



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**VIII SEMINARIO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORIA CPA.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORIA CPA**

Tema:

**“EXAMEN ESPECIAL A LA RECAUDACIÓN POR
ARRENDAMIENTO DE PUESTOS EN PLAZAS Y MERCADOS Y
SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE
CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES Y ORGANISMOS
DEL SECTOR PÚBLICO, EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE
AMBATO, AÑO 2010”**

AUTORA: Guerrero Ortiz Hilda Marlene

TUTORA: Dra. Pilar Guevara

AMBATO – ECUADOR

2011

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Pilar del Rocío Guevara Uvidia con cédula de ciudadanía N° 1801689736, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: **“Examen especial a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados y su incidencia en el cumplimiento de las normas de control interno para las Entidades y Organismos del sector Público, en el Ilustre Municipio de Ambato, año 2010”**, desarrollado por Hilda Marlene Guerrero Ortiz, estudiante del VII Seminario de Graduación de la Carrera Contabilidad y Auditoría considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Seminarios de la Universidad Técnica de Ambato y el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificador designada por H. Consejo Directivo.

Ambato, 4 de agosto de 2011

EL TUTOR

.....

Dra. Pilar Guevara

AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Hilda Marlene Guerrero Ortiz, con cédula de ciudadanía No 1802838670, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación: **“EXAMEN ESPECIAL A LA RECAUDACIÓN POR ARRENDAMIENTO DE PUESTOS EN PLAZAS Y MERCADOS Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES Y ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO, EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE AMBATO, AÑO 2010”**, es original, auténtico y personal, en tal virtud la responsabilidad de contenido de esta Investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de la autora y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato, por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de este tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato, 13 de Octubre del 2011

AUTORA

.....

Hilda Marlene Guerrero Ortiz

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema **“EXAMEN ESPECIAL A LA RECAUDACIÓN POR ARRENDAMIENTO DE PUESTOS EN PLAZAS Y MERCADOS Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES Y ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO, EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE AMBATO, AÑO 2010”**, elaborado por Hilda Marlene Guerrero Ortiz, estudiante del VIII Seminario de Graduación, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 13 de Octubre del 2011

Para constancia firman

.....

Dr. Elvis Vásquez Coloma

PROFESOR CALIFICADOR

.....

Dr. César Mayorga

PROFESOR CALIFICADOR

.....

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado, a los servidores Públicos que laboran en el área de Tesorería del Municipio de Ambato, para que sea una guía en el correcto desempeño de sus actividades diarias, de igual forma va dedicado a los estudiantes de la FCA de la Universidad Técnica de Ambato, para que cuenten con material de estudio para futuras investigaciones.

AGRADECIMIENTO

A esta prestigiosa Universidad, por haber puesto en mi camino un grupo selecto de Profesionales, y de esta manera ir forjando un futuro lleno de éxito y realizaciones.

Al Personal Administrativo Financiero del Ilustre Municipio de Ambato, por haber brindado la apertura necesaria y poder realizar esta investigación, quienes con su apoyo y guía hicieron posible la realización y culminación del presente trabajo.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINAS
Portada.....	i
Aprobación del tutor.....	ii
Autoría del proyecto de investigación.....	iii
Aprobación del tribunal de grado.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice General.....	vii
Cuadros.....	xiii
Tablas.....	xiii
Gráficos.....	xiv
Índice anexos.....	xiv
Resumen Ejecutivo.....	xv
Introducción.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1.1. Tema de Investigación.....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.2.1. Contextualización.....	2
1.2.1.1. Contexto macro.....	2
1.2.1.2. Contexto meso.....	3
1.2.1.3. Contexto micro.....	4
1.2.2. Análisis crítico.....	5
1.2.2.1. Árbol de Problema.....	5
1.2.2.2. Relación causa-efecto.....	6
1.2.3. Prognosis.....	6
1.2.4. Formulación del problema.....	7

1.2.5. Preguntas directrices	7
1.2.6. Delimitación	8
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos.....	11
1.4.1. Objetivo general	11
1.4.2. Objetivos específicos.....	11
CAPÍTULO II.....	12
2.1. Antecedentes Investigativos	12
2.2. Fundamentación Filosófica	15
2.3. Fundamentación Legal.....	16
2.4. Categorías Fundamentales.....	23
2.4.1. Gráficos de inclusión interrelacionados	23
2.4.1.1. Superordenación Conceptual	23
2.4.1.2. Subordinación Conceptual.....	24
2.4.2. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema	25
2.4.2.1. Marco conceptual variable independiente.....	25
2.4.2.1.1 Administración Pública.....	25
2.4.2.1.2. Exámenes Especiales o limitados	27
2.4.2.1.3. Control	29
2.4.2.2. Marco conceptual variable dependiente.....	31
2.4.2.2.1 Normas de Control Interno para entidades Públicas	32
2.4.2.2.2 Control Interno	35
2.4.2.2.3 Medidas de protección de las recaudaciones. (403-05).....	38
2.5. Hipótesis.....	42
2.6. Señalamiento variables de la hipótesis.....	42

CAPÍTULO III	43
3.1. Modalidad Básica De La Investigación	43
3.1.1. Investigación de campo	43
3.1.2. Investigación bibliográfica-documental.....	43
3.2. Nivel o tipo de investigación.	44
3.2.1 Investigación asociación de variables.....	44
3.3. Población y Muestra	45
3.3.1. Población.....	45
3.3.2. Muestra.....	48
3.4. Operacionalización de variables.....	54
3.4.1. Operacionalización de la Variable Independiente	54
3.4.2 Operacionalización de la variable Dependiente.....	55
3.5. Plan de recolección de información	56
3.6. Plan de procesamiento de información.....	57
CAPÍTULO IV	59
4.1 / 4.2 Análisis e Interpretación de Resultados.....	59
4.1.1. / 4.2.1. Encuestas aplicadas personal administrativo.	59
4.1.2. / 4.2.2. Encuestas aplicadas a los arrendatarios.....	69
4.3 Verificación de la hipótesis	77
4.3.1. Determinación de la frecuencia esperada y tabla de contingencia	77
4.3.2 Planteamiento de la hipótesis.....	80
4.3.3 Determinación del Nivel de Significancia.....	80
4.3.4 Encontramos los grados de libertad “v”.....	81
4.3.5 Determinamos (X^2) crítico (tabla)	81
4.3.6 Calculamos (X^2) Fórmula	82
4.3.7 Decisión.....	82

CAPÍTULO V	83
5.1 Conclusiones.....	83
5.2 Recomendaciones	85
CAPÍTULO VI	87
6.1 Datos informativos	87
6.1.1 Título	87
6.1.2 Institución Ejecutora	87
6.1.3 Beneficiarios.....	87
6.1.4 Ubicación:.....	87
6.1.5 Tiempo Estimado para la ejecución	88
6.1.6 .Equipo técnico responsable:.....	88
6.1.7 Costo.....	88
6.2 Antecedentes	89
6.3 Justificación	91
6.4 Objetivos.....	93
6.4.1 Objetivo General	93
6.4.2 Objetivos Específicos	93
6.5 Análisis de Factibilidad.....	94
6.5.1 Socio Cultural.....	94
6.5.2 Tecnológica	94
6.5.3 Organizacional	94
6.5.4 Económico – Financiero.....	94
6.5.5 Legal	95
6.6 Fundamentación Científica Técnica.....	95
6.6.1 Sistemas de Control de Procesos.....	95

6.6.1.1	Bases de un control	96
6.6.1.1.1	Planear y Organizar.-.....	96
6.6.1.1.2	El hacer	96
6.6.1.1.3	El evaluar	96
6.6.1.1.4	La mejora	96
6.6.2.	Actividades de Control	98
6.6.3	Base Legal Ordenanzas Mercados Minoristas.....	99
6.6.4	Diagramas de Flujo.....	100
6.6.5	Indicadores.....	101
6.6.5.1	Indicadores de Gestión	101
6.7	Metodología.....	101
6.7.1	Modelo Operativo	101
6.7.1.1	Plan de Acción.....	103
6.7.2	Primera Fase.....	104
6.7.2.1	Proceso gráfico de recaudación externa antes de la propuesta	105
6.7.2.2	Número de depósitos realizados por recaudador durante el año 2010..	106
6.7.2.3	Reportes de recaudación por Recaudador	107
6.7.2.4	Documentación de faltantes detectados	107
6.7.3	Segunda Fase.....	109
6.7.3.1	Proceso gráfico para el nuevo modelo de Recaudación	110
6.7.3.1.1	Procesos Reestructurados	111
6.7.3.1.2	Proceso descriptivo para el nuevo modelo de Recaudación	114
6.7.3.2	Creación del indicador de gestión.....	115
6.7.3.2.1	Indicador para la evaluación del cumplimiento de normas.....	116
6.7.3.2.2	Proceso descriptivo para implantar indicadores.....	117
6.7.3.2.3	Formato de Evaluación de recaudación.....	117

6.7.3.3 Creación de indicador de Gestión.....	119
6.7.3.3.1 Indicador para medir el nivel de satisfacción del arrendatario	120
6.7.3.3.2 Proceso descriptivo para implantar indicadores de Satisfacción del Cliente	121
6.7.4 Tercera Fase.....	123
6.7.4.1 Indicadores de Gestión	124
6.7.4.2 Indicadores de Gestión: Para la satisfacción del Cliente	126
6.8 Administración.....	128
6.8.1 Organigrama Estructural Departamento Financiero	128
6.8.2 Organigrama Funcional.....	129
6.9 Previsión de la Evaluación.....	130
6.9.1 Plan de Evaluación de la Propuesta	130

ÍNDICE DE CUADROS, TABLAS Y GRÁFICOS

CUADROS

CONTENIDO	PÁGINA
1 Árbol del Problema	5
2 Operacionalización Variable Independiente	54
3 Operacionalización Variable Dependiente	55
4 Plan de Acción	103
6 Indicador para evaluación de cumplimiento recaudación	116
5 Proceso descriptivo para nuevo modelo de recaudación	114
7 Proceso descriptivo para implementar indicador Recaud.	117
8 Indicador Evaluación Satisfacción arrendatario	119
9 Proceso descriptivo implementar indicador satisf. Arrend.	120
10 Plan para evaluación de la Propuesta	130

TABLAS

1 Detalle de Arrendatarios por Recaudador	47
2 Detalle de la Población	48
3 Valores z para determinación de Muestra	49
4 Determinación Cuota de Muestreo	51
5 Determinación muestreo de arrendatarios por recaudador	51
6 Determinación muestreo de arrendatarios por plazas	53
7 Preguntas básicas para recolección de Información	56
8 Control uso de títulos	60
9 Cumplimiento de depósitos inmediatos	61
10 Se practican arqueos Frecuentemente	62
11 Cumplimiento de pago (arrendamiento)oportuno	63
12 El Recaudador es eficiente en el cobro	64
13 Es requisito presentar garantía para manejo de dinero	65
14 Existencia de seguridad física para traslado de dinero	66

15	Autorización para reversar títulos pagados	67
16	Control oportuno permite cumplimiento de Normas	68
17	Trato del recaudador al arrendatario	69
18	Frecuencia de cobro en mercados	70
19	Inconformidad de arrendatarios con pagos realizados	71
20	Disponibilidad de moneda fraccionaria	72
21	En recaudador entrega título de cobro	73
22	Eficiencia del personal que cobra en Mercados	74
23	Disposición de pagar impuesto en ventanilla (mercado)	75
24	Control a recaudación conlleva cumplimiento de normas	76
25	Frecuencias Observadas	79
26	Frecuencias esperadas	79
27	Costo de la Propuesta	88
28	Número de depósitos realizados por recaudador	106
29	Valores Recaudados por arrendamiento de puestos	107
30	Cuadro de Faltantes detectados a recaudadores	108

GRÁFICOS

1	Superordenación de variables	23
2	Subordinación Conceptual	24
3	Control uso de títulos	60
4	Cumplimiento de depósitos inmediatos	61
5	Se practican arqueos Frecuentemente	62
6	Cumplimiento de pago (arrendamiento)oportuno	63
7	El Recaudador es eficiente en el cobro	64
8	Es requisito presentar garantía para manejo de dinero	65
9	Existencia de seguridad física para traslado de dinero	66
10	Autorización para reversar títulos pagados	67
11	Control oportuno permite cumplimiento de Normas	68
12	Trato del recaudador al arrendatario	69
13	Frecuencia de cobro en mercados	70
14	Inconformidad de arrendatarios con pagos realizados	71

ÍNDICE ANEXOS

Anexo 1	Encuestas personal administrativo y otros
Anexo 2	Encuestas contribuyentes permanentes
Anexo 3	Valores de chi cuadrado

RESUMEN EJECUTIVO

El inadecuado control al proceso de recaudación externa por arrendamiento de puestos en plazas y mercados, es un problema que ha afectado de manera general a cada Municipio del país, y la Municipalidad de Ambato, no es la excepción, lo que ha ocasionado el incumplimiento de varias normas de control interno como las verificaciones de ingresos, depósitos inmediatos, medidas de seguridad para las recaudaciones y constataciones físicas de títulos.

Por esta razón se ha hecho imprescindible proponer un cambio de modelo de la recaudación externa, contando con la decisión y apoyo tanto de los arrendatarios; cuanto las autoridades competentes para adoptar este cambio.

Este sistema obligará al recaudador a realizar los depósitos en forma íntegra e inmediata, asegurando los ingresos a las arcas municipales, permitirá mejorar la atención y recuperar la confianza del usuario en la entidad municipal; cumpliendo así lo estipulado en las normas de control interno para las Entidades y Organismos del sector Público.

Para medir el nivel de cumplimiento y grado de satisfacción del usuario del modelo de recaudación adoptada, se aplicará encuestas de satisfacción al cliente donde el usuario califique el servicio recibido, se presentarán indicadores de gestión para medir el grado de cumplimiento de las recaudaciones. El control que se ejerza a las recaudaciones a través de este modelo de recaudación, se convierte en una herramienta moderna, orientada al mejoramiento de las actividades, su adecuada aplicación, seguida de la innovación y mejoramiento continuo permitirá mantenerse en un constante crecimiento con miras siempre a cumplir los objetivos Institucionales.

INTRODUCCIÓN

Toda institución Pública requiere de un planteamiento de gestión y control para fortalecer el desempeño efectivo del personal, que permita el mejoramiento las actividades de recaudación con procesos que ayuden al cumplimiento de las normas de Control Interno para el Sector Público. El presente trabajo investigativo consta de seis capítulos.

El Problema de Investigación: Se encuentra el tema de investigación, planteamiento del problema, sus causas, efectos, formulación, interrogantes de la investigación, unidades de observación, justificación, objetivos donde se explica el propósito del estudio.

Marco teórico: Recopila información referente al tema: antecedentes, fundamentación filosófica y legal apoyada en leyes, ordenanzas y normas generales, además relacionar este tema con investigaciones anteriormente realizadas que aportará al desarrollo.

Marco Metodológico: Puntualiza la modalidad de investigación de campo, enmarcada en un tipo Asociación de variables; aquí se define la población y muestra con la cual se va a trabajar.

Análisis de Resultados: El instrumento de investigación aplicada a través de cuestionarios, los mismos que fueron aplicados a la población determinada por muestreo, en dos grupos: al personal administrativo y arrendatarios de puestos en plazas y mercados, luego se procedió al procesamiento y análisis de estos datos recopilados.

Conclusiones y Recomendaciones: se define claramente de la propuesta y se recomendará como ejecutarla.

La Propuesta: Se resume en datos informativos, antecedentes, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación de soporte teórico que sustente la propuesta, modelo operativo a través de un plan de acción que permitirá la puesta en marcha de la propuesta y la previsión de la evaluación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“Examen especial a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados y su incidencia en el cumplimiento de las normas de Control Interno para las Entidades y Organismos del Sector Público, en el Municipio de Ambato, año 2010”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Contexto macro

El territorio ecuatoriano actualmente lo conforman las 24 provincias y 221 cantones distribuidos en las diferentes regiones, siendo los Municipios en cada uno de los cantones los encargados de administrar, planificar y regular el desarrollo de las ciudades brindando servicios necesarios a la comunidad para garantizar la realización del buen vivir.

El Estado a través de la Constitución de la República del Ecuador y de conformidad al Código Orgánico de Organización Territorial Autonomías y Descentralización en su Art. 57 literales a) y b), c), faculta a los

Municipios recaudar impuestos, tasas y contribuciones ayudando a que obtengan recursos para la ejecución de obras y servicios; sin embargo es necesario establecer un adecuado control interno a la recaudación de impuestos Municipales sobre todo en los rubros de arrendamiento de puestos en plazas y mercados, siendo uno de los rubros representativos que ayuda a los Municipios a generar ingresos propios, y que en su mayoría son recaudados por personal que labora en forma externa, presentándose inconvenientes que pone en riesgo la integridad de los fondos Municipales.

1.2.1.2. Contexto meso

Es así como en la provincia de Tungurahua y sus nueve Municipios que son los administradores en los diferentes cantones, a más de contar con respaldo de la Constitución de la República del Ecuador y el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomías y Descentralización, proponen ante del Ilustre Concejo Cantonal para su aprobación Ordenanzas y Reglamentos que regulan la emisión y cobro de los tributos, donde se establece requisitos de cumplimiento tanto para contribuyentes como para los Administradores.

Los tributos por arrendamiento de puestos en plazas y mercados es un rubro importante que genera ingresos significativos propios a los Municipios, sin embargo, por las debilidades en el control a los valores recaudados y el desorden institucional vivido en el sector público ha afectado negativamente en la integridad de los depósitos de estos valores que son realizados por el personal de la institución en los diferentes mercados. Este problema de falta de control a la recaudación externa, es un común denominador en los nueve cantones de la provincia según consultas personales realizadas a los Tesoreros de Mocha y Tisaleo.

1.2.1.3. Contexto micro

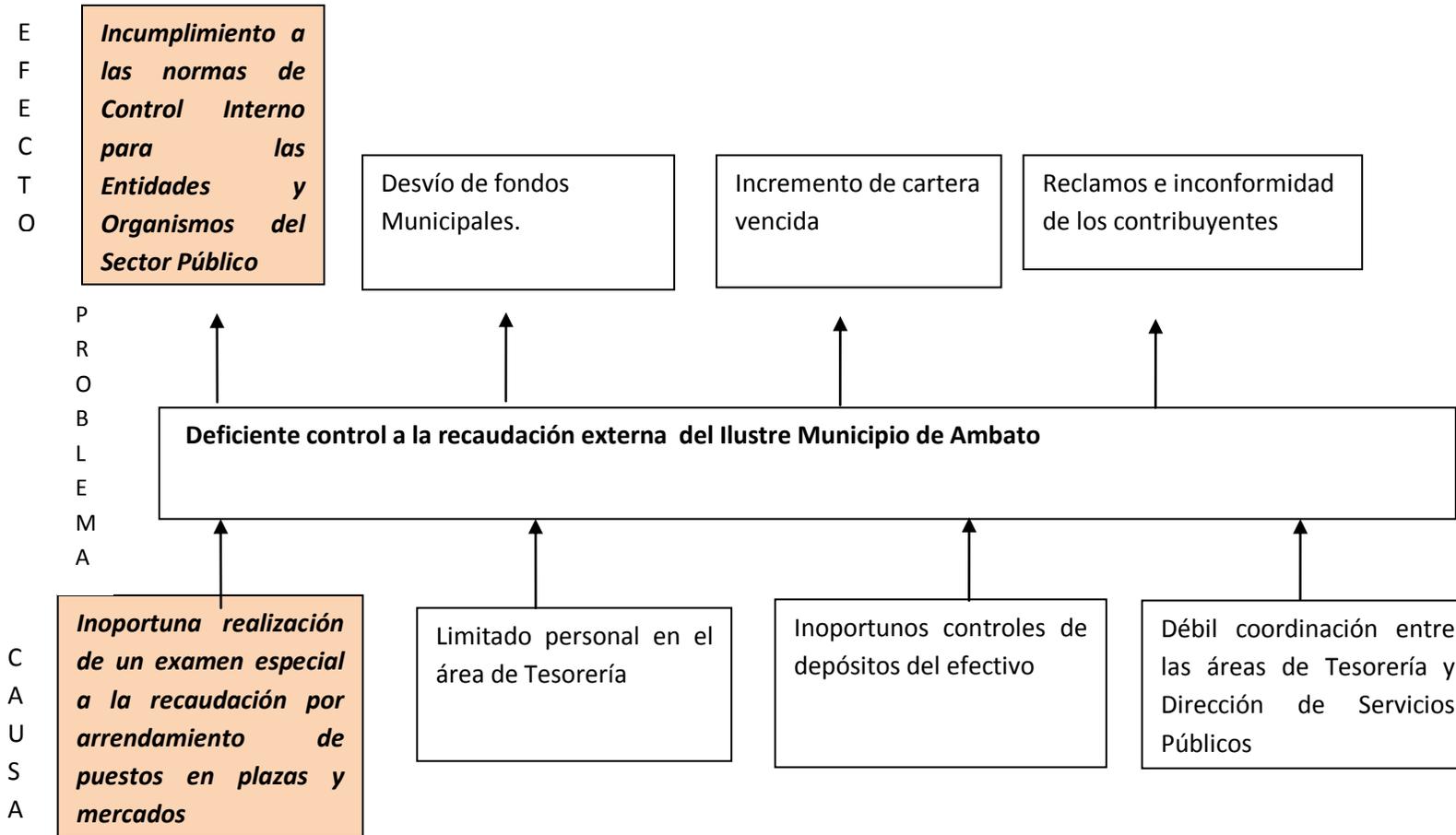
En el Gobierno descentralizado Autónomo de la Municipalidad del Cantón Ambato, los tributos por arrendamiento de puestos en plazas y mercados son considerados un rubro significativo generador de ingresos propios, con lo cual está obligado a mejorar la calidad de vida, mediante prestación de servicios a la ciudadanía. La Municipalidad en la actualidad cuenta con 9 mercados: Mercado Modelo, Mercado Central, Mercado La Merced, Mercado América, Mercado Artesanal, Mercado Urbina, Mercado Sur, Mercado de las Flores. Mercado Simón Bolívar; y 9 plazas: Santa Clara, Ferroviario, Juan Cajas, Colón, Pachano, Primero de Mayo, La Dolorosa, San Juan, La "Y". Además dispone de cubículos y kioscos distribuidos en la vía pública en Ficoa, las Palmas, Floreana, Colombia, 13 de abril, Terminal, y para la recaudación de estos tributos cuenta con personal que realiza las recaudaciones directamente a los arrendatarios en los lugares donde efectúan las actividades destinadas en cada centro de mercadeo.

Según la ordenanza de Mercados Minoristas del cantón Ambato, existen dos tipos de recaudación por ocupación de puestos en los mercados, uno en forma mensual a los arrendatarios que se encuentran catastrados en cada uno de los mercados y la otra es mediante la entrega de tickets pre impresos enumerados que se otorga a los comerciantes ocasionales por ferias. Sin embargo por falta del control a los valores recaudados, inexistencia de arqueos sorpresivos, y el limitado personal para el control en el área de Tesorería sumándose la débil coordinación entre en Departamento Financiero, Sección de Tesorería y la Dirección de Servicios Públicos y Administradores de Mercados, han afectado negativamente en la integridad de los depósitos de valores recaudados externamente, conllevando esto al desvío de fondos Municipales y la informalidad y reclamos de los contribuyentes.

1.2.2. Análisis crítico

1.2.2.1 Árbol de Problema

CUADRO Nº 01



1.2.2.2. Relación causa-efecto

Una vez realizado el análisis del árbol de problemas se identifica que el deficiente control interno a la recaudación externa en el Ilustre Municipio de Ambato; se debe principalmente a la inoportuna realización de un examen especial a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados recabados por los recaudadores externos, el ilimitado personal en el área de Tesorería, el inoportuno control de depósitos del efectivo y la débil coordinación entre las áreas de Tesorería y Dirección de Servicios Públicos, lo que incide principalmente en el incumplimiento a las normas de Control Interno para las entidades y organismos del Sector Público, incumplimiento de depósitos en forma íntegra e inmediata, el desvío de fondos del Municipio para beneficio personal, ya que los recaudadores externos hacen los depósitos a su conveniencia, dando poca importancia a la inconformidad presentada por los arrendatarios de mercados, pues el sistema arroja que los usuarios de los mercados adeudan al Municipio a pesar de ya tener cancelado sus obligaciones; y como resultado se incrementa los montos de cartera vencida.

1.2.3. Prognosis

De continuar así con la situación actual y al no contar con prácticas adecuadas de control interno a los valores recaudados por arrendamiento de puestos en plazas, mercados y vía pública, que ayude a salvaguardar los recursos económicos del Municipio mediante los depósitos íntegros e inmediatos, la falta de coordinación entre las actividades que actualmente realizan sus empleados, tanto de Tesorería como de Dirección de Servicios Públicos, la Municipalidad se vería involucrada en serios problemas que afectarían a la imagen institucional, pérdida de credibilidad en la transparencia Municipal, hallazgos por parte de

Contraloría, problemas en el desarrollo administrativo y económico de la Institución, el desvío de fondos Municipales, reclamos de los usuarios, incremento de la cartera vencida, por lo que es necesario que en forma urgente se tomen medidas correctivas en los procedimientos definidos en la recaudación, cumpliendo las normas de Control Interno para las entidades y organismos del Sector Público y la confiabilidad en la Administración Municipal.

1.2.4. Formulación del problema

¿Es la inoportuna realización de un examen especial a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados, lo que conlleva al incumplimiento de las normas de Control Interno para las entidades y organismos del Sector Público en el Ilustre Municipio de Ambato en el año 2010?

Variable independiente:

Inoportuna realización de un examen especial a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados

Variable dependiente:

Incumplimiento de las normas de Control Interno para las entidades y organismos del Sector Público

1.2.5. Preguntas directrices

- ¿La inoportuna realización de un examen especial a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados pone en riesgo la integridad de los fondos Municipales?

- ¿Cómo ha impactado el incumplimiento de las normas de Control Interno para las entidades y organismos del Sector Público en la prevención de riesgos en el proceso de recaudación de arrendamiento en puestos y mercados?
- ¿Cuál sería el sistema de control adecuado para la recaudación de impuestos por arrendamiento de puestos en plazas, mercados y vía pública, que permita cumplir con las normas de Control Interno para las entidades y organismos del Sector Público a fin de precautelar los recursos económicos del Municipio de Ambato?

1.2.6. Delimitación

- **Campo:** Auditoria
- **Área:** Auditoria de Gestión
- **Aspecto:**

Examen especial a la recaudación de arrendamiento de puestos en plazas y Mercados

- **Temporal:**
- El tiempo del problema de investigación es el año 2011
- El tiempo de investigación comprende del 8 de enero hasta el 31 de Julio del 2011.

- **Espacial:**

La Institución se encuentra ubicada en la provincia Tungurahua Cantón Ambato parroquia la Matriz calle Bolívar 523 y Castillo frente al parque Montalvo.

1.3. JUSTIFICACIÓN.

La presente investigación representa el sentir personal de hacer bien las cosas, al haber tenido la oportunidad de compartir los conocimientos adquiridos, y siendo un compromiso moral el retribuir de alguna manera con la institución, desarrollando herramientas que permitan ejercer un control adecuado de los recursos, especialmente los recaudados por concepto de arrendamiento de puestos en plazas y mercados; es necesario implementar prácticas sanas que coadyuven a mejorar los servicios que presta la Municipalidad a la ciudadanía, y por ende lograr satisfacción de los usuarios tanto internos cuanto externos, traduciéndose finalmente en la optimización de los recursos involucrados.

Será de mucha utilidad para la institución por cuanto mejorará el desempeño de los recaudadores externos e incrementará el volumen de los ingresos económicos por este rubro, pues como Institución Pública dedicada a la prestación de servicios, necesita de un sistema de control adecuado que coadyuve a mejorar el manejo de recursos humanos, materiales y económicos y permitirá proporcionar a la administración información veraz, oportuna y actualizada para tomar decisiones.

Por lo expuesto se debe tomar en cuenta que, el presente trabajo de investigación pretende reducir errores operativos, evitar el mal uso de los recursos Municipales, ya sea la pérdida o desvío de fondos, concienciar a los responsables de la recaudación que las funciones que desarrollan cada uno, deben estar inmersas en un marco de honradez y respeto a los bienes ajenos, lo que permitirá el crecimiento tanto económico como en el prestigio institucional.

Los beneficiarios de la presente investigación serán los recaudadores externos del Municipio de Ambato, el personal de Tesorería y los arrendatarios de los distintos mercados del cantón, quienes podrán contar con una herramienta de control que garantice el cumplimiento de las disposiciones legales y confianza en el buen uso que se dé a lo recaudado por tributos Municipales.

