



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Plan para la recaudación de recursos e innovación en el área de  
Tránsito del Terminal Terrestre, Transito y Seguridad Vial Babahoyo

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Franco Mogrovejo, Verónica Alexandra (ORCID: 0000-0003-4932-237X)

**ASESORA:**

Dra. Carbajal Llauce, Cecilia (ORCID: 0000-0001-7480-2119)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Política Pública y del Territorio

PIURA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Jesús porque por medio de su intercesión Dios me ha guiado en este camino hasta llegar a la final de este ciclo de estudio.

A mi familia y padres por ser el motor e inspiración a seguir adelante cuando los ánimos decaen.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Jesús porque por su intercesión antes Dios me ha conducido y guiado para cumplir con la meta trazada.

Agradezco a la Universidad César Vallejo por la oportunidad de ampliar mis conocimientos profesionales para contribuir a la sociedad de la mejor forma.

A los profesores y compañeros por su colaboración y entrega en cada una de las clases que hemos recibidos.

A mi familia y mis padres, por la ayuda constante que me brindaron para cumplir con la meta de concluir con el estudio.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
VIII. PROPUESTA	43
REFERENCIA	
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1	Servidores de la entidad	19
Tabla 2	Usuarios que acuden a la entidad	19
Tabla 3	Nivel de confiabilidad de los instrumentos de acuerdo al método de consistencia interna	21
Tabla 4	Escala de interpretación para el coeficiente Alpa Cronbach	21
Tabla 5	Resultado del cuestionario sobre proceso de recaudación	23
Tabla 6	Resultado del cuestionario sobre proceso de cobranza y trámite	24
Tabla 7	Resultado del cuestionario sobre proceso de fiscalización	25
Tabla 8	Resultado de la variable: Recaudación de recursos e innovación	26
Tabla 9	Resultado del cuestionario sobre planificación	27
Tabla 10	Resultado del cuestionario sobre controlar el área de tránsito	28
Tabla 11	Resultado del cuestionario sobre evaluación administrativa y financiera	29
Tabla 12	Resultado de la variable: Plan innovador	30
Tabla 13	Estadística de prueba Chi cuadrado	31
Tabla 14	Estadísticos de prueba de normalidad	32
Tabla 15	Correlación entre las variables	33

## Índice de figuras

Figura 1	Resultado del cuestionario sobre proceso de recaudación	23
Figura 2	Resultado del cuestionario sobre proceso de cobranza y trámite	24
Figura 3	Resultado del cuestionario sobre proceso de fiscalización	25
Figura 4	Resultado del cuestionario sobre proceso de fiscalización	26
Figura 5	Resultado del cuestionario sobre planificación	28
Figura 6	Resultado del cuestionario sobre controlar el área de tránsito	29
Figura 7	Resultado del cuestionario sobre evaluación administrativa y financiera	30
Figura 8	Resultados de la variable: Plan innovador	31
Figura 9	Proceso de recaudación, custodia, depósito y registro	50
Figura 10	Plan Innovador	53

## **Resumen**

Para llevar a cabo un mejor proceso de recaudación en el área de Tránsito del Terminal Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial Babahoyo, con el fin de mejorar el servicio a los usuarios y precautelar los recursos de la entidad, estableciéndose como objetivo general el diseñar un plan para la recaudación de los recursos económicos e innovación por parte de la entidad, que brindan atención en el área de tránsito y seguridad vial. La metodología planteada fue de una investigación descriptiva en un nivel básico, con un diseño no experimental, transaccional, descriptivo simple; siendo un modelo con enfoque cuantitativo. Asimismo, se obtuvo una muestra 130 personas, conformada por usuarios y servidores de la entidad. Los resultados obtenidos mostraron la necesidad de que la entidad cuente con un plan para la recaudación de los recursos, incorporando la innovación como parte de dicha recaudación, con el propósito de afianzar íntegramente la percepción de dineros en los trámites realizados.

Palabras clave: Plan, recaudación, trámite, fiscalización e innovación

## **Abstract**

To carry out a better collection process in the area of Transit of the Terrestrial Terminal, Traffic and Road Safety Babahoyo, in order to improve the service to users and safeguard the resources of the entity, establishing as a general objective the design of a plan for the collection of economic resources and innovation by the entity, which provide attention in the area of traffic and road safety. The proposed methodology was descriptive research at a basic level, with a non-experimental, transactional, simple descriptive design; being a model with a quantitative approach. Likewise, a sample of 130 people was obtained, made up of users and servers of the entity. The results obtained showed the need for the entity to have a plan for the collection of resources, incorporating innovation as part of said collection, with the purpose of fully guaranteeing the collection of money in the procedures carried out.

Keywords: Plan, collection, procedure, inspection and innovation



## I. INTRODUCCIÓN

Muchas entidades del sector público en Ecuador, recaudan impuestos, tasas y contribuciones, tales como: impuestos prediales urbanos y rurales, uso de la vía pública, actividades económicas, tasas de matriculación de vehículos, y otras. Los tributos se establecen como uno de los rubros primordiales de los recursos en el Estado, estos son considerados como uno de los rubros más significativos e importantes en los Gobiernos, constituyendo una herramienta muy utilizada por las políticas económicas para la consecución de los objetivos, siendo necesario el diseño de instrumentos de recaudo que coadyuven a la consecución de metas y objetivos.

CEPAL (2019) mencionó que en América Latina, existieron varias opciones para recaudar las tasas y/o impuestos; una alternativa es que se cobren directamente a los dueños de los vehículos; otra opción es que el impuesto recaiga sobre aquellos que utilizan este bien para circular en la vía pública. Por último, casi todos los países, a través de sus entidades públicas imponen un tributo a la transferencia de los vehículos entre los ciudadanos.

En materia de recaudación, para López, Ortega & Ramírez (2020), los municipios en México, establecieron que se debe asemejar las áreas de oportunidad de este ente de gobierno que pueden ser orientadas a impulsar la recaudación. Así también, mencionó que la innovación e implementación de los programas tecnológicos en los municipios fueron vital para el desarrollo de sus finanzas. Adicional aquello, señaló la necesidad de conseguir mayores recursos, obligando a las áreas de las entidades a formar parte de las recaudaciones, implantando el acompañamiento con el usuario para que se acerquen a cancelar sus impuestos.

De acuerdo a Marrero (2020), el Servicio Autónomo de Tributación Municipal de Venezuela, contó con un proceso el cual se acopló a las necesidades, lo que mejoró la recaudación del impuesto, permitiendo cumplir con las metas. Sin embargo, el sistema se fundamentó en la supervisión para mejorar los impuestos de las actividades económicas. De igual forma, se comunicó a los usuarios sobre las leyes establecidas que se aplicaron en este rubro y momento oportuno.

El Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador (2020), destacó que los impuestos constituyen una fuente primordial para el desarrollo de un país, con ello se garantiza el perfeccionamiento en las políticas económicas y sociales en beneficio de la colectividad. En Ecuador, estos tributos son considerados como una de las fuentes principales de los ingresos públicos, detrás de la rápida baja que afectó el precio del petróleo. Por ende, el pago de los impuestos, se convirtieron en el mecanismo relevante que mantiene y fortalece la política fiscal.

En Ecuador, existe el Registro Oficial Suplemento 398 (2008), con sus diferentes modificaciones, en la cual, especificó que todos los vehículos a motor, sin restricciones de ninguna naturaleza, debieron ser pagados con los rubros correspondientes a la matriculación vehicular conforme la calendarización establecida por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

El área técnica de matriculación de la Agencia Nacional de Tránsito, consideró la implementación de un modelo que optimizó la mano de obra y la parte tecnológica que tiene la institución, para la emisión de los títulos habilitantes para la matriculación de los vehículos, por lo que, consideró que el desconocimiento y desmotivación de los funcionarios generaban inconformidades a los usuarios, provocando retrasos, de acuerdo a (Herrera 2018).

La Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar, de acuerdo a Brito (2018), comercializó un examen visual o tecnológico a los vehículos y demás servicios, que coadyuvaron a la recaudación de la tasa de matriculación; sin embargo, intentó incorporar un área para que los vehículos pasen la prueba de revisión, no obstante, las áreas no se encontraron debidamente estructuradas para prestar una buena atención y los tiempos prolongados, son ocasionados por la mala conexión de internet.

Mediante Resolución 001-TRASVIAL-EP-2017 (2017), se constituyó el Terminal, que fue articulada entre otras, con el área de tránsito y seguridad vial, atribuida a un nivel operativo y administrativo, encargada de proyectar, establecer, normar y registrar el tránsito y la seguridad vial intercantonal y urbana. De igual forma, en dicha

Resolución se estipuló los valores para los cobros por rubros de tasas y servicios administrativos, ejecutándose la recaudación en la ventanilla de la entidad.

La causa de esta situación problemática, es provocada por el poco control interno, y la aplicación de una herramienta tecnológica para la recaudación, que contribuya a salvaguardar la recaudación de dinero; así como, el uso y destino de los comprobantes de ingresos a caja. Tampoco se implementó controles para resguardar los ingresos de la entidad, al no procurar el íntegro depósito del dinero en efectivo en la cuenta rotativa de ingresos.

Estableciéndose como consecuencia, el perjuicio económico a la entidad, así como una afectación a la disponibilidad económica de la entidad, al no ingresar los valores recaudados en ventanilla a la cuenta rotativa de ingreso de la entidad.

El presente artículo es una aportación importante, toda vez que, contribuye con sus resultados y procedimientos, para mantener un permanente control interno, en cuanto a salvaguardar la recaudación de dinero, así como el uso y destino de los comprobantes de ingresos a caja.

El tema de estudio titulado plan para la recaudación de recursos e innovación en el área de tránsito de la entidad, presenta la siguiente interrogante ¿De que manera el diseño de un plan de recaudación de recursos e innovación permite crear control interno para garantizar la percepción de los dineros en el Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial Babahoyo?, esta incógnita proporcionará alternativas que orienten a mejorar los métodos operacionales dinamizando la gestión en los procesos de recaudación. De dicha interrogante se han derivado las siguientes preguntas específica:

¿Cuenta la entidad con un manual de procesos que contribuya a los servidores a prestar el servicio de forma oportuna?, ¿Efectúan los servidores de la entidad, acompañamiento a los usuarios, para que realicen sus trámites?, ¿Se encuentra directamente correlacionada la recaudación con la implementación nuevos procesos tecnológicos?, ¿Cómo diseñar un plan de recaudación de recursos, incorporando la

innovación tecnológica, que coadyuve en el control interno?; estas y otras interrogantes serán manifestadas en el cuestionario, con el fin de contribuir con el control interno de los valores recaudados, adicional a aquello, se analizará la innovación tecnológica, la cual, permitirá a los usuarios tener mayor acceso a informarse y efectuar sus pagos de forma oportuna.

La justificación del estudio radica en el hecho de que la entidad maneja altos niveles de recaudación, toda vez, que fue creada como una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, que opera sobre bases comerciales. Motivo por lo cual, genera ingresos por los diferentes servicios que ofrecen a los contribuyentes; por ello se debe diseñar un plan de recaudación con el fin de precautelar los recursos públicos, incorporando la innovación tecnológica para contribuir en el control de los valores recaudados, así como, familiarizar a los contribuyentes los servicios que se deben cancelar a través de la implementación de sistemas tecnológicos.

Precisando como objetivo general, diseñar un plan para la recaudación de los recursos económicos e innovación por parte de la entidad, que brindan atención en el área de tránsito y seguridad vial; operacionalizando los siguientes objetivos específicos: 1).- Diagnosticar la situación operativa de la recaudación a través de los diferentes puntos de recaudación; 2).- Identificar los principales rubros de ingreso y mecanismos de rutas tradicionales de recaudación; 3).- Diseñar un plan para la recaudación con herramientas tecnológica, para el servicio que brinda el área de Tránsito; 4).- Plantear procedimientos definidos con los servidores de la entidad, para el proceso de recaudación de recursos.

La hipótesis que se pretende demostrar en el presente estudio es que: El diseño de un plan para la recaudación de recursos e innovación en el área de tránsito y seguridad vial, debe reformar el proceso de recaudación, y los procesos de cobranza y trámite, y de fiscalización, asimismo resulta un instrumento guía para la ejecución de la misma.

## II. MARCO TEÓRICO

Identificada la situación problemática, al existir falta de un prolijo y permanente control interno en la recaudación de los recursos, y la falta de herramientas tecnológicas para la recaudación de las tasas por servicios del área de tránsito y seguridad vial, se presenta una incidencia significativa en la recaudación de las tasas en el proceso de matriculación de los vehículos, en la entidad; para lo cual, se presentan las investigaciones y elementos teóricos generales y específicos que se relacionaron con la investigación realizada.

Cabezas & Andrade (2021), hace referencia al fortalecimiento de la implementación de facturas electrónicas, en la recaudación tributaria, en la cual, mencionó que este medio de emitir comprobantes de pago, tiene resultados positivos, a más de ayudar al ecosistema, disminuyó el uso de papel, adicional aquello, la elaboración de facturas tributarias es emitidas de forma inmediatas, la cual, llega al correo electrónico del contribuyente, o esta puede ser bajada a través de un código QR, adicional aquello, optimiza los mecanismos de control para evitar la evasión fiscal; en cuanto a la seguridad informática, es necesario la implementación de mecanismos de control ante situaciones de hurto, eliminando los riesgos en manipulación de los sistemas informáticos. Motivo por el cual, su implementación, ayudaría a mantener un control de los comprobantes de pagos emitidos cada día.

En su análisis de la recaudación, Córdova et al. (2020), mencionó que el Código Orgánico de Organización Territorial, publicado en el Registro Oficial Suplemento 303 del año 2010 y actualizado el 2016, el cual es aplicado en las municipalidades y entidades que están bajo su control, en la cual, se establecen los impuestos que deben ser cobrados a los contribuyentes. Para lo cual, explicó la necesidad de ejecutar nuevas alternativas, como la implementación de plataformas tecnológicas que faciliten llevar a cabo un mejor control en la recaudación y sea amigable con los usuarios, en la cual, los contribuyentes se informen sobre los impuestos y tasas, no obstante, muchos de los contribuyentes desconocen los impuestos que deben cancelar.

González-Viteri et al. (2020), sobre modelo de gestión administrativa, indicó que la falta de procesos en la recaudación, provocó deficiencias técnicas que limitó la gestión administrativa, por consiguiente afectó significativamente cumplir con las metas, programas, políticas institucionales, esto además se debió, al desconocimiento de procesos internos que permitió llevar las operaciones de manera ordenada ejecutadas por el personal de la entidad, que consintió en contribuir al desarrollo, mediante la ejecución de un modelo de gestión que se adecue al tipo de organización.

En Ecuador, los indicadores de eficiencia de la recaudación, según Ramírez-Álvarez et al. (2020), son planteados por cada municipalidad, en la cual, los gobiernos locales, asumen la administración tributaria, quienes a través de ordenanzas; crearon, extinguieron, modificaron tributos, por ello establecieron acciones que permitieron mayor efectividad en la disminución de las brechas tributarias de la localidad, siendo menester el incremento de la recaudación de tributos, con el fin de generar los recursos necesarios de manera oportuna y suficiente, los cuales permitirán equilibrar el presupuesto y atender el gasto público en largo plazo.

Castro (2020), en su estudio sobre el impacto de la recaudación, señaló que para mejorar el cobro de los impuestos en el cantón Portovelo en Machala, se debió brindar acciones seguras para que los contribuyentes tengan mayor acceso a los medios de pago y agilizar los mecanismos de cobro, implementando controles que permitan persuadir a la ciudadanía, para que, cumpla con las obligaciones municipales, con ello se pretendió mejorar el comportamiento de pago por parte del contribuyente a fin de incrementar la representación de los impuestos en el presupuesto público.

