,00
Carpetas	4	Unidades	\$ 1,50	\$ 6,00
Anillado	10	Unidades	\$ 3,00	\$ 30,00
RECURSOS TECNOLÓGICOS				
Flash memory de 16 Gb	1	Unidades	\$ 8,00	\$ 8,00
CD	3	Unidades	\$ 0,50	\$ 1,50
MATERIALES/FOTOCOPIAS				
Impresiones a blanco y negro	500	Unidades	\$ 0,20	\$ 100,00
Impresiones a color	250	Unidades	\$ 0,50	\$ 250,50
IMPREVISTOS 10%				\$ 75.46
COSTO TOTAL PRESUPUESTADO				\$ 830.06

Elaborado por: Grupo de Investigación.

12. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Figura 1: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2018-2019																																								
ACTIVIDADES 2018	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Formulación y aprobación del tema de investigación	■	■																																						
Descripción del proyecto			■	■																																				
Justificación del proyecto					■	■																																		
Beneficiarios del proyecto						■	■																																	
Problema de investigación									■	■																														
Objetivos del proyecto									■	■																														
Fundamentación científico técnica del proyecto									■	■																														
Fuentes bibliográficas sobre los que se apoya el proyecto									■	■																														
Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados en el proyecto									■	■																														
Preguntas científicas del proyecto									■	■																														
Metodologías del proyecto									■	■																														
Revisión y Corrección del borrador del trabajo									■	■																														
transcripción y entrega del trabajo final													■	■																										
Defensa del trabajo Final 2018																	■	■	■	■																				

ACTIVIDADES 2019	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Diseño del Instrumento																																							
Diseño del Instrumento																																								
Corrección de los Instrumentos																																								
Aprobación de los instrumentos																																								
Aplicación de los instrumentos (Etapa I)																																								
Aplicación de instrumentos etapa (II)																																								
Análisis e interpretación de datos (Encuesta y Entrevista)																																								
Propuesta e Impacto																																								
Conclusiones y Recomendaciones																																								
Referencias bibliográficas																																								
Páginas preliminares y anexos																																								
Revisión del borrador del informe final																																								
Correcciones para aprobar el informe final																																								
Informe Final																																								

Elaborado por: Grupo de investigación

13. METODOLOGÍAS

13.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN GENERAL

13.1.1. Aplicativa

Es aplicativa ya que permite conocer datos reales y de esa forma poder realizar un análisis del cómo el Servicio de Rentas Internas (SRI) aplica las políticas al momento de realizar los cobros de los tributos.

13.2. ENFOQUE

13.2.1. Cuantitativa

“El enfoque cuantitativo considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la mediación numérica y el análisis estadística inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas” (Miranda, 2017, págs. 90-98).

La presente investigación es un análisis y estudio de la realidad, es decir, se establecen mediciones y comparaciones reales con lo que se obtiene una mayor cantidad de datos fiables y estadísticos.

13.3. NATURALEZA DE LOS OBJETOS

En cuanto a las necesidades de responder las preguntas planteadas en la investigación que permita dar una respuesta al problema del presente proyecto, el desarrollo estará en relación al tipo de investigación a emplearse y conforme a los procesos metodológicos y sistemáticos, en el cual se establece que:

13.3.1. Descriptiva

“La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (Arias, 2012, pág. 24).

En el presente proyecto de investigación se utilizó el método descriptivo, el cual nos permitirá conocer los procedimientos y estrategias que realiza el Servicio de Rentas Internas en base a la recaudación de los tributos y la aplicación de la eficiencia recaudatoria.

13.3.2. Explicativa

Para conocer las políticas que se manejan para la recaudación de los tributos y su incidencia en la eficiencia recaudatoria que mantiene el Servicio de Rentas Internas (SRI) Latacunga.

13.4. MÉTODO

13.4.1. Deductivo

“Este método permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultados de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad” (Zapata, ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL SISTEMA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIO, 2013, pág. 200).

Mediante este método se analizará los valores recaudados por parte del Servicio de Rentas Internas (SRI) Latacunga en los periodos del primer trimestre del año 2017-2018, para presentar la incidencia en la recaudación de los tributos.

13.5. TÉCNICAS

13.5.1. Encuesta

“Las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correos” (Sandhusen, 2003, pág. 229).

Serie de preguntas que se realizó a los contribuyentes del Servicio de Rentas Internas (SRI) con el fin de reunir datos acerca de si los contribuyentes tenían conocimiento de la existencia de las políticas de cobranza (Ver anexo 2).

13.5.2. Entrevista

“Las entrevistas durante la propia situación de entrevista el entrevistador requiere tomar decisiones que implican alto grado de sensibilidad hacia el curso de la entrevista con una buena visión de lo que se ha dicho” (Bravo, 2013, pág. 7).

La entrevista es una conversación dirigida, con un propósito específico de establecer un diálogo, donde una de las partes busca recoger información (entrevistador) y la otra se nos presenta como fuente de información (entrevistado), y para la presente investigación la entrevista se hará con las persona encargada del Servicio de Rentas Internas (SRI) Cotopaxi, Cantón Latacunga, aplicando un cuestionario de cinco preguntas ya que esto nos servirá para la recopilación de información en relación al tema de estudio (Ver anexo 1).

13.6. INSTRUMENTO

13.6.1. Aplicación del Instrumento

“Es un instrumento de recogida de los datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada en donde se consignan las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo” (López & Fachelli, 2015, pág. 17).

13.6.1.1. Cuestionario

El instrumento aplicarse es un cuestionario que estará compuesto de preguntas o incógnitas acerca de “Políticas de cobranza y su incidencia en la recaudación de tributos por parte del servicio de rentas internas (SRI) de la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga durante el primer trimestre de los años 2017-2018”.

13.6.1.2. Guía de Entrevista

“Es el proceso previo a la realización de la entrevista debe tener una estructura que le permita ser aplicada por uno o más investigadores. Según lo anterior el cual define un registro formal de las consecuencias detalladas en un proceso científico, médico o técnico” (Robles, 2011, pág. 52).

La guía de la entrevista se puede observar en el (Ver anexo 1).

13.7. POBLACIÓN

“La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada en su totalidad en unidades de población que posee una característica común la cual se estudia y da investigación” (Tamayo, 2014, pág. 4).