Finalmente es factible su realización, pues se dispone del tiempo suficiente para su desarrollo, acceso a las fuentes de información que dispone la Municipalidad, así como la posibilidad de aplicar los diferentes instrumentos de investigación, además se cuenta con la disponibilidad de recursos humanos, materiales, tecnológicos, dedicación y esmero para cumplir con el presente trabajo de investigación.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Estudiar en qué medida la inoportuna realización de un examen especial a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados incide en el cumplimiento de las normas de Control Interno para las entidades y organismos del Sector Público, a fin de lograr una recaudación externa eficiente.

1.4.2. Objetivos específicos

- Comprobar que la inoportuna realización de un examen especial a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados provoca la desviación de fondos Municipales para buscar mecanismos de protección a las recaudaciones
- Determinar el grado de incumplimiento de las normas de Control Interno para las entidades y organismos del Sector Público y su incidencia en la prevención de riesgos en la recaudación externa.
- Proponer un modelo de recaudación para el cobro de tributos en plazas y mercados en el Municipio de Ambato a fin de mejorar los niveles de recaudación y asegurar la integridad de los ingresos a las arcas Municipales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El Municipio de Ambato a fin de dotar servicios básicos a la colectividad e infraestructura necesaria para el mejoramiento de vida de los pueblos se ve en la necesidad de cobrar estos tributos mediante la recaudación de impuestos, tasas y contribuciones varias, para cumplir con los objetivos propuestos para los que fueron creados, pero siempre ha existido el problema del control inadecuado a la recaudación de tributos.

Ante lo expuesto; en archivos bibliográficos existentes en la FCA de la Universidad Técnica de Ambato, se ha verificado que existe una multiplicidad de investigaciones que hacen referencia al tema de investigación, especialmente en el ámbito Municipal, las mismas que servirán de mucha utilidad para el desarrollo de este trabajo, sin embargo se considera que no existen temas similares o tipo de investigación específica sobre el rubro recaudación de arrendamiento de puestos en plazas mercados y vía pública y se ha tomado como documento de apoyo y de información los siguientes temas:

En el trabajo de investigación de **Ángela Mercedes Ruiz Galarza** ([2009:1,2,44,45](#)), se profundiza en el estudio de los mecanismos eficientes para la recaudación y cobro de impuestos mediante la vía legal que es la coactiva lo cual se verá reflejado en altos niveles de recaudación. Estudia en qué medida la implementación de una ordenanza de Gestión de Coactivas, ayudará a concienciar a las personas

y mejorar la cultura tributaria de los contribuyentes, que regule un modelo de gestión Municipal.

Esta investigación tiene la siguiente conclusión: “En base a la información obtenida podemos concluir que el plan de efectividad es bastante intenso pero esto no ayuda a que la gente se preocupe por la cancelación de impuestos”; Y recomienda “realizar visitas periódicas y de la manera más inteligente dándoles a conocer cuáles serían las consecuencias de no poder cumplir con sus obligaciones. Así estarán concienciando a la gente que haciendo sus pagos ayudarán al progreso del Cantón.”.

Este trabajo servirá como referencia a los procedimientos utilizados para recuperar valores, que no han sido cancelados por los arrendatarios de puestos en plazas y mercados y que necesariamente se debe utilizar la vía legal que es Coactiva.

En el trabajo de investigación de **Alexandra Maricela Tutasig Vargas (2009:1,2,44,45)**, se profundiza en la evaluación que se debe realizar en el sector público, la evaluación del desempeño se concibe como el conjunto de procesos y procedimientos integrados y articulados, es un sistema que mide en forma permanente, sistemática y oportuna el avance de la gestión y el impacto de las acciones en los ámbitos político económico y social.

Es hora de que las instituciones públicas adopten una política de Recursos Humanos, en la cual conste la evaluación del desempeño del personal, ya que es el principal elemento para el desarrollo de una empresa o institución. Se debe cambiar la mala imagen de la Administración Pública en nuestro país, acabar con el incumplimiento de funciones, desperdicio de tiempo y en fin todos los aspectos negativos que se originan dentro de la Institución Pública.

Este trabajo concluye que: “En la Dirección Financiera del Municipio de Ambato, no existe indicadores del desempeño del personal que permita a los Servidores Públicos evaluar el rendimiento del Personal que labora bajo su dependencia, lo que impide determinar si el servidor rinde de acuerdo con las exigencias del cargo que ocupa.”

Recomienda “Diseñar un Manual de Funciones que permita cumplir con las labores de forma eficiente y eficaz, los mismos que permitirán medir resultados, cumplir metas y objetivos institucionales.

Considerar los indicadores más importantes en la evaluación del desempeño, los mismos que permitan medir el rendimiento de cada Servidor Público:”

Esta investigación aporta como guía para la evaluación que se debe realizar al personal que labora en una Institución Pública, de manera especial al personal responsable de los recursos económicos de la Entidad Municipal.

Según **José Eseverri (2008: Internet)**, aun cuando los montos defraudados sean pequeños en relación al volumen de ventas de una empresa, los costos indirectos por mala imagen y pérdida de clientes pueden ser significativos.

La investigación revela que nueve de cada 10 fraudes se descubren hasta seis meses después de haberse cometido, a pesar de que en la mitad de los casos se tuvieron señales de irregularidades.

"Existen serios problemas de implementación y operación de controles internos en las empresas que operan en México, lo que explica su vulnerabilidad".

Esta publicación ayudará en el presente trabajo de investigación a saber que no únicamente en el sector público existe el problema de operación de controles internos que ayuden a prevenir fraudes o desvío de fondos, también en el sector privado que es donde mayor control se ejerce, por lo que es indispensable realizar exámenes especiales a determinados rubros o partidas que están más expuestas a los riesgos como es el caso de la recaudación externa por arrendamiento en plazas y mercados

2.2. Fundamentación Filosófica

La presente investigación se fundamenta en el paradigma Naturalista, el mismo que según **Luis Herrera E .et. Al. (2004: 101 - 103)**, es también conocida como participativa, etnográfica humanista interna interpretativa.

El paradigma cualitativo privilegia las técnicas cualitativas, busca la comprensión de los fenómenos sociales, observación naturalista, enfoque contextualizado perspectiva desde dentro, orientado al descubrimiento de hipótesis, énfasis en el proceso, no generalizable estudio de casos en su contexto, asume la realidad dinámica.

Analizada la contextura de la investigación, este estudio se fundamenta en las premisas del paradigma Naturalista que determina la necesidad de realizar una propuesta a la problemática que afecta al Municipio de Ambato, lo que permite comprender y explicar ciertos aspectos, tiene como finalidad descubrir, analizar, interpretar y proponer soluciones al problema en estudio, así como los significados de las actuaciones de las personas, sus percepciones, intenciones y acciones.

Se aplicará el conocimiento disponible para comprender el problema, el punto de partida será la información otorgada por los miembros de la institución, por los contribuyentes, textos bibliográficos, Internet, etc., con

respecto al tema, se aplicarán criterios de calidad con fines de credibilidad, confirmación y transferencia, que permitan aplicar técnicas e instrumentos de investigación que facilitarán su análisis.

Con la aplicación de esta guía de control, se beneficiara al Municipio de Ambato de manera especial a la Tesorería, favorecerá a la sociedad conformada por los arrendatarios de plazas mercados y vía pública pues su dinero será correctamente administrado.

2.3. Fundamentación Legal

Toda investigación debe respaldarse en leyes o normas que respalde su desarrollo; la presente investigación se fundamenta:

En la **Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial 449, del 20 de octubre del 2008**. En el Título IV Participación y organización del poder, Capítulo VII Administración Pública, Sección Segunda Administración Pública.

Art. 227. Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia efectividad, calidad, jerarquía, desconcentración descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

En el Título IV Participación y organización del poder Capítulo VII Administración Pública, Sección Tercera Servidor y Servidoras Públicas.

Art. 233 Ninguna servidora o servidor público estará exento de responsabilidad por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones y serán responsables, administrativa, civil y

penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos

En el **Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD), Registro Oficial 303, del 19 de octubre del 2010**. En el Título III de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, Capítulo III Naturaleza Jurídica, Sede y Funciones.

Art. 54. Funciones. Son funciones del gobierno autónomo descentralizado Municipal las siguientes: a) Promover el desarrollo sustentable de la circunscripción territorial para la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias legales.

Art. 57. Atribuciones del Consejo Municipal, b) Regular mediante ordenanza la aplicación de tributos previstos en la Ley a su favor.

En el Título VI Recursos Financieros de los Gobiernos autónomos Descentralizados, Capítulo VII de los Ingresos.

Art. 223. Títulos. Los ingresos presupuestarios se dividirán en los siguientes títulos:

Título I. Ingresos Tributarios;

Título II. Ingresos no Tributarios;

Título III. Ingresos Empréstitos.

Art. 225: “Ingresos Tributarios.- Son ingresos tributarios los que provienen de los impuestos, tasas que comprenderá únicamente las que recaude la tesorería, no incluyéndose las que recauden las empresas de los gobiernos autónomos y contribuciones especiales de mejoras

Art. 226: “Ingresos No Tributarios Son ingresos no tributarios sobre Rentas patrimoniales

- a) Ingresos provenientes de dominio predial, (tierras y edificios)
- b) Utilidades provenientes de dominio comercial.
- c) Utilidades provenientes de dominio industrial.
- d) Utilidades de inversiones financieras.
- e) Ingresos provenientes de utilización o arriendo de bienes de dominio público.
 - Transferencias y asignaciones fiscales internas y externas
 - Venta de los activos (bienes raíces).
 - Ingresos varios

En el Título IX Disposiciones Especiales de los Gobiernos Metropolitanos y Municipales, Capítulo III impuestos.

Art. 493. Responsabilidad Personal Los.- Funcionarios que deban hacer efectivo el cobro de tributos o de las obligaciones de cualquier calase a favor de la Municipalidad, serán personal y pecuniariamente responsable por acción u omisión de sus deberes.

Art. 494. Actualización de Catastro. Las Municipalidades y distritos Metropolitanos, mantendrán actualizados en forma permanente los catastros.

En el Título IX Disposiciones Especiales de los Gobiernos Metropolitanos y Municipales, Capítulo IV Tasa Municipales.

Art. 568. Servicios Sujetos a tasas. Las tasas serán reguladas mediante ordenanzas, cuya iniciativa es privativa del Alcalde Municipal, tramitada y aprobada por el respectivo Concejo.

En la **Ley Orgánica del Servicio Público, Registro Oficial 294, del 6 de octubre del 2010.** En el Título III Del Régimen de Administración del talento Humano, Capítulo I De los deberes, Derechos y Prohibiciones.

Art. 22. Deberes de las o los servidores públicos: literal e) Velar por la economía y recursos del estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la Ley y las normas secundarias.

h) Ejercer sus funciones con lealtad Institucional, rectitud y buena fe, sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia rindiendo cuentas de su gestión.

j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción ocultamiento o inutilización.

En el **Acuerdo N° 039-CG, Contraloría General del Estado, publicado en SUP. R. O. N° 87 del 14-dic-2009,** “Normas de control interno para las

entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos”

Norma 400 Actividades de control.

La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.

En la Ordenanza General de Mercados Minoristas, aprobada y discutida por el Ilustre Consejo Cantonal en sesiones del 4 y 17 de Julio 2001.

Art. 1. La presente ordenanza tiene por objeto regular el servicio de los Mercados Municipales del Cantón Ambato.

Art. 2. Los Mercados Municipales son centros comerciales de servicio público que se destinan a la venta por menor de artículos alimentos y otra clase de mercaderías.

CAPITULO III, de la Dirección de Servicios Públicos.

Art. 6. Son atribuciones y deberes del Director de servicios públicos

Numeral 7. Vigilar la recaudación de las tarifas de utilización de los puestos y dirigirse al Jefe de la Dirección Financiera, cuando se produzca alguna irregularidad.

Numeral 8. Llevar a conocimiento del señor Alcalde, Dirección de Personal, informes relacionados con el comportamiento de los subalternos que no se compadezca con la dignidad el orden y la moral del servidor público en el desempeño de sus funciones y que menoscabe el prestigio de la Municipalidad.

CAPITULO IV, de los Usuarios de los mercados

Art. 11 Los vendedores o usuarios de los mercados se clasifican en

- Usuarios permanentes; ocupa en forma continua el área adjudicada.
- Usuarios transitorios con autorización ocupa esporádicamente el espacio.

Art. 24 Todo usuario estará obligado a pagar anual o diariamente la tarifa que le corresponda por la utilización permanente o transitoria del área o puesto asignado.

En la **Reforma al artículo 42 de Ordenanza General de Mercados Minoristas, publicada el 31 de agosto 2005 en resolución de Consejo NO. 587 CAPITULO VII**, de la tarifa del sistema de recaudación.

Art. 42. La tarifa mensual por ocupación de puestos en plazas y mercados y centros de comercios populares en la ciudad de Ambato serán los siguientes y entrarán en vigencia a partir del 2005.

Art. 43. Los usuarios permanentes de puestos de venta en los mercados Municipales deberán efectuar el pago de la tarifa correspondiente al RECAUDADOR del mercado, a través del ticket pre impreso emitido por la sección Rentas.

Art. 44. Los recaudadores de mercados estarán sujetos al control y supervisión de la Dirección Financiera en aspectos de recaudación control y supervisión de la dirección de Servicios Públicos en aspectos administrativos.

La base legal antes mencionada, servirá de apoyo en la realización de la presente investigación por cuanto como un Ente Público, su legislación se basa en leyes vigentes que regulan el accionar institucional.

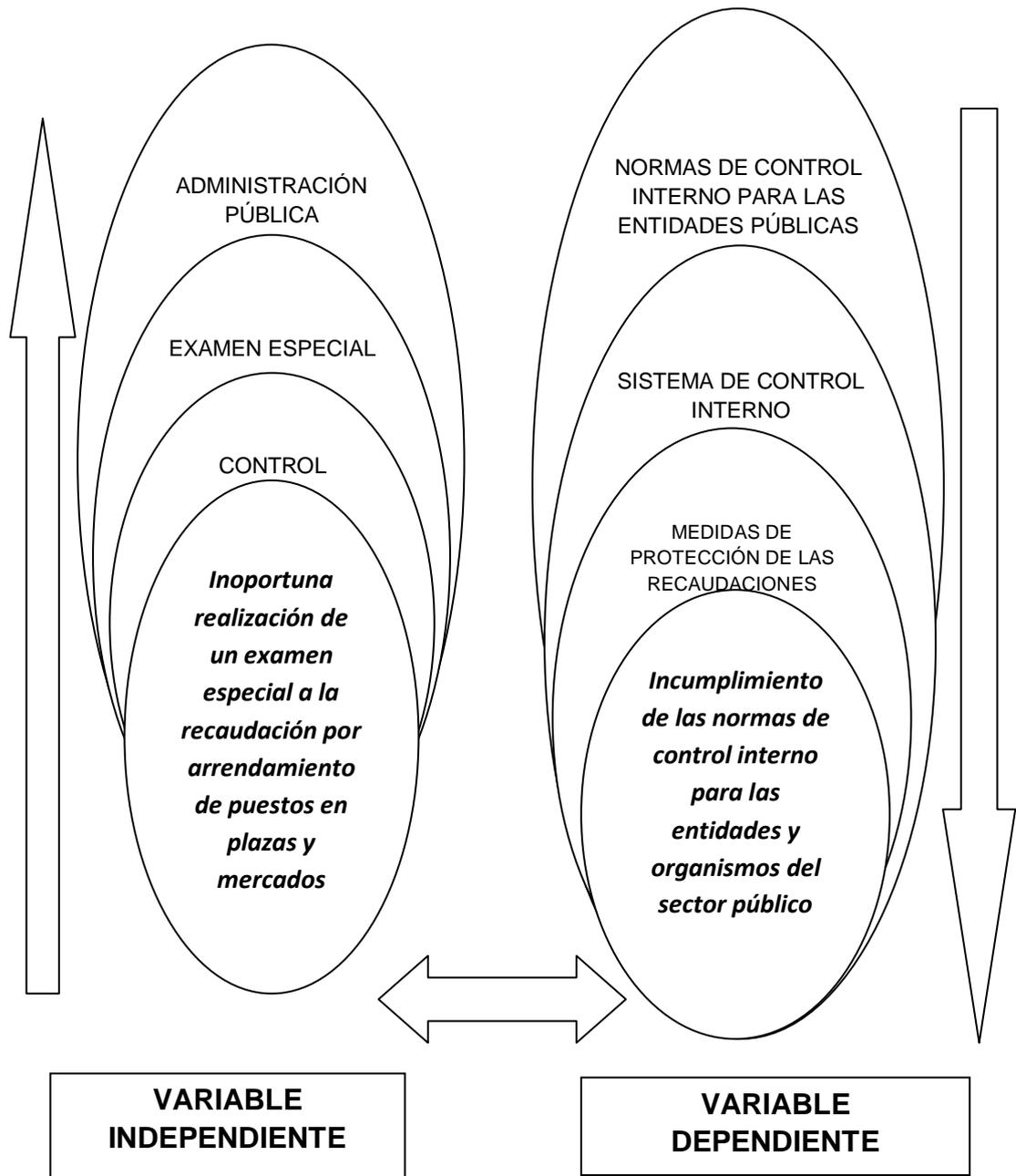
De igual forma como un derecho y potestad de la máxima Autoridad Municipal, se crean Ordenanzas, las mismas que sirven para desarrollar todos los procesos de la Entidad en concordancia con las disposiciones constantes en Leyes.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Gráficos de inclusión interrelacionados

2.4.1.1. Superordenación Conceptual

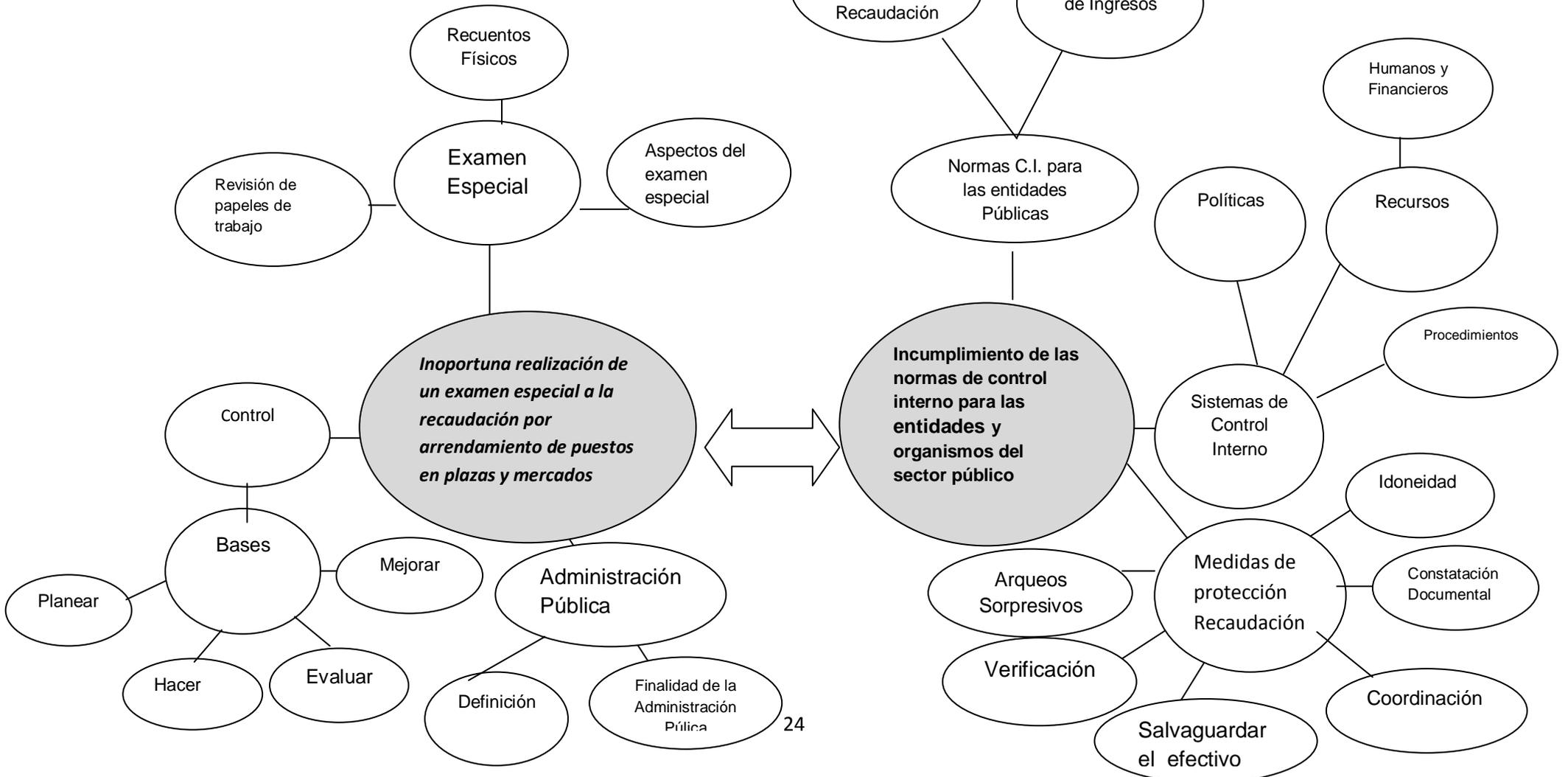
Gráfico No. 1



2.4.1.2. Subordinación Conceptual
Gráfico 2

VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE DEPENDIENTE



2.4.2. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema

2.4.2.1. Marco conceptual variable independiente

Para el estudio del presente trabajo, se considera como variable independiente la inoportuna realización de un examen especial a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados; para lo cual es pertinente tomar en cuenta algunos conceptos básicos como:

2.4.2.1.1 Administración Pública.

Según: **Ma. Amparo Gavino (2003: 03)**, menciona que: “Administración Pública.- es un elemento básico del Estado, está formado por conjunto de organismos que actúan bajo las órdenes del Poder ejecutivo, encargados de dictar y aplicar disposiciones necesarias para el cumplimiento de las leyes, el fomento de los intereses públicos y la resolución de las reclamaciones de los ciudadanos que se produzcan”.

Lo manifestado por Gavino, en el presente proyecto ayudará a comprender que la administración pública es la encargada de velar por el bienestar ciudadano, dictando normas, políticas, acuerdos, a fin de buscar protección a sus recursos y dar solución a reclamos presentados por los ciudadanos.

Según EL art. 227 de la Constitución Política de la República del Ecuador Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia efectividad, calidad, jerarquía,

desconcentración descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Finalidad de la Administración Pública

Uno de los fines de la administración Pública es brindar servicio a la colectividad a través del cumplimiento de las disposiciones emitidas para estas entidades.

Se puede añadir que en la Administración Pública en la actualidad se ha multiplicado y extendido su actividad, como es el caso de área social puesto que abarca algunos campos como podemos citar:

- Educación
- Impacto Ambiental
- Seguridad Social
- Servicios Sociales
- Deportes
- Cultura
- Espectáculos Públicos

La administración pública, siendo la responsable del desenvolvimiento y desarrollo de los pueblos, se ha preocupado siempre por la colectividad, por lo que se ha visto en la obligación de brindar mayor atención en las áreas de mayor impacto como la educación, brindado una instrucción gratuita a fin de combatir contra el analfabetismo, en la

salud otorgando atención médica gratuita, se ha preocupado por brindar seguridad y protección a los ciudadanos por intermedio de la policía nacional y el ejército.

La Administración Pública en el área de Cultura ha sido la pionera en ofrecer eventos culturales para educar a la comunidad.

Con el fin de normar todos los servicios que brinda, la administración se ha visto obligada a dictar, aprobar y aplicar Ordenanzas que regule el control de los procedimientos de los servicios que brinda la Institución; como retribución de esto, los ciudadanos deben aportar a la Administración Pública el pago de tributos mediante impuestos, tasas, contribución de mejoras etc.

Toda Administración pública o privada con el fin de cumplir con sus metas y objetivos, se ha planteado planes y programas para dar un mejor servicio, los mismos que deben tener un control de los procesos que se desenvuelve dentro de la empresa.

2.4.2.1.2. Exámenes Especiales o limitados

Definición: El examen especial, se considera como parte del control posterior en la empresa privada y pública se encarga de verificar, estudiar y evaluar los aspectos limitados o de una parte de las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa, operativa y medio ambiente, con posterioridad a su ejecución, se aplicarán las técnicas y procedimientos de auditoría de acuerdo con la materia del examen y formulará el correspondiente informe que deberá contener comentarios, conclusiones y recomendaciones

Según: **Enciclopedia de la Auditoría (s/a:611,612,)**, tomando como referencia el contenido de esta enciclopedia se resume que: De vez en cuando podría ser necesario efectuar exámenes especiales o limitados, antes de realizar estas tareas, se debe tener mucho cuidado para determinar los objetivos concretos que se han de lograr en forma que no se produzcan pérdidas de tiempo, se excluya el material irrelevante del informe y se realicen aquellos pasos que no sean necesarios para lograr dichos objetivos limitados.

Aspectos que deben considerarse al realizar un examen especial:

- La evidencia sobre la propiedad y custodia de títulos.
- Se ha de llevar a cabo una evaluación meticulosa de los controles.
- Se debe determinar si existe una correcta separación de responsabilidades entre las funciones de custodia de títulos y manipulación de los recibos por la venta de valores de los mismos.
- Si la custodia de los valores es adecuada y se lleva a cabo mediante una caja fuerte y control mutuo
- Las fianzas son suficientes para cubrir a todo el personal que se encargas e las recaudaciones

Lo manifestado por el autor, aportará valiosamente al desarrollo de la investigación por cuanto en caso de la existencia de irregularidades en estas áreas es necesario realizar estos exámenes especiales para eliminarlas esto sin duda exigirá realizar las recomendaciones necesarias para salvaguardar los recursos de la Institución Municipal.

Revisión de papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo son el conjunto de cédulas y documentación fehaciente que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre los cuales sustenta la opinión que emite al suscribir su informe.

Los papeles de trabajo, además de proporcionar un medio disciplinario para lograr los objetivos fundamentales de la auditoría, se deben ser revisados para asegurarse que persigan los siguientes fines:

- Documentación de los trabajos realizados
- Documentación de las deficiencias, desviaciones de los estándares u otros asuntos para la planificación de la dirección.
- Los papeles de trabajo deben facilitar la revisión por parte de los mandos superiores.

Recuentos Físicos. Si se estima necesario hacer un recuento físico de los valores por cualquier razón, este podría llevarse a cabo en la fecha de auditoría, o en una fecha anterior o posterior a la misma partiendo del supuesto de que se mantiene el control sobre los valores

2.4.2.1.3. Control

Existen diversas conceptualizaciones acerca del control como la de **Anthony Robert (2003:01)** indica “Control conjunto de disposiciones, normas, políticas, métodos y procedimientos que rigen en toda actividad administrativa y financiera. Conlleva las acciones necesarias para vigilar y verificar que los recursos humanos, materiales y financieros de un

organismo sean administrados en forma correcta, eficiente, efectiva y económica para lograr los fines y metas de acuerdo con lo planeado”.

Lo expuesto por el autor, aportará para el desarrollo del presente trabajo en gran magnitud, ya que **El control** es una etapa primordial en la administración, sirve para evaluar el desempeño de las actividades que realizan los servidores municipales, a fin de verificar cual es la situación real de la organización si está o no cumpliendo las metas y objetivos planteados y poder tomar medidas correctivas en caso de desviaciones.

Bases del control

El autor **Anthony Robert (2003:29)** indica que el control organizacional se basa en:

- Planear y organizar.
- Hacer
- Evaluar
- Mejorar

Planear y Organizar.- Los objetivos son los programas que desea lograr la empresa, los que facilitarán alcanzar la meta propuesta por lo que es necesaria la planificación y organización para fijar qué debe hacerse y cómo debe hacerse.

El hacer es poner en práctica lo que se planificó y organizó, es la consecución de los objetivos.

De éste hacer se desprende una información que proporciona detalles sobre lo que se está realizando, o sea cuáles son los hechos reales. Esta información debe ser clara, práctica y actualizada al evaluar.

El evaluar es la interpretación y comparación de la información obtenida con los objetivos trazados, se puedan tomar decisiones acerca de qué medidas deben ser necesarias tomar.

La mejora es la puesta en práctica las medidas que resolverán las desviaciones que hacen perder el equilibrio al sistema.

Según **Grupo Océano (2004: 391)** “**Proceso.-** Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos”.

Para obtener una buena Organización, toda empresa o institución tiene que realizar un control efectivo de los procesos, a fin de que permita brindar un mejor servicio a la comunidad, para lo cual deben cumplir estrictamente con el control interno todos los funcionarios y empleados de la institución.