La planificación financiera, de acuerdo a Valle (2020), mencionó que es una herramienta indispensable que garantiza el logro de los objetivos, toda vez, que permite anticiparse a los problemas que se puedan presentar en el futuro, estableciendo un curso claro hacia dónde dirigirse. Adicional aquello, mencionó que la planificación financiera brinda un sin números de beneficios, tales como: facilita a la entidad que los recursos sean evaluados de forma periódica y se tome las mejores decisiones. Motivo por el cual, es necesario realizar constantes monitoreos al proceso de planificación a fin de controlar a la gestión e implantar mejoras o cambios en caso

que sea necesario, a fin de lograr los objetivos y metas planteados. Esto va a permitir el control y manejo de riesgos de operaciones en la entidad, que puede provocar la desviación en el cumplimiento de lo planificado, así como aprovechar las oportunidades y mejorar la gestión de los recursos de la empresa. Por lo que, la planificación puede ser una herramienta flexible por su adaptación a diferentes entidades, toda vez, que a través de la misma, se puede controlar el cumplimiento de objetivos y meta.

En los modelos de gestión empresarial, analizados por Acosta & Jiménez (2020) citan dos elementos claves en el comportamiento de los procesos internos, estos son la planificación y organización, puntos clave, que según el autor, deben ser reformuladas y diseñadas para afianzar las metas organizacionales. Por tanto, se considera que la dirección llevada a cabo por los directivos, debe enfocarse al cumplimiento y logro de los objetivos, todo ello a través de controles adecuados que permitan la actuación de la organización frente a su entorno.

Bravo & Chirinos (2020), en su análisis para enfrentar la alta incidencia de riesgos en el proceso de recaudación, custodia, depósito y registro de los recursos recaudados por los Gobiernos Locales de Lima Metropolitana y Callao, mencionó que se identificaron las causas que influyeron, tales como: Inexperiencia en el manejo de softwares de recaudación, así como, falta de procesos de control interno que evalúe permanentemente la eficiencia y eficacia de las recaudaciones y depósitos, debiéndose definir las fases para la recaudación, toda vez, que la entidad no mantiene definido los procesos para el cobro de los recursos, un manual de funciones y responsabilidades, tampoco cuenta con, contratación de pólizas de seguro que cubran las situaciones de hurto o robo, no contando la municipalidad con cámara de seguridad, ni software legal.

Se trae a cita, lo indicado por Viera (2020), con respecto a la carencia de procesos que la oficina de renta debió solucionar y establecer procedimientos para la recaudación de los recursos, evidenciándose que la municipalidad no concientizó a la población para el pago de los impuestos, adicional aquello, no se observó incentivos para los pagos de forma oportuna, falta de publicación a través de los medios de comunicación y redes sociales, existen funcionarios no capacitados, no cuenta con un

área de coactiva, falta de material para las oficinas de fiscalización, falta de infraestructura, lo que provoca que la entidad no tenga una buena gestión de recaudación. Lo antes indicado, fue producto de la falta de una prolija atención en la elaboración de procesos para la recaudación de recursos en la municipalidad.

Tello (2019), en el análisis de la Recaudación, mencionó que no existió acompañamiento, ni capacitación tributaria a los usuarios, lo que provocó exista desconocimiento por parte de los aportantes, adicional a aquello, el personal de la entidad, no fue capacitado para realizar la recaudación. Lo cual, provocó que los usuarios carezcan de sensibilización para cancelar los impuestos, adicional a aquello, no contó con un plan de cobranza, ni alternativas para recaudar, así como tampoco, implementaron herramientas tecnológicas adecuadas para efectuar la cobranza; viéndose afectadas varios rubros de recaudación, como los depósitos de vehículos, licencias de conducir; y, otros.

Así también, Chinchay (2019), para mejorar la recaudación en Perú, explicó que las entidades no cuentan con una táctica de recaudación, que le permita realizar y obtener ingresos. Se planteó como estrategias implementar un mejor servicio para la recaudación de los usuarios, debiéndose estimular a los contribuyentes para un pago de forma oportuna. El no contar con un plan de recaudación, ocasionó que una gran parte de la población no cancele de forma oportuna y otros no se interesen en efectuar ningún pago, lo que provocó que no se genere ingresos.

Carhuatanta & Vásquez (2019), concluyó que para mejorar la situación de la cobranza en la recaudación, se debe considerar el número de comprobantes de pago que se han generados y la gestión efectuada para que los contribuyentes se acerquen a cancelar sus obligaciones, toda vez que, se evidenció en el estudio realizado por el autor, que los contribuyentes no se acercan a cancelar sus impuestos, toda vez, que desconocen los servicios que ofrecen la municipalidad y utilización de los recursos, al no observar obras efectuadas en sus gestiones, adicional a aquello, muchos de los usuarios no recibieron información oportuna de los impuestos. Sin embargo, los contribuyentes mencionaron que dejaron de pagar sus contribuciones por la poca información que ofrecía la entidad.



Los objetivos no deben ser económicos, sino tener en cuenta aspectos humanos. Las metodologías de recaudación de fondos con el paso del tiempo han cambiado, convirtiéndose actualmente en estrategias de tipo virtual, que les permitieron a las entidades encontrar de manera efectiva a sus benefactores. El apoyo a las entidades ha sido desde siempre un tema importante que busca cubrir económicamente programas de interés social, de acuerdo a la investigación realizada en la recaudación de fondos que realizó (Amaya 2019) en Bogotá.

Touchton & Peixoto (2019), menciona con respecto al cumplimiento tributarios, que la buena gobernanza promueve un gobierno legítimo y responsable y el cumplimiento fiscal. Los gobiernos buscan movilizar los ingresos fiscales ampliando la aplicación de los regímenes fiscales existentes y facilitando el pago de impuestos. Sin embargo, la aplicación y la facilitación pueden ser costosas y producir rendimientos marginales decrecientes si los ciudadanos no están dispuestos a pagar sus impuestos. Los municipios que adoptaron voluntariamente instituciones participativas, recaudan niveles de impuestos significativamente más altos que los municipios similares sin estas instituciones.

La captación de recursos financieros en Perú, de acuerdo a Izarra (2019) en el rubro de construcción de obras públicas, tiene una influencia progresiva sobre la captación de los demás impuestos, sin embargo, los usuarios desconocieron y no tuvieron un apropiado entendimiento del control interno en la recaudación de los impuestos.

Cárdenas (2019), mencionó con respecto a la innovación abierta gubernamental en México, que esto debió ser una herramienta importante en la atención a los clientes, siendo este un complemento en los proyectos de modernización. En este proceso coexistieron un sinnúmero de barreras que impidieron la consecución del mismo, por la falta de líderes comprometidos; falta de capacitación; inquietud por la pérdida del control y responsabilidad. Por lo cual, se concluye que la incorporación de nuevas tecnologías en las entidades, facilitaría la atención a los usuarios y el control necesario que conlleva la recaudación de los recursos.

En el trabajo denominado Contrabando y recaudación de impuestos en el Departamento Sucre de Colombia, el cual, considera que la problemática en la recaudación de impuestos, constituye un problema social que contrarresta la participación de los contribuyentes y su interés por contribuir a la mejora continua en la reestructuración de los procesos internos, lo que ha ocasionado la evasión de los impuestos y reducción de los ingresos a las arcas presupuestarias, de acuerdo a la investigación efectuada por (Arneila & Oviedo 2019).

Alza (2019), hace referencia al sistema de control interno para optimizar los procesos del área de Tesorería, en el cual, mencionó que en la municipalidad, no se brinda una óptima custodia, protección y depósito de los ingresos recaudados de forma oportuna y completa, debido a que los servidores no cumplen con los procedimientos establecidos; así también mencionó que no se realizan un flujos de cajas de forma periódica ni arqueos de cajas sorpresivos, lo cual, no les permitió conocer de forma precisa los valores recaudados que son cobrados por conceptos de impuestos, de igual forma, mencionó en su análisis que en muchos casos desconocieron el destino de dichos fondos u otras contribuciones. Detectándose la falencia en los procesos que se llevan a cabo en el área de tesorería, observando el autor varias inconsistencias y muchas irregularidades cometida por lo funcionarios de la municipalidad, estableciendo que los procesos son demasiado lentos y engorrosos, a pesar de que cuentas con un manual de funciones.

Los autores Alcantar et al. (2019), con respecto a los programas innovadores para el pago de impuestos, concluyeron que la necesidad de obtener ingresos en las municipalidades ha conllevado a distintos medios como puede ser el jurídico proceso de coactiva, cambiar leyes, con el propósito de incentivar a los ciudadanos al pago de sus impuestos, un factor importante que resaltó el autor fue el alto nivel de educación académico de los usuarios, señalando que existe un relación directa entre la educación y la obligación de contribuir con el pago de contribuciones, por lo que, la formación académica debe ser considerado como una alternativa que funcione como medio para fomentar la cultura contributiva, cultura fiscal. Adicional aquello, indicó que otra opción para impulsar la recaudación, es la implementación de programas innovadores recaudatorios que fortalezcan la gestión financiera e incentive la participación de los contribuyentes, con el fin, de que estos permitan un mayor nivel

de recaudación en beneficios de los ciudadanos. El proceso innovador debe ser atractivo a la población, el cual debe cumplir, varias acciones como ser: un aliciente para cumplir con la obligación y facilitar el acceso al pago, así como disminuir el tiempo de pago. El propósito de la investigación fue analizar la implementación y el efecto de los programas innovadores para incentivar entre la población el pago de los impuestos. Motivo por el cual, es necesario, que las entidades del sector público implementen nuevos sistemas, que ayuden a los contribuyentes a efectuar sus pagos de forma oportuna y más ágil. Adicional a aquello, dichas implementaciones de nuevas tecnologías deben ir acompañados de nuevos procedimientos de control que coadyuven en verificar el destino final de los recursos recaudados.

De acuerdo a Fernández (2018), mencionó que la empresa pública municipal del cantón Babahoyo, básicamente no posee un adecuado desarrollo de las actividades transaccionales, no se evaluó ni se midió el rendimiento de los colaboradores y de los ingresos económicos percibidos en base a la recaudación. La entidad, no contó con un módulo de información, así como de equipos adecuados que permitan el control de las recaudaciones, adicional a aquello, no tuvieron definido un plan operativo anual para la elaboración del presupuesto. Lo cual, deja ver la falta de un prolijo y adecuado control interno que debería implementar la entidad.

La innovación social y la tecnología, es concluyentemente un eficaz ofrecimiento de evolución social, que afronta un reto, un problema que se solucionan posteriormente con algunos resultados, en definitiva, la innovación mejoró el bienestar de individuos, comunidades y territorios, de acuerdo a lo que mencionó Ricci (2018) en su investigación realizada en Chile.

La política tributaria en la recaudación fiscal en Ecuador, de acuerdo a Paredes & Pinda (2018), mencionaron que el cobro de impuestos, promueve la redistribución para conseguir todas las metas económicas y sociales que una comunidad anhela, no obstante, la corrupción no conlleva a que las entidades cumplan con los objetivos planteados y prometidos a los ciudadanos, al no contar con un sistema de control que contribuya a salvaguardar los recursos que pagan los ciudadanos.

De acuerdo a Gallo & Sandoval (2018), la elaboración de un plan de concientización en materia tributaria, son necesarios en las entidad, toda vez, que de acuerdo a lo mencionado por el autor, se evidenció una disminución en la captación de los recursos en el impuesto que se cobran en la municipalidad, adicional aquello, se observó que la recaudación en la oficina de rentas de la entidad, es por la falta de una base da dato de los usuarios actualizado, así también, el problema es causado por la falta de pago de las personas, al no verse motivados en un buen servicio y actuación por parte de la entidad, por lo cual, se concluyó que la disminución en la recaudación es por el desconocimiento. Motivo por el cual, la implementación de un plan de recaudación, deben ser definidos en las entidades, en el cual, se establezcan metas y objetivos a ser cumplidas, que permita evaluar su cumplimiento y control de forma permanente.

El concepto de innovación, de acuerdo a Mella (2018), lo define como el proceso en el cual a partir de una idea, invención o reconocimiento de una necesidad se desarrolla un producto, motivo por el cual, es una forma de incorporar procesos que solucionen la falta de pago de los usuarios. Para lo cual, propuso la creación de varias alternativas que promuevan a los usuarios a realizar sus pagos a través de las herramientas tecnológicas, así como un proceso que esté relacionado con múltiples conceptos que le dan la dinámica productiva. Por lo cual, se concluye, que la implementación de innovación en las entidades del sector público, ayuda en el tiempo de atención y espacio en el proceso de recaudación.

Para Mendoza, et al. (2018), referente al control interno y su influencia, consideraron que en las entidades públicas, debieron ser comprendidos como un enfoque para la consecución de las metas, adecuando recaudos y obtención de los dineros como de su utilización, a través de un diseño óptimo de procesos que viabilicen el funcionamiento y articulación de todas sus áreas y dependencias, permitiendo a la administración pública, conocer cuáles son sus debilidades e implementar mecanismos que permitan mejorar su modo operando habitual, involucrando los sistemas administrativos para reforzar la gestión administrativa. Todo proceso interno, debe ser diseñado a medida de las actividades que se desarrollan y de acuerdo a la misión y visión institucional.

Choque-Huamán (2018), expuso que la aplicación de controles internos brinda a una organización confiabilidad en el desarrollo de sus procesos, por ello, que estos deben ser considerados como un impacto positivo ya que ellos contribuyen a generar de manera adecuada políticas para una correcta administración y eficiente recaudación de recursos, obteniendo con ello, resultados provechosos que satisfacen la gestión municipal, y que permite en lo posterior la administración óptima de estos recursos, motivo por el cual, se concluyó que la aplicación de controles internos proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos.

Para Valdés et al. (2018), en el análisis de la recaudación de impuestos, comprobó que la falta de decisiones concretas por parte de las autoridades de turno, ha ocasionado que los sistemas de recaudación de impuestos municipales, se tornen conflictivos; conllevando a no cumplir las metas y continuar siendo uno de los países que menor recaudo a nivel regional gestiona sus impuestos. Motivo por el cual, las máximas autoridades deben definir estrategias para la recaudación, incentivando a los contribuyentes acercarse hasta la entidad para que efectúen sus pagos.

En el estudio realizado por Unda (2018), con respecto a los límites de la recaudación, mencionó que las municipalidades para captar mayor voto en la etapa de elecciones, procuran no incrementar los impuestos para obtener mayor aceptación de los ciudadanos, provocando que la recaudación no incremente. Para lo cual, el autor propone que los valores recaudados se vinculen con el catastro que debe ser actualizado cada dos años. Por lo que, se concluyó que la recaudación en muchas entidades está definitiva por componentes económicos, políticos y de capacidad institucional (innovación tecnológica), adicional a aquello, estableció que a mejores niveles de recursos humanos, materiales y tecnológicos mayor sea la recaudación.

De acuerdo a Zamora (2018), la evasión tributaria y su incidencia en la economía, consideró la teoría de la cultura tributaria del autor Villa Gómez (2011), en la que mencionó, que es un proceso en el cual, se culturaliza a los contribuyentes para el cumplimiento tributario de sus obligaciones, también mencionó que es un conjunto de rasgos distintos de valores, actitud y comportamiento de los integrantes de una sociedad respecto al cumplimiento de sus obligaciones. Motivo por el cual, las

entidades deben motivar e incentivar a sus contribuyentes a través de rebajas tributarias y/o innovaciones para captar su atención y lograr mayor recaudación de recursos.