Es la totalidad de elementos o características que conforman el ámbito de un estudio, en el caso de la presente investigación la población, serán los contribuyentes del Servicio de Rentas Internas (SRI).

13.8. MUESTRA

“La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia” (Fernandez, Hernández, & Baptista, 2007, pág. 562).

La muestra la define el autor como proceso cuantitativo de recopilación de información con la que nos producirá un resultado representativo.

Para el siguiente cálculo de la muestra se tomó el número total de la población que se consideró de 2238 contribuyentes, información otorgada otorgado por el Servicio de Rentas Internas (Ver anexo 2).

La muestra la define el autor como proceso cuantitativo de recopilación de información con la que nos producirá un resultado representativo.

Cálculo del tamaño de la muestra

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

Nomenclatura

N = Población

n= Muestra

Z= Nivel de Confianza

d= Error máximo admisible

q= Probabilidad de que no ocurrencia de un evento.

p= Probabilidad de ocurrencia de un evento.

Desarrollo y determinación del tamaño de la muestra

Para el cálculo de la muestra consideramos que (n) será igual al resultado de dividir (N * Z² * p * q) para (d² (N-1) + Z² * P * q), en el que (Z²) será un factor probabilístico de nivel de confianza con el que decidimos trabajar, es decir un 1.96, dado que (d) será nuestro error máximo, (p) probabilidad de ocurrencia de un evento y (q) probabilidad de no ocurrencia de un evento.

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

$$n = \frac{2238 * 1,96^2 * 0,50 * 0,50}{0,05^2 (2238-1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{2238 * 3,8416 * 0,50 * 0,50}{0,05^2 (2237) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{2238 * 3,8416 * 0,50 * 0,50}{0,0025 (2237) + 3,8416 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{2149,3752}{6,5529}$$

$$n = 328$$

14. POLITICAS Y ESTRATEGIA DE COBRANZA DE ACUERDO AL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS.

En la investigación se consideró el análisis de las políticas de cobranzas del Servicio de Rentas Internas Cotopaxi, Cantón Latacunga mismas que son proporcionadas por parte del SRI y dichas políticas son: BLANDAS y DURAS las cuales trabajan en conjunto a sus estrategias.

En caso de las políticas BLANDAS se tienen como estrategias:

- ✓ Llamadas telefónicas estas se las realiza mediante una base de datos.
- ✓ Mensajes de texto en donde se le especifica el monto adeudado.
- ✓ Correos electrónicos mismos que son proporcionados por los contribuyentes en el cual se le informa del adeudo y el tiempo de espera estipulado.
- ✓ Oficios circulares se emiten por cifras de endeudamiento elevados.
- ✓ Visitas cuando se le informa al contribuyente de forma personalizada.
- ✓ Comparecencias se le notifican a los contribuyentes con documento de situación.

En la política DURA se tiene como:

- ✓ Proceso coactivo se da este proceso después no haber cumplido con las facilidades otorgadas en las políticas blandas quiere decir que, es el cobro forzoso que realiza la

administración tributaria a un determinado contribuyente por no cancelar el monto obtenidos para el efecto de las políticas y estrategias de cobranza del Servicio de Rentas adeudado por lo que posibilita el embargo y posterior subasta o remate de los bienes del deudor o sus responsables.

En la presente investigación se consideró la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos, análisis e interpretación de los resultados Internas.

Una entrevista tiene el fin de proporcionar información sobre un tema, persona de un entrevistado y un entrevistador, el entrevistador debe planear con anticipación la entrevista, estructurarla y aplicarla en forma estructural. (Ver Anexo 1).

Se aplicó la entrevista planteada con previo aviso y con preguntas estructuradas y respuestas fáciles, la misma se dio en un lugar grato y sociable, con plena disposición en responder las interrogantes planteadas con respecto al tema de políticas de cobranza, realizada en una oficina de tamaño mediano, pero eso sí muy acogedora.

La entrevistada se mostró sociable y dispuesta a responder las inquietudes y dudas planteadas, conforme al tema que fue designado, respondiendo con seguridad y confianza la cual demostró en todo el proceso de la entrevista.

La entrevista fue realizada en las instalación del Servicio de Rentas Internas (SRI) Latacunga, lugar de trabajo de la Ingeniera Jefa del departamento de Cobro de la Dirección Provincial de Cotopaxi, el registro fue principalmente en audio y video manteniendo una pauta de preguntas que se le dieron a conocer con anticipación a la entrevistada, estas preguntas estaban diseñadas conforme a los parámetros del proyecto de investigación, junto este registro de video y grabación se transcribió los audios de forma explicada por la profesional (Ver anexo 1)

La información obtenida en la entrevista se detalla a continuación

1. ¿Usted conoce las políticas de cobranza y cuáles son aplicadas por el SRI?

En efecto Las políticas de cobranza que manejamos son políticas Blandas y Duras, aquellas que están dirigidas a conseguir la recaudación que es el aporte fundamental al presupuesto general del Estado estas políticas de cobro que nosotros aplicamos para lograr la recaudación se basan específicamente en varias fases, la primera fase es aquella que contempla la gestión persuasiva al contribuyente que quiere decir esto que nosotros le damos a conocer al contribuyente que mantiene una deuda con la administración tributaria y que esta debe ser

cancelada en el menor tiempo posible dependiendo el tipo de impuesto ya que hay algunas obligaciones que los contribuyentes pueden solicitar facilidades de pago, dentro de esta fase persuasiva nosotros le indicamos al contribuyente las diferentes formas de pago que puede acceder el mismo luego de esta etapa que puede durar algunos días que es una etapa en la cual nosotros aplicamos las estrategias de la política Blanda como son llamadas telefónicas podemos emitir oficios persuasivos podemos mandar correos, enviar mensajes como les había dicho dándole a conocer al contribuyente sobre la deuda luego de esta etapa, viene la etapa donde la administración puede ejercer en este caso un acción de cobro más específica que ya es un proceso coactivo previo a la fase persuasiva en la cual también le indicamos al contribuyente cuales serían las consecuencias del no pago una vez verificado esta situación del no pago entramos a la etapa de la política Dura con su respectiva estrategia como es el proceso coactivo en esta etapa se aplican en primera instancia las medidas cautelares, estas medidas van acorde a la deuda que mantiene el contribuyente básicamente estas son las políticas de cobro que tiene el SRI para recaudar los fondos que son deuda que ha generado los contribuyentes.