2.4.2.2. Marco conceptual variable dependiente

Para el estudio del presente trabajo, se considera como variable dependiente el Incumplimiento de las normas de control interno para las

entidades y organismos del sector público; para lo cual es pertinente tomar en cuenta algunos conceptos básicos y de manera particular lo estipulado en el **Acuerdo N° 039-CG, Contraloría General del Estado, publicado en SUP. R. O. N° 87 del 14-dic-2009**, “Normas de Control Interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos” respecto al control en Tesorería y contabilidad Gubernamental

2.4.2.2.1 Normas de Control Interno para entidades Públicas

Definición Es un conjunto mecanismos, diseñados con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos efectuado por la Administración, la dirección y el resto del personal de una entidad

Determinación y recaudación de los ingresos. (Norma403-01)

La máxima autoridad y el servidor encargado de la administración de los recursos establecidos en las disposiciones legales para el financiamiento del presupuesto de las entidades y organismos del sector público, serán los responsables de la determinación y recaudación de los ingresos, en concordancia con el ordenamiento jurídico vigente.

Los ingresos públicos según su procedencia pueden ser tributarios y no tributarios, de autogestión, de financiamiento y donaciones. Se clasificarán por la naturaleza económica en: corrientes, de capital y financiamiento.

Los ingresos de autogestión, son recursos que las entidades y organismos del sector público obtienen por la venta de bienes y servicios,

tasas, contribuciones, derechos, arrendamientos, rentas de inversiones, multas y otros, se recaudarán a través de las cuentas rotativas de ingresos aperturadas en los bancos corresponsales del depositario oficial de los fondos públicos o en las cuentas institucionales disponibles en el depositario oficial.

La recaudación de los recursos públicos podrá hacerse de manera directa o por medio de la red bancaria privada. En ambos casos se canalizará a través de las cuentas rotativas de ingresos abiertas en los bancos corresponsales.

Los ingresos obtenidos a través de las cajas recaudadoras, en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad serán revisados, depositados en forma completa e intacta y registrados en las cuentas rotativas de ingresos autorizados, durante el curso del día de recaudación o máximo el día hábil siguiente.

Constancia documental de la recaudación. (Norma 403-02)

El Ministerio de Finanzas y toda entidad, organismo del sector público y persona jurídica de derecho privado que disponga de recursos públicos que recaude o reciba recursos financieros, en concepto de ingresos, consignaciones, depósitos y otros conceptos por los que el Estado sea responsable, otorgarán un comprobante de ingreso pre_impreso y pre_numerado.

Por cada recaudación que realice una entidad u organismo del sector público, por cualquier concepto, se entregará al usuario el original del comprobante de ingreso pre_impreso y pre_numerado o una especie valorada; estos documentos cumplirán con los requisitos establecidos por el organismo rector en materia tributaria y respaldarán las transacciones realizadas, permitiendo el control sobre los recursos que ingresan al Tesoro Nacional.

Diariamente se preparará, a modo de resumen, el reporte de los valores recaudados.

Ninguna institución por ningún concepto, podrá cobrar tasa y/o tarifa alguna por la venta de bienes y servicios, sin que medie la comercialización de especies valoradas, factura, nota de venta y otros documentos autorizados por el organismo rector en materia tributaria.

Las entidades públicas mantendrán un control interno estricto y permanente del uso y destino de los formularios para recaudación de recursos.

En caso de especies valoradas o títulos de crédito, sus movimientos se justificarán documentadamente mediante controles administrativos.

Verificación de los ingresos. (Norma 403-04)

Las instituciones que dispongan de cajas recaudadoras, efectuarán una verificación diaria, con la finalidad de comprobar que los depósitos realizados en el banco corresponsal sean iguales a los valores recibidos, a fin de controlar que éstos sean transferidos al depositario oficial.

La verificación la realizará una persona distinta a la encargada de efectuar las recaudaciones y su registro contable.

El servidor encargado de la administración de los recursos, evaluará permanentemente la eficiencia y eficacia de las recaudaciones y depósitos y adoptará las medidas que correspondan.

Lo expresado en esta normativa refleja claramente las condiciones necesarias que se deben tomar en cuenta para realizar un estricto control

a la recaudación municipal sin excepción alguna, así como los tiempos en los cuales deben realizar los depósitos por las recaudaciones diarias, y la obligación de los funcionarios en hacer cumplir estas disposiciones siendo una persona diferente la que lleve el control.

2.4.2.2.2 Control Interno

Según el **Grupo Cultural, Edición MMVI (2005:189)** “Control Interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas. etc.)”.

Según **Samuel Alberto Mantilla Blanco (2002:14)** “Control Interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otros personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad en la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso, es ejecutado por personas. No son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización.

- Del control interno puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.
- El control interno está engranado para la consecución de *objetivos* en una o más categorías separadas pero interrelacionadas.”

Lo expuesto por los autores antes mencionados servirá de apoyo para el desarrollo del presente trabajo, toda vez que ayudará a tomar en cuenta para la revisión, ejecución e implantación del control de los procesos en la institución, específicamente el control a los valores recaudados en plazas mercados y vía pública, dando seguridad y orden a la gestión que realiza la empresa.

De conformidad a lo descrito por **Carlos Porras (2002:04)** indica que en toda empresa el control interno tiene su esquema y puede estar estructurado por elementos como:

- Organización
- Políticas y Procedimientos
- Supervisión

Organización.- La organización de una empresa debe estar reflejada en el organigrama funcional, la misma debiéndose definirse claramente las líneas de responsabilidad, la autoridad, los canales de comunicación y los diferentes niveles de jerarquía que corresponde a cada área.

Se debe considerar en la organización las siguientes pautas:

La organización de una empresa o institución debe estar estructurada mediante una división por departamentos y señalando de cada uno las responsabilidades, debe definirse de manera clara y precisa, las funciones y tareas que realiza el personal, la división de funciones y de responsabilidades es de gran importancia para los diferentes departamentos, secciones y personal de la empresa, con ello evita que una misma persona realice el ciclo de una transacción, es decir ella misma autorice, ejecute, registre, custodie y recaude.

El objetivo de la segregación de funciones es reducir el riesgo de errores y asegurar que no se produzca problemas de fraude, por lo que es necesario que existan responsabilidades junto a la autoridad y que las mismas estén bien reflejadas y se dicten por escrito, además es indispensable que existan políticas y procedimientos a fin de que regule la gestión administrativa y financiera de la empresa.

Políticas y Procedimientos.- En toda empresa o institución es necesario que exista un conjunto de reglas y normas de actuación, que rijan tanto para el proceso informativo contable como para el operativo de la empresa (recursos financieros y humanos), lo que ayudará a la institución a tener un mejor control de los procesos, para posteriormente proceder a evaluar.

Supervisión.- existen procesos de autorización y supervisión que operan como mecanismos o ejes de control de la actividad empresarial. La autorización permite la realización ante situaciones concretas, de las transacciones o tareas incluidas en el ciclo operativo de la empresa implicando poderes de decisión.

La supervisión constituye el eje central de una organización, toda vez que el realizar un control a las actividades que se desarrolla en la empresa ayuda al correcto funcionamiento de procedimientos en la empresa.

2.4.2.2.3 Medidas de protección de las recaudaciones. (403-05)

La máxima autoridad de cada entidad pública y el servidor encargado de la administración de los recursos, adoptarán las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para depósito en los bancos corresponsales.

El personal a cargo del manejo o custodia de fondos o valores estará respaldado por una garantía razonable y suficiente de acuerdo a su grado de responsabilidad.

Estas medidas de respaldo podrán incluir la exigencia de una caución suficiente al recaudador, la contratación de pólizas de seguro, la utilización de equipos con mecanismos de control automático de los cobros o de la secuencia y cantidad de comprobantes, seguridad física de las instalaciones, la asignación de personal de seguridad, la contratación de empresas de transporte de valores o depósitos en bancos que ofrezcan este servicio.

Arqueos sorpresivos de los valores en efectivo. (Norma 405-09)

Los valores en efectivo, incluyendo los que se encuentran en poder de los recaudadores de la entidad, estarán sujetos a verificaciones mediante arqueos periódicos y sorpresivos con la finalidad de determinar su existencia física y comprobar su igualdad con los saldos contables.

Dichos arquezos se realizarán con la frecuencia necesaria para su debido control y registro.

Todo el efectivo y valores deben contarse a la vez y en presencia del servidor responsable de su custodia, debiendo obtener su firma como prueba que el arqueo se realizó en su presencia y que el efectivo y valores le fueron devueltos en su totalidad.

Estos arquezos serán efectuados por la Unidad de Auditoría Interna o por personas delegadas por la Unidad de Administración Financiera, que sean independientes de las funciones de registro, autorización y custodia de fondos.

Si durante el arqueo de fondos o valores se detectaren irregularidades, se comunicará inmediatamente este particular a la autoridad competente y a la Unidad de Auditoría Interna, para que adopten las medidas correctivas necesarias.

De esta diligencia y de los resultados obtenidos se dejará constancia escrita y firmada por las personas que intervinieron en el arqueo.

Para respaldar lo enunciado en esta normativa es necesario definir algunos conceptos básicos como:

Según lo aportado por: **Jesús Martín Islas Quiroz (2011: internet)**, **Depósito:** es la acción deponer bienes bajo custodia de alguien respaldada por un documento. El depósito tiene como finalidad mantener el saldo positivo de una cuenta bancaria, mantener la disponibilidad de una línea de crédito u otros servicios bancarios.

Según **Pedro Zapata Sánchez (2008:90-91)**, **Control interno sobre el efectivo**; los objetivos de un eficaz sistema de control interno se pueden resumir en dos:

1. Salvaguardar el efectivo
2. Lograr una contabilidad más precisa

Para alcanzar estos objetivos, se deben dictar políticas empresariales que determinan por escrito procedimientos de recaudo, custodio y desembolsos de efectivo; así

Separar las funciones financiera, especialmente las que se refieran al recaudo del efectivo y al registro contable

Conseguir que el efectivo recaudado durante el día sea depositado a más tardar el siguiente día en forma exacta a las cuentas bancarias de la empresa.

Arqueo de Caja

Verificación espontánea de los dineros recibidos por el cajero, es un examen especial que se hace a fin de:

1. Verificar la idoneidad de los registros contables.
2. Constatar que los valores monetarios físicos en poder del encargado de caja estén en la cantidad exacta.

Para poder realizar el arqueo se deben observar las normas y procedimientos utilizados en prácticas de auditoría y, por lo tanto será realizado por un funcionario contable o por otro con los suficientes conocimientos en la materia.

Cualquier diferencia encontrada en este examen deberá ser justificada o cubierta de inmediato, sin perjuicio de aplicar sanciones administrativas y civiles.

Condiciones para la Idoneidad del arqueo de caja

- Se debe hacer en cualquier momento y sin previo aviso.
- El delegado debe tener la suficiente capacidad profesional y moral.
- El delegado debe estar desprovisto de perjuicios y poseer suficiente independencia.
- El delegado debe tener documentos técnicos para la practicar el arqueo. (acta formato y soporte).

La información encontrada respecto a las dos variables será de un aporte valioso para la elaboración del trabajo de investigación, ya que como un Ente Público debe regirse a una estructura definida mediante una serie de leyes normativas, ordenanzas reglamentos y acuerdos que regulan cada una de las actividades a desarrollarse.

Específicamente la normativa emitida por la Contraloría General del Estado, regula claramente el proceso de control que se debe efectuar a las actividades de recaudación en el que se maneja recursos públicos, entre los cuales obliga a los recaudadores por arrendamiento de puestos en plazas y mercados, a recaudar y depositar inmediatamente los valores recaudados máximo a las 24 horas, de igual forma establece el control que deben realizar a estas actividades por parte de la Administración responsable, que en este caso son los Administradores de los distintos mercados y los funcionarios de Tesorería, controles que servirán para evitar posibles riesgos en el desvío de fondos municipales. Y salvaguardar la integridad de recursos municipales

2.5. HIPÓTESIS

La inoportuna realización de un examen especial a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados provoca el incumplimiento a las normas de control interno para las entidades y organismos del sector público en el Municipio de Ambato.

2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

- **Variable independiente:** La inoportuna realización de un examen especial a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados.
- **Variable dependiente:** incumplimiento a las normas de control interno para las entidades y organismos del sector público.
- **Unidad de observación:** en el Municipio de Ambato.
- **Términos de relación:** provoca el

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se desarrollará con la modalidad de investigación de campo y la investigación Bibliográfica- documental

3.1.1. Investigación de campo

Según **Luis Herrera E., y otros (2008:95)**, Investigación de Campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar donde se produce. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos de la investigación.

La modalidad de campo en la presente investigación, se utiliza porque es necesario tener contacto directo con la realidad para obtener la información y datos verídicos en el lugar de los hechos, esto es en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato y los diferentes mercados, donde se producen los acontecimientos, para lo cual se aplicará diferentes técnicas de investigación y sus instrumentos respectivos.

3.1.2. Investigación bibliográfica-documental

Según **Luis Herrera E. y otros (2008:103)** **Investigación documental – bibliográfica**; Tiene el propósito de detectar, ampliar, y profundizar directamente enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en

documentos considerados fuentes primarias, o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones que son fuentes secundarias.

El trabajo de investigación se lo realizará con la modalidad documental o bibliográfica, pues es necesario obtener de la institución Ordenanzas, Reglamentos, Resoluciones, reportes, e informes que dispone la Institución, lo que nos ayudará a conocer, comparar y profundizar la investigación a fin de detectar errores u omisiones para buscar soluciones de control interno en la recaudación de tributos por arriendo de puestos en plazas y mercados, en la Municipalidad de Ambato.

3.2. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación se enmarca en una investigación de tipo asociación de variables, ya que es necesario realizar un estudio y comparación entre las dos variables en mención.

3.2.1 Investigación asociación de variables

Según **Luis Herrera E. y otros (2008:106)**, Asociación de variables permite predicciones estructuradas, valor explicativo parcial, análisis de correlación (sistema de variaciones), medición de relaciones entre variables en los mismos sujetos de un contexto determinado.

Los objetivos de esta investigación son: evaluar las variaciones de comportamiento de una variable en función de variaciones de la otra variable, medir el grado de variación entre variables, determinar tendencias (modelos de comportamiento mayoritario)

Es necesario indicar que esta investigación también se enfoca a un tipo

de investigación exploratoria, debido a que el investigador se debe poner en contacto con la institución y familiarizarse con la realidad que se va estudiar, esto ayuda a la observación inmediata del área motivo del problema, los elementos y las actividades que se desarrollan entre los diferentes actividades que comprende el proceso de recaudación de valores por arrendamiento de puestos en mercados plazas y vía pública, en la Ilustre Municipalidad del cantón Ambato, con el propósito de captar a primera vista todos los eventos que se producen.

Se realizará un estudio de la documentación pertinente y a las personas directamente involucradas en el proceso de recaudación externa.

Por último se aplicará la investigación asociación de variables, por cuanto da mayor amplitud para profundizar la investigación, sobre la inoportuna realización de un examen especial a recaudación por arrendamiento de puestos en mercados y plazas en el Municipio de Ambato; a fin de realizar análisis del impacto que este tiene en el cumplimiento de las normas de control interno para las entidades y organismos del sector público, específicamente lo que guarda relación con los depósitos íntegros e inmediatos de la recaudación diaria realizada, dando de esta manera definiciones más amplias en cada una de las variables, lo que ayudará a evaluar las variaciones que cada variable tiene con respecto a la otra y la verificación de la hipótesis.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

Según **Murray R. Spiegel (2002:1)**; Al recoger datos relativos a las características de un grupo de individuos u objetos, sean alturas y pesos de estudiantes de una universidad o tuercas defectuosas producidas en

una fábrica, suele ser imposible o nada práctico observar todo el grupo, en especial si es muy grande. En vez de examinar el grupo entero, llamado población o universo, se examina una pequeña parte del grupo llamada muestra.

En la presente investigación, la población es finita y corresponde al personal de Tesorería involucrado en el área de recaudación externa en mercados, siendo tres personas las responsables de la recaudación distribuidos equitativamente por mercados así como también el personal Administrativo responsable del control de este proceso.

De igual forma la población estará conformada por los arrendatarios de los mercados minoristas de cantón que están catastrados en el sistema y pagan mensualmente el espacio utilizado al recaudador que les visita en su lugar de trabajo con los títulos emitidos desde la sección Rentas Municipales.

En el trabajo de investigación, se aplicará la fórmula de la población finita por proporción, por conocer el número de personas que intervienen en el proceso de recaudación de puestos en mercados plazas y vía pública así como el número de arrendatarios que ocupan permanentemente los mercados, y pagan el impuesto al Municipio de Ambato a través de los diferentes recaudadores externos.

De igual forma es importante conocer el criterio del Personal Administrador responsable del proceso, conformado por 10 personas.

Para mejor comprensión la población está agrupada según el mercado que tiene a su cargo cada recaudador, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

TABLA 1. Detalle de Arrendatarios de los Mercados Minoristas agrupados por Recaudador

RECAUDADOR 1

PLAZAS	PUESTOS CATASTRADOS
Ferroviano	985
Flores M. América	55
Plaza la Y	1
Cubículos Ave. Colombia	18
Cubículos Urbina	24
Control Norte	12
Puestos Alimentos	21
Artículos varios	71
Betuneros	72
Caramelos	30
Helados	41
Carretas Alimentos	7
Carritos Agua de Coco	3
Kioscos	38
Alimentos Furgón	6
TOTAL RECAUDAOR JESUS CARPIO	1384

RECAUDADOR 2

Primero de Mayo	303
Juan Cajas	588
Santa Clara	177
Mercado América	104
TOTAL RECAUDADOR P. GARCES	1172

RECUADAOR 3

Mercado Urbina	220
Plaza Colón	202
P. Pachano	54
Dolorosa	102
América Interior	145
Simón Bolívar	618
S. B. Mariscos	13
Mercado Sur 1,2,3,4	74
TOTAL RECAUDADOR HERNAN PEREZ	1428

TOTAL ARRENDATARIOS POR RECUADADOR	3984
---	-------------

Fuente: Catastros Sistema Cabildo 2010

Elaborado por: Marlene Guerrero.

DETALLE DE LA POBLACIÓN

Tabla N° 02

POBLACIÓN	UNIDADES DE OBSERVACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN
CLIENTES INTERNOS	Directores 2 P. Administrativo 5 Recaudadores 3	10	0,25%
CLIENTES EXTERNOS	Arrendatarios de puestos en plazas y mercados	3984	99,75%
TOTAL POBLACION		3994	100%

Elaborado por: Marlene Guerrero
Fuente: I. Municipio de Ambato

3.3.2. Muestra

Según **Govinden, Lincoyán Portus (2002:25)** Todo subconjunto propio de un universo es una muestra de ese universo o población; por tanto, una muestra puede tener cualquier tamaño.

Tipos de muestreo

Siguiendo a **Luis Herrera E. y otros (2002:144-153)**, existen dos tipos de muestreo: Probabilístico y no probabilístico.

El que utilizará en la presente investigación es el Muestreo Probabilístico por conglomerado

- **Muestreo por conglomerado** La población se subdivide en unidades primarias, después se toma muestras de cada unidad.

TABLA Nº 03. Valores z para determinación del tamaño de la Muestra (Unilateral)

NC = Nivel de Confianza (%)

NC %	AREA	Z
95 %	0.45	1.65
99 %	0.49	2.33

Elaborado por: Marlene Guerrero

Fuente: Profesor Rubio López

Cálculo de la Muestra

Para el desarrollo del trabajo de investigación se considera un nivel de confianza del 95%, con un margen de error que no excede del 9%, si la población es de 3994 personas, que tamaño tendrá la muestra que va a tomar, si se tiene la probabilidad de éxito que ocurra en un 50% y la probabilidad de fracaso que no ocurra un evento del 50%.

FÓRMULA POBLACIÓN FINITA

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

Dónde:

z= Unidades estándar correspondiente al nivel de confianza empleado (95% según tabla equivale a 1,65) (ver tabla)

E= Es el máximo error permisible (estimado por experiencia), valor dentro del cual se estima la media poblacional

p= es la probabilidad de éxito de que ocurra un suceso (si se conoce p=0.5)

q= Es la probabilidad de que no ocurra un suceso (q=1-p)

N= Es el tamaño de la población

n= Tamaño de la Muestra

Datos:

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

NC= 95% → z= 1.65

$$n = \frac{(1.65)^2 (3994)(0.5)(0.5)}{(3994 - 1)(0.09)^2 + (1.65)^2 ((0.5)(0.5))}$$

E = 9% = 0.09

N= 3994

$$n = \frac{2718.41625}{33.023925}$$

p= 50% = 0.5

$$n = 82.32$$

q= (1-p)

q= (1-0.5)

$$\boxed{n = 83}$$

q= 0.5

Determinación de la cuota de muestreo

El tamaño de la muestra es 83 personas, se determina la cuota de muestreo utilizando el muestreo probabilístico por conglomerado, por cuanto la población se subdivide en unidades que se lo ha denominado Cliente Interno a los conformados por Directores, Recaudadores y personal Administrativo relacionado en problema motivo de estudio y por otro lado está el Cliente Externo que son los arrendatarios de los diferentes puestos en plazas y Mercados , mismo que está distribuido de la siguiente manera:

DETERMINACIÓN DE LA CUOTA DE MUESTREO

Tabla N° 04

POBLACIÓN	UNIDADES DE OBSERVACIÓN	FRECUENCIA	% DE REPRESENTACIÓN
CLIENTES INTERNOS	Directores 1 P. Administrativo 1 Recaudadores 3	5	6.03%
CLIENTES EXTERNOS	Arrendatarios de puestos en plazas y mercados	78	93.97%
TOTAL		83	100%

Elaborado por: Marlene Guerrero
Fuente: I. Municipio de Ambato

Tabla N° 05

Determinación de la cuota de muestreo de los Arrendatarios por cada Recaudador

RECAUDADOR POR PLAZAS	POBLACION	MUESTRA	%
Jesús Carpio	1384	27	32,64
Patricio Garcés	1172	23	27,64
Hernán Pérez	1428	28	33,69
		78	93,97

Fuente: Catastros Sistema Cabildo 2010
Elaborado por: Marlene Guerrero

Se aplicó el muestreo probabilístico por conglomerado, por cuanto la población se divide en diferentes unidades, por lo que se tomará muestras de cada unidad, al ser tres recaudadores permanentes, considerados como personal que ejerce la recaudación, y dos personas que ejercen control sobre los mismos, debido a la importancia que radica el conocer el criterio de los administradores y recaudadores se toma la decisión de trabajar con el 50% de la población de administradores es decir con 5 personas lo que representa un porcentaje del 6.03%, del

total de la muestra seleccionada como cliente interno; pero para la distribución de la muestra equitativamente del 93.97% que representa la población conformada por los arrendatarios de puestos en los Mercados, se distribuye de acuerdo al porcentaje a los tres recaudadores, es así que para el recaudador Jesús Carpio, le corresponde 27 muestras, para los arrendatario que pagan al recaudador Patricio Garcés una muestra de 23 personas y para el recaudador Hernán Pérez 28 tomándose una muestra de 78 Arrendatarios ubicados en los diferentes Mercados de la Ciudad de Ambato.

Sumados los 78 arrendatario mas los 5 Administradores dan el total de muestra que es 83 personas

De igual forma para minimizar el margen de error en cuanto a la aplicación de las muestras en cada mercado, se ha considerado una distribución acorde a la participación de cada mercado dentro del total de la muestra es así que para el caso del recaudador Jesús Carpio con una muestra de 27, distribuidos en el total de mercados a su cargo, en el Mercado Ferroviario la muestra es de de 18 contribuyentes de total de 985 arrendatarios.

Para los arrendatarios que pagan los impuestos al señor patricio Garcés se tomará como muestra a 12 arrendatarios de una población total de 588 en la plaza de calzado Juan Cajas.

Como ejemplo en el caso de Recaudador señor Hernán Pérez: de una población total en el Mercado Simón Bolívar de 618 contribuyentes, se tomará como una muestra a 12 arrendatarios según la distribución de la muestra planteada en la siguiente tabla:

Tabla N° 06

Determinación de Cuota de Muestreo por Plazas Mercados

RECAUDADOR POR PLAZAS	POBLACIÓN	MUESTRA	%
Ferroviano	985	18	22,02
Flores M. América	55	1	1,30
Plaza la Y	1	0	0,02
Cubículos Ave. Colombia	18	0	0,42
Cubículos Urbina	24	0	0,57
Control Norte	12	0	0,28
Puestos Alimentos	21	0	0,50
Artículos varios	71	1	1,67
Betuneros	72	1	1,70
Caramelos	30	1	0,71
Helados	41	1	0,97
Carretas Alimentos	7	0	0,17
Carritos Agua de Coco	3	0	0,07
Kioscos	38	1	0,90
Alimentos Furgón	6	1	0,14
TOTAL RECAUDAOR JESUS CARPIO	1	1	1,21
	1384	27	32,64%

Primero de Mayo	303	6	7,14
Juan Cajas	588	12	13,86
Santa Clara	177	3	4,17
Mercado América	104	2	2,45
TOTAL RECAUDADOR P. GARCES		0	0,02
	1172	23	27,64%

Mercado Urbina	220	4	5,19
Plaza Colón	202	4	4,76
P. Pachano	54	1	1,27
Dolorosa	102	2	2,41
América Interior	145	3	3,42
Simón Bolívar	618	12	14,58
S. B. Mariscos	13	0	0,31
Mercado Sur 1,2,3,4	74	1	1,75
TOTAL RECAUDADOR HERNAN PEREZ		0	
	1428	28	33,69%

Fuente: Catastros Sistema Cabildo 2010
Elaborado por: Marlene Guerrero

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.4.1. Operacionalización de la Variable Independiente

Cuadro Nº 2

VARIABLE INDEPENDIENTE: <i>Inoportuna realización de un examen especial a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados</i>				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
Examen especial.- Es un control de procesos como conjunto de normas y políticas necesarias que rigen toda actividad, y permite realizar un adecuado control para vigilar y verificar los recursos humanos, materiales financieros de un organismo con la finalidad de que sean administrados en forma correcta eficiente, efectiva y económica para lograr los fines y metas propuestas	Control - Normas - Políticas	Total cartera vencida por arrendamiento/emisión total por arrendamiento de puestos es Mercados	¿Considera que los arrendatarios cumplen en forma efectiva y oportuna el pago de los tributos por arrendamiento de puestos en los mercados?	Encuesta mediante Cuestionario al Personal Administrativo y recaudadores del Municipio de Ambato (ver Anexo 3) Encuesta mediante Cuestionario a los arrendatarios de los mercados minoristas del cantón Ambato (ver Anexo4)
		El monto de recaudación por arrendamiento en puestos de plazas mercados y vía pública asciende a \$308.516,30 en el año 2010	¿Estaría dispuesto a pagar los valores del arriendo en una ventanilla instalada dentro del mercado que usted ocupa?	
	Monto del Faltante /Monto asegurado por recaudador	¿Está establecido como requisito para ocupar el cargo del recaudador, la presentación de una garantía para el manejo de dinero?	Encuesta mediante Cuestionario al Personal Administrativo y recaudadores del Municipio de Ambato	
	Recursos: Humanos Materiales	Evaluación de eficiencia del personal a cargo de la recaudación externa	¿Considera usted que el control inoportuno a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados ocasiona el incumplimiento de las normas de control interno para las entidades del sector Público?	Encuesta mediante Cuestionario al Personal Administrativo y Contribuyentes (ver Anexo 3 y 4)

Elaborado por: Marlene Guerrero

3.4.2 Operacionalización de la variable Dependiente

Cuadro Nº 3

<i>VARIABLE DEPENDIENTE: Cumplimiento de las normas de control interno para las entidades y organismos del sector Público</i>				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p>El cumplimiento de las normas de control: Es un conjunto de mecanismos, diseñados con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos efectuado por la Administración, la dirección y el resto del personal de una entidad.</p> <p>Las actividades de control se dan en toda la organización como medidas de protección de recursos incluyen diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones verificaciones de ingresos con la finalidad de comprobar los depósitos, controles sobre el acceso a recursos, revisión del desempeño, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos.</p>	Medidas de protección de las recaudaciones	Total de títulos cobrados/total títulos emitidos	¿Se mantiene un control interno estricto y permanente de la entrega, uso y destino de títulos por arrendamiento de puestos en plazas y mercados?	<p>Encuesta mediante Cuestionario al Personal Administrativo y recaudadores del Municipio de Ambato</p> <p>(ver Anexo 3)</p>
		# de constataciones físicas realizadas durante el año 2010	¿Se practican periódicamente arqueos sorpresivos sobre el dinero que usted maneja diariamente?	
	Verificación de los ingresos	Número de depósitos realizados mensualmente/20	¿Se cumple con el depósito inmediato del dinero recibido a diario producto de la recaudación?	<p>Encuesta mediante Cuestionario a los arrendatarios de los mercados minoristas del cantón Ambato</p> <p>(ver Anexo4)</p>
		Monto recaudado/monto emitido por arriendo en plazas y mercados	¿Usted se ha acercado a la Municipalidad para obtener el certificado de no adeudar y se encontró que tenía deuda pendiente, a pesar de que usted pagó al recaudador?	