La Teoría de las Limitaciones también llamada Teoría de las Restricciones, propuesta por Goldratt por los años 80, desde entonces hasta la actualidad ha sido pródigamente utilizada en la industria. El autor la conceptualizó como el conjunto de principios gerenciales que permitieron identificar aquellos impedimentos que pueden presentarse en el logro de los objetivos institucionales o restricciones conocidos como, cuello de botella, esta teoría permitió además realizar cambios elementales para erradicar las dificultades presentadas en las actividades propias de la organización. Hizo un reconocimiento a la producción de un proceso con múltiples pasos, en el cual, los resultados por cada uno de estos pasos, dependerán del resultado individual del resto de los pasos, por ello, estará limitada y/o restringida por aquellos que sean menos productivos. Por lo tanto, esta teoría es considerada un modelo sistémico de gestión, el mismo que ve a la organización como sistema más que la adición de sus partes. Hay que comprender que toda organización se enfoca en generar valor con un coste y miden el tiempo de respuesta, es por esto, que esta teoría, pretendió la óptima operatividad del sistema incrementando su tasa de generación de valor, logrando con ello la mejora del tiempo de respuesta (Goldratt 1993).

Peralta (2016), en su teoría general de los sistemas, sostiene que una organización mejora sus procesos, a través de crear un entorno de interrelaciones entre los individuos que conforma los sistemas organizacionales manteniendo una constante comunicación, por ello considera que los administradores de las organizaciones deben comprender los procesos internos en cuanto al funcionamiento de un negocio, partiendo de las mejores decisiones que permitan la consecución de los objetivos programados y que estos puedan medirse en el corto plazo. Así mismo, considera que el emprendimiento de nuevas acciones conlleva a mantener el equilibrio y la correcta funcionalidad de una organización.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de Investigación

Para realizar el trabajo, se consideró una investigación descriptiva en un nivel básico, para el Código Nacional de la Integridad Científica (2018), señala en el Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica; que la investigación básica está dirigida a un conocimiento más completo a través de la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos, de los hechos observables o de las relaciones que establecen los entes.

Bernal, (2010), precisa que en este tipo de investigación, se narra, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio; adicional aquello, para muchos expertos, la investigación descriptiva es un nivel básico de investigación, porque se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador cuando se plantean hipótesis en los estudios descriptivos, éstas se formulan a nivel descriptivo y se prueba esas hipótesis. Dicha investigación se soporta en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental.

Adicional aquello, de acuerdo a Salkind (1998), se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno de estudio. Sin embargo, Cerda (1998), define que la palabra describir como el acto de representar, reproducir o figurar a personas, animales o cosas, además agrega, que describe aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de personas, situaciones o cosas.

Zorrilla (1993; p. 43); señala que la investigación aplicada, guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; mientras que Chávez (2015), considera que la investigación aplicada se lleva a cabo para abordar problemas prácticos.

Por lo tanto, el diseño es no experimental, transaccional, descriptivo simple, ya que se va a recoger información para describir los problemas que hay en la entidad, para luego dar alternativas de solución.

El diseño del modelo de investigación que se seleccionó fue no experimental, al tratarse de variables que no se busca ser medidas, que según la definición dada por Hernández-Fernández (1997), la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables p. 245; optando por la selección de la investigación descriptiva propositiva, que, para Hernández et al. (2010) la considera que esta parte del principio de identificar la necesidad y posteriormente establecer una solución a través de una propuesta.

La metodología de investigación implementada en el proyecto de investigación, corresponde al enfoque cuantitativo, y sobre ello Hernández et al. (2014) indicaron que la muestra se la define de un grupo de personas sobre el cual se recogerán datos, además de que debe ser representativo de la población.

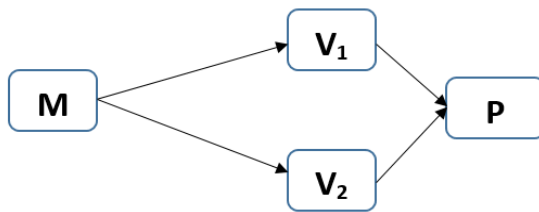
Hernández et al. (2014) indican que una fuente importante para la investigación cualitativa es la de documentos y registros, para logran comprender la situación de análisis.

El enfoque metodológico que se implementó en la referida investigación fue la cuantitativa, por cuanto se consideró adecuada ya que se necesitó de conocimiento para un problema definido en una situación definida. Por lo que, de las opciones metodológicas, no es menester la experimentación, por cuanto el control de las variables, se basa en un análisis estadístico, entre otras, (Cohen-Manion, 1990).

El diseño del modelo de investigación fue no Experimental, por cuanto, no se han utilizado las variables para ser medidas, optando por seleccionar la investigación descriptiva, que, para Hernández et al. (2010) la considera que esta parte del principio de identificar la necesidad y posteriormente establecer una solución a través de una propuesta. Por tanto, se busca diseñar un plan para la recaudación con herramientas tecnológicas, para el servicio que brinda el área de Tránsito.



Diagrama del diseño de investigación:



*En donde:*

**M** = Muestra

**V<sub>1</sub>** = Observación de la Variable 1 (Recaudación de recursos)

**V<sub>2</sub>** = Observación de la Variable 2 (Plan innovador)

**P** = Diseño de Plan

### 3.2 Variables y operacionalización

**Variable Independiente:** La recaudación de recursos, según Gutiérrez (2018), menciona que la recaudación resulta de aplicar a los valores catastrales de cada cuenta predial la tasa impositiva que le corresponde, lo que en muchas entidades llaman el monto de facturación. El que esto se acerque al potencial máximo de recaudación depende inicialmente de dos elementos: de qué tan próximos estén los valores a los de mercado y de los montos de las tasas impositivas propuestas por la entidad y aprobadas por la legislatura estatal. La innovación de acuerdo al Manual de OSLO, lo define como la introducción de un producto (bien o servicio) o de un proceso, nuevo o significativamente mejorado, o la introducción de un método de comercialización o de organización nuevo aplicado a las prácticas de un negocio, a la organización del trabajo o a las relaciones externas.

En la variable independiente (V1), se definieron dimensiones e indicadores que se describen a continuación:

- **Proceso de recaudación,**  
Servicio de información;  
Recepción de documentos;  
Recaudación o pago.
  
- **Proceso de cobranza y Trámite**  
Entrega de comprobante de pago;  
Ejecución del trámite;  
Finalización de trámite.
  
- **Proceso de fiscalización y sanción**  
Conciliación de los documentos;  
Cierre de caja y depósito de lo recaudado;  
Elaboración del parte de recaudación y entrega.

**Escala:** La variable utilizó una escala ordinal.

**Variable Dependiente:** Según Chesbrough (2003), en su teoría de la innovación abierta, señaló que el apoyo de los nuevos agentes de interacción y valorización del conocimiento, ayuda a generar procesos de innovación más ricos, aunque implique modelos de gestión más complejos. Adicional a aquello, Murray et al. (2010), mencionaron que la innovación social son las nuevas ideas (productos, servicios y modelos) que cumplen simultáneamente las necesidades sociales (de manera más eficaz que otras alternativas) y crean nuevas relaciones sociales o colaboraciones.

Las dimensiones e indicadores planteadas para la V2, fueron las siguientes:

- **Planificar**  
Organizar reuniones semanales con los Jefes departamentales:

Analizar el cumplimiento de lo planificado;

Realizar de forma constante el seguimiento de lo planificado para cumplir la meta.

- **Controlar el área de tránsito**

Verificar el cumplimiento de las normativas;

Verificar que las servidoras cumplan con sus funciones;

Determinar la importancia de la gestión del área en la entidad;

Mejorar la operatividad del área.

- **Evaluación Administrativa Financiera**

Realizar evaluación financiera;

Supervisar y controlar las actividades ejecutadas;

Efectuar evaluaciones administrativas por cada actividad transaccional.

**Escala:** La variable utilizó una escala ordinal.  
(Anexo 1. Matriz de Operacionalización de las variables).

### **3.3 Población y muestra**

Arias (2012) define a la población como el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. Así también, definió la muestra como un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.

Por otra parte, Tamayo – Tamayo (2006; p.176), definió la Muestra, como el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada.

De acuerdo a lo señalado por Arias (2012), el muestreo no Probabilístico, es un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra, y a juicio del investigador consideró conveniente la aplicación del muestreo de tipo intencional, que de acuerdo al auditor citado, los elementos son escogidos en base del criterio o juicio del investigadores. La fórmula establecida para este procedimiento tanto para obtener la muestra de los servidores públicas y usuarios fue la siguiente.

Calculo para la muestra

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

**Donde:**

**Z** = 1.96 Valor al 95% de confianza

**PQ** = 0.5 \* 0.5 = 0.25 Proporción máxima que puede afectar a la muestra

**E** = 0.05 Error máximo permisible

**N** = 195

**n** = 130

Considerándose para el análisis del plan de recaudación en el área de Tránsito, los servidores del Terminal Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Babahoyo, entre ellos está el área de Tránsito y Seguridad Vial y administrativa financiera; así como, usuarios que se tomarán de forma aleatoria para que llenen la encuesta.

**Tabla 1**  
Servidores de la entidad

<b>Clasificación</b>	<b>Área de Tránsito y seguridad vial</b>	<b>Área Financiero</b>	<b>Total</b>
Áreas	18	12	30
Total			30

*Nota:* Número de servidores y usuarios a los cuales se les aplicará la encuesta de la Variable 1 y Variable 2

**Tabla 2**

Usuarios que acuden a la entidad

<b>Clasificación</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Usuarios	100	0	100
Total			100

*Nota:* Número de usuarios a los cuales se les aplicará la encuesta de la Variable 1

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para comprender de manera más amplia la técnica utilizada, podemos acotar que este insumo de recojo de información que se empleó en la investigación de carácter cuantitativa, suelen ser las más utilizadas por cuanto permiten cuantificar una gran cantidad de parámetros que permiten ser medidos, como: características, acciones, actividades, atributos, elementos y/o comportamiento de los individuos con la finalidad de defender u objetar una hipótesis, en tal sentido, se menciona una definición, que describe la importancia del uso de herramientas y técnicas de recojo de información, los cuales se muestran a continuación.

Para llevar a cabo la investigación, la técnica que se aplicó corresponde a la encuesta que se realizará a funcionarios de la entidad y usuarios que acudan a realizar sus trámites, con el fin de determinar la conducta de las variables: La recaudación de recursos e innovación y área de Tránsito de la Empresa Pública.

Hernández et al. (2014) indicaron que la forma más recomendada de recolectar los datos es el cuestionario.

A criterio de Rodríguez Peñuelas, (2008) las técnicas, “son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas”. p. 10.

Hernández, Fernández y Batista (2014); consideran que la validez de los instrumentos a aplicar, están asociados en poder realizar una medición real del contexto situacional en el cual se desarrolla el estudio.

García (2012) puntualiza que la validez de los instrumentos de investigación está orientada fundamentalmente en poder alcanzar la medición de las variables; su diseño es obra del investigador, que parte de los sucesos empíricos de la percepción de la realidad problemática; para poder alcanzar este procedimiento se debe de desarrollar las siguientes etapas: precisión, predicción y la medición. Para el procesamiento estadístico se hará uso del SPSS, lo cual nos brindará las tablas y gráficos correspondientes.

Quero (2010) señala que la confiabilidad o también denominada fiabilidad, está asociado al resultado de un indicador estadístico, el cual recibe el nombre de Alfa de Crombach; su interpretación nos indica la fiabilidad de la aplicación de los instrumentos en el proceso de investigación. Kerlinger y Lee, (2002) consideran que la prueba estadística conocida como Alfa de Crombach, toma en cuenta la varianza sistemática y la varianza al azar; tomando también en cuenta un posible error de medición. Frías – Navarro (2020) afirman que el coeficiente de fiabilidad es un estadígrafo; cuyos índices de calificación están asociados a la escala de Likert, lo cual implica que sus valores arrojen una alta correlación entre ellos mismos. El valor encontrado del Alfa de Crombach, en ambas variables implica un alto grado de confiabilidad de los instrumentos aplicados en la prueba piloto a once y doce sujetos, que guardan las mismas características de la muestra.

**Tabla 3**

Nivel de confiabilidad de los instrumentos de acuerdo al método de consistencia interna

Instrumento	Items	Casos	Alfa de Cronbach
Variable 1: Recaudación de recursos (Servidores)	9	11	0,813
Variable 1: Recaudación de recursos (Usuarios)	10	12	0,829
Variable 2: Plan innovador (Servidores)	10	11	0,842

*Nota:* Elaboración de la investigadora

El coeficiente Alfa Cronbach obtenido en el presente estudio, nos permitió compararlo con la escala diseñada por Ruiz (1998) que se muestra a continuación.

**Tabla 4**  
Escala de Interpretación para el Coeficiente Alfa Cronbach

Rango	Valor del coeficiente	Magnitud
1	0,01 – 0,20	Muy baja
2	0,21 – 0,40	Baja
3	0,41 – 0,60	Moderada
4	0,61 – 0,80	Alta
5	0,81 – 1,00	Muy alta

*Nota:* Ruiz (1998)

A partir del cuadro 1, se puede colegir que el valor alfa de la variable 1 (0,813) y (0,829) y de la variable 2 (0,842) obtenido muestra un nivel de correlación promedio muy alto, por ende, podemos aseverar que el instrumento es confiable.

### 3.5 Procedimiento

La recolección de datos será a través de la encuesta utilizando los instrumentos tecnológicos que nos permitan la tabulación de los mismos, y será aplicada a los integrantes de la muestra, estos nos permitirán captar de forma ordenada la información sobre las variables de estudios.

### 3.6 Método de análisis de datos

Los datos recolectados a través de las encuestas para la variable 1 y 2, se procesará la información, en Microsoft Excel y mediante el programa informático SPSS, que es un software estadístico. Así mismo, se realizará un análisis inferencial para sintetizar la prueba de hipótesis, que permita demostrar la normalidad de los datos procesados, empleando estadístico no paramétrico “Prueba De Normalidad De Kolmogorov Smirnov” debido a que la muestra está conformada por 130 personas entre usuarios y servidores públicos. Por consiguiente, los resultados que se obtengan

de la aplicación de las pruebas citadas, se expondrán en el capítulo IV “RESULTADOS”.

### **3.7 Aspectos éticos**

Por la importancia que conlleva una investigación científica y el aporte que ofrece a la sociedad, el mismo debe contener todos los preceptos de buenas prácticas y procedimientos acordes a su relevancia, por todo esto la presente investigación se rige en su totalidad a las recomendaciones y exigencias del código de ética de la Universidad Cesar Vallejo, así mismo se respetan las normas APA en todo su contexto, el cual, se ve reflejado en el informe de originalidad que proporciona el anti plagio Turniting.

Los resultados obtenidos son reales, respaldados con la confiabilidad y aprobación de 5 expertos mediante su juicio en concordancia con los artículos 3, 7, 8 y 9 del Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo (2020). Por tanto, lo que se buscó en el presente trabajo de investigación, es la claridad, prudencia y transparencia en el uso de la información.



#### IV. RESULTADOS

En el siguiente capítulo, se analizó los resultados de los instrumentos aplicados a los servidores del área de tránsito y seguridad vial y Dirección Financiera de la Empresa Pública Terminal Terrestre del cantón Babahoyo, así como también a los diferentes usuarios que acudieron a realizar su trámite.