2. ¿Cuál es el objetivo de dichas políticas?

Como ustedes saben la administración tributaria el objetivo central es administrar y recaudar los tributos precisamente nosotros lo que buscamos como objetivo es tener una brecha mínima de recaudación es decir que nuestra cartera o las obligaciones que se encuentran en deuda sean recuperadas en el nivel más alto posible, se van manejando de acuerdo a las políticas, a los planes anuales que maneja la institución.

3. ¿Cuáles son sus responsabilidades específicas en el departamento de cobranza?

Van de la mano lo anteriormente mencionado que es la recaudación de impuestos, mi responsabilidad específica en el departamento es administrar bases de datos y coordinar con los diferentes equipos de trabajo al interior del departamento y con el resto del departamento así como con los contribuyentes.

4. ¿Cómo es manejada la cobranza de tributos?

La cobranza de tributos es administrada por el SRI en cuanto a la recaudación, ahora, todos estos recursos que son recaudados entran al presupuesto general del estado y es en este caso el gobierno central el que administra según su presupuesto

5. ¿Cuál es el periodo en que prescribe la acción legal en el cobro de tributos?

Según el código tributario la prescripción opera dentro de los 5 años desde cuando la obligación es exigible esto quiere decir que si un contribuyente tiene que presentar el impuesto a la renta de un periodo determinado, hablemos, como ejemplo del año 2013 es exigible este impuesto desde el 2014 y desde aquí tenemos 5 años como administración tributaria para que no prescriba la acción legal de recaudación, cuando el contribuyente no ha presentado la declaración la administración tiene 7 años para recaudar estos impuestos entonces es 5 y 7 años para la prescripción de la acción legal de cobro.

15. MONTOS RECAUDADOS POR EL SRI CANTÓN LATACUNGA ENTRE PRIMER TRIMESTRE DE LOS AÑOS 2017 Y 2018.

El sistema tributario constituye un instrumento muy importante en la política económica, lo cual más que brindarles recursos públicos al Estado permite la inversión y mejora de distribución de riquezas

Actualmente el Servicio de Rentas Internas (SRI) posee una alta recaudación de tributos, se considera que vienen cumpliendo años tras años la meta de cobro.

En la ley reformativa para la Equidad Tributaria en Ecuador, vigente desde el año 2008 y la implementación de mejoras de cobros de tributos a través de políticas y sus respectivas estrategias con los diferentes medios que dispone la administración tributaria, permite un notable crecimiento de la recaudación de tributos a partir del primer trimestre del año 2017 y 2018.

A lo largo de esta investigación se analizarán los montos recaudados por el Servicio de Rentas internas, las diferentes estrategias denominadas autos de pago, facilidades, notificados y trámite de facilidades.

De acuerdo a la información obtenida en el Servicio de Rentas Internas (SRI) los montos obtenidos trimestralmente en el año 2017 USD 4.090.980,86 y en el 2018 USD 5.042.458,30.

Tabla 2: Recaudación Total de Cobranzas primer trimestre año 2017.

RECAUDACIÓN COBRANZAS DEL AÑO 2018	OBLIGACIONES	CONTRIBUYENTES	MONTO
LATACUNGA	5084	1571	\$ 5.042.458,30
AUTO DE PAGO	470	134	\$ 1.298.650,00
FACILIDADES	152	32	\$ 1.102.046,71
NOTIFICADO	4462	1405	\$ 2.641.761,59
TOTAL GENERAL	5084	1571	\$ 5.042.458,30

Fuente: Servicio de Rentas Internas-Informe trimestral

Elaborado: Grupo de investigación (2019)

Según información proporcionada por el Servicio de Rentas Internas (SRI) en la (Tabla 2) se observa que en el año 2017 el monto recaudado es del \$4.090.980,86 al igual se observa que existe incremento en cifras en los siguientes procesos como en auto de pago, facilidades, notificado y trámite de facilidades.

Tabla 3: Recaudación Total de Cobranzas primer trimestre año 2018.

RECAUDACIÓN COBRANZAS DEL AÑO 2017	OBLIGACIONES	CONTRIBUYENTES	MONTO
LATACUNGA	5683	2238	\$ 4.090.980,86
AUTO DE PAGO	460	147	\$ 1.137.430,95
FACILIDADES	131	73	\$ 1.070.086,98
NOTIFICADO	5090	2018	\$ 1.717.510,67
TRAMITE DE FACILIDADES	2	0	\$ 165.952,26
TOTAL GENERAL	5683	2238	\$ 4.090.980,86

Fuente: Servicio de Rentas Internas-Informe trimestral

Elaborado: Grupo de investigación (2019)

Según información proporcionada por el Servicio de Rentas Internas (SRI) en la (Tabla 3) se observa que en el año 2018 el monto recaudado es del \$5.042.458,30 a pesar de que hubo una disminución total de contribuyentes dando buenos resultados en la recaudación de tributos siendo de igual forma en los respectivos procesos de auto de pago, facilidades y notificados

El departamento de cobros mantiene información de los contribuyentes en sus diferentes bases de datos, de ahí se ha solicitado la información relativa a los valores declarados por concepto de auto de pago, facilidades, notificado y tramites de facilidades, se han realizado todos los filtros y cálculos necesarios para conocer los valores declarados por los contribuyentes pertenecientes a la Zonal 3, con respecto al primer trimestre de los años 2017 y 2018.

Para observar las variaciones porcentualmente y en montos tenemos:

Tabla 4: Recaudación de Cobranzas primer trimestre 2017-2018.

DESCRIPCIÓN	2017 USD	2018 USD	VARIACIÓN PORCENTUAL
AUTO DE PAGO	1.137.430,95	1.298.650,00	14,17 %
FACILIDADES	1.070.086,98	1.102.046,71	2,99 %
NOTIFICADO	1.717.510,67	2.641.761,59	53,81 %
TRAMITE DE FACILIDADES	165.952,26	-	(100,00)%
TOTAL GENERAL	4.092.997,86	5.044.476,30	

Fuente: Servicio de Rentas Internas-Informe trimestral

Elaborado: Grupo de investigación (2019).