Elaborado por: Marlene Guerrero

3.5. Plan de recolección de información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque naturalista, considerando los siguientes elementos que se definen en las siguientes interrogantes:

Tabla N° 07

PREGUNTAS BÁSICAS PARA PLAN RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2.- ¿De qué personas?	Comprende básicamente a 5 Administradores como Director Financiero, Tesorero General, 3 recaudadores y 78 arrendatarios en plazas y mercados minoristas del cantón Ambato
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Examen Especial a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados
4.- ¿Quién?	Investigadora: Hilda Marlene Guerrero Ortiz
5.- ¿Cuándo?	Desde 14 al 20 de mayo del 2011
6.- ¿Dónde?	En el Municipio de Ambato y Mercados Minoristas del cantón Ambato
7.- ¿Cuántas veces?	2 veces
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
9.- ¿Con qué?	Cuestionario estructurado para Administradores y otro para arrendatarios
10.- ¿en qué situación?	Desempeño diario y normal en la recaudación externa del Municipio de Ambato

3.6. Plan de procesamiento de información

- **Revisión crítica de la información recogida.** Se realizará en primera instancia un análisis crítico preliminar de datos y de la información obtenida para depurar la calidad de la misma, desechando la información defectuosa o contradictoria esta información se la ordenará y presentará en tablas de frecuencias con su respectivo cuadro representativo, para facilidad de análisis.
- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.** Se tabulará los datos, para el análisis para ello se tomará en cuenta la muestra objeto de estudio.
- Los cuadros que se presentarán, resumirán la información obtenida de las encuestas realizadas.
- Los gráficos se representarán en forma de pastel en lo referente a los Administradores y en barra para las encuestas de los arrendatarios de puestos en plazas y mercados.
- Con las representaciones que se obtenga tanto en las tablas como en los gráficos se hará el análisis de cada pregunta basándonos a los porcentajes obtenidos.
- Para la interpretación de los resultados obtenidos se tomará en cuenta lo mencionado en el marco teórico, relacionándolos con las encuestas realizadas de acuerdo a las preguntas constantes en los dos cuestionarios.

- Para la demostración de la hipótesis se realiza una tabla de comparación de las variables, que nos permita la aplicación de la fórmula del chi cuadrado, para lo cual se calculará con los datos y respuestas obtenidas según encuestas realizadas a 5 Administrativos y 78 arrendatarios de los diferentes mercados minoristas del cantón Ambato y del Municipio de Ambato

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 / 4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presenta los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a 5 personas que representan al personal Administrativo y Recaudadores Externos así como 78 Arrendatarios de puestos en plazas y mercados minoristas que están catastrados en el Municipio de Ambato, lo que suma una muestra de 83 personas.

Para la representación gráfica y las tablas se utilizó el programa SPSS, mismo que permite, obtener los resultados de una manera ágil y confiable, siendo únicamente necesaria la construcción de las bases de datos mediante el ingreso individual de cada categoría, y presentan cuadros organizados en filas y columnas con las frecuencias y porcentajes de los ítems constantes en cuestionarios, Los gráficos representados con los porcentajes respectivos.

El análisis se realizó en forma literal aplicando la estadística descriptiva que permite una interpretación cuantitativa sobre la base de los porcentajes obtenidos en cada ítem.

4.1.1. / 4.2.1. Análisis e interpretación de las encuestas realizadas al Personal Directivo, Administrativo y Recaudadores Externos del Ilustre Municipio de Ambato.

Para desarrollar la investigación, del presente trabajo es indispensable saber la opinión de los involucrados en el proceso de control y recaudación de arrendamiento de puestos en plazas y mercados.

PREGUNTA Nº 1

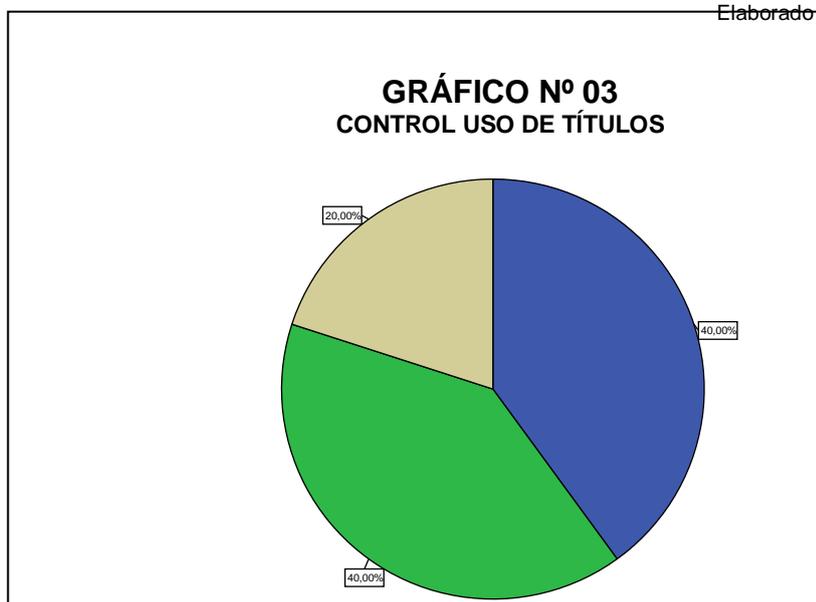
¿Se mantiene un control interno estricto y permanente de la entrega, uso y destino de los títulos por arrendamiento de puestos en los mercados?

TABLA Nº 08
CONTROL USO DE TÍTULOS

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	2	40,0	40,0
	NO	2	40,0	80,0
	A VECES	1	20,0	100,0
Total		5	100,0	

Fuente: Encuestas Administradores

Elaborado por: Marlene Guerrero



Fuente: Datos de la tabla 08

Elaborado por: Marlene Guerrero

Análisis De las 5 personas encuestadas, 2 personas equivalente al 40% dijeron que **SI** se lleva un control estricto y permanente de la entrega y uso de títulos para el cobro, el otro 40% indicó que no y 1 persona que equivale al 20% dijo que solo a veces se controla.

Interpretación.- Existe un criterio dividido, pues 2 personas manifiestan que si se lleva control de títulos, dos dicen que no se lleva este control y una persona dice que a veces se lleva este control, lo que nos da una pauta buscar estrategias a fin de mejorar el control, uso y destino que tienen estos títulos de cobro para evitar posibles perjuicios para la Institución y los arrendatarios.

PREGUNTA Nº 2

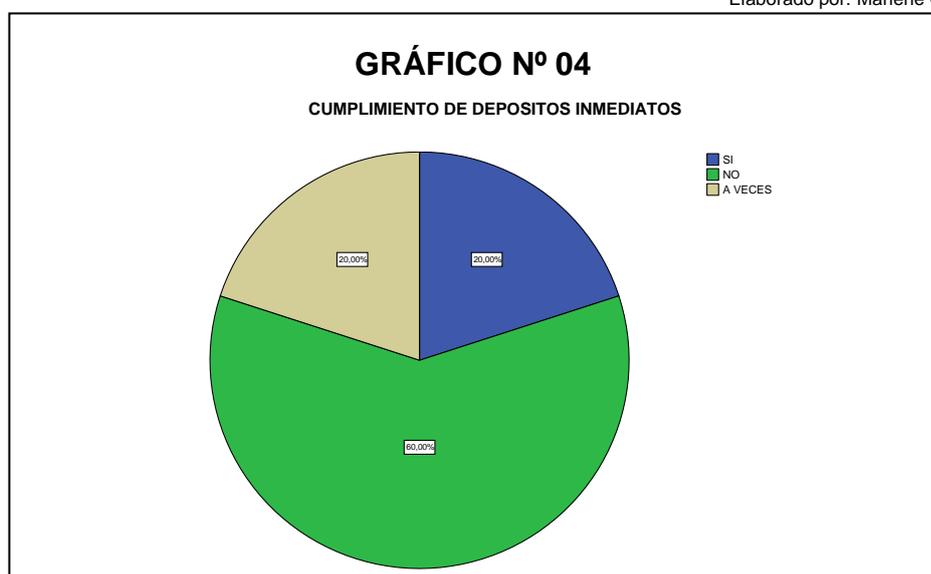
¿Se cumple con el depósito inmediato del dinero cobrado a diario producto de la recaudación?

TABLA Nº 09
CUMPLIMIENTO DE DEPOSITOS INMEDIATOS

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	SI	1	20,0	20,0
	NO	3	60,0	80,0
	A VECES	1	20,0	100,0
	Total	5	100,0	

Fuente: Encuestas Administradores

Elaborado por: Marlene Guerrero



Fuente: Datos de la tabla 09

Elaborado por: Marlene Guerrero

Análisis.- Del 100% de encuestados, el 20% afirmó que sí se cumple con el depósito inmediato de la recaudación diaria, pero 3 personas es decir 60% afirmó que NO, y otra persona que representa el 20% dijo a veces.

Interpretación.- Según el marco teórico, una de medidas de protección a las recaudaciones es salvaguardar el efectivo y en base a las respuestas obtenidas en las encuesta se evidencia que la mayoría de encuestados afirman que NO se cumple con el depósito de dinero inmediatamente y un porcentaje mínimo dice que si se cumple inmediatamente, por lo que es necesario mejorar el control y cumplimiento de los depósitos de dinero recaudado mediante la aplicación de procedimientos que permita conseguir este propósito y evitar la malversación de fondos Municipales.

PREGUNTA Nº 3

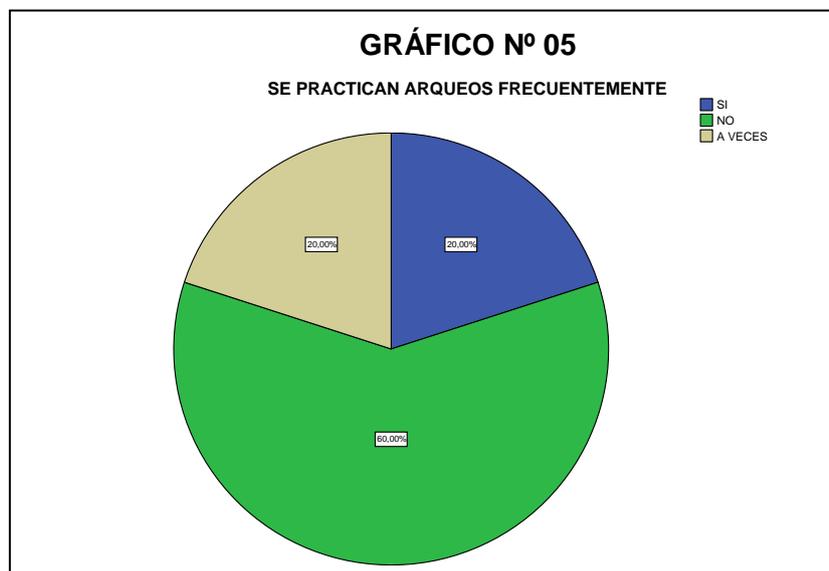
¿Se practican periódicamente arquezos sorprendivos sobre el dinero que usted maneja diariamente?

TABLA Nº 10
SE PRACTICAN ARQUEOS FRECUENTEMENTE

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	1	20,0	20,0
	NO	3	60,0	80,0
	A VECES	1	20,0	100,0
	Total	5	100,0	

Fuente: Encuestas Administradores

Elaborado por: Marlene Guerrero



Fuente: Datos de la tabla 10

Elaborado por: Marlene Guerrero

Análisis.- Del 100% de encuestados, el 20% es decir una persona dijo que si se practican arquezos sorprendivos, el 60% 3 personas dice que no y el 20% es decir un encuestado indicó a veces.

Interpretación.- En relación a lo mencionado en el marco teórico en cuanto a realización de arquezos sorprendivos como una norma de control Interno, la mayoría de encuestados afirma que NO se practican arquezos sorprendivos, mientras que un mínimo porcentaje dice que si se realizan o a veces, por lo que es necesario tomar medidas correctivas en cuanto a este proceso para evitar el incumplimiento de las normas de control interno emitidos para los organismos del sector Público.

PREGUNTA Nº 4

¿Considera que los arrendatarios cumplen en forma efectiva y oportuna con el pago de los tributos por arrendamiento de puestos en los mercados?

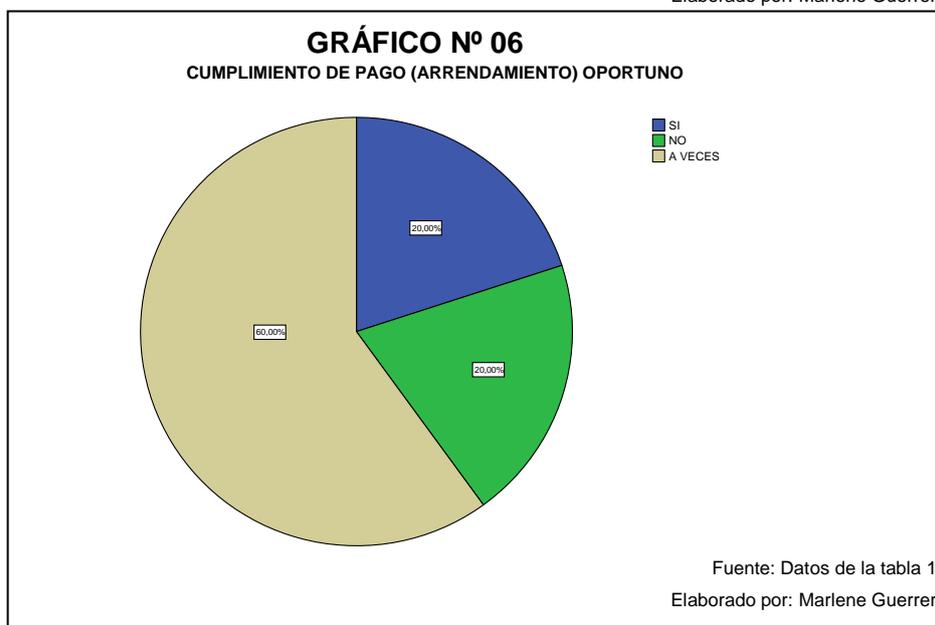
TABLA Nº 11

CUMPLIMIENTO DE PAGO (ARRENDAMIENTO) OPORTUNO

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	1	20,0	20,0
NO	1	20,0	40,0
A VECES	3	60,0	100,0
Total	5	100,0	

Fuente: Encuestas Administradores

Elaborado por: Marlene Guerrero



Análisis.- De la totalidad de encuestados; el 20% indicó que los arrendatarios de mercados Si cumplen en forma efectiva y oportuna el pago, el otro 20% indicó que NO y 3 personas que es el 60% manifestaron que a veces

Interpretación.- Dentro del marco teórico se menciona que una de las actividades de Administración Pública es la determinación y Recaudación de Ingresos por lo que se hizo necesario consultar si consideraban que los arrendatarios cumplen en forma oportuna el pago de los títulos, a lo que la mayoría manifestó que a veces se cumple con oportunidad y una minoría afirma que si, estos resultados se deben a la falta de implantar normas y reglamentos sancionatorias por incumplimiento y en caso de haberlas no se están ejecutando lo que no permite asegurar los niveles de recaudación.

PREGUNTA Nº 5

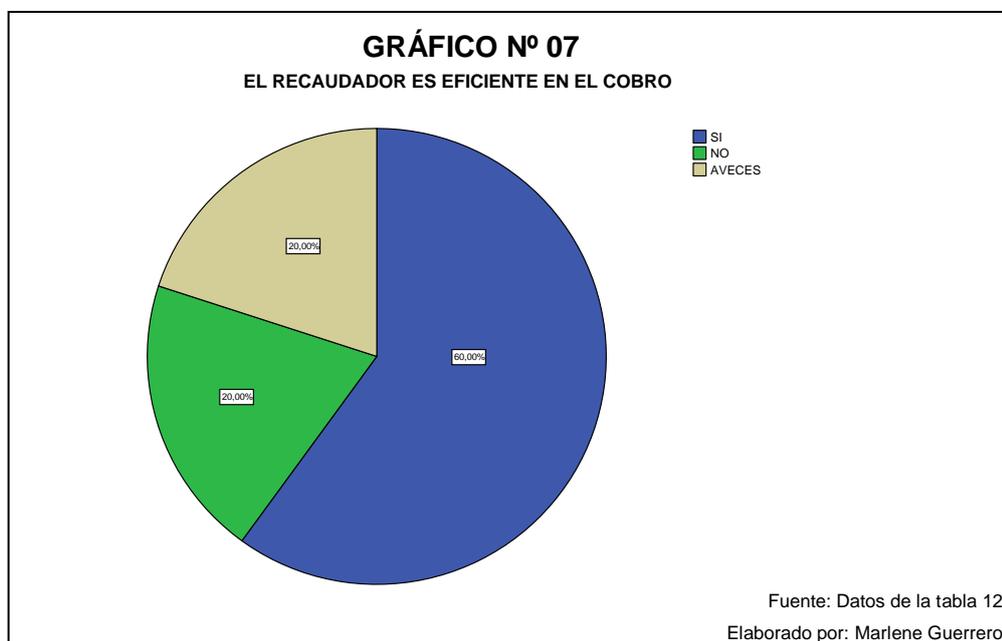
¿Considera usted que el personal que cobra a los arrendatarios de puestos en los mercados es eficiente?

TABLA Nº 12
EL RECAUDADOR ES EFICIENTE EN EL COBRO

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	3	60,0	60,0
	NO	1	20,0	80,0
	AVECES	1	20,0	100,0
	Total	5	100,0	

Fuente: Encuestas Administradores

Elaborado por: Marlene Guerrero



Análisis.- 3 personas que equivale al 60% indicaron que el personal que labora en el cobro de puestos en mercados Si es eficiente mientras tanto el 20% dice que no y otro 20% dice a veces.

Interpretación. Una de las bases del Control es evaluar, para ello se ha visto en la necesidad de evaluar al personal mediante una pregunta realizada a los administradores, la mayoría dice si es eficiente y un menor porcentaje dice que no o a veces, por lo debe mencionarse que el recurso humano ha logrado mayor conocimiento, pero no desempeña las actividades bajo un marco de responsabilidad y respeto a los bienes ajenos, esto se evitaría con la aplicación de una reingeniería de funciones o adoptando un nuevo modelo de recaudación.

PREGUNTA N° 6

¿Está establecido como requisito para ocupar el cargo de recaudador Municipal, la presentación de una garantía para el manejo de dinero?

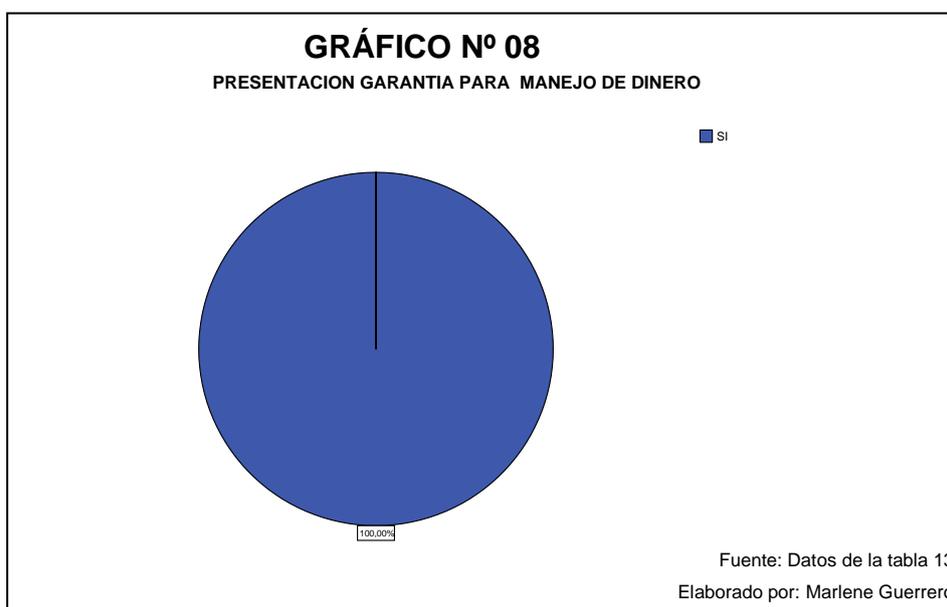
TABLA N° 13

ES REQUISITO PRESENTAR GARANTIA PARA MANEJO DE DINERO

ESCALA	ITEMNS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	5	100%
2	NO	0	0%
	TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas Administradores

Elaborado por: Marlene Guerrero



Análisis.- Del 100% de los encuestados respondieron que si está establecido como requisito para ocupar el cargo de recaudador la presentación de garantía para el manejo de dinero

Interpretación.- Una de medidas de protección de los recursos es salvaguardar el efectivo, para ello se vio en la necesidad de consultar si estaba establecido como requisito para el manejo de dinero la presentación de una garantía, pregunta que todos los encuestados dijeron que si es necesario presentar la garantía para ocupar el cargo de recaudador en el Municipio, con lo que se puede deducir que si existen medidas de seguridad en lo referente a garantías.

PREGUNTA N° 7

¿Existen medidas de seguridad físicas y lógicas necesarias para el traslado del dinero recaudado hasta la Tesorería Municipal?

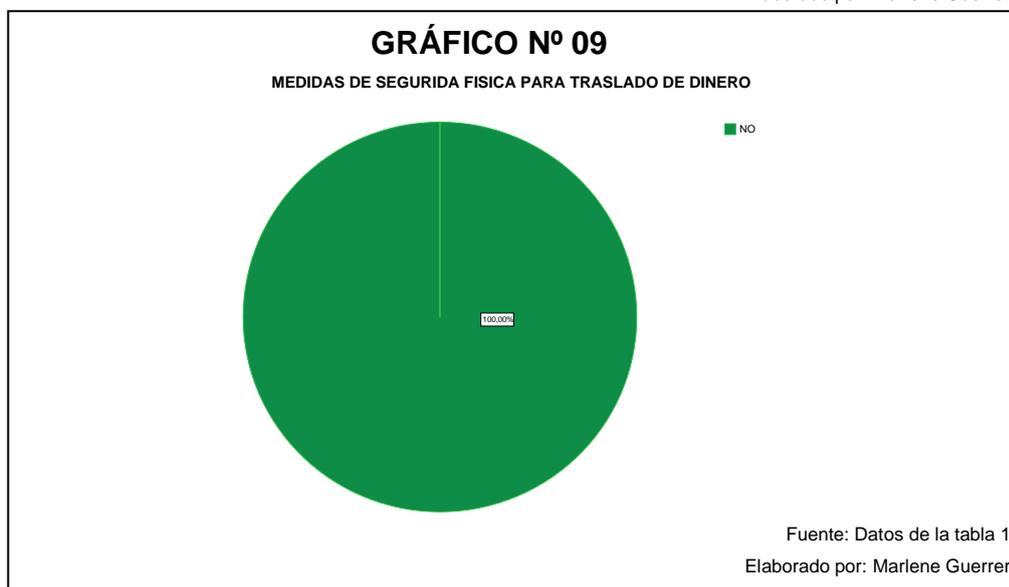
TABLA N° 14

EXISTENCIA DE SEGURIDAD FÍSICAS PARA TRASLADO DE DINERO

ESCALA	ITEMNS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	0	0%
2	NO	5	100%
3	AVECES	0	0%
	TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas Administradores

Elaborado por: Marlene Guerrero



Análisis.- El 100% respondió que no existen las medidas de seguridad físicas y lógicas para el traslado de dinero desde el punto de recaudación hasta la oficina de Tesorería.

Interpretación.- Existen procedimientos indispensables como las medidas de seguridad físicas para precautelar la integridad del dinero, para lo cual se añadió al cuestionario la pregunta si existen medidas para el traslado del dinero producto de la recaudación, la cual la totalidad de los encuestados contestaron que NO existen tales medidas de seguridad por lo que es necesario se implante medidas de seguridad a fin de salvaguardar el dinero y la seguridad de los recaudadores y precautelar la integridad del ingreso de dinero a las arcas Municipales o se implemente un nuevo modelo de recaudación.

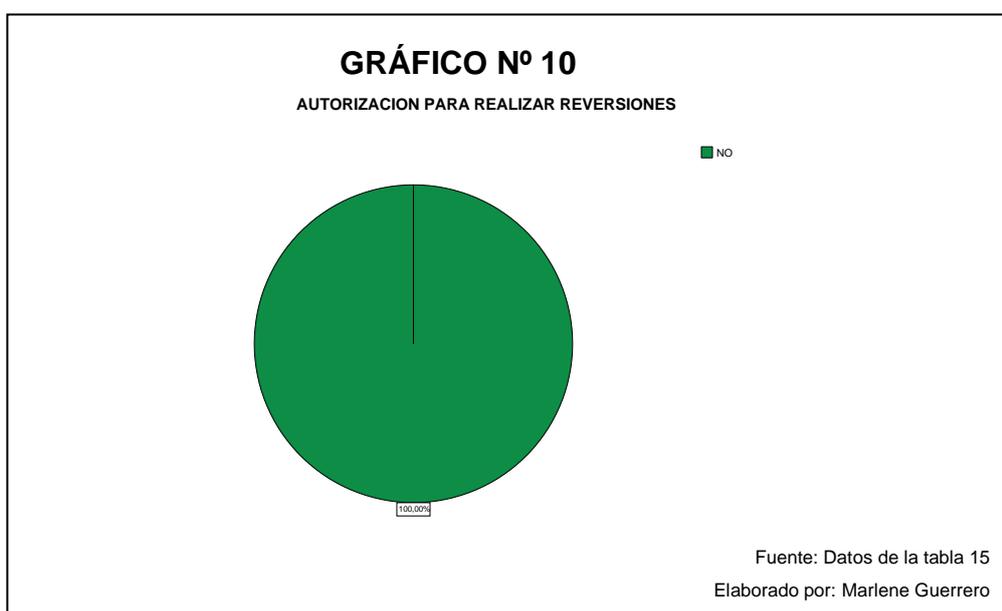
PREGUNTA Nº 8

¿Está permitido realizar las reversiones de los cobros sin previa autorización de su superior?

TABLA Nº 15
AUTORIZACIÓN PARA REVERSAR TITULOS PAGADOS

ESCALA	ITEMNS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	0	0%
2	NO	5	100%
3	AVECES	0	0%
	TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas Administradores
Elaborado por: Marlene Guerrero



Análisis.- Del 100% de encuestados, la totalidad respondieron que No está permitido realizar reversiones de los cobros sin autorización del Jefe.

Interpretación.- Del trabajo realizado en la investigación de campo, se determina que la totalidad de los encuestados respondieron que no está permitido realizar reversiones de los cobros sin la autorización del jefe, esta consulta se lo realizó con el fin de descartar si existe la posibilidad de que una vez cobrado los títulos puedan reversar la transacción. Esto indica que si se está cumpliendo con una de las medidas de seguridad respecto a las recaudaciones.

Pregunta 9

¿Considera usted que el control inoportuno a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados ocasiona el incumplimiento de las normas de control interno para las entidades del sector Público?

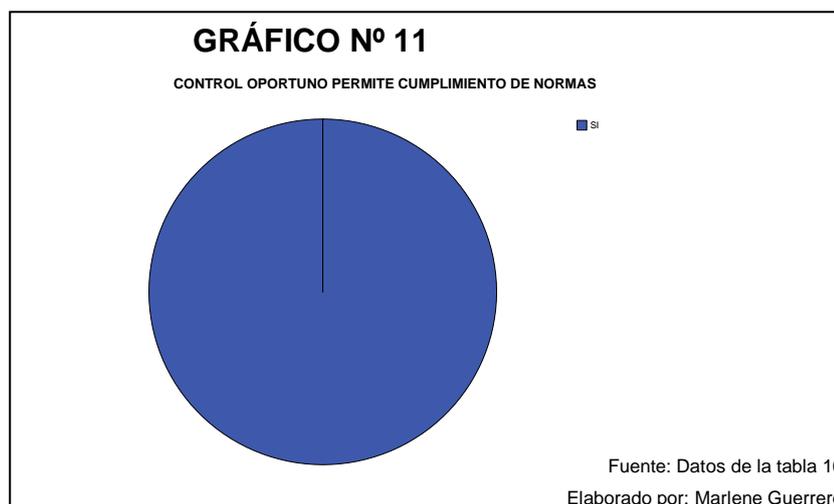
TABLA Nº 16

CONTROL OPORTUNO PERMITE CUMPLIMIENTO DE NORMAS

ESCALA	ITEMNS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	5	1000%
2	NO	0	0%
3	AVECES	0	0%
	TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas Administradores

Elaborado por: Marlene Guerrero



Análisis.- El 100% de los encuestados, manifestaron que un control inoportuno a la recaudación de arrendamiento en puestos plazas y mercados, si ocasiona el incumplimiento de la normas de control interno.