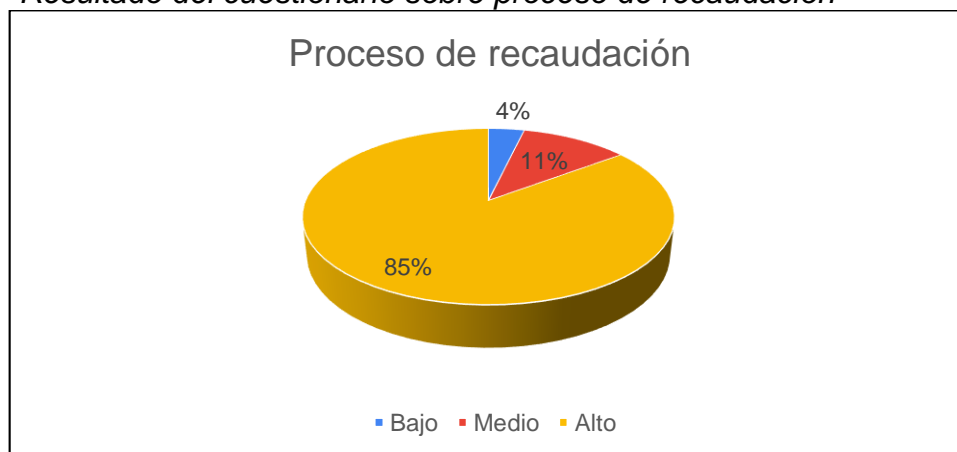
##### Proceso de recaudación

**Tabla 5**  
*Resultado del cuestionario sobre proceso de recaudación*

Nivel	f	%
Bajo	4	4%
Medio	11	11%
Alto	85	85%
Total	100	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a la muestra de estudio

**Figura 1**  
*Resultado del cuestionario sobre proceso de recaudación*



*Nota:* Tabla 5

De acuerdo a los datos obtenidos, sobre la dimensión del proceso de recaudación, en la cual se tomó en consideración, la importancia de brindar un buen servicio de información, así como la necesidad de contar con un área que se encargue de la recepción de los documentos y su revisión; y por último en la dimensión de la recaudación o pago, previo al mismo, se cuente con un sistema de turno y cálculo para la determinación de la tasa, así como se incorporen agencias bancarias para

evitar aglomeraciones en las ventanillas de la entidad, con una muestra de 100 usuarios, el resultado se centra en un nivel alto con el 85% igual a 85 usuarios, mientras que el 11% representa 11 contribuyentes que se registran en un nivel medio y un 4% que representó a 4 personas, que mostraron un nivel bajo.

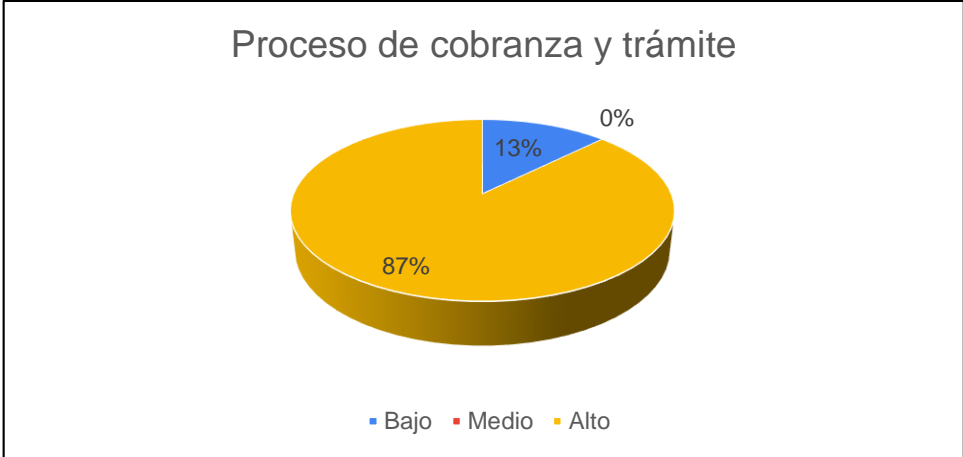
**Proceso de cobranza y trámite**

**Tabla 6**  
Resultado del cuestionario sobre Proceso de cobranza y trámite

Nivel	f	%
Bajo	13	13%
Medio	-	0%
Alto	87	87%
Total	100	100%

*Nota: Cuestionario aplicado a la muestra de estudio*

**Figura 2**  
Resultado del cuestionario sobre Proceso de cobranza y trámite



*Nota: Tabla 6*

En base a la información extraída de las encuestas, con respecto a la dimensión proceso de cobranza y trámite, en la que se buscó medir la necesidad de la entrega de los comprobantes de pago, así como la importancia que la Digitadora en el proceso de la ejecución del trámite verifique dichos documentos previo iniciar el trámite, y por último para finalizar el trámite, dicho comprobante de pago (copia) sea adjuntado en el trámite ejecutado y que posteriormente es archivado, con una muestra de 100 usuarios que realizaron sus trámites en la entidad, se obtuvo un nivel alto de aceptación del 87% que representó 87 personas, que consideraron necesario se

ejecuten dichos procedimientos en la entidad, estando totalmente de acuerdo y un 13% de los usuarios que representan 13 usuarios, se ubican en un nivel bajo de aceptación.

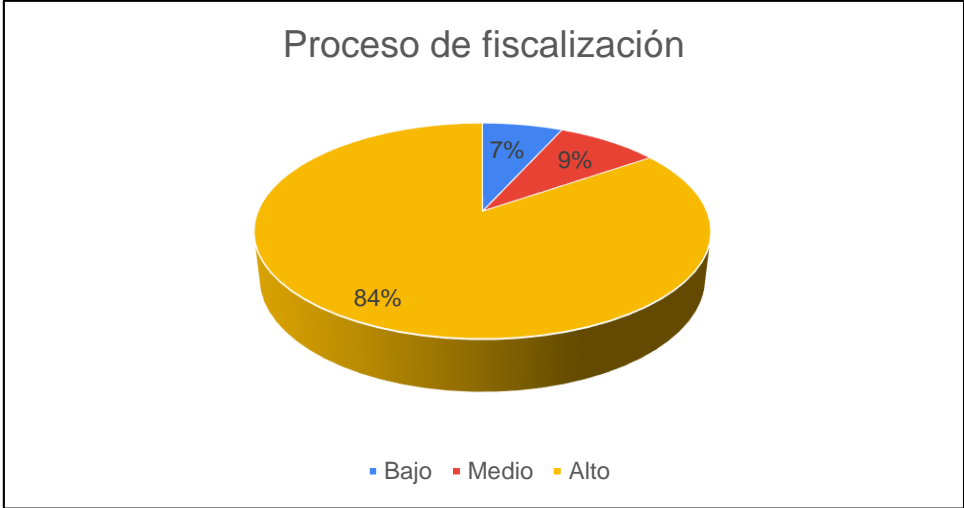
**Proceso de fiscalización**

**Tabla 7**  
Resultado del cuestionario sobre Proceso de fiscalización

Nivel	f	%
Bajo	1	7%
Medio	2	9%
Alto	15	84%
Total	18	100%

*Nota: Cuestionario aplicado a la muestra de estudio*

**Figura 3**  
Resultado del cuestionario sobre Proceso de fiscalización



*Nota: Tabla 7*

De acuerdo a los datos obtenidos en el cuestionario efectuado a los 18 servidores de la entidad, con respecto a la tercera dimensión de la variable de recaudación de recursos, consideran que es importante que la entidad entregue al usuario una factura por el trámite efectuado, así como también la Digitadora quien realiza los procesos de matriculación verifiquen los comprobantes previo iniciar el trámite, y por último los fiscalizadores adjunten al trámite el comprobante de pago (copia) en el trámite realizado por los usuarios, obteniendo un nivel de aceptación de 85%, que

correspondió a 15 servidores encuestados, los cuales estuvieron totalmente de acuerdo, mientras que, un nivel medio, que representó el 9% igual a 2 funcionarios y finalmente un nivel bajo de 7% igual a 1 encuestado.

### Evaluación de la Variable Recaudación de recursos

**Tabla 8**

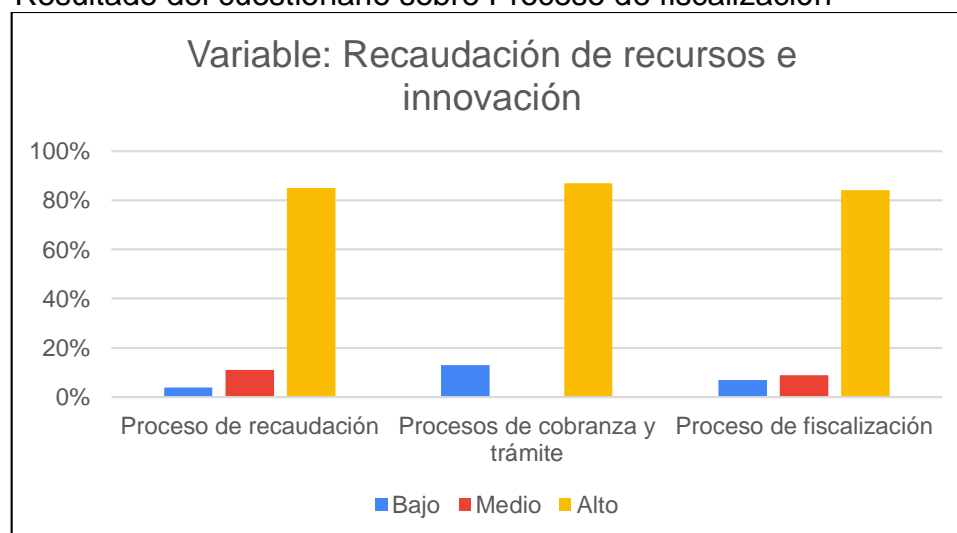
Resultado de la variable: Recaudación de recursos

Dimensión	Bajo	Medio	Alto	Total %
Proceso de recaudación	4%	11%	85%	100%
Procesos de cobranza y trámite	13%	0%	87%	100%
Proceso de fiscalización	7%	9%	84%	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a la muestra de estudio

**Figura 4**

Resultado del cuestionario sobre Proceso de fiscalización



*Nota:* Tabla 8

De acuerdo a la información recopilada en las encuestas, el 85% igual a 85 usuarios, está totalmente de acuerdo, que la entidad en su proceso de recaudación, incorpore un counter o mostrador que brinde información a los usuarios; además de ofrecer información, los contribuyentes consideraron necesario que previo a efectuar el trámite, debería el área de información verificar si cuentan con la documentación necesaria y completa. Adicional aquello, expresaron la importancia de implementar un sistema de turno automático en la institución, así como también, se cuentan con el

personal suficiente y necesario para su atención, procurando evitar aglomeraciones; motivo por el cual, están de acuerdo que se incorpore una agencia bancaria en la entidad, y se implementen otros canales de recaudación.

Con respecto al proceso de cobranza, el 87% igual a 87 de los encuestados, consideraron necesario que la entidad emita un comprobante de pago (Factura) por el trámite realizado, así como también, las Digitadoras previo iniciar el trámite verifiquen el comprobante de ingreso que se encuentre registrado en el sistema y por último este sea incorporado en los documentos que reposan en el área de tránsito.

En lo que respecta a la tercera dimensión, proceso de fiscalización, 18 usuarios que forman parte del área de tránsito y seguridad vial con un 84% igual a 15 servidores, consideraron importante que el personal de contabilidad, convaliden los comprobantes entregados por el área de tránsito, así como también, la Dirección Financiera debería implementar un formulario o check list para la revisión de dichos documentos, en lo que respecta a la innovación, consideraron la importancia de contar con un sistema que les permita realizar la determinación y cálculo de las tasas, por último que la Dirección Financiera, mantenga un módulo en estado de consulta para su control interno diario, así como también, los valores recaudados sean depositados el mismo día y el reporte entregado de forma oportuna.

## Planificación

**Tabla 9**  
Resultado del cuestionario sobre planificación

Nivel	f	%
Bajo	1	8%
Medio	3	25%
Alto	8	67%
Total	12	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a la muestra de estudio

**Figura 5**  
Resultado del cuestionario sobre planificación



*Nota:* Tabla 9

De los resultados obtenidos de los 12 servidores del área financiero, con un nivel alto del 67% igual a 8 servidores, estuvieron totalmente de acuerdo, que la entidad debería planificar un modelo de prevención para disminuir el riesgo de hurto en la recaudación, así como también, la importancia de adoptar medidas de resguardo de los fondos en la entidad; y por último, estuvieron de acuerdo se convoquen de forma semanal a reuniones con los Directores y Jefes Departamentales para medir el cumplimiento de metas y objetivos, mientras que el 25% con un nivel medio, que representó a 3 funcionarios, no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo y 8% con un nivel bajo, igual a 1 encuestado no estuvieron de acuerdo.

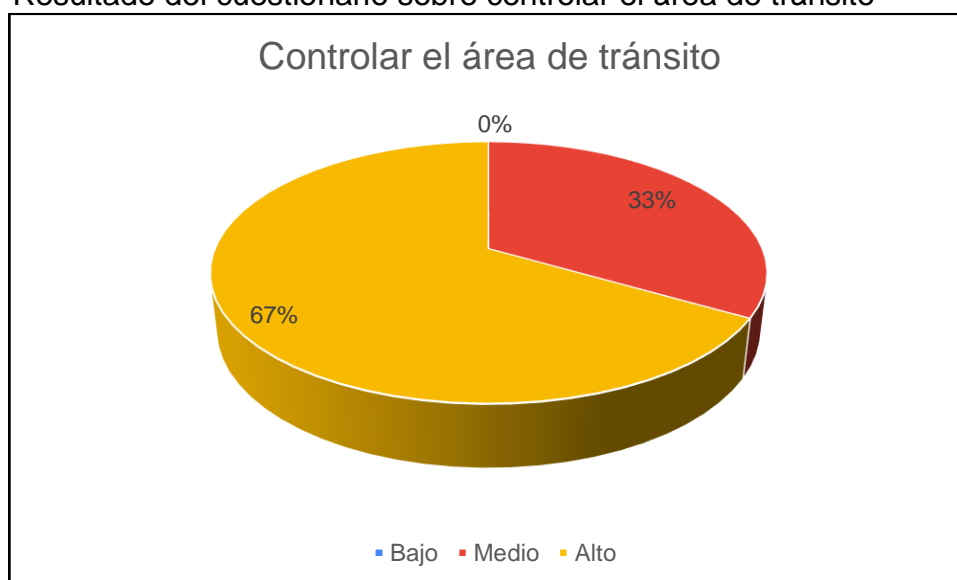
### Controlar el área de tránsito

**Tabla 10**  
Resultado del cuestionario sobre Controlar el área de tránsito

Nivel	f	%
Bajo	0	0%
Medio	4	33%
Alto	8	67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a la muestra de estudio

**Figura 6**  
Resultado del cuestionario sobre controlar el área de tránsito



*Nota:* Tabla 10

De los resultados obtenidos, sobre la encuesta realizada con respecto al control que debe existir en el área de tránsito, para mejorar la operatividad, así como también verificar que los funcionarios sean capacitados de forma constante para que cumplan con sus funciones, con un nivel alto del 67% igual a 8 servidores indicaron estar totalmente de acuerdo, se ejecuten dichos procedimientos para un mejor control en el área de tránsito y seguridad vial, mientras que el 33% que representa 4 funcionarios indicaron no estar de acuerdo, ni en desacuerdo.