En el primer trimestre del año 2017 la recaudación de tributos por cobro fue de \$4.090.980,86 mientras que del primer trimestre del año 2018 estos valores ascendieron a \$5.042.458,30 con una variación porcentual del 23.26%, acentuándose de igual forma la recuperación en los procesos siguientes como en autos de pago con \$1.298.650 con el 14,17% de variación, facilidades de pago con \$1.102.046,71 de variación 2.99% y con los notificados con una cifra de \$2.641.761.59 con una variación del 53,81% a nivel cantonal siendo que el tramite facilidades no presenta ninguna cifra para el año 2018 ya que son tramites que presentados en el año 2017 y están aún en proceso de aceptación.

Tabla 5: Recaudación de Cobranzas en Autos de Pago primer trimestre 2017-2018.

AUTO DE PAGO	OBLIGACIONES	CONTRIBUYENTES	MONTO USD	VARIACIÓN PORCENTUAL %	VARIACIÓN EN USD
2017	460	147	1.137.430,95	14,17%	161.219,05
2018	470	134	1.298.650,00		

Fuente: Servicio de Rentas Internas-Informe trimestral

Elaborado: Grupo de investigación (2019).

Se puede observar en los autos de pago en el primer trimestre de año 2017 se cuenta con 147 contribuyentes y un monto de \$1.137.430,95 a comparación del primer trimestre del año 2018 año en que a pesar que hubo disminución de contribuyentes con 134 personas, en montos se recuperó con \$1.298.650 y una variación porcentual de 14.17% equivalente en cifras a \$161.219,05 este incremento se debe a la mejora de los procesos de control de deuda, lo cual ha permitido que la administración tenga mejoras en las recaudaciones hechas a base facilidades sin tener que llegar a procesos coactivos correspondientes

Tabla 6: Recaudación de Cobranzas en Facilidades primer trimestre 2017-2018

FACILIDADES	OBLIGACIONES	CONTRIBUYENTES	MONTO USD	VARIACIÓN PORCENTUAL %	VARIACIÓN EN USD
2017	131	73	1.070.086,98	2,99%	31.959,73
2018	152	32	1.102.046,71		

Fuente: Servicio de Rentas Internas-Informe trimestral

Elaborado: Grupo de investigación (2019).

En cuanto a las facilidades que se les ha otorgado a los 73 contribuyentes en el primer trimestre del año 2017 se obtuvo una recaudación en montos de \$1.070.086,98 mientras que en el primer trimestre del año 2018 existió una disminución de contribuyentes contando exactamente de 32 personas, se recaudó un total de \$1.102.042.71 con una variación porcentual de 2.99% haciéndose la diferencia entre los dos años porcentaje que representa en montos con \$ 31.959,73 cifra que se recuperó para el año 2018.

Tabla 7: Recaudación de Cobranzas en Notificados primer trimestre 2017-2018

NOTIFICADO	OBLIGACIONES	CONTRIBUYENTES	MONTO USD	VARIACIÓN PORCENTUAL %	VARIACIÓN EN USD
2017	5090	2018	1.717.510,67	53,81%	924.250,92
2018	4462	1405	2.641.761,59		

Fuente: Servicio de Rentas Internas-Informe trimestral

Elaborado: Grupo de investigación (2019).

En el 2017 se cuenta con 2018 contribuyentes habiéndose recaudado \$1.717.510,67 de 5090 obligaciones a comparación del primer trimestre del año 2018 con una disminución de 1405

contribuyentes y 4462 obligaciones con un incremento en cifras con \$2.641.761,59 y valor porcentual equivalente a 53.81% que en dólares es \$924.250,92 cifra considerable para la recuperación de cartera de cobro.

Tabla 8: Recaudación Trámite de Facilidades primer trimestre 2017-2018.

TRAMITE DE FACILIDADES	OBLIGACIONES	CONTRIBUYENTES	MONTO USD	VARIACIÓN PORCENTUAL %	VARIACIÓN EN USD
2017	2	0	165.952,26	-100,00%	\$ -
2018	0	0	\$ -		

Fuente: Servicio de Rentas Internas-Informe trimestral

Elaborado: Grupo de investigación (2019).

En cuanto a los trámites de facilidades estos trámites son aquellas obligaciones que quedan en proceso de aceptación lo cual en el primer trimestre del año 2017 se tienen 2 obligaciones que aún no han sido aprobadas del mes anterior por lo que en el año del primer trimestre del año 2018 no se tiene ninguna obligación en proceso.

16. INCIDENCIA DE LAS POLÍTICAS DE COBRANZA EN LA RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS.

Para la incidencia de las políticas de cobranza se aplicó un cuestionario la cual se dirigió a los contribuyentes del Servicio de Rentas Internas (Ver anexo 2).

Considerando el resultado obtenido mediante la determinación de la muestra, podemos concluir que el presente trabajo de investigación trabajaremos con una muestra de 328 contribuyentes.

Para lo cual se asiste a las oficinas del Servicio de Rentas Internas del departamento de cobro en la cual tomo alrededor de tres semana llevar a cabo las 328 encuestas a los contribuyentes.

Encuesta dirigida a los contribuyentes del Servicio de Rentas Internas (SRI) Latacunga.

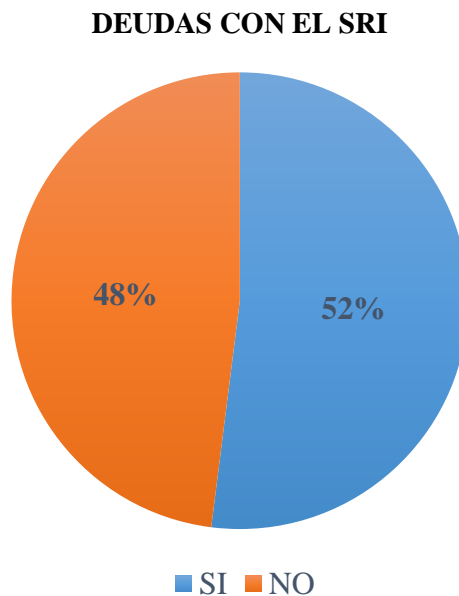
Pregunta No. 1 ¿Mantiene usted deudas con el SRI?

Tabla 9: Deudas con el SRI.

OPCIÓN	FRECUENCIA
SI	171
NO	157
TOTAL	328

Fuente: Encuesta realizada a los contribuyentes del Servicio de Rentas Internas.