Interpretación.- La totalidad de encuestados si considera que el control inoportuno a la recaudación por arrendamiento en mercados ocasiona el incumpliendo de las normas de control interno para entidades del sector Público, por lo que se ve en la necesidad de mejorar el control mediante la aplicación de decisiones prioritarias para precautelar los recursos físicos de la Institución, o a su vez cambiar el modelo de recaudación mediante el cobro directo en una ventanilla dentro ubicada en el interior del mercado.

4.1.1. / 4.2.1. Análisis e Interpretación de las encuestas realizadas a los Arrendatarios de puestos en plazas y mercados del Cantón Ambato.

PREGUNTA Nº 1

¿El Recaudador es cortés, amable y respetuoso al momento de presentarse ante el Arrendatario de plazas o mercados?

TABLA Nº 17

TRATO DEL RECAUDADOR AL ARRENDATARIO

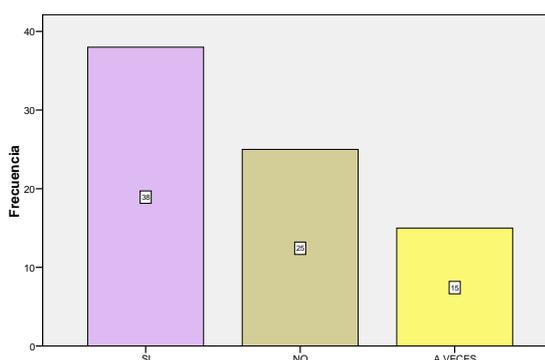
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	38	48,7	48,7
	NO	25	32,1	80,8
	A VECES	15	19,2	100,0
	Total	78	100,0	

Fuente: Encuestas Arrendatarios de Mercados

Elaborado por: Marlene Guerrero

GRÁFICO Nº 12

TRATO DEL RECAUDADOR AL ARRENDATARIO



Fuente: Datos de la tabla 17

Elaborado por: Marlene Guerrero

Análisis.- Del 100% de encuestados; 38 personas equivale al 49% indican que el recaudador si es amable y cortés al presentarse ante el arrendatario, mientras un 32% que representa a 25 personas indican que no; y el 19% manifiestan que a veces el recaudador es amable y cortés con ellos.

Interpretación.- Una de las bases del Control es evaluar, para ello se ha visto en la necesidad de evaluar al personal mediante la pregunta, realizada a los Arrendatarios de los mercados de los cuales 38 personas indican que el recaudador si es cortés amable y respetuoso mientras que 25 personas dicen que no y 15 personas a veces, concluyendo que los recaudadores si tienen un adecuado trato al arrendatario de puestos en mercados.

PREGUNTA Nº 2

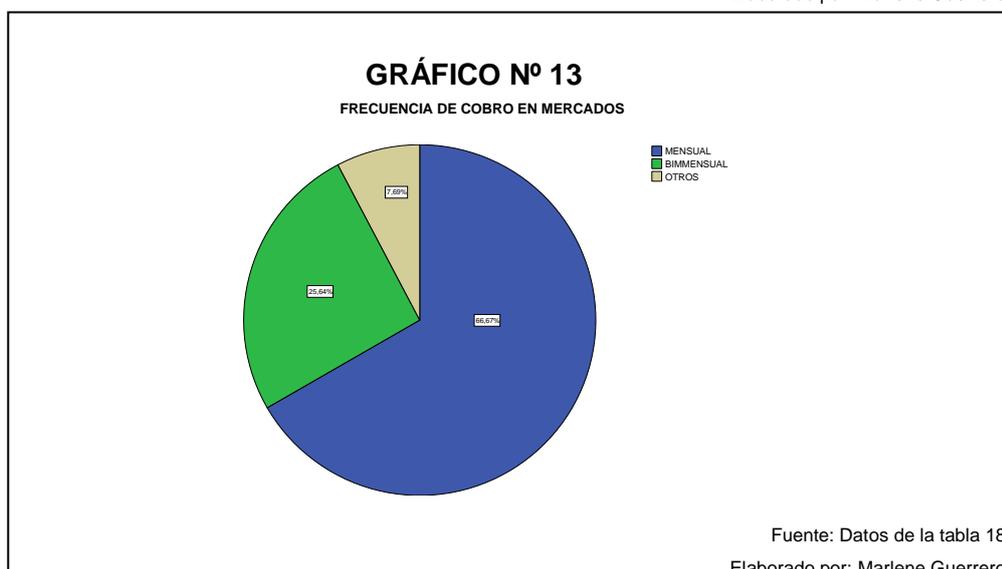
¿Con que frecuencia Usted es visitado por el Recaudador para el cobro del arrendamiento de su puesto en la plaza o mercado?

TABLA Nº 18
FRECUENCIA DE COBRO EN MERCADOS

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MENSUAL	52	66,7	66,7
	BIMENSUAL	20	25,6	92,3
	OTROS	6	7,7	100,0
	Total	78	100,0	

Fuente: Encuestas Arrendatarios de Mercados

Elaborado por: Marlene Guerrero



Análisis.- Del 100% encuestado, 52 personas equivalente al 67% indican que son visitados para el cobro en forma mensual, mientras que 20 es decir el 26 % manifiestan forma bimensual y el 8% dijo otros.

Interpretación.- Para conocer si el incumplimiento de los depósitos inmediatos se debe a que el arrendatario no paga puntualmente sus impuestos, se ha considerado consultar la frecuencia con la cual es visitada para el cobro por el Recaudador, lo cual la mayoría de los encuestados respondieron que pagan en forma mensual y un porcentaje mínimo contestó que eran visitados en forma bimensual, por lo que es necesario implementar mayores controles en cuanto al cumplimiento de los depósitos en forma inmediata del dinero producto de la recaudación y no exista un porcentaje elevado de personas deudoras por el concepto de arrendamiento de puestos en mercados.

PREGUNTA Nº 3

¿Usted se ha acercado a la Municipalidad para obtener el certificado de no adeudar y se encontró que tenía deuda pendiente, a pesar de que Usted pagó al Recaudador?

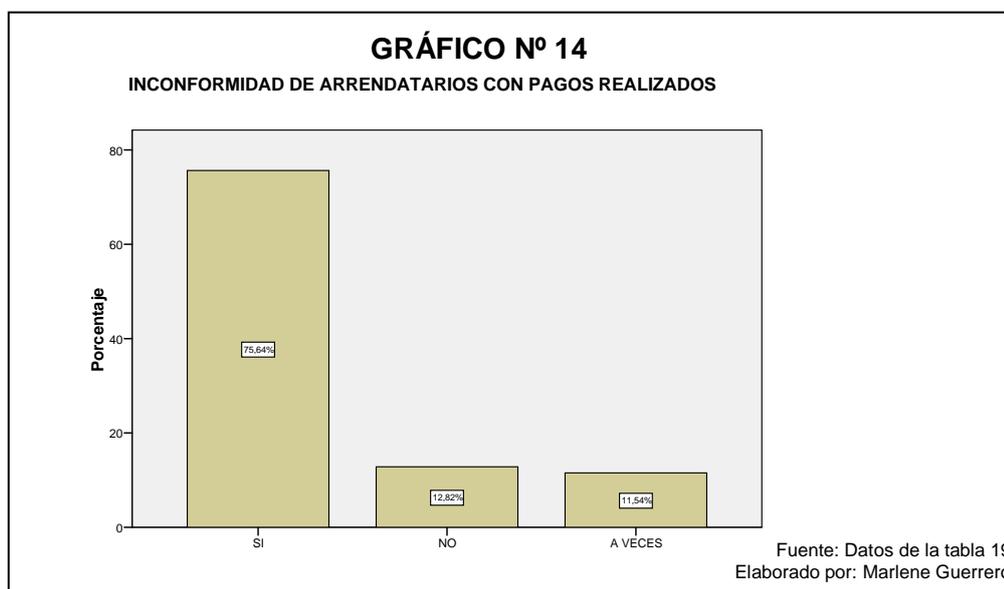
TABLA Nº 19

INCONFORMIDAD DE ARRENDATARIOS CON PAGOS REALIZADOS

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Validos	SI	59	75,6	75,6
	NO	10	12,8	88,5
	A VECES	9	11,5	100,0
	Total	78	100,0	

Fuente: Encuestas Arrendatarios de Mercados

Elaborado por: Marlene Guerrero



Análisis Del total de encuestados el 76% es decir 59 personas manifestaron que si están inconformes con los pagos realizados, el 13% es decir 10 arrendatarios dijeron que no han tenido ningún problema y el 11% dijo a veces

Interpretación De los encuestados un alto porcentaje manifiesta su inconformidad y dicen si haber tenido problemas al acercarse a la Municipalidad y obtener su certificado de no adeudar al Municipio a pesar de encontrarse al día en sus pagos, por lo que es urgente y necesario mejorar el nivel de control y tomar medidas correctivas para evitar estos problemas con los contribuyentes que a la vez traen problemas de mala imagen institucional y desprestigio al saber que su dinero está teniendo fines diferentes a los de la Municipalidad.

PREGUNTA Nº 4

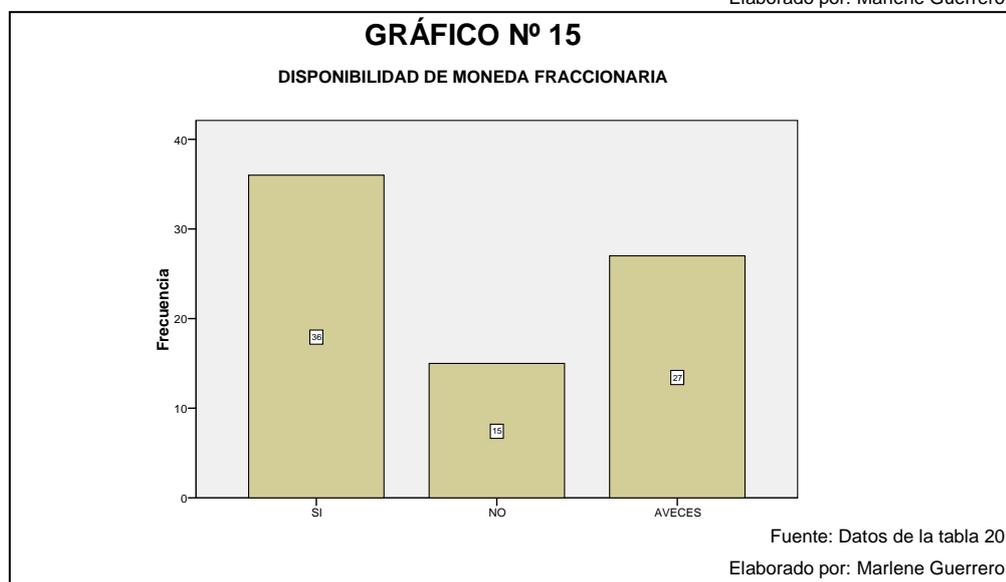
¿El Recaudador dispone de moneda fraccionaria para entregarle los cambios si fuera el caso?

TABLA Nº 20
DISPONIBILIDAD DE MONEDA FRACCIONARIA

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	36	46,2	46,2
	NO	15	19,2	65,4
	AVECES	27	34,6	100,0
	Total	78	100,0	

Fuente: Encuestas Arrendatarios de Mercados

Elaborado por: Marlene Guerrero



Análisis.- De los 78 arrendatarios encuestados, 36 personas que equivalen al 46% indican que el recaudador si dispone de moneda fraccionaria para entregar los cambios, mientras que 15 personas que corresponde al 19% indica que no y 27 personas que equivale al 35% dice que solo a veces dispone de la moneda fraccionaria para entregar el cambio pertinente.

Interpretación.- Para el cumplimiento adecuado y brindar un buen servicio de la recaudación, se consideró pertinente consultar a los encuestados si el recaudador dispone de moneda fraccionaria para la entrega del cambio, a lo que la mayoría de personas indicaron que si disponía de fracción para vueltos pero un porcentaje igual de considerable indicó que solo a veces y una minoría dijo que no tenía, esto nos da la pauta necesaria para saber que debe mejorarse esta situación dotando un fondo diario de moneda fraccionara con la cual el recaudador pueda atender eficientemente al arrendatario y así evitar inconformidad y reclamos posteriores.

PREGUNTA Nº 5

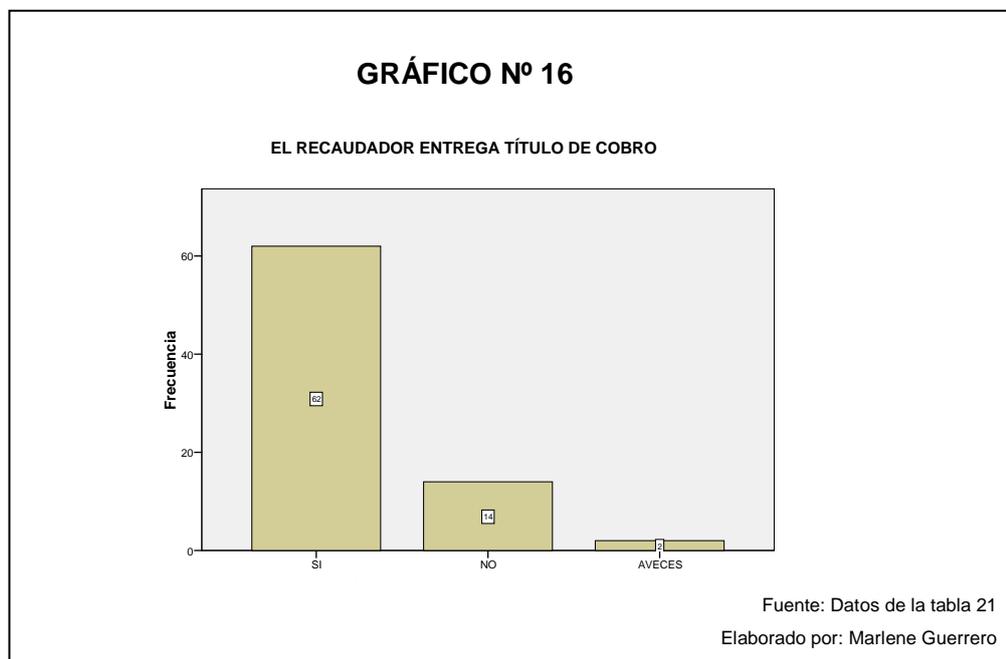
¿El Recaudador le entrega la título o recibo de pago al momento que Usted cancela?

TABLA Nº 21
EL RECAUDADOR ENTREGA TITULO DE COBRO

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	62	79,5	79,5
	NO	14	17,9	97,4
	AVECES	2	2,6	100,0
	Total	78	100,0	

Fuente: Encuestas Arrendatarios de Mercados

Elaborado por: Marlene Guerrero



Análisis.- Del 100% encuestados, 62 personas equivalente al 79% indican que el recaudador si les entrega el título, mientras un 18% que representa a 14 personas indican que no; y únicamente 2 personas equivalente al 3% manifiestan que a veces.

Interpretación.- En concordancia con el marco teórico para el cumplimiento de las normas de control Interno establecidas para el sector Público es necesario realizar una constatación documental, para ello se realizó la pregunta si el recaudador entrega un recibo de pago al momento de recaudar el dinero por el canon arrendatario, a lo que la mayoría de encuestados respondieron que si y un porcentaje mínimo manifestaron que no o a veces, lo que nos sirve de referencia para saber que el Recaudador si está cumpliendo con la entrega de títulos de cobro.

PREGUNTA Nº 6

¿Considera Usted que el personal que atiende al Arrendatario de plazas y mercados es eficiente?

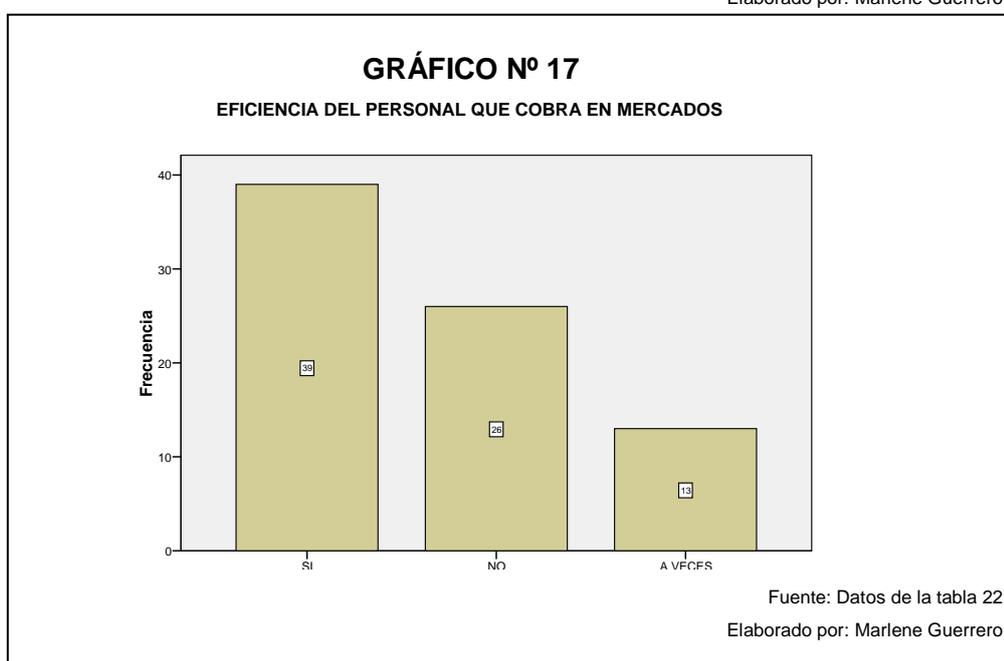
TABLA Nº 22

EFICIENCIA DEL PERSONAL QUE COBRA EN MERCADOS

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	39	50,0	50,0
	NO	26	33,3	83,3
	A VECES	13	16,7	100,0
	Total	78	100,0	

Fuente: Encuestas Arrendatarios de Mercados

Elaborado por: Marlene Guerrero



Análisis.- Del 100% de arrendatarios encuestados, 39 personas que equivale al 50% indican que el personal que atiende al arrendatario si es eficiente, mientras un 33% que representa a 26 personas indica que no; y 13 personas equivalente al 17% optó por la opción A veces.

Interpretación.- Una de las bases del Control es evaluar, para ello se ha visto en la necesidad de evaluar al personal mediante la pregunta, realizada a los Arrendatarios de los mercados de las cuales la mayoría indica que el recaudador si es cortés amable y respetuoso mientras que una minoría dijo que no o a veces, por lo que se puede concluir que los recaudadores si tienen un adecuado trato al contribuyente.

PREGUNTA Nº 7

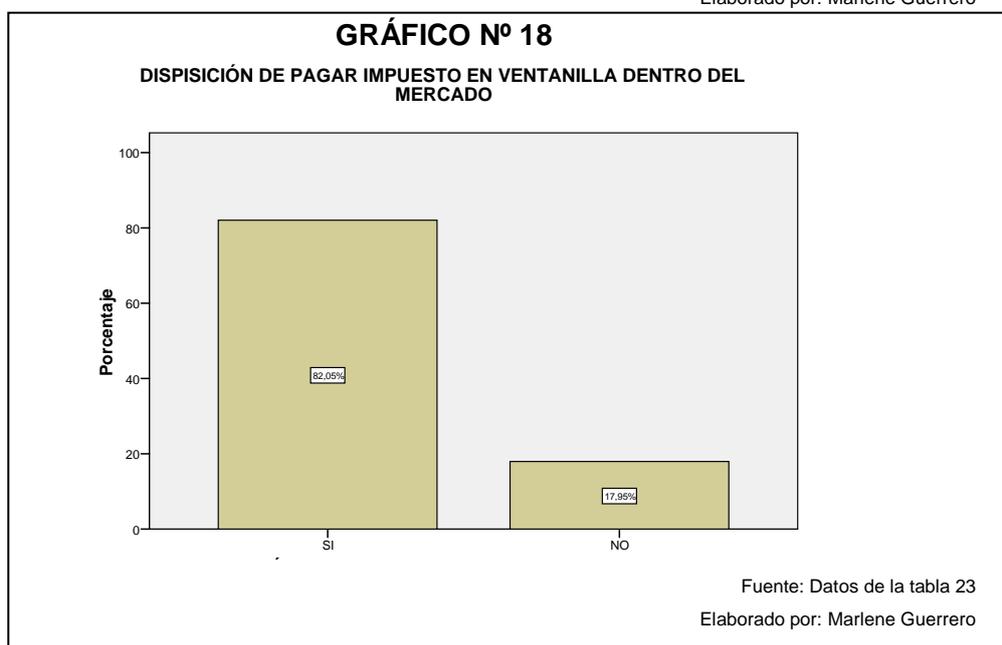
¿Estaría dispuesto a pagar los valores del arrendamiento de su puesto en plazas o mercados en una ventanilla instalada dentro del mercado que Usted ocupa?

TABLA Nº 23
DISPISIÓN DE PAGAR IMPUESTO EN VENTANILLA DENTRO DEL MERCADO

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	64	82,1	82,1
	NO	14	17,9	100,0
	Total	78	100,0	

Fuente: Encuestas Arrendatarios de Mercados

Elaborado por: Marlene Guerrero



Análisis.- De los 78 arrendatarios encuestados, 64 arrendatarios que es el 82% si están de acuerdo pagar sus impuestos en una ventanilla dentro del mercado y 14 personas que es el 18% no están de acuerdo.

Interpretación.- Para dar cumplimiento a uno de los objetivos propuestos en el desarrollo de la investigación se hizo necesario consultar a los arrendatarios la disponibilidad que ellos tienen de acercarse a pagar el valor de arrendamiento en una de las ventanillas ubicada en el mercado donde laboran, al respecto la gran mayoría indicó que si están dispuestos y apenas un mínimo porcentaje respondió que no, por lo que es necesario realizar una propuesta para establecer un nuevo modelo de recaudación ubicada en el interior de cada mercado.

PREGUNTA Nº 8

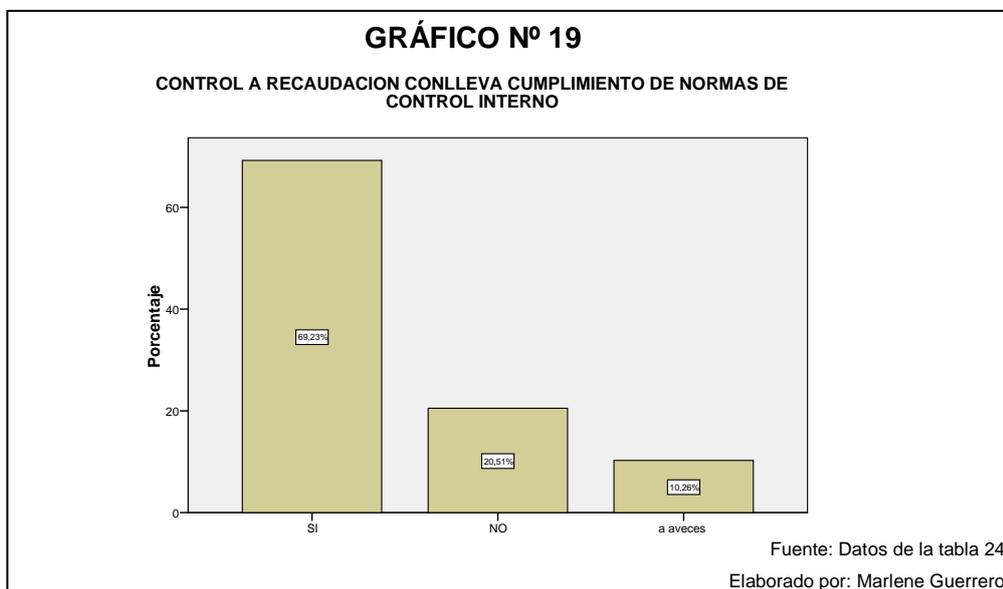
¿Considera usted que la falta de control a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados ocasiona el incumplimiento de las normas de control interno para las entidades del sector Público?

TABLA Nº 24
CONTROL A RECAUDACIÓN CONLLEVA CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE CONTROL INTERNO

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	54	69,2	69,2
	NO	16	20,5	89,7
	a veces	8	10,3	100,0
	Total	78	100,0	

Fuente: Encuestas Arrendatarios de Mercados

Elaborado por: Marlene Guerrero



Análisis.- Del 100% encuestado, el 70% es decir 54 personas respondieron que si consideran que el control inoportuno a la recaudación conlleva al cumplimiento de las normas, mientras que un 21% manifestó que no y 8 personas que representan a 10% dicen a veces.

Interpretación.- Para poder determinar si el control adecuado y oportuno a la recaudación por arrendamiento en puestos y mercados, ayuda al cumplimiento de las normas de control interno para la entidades y organismos del sector público se consultó a los encuestados, quienes en su mayoría considera que si, y apenas un mínimo porcentaje se manifestó contrario en su respuesta, por lo que es necesario por lo que se ve en la necesidad de mejorar el control mediante la aplicación de decisiones prioritarias respecto a precautelar los recursos físicos de la Institución, o a su vez cambiar el modelo de recaudación mediante el cobro directo en una ventanilla dentro ubicada en el interior del mercado.

4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para la demostración de la hipótesis se aplica la prueba del Chi cuadrado (X^2), el cual nos permite determinar los valores observados y esperados, admitiendo la comparación global del grupo de frecuencias a partir de la hipótesis que se quiere verificar “la inoportuna realización de un examen especial a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados y su incidencia en el cumplimiento a las normas de control interno para las entidades y organismos del sector público en el Municipio de Ambato”

PASOS PARA LA DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS POR x^2

- 1.-Determinación de fe y completar la tabla de contingencia.
- 2.-Planteamos las hipótesis (H_0 , H_1)
- 3.-Determinamos α .
- 4.-Encontramos grados de libertad “v”
- 5.-Determinamos x^2 crítico (tabla)
- 6.-Calculamos x^2
- 7.-Decisión.- CONCLUSION

4.3.1. Determinación de la frecuencia esperada y tabla de contingencia

Para la comprobación de la hipótesis se realiza una tabla de comparación de las variables, que nos permita la aplicación de la fórmula del chi cuadrado, la cual se calcula con los datos y respuestas obtenidas según encuestas realizadas a 5 Administrativos y 78 arrendatarios de los

diferentes mercados minoristas del cantón Ambato y del Municipio de Ambato.

Frecuencias observadas

En este punto se procede a seleccionar las preguntas que sirven de base para la comprobación de la hipótesis, para lo cual se toma en cuenta las encuestas realizadas tanto a los empleados como a los arrendatarios encuestados (83 personas), de conformidad a las siguientes preguntas:

Personal Administrativo:

2. ¿Se cumple con el depósito inmediato del dinero cobrado a diario producto de la recaudación?
3. ¿Se practican periódicamente arqueos sorpresivos sobre el dinero que se maneja diariamente?

Arrendatarios de Mercados :

- 3.- ¿Usted se ha acercado a la Municipalidad para obtener el certificado de no adeudar y se encontró que tenía deuda pendiente, a pesar de que Usted pagó al Recaudador?
- 8.- ¿Considera usted que el control inoportuno a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados ocasiona el incumplimiento de las normas de control interno para las entidades del sector Público?

Una vez seleccionada las preguntas de las encuestas aplicadas a cada estrato y al existir concordancia entre cada una de las variables investigadas, se procede a realizar los pasos necesarios para la comprobación de la hipótesis.