### Evaluación Administrativa y Financiera

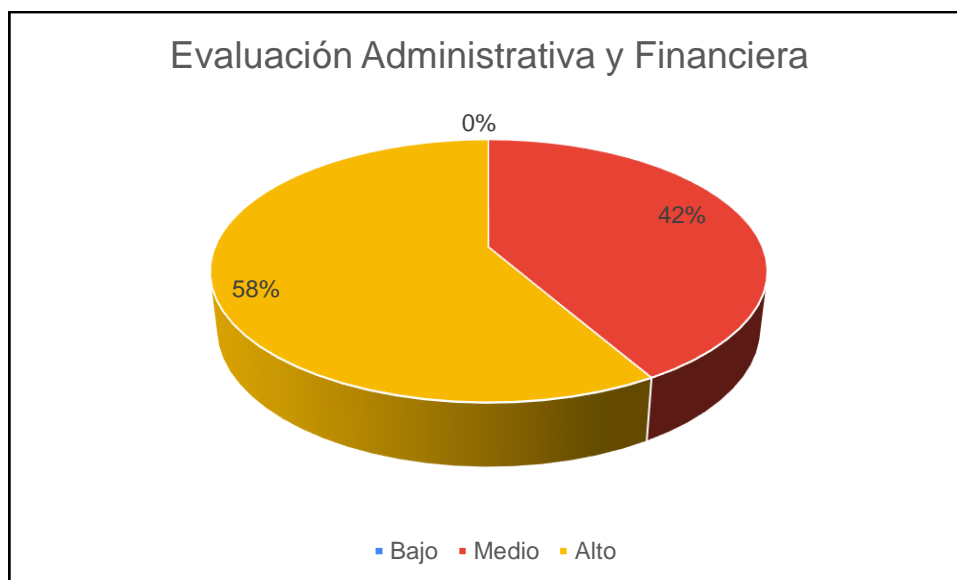
**Tabla 11**  
Resultado del cuestionario sobre Evaluación Administrativa y Financiera

Nivel	f	%
Bajo	0	0%
Medio	5	42%
Alto	7	58%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a la muestra de estudio

**Figura 7**

Resultado del cuestionario sobre Evaluación Administrativa y Financiera



Nota: Tabla 11

Del total de encuestas efectuadas a 12 servidores de la entidad, con un nivel alto de 58% igual a 7 funcionarios, expresaron estar totalmente de acuerdo, y el 42% igual a 5 servidor, que expresó no estar de acuerdo, ni en desacuerdo, que se realicen evaluaciones administrativas y financieras, así como también, arqueos sorpresivos de forma contantes, y se supervisen y controlen las actividades ejecutadas; adicional aquello, consideraron importante se realicen mantenimientos preventivos y correctivos en el sistema de recaudación que maneja la entidad.

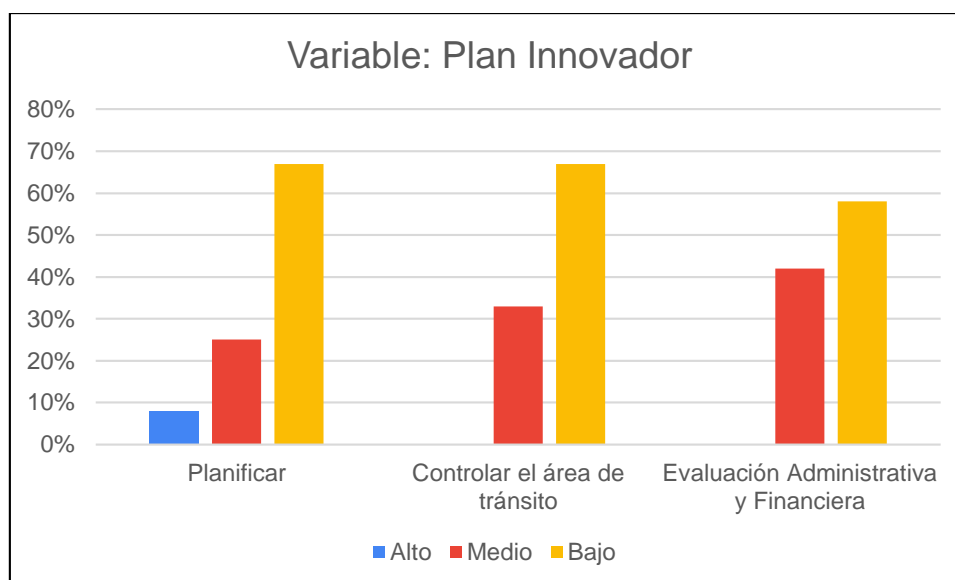
**Tabla 12**

Resultado de la variable: Plan Innovador

Dimensión	Bajo	Medio	Alto	Total %
Planificar	8%	25%	67%	100%
Controlar el área de tránsito	0%	33%	67%	100%
Evaluación Administrativa y Financiera	0%	42%	58%	100%



**Figura 8**  
Resultados de la Variable: Plan Innovador



Nota: Tabla 12

Del análisis efectuados a los resultados expresados por los encuestados, se obtuvo que con un nivel de 67% igual a 8 servidores, consideran necesario en la dimensión de planificar, que se deben implementar modelos de prevención antes situaciones de hurto, así como también, estimaron conveniente la creación de un comité de planificación, que diseñe, analice y supervise los modelos de prevención, también estuvieron totalmente de acuerdo que se adopten medidas de resguardo de los fondos que se recaudan en ventanilla y por ultimo consideraron importante que el Gerente General convoque de forma semanal a los Directores y Jefes de área y analizar el cumplimiento de lo planificado para cumplir con los objetivos y metas.

Adicional a lo antes mencionado, con un nivel de a aceptación alto de 67% igual a 8 servidores, expresaron que el área de tránsito cuente con cámaras de seguridad y guardias de seguridad, así también, consideraron necesario que el personal que labora en el área sea capacitado para que ofrezca un buen servicio, guiando y dando información necesaria para la ejecución del trámite de matriculación y demás servicios que brinda la entidad.

En lo que respecta a la tercera dimensión, de efectuar evaluaciones administrativas y financieras, con un nivel alto de 58% igual a 7 servidores, indicaron que es necesario

que la Dirección Financiera realice arqueos periódicos y sorpresivos de los valores en efectivos, con la finalidad de determinar su existencia física y comprobar su igualdad con el saldo contable, también consideraron pertinente que los partes de recaudación una vez verificados o conciliados con la información que reposa en el área de tránsito, deberá ser registrado de forma inmediato; y, que estos sean íntegros, confiables, exactos y archivados en orden cronológico y secuencial para su verificación antes, durante y después, y por último, indicaron que se debería realizar mantenimientos preventivos y correctivos que garanticen el buen manejo del sistema de recaudación.

## Resultados: Pruebas Estadísticas

### Prueba Chí Cuadrado

#### 1. Prueba de Hipótesis General

Ho. El diseño de un plan para la recaudación de recursos en el área de tránsito y seguridad vial es independiente del proceso de recaudación, y los procesos de cobranza y trámite, y de fiscalización.

H1: El diseño de un plan para la recaudación de recursos en el área de tránsito y seguridad vial no es independiente del proceso de recaudación, y los procesos de cobranza y trámite, y de fiscalización.

**Tabla 13**  
Estadísticos de prueba Chi cuadrado

	V. Independiente Recaudación de recursos	Variable Dependiente Plan innovador
Chi-cuadrado	50,180 <sup>a</sup>	8,333 <sup>b</sup>
gl	2	1
Sig. asintótica	0	0,004
N de casos válidos	118	12

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 33,3.

b. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 6,0.

Como el valor de significancia es 0.000 y 0.004 y a su vez es  $<$  a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con lo cual afirmamos que la variable Recaudación de recursos se relaciona significativamente con la variable Plan Innovador que integra los procesos de recaudación, cobranza, trámite y fiscalización.

## Prueba de Normalidad

H0: Las variables de investigación tienen distribución Normal

H1: Las variables de investigación No tienen distribución Normal

**Tabla 14**  
Estadísticos de prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>				
Variables	Recaudación de recursos	Estadístico	GI	Sig.
Plan innovador	Alto	0,528	130	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Al haber obtenido en valor significativo de  $p$  es igual a  $0.000 < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, por lo cual damos por aceptada la hipótesis alternativa concluyendo que las variables investigadas no presentan un comportamiento de distribución normal, lo que nos conlleva al entendimiento que la correlación entre las variables debe ser analizado por el coeficiente de Rho de Spearman.

## Análisis de Correlación

**Tabla 15**  
Correlación entre las variables

Rho de Spearman			
Variable Independiente Recaudación de recursos	Coeficiente de correlación	1	-0,091
	Sig. (bilateral)	.	0,779
	N	118	12
Variable Dependiente Plan innovador	Coeficiente de correlación	-0,091	1
	Sig. (bilateral)	0,779	.
	N	12	12

Nota; rho=coeficiente de correlación de Spearman;  $p < .05^*$ =relación significativa;  $p < .01^{**}$ =relación muy significativa

Se evidencia que la variable Recaudación de recursos, tiene una relación negativa con la variable Plan Innovador ( $\rho=-0,091$ ), lo cual permite aceptar la hipótesis nula que postula la inexistencia de una relación entre las variables.

## V. DISCUSIÓN

En base de los datos obtenidos en la tabla 5, sobre el proceso de recaudación, al respecto el 85% de los encuestados, se encuentra totalmente de acuerdo, en que se implementen el servicio de información, así como, se garantice el cumplimiento de la documentación entregada, adicional aquello, consideraron necesario la implementación de sistemas de turno automáticos en la entidad y la incorporación de una agencia bancaria para la recaudación, lo cual, permitiría a los contribuyentes llevar a cabo su trámite de forma oportuna y segura, lo cual, concuerda con lo indicado por Castro (2020) que menciona que para fortalecer la recaudación de los impuestos, se debió brindar acciones seguras para que los contribuyentes tengan mayor acceso a los medios de pago y agilizar los mecanismos de cobro, implementando controles que permitan persuadir a la ciudadanía, para que, cumpla con las obligaciones municipales, lo cual, incentiva a los usuarios realizar sus pagos. Así también, para Amaya (2019) en la investigación realizada sobre la recaudación de fondos, especificó que las metodologías de recaudación con el paso del tiempo han cambiado, convirtiéndose actualmente en estrategias de tipo virtual, que les permitieron a las entidades encontrar de manera efectiva a sus benefactores. Implementándose página web que permitieron realizar los pagos a través de canales virtuales. Por otra parte, se concuerda con lo que indicó Córdova et al. (2020), en su análisis de la recaudación en que mencionó la necesidad de la ejecución de tácticas como de plataformas tecnológicas, en la cual, los contribuyentes se informen sobre los impuestos y tasas; así como, tengan acceso a realizar sus pagos de forma virtual, sin salir de su hogar o trabajo, realizándolo directamente desde una computadora. De igual forma, Cárdenas (2019), mencionó con respecto a la innovación, que esto debió ser una herramienta importante en la atención a los clientes, lo cual, ha mejorado el servicio ofrecido a los contribuyentes, en el que, se han implementados nuevos softwares de apoyo, nuevas formas de acceder a los usuarios y alternativas que ayuden a las personas tener un mejor acceso para efectuar sus pagos. En lo que respecta a la innovación, Mella (2018), en su trabajo de investigación sobre el concepto de innovación en Ecuador, estableció una forma de incorporar procesos que solucionen la falta de pago de los usuarios. Para lo cual, propuso la creación de varias alternativas que promuevan a los usuarios a realizar sus pagos a través de las herramientas tecnológicas, así como un proceso que esté relacionado con múltiples conceptos que le dan la dinámica

productiva. Debiéndose implementar canales de sistemas bancarios, páginas web donde se tengan acceso a las diferentes necesidades de los contribuyentes, que contribuya a satisfacer las necesidades de pago de forma oportuna. Para Ricci (2018) en su investigación realizada en Chile con respecto a la innovación, concluyó que la tecnología es un eficaz ofrecimiento de evolución social, que afronta un reto, un problema que se solucionan posteriormente con algunos resultados, en definitiva, la innovación mejoró el bienestar de individuos. Con respecto a los procesos de recaudación, Touchton & Peixoto (2019), en su estudio realizado sobre cumplimientos tributarios en Brazil, indicó que los Gobierno buscan recaudar un mayor ingreso, con la aplicación de normas fiscales existentes, así también, se incentivan al pago oportuna con descuentos en los primeros meses de recaudación, con el fin, que los contribuyentes se acerquen a pagar sus impuestos recibiendo descuentos por pronto pago. En relación a los servicios de información, Izarra (2019), en el estudio realizado sobre la captación de recursos financieros, mencionó que los usuarios desconocieron el proceso para llevar a cabo el trámite y no tuvieron un apropiado entendimiento, lo cual afecto la recaudación de los impuestos. El análisis efectuado, concuerda con lo que definió Arneila & Oviedo (2019), en su trabajo relacionado con la recaudación de impuestos en el Departamento Sucre de Colombia, el cual, explicó que una de los problemas en la recaudación de impuestos, es la falta de participación de los contribuyentes y su interés por contribuir a la mejora continua en la reestructuración de los procesos internos, lo que ha ocasionado la evasión de los impuestos y reducción de los ingresos a las arcas presupuestarias. Por otra parte, nuestro análisis coincide con lo señalado por Peralta (2016), en su Teoría General de los sistemas, donde sostiene que una organización mejora sus procesos, a través de crear un entorno de interrelaciones entre los individuos que conforma los sistemas organizacionales manteniendo una constante comunicación, por ello considera que los administradores de las organizaciones deben comprender los procesos internos en cuanto al funcionamiento de un negocio, partiendo de las mejores decisiones que permitan la consecución de los objetivos programados y que estos puedan medirse en el corto plazo. Así mismo, considera que el emprendimiento de nuevas acciones conlleva a mantener el equilibrio y la correcta funcionalidad de una organización.

De los resultados presentados en la tabla 6, con respecto al proceso de cobranza y trámite, se obtuvo que el 87% igual a 87 encuestados estuvieron totalmente de acuerdo y de acuerdo, en que la entidad debería entregar facturas por el trámite realizado, de igual forma, consideraron que las Digitadoras de la entidad quienes realizan los procesos de matriculación, previo iniciar el trámite verifiquen el comprobante de pago en el sistema de recaudación; y por último, consideraron necesario que los servidores que realizan la finalización del trámite, soliciten copia del comprobante al usuario y este sea archivado con toda la documentación que soporta dicho trámite, para posterior proceso de auditoría o revisión. Estos resultados concuerdan con lo que mencionó Chinchay (2019), en su planificación estratégica para mejorar la recaudación o cobro, donde establece que las entidades no cuentan con un plan de recaudación o cobro, que le permita realizar y obtener ingresos. Adicional a aquello, Carhuatanta & Vásquez (2019), en su estudio de cobranza para mejorar la recaudación, en donde hizo referencia al número de comprobantes de pago, que son emitidos por la entidad, para la gestión de cobro, toda vez que, los contribuyentes no pagaron los impuestos, ya que, no recibieron información oportuna de los impuestos. En el análisis efectuado a la evasión tributaria y su incidencia en la economía del Ecuador, por Zamora (2018), se coincide que, en la dimensión de cobranza y trámite, muchos contribuyentes no acuden a efectuar sus pagos, toda vez, que no existe una campaña de información por parte de la entidad, por lo tanto, desconocen los impuestos que deben cancelar cada año. De igual forma, lo mencionado por Cabezas & Andrade (2021), con respecto al fortalecimiento en la recaudación tributaria mediante la implementación de facturas electrónicas, conlleva a la política de cero papeles en las entidades, así como también, se combate la evasión tributaria, toda vez, que se generaría una factura electrónica que directamente llega al correo electrónico del contribuyente o esta puede ser descargada por el usuario.

Con respecto a la tabla 7, sobre el proceso de fiscalización, de un total de 18 servidores, el 84% igual a 15 encuestados, se encontraron totalmente de acuerdo y de acuerdo, que la entidad efectúe conciliaciones de los documentos, en la que se debe convalidar los comprobantes entregados por el área de recaudación con la información que reposa en el área de tránsito y seguridad vial; así también, implementar un formulario de control para revisar los comprobantes de pago, previo

su registro. Adicional a aquello, se debe contar con un sistema de recaudación que permita realizar la determinación y cálculo confiable, permitiendo a la Dirección Financiera tener acceso y pueda generar reporte de los valores recaudados, así como, los valores recaudados sean depositados el mismo día, contando con cámaras de seguridad las 24 horas del día, que permita visualizar los registros realizados por la servidora; y por último, los partes de recaudación sean elaborados y entregados de forma oportuna el mismo día, y se implementen supervisión entre los partes de recaudación con los valores recaudados. Con respecto al control interno para Mendoza, et al. (2018), consideraron que las entidades públicas, debieron ser comprendidos como un enfoque para la consecución de las metas, adecuando recaudos y obtención de los dineros como de su utilización, a través de un diseño óptimo de procesos que viabilicen el funcionamiento y articulación de todas sus áreas y dependencias, así también, mencionó que todo proceso interno, debe ser diseñado a medida de las actividades que se desarrollan y de acuerdo a la misión y visión institucional. Adicional a aquello, Choque-Huamán (2018), realizó una investigación referente al control interno y su impacto en las políticas de recaudación, en donde, expuso que la aplicación de controles internos brinda a una organización confiabilidad en el desarrollo de sus procesos, por ello, que estos deben ser considerados como un impacto positivo ya que ellos contribuyen a generar de manera adecuada políticas para una correcta administración y eficiente recaudación de recursos, obteniendo con ello, resultados provechosos que satisfacen la gestión municipal, y que permite en lo posterior la administración óptima de estos recursos. Con respecto a los sistemas de recaudación, Valdés et al. (2018), en su artículo publicado en la revista Scielo, sobre la recaudación de impuestos en el Municipio de Tijuana en México, concluyó que se ha comprobado que la falta de decisiones concretas por parte de las autoridades de turno, ha ocasionado que los sistemas de recaudación de impuestos municipales, se tornen conflictivos; conllevando ha no cumplir las metas y continuar siendo uno de los países que menor recaudo a nivel regional gestiona sus impuestos.