Elaborado por: Grupo de Investigación (2019)



En esta pregunta, el 52% de los contribuyentes del Servicio de Rentas Internas Latacunga encuestados indican que SI mantienen deudas con el SRI. El 48% de los contribuyentes encuestados menciona que no mantiene deudas con el Servicio de Rentas Internas donde se evidencia que no hay mucha diferencia, pero si en su mayoría mantienen deudas las cuales conllevan a que siga incrementando su estado tributario y en algunos casos a que esta deuda genere intereses que sean perjudiciales al contribuyente de manera significativa o en algunos casos de forma perjudicial.

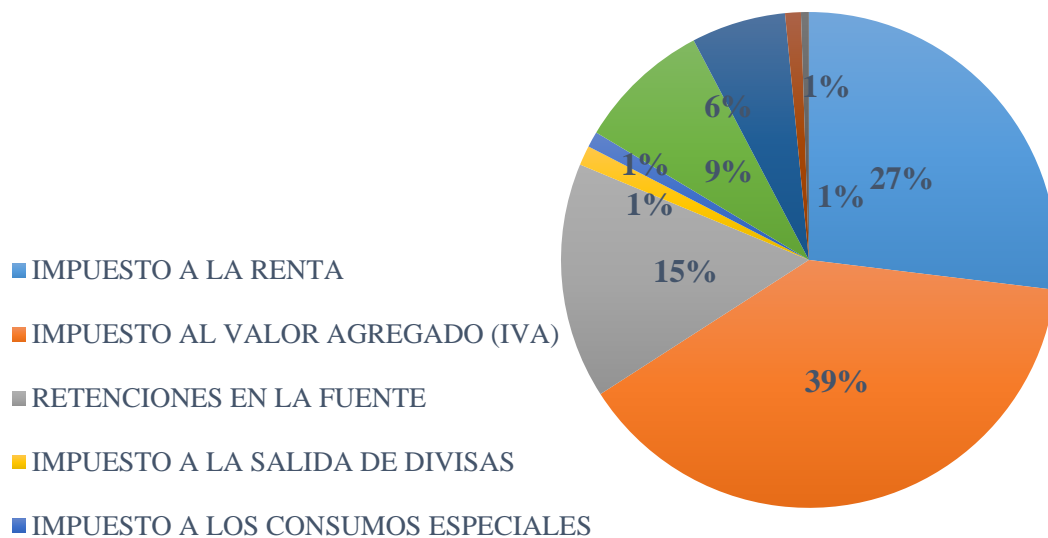
Pregunta No. 2 ¿Qué tipo de Impuesto usted genera?

Tabla 10: Impuesto que genera.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
IMPUESTO A LA RENTA	210
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA)	304
RETENCIONES EN LA FUENTE	120
IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS	10
IMPUESTO A LOS CONSUMOS ESPECIALES	8
IMPUESTO A LOS VEHÍCULOS MOTORIZADOS	68
IMPUESTO AMBIENTAL A LA CONTAMINACIÓN VEHICULAR	48
IMPUESTO TIERRAS RURALES	8
IMPUESTO A LA RENTA DE INGRESOS PROVENIENTES DE HERENCIAS, LEGADOS Y DONACIONES	4

Fuente: Encuesta realizada a los contribuyentes del Servicio de Rentas Internas.

Elaborado por: Grupo de Investigación (2019).



Se observó que los contribuyentes en un total del 27% señalan el Impuesto a la Renta, el 39% el Impuesto al Valor Agregado, el 15% las Retenciones en la fuente, el 1% el Impuesto a las Salidas de Divisas, el 6% con respecto a los Consumos Especiales, un 9% a los Vehículos Motorizados, el 1% con respecto al Impuesto Ambiental a la Contaminación Vehicular, un 1% en base a las Tierras Rurales y un 1% de Impuesto a la Renta de Ingresos Provenientes de

Herencias, Legados y Donaciones, como se observa en el gráfico anterior mantenemos un alto porcentaje con respecto al Impuesto al Valor Agregado, considerando que es uno de los más generados por los contribuyentes al realizar cualquier actividad económica; por ende es de mayor recaudación para el estado, seguido del Impuestos a la Renta y Retenciones en la Fuente las cuales son generados por una mediana parte de contribuyentes, mientras que los otros Impuestos cubren una mínima parte de los ingresos totales que se recauda en el Servicio de Rentas Internas.

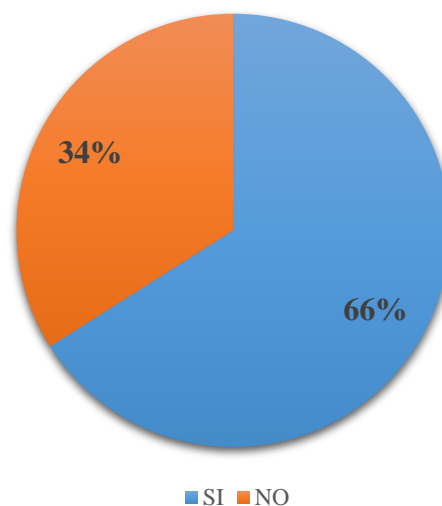
Pregunta No 3: ¿Alguna vez ha recibido una notificación de pago por parte del Servicio de Rentas Internas?

Tabla 11: Notificación de Pago.

OPCIÓN	FRECUENCIA
SI	216
NO	112
TOTAL	328

Fuente: Encuesta realizada a los contribuyentes del Servicio de Rentas Internas.

Elaborado por: Grupo de Investigación (2019).



El 66% de los encuestados contribuyentes mencionan que SI han recibido notificaciones de pago por parte del Servicio de Rentas Internas y el 34% dicen que NO han recibido notificaciones. Se observa que los contribuyentes en su gran parte recibieron notificaciones de pago o las continúan recibiendo, las cuales de diferentes formas fueron enviadas y recibidas por ellos mismo o por familiares cercanos, el motivo principal de las notificaciones de pago fue

causa de deudas pendientes que mantienen los contribuyentes con el Servicio de Rentas Internas.

