



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Análisis de Caso, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad
y Auditoría CPA.**

Tema:

“Análisis del sistema de recaudaciones y la gestión administrativa del Gobierno
Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate”.

Autora: Caicedo Gómez, Jennifer Aracely

Tutora: Ing. Bermúdez Santana, Daniela Judith

Ambato – Ecuador

2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Daniela Judith Bermúdez Santana con cédula de identidad N° 180357803-6, en mi calidad de Tutora del Análisis de Caso sobre el tema: **“ANÁLISIS DEL SISTEMA DE RECAUDACIONES Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN CRISTÓBAL DE PATATE”**, desarrollado por Jennifer Aracely Caicedo Gómez, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en 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 los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Enero del 2017

TUTORA



Ing. Daniela Judith Bermúdez Santana

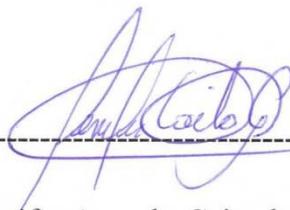
C.I 180357803-6

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Jennifer Aracely Caicedo Gómez, con cédula de identidad N° 180448321-0, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Análisis de Caso, bajo el tema: **“ANÁLISIS DEL SISTEMA DE RECAUDACIONES Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN CRISTÓBAL DE PATATE”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Análisis de Caso.

Ambato, Enero del 2017

AUTORA



Jennifer Aracely Caicedo Gómez

C.I 180448321-0

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este análisis de caso un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi análisis de caso, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de mi análisis de caso, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Enero del 2017

AUTORA



Jennifer Aracely Caicedo Gómez

C.I 180448321-0

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

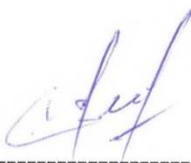
El Tribunal de Grado, aprueba el Análisis de Caso, sobre el tema: “ANÁLISIS DEL SISTEMA DE RECAUDACIONES Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN CRISTÓBAL DE PATATE”, elaborado por Jennifer Aracely Caicedo Gómez, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Enero del 2017



Econ. Diego Proaño, Mg.

PRESIDENTE



Dr. Mg. César Mayorga

MIEMBRO CALIFICADOR



Eco. Alejandro Álvarez

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado, a mi Señor del Terremoto quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, en el trayecto de mi vida estudiantil. A mis abuelitos Jorge y Marta por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. A mi Madre Martha Moserrath quien ha sido padre y madre y me han dado todo lo necesario para desarrollarme como persona, forjarme en buenos valores, principios, carácter, empeño y perseverancia para conseguir mis objetivos. A mis hermanas Ana Paulina y Verónica por estar a mi lado y saberme aconsejar. A mi novio Cristian por su paciencia y apoyo incondicional.

Jennifer Aracely Caicedo Gómez

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento muy especial a la Universidad Técnica de Ambato, en especial a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, cada uno de los docentes que supieron acogerme y llenar de conocimientos a todos con excelencia y valores humanísticos. A la Ing. Daniela Bermúdez por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar con éxito. Al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate por la apertura y predisposición. A mis amigos y demás familiares que aportaron de cierta manera a mi desarrollo personal como intelectual, para todos muchas gracias por ser parte de mi vida y cada triunfo es para cada uno de ustedes.

Jennifer Aracely Caicedo Gómez

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

TEMA: “ANÁLISIS DEL SISTEMA DE RECAUDACIONES Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN CRISTÓBAL DE PATATE”.

AUTORA: Jennifer Aracely Caicedo Gómez

TUTORA: Ing. Daniela Judith Bermúdez Santana

FECHA: Enero del 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El cantón Patate inicia su vida institucional el 13 de septiembre 1973. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate. Patate posee, un cálido clima, en donde uno puede apreciar, los tradicionales frutales que esta tierra brinda, como son sus grandes viñedos, las plantaciones de mandarinas, aguacates, granadillas, babacos, etc. Así como caminar por su encantador parque decorado con atractivas flores multicolores y cautivadores árboles propios del lugar, como sus llamativas casas de tipo colonial, aún construidas con adobe.