Los resultados obtenidos en la Tabla 9, con respecto a la planificación, si la entidad debería ejecutar modelos de prevención antes situaciones de hurto, y conformar una comisión de planificación que diseñe, analice y supervise los modelos de prevención. Así como, debería la entidad adoptar medidas de resguardo de los fondos que recaudan; otro punto importante, es la necesidad de convocar a reuniones en la que



se revise y analice lo planificado, midiendo el cumplimiento de las metas y objetivos, al respecto el 67% igual a 8 servidores, estuvieron totalmente de acuerdo y de acuerdo en que se promueva dichas prácticas. Estas validaciones se comparan con lo definido por González-Viteri et al. (2020), en su investigación sobre modelo de gestión administrativa, en donde indicó que la falta de procesos en la recaudación, provocó deficiencias técnicas que limitó la gestión administrativa, por consiguiente afectó significativamente cumplir con las metas, programas, políticas institucionales, esto además se debió, al desconocimiento de procesos internos que permitió llevar las operaciones de manera ordenada ejecutadas por el personal de la entidad, que consintió en contribuir al desarrollo, mediante la ejecución de un modelo de gestión que se adecue al tipo de organización. Del mismo modo, se concuerda con el autor Valle (2020) que señala en su artículo científico referente a la planificación, que esta es una herramienta necesaria en las entidades para el logro de los objetivos y metas, ya que permite anticipar problemas que se puedan presentar en el futuro, estableciendo un curso claro hacia dónde dirigirse. Lo antes indicado, permitirá el control y manejo de riesgos de operaciones en la entidad, como planificar acciones antes situaciones de hurto. Adicional aquello, lo que indican Acosta & Jiménez (2020), corrobora lo señalado por los servidores de la entidad, en la que, la planificación constituye un elemento claves en el manejo de procesos internos de la gestión de la entidad, por cuanto es prioridad de las organizaciones formular y diseñar metas que vayan acorde a las necesidades institucionales enfocados en gran medida a la consecución de sus propios objetivos. De igual forma, coincide con lo mencionado por Acosta & Jiménez (2020) en los modelos de gestión empresarial, en donde se especifican dos elementos claves en el comportamiento de los procesos internos, estos son la planificación y organización, puntos clave, las cuales en una entidad deben ser reformuladas para cumplir con las metas trazadas. Del análisis realizado, se concuerda con la necesidad de medir los resultados cada semana, a través de reuniones departamentales, por lo que Fernández (2018), en el análisis realizado en el presupuesto de la empresa pública en Babahoyo, mencionó que la empresa no cuenta con un adecuado desarrollo de las actividades transaccionales, no se mide ni evalúan el rendimiento de los colaboradores y de los ingresos económicos percibidos en base a la recaudación. Adicional aquello, mencionó la carencia de la entidad, al no contar con un módulo de información, así como de equipos adecuados que permitan el control de las recaudaciones. En el análisis efectuado de la política tributaria en la

recaudación fiscal en Ecuador, realizado por Paredes & Pinda (2018), se concuerda que la recaudación de impuestos, debe ser complementada con una buena atención a los ciudadanos mediante la provisión de servicios públicos de calidad y la extensión de obras materiales que impulsen al país. Adicional a aquello, le pone especial énfasis que las entidades deben atacar otras causas como el malestar que perciben la gente en los temas como la corrupción y la percepción de que los impuestos no son revertidos hacia la ciudadanía en obras sino en cuotas políticas, motivo por el cual, es necesario ejecutar modelos de prevención antes situaciones de hurto.

También los valores obtenidos en la tabla 10, sobre los controles que se necesitan en el área de tránsito, como mejorar la operatividad del área, instalando cámaras de seguridad y guardias, son necesarios; así como también, capacitar a los funcionarios y verificar que cumplan de forma oportuna y a cabalidad sus funciones, al respecto el 67% igual a 8 servidores encuestados, estuvieron totalmente de acuerdo y acuerdo se implementen dichos procedimientos. Esto se analiza y compara con lo que estableció Tello (2019), en el análisis de la Recaudación de la Sub Gerencia de transporte urbano municipal, en la cual mencionó, que no existió acompañamiento, ni capacitación tributaria a los usuarios, producto de que el personal de la entidad, no fue capacitado para realizar la recaudación. Provocando que los usuarios carezcan de sensibilización para cancelar los impuestos, adicional a aquello, no contó con un plan de cobranza, ni alternativas para recaudar, así como tampoco, implementaron herramientas tecnológicas adecuadas para efectuar la cobranza. De igual forma, la investigación que realizó Alza (2019), con respecto al sistema de control interno para optimizar los procesos del área de Tesorería, recalcó la falta de un sistema o plan que optimice la custodia, protección y depósito de los recursos, toda vez, que no se efectuaron arqueos sorpresivos de caja, ni se planificó modelos de prevención antes situaciones de hurto, lo cual provocó se desconozca el destino de los recursos, descubriéndose falencias en los procesos que se llevan a cabo en el área de tesorería, evidenciándose inconsistencias y muchas irregularidades cometidas por los funcionarios de la municipalidad. Con respecto a lo que señala Viera (2020), en su investigación efectuada a las estrategias para la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Zaña, se recalca la necesidad que los servidores estén capacitados para que puedan brindar un buen servicio a los contribuyentes, así como también, la entidad

cuenta con el material necesario para que entregue de forma oportuna comprobante de pagos.

Finalmente, la tabla 11, sobre la evaluación administrativa y financiera, en la cual se consideró que la Dirección Financiera realice arqueos de forma periódica, con la finalidad de determinar su existencia física y comprobar su igualdad con el saldo contable, así como, supervisar y controlar las actividades ejecutadas, realizando conciliaciones con la información que reposa en el área de tránsito, adicional aquello, consideraron necesario efectuar evaluaciones administrativas verificando que los partes de recaudación sean archivados de forma cronológico y secuencial, para una verificación posterior, y por último, la importancia de realizar mantenimientos preventivos y correctivos que garanticen el buen manejo del sistema, al respecto un 58% igual a 7 servidores, estuvo totalmente de acuerdo y de acuerdo se realicen una evaluación administrativa financiera. En el estudio realizado por Unda (2018), con respecto a los límites de la recaudación, concluyó que el nivel de recaudación tributaria está determinado por factores económicos, políticos y de capacidad institucional, adicional aquello, se estableció que a mejores niveles de recursos humanos, materiales y tecnológicos mayor sea la recaudación. Analizando la investigación efectuada por Bravo & Chirinos (2020), se concordó que el desconocimiento en el manejo del sistema de recaudación ocasionado por la inexistencia de licencia y manuales por la no utilización de software legal por parte de las entidades, estableciendo procedimientos informales para la operativización del proceso, ya que, no se cuenta con procesos de recaudación, asignación de funciones y responsabilidades, así tampoco cuenta con, medidas de seguridad de cobertura de riesgo, física e informática, ya que la municipalidad no cuenta con cámara de seguridad, ni software legal. Además, nuestro análisis coincide con los que investigaron los autores Alcantar et al. (2019), en su estudio realizado a los programas innovadores para el pago de impuesto, adicionalmente mencionó la necesidad de innovar a través de sistemas que permitan a los contribuyentes acceder de forma más ágil y sin mucho tiempo efectuar los impuestos, otro factor importante que resaltó el autor fue el alto nivel de educación académico de los usuarios, también inciden en el pago de forma oportuna, motivo por el cual, es importante en la actualidad acceder a la población a través de programas innovadores de recaudación que fortalezcan la gestión financiera e incentive la participación de los contribuyentes, dicho proceso

innovador debe ser atractivo a los usuarios, facilitando el acceso al pago, así como disminuir el tiempo de pago.

## VI. CONCLUSIONES

1. La investigación indica que, con un plan para la recaudación de los recursos e innovación tecnológica, contribuirá para mantener un permanente control interno, con el fin de mejorar los procesos de recaudación y trámite en la entidad, así como también, facilitar a los usuarios a realizar los diferentes pagos y trámites.
2. A través de la implementación de sistemas de recaudación eficientes, se podrá emitir un detalle de los valores recaudados de forma permanente, que revela los diferentes cobros efectuados en el día, identificando los principales rubros de ingresos y sus mecanismos de recaudación.
3. El diseño de un plan de recaudación, incorporando herramientas tecnológicas, que facilite a los contribuyentes realizar los trámites, implementando en la entidad un sistema de turno para la atención oportuna, así como la implementación de una página web en la cual una asistente virtual, que ayude en la información necesaria que requiera el usuario.
4. A través de la información obtenida en las encuestas, se obtuvo procedimientos que deberán ser definidos e implementados en la entidad, tales como: procesos de recaudación, cobranza y fiscalización, así como también, procesos que mejoren la atención al usuario.
5. Así también, con el fin de mejorar los procesos de recaudación, se consideró necesario la ejecución de modelos de prevención antes situaciones de hurtos; dicho diseño, deberá ser elaborado por una comisión conformada por la entidad, en la cual, diseñará, analizará y supervisará el cumplimiento de los establecido en dicho documento. Manteniendo reuniones semanales con la Gerencia General, con el fin de medir el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Al Gerente General, expondrá el plan de recaudación de recursos al Directorio, para su aprobación, posterior aquello, una vez analizado y aceptado, dispondrá a los servidores de la entidad, su cumplimiento de forma inmediata.
2. A la Directora Financiera, realizará de forma constate arqueos de los valores recaudados, con el fin de verificar su existencia física y comprobar su igualdad; adicional aquello, dispondrá a la servidora encargada de realizar la verificación de los partes de recaudación, estas sean convalidadas con los documentos que reposan en el área de tránsito, con el objeto de contrarrestar cualquier situación de hurto.
3. Al Gerente General, en conjunto con el Director de TIC's implementará herramientas tecnológicas como un sistema de turno, así como una página web con una asistente virtual que facilite a los contribuyentes identificar los documentos que necesitan para realizar el trámite, adicional aquello, implementará diferentes canales de pago, e incluso pagos con tarjetas de débito y crédito.
4. Al Director del área de tránsito, efectuará las gestiones necesarias para la implementación de un sistema de cámaras de seguridad, tanto en la parte interna y externa del punto de recaudación, adicional aquello, remitirá cada año a la Directora de Talento Humano, una programación de las diferentes capacitaciones que deberán realizar las Digitadoras y todo personal que labora en dicha área, con el fin de que cumplan y guíen en los procesos que brinda la entidad.
5. El Gerente General, una vez elaborado el modelo de prevención antes situaciones de hurto, este será puesto a consideración del Directorio, una vez, aprobado, dispondrá a los servidores su implementación de forma inmediata.

## **VIII. PROPUESTA**

### **Fundamentación de la propuesta**

#### **Introducción**

En este capítulo se presenta la propuesta de un plan para la recaudación de recursos e innovación en el área de Tránsito del Terminal Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial Babahoyo, una vez revisada la literatura y análisis de los resultados obtenidos en la encuesta; y, con el propósito de plasmar lo indicado en el objetivo específico 3, que es diseñar un plan para la recaudación con herramientas tecnológicas, para el servicio que brinda el área de tránsito; así como, también lo que se definió en el objetivo 4 que indicó: Plantear procedimientos definidos con los servidores de la entidad, para el proceso de recaudación.

Los fundamentos prácticos, se describen con un plan que plasme paso a paso las actividades que se deben realizar para resolver la falta de control interno en la recaudación de los recursos, así como, también la implementación de un plan innovador que planifique, controle y evalúe los procesos en el área de tránsito y área financiera, lo cual, conlleva a todos los conocimientos que se encuentran plasmados con respecto al control de los recursos públicos, así como a la atención oportuna y precisa de los usuarios. Según Bravo & Chirinos (2020), identificó las causas que influyeron en la recaudación, tales como: Desconocimiento y discrecionalidad en el uso del sistema informático que soporta el proceso y carencia de niveles de seguridad del mismo, ocasionado debido a la inexistencia de licencia y manuales por la no utilización de software legal por parte de las entidades, establecimiento de procedimientos informales para la operativización del proceso, toda vez, que no cuenta con procesos de recaudación, asignación de funciones y responsabilidades, así tampoco cuenta con, medidas de seguridad de cobertura de riesgo, física e informática, ya que la municipalidad no cuenta con cámara de seguridad, ni software legal.

En los fundamentos sociales, el plan para la recaudación de recursos otorgará una mejor calidad de atención a los usuarios, el cual, contribuirá en una atención oportuna

y precisa, sin tantas horas de espera en la entidad, pudiendo efectuar sus trámites a través de la página web de la entidad y otros canales de recaudación, como: Banco de Barrio, pagos en línea con tarjetas de crédito y débito. El cual permitirá, disminuir los tiempos de atención en la entidad. Los modelos de gestión empresarial, analizados por Acosta & Jiménez (2020) citan dos elementos claves en el comportamiento de los procesos internos, estos son la planificación y organización, puntos clave, que según el autor, deben ser reformuladas y diseñadas para afianzar las metas organizacionales. Por tanto, se considera que la dirección llevada a cabo por los directivos, debe enfocarse al cumplimiento y logro de los objetivos, todo ello a través de controles adecuados que permitan la actuación de la organización frente a su entorno. También, López, Ortega & Ramírez (2020), mencionó que la innovación e implementación de los programas tecnológicos en los municipios fueron vital para el desarrollo de sus finanzas. Adicional aquello, señaló la necesidad de conseguir mayores recursos, obligando a las áreas de las entidades a formar parte de las recaudaciones, implantando el acompañamiento con el usuario para que se acerquen a cancelar sus impuestos.

Considerando que la recaudación de los recursos y la atención de los usuarios son factores importantes en la entidad, el Fundamento epistemológica, nos indica que este puede entenderse en un doble argumento jurídico, pues por un lado está el servicio que ofrece la entidad y otro el rol que desempeñan los usuarios. Castro (2020), señaló que para mejorar el cobro de los impuestos, se debió brindar acciones seguras para que los contribuyentes tengan mayor acceso a los medios de pago y agilizar los mecanismos de cobro, implementando controles que permitan persuadir a la ciudadanía, para que, cumpla con las obligaciones municipales, con ello se pretendió mejorar el comportamiento de pago por parte del contribuyente a fin de incrementar la representación de los impuestos en el presupuesto público. Peralta (2016), en su Teoría General de los sistemas, sostiene que una organización mejora sus procesos, a través de crear un entorno de interrelaciones entre los individuos que conforma los sistemas organizacionales manteniendo una constante comunicación. Así mismo, considera que el emprendimiento de nuevas acciones conlleva a mantener el equilibrio y la correcta funcionalidad de una organización.



Motivo por el cual, se plantea elaborar un plan para la recaudación de recursos e innovación en el área de Tránsito del Terminal Terrestre, Tránsito y Seguridad vial Babahoyo, el cual, garantizará un mejor control interno y la innovación de herramienta tecnológica que precautelen y contribuyan a salvaguardar la recaudación de dinero, así como el uso y destino de los comprobantes de ingresos a caja.