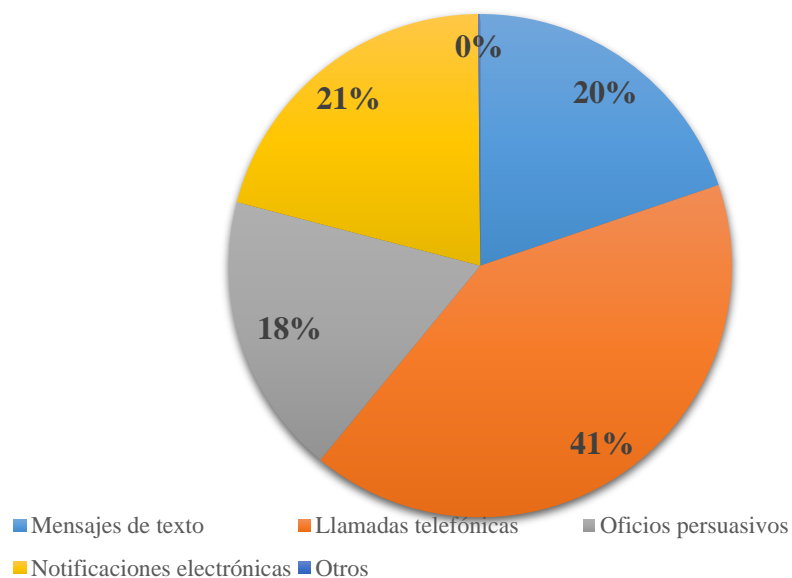
Pregunta No 4 ¿A través de qué medios usted ha sido notificado para el pago de sus obligaciones tributarias?

Tabla 12: Ha sido notificado.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
MENSAJES DE TEXTO	140
LLAMADAS TELEFÓNICAS	291
OFICIOS PERSUASIVOS	128
NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS	147
OTROS	1

Fuente: Encuesta realizada a los contribuyentes del Servicio de Rentas Internas.

Elaborado por: Grupo de Investigación (2019).



En el presente gráfico se puede observar que los contribuyentes fueron notificados con un 20% con respecto a mensajes de textos, un 18% los oficios persuasivos, con 41% llamadas telefónicas y un 21% las notificaciones electrónicas. Con respecto a que medios fueron

utilizados para el pago de las obligaciones tributarias se menciona que los contribuyentes recibieron llamadas telefónicas por parte del Servicio de Rentas Internas, siendo los funcionarios de la misma institución quienes manejan una base de datos, la cual deben entregar un informe cada fin de mes dando a conocer que se realizaron las respectivas llamadas telefónicas proporcionada para el cobro de tributos. A diferencia de los otros medios de notificación el cual se encarga el Departamento de Gestión Tributaria.

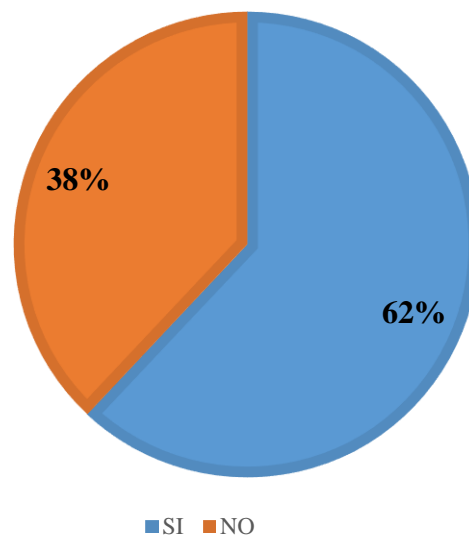
Pregunta No 5 ¿Usted como contribuyente sabe que el Servicio de Rentas Internas mantiene políticas de cobranza?

Tabla 13: Sabe si mantienen políticas de cobranza.

OPCIÓN	FRECUENCIA
SI	203
NO	125
TOTAL	328

Fuente: Encuesta realizada a los contribuyentes del Servicio de Rentas Internas.

Elaborado por: Grupo de Investigación (2019).



En esta pregunta se observa un 62% de encuestados que sabe que el Servicio de Rentas Internas mantiene políticas de cobranza y un 38% de contribuyentes encuestados que desconocen de dichas políticas. Se puede decir que la gran mayoría de contribuyentes tienen conocimiento de la existencia de las políticas de cobranza, estas personas se han informado mediante el portal

web del Servicio de Rentas Internas o a su vez asistiendo a las oficinas de la Institución; también se observa que hay un porcentaje mínimo de contribuyentes que desconocen del tema de las políticas de cobro que mantiene el SRI.

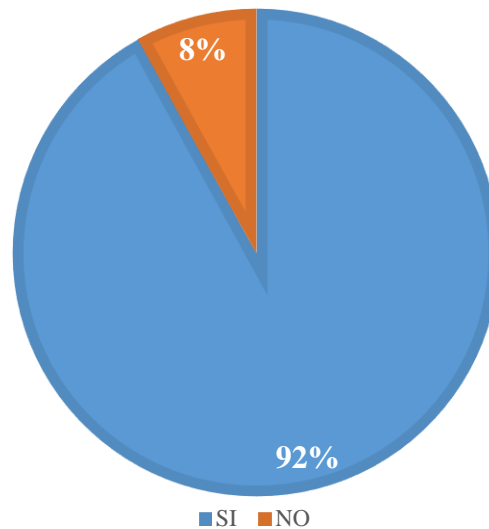
Pregunta No 6 ¿Usted como contribuyente desearía que el Servicio de Rentas Internas le socialice las políticas de cobranza?

Tabla 14: Desearía que le socialicen las políticas de cobro.

OPCIÓN	FRECUENCIA
SI	302
NO	26
TOTAL	328

Fuente: Encuesta realizada a los contribuyentes del Servicio de Rentas Internas.

Elaborado por: Grupo de Investigación (2019).



Con respecto a la pregunta sobre si ellos desearían que se les socialicen las políticas de cobro en su mayoría un 92% dijo que SI, a diferencia del 8% de encuestados que supieron manifestar que NO. Esta socialización se viene haciendo de diferentes maneras por parte del Servicio de Rentas Internas, las cuales en su mayoría a los contribuyentes les gustaría que les socialice para entender más los temas de políticas y salir de duda, pero a diferencia de los contribuyentes encuestados que supieron manifestar que NO desean la socialización es motivo por el que se encuentran en suspensión de su estado tributario activo.

Limitaciones

Las limitaciones de este proyecto de investigación están relacionadas a los encuestados, las preguntas se debían hacer de forma inmediata al momento que ellos asistían a las oficinas del SRI Latacunga, se esperó que fuesen atendidos para después solicitarles que nos ayuden con las encuestas y en algunos casos tener paciencia que acudan los contribuyentes al departamento de cobro.