TABLA N° 25

Tabla de frecuencias observadas

ENCUESTAS DIRIGIDAS A	VARIABLES PREGUNTAS	ITEMS			TOTAL	p
		SI	NO	A VECES		
ADMINISTRADORES	CUMPLIMIENTO DE DEPÓSITOS INMEDIATOS	1	3	1	5	0,03
ARRENDATARIOS	FALTA DE CONTROL INTERNO A LA RECAUDACIÓN DE ARRENDAMIENTO PROVOCA INCUMPLIMIENTO A NORMAS	54	16	8	78	0,47
ADMINISTRADORES	ARQUEOS SORPRESIVOS	1	3	1	5	0,03
ARRENDATARIOS	INCONFORMIDAD DE LOS ARRENDATARIOS CON PAGOS REALIZADOS	59	10	9	78	0,47
TOTAL		115	32	19	166	

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Marlene Guerrero

TABLA N° 26

Tabla de frecuencias esperadas

fo	fe	(fo-fe)	$(fo - fe)^2$	$\frac{(fo - fe)^2}{fe}$
1	3,46	-2,46	6,07	1,75
54	54,04	-0,04	0,00	0,00
1	3,46	-2,46	6,07	1,75
59	54,04	4,96	24,64	0,46
3	0,96	2,04	4,15	4,30
16	15,04	0,96	0,93	0,06
3	0,96	2,04	4,15	4,30
10	15,04	-5,04	25,36	1,69
1	0,57	0,43	0,18	0,32
8	8,93	-0,93	0,86	0,10
1	0,57	0,43	0,18	0,32
9	8,93	0,07	0,01	0,00

15,05 **(X²)**

Fuente: Datos de la tabla 25

Elaborado por: Marlene Guerrero

4.3.2 Planteamiento de la hipótesis

Simbología

Ho = Hipótesis Nula.

Ha = Hipótesis Alternativa

k = número de filas o (categorías)

j = número de columnas (variables)

v = Grados de libertad

fe = Frecuencia esperada

fo = frecuencia observada

Ho: fo=fe.- La inoportuna realización de un examen especial a la recaudación por arrendamientos en puestos y mercados **no** provoca el incumplimiento a las normas de control interno para las entidades y organismos del sector Público, en el Ilustre Municipio de Ambato, durante el año 2010

Ha: fo≠fe La inoportuna realización de un examen especial a la recaudación por arrendamientos en puestos y mercados **si** provoca el incumplimiento a las normas de Control Interno para las entidades y organismos del sector Público, en el Ilustre Municipio de Ambato, durante el año 2010

4.3.3 Determinación del Nivel de Significancia

En el presente proyecto de investigación, se está trabajando con el ensayo unilateral hacia la derecha, con un nivel de confianza de 95% es decir a 1.64 dentro de la curva por lo tanto el nivel de significación es 5% equivalente a $\alpha = 0,05$

Nivel de significancia

$\alpha = 5\% \rightarrow 0,05$

4.3.4 Encontramos los grados de libertad “V”

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

$$v = (k-1) (j-1) \text{ (más de una variable)}$$

Donde:

k= número de filas (del cuadro de frecuencias observadas)

j= número de columnas (del cuadro de frecuencias observadas)

Entonces

$$v = (k-1) (j-1)$$

$$v = (4-1) (3-1)$$

$$v = (3) (2)$$

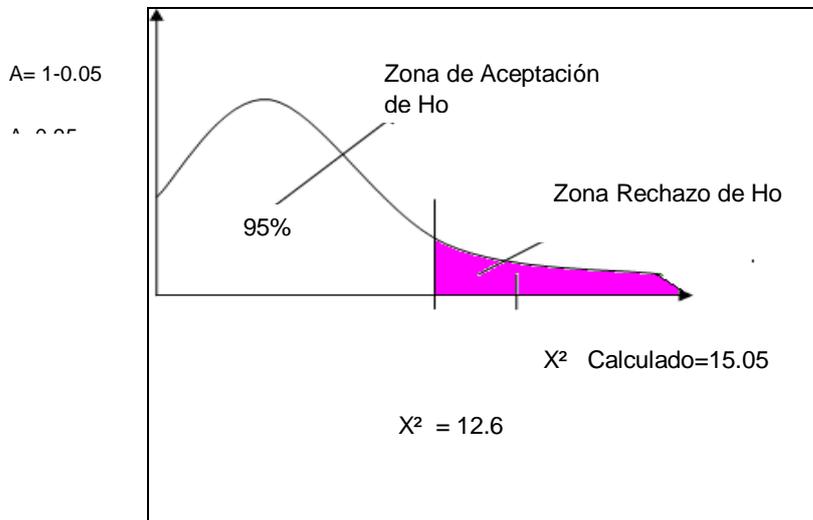
$$v = 6$$

4.3.5 Determinamos (X^2) crítico (tabla)

Por lo expuesto y según la tabla de valores percentiles para la distribución con grados de libertad el Chi cuadrado **es igual a 12.6** con un valor de los grados de libertad de 6 y un nivel de significancia de 0.95

$$X^2 = .95 \text{ y } v = 6$$

Gráfico N° 20. Verificación de la Hipótesis



Fuente: tabla 29 y anexo Estadística

Elaborado por: Marlene Guerrero

4.3.6 Calculamos (X^2) Fórmula

$$X^2 = \sum \left| \frac{(fo - fe)^2}{fe} \right|$$

X^2 calculado= 15.05 (Según tabla N° 26)

4.3.7 Decisión.

Como (X^2) calculado de 15.05 está en la zona de rechazo de la hipótesis Nula H_0 , se acepta la Hipótesis alternativa H_a

Conclusión. Una vez realizado el cálculo respectivo, se puede notar que el criterio de las personas encuestadas como personal responsable de la recaudación y Arrendatarios de los mercados Minoristas del cantón Ambato es el mismo y concuerda con la hipótesis planteada en la presente investigación, en la que se indica que “La inoportuna realización de un examen especial a la recaudación por arrendamientos en puestos y mercados SI provoca el incumplimiento a las normas de Control Interno para las entidades y Organismos del sector Público en el Municipio de Ambato año 2010”

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez que se ha realizado la investigación de campo, enfocada al control de la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados y su incidencia en el cumplimiento de las normas de Control Interno para las entidades y organismos del Sector Público, en el Municipio de Ambato, año 2010, y en concordancia a los objetivos propuestos se determina las siguientes conclusiones y recomendaciones:

5.1 CONCLUSIONES

- No existe un seguimiento adecuado a las recaudaciones realizadas por los recaudadores externos, lo que provoca incumplimiento de los depósitos inmediatos, pues existe inconformidad con los arrendatarios al haber pagado sus impuestos y que en el sistema se mantenga deuda pendiente.

Con esto se demuestra que se está incumpliendo norma de control referente a la Verificación de los ingresos, las instituciones que dispongan de cajas recaudadoras, efectuarán una verificación diaria, con la finalidad de comprobar que los depósitos realizados en el banco corresponsal sean iguales a los valores recibidos.

- Se incumple con la normativa relacionada a la realización de constataciones físicas y arqueos de caja, los valores en efectivo, incluyendo los que se encuentran en poder de los recaudadores de la entidad, estarán sujetos a verificaciones mediante arqueos periódicos y sorpresivos con la finalidad de determinar su existencia física y comprobar su igualdad con los saldos contables,

se efectuarán constataciones físicas sorpresivas de los valores a cobrar por lo menos trimestralmente y al finalizar cada ejercicio, por servidoras y servidores independientes del control, registro o manejo de efectivo, comprobando la legalidad de los documentos de respaldo, que garanticen la integridad y existencia física evitando de esta manera que el recaudador externo haga mal uso del dinero recaudado, poniendo en peligro la integridad de los recursos Municipales.

- No existen medidas de seguridad para el traslado del dinero desde el punto de recaudación hasta las oficinas de Tesorería en la planta central lo que repercute directamente en el riesgo que se corre de ocasionar pérdidas de ingresos económicos, y la integridad física del recaudador externo, por la delincuencia existente en la ciudad de Ambato, de manera particular alrededor de los centros de comercio municipales, debiendo La máxima autoridad de cada entidad pública, adoptar las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para depósito en los bancos corresponsales.
- Existe la predisposición de los arrendatarios de aceptar un cambio de modelo de recaudación y pagar los impuestos por arrendamiento dentro de una ventanilla ubicada en su lugar de trabajo esto ayudará a mejorar los niveles de recaudación y asegurar la integridad de los ingresos a las arcas Municipales.

- El criterio de las personas encuestadas tanto el personal responsable de la recaudación y Arrendatarios de los mercados Minoristas del cantón Ambato es el mismo y concuerda con la hipótesis planteada en la presente investigación, en la que se indica que la “inoportuna realización de un examen especial a la recaudación por arrendamientos en puestos y mercados provoca el incumplimiento a las normas de Control Interno para las entidades y Organismos del sector Público en el Municipio de Ambato año 2010, por lo tanto es necesario implantar un proceso de control que permita el cumplimiento de estas disposiciones.

5.2 RECOMENDACIONES

- Buscar las mejores estrategias para la implementación de un sistema de control adecuado y seguimiento permanente de la recaudación externa por arrendamiento de puestos en plazas y mercados, a fin de exigir el depósito inmediato del dinero recaudado externamente, como dice en la norma de Control máximo a las 24 horas de la recaudación.
- Reestructurar los procesos de control del dinero producto de la recaudación de arrendamiento en puestos de plazas y mercados, mediante arqueos sorpresivos, y constataciones físicas, estableciendo responsables a personas independientes al manejo y custodia para que realicen arqueos en períodos cortos entre uno y otro, lo que evitará poner en riesgo la integridad de los recursos municipales.

- Para el proceso de recaudación de arrendamiento de puestos en plazas y mercados se podrán incluir medidas de seguridad como: la exigencia de una caución suficiente al recaudador para que respalde un evento de caso fortuito o fuerza mayor que amerite sea cubierta, la contratación de pólizas de seguro, la utilización de equipos con mecanismos de control automático de los cobros o de la secuencia y cantidad de comprobantes, seguridad física de las instalaciones, la asignación de personal de seguridad, la contratación de empresas de transporte de valores o depósitos en bancos que ofrezcan este servicio.
- Al existir la predisposición de los arrendatarios de aceptar un cambio de modelo de recaudación y pagar los impuestos dentro del mercado, La Administración debe asumir el compromiso de ampliar las redes del sistema e instalar el programa Municipal Cabildo, capacitar al personal, evaluando las necesidades, y exigencias para que la recaudación externa se realice a través de ventanillas, esto ayudaría a brindar una mejor atención al usuario y beneficiaría a la Institución pues al contar con una recaudación en red, ya no existiría el riesgo de que el dinero recaudado, permanezca en poder del recaudador varios días.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 Título

Modelo de recaudación para el cobro de arrendamiento de puestos en plazas y mercados en el Municipio de Ambato

6.1.2 Institución Ejecutora

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Ambato

6.1.3 Beneficiarios

- Departamento Financiero- Sección Tesorería
- Arrendatarios de los Mercados Minoristas

6.1.4 Ubicación:

- Provincia: Tungurahua
- Cantón: Ambato
- Parroquia: La Matriz
- Sector: Parque Montalvo
- Calles: Bolívar 5-23 y Castillo Esquina

6.1.5 Tiempo Estimado para la ejecución

El tiempo estimado para la ejecución de esta propuesta es de 240 días es decir del periodo comprendido entre Enero y Julio del 2011

6.1.6 .Equipo técnico responsable:

- Investigador: Hilda Marlene Guerrero Ortiz
- Instructor de Investigación: Dra. Mercedes Acosta
- Coordinador de Investigación: Dra. Pilar Guevara
- Sección Tesorería: Tesorera General y Recaudador
- Dirección Financiero Director Financiero
- Dirección Informática Director De Sistemas
- Dirección Rec. Humanos Director de RR.HH

6.1.7 Costo

Tabla Nº 27

COSTO DE LA PROPUESTA

Detalle	Valor Total
Suministros	\$ 130.00
Conexiones red de Internet	\$ 500.00
Una computadora	\$ 1.200.00
Difusión y Medios Publicidad.	\$ 1.240.00
Capacitación Persona Responsable	\$ 35.00
Línea Telefónica	\$ 212.00
SUBTOTAL	\$ 3.317.00
10% Imprevistos	\$ 331.70
TOTAL	\$ 3,648.70

Fuente: Información obtenida de la Investigación
Elaborado por: Marlene Guerrero

6.2 ANTECEDENTES

Sobre la base de los resultados de la investigación ha permitido evidenciar que el Ilustre Municipio de Ambato tiene como función fundamental dotar de servicios básicos e infraestructura necesaria a la comunidad, apoyándose con ingresos económicos que son recaudados a través de los diferentes impuestos, entre los cuales constan los tributos por arrendamiento en puestos y mercados, ingresos que ayudan a cumplir con los objetivos propuestos por la Municipalidad, sin embargo en el área de Tesorería, siempre ha existido el problema del deficiente control interno a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y Mercados, realizada por recaudadores externos, por lo que no se ha tenido mayor aporte para el cumplimiento de las normas de control Interno para las entidades y organismos del Sector Público.

Según la investigación de campo realizada, se ha constatado que en la Municipalidad se está incumpliendo algunas normas de Control Interno, como son la oportuna realización de arqueos sorpresivos, las escasas constataciones físicas a las especies, pocas medidas de seguridad de las recaudaciones, lo que repercute directamente en la atención al arrendatario y de manera especial, ocasiona el desvío de los recursos Municipales.

Existe, también la inconformidad de los arrendatarios de puestos en plazas y mercados por cuanto han pagado sus arriendos a los recaudadores y al momento de acercarse a las dependencias de la Planta Central solicitando un certificado de no adeudar, se encuentran con la desagradable sorpresa que mantienen deuda en el sistema Municipal de cobros denominado Cabildo.

La falta de control y seguimiento a las recaudaciones externas viene arrastrando desde mucho tiempo atrás, siendo más notorio en los años

2009 y 2010, donde se han visto afectados los recursos Municipales por actos de personas que han hecho mal uso de las recaudaciones y que en la actualidad ya no están en el Municipio.

Actualmente el sistema establecido en la Institución consiste en imprimir el catastro mensual de arrendatarios y entregar los títulos de cobro impresos a cada recaudador externo, para que visite en los puestos de arrendamiento a cada usuario; y deposite el producto de esta recaudación cuando a bien tuviere.

Ante lo expuesto y con el fin de mejorar el nivel de recaudación, se considera necesaria la implementación de un modelo de recaudación distinto al que actualmente se lleva,

Cabe indicar que en una de las conclusiones realizadas en el trabajo de investigación en el Ilustre Municipio de Ambato, por la Autora: **Alexandra Maricela Tutasig Vargas (2009:1,2,44,45)**, se profundiza en la evaluación que se debe realizar en el sector público, la evaluación del desempeño se concibe como el conjunto de procesos y procedimientos integrados y articulados es un sistema que mide en forma permanente, sistemática y oportuna el avance de gestión y el impacto de las acciones en los ámbitos político económico y social.

Es hora de que las instituciones públicas adopten una política de Recursos Humanos, en la cual debe constar la evaluación del desempeño del personal, ya que es el principal elemento para el desarrollo de una empresa o institución. Se debe cambiar la mala imagen de la administración Pública en nuestro país, acabar con el incumplimiento de labores, desperdicio de tiempo y en fin todos los aspectos negativos que se originan dentro de la Institución Pública”.

Este trabajo concluye que: “En la Dirección Financiera del Municipio de Ambato, no existe indicadores del desempeño que permita a los servidores Públicos evaluar el rendimiento del Personal que labora bajo su dependencia, lo que impide determinar si el servidor rinde de acuerdo con las exigencias del cargo que ocupa.”

Sin embargo la Administración no ha realizado hasta la presente fecha un control y seguimiento al desempeño de los recaudadores externos y al destino de las recaudaciones realizadas por el personal a fin de asegurar el depósito inmediato.

Por lo expuesto, la presente propuesta permite asegurar un enfoque de originalidad y sus resultados admitirán orientar las bases para asegurar la integridad de los ingresos y con ello un futuro exitoso y de buena imagen Institucional.

6.3 JUSTIFICACIÓN

Ante una realidad que indica serios problemas de control y seguimiento a la recaudación externa; la presente propuesta está basada en el sentir personal de hacer bien las cosas, al tener la oportunidad de compartir los conocimientos adquiridos, y siendo un compromiso moral el retribuir de alguna manera con la Institución, desarrollando una herramienta que permita ejercer un control adecuado de los recursos, especialmente los recaudados por concepto de arrendamiento de puestos en plazas y mercados; conociendo la inconformidad que tienen los arrendatarios con el modelo de recaudación actual, es necesario implementar prácticas sanas que coadyuven a mejorar los servicios que presta la Municipalidad a la ciudadanía.

Esta propuesta es de mucha utilidad para la institución por cuanto mejorará el desempeño de los recaudadores e incrementará el volumen de los ingresos económicos por este rubro, y de manera especial asegurará la integridad de los ingresos.

Con la propuesta se va a reducir errores operativos, evitar el mal uso de los recursos Municipales, evitar la pérdida y desvío de fondos, concienciar a los responsables de la recaudación que las funciones que desarrollan cada uno, deben estar inmersas en un marco de honradez y respeto a los bienes ajenos, lo que permitirá alcanzar un mejor crecimiento tanto económico como en prestigio institucional.

Los beneficiarios de esta propuesta serán tanto el personal de Tesorería, quienes van a contar con una herramienta de recaudación y control que garantice el cumplimiento de las disposiciones legales, como los arrendatarios de los distintos mercados del cantón al tener confianza en el buen uso que se dé a lo recaudado por estos tributos.

La presente Propuesta es original pues el problema del deficiente control a la recaudación externa por arrendamiento en puestos y mercados se arrastra desde mucho tiempo atrás y no ha sido solucionado, además se justifica por el impacto que ésta representa en el cumplimiento de las normas de control Interno para las entidades y organismos del Sector Público.

La propuesta si es factible pues se dispone del compromiso de las autoridades competentes para la implementación de este modelo de recaudación en línea, además se cuenta con la disponibilidad de recursos

humanos, materiales, tecnológicos y la predisposición de los arrendatarios para aceptar este cambio.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Asegurar el ingreso de los recursos a las arcas Municipales de manera íntegra y oportuna, diseñando e implementando el modelo de recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados.

6.4.2 Objetivos Específicos

Identificar los actuales procesos de control interno a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados, a fin de mejorarlos para optimizar recursos humanos, materiales y económicos.

Implementar un proceso viable para en el Sistema de recaudación en línea para el funcionamiento del nuevo punto de recaudación con el fin de asegurar la integridad de los ingresos a la Municipalidad.

Evaluar el cumplimiento de las normas de control interno, mediante la aplicación de indicadores de gestión referente al rubro recaudación por arrendamiento en plazas con la aplicación del modelo de recaudación implantado.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1 Socio Cultural

La presente propuesta es factible e importante, con su implantación ayudará a que los valores recaudados por concepto de arrendamiento en puestos y mercados, ingresen inmediatamente a la Municipalidad evitando el desvío de fondos Municipales, esto beneficiará a la sociedad ambateña conformada por los arrendatarios quienes adoptarán una cultura de puntualidad en sus pagos.

6.5.2 Tecnológica

Implantar este modelo de recaudación en línea será factible, puesto que al aprovechar la tecnología que dispone la Municipalidad, mejorará la atención al usuario y beneficiará a la institución ahorrando recursos económicos-financieros y humanos en el área de recaudaciones por este rubro.

6.5.3 Organizacional

Con el sistema de recaudación, permitirá que la Municipalidad distribuya en forma equitativa las funciones del personal que actualmente recauda en las plazas adiestrándolo en forma organizada para que se cobre por ventanilla lo que ayudará a la Institución a mantener una Organización eficaz.

6.5.4 Económico – Financiero

Será posible su implantación ya que se cuenta con el apoyo del señor Alcalde y existen los recursos financieros necesarios para establecer el sistema de control de procesos.

6.5.5 Legal

La implantación del sistema de recaudación será factible, por tanto ayudará al cumplimiento de las normas de control Interno para las entidades y organismos del sector Público y demás disposiciones legales pertinentes a los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

6.6.1 Sistemas de Control de Procesos

Existen diversas conceptualizaciones como de los autores **ROBERT, A. y otros (2003:05)** que indica que: “Un sistema se define como una forma repetitiva de llevar a cabo una actividad o un conjunto de actividades. Los sistemas se caracterizan por una serie de fases más o menos rítmicas, coordinadas y recurrentes que tratan de cumplir un propósito específico...”.

Igualmente según **ROBERT, A. y otros (2003:01)** indica que: “Control.- conjunto de disposiciones, normas, políticas, métodos y procedimientos que rigen en toda actividad administrativa y financiera. Conlleva las acciones necesarias para vigilar y verificar que los recursos humanos, materiales y financieros de un organismo sean administrados en forma correcta, eficiente, efectiva y económica para lograr los fines y metas de acuerdo con lo planeado”.

Lo expuesto por los autores antes mencionados, servirá de soporte para el desarrollo de la presente propuesta, ya que nos enseña que **Sistema** es una forma repetitiva de llevar a cabo una actividad de manera coordinada; en cambio **el control** servirá a la administración, para evaluar el desempeño de las actividades, a fin de verificar cual es la situación real de la Institución, si está o no cumpliendo las metas y

objetivos planteados y así poder tomar medidas correctivas en caso de desviaciones.

6.6.1.1 Bases de un control

Según ANTHONY R. (2003:29) el control organizacional se basa en las siguientes actividades:

Planear y organizar.

Hacer

Evaluar

Mejorar

6.6.1.1.1 Planear y Organizar.-

Son los programas que desea lograr la empresa, los que facilitaran alcanzar la meta propuesta, por lo que es necesaria la planificación y organización para fijar qué debe hacerse y cómo debe hacerse.

6.6.1.1.2 El hacer

Es poner en práctica el cómo se planificó y organizó la consecución de los objetivos. De éste hacer se desprende una información que proporciona detalles sobre lo que se está realizando, o sea cuáles son los hechos reales.

Esta información debe ser clara, práctica y actualizada al evaluar.

6.6.1.1.3 El evaluar

Es la interpretación y comparación de la información obtenida con los objetivos trazados, la evaluación es fuente de nuevas decisiones, cambios y crecimiento administrativo.

6.6.1.1.4 La mejora

Es la puesta en práctica las medidas que resolverán las desviaciones que hacen perder el equilibrio al sistema.

Según GRUPO OCÉANO (2004: 391) “**Proceso.-** Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos”.

Para obtener una buena Organización, toda empresa o institución tiene que realizar un control efectivo de los procesos, a fin de que permita brindar un mejor servicio a la comunidad, para lo cual deben cumplir estrictamente con el control interno, todos los funcionarios y empleados de la institución.

Según lo manifestado por ROMERO, M (2003: en línea) se puede deducir que los sistemas de control, se aplican en esencia para los organismos vivos, las máquinas y las organizaciones.

Los sistemas de control deben conseguir los siguientes objetivos:

1. Ser estables y firmes frente a perturbaciones y errores en los modelos.
2. Ser eficiente según un criterio preestablecido evitando comportamientos bruscos e irreales.

Al implantar el sistema de control mediante el modelo de recaudación en línea, beneficiaría a la Municipalidad, y de manera especial a los arrendatarios de mercados, puesto que actualmente las recaudaciones externas realizadas por los recaudadores no están siendo correctamente administradas

Para el desarrollo de la propuesta será necesario también contar con el sustento legal sobre las Normas de control Interno para las entidades y organismos del sector público, conforme lo menciona la Controlaría

6.6.2. ACTIVIDADES DE CONTROL.

La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.

"403-04 Verificación de los ingresos. *Las instituciones que dispongan de cajas recaudadoras, efectuarán una verificación diaria, con la finalidad de comprobar que los depósitos realizados en el banco corresponsal sean iguales a los valores recibidos, a fin de controlar que éstos sean transferidos al depositario oficial."*

"405-09 Arqueos sorpresivos de los valores en efectivo. *Los valores en efectivo, incluyendo los que se encuentran en poder de los recaudadores de la entidad, estarán sujetos a verificaciones mediante arqueos periódicos y sorpresivos con la finalidad de determinar su existencia física y comprobar su igualdad con los saldos contables".*

405-11 Conciliación y constatación *Se efectuarán constataciones físicas sorpresivas de los valores a cobrar por lo menos trimestralmente y al finalizar cada ejercicio, por servidoras y servidores independientes del control, registro o manejo de efectivo, comprobando la legalidad de los documentos de respaldo, que garanticen la integridad y existencia física.*

403-05 Medidas de protección de las recaudaciones. *La máxima autoridad de cada entidad pública y el servidor encargado de la administración de los recursos, adoptarán las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para depósito en los bancos corresponsales.*

6.6.3 Base Legal Ordenanzas Mercados Minoristas.

En la **Ordenanza General de Mercados Minoristas**, aprobada y discutida por el Ilustre Consejo cantonal en sesiones del 4 y 17 de Julio 2001 CAPITULO III, de la Dirección de Servicios Públicos.

Art. 6. Son atribuciones y deberes del Director de servicios públicos
Numeral 7. Vigilar la recaudación de las tarifas de utilización de los puestos y dirigirse al Jefe de la Dirección Financiera, cuando se produzca alguna irregularidad.

En la **Ordenanza General de Mercados Minoristas**, aprobada y discutida por el Ilustre Consejo cantonal en sesiones del 4 y 17 de Julio 2001 CAPITULO IV, de los usuarios de los mercados

Art. 24 Todo usuario estará obligado a pagar anual o diariamente la tarifa que le corresponda por la utilización permanente o transitoria del área o puesto asignado.

En la **Reforma al artículo 42 de Ordenanza General de Mercados Minoristas**, publicada el 31 de agosto 2005 en resolución de Consejo **Nº. 587 CAPITULO VII**, de la tarifa del sistema de recaudación.

Art. 43. Los usuarios permanentes de puestos de venta en los mercados Municipales deberán efectuar el pago de la tarifa correspondiente al RECAUDADOR del mercado, a través del ticket pre impreso emitido por la sección Rentas.

Art. 44. Los recaudadores de mercados estarán sujetos al control y supervisión de la Dirección Financiera en aspectos de recaudación control

y supervisión de la dirección de Servicios Públicos en aspectos administrativos.

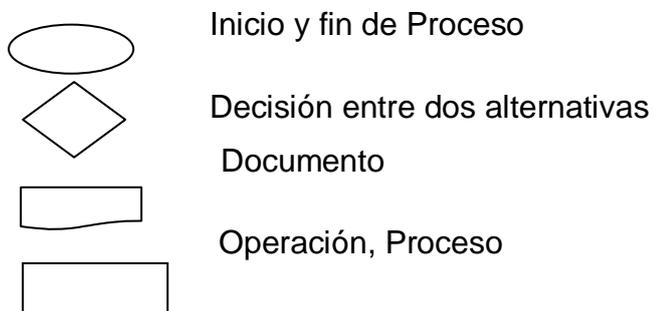
De lo expuesto en párrafos anteriores se puede deducir que va asociado el control que se pretende realizar con la implementación del modelo de recaudación con las normas de control dictadas por Contraloría y los resultados que se pretende obtener al realizar esta propuesta van de acuerdo al objetivo, por lo que es primordial contar con la implantación del modelo de recaudación en línea

6.6.4 Diagramas de Flujo

RIOS,W.(1994:73).- consiste en representar en forma gráfica y secuencial los procedimientos más significativos de un proceso o sistema administrativo.

Un diagrama de flujo proporciona una imagen clara y total de las actividades, operaciones y responsabilidades.

Para la representación gráfica, en la presente propuesta, se utilizarán los siguientes:



6.6.5 Indicadores

Los indicadores son necesarios para poder mejorar. Lo que no se mide no se puede controlar, y lo que no se controla no se puede gestionar, por lo que sin indicadores tampoco no se puede administrar realmente un proceso.

6.6.5.1 Indicadores de Gestión.-

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización, son utilizados a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados suelen estar ligados con resultados cuantificables, como ventas anuales o reducción de costos en manufactura.

6.7 METODOLOGÍA

6.7.1 Modelo Operativo

El Gobierno autónomo Descentralizado Municipalidad Ambato, al disponer de un Plan Operativo Anual (POA) tiene establecido procesos para cada trámite, sin embargo según recopilación de información de quienes ejecutan y reciben el servicio, indican que no están claramente definidos los procesos para el cobro de arrendamiento en puestos y mercados, lo que provoca falencias el control de lo recaudado, ocasionando pérdidas económicas tanto al usuario como al Municipio.

Analizado el proceso actual que rige la gestión de recaudación externa, con el afán mejorar el control de lo recaudado, se propone reestructurar el mismo con un plan de acción encaminado a corregir falencias encontradas, pues con el nuevo esquema operativo administrativo y

tecnológico permitirá trabajar con eficiencia, eficacia y efectividad, fortaleciendo el control y asegurando depósitos íntegros e inmediatos.

Este modelo de recaudación permitirá el cobro directo por ventanilla, en donde el arrendatario se acerque a cancelar sus impuestos e inmediatamente se procese el cobro en el sistema e imprima el título de pago respectivo, evitando de esta manera que el recaudador se quede con el dinero de la recaudación, y así se asegurará la integridad de los depósitos.