## **OBJETIVO**

Diseñar un plan para la recaudación de los recursos económicos, que coadyuve a prevenir situaciones de hurto, incorporando la innovación tecnológica como estrategia para mejorar la atención a los contribuyentes y que intervenga en el control de los dineros recaudados.

### **Objetivos Específicos.**

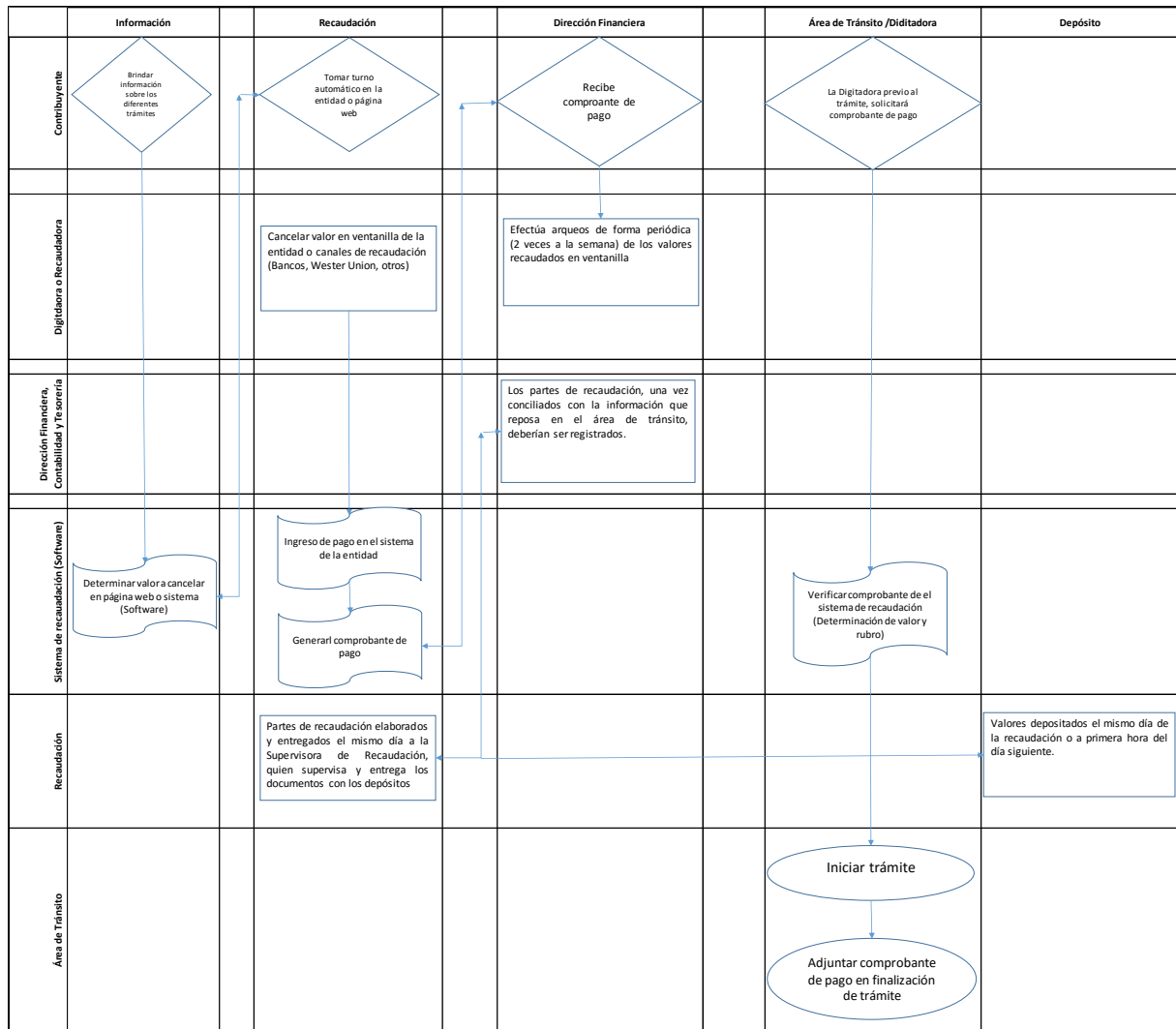
- Prevenir mediante controles internos la salvaguarda de las percepciones del dinero.
- Verificar el uso y destino de los comprobantes de ingreso a caja.
- Evidenciar la implementación de controles diarios de los valores depositados, ejecutando arqueos de cajas y conciliaciones bancaria.

## **DESARROLLO**

El proceso de recaudación, custodia, depósito y registro de los recursos recaudados de la entidad, se define conforme se describe a continuación:

**Figura 9:**

**Proceso de recaudación, custodia, depósito y registro**



*Nota:* Elaboración de la investigadora

En este sentido, se observó que en la dimensión de procesos de recaudación, se debe considera la necesidad de contar con recursos tecnológicos para poder ofrecer un mejor servicio a los contribuyentes; en la cual, puedan acceder a uso de plataformas virtuales, aplicativos informáticos y demás sistemas tecnológicos, que coadyuven a resguardar los recursos de la entidad, ofreciendo un servicios de primera; asimismo, contar con los recursos humanos necesarios con el fin de prestar un oportuno servicio; motivo por el cual, se detallan las actividades a realizar para implementar la mejora en la entidad.

## **1. Proceso de recaudación**

- a. Asistente virtual en la página web
- b. En la entidad un counter (mostrador) que brinde información sobre los diferentes trámites
- c. Revisar y garantice el cumplimiento de la documentación
- d. Generación de turnos virtual y/o en la entidad
- e. Software aplicativo para la determinación y cálculo
- f. Personal necesario para la atención oportuna
- g. Incorporación de agencias bancarias
- h. Implementar otros canales de pago (Banco del barrio, Wester Union, pago en línea)

## **2. Proceso de cobranza**

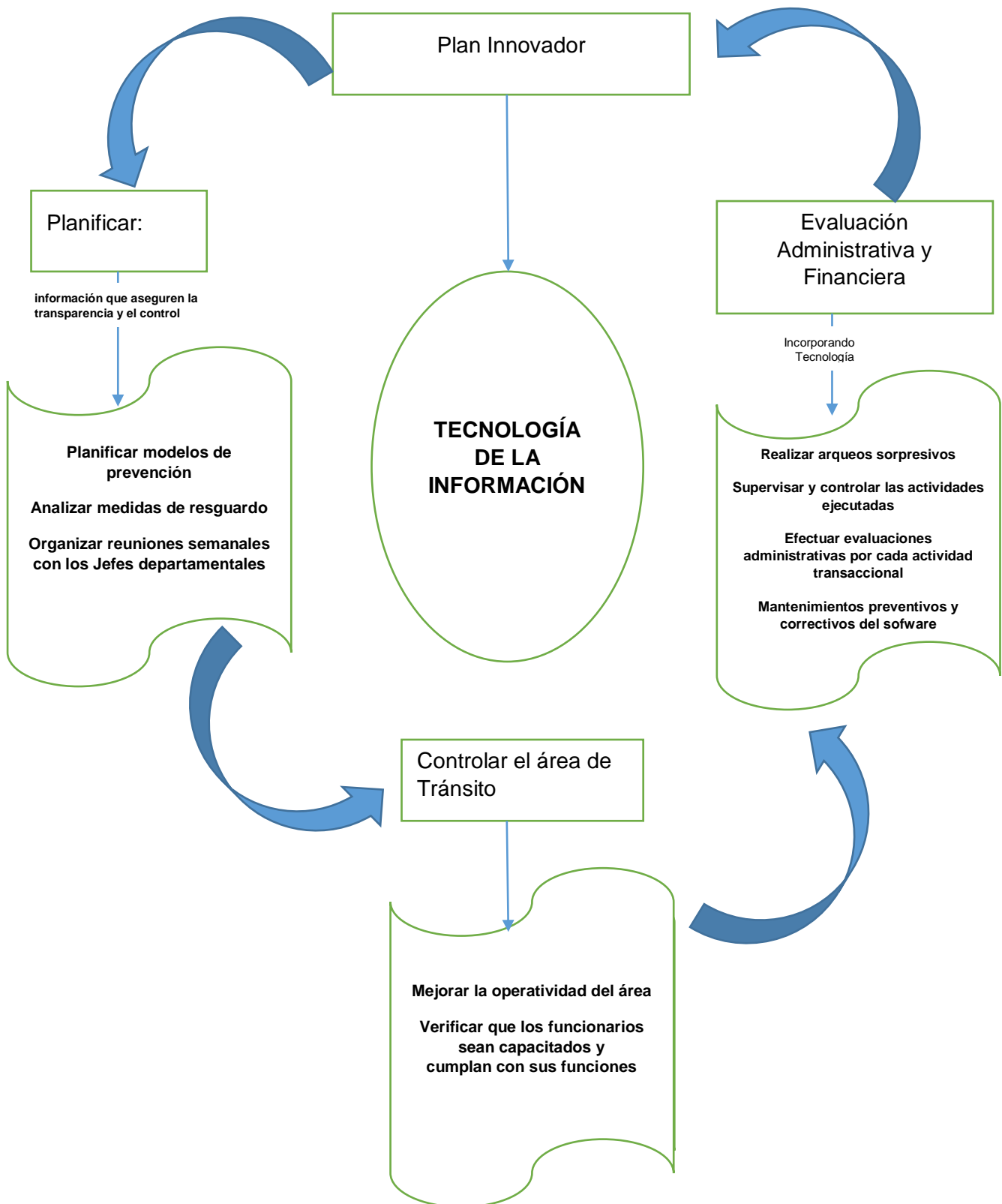
- a. Generar pago en el sistema de recaudación virtual
- b. Emitir comprobante de pago electrónico
- c. Verificar pago por parte de la Digitadora, previo a realizar el trámite de matriculación
- d. Adjuntar copia u original de comprobante de pago en la finalización de los trámites y archivar en orden cronológico y secuencial

## **3. Proceso de fiscalización**

- a. Dirección Financiera convalidará los comprobantes entregados por el área de recaudación con la información que reposa en el área de tránsito
- b. Dirección Financiera, implementará un formulario de control pre impreso y pre numerado, para la revisión de los comprobantes de pago, previo su registro
- c. Dirección Financiera, emitirá un reporte de los valores recaudados
- d. Dirección Financiera, solicitará acceso en módulo de consulta para control interno
- e. Tesorera, verificará que los valores recaudados en las ventanillas de pago de la entidad, sean depositados el mismo día de la recaudación

- f. Supervisora de Rentas, solicitará instalación de cámaras de seguridad las 24 horas en el área de recaudación, que ayude a visualizar los registros efectuados por la servidora
- g. Supervisora de Rentas, entregará a la Dirección Financiera, los partes de recaudación, de forma oportuna
- h. Dirección Financiera, efectuará supervisión de los partes de recaudación con los valores depositados

**Figura 10:**  
Plan Innovador



*Nota:* Elaboración de la investigadora

## **1. Planificar**

- a. El Gerente General, conformará una comisión de planificación que diseñe, analice y supervise los modelos de prevención para disminuir el riesgo de hurto en la recaudación
- b. El Gerente General, deberá adoptar medidas de resguardo de los fondos que recauda la entidad en su ventanilla
- c. El Gerente General, convocará cada semana a los Directores y Jefes de áreas a reunión para analizar y verificar el cumplimiento de lo planificado en el Plan Operativo Anual y cumplimiento de metas en los procesos de recaudación

## **2. Controlar el área de tránsito**

- a. Previo iniciar el trámite, verificará en el sistema el valor cancelado y valor de las facturas emitidas
- b. Orientar y guiar al contribuyente con respecto al trámite
- c. Contar con recursos humanos suficiente
- d. Capacitar al personal de forma continua
- e. Adjuntar al trámite comprobante de pago (copia)
- f. Archivar los documentos de forma cronológica y secuencial

## **3. Evaluación administrativa financiera**

- a. Realizar arqueos sorpresivos
- b. Conciliar los partes de recaudación entregados versus la información que reposa en el área de tránsito
- c. Verificar que los recaudado en ventanilla, coincide con los depósitos
- d. Solicitar acceso en módulo consulta del sistema de recaudación, para verificar los valores recaudados diariamente
- e. Contabilizar los partes de recaudación de forma oportuna
- f. Partes de recaudación archivados de forma ordenada

## REFERENCIAS

- Acosta-Véliz, Marjorie Marcela, y Maria Eugenia Jiménez-Cercado. (2020) «Modelo de gestión empresarial del Ecuador». Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables). ISSN : 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP) 5, n.o 5: 115-31. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.218>.
- Alza de la Piedra, D. L. (2021). Sistema de control interno para optimizar los procesos del área de tesorería en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2019. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8137/Alza%20de%20la%20Piedra%20Daniela%20Lucia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amaya Rodríguez, R. E. (2019). Recaudación de Fondos en Fundaciones que Brindan Atención a la Población con Discapacidad Cognitiva. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/30247>
- Arneilla Buelvas, M. E., & Oviedo Rodríguez, N. (2019). Contrabando y recaudación de impuestos en el Departamento Sucre de Colombia. Cuestiones Políticas, 36(63), 50–64. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=142530364&lang=es&site=eds-live>
- Ayala, S., Zaruma, M., y Barragán, H. (2017). Origen y destino de recursos del presupuesto de los GADs municipales: estudio del cantón Morona Revista Killkana Sociales. Vol1, No. 3, pp. 29-36,. P-ISSN 2528-8008 / e-ISSN 2588-087X. Universidad Católica de Cuenca. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6297489>
- Bastidas Vaca, C., Andocilla Cabrera, J., & Franco Vera, W. (2016). Consideraciones sobre la calidad del Gasto Público. Revista Publicando, 3(7), 553–561. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ConsideracionesSobreLaCalidadDelGastoPublico-5833481
- Brito Donoso, M. G. (2018). Evaluación del servicio de atención al usuario en la Dirección Municipal de transporte terrestre, tránsito y seguridad <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/759>
- Castro Aguilar, M. V. (2020). Impacto de la recaudación de impuestos seccionales en el presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portovelo en el año 2019 (Master's thesis, Machala: Universidad Técnica de Machala). <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/16525>
- Carhuatanta Valdivia, J. H., & Vásquez Benavides, E. J. (2019). Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014–2016.

<https://hdl.handle.net/20.500.12802/5885>

Cardenas A. J., & Ríos, J. (2019). Modelo de innovación abierta gubernamental.

<http://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1027/335>

Chinchay Chinchay, V. (2019). Planificación estratégica para mejorar la Recaudación Tributaria en el Distrito de Huarmaca 2018.

<https://hdl.handle.net/20.500.12802/6156>

Choque Huamani, N., & Huamán Huacac, G. (2018). Control interno y su impacto en las políticas de recaudación y administración de recursos directamente recaudados en la Municipalidad de San Jerónimo-Cusco; periodo 2015. [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2934/1/Gabriel\\_Nataly\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2934/1/Gabriel_Nataly_Tesis_bachiller_2019.pdf)

CEPAL. (2019). Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe 2019. Políticas tributarias para la movilización de recursos en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. En Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe. [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/44516/S1900075\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/44516/S1900075_es.pdf)

Bravo Alvarado, C. E., & Chirinos Antezana, J. A. (2020). Círculos de cooperación intermunicipal para enfrentar la alta incidencia de riesgos en el proceso de recaudación, custodia, depósito y registro de los recursos recaudados, [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17533/CHIRINO\\_SANTEZANA\\_BRAVOALVARADO\\_CIRCULOS\\_DE\\_COOPERACION\\_INTERMUNICIPAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17533/CHIRINO_SANTEZANA_BRAVOALVARADO_CIRCULOS_DE_COOPERACION_INTERMUNICIPAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Brito Donoso, M. G. (2018). Evaluación del servicio de atención al usuario en la Dirección Municipal de transporte terrestre, tránsito y seguridad

<http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/759>

Castro Aguilar, M. V. (2020). Impacto de la recaudación de impuestos seccionales en el presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portovelo en el año 2019 (Master's thesis, Machala: Universidad Técnica de Machala).. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/16525>

Córdova-Cárdenas, E. L., Narváez-Zurita, C. I., & Erazo-Álvarez, J. C. (2020). Análisis de la recaudación de patentes municipales y plan de mejora para el GAD Intercultural del Cantón Cañar. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 224-251.