En resumen se puede señalar que en efecto existe incidencia en la recaudación de los tributos por parte del Servicio de Rentas Internas esta incidencia se sustenta en:

- ✓ Los contribuyentes en gran parte de la ciudad Latacunga están seguros con el cumplimiento de las obligaciones tributarias y en su mayoría conocen las políticas aplicadas por parte del SRI.
- ✓ La aplicación de las políticas ha sido de vital conocimiento a los contribuyentes y en su gran parte mantienen el vínculo en relación de su deuda.
- ✓ El cobro de los tributos por parte del Servicio de Rentas Internas aplica de forma correcta en la Ciudad de Latacunga Provincia de Cotopaxi, los contribuyentes se mantienen vigentes con las normas de actualización.
- ✓ Su incidencia es positiva en relación a las políticas de cobranza generadas por parte del Servicio de Rentas Internas, el cual mantiene estrategias fijas que aportan con el desarrollo del País en cuanto a la recaudación de los tributos.

17. CONCLUSIÓN

Las políticas y estrategias que emplea el departamento de cobro de la Dirección Zonal 3 del Servicio de Rentas Internas son Blandas y Duras. Las primeras se basan en estrategias como la persuasión tributaria, que incluye los mensajes de texto, llamadas telefónicas, correos electrónicos y oficios persuasivos. En la política Dura el proceso es coactivo, determinando el cumplimiento, control y coordinación por parte de los encargados del departamento de cobros en la comunicación de la misma, en materia de recaudación de tributos hacia los contribuyentes.

Al comparar los montos recaudados por el Servicio de Rentas Internas (SRI) entorno a los procesos asociados a las políticas de cobranza como auto de pago, facilidades, notificados y trámites de facilidades la recaudación de tributos trimestralmente en los años 2017 y 2018 tuvo un incremento del 23,26% ya que en el 2017 se recaudaron \$4.090.980,86 y mientras que en el 2018 este valor ascendió a \$5.042.458,30, más aún si consideramos la reducción del número de contribuyentes para el año 2018.

Efectivamente existió incidencia de políticas de cobranza sobre la recaudación tributaria observando que la mayor recaudación tributaria fue la de Impuesto al Valor Agregado (IVA) con el 39% de ingresos y el Impuesto A la Renta (IR) con un 27% de recaudación.

18. RECOMENDACIÓN

Socializar las políticas de cobro y estrategias a los contribuyentes del Servicio de Rentas Internas manteniendo información actualizada de la norma, para así alcanzar la meta establecida en la recaudación mediante la aplicación de técnicas de normativa.

Se recomienda evaluar, fijar y actualizar nuevas políticas y estrategias de cobro por parte de los funcionarios del Servicio de Rentas Internas específicamente al Departamento de cobro, en comparación de los montos recaudados año a año a efectos de determinar los incrementos de cada uno de los rubros en relación a la información que se le pueda brindar al contribuyente.

Al determinar que existe incidencia positiva de las políticas de cobranza sobre la recaudación que mantiene el Servicio de Rentas Internas se recomienda que de acuerdo a la normativa legal vigente se actualice y se socialice las políticas de forma oportuna al contribuyente para que conozcan sus deudas y mantengan sus estados tributarios activos.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, A. (2010). Enfoque sobre Bienestar y Buen Vivir.
- Arias, F. G. (2012). Proyecto de Investigación (Vol. 6). Editorial Episteme.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). Código Tributario. Quito, Ecuador.
- Baistrocchi, E. (2017). Hacia un Nuevo Sistema Tributario. Argentina.
- Benitez, M. (2009). Manual Tributario. Quito.
- Bernal, M. (2012). Políticas de Planificación y Supervisión Educativa. Los Teques. Obtenido de <https://nikolayaguirre.files.wordpress.com/2013/04/1-introduccion-a-la-planificacion.pdf>
- Bravo, L. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. SciELO Analytics, 2.
- Cabezas, E. (2016). Código Tributario Normativa, Dirección Nacional Jurídica del Ecuador. Quito. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/>
- Cordero, F. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito.
- Costa, S. (2014). Planificación. Recuperado el 02 de 06 de 2018, de <https://www.monografias.com/trabajos35/la-planificacion/la-planificacion.shtml>
- Fernandez, C., Hernández, R., & Baptista, P. (2007). Fundamentos de metodología de la investigación (Primera ed.). Madrid España: Mc Graw Hill.
- Flores, G. (24 de 02 de 2014). Políticas. DEHO, 1. Obtenido de <http://www.deho.mx/definicion-de-politicas-en-la-organizacion/>
- García, B. (1968). Diccionario Ilustrado Latino Español. Madrid: Ediciones Aguilar S.A.
- Giuliani, C. (2001). Derecho Tributario. Buenos Aires.
- Institucional, Departamento Nacional de Planificac, & Departamento Nacional de Planificación. (2009). Unidad de Planificación y Control de Gestión, Estadísticas, Ecuador. En Servicio de Rentas Internas (pág. 5).
- López, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Ballaterra.
- Merino, H. (2013). Ecuador Política tributaria Interna, Recaudación Fiscal. Quito.
- Miranda, F. (2017). Estrategias del departamento de cobro. Cuenca.
- Miranda, F. (2017). Estrategias del departamento de Cobro (6 ed.). Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27678/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Peña, V. (2009). Recaudación de Tributaria. Azuay.
- Republica del Ecuador. (2018). Código Tributario A nuevas políticas de SRI. Ecuador.
- Robles, B. (2011). La entrevista en Profundidad (Vol. 18). México: Cuicuillo.

- Rodríguez, A. (2015). PODER Y POLITICAS EN LAS ORGANIZACIONES.
- Rodríguez, A. (2015). PODER Y POLITICAS EN LAS ORGANIZACIONES.
- Ruiz, S., & Rodriguez, T. (2008). Políticas y Economía de lo Público. Galápagos : ISN D.C.
- Sandhusen, R. (2003). Mercadotecnia (Primera ed.). Compañía EditorialContinental.
- Servicio de Rentas Internas . (04 de 11 de 2018). FACilidades de Pago. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec>
- Servicio de Rentas Internas. (05 de 11 de 2018). Notificaciones recaudación. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/notificaciones?biblioteca=Notificaciones>
- Steiner, G. A. (1979). LAS FUNCIONES DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL.
- Tamayo, T. (2014). Tesis de Investigación de Población y Muestra.
- Villanueva, D. (2014). Diccionario de la Lengua española (23 ed.). Madrid: Diccionario de la Lengua española .
- Zapata , D., & Salazar , P. (2013). Impacto del Sistema de Recaudación Tributario Ecuatoriano. Quito.
- Zapata, D. (2013). ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL SISTEMA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIO. Quito.