Para el cumplimiento y puesta en marcha de esta propuesta es indispensable realizar una reforma a la Ordenanza de Mercados Minoristas, y a los procesos existentes donde se determine los pasos específicos que se realizará, esto ayudaría al usuario a cumplir con su obligaciones en forma puntual y a la Municipalidad a mejorar las estrategias de control.

Este plan de acción se compone de tres fases:

1. Conocimiento y diagnóstico.
2. Creación y diagnóstico.
3. Aplicación y diagnóstico.

6.7.1.1 Plan de Acción

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
1. Conocimiento y Diagnóstico	100%	Recopilar información existente en el Municipio de Ambato sobre el proceso actual de recaudación externa	1 hoja	Marlene Guerrero (investigadora)	febrero
		Obtener reportes de recaudación, faltantes detectados y número de depósitos realizados por recaudador durante el año 2010	12 copias y reporte base de datos existente	Marlene Guerrero (investigadora)	febrero
2. Creación y Desarrollo del modelo a seguir para la recaudación por arrendamiento en puestos plazas y mercados, y creación de indicadores	100%	Elaborar diagramas de flujo para reestructurar el proceso de recaudación externa.	Hojas de papel	Marlene Guerrero (investigadora)	marzo
		Creación de Indicadores de gestión que permitan medir el cumplimiento de las recaudaciones respecto a las emisiones por arrendamiento de puestos		Marlene Guerrero (investigadora)	Marzo
		Elaborar un formulario que servirá para realizar consultas al arrendatario y medir la satisfacción que el contribuyente tiene con la reestructuración del modelo de recaudación		Marlene Guerrero (investigadora)	Abril
3. Aplicación y Medición	100%	Presentar para su implantación Indicadores de gestión que permita medir el cumplimiento de las normas de control interno. Presentar la propuesta al señor Tesorero para que a través de su intermedio se canalice la aplicación ante las autoridades competentes.	1 Proyector Hojas de papel Sistema Cabildo	Marlene Guerrero (Investigadora) Equipo Técnico Recaudador	Julio 2011

6.7.2 PRIMERA FASE

Conocimiento y diagnóstico de proceso actual para el cobro por arrendamiento de puestos en plazas y mercados.

Objetivo.- Adquirir un conocimiento profundo de la forma que se desarrolla el proceso de cobro externo y relacionar valores recaudados por el rubro arrendamiento de puestos en plazas y mercados con el cumplimiento de depósitos inmediatos, en el Ilustre Municipio de Ambato.

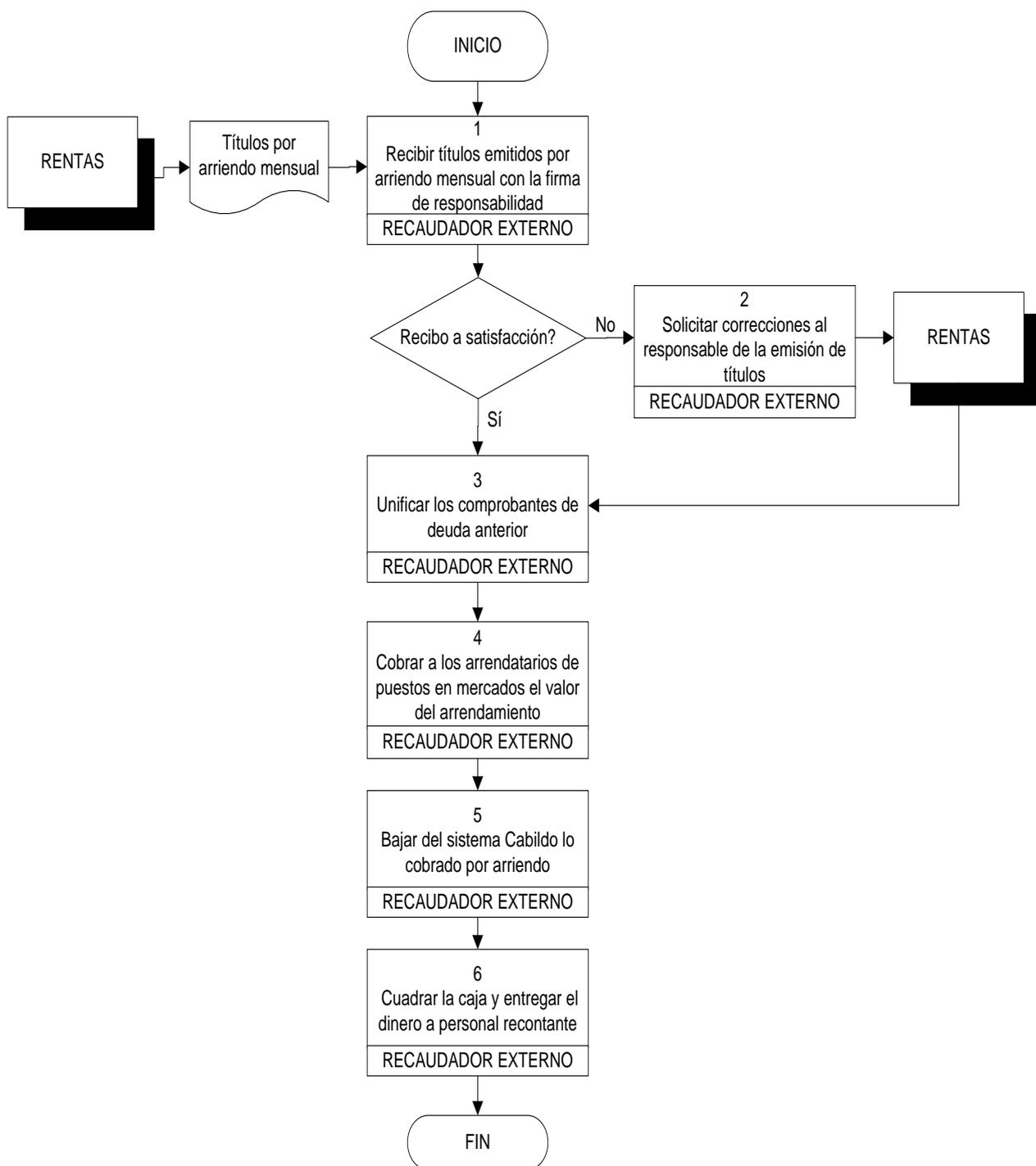
Alcance.- Todos los valores recaudados por arrendamiento de puestos en plazas y mercados clasificados por recaudadores, el número de depósitos realizados, el proceso actual de recaudación externa, documentación de respaldo donde refleje faltantes en contra de la Municipalidad.

Responsables.- Alcalde, Director Financiero y Tesorera, Director de Sistemas Recaudadores Externos.

Instrumento.- Flujogramas, Cuadro Estadístico

6.7.2.1 Proceso gráfico de recaudación externa antes de la propuesta

GRÁFICO N°21



Fuente: Municipio Ambato
Elaborado: Marlene Guerrero

De la representación gráfica que antecede; se puede acotar que el proceso que dispone la Municipalidad para la recaudación realizada por recaudadores externos, está conformado por actividades que facilitan al recaudador quedarse varios días con el dinero recaudado, ocasionando que en muchos casos incumplan con el depósito inmediato del dinero producto de las recaudaciones diarias.

De lo observado en el proceso graficado se puede deducir que no existe una actividad de control a la recaudación.

Se considera que este proceso no beneficia a la institución, ni brinda las medidas de protección y control necesarias a las recaudaciones de puestos en plazas y mercados.

6.7.2.2 Número de depósitos realizados por recaudador durante el año 2010

Siguiendo con el diagnóstico se puede deducir que, se ha comprobado que el número de depósitos realizados al año por cada recaudador en mínimo y no justifica la recaudación realizada semanalmente, esto implica que no se está cumpliendo con las normas de control interno para las entidades del sector público dictadas por la contraloría como es realizar los depósitos máximo a las 24 horas de recaudado, como se puede demostrar en la siguiente tabla:

TABLA N° 28

Número de depósitos realizados en el año 2010 por recaudador

Recaudador	Número de Depósitos
Jesús Carpio	73
Patricio Garcés	60
Hernán Pérez	108

Fuente: Sistema Cabildo I. Municipio de Ambato
Elaborado Por: Marlene Guerrero

6.7.2.3 Reportes de recaudación por Recaudador

Tabla N° 29

Valores recaudados por arrendamiento de puestos año 2010

Recaudador	Valor Recaudado
Jesús Carpio	\$ 57,246.22
Patricio Garcés	\$ 42,141.20
Hernán Pérez	\$ 168,187.90
TOTAL	\$ 267,575.33

Fuente: Sistema Cabildo I. Municipio de Ambato
Elaborado Por: Marlene Guerrero

6.7.2.4 Documentación de faltantes detectados

En esta parte del diagnóstico y conocimiento del proceso antes de la propuesta, es necesario presentar evidencia de faltantes que se han detectado en las pocas constataciones que se ha realizado, pero sobre todo es importante mencionar un problema suscitado en el año 2009 donde se encontró una fuerte suma de dinero como faltante que perjudicó a la institución, cometido por un recaudador que ya no está en la Institución y que fue el motivo de que se empiece con un control mínimo pero no lo suficiente para erradicar el problema de la recaudación externa.

Tabla N° 30
Faltantes Detectados

Recaudador	Fecha de Constatación	Faltante Detectado
Patricio Garcés	19/04/2010	\$ 111.60
	04/01/2010	\$ 1,441.05
	29/09/2009	\$ 1,476.63
Jesús Carpio	15/04/2010	\$ 134.31
	01/09/2010	\$ 87.78
	31/12/2010	\$ 54.95
Hernán Pérez	19/04/2010	\$ 114.84
Jaime Checa	07/06/2010 (desde 2009)	\$ 30.992.54
Giovanni Andocilla	17-09-2009	\$ 1.666.78

Fuente: Sistema Cabildo I. Municipio de Ambato
Elaborado Por: Marlene Guerrero

Por lo antes expuesto se puede evidenciar que el número de depósitos realizados anualmente por cada recaudador es diferente al número a los días laborables y de recaudación, que el monto recaudado es inferior al monto ingresado para la recaudación y finalmente se observa que de las constataciones físicas realizadas a los recaudadores, se encontraron elevados montos de faltantes a cada uno de los recaudadores externos; por lo que se deduce que el recaudador no realiza el proceso de descargar del sistema los cobros de las personas que pagaron sus impuestos y solo realiza los depósitos una o dos veces a la semana, se considera que no existe el debido seguimiento a la recaudación externa y una notoria falta de organización y coordinación entre las diferentes áreas, de Tesorería y la Dirección de Servicios Públicos, surgiendo la necesidad urgente de reestructurar el modelo de recaudación por este concepto y establecer mecanismos de control en períodos cortos entre uno y otro tanto al responsable de la recaudación cuanto a los arrendatarios lo que permita brindar atención ágil y oportuna al usuario y asegurar las recaudaciones.

6.7.3 SEGUNDA FASE

Creación y Desarrollo de la metodología a emplearse en la implementación del modelo de recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados y creación de indicadores.

Objetivo.-

Desarrollar una metodología de control, para asegurar que la recaudación externa de valores por arrendamiento de puestos en plazas y mercados sea íntegra y oportunamente ingresada y registrada contablemente.

Alcance.-

Reestructuración del proceso de recaudación externa mediante diagrama de flujos y descripción de actividades, creación de indicadores que permitan medir el cumplimiento de las recaudaciones respecto al rubro arrendamiento de puestos en plazas y mercados, elaborar formularios que permitirán medir el grado de satisfacción del arrendatario con el modelo de recaudación adoptado.

Responsables.-

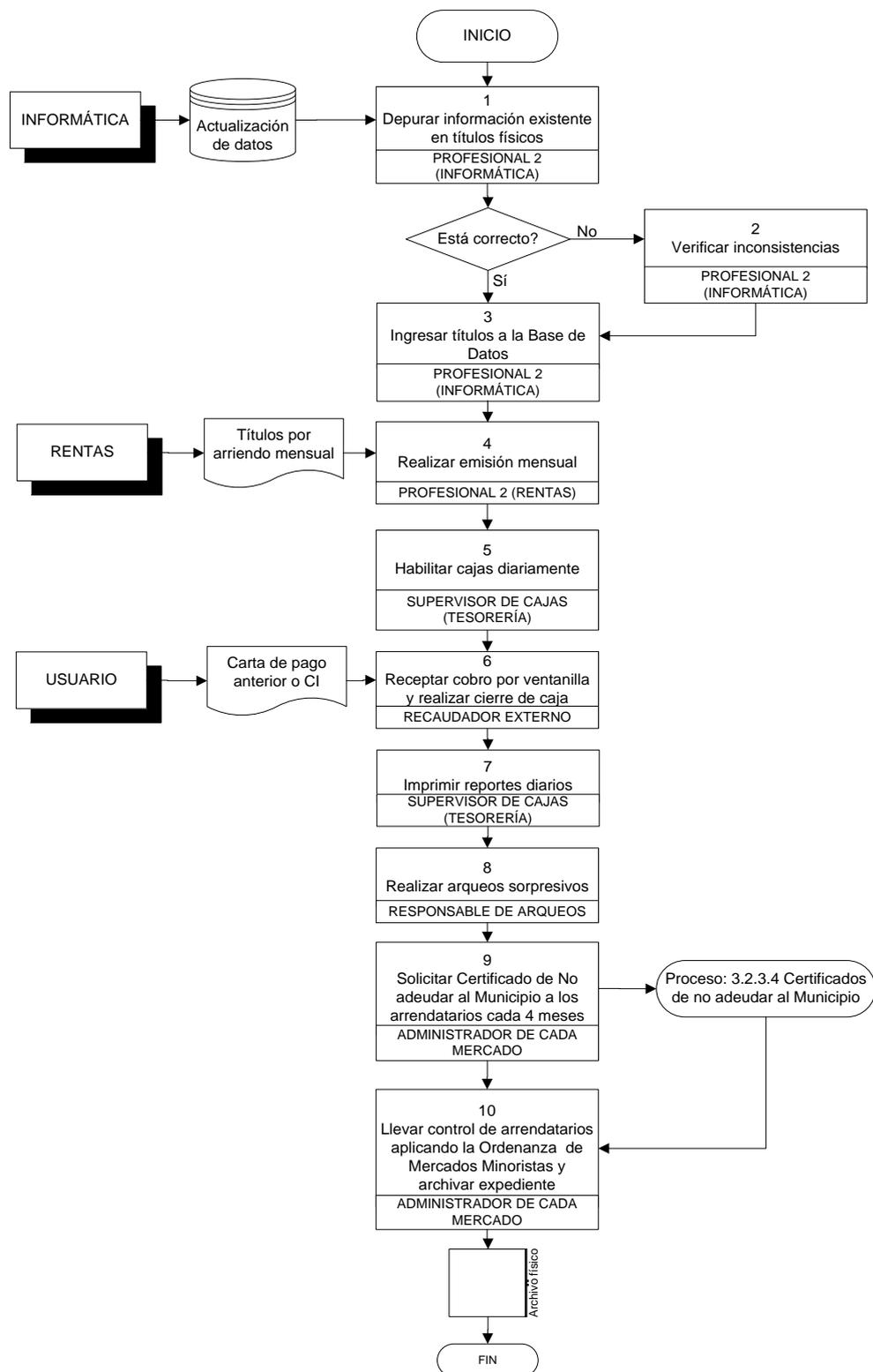
Alcalde, Director Financiero y Tesorero Recaudador Externo.

Instrumento.-

Flujogramas, cuadros, formularios

6.7.3.1 Proceso gráfico para el nuevo modelo de Recaudación

GRÁFICO N°22



Fuente: Proceso Propuesto
Elaborado Por: Marlene Guerrero

El control a la recaudación externa, que se ha venido aplicando hasta la actualidad no brinda seguridad a las recaudaciones externas por lo tanto surge la necesidad de modificar este proceso, por lo que esta propuesta será presentada a la máxima autoridad del Municipio, quien tomará la determinación de implantar el nuevo proceso de recaudación, mismo que ayudará a brindar mejor atención al arrendatario y disminuirá el riesgo de que las recaudaciones no sean oportunamente ingresadas a la municipalidad y solicitará la aprobación a interior de Ilustre Concejo Cantonal, a fin de implantar los cambios que se consideran importantes los mismos que se describe a continuación:

6.7.3.1.1 Procesos Reestructurados

a) Depurar Información existente en títulos físicos.

Con el fin de brindar mayor seguridad y confiabilidad a la información que se va a ingresar a la base de datos, los jefes seccionales de Tesorería y Sistemas, coordinarán y dispondrán se realice constataciones físicas de todos los títulos a cargo del recaudador, y obtendrán un saldo el cual se ingresará a la base de datos del sistema Cabildo. Para disponer de esta información antes de realizar la ejecución de los cobros por ventanilla.

b) De la Emisión mensual de títulos por arrendamiento

La Sección Rentas, mediante disposición de la Dirección Financiera, durante los 5 primeros días de cada mes emitirá el catastro mensual de arrendatarios, los cuales estarán disponibles en ventanilla para la recaudación directa, tomando en consideración la documentación correspondiente a bajas de arrendatarios que ya no son usuarios de los

mercados por distintas causas según informe del administrador de cada mercado a través de la Dirección de servicios Públicos.

c) De las actividades del Supervisor de Cajas.-

Un delegado por la Tesorera General, será la persona responsable de la supervisión de cajas, quien se encargará de habilitar el sistema de recaudación al inicio de cada día, así mismo será el responsable de imprimir los reportes correspondientes a la recaudación diaria, misma que se sumará a la recaudación total del Municipio.

d) Del recaudador de arrendamiento de puestos:

El recaudador que antes visitaba a los arrendatarios en cada puesto de trabajo dentro de cada mercado asignado, será quien atiende la ventanilla, mismo que deberá receptar la cédula de identidad del arrendatario o un recibo de pago anterior, y procederá a verificar en el sistema de cobro la deuda que mantiene el arrendatario, sea de un solo mes de arriendo o de varios, imprimirá el título de cobro, y luego de receptar el dinero, entregará inmediatamente el comprobante al contribuyente; al finalizar la jornada de trabajo, deberá cerrar la caja con el reporte del dinero receptado. Y esta información será consolidada en la planta Central en los reportes que emite el sistema y que son revisados por el supervisor de cajas.

d) Del Contribuyente:

El contribuyente debe acercarse a la ventanilla de recaudación designada según la plaza o mercado, y ponerse al día en sus pagos mensuales, así como tendrá la obligación de presentar en la Administración de cada Mercado el certificado de no adeudar al Municipio en forma cuatrimestral. Documento que será indispensable para la renovación de contratos.

Los requisitos que debe presentar en la ventanilla 4 de la Planta Central para solicitar el certificado de no Adeudar son:

- Copias de la cédula de identidad
- Recibo de pago actualizado al mes en que solicita en certificado
- Formulario Certificado de no Adeudar cuyo costo es de \$ 0.80

d. Del Control Interno a efectuarse:

Para dar cumplimiento a las normas de control Interno para los Organismos y Entidades del sector Público; se coordinará acciones, para llevar un control tanto a los valores recaudados por el recaudador cuanto al cumplimiento de pagos por los arrendatarios.

Al recaudador:

Se le efectuará arqueos sorpresivos permanentes.

El dinero recaudado a diario, será retirado por el señor chofer de la Tesorería quien entregará a la persona encargada del cuadro general y depósito diario respectivo junto con la totalidad de recaudaciones en los otros puntos de recaudación.

Al Arrendatario

A través de la Dirección de Servicios Públicos Administración de cada mercado, se solicitará el certificado de no adeudar en forma cuatrimestral, y en caso de incumplimiento, o mora en sus pagos, se aplicará las disposiciones constantes en la Ordenanza de Mercados Minoristas, que llega incluso a la suspensión de los puestos sea temporal o definitiva.

Cuadro N° 5

6.7.3.1.2 Proceso descriptivo para el nuevo modelo de Recaudación

ILUSTRE MUNICIPIO DE AMBATO		PROCESO RECAUDACIÓN ARRENDAMIENTO DE PUESTOS	
RECAUDACIÓN POR ARRENDAMIENTO DE PUESTOS			
1	Sistemas	Depurará la información constante en los títulos físicos hasta antes del ingreso al sistema y una vez validado ingresará a la base de datos	
1	Rentas	emitirá los títulos los primeros 5 días de cada mes.	
2	El supervisor de cajas	habilitará el sistema a la cajera al inicio de cada jornada.	
3	La cajera	receptará el pago de arrendamiento de puestos en plazas y mercados en la ventanilla ubicada en el edificio la Merced, al finalizar la jornada reportará lo recaudado en un parte de caja.	
4	El Supervisor de cajas	imprimirá reportes y unificará recaudación externa a la recaudación general del Municipio.	
5	Revisión Contable	verificará los reportes y cruzará con las papeletas depositas en el banco y Contabilidad registrará los ingresos de las recaudaciones.	
6	Personal de Tesorería	distinto a la emisión custodio y recaudación de títulos realizará en forma cuatrimestral el control a la recaudación mediante arqueos sorpresivos y constataciones físicas.	
7	La dirección de Servicios Públicos	coordinará con Tesorería para solicitar al arrendatario el certificado de no adeudar al Municipio en forma cuatrimestral	

Fuente: Reestructuración de Procesos

Elaborado por: Marlene Guerrero

6.7.3.2 Creación del indicador de gestión para evaluar el cumplimiento de las Normas de Control Interno para las entidades y Organismos del Sector Público respecto a las recaudaciones.

- **Nombre del Indicador:** Indicador de Gestión para evaluación de la normas de Control Interno
- **Propósito:** Medir el nivel del cumplimiento de las disposiciones legales de control, frente a la aplicación de este nuevo modelo de recaudación.
- **Alcance:** a la recaudación efectuada por arrendamiento de puestos en plazas y mercados.
- **Responsable:** Director Financiero y Tesorera General

De la investigación realizada, se ha comprobado que en los últimos 3 años los ingresos por concepto de arrendamiento en puestos en plazas y mercados han sido afectados en su integridad por una falta de control y seguimiento a las recaudaciones por lo que hace falta implantar una herramienta que permita evaluar y medir el desempeño de las actividades realizadas y los resultados obtenidos, para tomar decisiones y realizar acciones a fin de mejorar.

Ante esta necesidad, a continuación se presenta un plan de Acción y formato que servirá para la evaluación respectiva del cumplimiento a las normas de control frente a las recaudaciones por arrendamiento de puestos

6.7.3.2.1 INDICADOR PARA LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES Y ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO (recaudaciones)

CUADRO N° 06

Responsable: Director Financiero , Jefe de Rentas, Tesorero Municipal, Personal del área recaudación		
Propósito	Meta	Objetivo
Tomar las acciones correctivas en forma oportuna.	<p>Medir los ingresos municipales por arrendamiento de puestos en plazas y mercados a fin que estos sean depósitos inmediatamente y se cumplan en un 100%</p> <p>Indicador de Gestión: (Valor Total recaudado / valor total emitido) x100 (# de días que realizan depósitos / 240 días laborables) x 100 (# de arqueos realizados/#arqueos programados)x100 (Total títulos dados de baja/total títulos emitidos)x100</p>	Evaluar el cumplimiento y oportunidad de los depósitos y recaudaciones
Causas para la variación:	Correctivos Necesarios	Periodicidad
Falta de Control mediante arqueos Procesos mal estructurados Falta de Indicadores para evaluar	<p>Plan de control para recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados</p> <p>Reestructuración de Procesos</p> <p>Implantación de Indicadores de Gestión</p>	<p>Tiempo: El control se efectuará en forma cuatrimestral</p> <p>Se efectuará a través de la Dirección Financiera Sección Tesorería.</p>

Fuente: Investigación realizada
Elaborado Por: Marlene Guerrero

Cuadro N° 07

6.7.3.2.2 Proceso descriptivo para implantar indicadores

ILUSTRE MUNICIPIO DE AMBATO	INDICADOR DE GESTIÓN CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE CONTROL INTERNO
1	El Director Financiero, a través de la sección Rentas conocerá sobre los valores emitidos mensualmente por arrendamiento de puestos en plazas y mercados, analizará y comparará los reportes entregados por el supervisor de cajas, donde refleje la totalidad de lo recaudado.
2	El Tesorero a través de un delegado, verificará el cumplimiento de las recaudaciones y cumplimiento depósitos inmediatos y la integridad de los mismos a través de arqueos sorpresivos cuyo informe se presentará en forma cuatrimestral
3	El Tesorero revisará y dispondrá a delegado, evalúe el cumplimiento de las recaudaciones y dispondrá al recaudador deposite en la cuenta Municipal las diferencias detectadas en arqueos.
4	El delegado de Tesorería; luego emitirá un informe Tesorero y este a su vez al Director Financiero para la toma de decisiones.

Fuente: Implantación de Indicadores
Elaborado por: Marlene Guerrero

6.7.3.2.3 Formato de Evaluación de recaudación

A continuación se presenta el formato que se utilizará para medir el cumplimiento de las recaudaciones por arrendamiento de puestos en plazas y mercados y evaluar la eficiencia de este modelo de recaudación.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
GAD MUNICIPALIDAD DE AMBATO

=====

**FORMATO DE EVALUACIÓN DE RECAUDACIÓN POR
ARRENDAMIENTO DE PUESTOS EN PLAZAS Y MERCADOS**

Señor
Director financiero
GAD MUNICIPALIDAD DE AMBATO
Presente

En base al informe presentado por el señor , delegado de Tesorería para realizar el seguimiento y control a las recaudaciones por arrendamiento, pongo a su consideración el resumen mensual de la recaudación por arrendamiento en puestos y mercados, cobrados a través de la ventanilla instalada para este fin en las instalaciones del Edificio la Merced para control y evaluación correspondiente

Recaudación por Arrendamiento

Primer cuatrimestre 2011

MESES	# DEPÓSITOS REALIZADOS	VALOR EMITIDO	VALOR RECAUDADO	VALOR TÍTULOS DADOS DE BAJA
Enero				
Febrero				
Marzo				
Abril				
TOTAL				

Aplicación:

(Valor Total recaudado / valor total emitido) x100

(# De días que realizan depósitos / 240 días laborables) x 100

(Total títulos dados de baja/total títulos emitidos) x100

Particular que comunico para los fines pertinentes.

.....
Tesorera General

6.7.3.3 Creación de indicador de Gestión para medir el nivel de satisfacción del arrendatario de puestos en plazas y mercados

- **Nombre del Indicador:** Indicador de satisfacción del usuario
- **Propósito:** Medir el nivel de satisfacción del usuario.
- **Alcance:** al proceso de cobro con el nuevo modelo de recaudación en ventanilla.
- **Responsable:** Director Financiero y Tesorera.

Actualmente con las disposiciones emitidas por el Gobierno Central y constantes en la COOTAD, es indispensable y necesario medir el nivel de satisfacción del cliente en todo aspecto pero para el desarrollo de esta propuesta únicamente se presenta un formato para medir el nivel de confianza y satisfacción del arrendatario al haber realizado este cambio en la forma de recaudación, y conocer si los usuarios están satisfechos, lo que se verá reflejado en la integridad de los ingresos.

Siendo la Sección Tesorería la responsable de controlar que el proceso de recaudación se realice con agilidad, y transparencia y sobre todo considerando que es indispensable contar con la opinión del usuario a través de una evaluación por los servicios prestados, esto ayudará al Tesorero, y a su vez a la Dirección Financiera tomar medidas correctivas para mejorar la atención al usuario.

6.7.3.3.1 INDICADOR PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ARRENDATARIO

CUADRO N° 08

Responsable: Director Financiero, Tesorero Municipal, Recaudador externo, Arrendatario de puestos en mercados		
Propósito	Meta	Objetivo
Tomar las acciones correctivas en forma oportuna.	Mejorar la atención al cliente a fin cumplir con el 100% de satisfacción. MEDICIÓN: EXCELENTE: 5 MUY BUENO: 4 BUENO: 3 REGULAR: 2 MALO: 1	Evaluar la satisfacción del usuario de Plazas y mercados, a fin de determinar el nivel de confianza del servicio prestado..
Causas para la variación:	Correctivos Necesarios	Periodicidad
Capacitación de Personal Acumulación de Funciones Falta de indicadores	Plan de Capacitación del Personal Reestructuración de Funciones Implantación de Indicadores de Gestión	Tiempo: Una vez presentada la propuesta, la Administración Municipal a través del del Alcalde y/o Concejo Cantonal, aprobará e implantará en la Institución, la Dirección Financiera y la Sección Tesorería será la encargada de ejecutar.