<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1147>

Chauke, K. R., Sebola, M. P., & Mathebula, N. E. (2017). Reflection on the ability to pay theory of taxation in the context of South African Municipalities. *International Conference on Public Administration and Development Alternatives (IPADA)*.

<http://hdl.handle.net/10386/1848>



- Del Rocío Cabezas-Guilcapi, V., & Andrade-Rodríguez, J. M. (2021). Fortalecimiento en la recaudación tributaria mediante la implementación de facturación electrónica. *Polo del Conocimiento*, 6(3), 1617-1625. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2457/5096>
- Zamora Cusme, Y. (2018). La evasión tributaria y su incidencia en la economía del Ecuador, 2010-2014. *Quipukamayoc*, 26(50), 21–29. <https://doi.org/10.15381/quipu.v26i50.14721>
- Eliyahu M. Goldratt, *La Meta – Un Proceso de Mejora Continua*, (2da. Edición, New Cork, 1993), pp. 50, 84, 122, 173. <https://www.monografias.com/docs/Ensayo-Teoria-de-restricciones-F3YURTNJBY>
- Fernández Santillán, A. X. (2018). Gestión administrativa-financiera y su incidencia en el presupuesto de la empresa pública municipal terminal terrestre, tránsito y seguridad vial de la ciudad de Babahoyo periodo 2017-2018 (Bachelor's thesis, Quevedo-UTEQ). <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6052>
- Franco, P. (2017) Tecnología, inclusión financiera y regulación: acercando el financiamiento a las personas. In 21 Conferencia anual de la Asociación Latinoamericana e Ibérica de Derecho y Economía (ALACDE)–Universidad del Pacífico–Perú (pp. 1-38). [https://www.up.edu.pe/UP\\_Landing/alcade2017/papers/25-Tecnologia-inclusion-financiera-regulacion.pdf](https://www.up.edu.pe/UP_Landing/alcade2017/papers/25-Tecnologia-inclusion-financiera-regulacion.pdf)
- Gallo Vilchez, G. D. M., & Sandoval Damian, P. M. (2018). Propuesta de un plan de concientización en materia tributaria al contribuyente para incrementar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Jaén. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32411>
- Garay Calixto, A. M. (2017). La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yarowilca–Huánuco 2016. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/777>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37. Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernández Zavala, J. E. (2017). Plan de mejoramiento para la recaudación de los impuestos prediales urbanos en el gobierno municipal del cantón Morona, provincia de Morona Santiago, 2017-2020 (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12546>
- Herrera Sánchez, M. J. (2018). Mejoramiento de los procesos del área técnica de la unidad administrativa provincial de la Agencia Nacional de Tránsito de Santo Domingo de los

- Tsáchilas y su impacto en la satisfacción del usuario (Master's thesis, PUCE).  
<http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/3820>
- Izarra Huamán, L. A. (2019). La Captación de recursos financieros y su relación con la Construcción de Obras Públicas en el Distrito de Breña, a cargo de la Municipalidad de Breña-Lima, Periodo 2017.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, vigente desde 2008. publicado en el Registro Oficial Suplemento 398 (2008).  
<https://www.gob.ec/regulaciones/398-ley-organica-transporte-terrestre-transito-seguridad-vial>
- López, C. O. A., Ortega, G. F., & Ramírez, L. E. D. (2020). Análisis de los programas innovadores para el pago del predial como medio de gestión y financiamiento municipal. Caso Zapopan, Jalisco, México 2015-2018. *Cimexus*, 14(2), 87-107.  
<https://doi.org/10.33110/cimexus140207>
- Manual de OSLO cuarta edición; <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM001708.pdf>
- Marrero, M. C. R. (2020). Recaudación del impuesto sobre actividades económicas para su optimización en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) del Municipio Girardot, Venezuela. *Social Innova Sciences*, 1(3), 37-47.  
<https://orcid.org/0000-0002-2609-3001>
- Mella, R. S. (2018). Reflexiones sobre el concepto de innovación. *Revista San Gregorio*, (24), 120-131.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6839735>
- Mendoza, Zamora, W. M., García; Ponce, T. Y., & Delgado ; Chávez, M. I (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>.  
<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador. (2020). Informe Anual de Ejecución. Presupuesto General del Estado. Enero-diciembre 2019. Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador, 1-63. [https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/04/Inf\\_ejec.presupuestaria\\_2019.pdf](https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/04/Inf_ejec.presupuestaria_2019.pdf)
- Núñez, A. P. V. (2020). LA PLANIFICACIÓN FINANCIERA. CONSEJO EDITORIAL, 160.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-160.pdf>.
- Paredes Cruz, R. E., & Pinda Guanolema, B. R. Análisis de la Política Tributaria en la Recaudación Fiscal: caso Ecuador Analysis of the Tax Policy in Tax Collection: Ecuadorian case.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/235987999.pdf>

- Ramírez-Álvarez, J., & Carrillo-Maldonado, P. (2020). Indicador de eficiencia recaudatoria del impuesto al valor agregado y del impuesto a la renta del Ecuador. *Revista de La CEPAL*, 131, 77-94.  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=145511540&lang=es&site=eds-live>
- Resolución 001-TRASVIAL-EP-2017 (2017), Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del cantón Babahoyo.  
<https://vlex.ec/vid/canton-babahoyo-sustitutiva-constitucion-685336225>
- Ricci, E., & Concha, R. (2018). *Innovación Social. Consolidación Modelo Multihélice en la Región de Antofagasta*. Ediciones Universidad Católica del Norte.  
[http://www.tripleheliceucn.cl/portal/wp-content/uploads/2021/04/Libro-Ricci\\_Innovacion-Social\\_UCN-2020\\_PDF.pdf](http://www.tripleheliceucn.cl/portal/wp-content/uploads/2021/04/Libro-Ricci_Innovacion-Social_UCN-2020_PDF.pdf)
- Tello Guerrero, R. H. (2019). *Análisis de la Recaudación de la Sub Gerencia de Transporte Urbano Municipal Provincial Cutervo 2018*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/7265>
- Touchton, M. R., Wampler, B., & Peixoto, T. C. (2019). *Of governance and revenue: Participatory institutions and tax compliance in Brazil*. World Bank Policy Research Working Paper, (8797).  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3362641](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3362641)
- Silva, R. (2017). *Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/45861>
- Unda Gutiérrez M (2018). *Los límites de la recaudación predial en los municipios urbanos de México: un estudio de casos*. <http://dx.doi.org/10.24201/edu.v33i3.1741>  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-72102018000300601](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-72102018000300601)
- Urgilés, G. P. U., & Urgilés, K. A. C. (2017). *Evolución de la recaudación tributaria y gasto público en el Ecuador durante la última década*. *Visión Empresarial*, (7), 139-155.  
<https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/visionempresarial/article/view/313/353>
- Valdés Pasarón, Sergio, Ruso Armada, Frida, & Feitó Madrigal, Duniesky. (2018). *Recaudación de Impuestos en el Municipio de Tijuana, México. Beneficios y desafíos*. *Cofin Habana*, 11 (2), 102-121.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612017000200008&lng=en&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200008&lng=en&tlng=en)
- Vargas Bravo, C. O. (2017). *Propuesta de un sistema de control de calidad para la gestión de recursos propios en las instituciones educativas públicas*, 2016.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/14461>

Vega Polo, D. J. (2016). Implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa del área de caja y bancos de la Empresa de Transportes y servicios Generales  
Joselito SAC.  
[http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2002/vegapolo\\_diana](http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2002/vegapolo_diana).

Viera Díaz, K. A. (2020). Estrategias para la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de  
Zaña;  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47969/Viera\\_DKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47969/Viera_DKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# ANEXOS

## Anexo 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>TÍTULO</b>	<b>Plan para la recaudación de recursos e innovación en el área de Tránsito del Terminal Terrestre, Transito y Seguridad Vial Babahoyo</b>
<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>Gestión Política Pública y del Territorio</b>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES		POBLACIÓN Y MUESTRA	
¿De que manera el diseño de un plan de recaudación de recursos e innovación permite crear control interno para garantizar la percepción de los dineros en el Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial Babahoyo?	<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Diseñar un plan para la captación de los recursos económicos e innovación por parte de la entidad, que brindan atención en el área de tránsito y seguridad vial.	El diseño de un plan para la recaudación de recursos e innovación en el área de tránsito y seguridad vial debe reformar el proceso de recaudación, y los procesos de cobranza y trámite, y de fiscalización.	<b>V. Independiente:</b>  Recaudación de recursos e innovación	Proceso de recaudación	<b>Tipo de investigación.-</b> Descriptiva en un nivel básico	<b>Población.</b> Personal del área de Tránsito y Seguridad de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del cantón Babahoyo y Usuarios de la entidad.	
	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> 1.-Diagnosticar la situación operativa de la recaudación a través de los diferentes puntos de recaudación.			Planificar			<b>Diseño:</b> Es no experimental, transaccional, descriptivo simple
	2.-Identificar los principales rubros de ingreso y mecanismos de rutas tradicionales de recaudación.			Controlar el área de tránsito			
	3.-Diseñar un plan para la recaudación con herramientas tecnológica, para el servicio que brinda el área de Tránsito.		<b>Evaluación Administrativa Financiera</b>		<b>Modelo:</b> No Experimental		
4.- Plantear procedimientos definidos con los servidores de la entidad, para el proceso de recaudación de recursos.	<b>V. Dependiente:</b> Plan innovador	<b>Muestra:</b> Personal del área de Tránsito y Seguridad de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del cantón Babahoyo y Usuarios de la entidad.					

## Anexo 2 CUESTIONARIO

**Variable Independiente:** Recaudación de recursos

Usuarios

Indicador	N°	Pregunta	Escala				
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
			1	2	3	4	5
<b>Indicador: Servicio de información</b>	1	¿Considera usted, que el Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, debería tener al ingreso de sus instalaciones un counter (mostrador) que brinde información sobre los diferentes trámites?					
<b>Indicador: Recepción de documentos</b>	2	¿Considera necesario que el área de información, revise y garantice el cumplimiento de la documentación de acuerdo al trámite que vayan a realizar?					
<b>Indicador: Recaudación o pago</b>	3	¿Considera importante, que la entidad implemente un sistema de turno automático en la institución, que permita seleccionar el servicio que necesita?					
	4	¿Considera usted, que la entidad, cuenta con un sistema de recaudación para la determinación y cálculo confiable?					
	5	¿Deberían las ventanillas de pago, contar con el personal necesaria para atender los usuarios y evitar aglomeración?					
	6	¿Considera necesario, que la entidad incorpore una agencia bancaria para la recaudación de las tasas, en sus instalaciones, en vez de las ventanillas de pago?					
	7	¿Considera usted, que es necesario que la entidad, implemente otros canales de recaudación, como Banco del Barrio u otros sistemas Bancarios?					
Indicador	N°	Pregunta	Escala				
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
			1	2	3	4	5
<b>Indicador: Entrega de comprobante de pago</b>	8	¿Considera necesario la entidad entregue un comprobante de pago (Factura) por el trámite realizado?					
<b>Indicador: Ejecución del trámite</b>	9	¿Considera importante que la Digitadora quien realiza los procesos de matriculación, verifique su comprobante de ingreso a caja, previo iniciar el trámite?					

<b>Indicador: Finalización de trámite</b>	10	¿Considera necesario, que los servidores que realizan la finalización del trámite, soliciten su comprobante de pago, y este se adjunte en el proceso que reposa en el área de tránsito?					
---	----	---	--	--	--	--	--

Indicador	N°	Pregunta	Escala				
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
			1	2	3	4	5
<b>Indicador: Conciliación de los documentos</b>	1	¿Considera importante que el persona de contabilidad, convalide los comprobantes entregados por el área de recaudación con la información que reposa en el área de tránsito?					
	2	¿La Dirección Financiera, debería implementar un formulario de control para la revisión de los comprobantes de pago, previo su registro?					
<b>Indicador: Cierre de caja y depósito de lo recaudado</b>	3	¿Considera usted, que la entidad, debe contar con un sistema de recaudación que permita realizar la determinación y cálculo confiable de las tasas por el servicio brindado?					
	4	¿Considera importante que la entidad cuente con un sistema que emita un reporte de los valores recaudados?					
	5	¿Considera necesario que la Directora Financiera, tenga acceso al sistema de recaudación en módulo de consulta, para su control interno?					
	6	¿Considera importante, que los valores recaudados en las ventanillas de pago de la entidad, sean depositados el mismo día de la recaudación?					
	7	Considera necesario, que la entidad mantener cámaras de seguridad las 24 horas en el área de recaudación, que ayude a visualizar los registros efectuados por la servidora?					
<b>Indicador: Elaboración del parte de recaudación y entrega</b>	8	¿Considera importante que los partes de recaudación, sean elaborados y entregados el mismo día de la recaudación?					
	9	¿Considera necesario, se implemente supervisión de los partes de recaudación con los valores depositados?					

**Variable dependiente:** Plan Innovador

**Servidores de la entidad**

Indicador	N°	Pregunta	Escala				
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
			1	2	3	4	5
Planificar modelos de prevención	1	¿Considera que la entidad debería ejecutar modelos de prevención antes situaciones de hurto?					
	2	¿Estima conveniente la conformación de una comisión de planificación que diseñe, analice y supervise los modelos de prevención para disminuir el riesgo de hurto en la recaudación?					
Analizar medidas de resguardo	3	¿Debería la entidad adoptar medidas de resguardo de los fondos que recauda la entidad en su ventanilla?					
Organizar reuniones semanales con los Jefes departamentales	4	¿Considera importante que el Gerente General, convoque cada semana a los Directores y Jefes de áreas a reunión para analizar y verificar el cumplimiento de lo planificado en el Plan Operativo Anual y cumplimiento de metas en los procesos de recaudación?					
Indicador	N°	Pregunta	Escala				
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
			1	2	3	4	5
Mejorar la operatividad del área	5	¿Considera necesario que el área de tránsito, cuente con cámaras de seguridad y guardias, por los valores recaudados?					
Verificar que los funcionarios sean capacitados y cumplan con sus funciones	6	¿Considera importante que el personal que labora en el área de tránsito, sea capacitado constantemente para que cumpla y guíe en los procesos que brinda la empresa pública municipal, así como los determinados por la Agencia Nacional de Tránsito?					
Indicador	N°	Pregunta	Escala				
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
			1	2	3	4	5
Realizar arquezos sorpresivos	7	¿Considera necesario que la Dirección Financiera, realice arquezos periódicos y sorpresivos de los valores en efectivo, con la finalidad de determinar su existencia física y comprobar su igualdad con el saldo contable?					
Supervisar y controlar las actividades ejecutadas	8	¿Considera importante que los partes de recaudación, una vez conciliados con la información que reposa en el área de tránsito, deberían ser registrados de forma de inmediata?					
Efectuar evaluaciones administrativas por cada actividad transaccional	9	¿Considera importante que los partes de recaudación, deberán ser íntegros, confiables y exactos; y deberán ser archivados en orden cronológico y secuencia para una verificación antes, durante y después?					



<b>Mantenimientos preventivos y correctivos</b>	10	¿Considera necesario que el área de tecnología, efectúe mantenimientos preventivos y/o correctivos que garanticen el buen manejo del sistema de recaudación?					
---	----	--	--	--	--	--	--