ANEXOS

ANEXO 1

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

ENTREVISTA

Objetivo: Saber si los funcionarios del Servicio de Rentas Internas (SRI) Latacunga conocen y aplican las políticas de cobranza.

1. ¿Usted conoce las políticas de cobranza y cuáles son aplicadas por el SRI?

.....
.....
.....
.....

2. ¿Cuál es el objetivo de dichas políticas?

.....
.....
.....
.....

3. ¿Cuáles son sus responsabilidades específicas en el departamento de cobranza?

.....
.....
.....
.....

4. ¿Cómo es manejada la cobranza de tributos?

.....
.....
.....
.....

5. ¿Cuál es el periodo en que prescribe la acción legal en el cobro de tributos?

.....
.....
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA

OBJETIVO: Saber si los contribuyentes del Servicio de Rentas Internas (SRI) Latacunga, conocen las políticas de cobranzas.

Edad.....

Sexo.....

Cargas familiares.....

Estado civil.....

1. ¿Mantiene usted deudas con el SRI?

SI
 NO

2. ¿Qué tipo de Impuesto usted genera?

IMPUESTO A LA RENTA
 IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA)
 RETENCIONES EN LA FUENTE
 IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS
 IMPUESTO A LOS CONSUMOS ESPECIALES
 IMPUESTO A LOS VEHÍCULOS MOTORIZADOS
 IMPUESTO AMBIENTAL A LA CONTAMINACIÓN VEHICULAR
 IMPUESTO TIERRAS RURALES
 IMPUESTO A LA RENTA DE INGRESOS PROVENIENTES DE HERENCIAS,
 LEGADOS Y DONACIONES

3. ¿Alguna vez ha recibido una notificación de pago por parte del Servicio de Rentas Internas?

SI
 NO

4. ¿A través de qué medios usted ha sido notificado para el pago de sus obligaciones tributarias?

Mensajes de texto
 Llamadas telefónicas
 Oficios persuasivos
 Notificaciones electrónicas

Otros: _____

5. ¿Usted como contribuyente sabe que el Servicio de Rentas Internas mantiene políticas de cobranza?

SI
NO

¿Cómo se enteró? : _____

¿Cuáles son? : _____

6. ¿Usted como contribuyente desearía que el Servicio de Rentas Internas le socialice las políticas de cobranza?

SI
NO

¿Por qué?: _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES



NOMBRES: Vilma Estefanía
APELLIDOS: Chaluza Comina
FECHA DE NACIMIENTO: 01 de Octubre del 1995
LUGAR DE NACIMIENTO: Zumbahua (Pujilí-Ecuador)
ESTADO CIVIL: Soltera
NUMERO DE CEDULA: 050359486-3
RESIDENCIA: Latacunga
TELÉFONO: 0987487236
E-mail : estefy_chaluza@hotmail.com

FORMACIÓN ACADÉMICA

PRIMARIA: Escuela Pujilí
SECUNDARIA: Unidad Educativa Victoria Vasconez Cuvi
BACHILLER : Técnico en comercio y Administración Contabilidad
SUPERIOR: Universidad Técnica de Cotopaxi
CARRERA: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría
NIVEL ACADÉMICO: Noveno Semestre

CERTIFICADOS OBTENIDOS

I Congreso Internacional de Contabilidad y Auditoría
V Congreso Internacional Ciencias Administrativas

Introducción al Mercado de Valores (Bolsa de Valores de Guayaquil)

HOJA DE VIDA



DATOS PERSONALES

NOMBRES: Jeniffer Janine

APELLIDOS: Martínez Vélez

FECHA DE NACIMIENTO: 24 de Mayo del 1995

LUGAR DE NACIMIENTO: Pedernales

ESTADO CIVIL: Soltera

NUMERO DE CEDULA: 131583536-1

RESIDENCIA: Latacunga

TELÉFONO: 0999770387

E-mail: jey_ya1995@hotmail.com

FORMACIÓN ACADÉMICA

PRIMARIA: Escuela Fiscal Mixta "Atahualpa N° 112"

SECUNDARIA: Unidad Educativa Equinoccial

BACHILLER: Ciencias de Comercio y Administración

SUPERIOR: Universidad Técnica de Cotopaxi

CARRERA: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

NIVEL ACADÉMICO: Noveno Semestre

CERTIFICADOS OBTENIDOS

I Congreso Internacional de Contabilidad y Auditoría (2015)

V Congreso Internacional Ciencias Administrativas (2017)

Introducción al Mercado de Valores (Bolsa de Valores de Guayaquil) (2018)

Certificación en Asistente Contable (2019)

EXPERIENCIA LABORAL

Prácticas Pre-Profesionales- SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (SRI) Latacunga.

ING: Augusto Proaño

Cel.: 0939074078

Centro de Capacitación el BÚHO

ING: Sandy Santos

Cel.: 098 464 3265

REFERENCIAS PERSONALES:

Ing. Paola Bonilla

Cel.: 0987031370

Sra.: Fanny Inaquiza

Cel.: 0984640103

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES



NOMBRES : Marlon Rubén
APELLIDOS : Tinajero Jiménez
FECHA DE NACIMIENTO : 17 de Enero de 1975
LUGAR DE NACIMIENTO : Pujilí
ESTADO CIVIL : Soltero
NUMERO DE CEDULA : 050208033-6
RESIDENCIA : Latacunga Andrés Bello 1-115 y Calixto Pino
TELÉFONO CELULAR : 0983832182 / 2813857
E-mail : marlon.tinajero@utc.edu.ec

NÚMERO DE CARGAS FAMILIARES: 01

TIPO DE DISCAPACIDAD: NINGUNA

FORMACIÓN ACADÉMICA

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO	CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP O SENESCYT
TERCER	INGENIERO COMERCIAL	19-09-2002	1004-02-240616
CUARTO	MAGISTER EN GESTION DE EMPRESAS	26-02-2008	1004-08-672942

HISTORIAL PROFESIONAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA O ACADÉMICA EN LA QUE LABORA: CIENCIAS

ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA: ADMINISTRATIVA

FECHA DE INGRESO A LA UTC: 01-09-1999