Fuente: Implantación de indicadores
Elaborado Por: Marlene Guerrero

6.7.3.3.2 Proceso descriptivo para implantar indicadores de Satisfacción del Cliente

Cuadro Nº 9

ILUSTRE MUNICIPIO DE AMBATO	INDICADOR DE GESTIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
--	--

1	El contribuyente posterior al pago que realice en la ventanilla ubicada para este fin, recibirá un formato especial que deberá llenarlo con la asistencia del recaudador.
2	Este formulario ya con el contenido lleno por el arrendatario, lo receptorá el Recaudador y lo remitirá a Tesorería a través del señor chofer, junto con la documentación de la recaudación diaria y el dinero.
3	El responsable del control, registrará y mantendrá un archivo en forma detallada de las evaluaciones presentadas y emitirá un informe cuatrimestral al Tesorero.
4	El Tesorero, coordinará con el Director Financiero y al comprobarse los resultados, tomará acciones y de ser posible realizará cambios administrativos internos, verificando siempre que el contribuyente se sienta satisfecho con el servicio, lo que permitirá brindar una buena atención al usuario.

Fuente: Propuesta Implantación de Indicadores
Elaborado por: Marlene Guerrero



REPÚBLICA DEL ECUADOR
GAD MUNICIPALIDAD DE AMBATO
DIRECCIÓN FINANCIERA

=====

**FORMULARIO PARA EVALUAR
EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE**

Fecha:

Mercado y Número de puesto:

Nombre Contribuyente.....

Estimado Contribuyente:

El gobierno Autónomo descentralizado Municipalidad Ambato ha realizando cambios en la forma de recaudar los tributos por arrendamiento de puestos en Mercados, por lo que es necesario realizar una encuesta a fin de determinar su nivel de confianza, información que ayudará a tomar decisiones y mejorar la atención al usuario.

A continuación se medirá el desempeño de las actividades de recaudación que realiza la Sección Tesorería, por lo que solicito de la manera más comedida:

Marque con un x el casillero que usted corresponda, de acuerdo al servicio recibido:

Excelente	5	<input type="checkbox"/>
Muy Bueno	4	<input type="checkbox"/>
Bueno	3	<input type="checkbox"/>
Regular	2	<input type="checkbox"/>
Malo	1	<input type="checkbox"/>

Agradecemos su colaboración

Fuente: Propuesta Implantación de Indicadores
Elaborado por: Marlene Guerrero

6.7.4 TERCERA FASE

Aplicación y medición

Objetivo.- Obtener resultados para la toma de decisiones

Alcance.- a las recaudaciones del impuesto por arrendamiento de puestos en plazas y mercados así como la atención del Cliente.

Instrumento.- Aplicación de Indicadores

Responsable.- Director Financiero, Tesorero, Personal de Recaudación de arrendamiento de puestos en plazas y mercados.

En esta fase que corresponde a la aplicación y medición los procesos, se podrá aplicar la misma en la institución, una vez que sea aprobado por la máxima autoridad y/o Concejo Municipal; sin embargo se reestructuró los procesos existentes para la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados y se elaboró indicadores de gestión que ayudará a medir el cumplimiento de las normas de control Interno en cuanto a recaudaciones y la satisfacción del cliente, procediendo a realizar un ejemplo con valores reales para demostrar el nivel de cumplimiento de las recaudaciones y de la satisfacción del cliente.

Para demostrar el cumplimiento y cambios presentados con la ejecución de la propuesta, se han tomado como muestra las recaudaciones del 2010 y 2011.

También se realizó una evaluación a los usuarios, a quienes se ha dado a conocer el nuevo proceso a implantar y que está próximo a

ejecutarse previo a obtener la autorización por parte del Municipio, evaluación efectuada a los arrendatarios durante el mes de julio del 2011, arrojando los siguientes resultados.

6.7.4.1 Indicadores de Gestión

Para medir el Cumplimiento de las normas de control Interno respecto a las recaudaciones.

CONTROL DE INGRESOS CONTRA EMISIONES

$$\frac{\text{Total Recaudado por Arrendamiento de puestos en Mercados}}{\text{Total Emitido}} \times 100$$

$$\text{AÑO 2010} = \frac{267.575,30}{308.549,60} \times 100 = 86.7\%$$

Con este indicador de gestión respecto a las recaudaciones del año 2010, claramente se puede evidenciar que del 100% emitido, únicamente se ha recuperado a través de la recaudación externa un 86% lo que demuestra que un 14 % está sumando a la cartera vencida por este rubro y que debe realizarse las gestiones urgentes para la recuperación de la misma. Siendo una de las alternativas: el control que se plantea en la propuesta a los arrendatarios mediante la solicitud del certificado de no adeudar al Municipio

$$\text{AÑO 2011} = \frac{111,394.50}{135,808.15} \times 100 = 82.02\%$$

Para el indicador de gestión correspondiente al año 2011 se han tomado datos de las emisiones y valores cobrados de enero 2011 al 15 de julio 2011 dando como resultado que del 100% emitido solo se ha recaudado el 82%, incluso por debajo del porcentaje en relación al año 2010, por lo

que es indispensable la aplicación del modelo de recaudación propuesto lo que permitirá llegar a un 100% de recaudación efectiva.

Con la herramienta implantada se ha podido comprobar claramente que los ingresos recaudados no ha cumplido en un 100% con lo emitido, ante lo cual esta información permitirá tomar decisiones a fin de incrementar las recaudaciones, por lo que se coordinará con la Dirección de Servicios Públicos para que a través de la Administración de cada mercado, se solicite el certificado de no adeudar al Municipio a cada arrendatario en forma cuatrimestral, esto aportará en gran magnitud al cumplimiento de las recaudaciones.

CONTROL DE DEPÓSITOS REALIZADOS POR RECAUDADOR

$$\frac{\# \text{ Días que realizan depósitos}}{240 \text{ días laborables}} \quad \times 100$$

$$\text{Sr. Jesùs Carpio} = \frac{73}{240} = 30.41\%$$

$$\text{Sr. Patricio Garcés} = \frac{60}{240} = 25\%$$

$$\text{Sr. Hernán Pérez} = \frac{108}{240} = 45\%$$

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se observa un nivel de cumplimiento de los depósitos muy bajo pues del número de días laborados comparados con el número de días realizados los depósitos se obtiene porcentajes que no llegan al 50% esto quiere

decir que apenas se realizan los depósitos una o dos veces a la semana cuando la recaudación se la efectúa todos los días. Ante esta realidad observada es urgente la aplicación de este modelo de recaudación, esto eliminará la posibilidad de que el recaudador se quede con el dinero producto de la recaudación varios días y obligadamente deberá realizar los depósitos conforme haya recaudado, y con ello se está cumpliendo una de las normas de control interno.

CONTROL DE EMISIONES Y BAJAS DE TÍTULOS

$$\frac{\text{VALOR TÍTULOS DADOS DE BAJA}}{\text{VALOR TOTAL EMITIDO}} \times 100$$

$$\text{AÑO 2011} = \frac{11,186.41}{135,808.15} \times 100 = 8.23\%$$

ANÁLISIS Una vez aplicado el indicador de gestión respecto a las bajas de títulos realizados por arrendatarios que ya no están utilizando los puestos y que por falta de coordinación entre la Administración de mercados y el departamento Financiero, debieron solicitarse la baja una vez que ya estaban emitidos estos títulos de cobro, se observa que estas bajas de títulos alcanzan un 8% del total emitido, esto servirá para tomar acciones correctivas en cuanto a este proceso y reducir al mínimo este porcentaje. Para ello es necesario que la Dirección de Servicios Públicos presente su informe mensual de bajas máximo en los tres primeros días del mes antes de que la emisión de títulos siga su curso.

6.7.4.2 Indicadores de Gestión: Para la satisfacción del Cliente

Para dar cumplimiento a la evaluación de satisfacción al cliente, se les ha comunicado a cierto número de arrendatarios de diferentes mercados

sobre el proceso de recaudación adoptada, a quienes se les ha solicitado llenar el formulario de evaluación, sobre el servicio recibido con el nuevo modelo de recaudación implementada en Tesorería, para determinar el nivel de confianza de los mismos, arrojado los siguientes resultados:

Arrendatarios encuestados, de los cuales arrojan los siguientes resultados:

Arrendatarios	10	que califica	Excelente	5
Arrendatarios	16	que califica	Muy Buena	4
Arrendatarios	10	que califica	Buena	3

Si las 36 personas encuestadas calificarían que servicio recibido es Excelente (5), el total sería 180 ($5 * 36 = 180$) que equivale al 100% de satisfacción.

Pero como de los contribuyentes encuestados arrojaron las siguientes calificaciones:

$$10 * 5 = 50$$

$$16 * 4 = 64$$

$$10 * 3 = \underline{30}$$

$$144$$

Entonces $144/180 = 0.80 * 100 = 80\%$ satisfacción del Cliente

Por lo antes indicado al implantar la evaluación de satisfacción el cliente, permitirá determinar si el proceso implantado es el correcto y eficaz, en el presente caso se puede deducir que la mayoría de arrendatario están satisfechos con el cambio de procesos efectuados dentro de la institución y principalmente han recalcado la conformidad que tienen al saber que ya no van a tener problemas de deuda pendiente en el sistema a pesar de ya haber pagado al recaudador.

Lo han calificado a este proceso como muy bueno y excelente debido a las ventajas que ofrece una recaudación en línea.

6.8 ADMINISTRACIÓN

El sistema de control al proceso de recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados dentro del Ilustre Municipio de Ambato, tendrá el siguiente Organigrama estructural y funcional.

6.8.1 Organigrama Estructural Departamento Financiero

PROPUESTA: Sistema de control del proceso a la recaudación por arrendamiento de puestos en Plazas y Mercados

GRÁFICO Nº 22

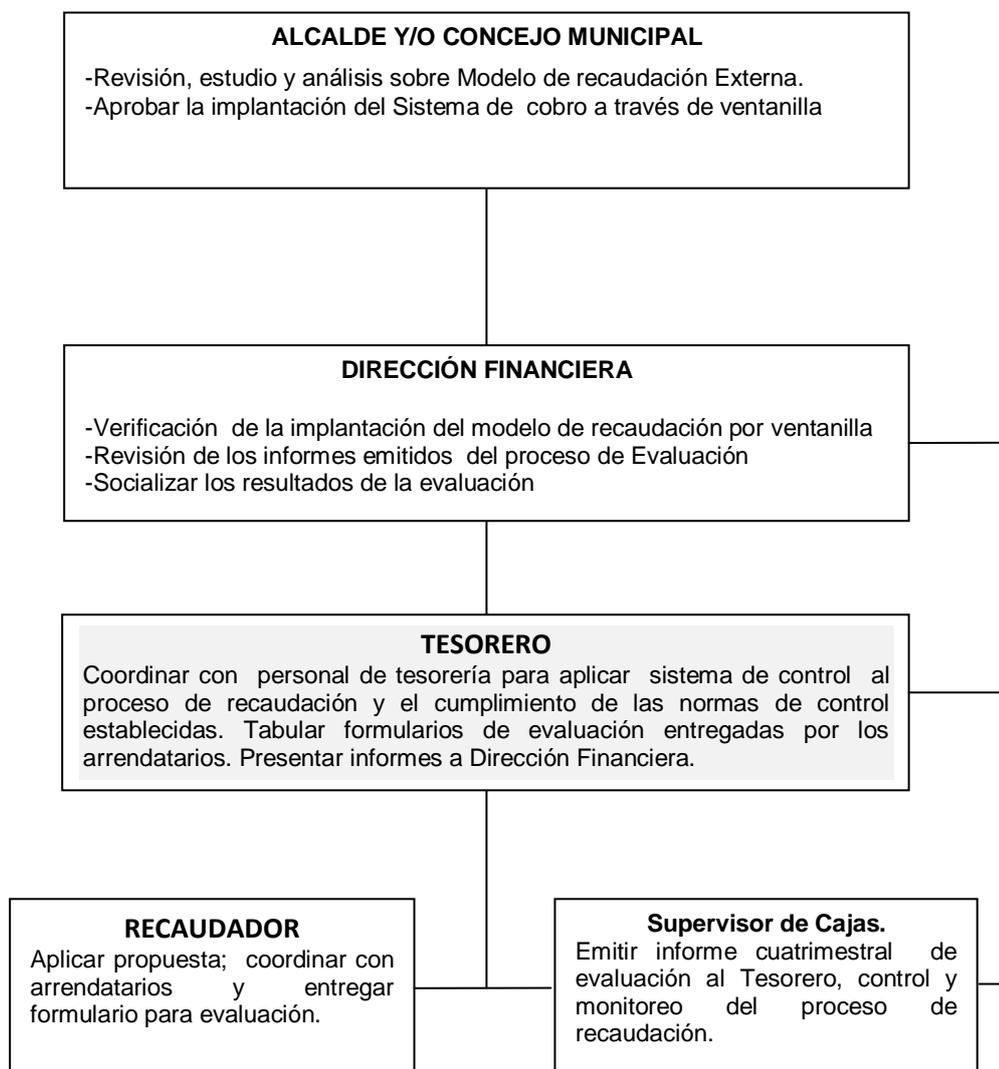


Fuente: Ilustre Municipio de Ambato
Elaborado Por: Marlene Guerrero

6.8.2 Organigrama Funcional

PROPUESTA: Sistema de control del proceso de recaudación de impuesto por arrendamiento de puestos en plazas y mercados

GRÁFICO Nº 23



Fuente: Municipio de Ambato
Elaborado Por: Marlene Guerrero

6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

La presente propuesta, se asienta con el siguiente plan de monitoreo y evaluación, el mismo que permitirá obtener resultados para tomar decisiones oportunas, a vez que permita mantener, modificar o mejorar, en beneficio de la institución.

Cuadro Nº 22

6.9.1 Plan de Evaluación de la Propuesta

Nº	ITEMS	ACTIVIDAD
1	¿Qué evaluar?	El control al proceso de recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados y su incidencia en cumplimiento de las normas de control Interno para las entidades y organismos del sector Público.
2	¿Por qué evaluar?	Porque se debe solucionar el problema de falta de control a la recaudación externa, a fin asegurar la integridad de ingresos a las arcas Municipales.
3	¿Para qué evaluar?	Verificar el cumplimiento de las normas de control interno para las entidades y organismos del sector Público, y medir el nivel de satisfacción del arrendatario con este nuevo modelo de recaudación.
4	¿Con qué criterios?	Eficacia, logrando alcanzar la meta y el objetivo planteado Economía.- llegar a cumplir el objetivo a un menor costo. Efectividad.- logro de los resultados esperados, con exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo y dinero.
5	Indicadores	Cuantitativo y cualitativos, a fin de alcanzar al 100% de satisfacción del usuario y asegurar el ingreso íntegro y oportuno.
6	¿Quién evalúa?	Director Financiero, arrendatarios de puestos.
7	¿Cuándo evaluar?	En forma cuatrimestral, meses en cual se establecerán ventajas o desventajas de la propuesta.
8	¿Con qué evaluar?	Encuestas dirigidas los arrendatarios mediante el Formulario de evaluación, y la aplicación de indicadores de gestión.

Fuente: Propuesta del Evaluación
Elaborado por: Marlene Guerrero

BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo N° 039-CG, Contraloría General del Estado, publicado en SUP. R. O. N° 87 del 14-dic-2009, “normas de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos Públicos”.
- Constitución República del Ecuador 2008; publicado en el Registro Oficial 449 del 20 de octubre del 2008, “Administración Pública”
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y descentralización (COOTAD), Registro Oficial 303, del 19 de octubre del 2010. 315pp
- GAVINO, Ma. Amparo (2003), de la Encarnación “Administración Pública y Finanzas”, Bogotá , 213 pp.
- GRUPO, Cultural,(2005) “Auditoría y Control Interno”, Edición MMVI , 189 pp
- GRUPO, Océano (2004), “Diccionario de Administración y Finanzas”, Edición Original MCMMLXX XIII , 391 pp.
- GRUPO, Océano (2004), “Enciclopedia de la Auditoría”, Edición Original MCMMLXX XIII , 391 pp.

- HERRERA E. Luis, Medina F. Arnaldo Naranjo L. Galo. (2004) “Obra Tutoría de la investigación científica” Guía para elaborar en forma amena el trabajo de graduación, 252pp
- Ley Orgánica del Servicio Público, Registro Oficial 294, del 6 de octubre del 2010.167pp
- LINCOYÁN PORTUS, Govinden. (2002), “Curso práctico de Estadística”, segunda edición editorial Mc Graw Hill 133-136pp.
- MANTILLA BLANCO, Samuel Alberto,(2002) “Control interno estructura conceptual integrada”, 144 pp.
- MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. (2000) “Metodología Diseño y desarrollo del proceso de investigación”, tercera edición, editorial Mc Graw Hill 254pp.
- Ordenanza General de Mercados Minoristas, aprobada y discutida por el Ilustre Consejo cantonal en sesiones del 4 y 17 de Julio 2001.
- PORRAS, Carlos.(2002), “Control interno”, 147 pp
- Reforma al artículo 42 de Ordenanza General de Mercados Minoristas, publicada el 31 de agosto 2005 en resolución de Consejo N0. 587.
- ROBERT, Anthony y otros (2003) “Sistemas de Control de Gestión, Décima Edición, 129 pp

- RUIZ GALARZA, Ángela Mercedes. (2009), “Evaluación a la gestión de coactivas y su incidencia en los niveles de recaudación en el Municipio de Tisaleo”, proyecto presentado en Universidad Técnica de Ambato, VI seminario de ingeniería en contabilidad y auditoría CPA, código 6.1.1.175
- SPIEGEL, Murray R. (2002:1); “Estadística”, segunda edición, editorial Mc Graw Hill 133-136pp.
- TUTASIG VARGAS, Alexandra Maricela. (2009) “Análisis de gestión del desempeño del personal y su incidencia en el cumplimiento de labores en la Dirección Financiera del Ilustre Municipio del cantón Salcedo a Julio del 2008”, proyecto presentado en Universidad Técnica de Ambato, VI seminario de ingeniería en contabilidad y auditoría CPA, Código 6.1.1.206.
- ZAPATA SÁNCHEZ, Pedro.(2008)Contabilidad general, Sexta edición, editorial Mc Graw Hill Interamericana. 448p
- ESEVERRI, José. (2008) “Golpean fraudes a firmas” (en línea) disponible en:
<http://proquest.umi.com/pqdweb?index=13&did=1415346061&SrchMode=1&sid=3&Fmt=3&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1295127723&clientId=86794>, (Fecha de consulta 15.01.2011)
- ISLAS QUIROZ, Jesús Martín. (s/año: internet), “El depósito Bancario” <http://www.mitecnologico.com/Main/EldepositoBancario> (Fecha de consulta 22 de enero 2011).
- WIKIPEDIA, Enciclopedia Libre. (2011) “Investigación Cualitativa”, (En línea) Disponible en:

http://www.google.com/search?hl=es&defl=es&q=define:Investigaci%C3%B3n+cualitativa&sa=X&ei=Z2U3TbeVlsfKgQeT7_XZAw&ved=0CBUQkAE (fecha de consulta 19 de enero 2011).

- Promenegocios.net,(2011:Internet) “Investigación de Mercados”.definición de encuesta,(en línea) Disponible en <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-encuestas-definición.html> (fecha de consulta 28 de enero 2011).
- Auditores, Contadores y Consultores Financieros (2011: Internet) definición de Examen especial , (en línea) disponible en : <http://www.auditoresycontadores.com/auditoria/concepto-de-una-auditoria-a-un-examen-especial> (fecha de consulta 6 de Septiembre del 2011)

ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta dirigida al Personal Administrativo Financiero y Recaudadores del Municipio de Ambato

OBJETIVO

Recolectar información para analizar si dentro de Departamento Financiero se está realizando un adecuado control interno a los valores recaudados por arrendamiento de puestos en plazas, mercados y vía pública

INSTRUCTIVO

Favor lea detenidamente las preguntas

Señale con una (x) la respuesta que Usted considere correcta, la información brindada se mantendrá con absoluta confidencialidad.

1. ¿Se mantiene un control interno estricto y permanente de la entrega, uso y destino de los títulos por arrendamiento de puestos en los mercados?

Si () NO () A veces ()

2. ¿Se cumple con el depósito inmediato del dinero cobrado a diario producto de la recaudación?

Si () NO () A veces ()

3. ¿Se practican periódicamente arquezos sorpresivos sobre el dinero que usted maneja diariamente?

Si () NO () A veces ()

4. ¿Considera que los arrendatarios cumplen en forma efectiva y oportuna con el pago de los tributos por arrendamiento de puestos en los mercados?

Si () NO () A veces ()

5. ¿Considera usted que el personal que cobra a los arrendatarios de puestos en los mercados es eficiente?

Si () NO () A veces ()

6. ¿Está establecido como requisito para ocupar el cargo de recaudador municipal, la presentación de una garantía para el manejo de dinero?

Si () NO ()

7. ¿Existen medidas de seguridad físicas y lógicas necesarias para el traslado del dinero recaudado hasta la Tesorería Municipal?

Si () NO () A veces ()

8. ¿Está permitido realizar las reversiones de los cobros sin previa autorización de su Superior?

Si () NO ()

9.- ¿Considera usted que el control inoportuno a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados ocasiona el incumplimiento de las normas de control interno para las entidades del sector Público?

Si () NO () A veces ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta dirigida a los Arrendatarios de los puestos en plazas y mercados minoristas de la Ciudad de Ambato y que pagan sus tributos al Recaudador externo Municipal

OBJETIVO

Recolectar información para analizar si las recaudaciones están siendo efectuadas eficientemente y depositadas en forma inmediata con el fin de medir la eficacia del Recaudador externo Municipal.

INSTRUCTIVO

Favor lea detenidamente las preguntas

Señale con una (x) la respuesta que Usted considere correcta, la información brindada se mantendrá con absoluta confidencialidad.

1. ¿El Recaudador es cortés, amable y respetuoso al momento de presentarse ante el Arrendatario de plazas o mercados?

Si () NO () A veces ()

2.- ¿Con que frecuencia Usted es visitado por el Recaudador para el cobro del arrendamiento de su puesto en la plaza o mercado?

Mensual () Bimensual () Otro ()

3.- ¿Usted se ha acercado a la Municipalidad para obtener el certificado de no adeudar y se encontró que tenía deuda pendiente, a pesar de que Usted pagó al Recaudador?

Si () NO () A veces ()

4.- ¿El Recaudador dispone de moneda fraccionaria para entregarle los cambios si fuera el caso?

Si () NO () A veces ()

5.- ¿El Recaudador le entrega la título o recibo de pago al momento que Usted entrega el dinero?

Si () NO () A veces ()

6. ¿Considera Usted que el personal que atiende al Arrendatario de plazas y mercados es eficiente?

Si () NO () A veces ()

7.- ¿Estaría dispuesto a pagar los valores del arrendamiento de su puesto en plazas o mercados en una ventanilla instalada dentro del mercado que Usted ocupa?

Si () NO ()

8.- ¿Considera usted que el control inoportuno a la recaudación por arrendamiento de puestos en plazas y mercados ocasiona el incumplimiento de las normas de control interno para las entidades del sector Público?

Si () NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACION

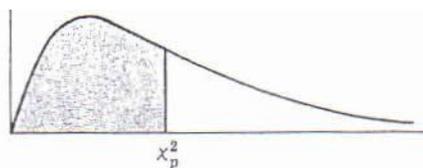
Marlene Guerrero

ANEXO 3

VALORES PERCENTILES PARA DISTRIBUCION DE CHI CUADRADO

Apéndice IV

Valores percentiles (χ_p^2) para la distribución ji-cuadrado con ν grados de libertad (área en sombra = p)



ν	$\chi_{.995}^2$	$\chi_{.99}^2$	$\chi_{.975}^2$	$\chi_{.95}^2$	$\chi_{.90}^2$	$\chi_{.75}^2$	$\chi_{.50}^2$	$\chi_{.25}^2$	$\chi_{.10}^2$	$\chi_{.05}^2$	$\chi_{.025}^2$	$\chi_{.01}^2$	$\chi_{.005}^2$
1	7.88	6.63	5.02	3.84	2.71	1.32	.455	.102	.0158	.0039	.0010	.0002	.0000
2	10.6	9.21	7.38	5.99	4.61	2.77	1.39	.575	.211	.103	.0506	.0201	.0100
3	12.8	11.3	9.35	7.81	6.25	4.11	2.37	1.21	.584	.352	.216	.115	.072
4	14.9	13.3	11.1	9.49	7.78	5.39	3.36	1.92	1.06	.711	.484	.297	.207
5	16.7	15.1	12.8	11.1	9.24	6.63	4.35	2.67	1.61	1.15	.831	.554	.412
6	18.5	16.8	14.4	12.6	10.6	7.84	5.35	3.45	2.20	1.64	1.24	.872	.676
7	20.3	18.5	16.0	14.1	12.0	9.04	6.35	4.25	2.83	2.17	1.69	1.24	.989
8	22.0	20.1	17.5	15.5	13.4	10.2	7.34	5.07	3.49	2.73	2.18	1.65	1.34
9	23.6	21.7	19.0	16.9	14.7	11.4	8.34	5.90	4.17	3.33	2.70	2.09	1.73
10	25.2	23.2	20.5	18.3	16.0	12.5	9.34	6.74	4.87	3.94	3.25	2.56	2.16
11	26.8	24.7	21.9	19.7	17.3	13.7	10.3	7.58	5.58	4.57	3.82	3.05	2.60
12	28.3	26.2	23.3	21.0	18.5	14.8	11.3	8.44	6.30	5.23	4.40	3.57	3.07
13	29.8	27.7	24.7	22.4	19.8	16.0	12.3	9.30	7.04	5.89	5.01	4.11	3.57
14	31.3	29.1	26.1	23.7	21.1	17.1	13.3	10.2	7.79	6.57	5.63	4.66	4.07
15	32.8	30.6	27.5	25.0	22.3	18.2	14.3	11.0	8.55	7.26	6.26	5.23	4.60
16	34.3	32.0	28.8	26.3	23.5	19.4	15.3	11.9	9.31	7.96	6.91	5.81	5.14
17	35.7	33.4	30.2	27.6	24.8	20.5	16.3	12.8	10.1	8.67	7.56	6.41	5.70
18	37.2	34.8	31.5	28.9	26.0	21.6	17.3	13.7	10.9	9.39	8.23	7.01	6.26
19	38.6	36.2	32.9	30.1	27.2	22.7	18.3	14.6	11.7	10.1	8.91	7.63	6.84
20	40.0	37.6	34.2	31.4	28.4	23.8	19.3	15.5	12.4	10.9	9.59	8.26	7.43
21	41.4	38.9	35.5	32.7	29.6	24.9	20.3	16.3	13.2	11.6	10.3	8.90	8.03
22	42.8	40.3	36.8	33.9	30.8	26.0	21.3	17.2	14.0	12.3	11.0	9.54	8.64
23	44.2	41.6	38.1	35.2	32.0	27.1	22.3	18.1	14.8	13.1	11.7	10.2	9.26
24	45.6	43.0	39.4	36.4	33.2	28.2	23.3	19.0	15.7	13.8	12.4	10.9	9.89
25	46.9	44.3	40.6	37.7	34.4	29.3	24.3	19.9	16.5	14.6	13.1	11.5	10.5
26	48.3	45.6	41.9	38.9	35.6	30.4	25.3	20.8	17.3	15.4	13.8	12.2	11.2
27	49.6	47.0	43.2	40.1	36.7	31.5	26.3	21.7	18.1	16.2	14.6	12.9	11.8
28	51.0	48.3	44.5	41.3	37.9	32.6	27.3	22.7	18.9	16.9	15.3	13.6	12.5
29	52.3	49.6	45.7	42.6	39.1	33.7	28.3	23.6	19.8	17.7	16.0	14.3	13.1
30	53.7	50.9	47.0	43.8	40.3	34.8	29.3	24.5	20.6	18.5	16.8	15.0	13.8
40	66.8	63.7	59.3	55.8	51.8	45.6	39.3	33.7	29.1	26.5	24.4	22.2	20.7
50	79.5	76.2	71.4	67.5	63.2	56.3	49.3	42.9	37.7	34.8	32.4	29.7	28.0
60	92.0	88.4	83.3	79.1	74.4	67.0	59.3	52.3	46.5	43.2	40.5	37.5	35.5
70	104.2	100.4	95.0	90.5	85.5	77.6	69.3	61.7	55.3	51.7	48.8	45.4	43.3
80	116.3	112.3	106.6	101.9	96.6	88.1	79.3	71.1	64.3	60.4	57.2	53.5	51.2
90	128.3	124.1	118.1	113.1	107.6	98.6	89.3	80.6	73.3	69.1	65.6	61.8	59.2
100	140.2	135.8	129.6	124.3	118.5	109.1	99.3	90.1	82.4	77.9	74.2	70.1	67.3

Fuente: Catherine M. Thompson, *Table of percentage points of the χ^2 distribution*, Biometrika, Vol. 32 (1941), con autorización del autor y del editor.