Para el presente trabajo de investigación se ha realizado un Análisis del Sistema de Recaudaciones y la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate, cuyas funciones y actividades están contenidas en la ordenanza municipal que contiene la estructura orgánica, los niveles y funciones de la municipalidad. Se pudo identificar claramente mediante la aplicación de las encuestas la falta de estrategias con la finalidad de organizar y ejecutar la administración y recaudación de todos los ingresos tributarios y no tributarios. Resultados que nos llevaron al diseño de un plan de acción, estrategias, políticas y lineamientos más importantes, propuesto para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate.

PALABRAS DESCRIPTORAS: SISTEMA DE RECAUDACIÓN, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, ESTRATEGIAS, ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS, CULTURA DE PAGO.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT
ACCOUNTING AND AUDITING CAREER**

TOPIC: “ANALYSIS OF THE COLLECTION SYSTEM AND THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENT SAN CRISTOBAL OF PATATE”.

AUTHOR: Jennifer Aracely Caicedo Gómez

TUTOR: Ing. Daniela Judith Bermúdez Santana

DATE: January, 2017

ABSTRACT

The canton Patate starts its life institutional the 13 of September 1973. The Government autonomous decentralized Municipal San Cristobal de Patate. Patate possesses, a warm climate, in where one can appreciate, the traditional fruit that this land provides, as are its large vineyards, them plantations of mandarins, avocados, granadillas, Norte, etc. As well as walking by its charming park decorated with attractive colorful flowers and captivating trees typical of the place, as its striking colonial type houses, even built with adobe.

For the present work of research is has made an analysis of the system of revenues and the management administrative of the Government autonomous decentralized Municipal San Cristobal of Patate, whose functions and activities are contained in the Ordinance municipal that contains the structure organic, them levels and functions of the municipality. Is could identify clearly through the application of them surveys the lack of strategies with the purpose of organize and run the Administration and fundraising of all them income tax and not tax. Results that US led to the design of a plan of action, strategies, policies and guidelines more important, proposed for the Government autonomous decentralized Municipal San Cristobal of Patate.

KEYWORDS: FUNDRAISING, ADMINISTRATIVE MANAGEMENT, STRATEGIES, RESOURCE MANAGEMENT, CULTURE OF PAYMENT.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iii
CESIÓN DE DERECHOS	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN	2
1. Identificación de caso a estudiar.....	2
1.1 Descripción y formulación del problema.	2
1.2 Análisis Crítico.....	5
1.3 Justificación.....	6
1.4 Objetivos	8
1.4.1 Objetivo General:	8

1.4.2	Objetivos Específicos:.....	8
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1	Antecedentes Investigativos.	9
2.2	Fundamentación Legal.	10
2.3	Categorías Fundamentales	14
2.3.1	Definición de Categorías Fundamentales:.....	17
2.3.1.1	CATEGORÍA FUNDAMENTAL DE VARIABLE INDEPENDIENTE	17
2.3.1.2.	CATEGORÍA FUNDAMENTAL DE VARIABLE DEPENDIENTE	26
2.4	Hipótesis	36
2.5	Señalamiento de Variables	36
CAPÍTULO III	37
3. METODOLOGÍA	37
3.1.	Enfoque de la Investigación	37
3.2.	Modalidad de la Investigación.....	37
3.3	Tipo de Investigación	37
3.4.	Población y Muestra	38
3.4.1	Población	38
3.4.2	Muestra	39
3.5	Operacionalización de variables.....	40
3.5.1	Variable Dependiente: La Gestión Administrativa.....	40
3.5.2	Variable Independiente: Sistema de Recaudación.....	41
3.6	Recolección de información	42
3.6.1	Plan de la Recolección de Información	42
3.7	Procesamiento y Análisis	43
CAPÍTULO IV	44
4. RESULTADOS	44
4.1	Principales resultados obtenidos del diagnóstico	44
4.2.	Interpretación de Datos	44
4.3	ANÁLISIS DE RECAUDACIONES.....	55
4.4	VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	57

4.4.1. Planteamiento de la hipótesis	57
4.4.1.1. Simbología	57
4.4.1.2 Modelo Lógico.....	58
4.4.1.3 Modelo Matemático	58
4.4.2 Elección de la prueba estadística Chi cuadrado.....	58
4.4.3 Cálculo de la distribución chi cuadrado	58
CAPÍTULO V.....	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
5.1 CONCLUSIONES.....	63
5.2 RECOMENDACIONES.	64
CAPÍTULO VI.....	65
6. PROPUESTA.....	65
6.1 DATOS INFORMATIVOS	65
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	66
6.3 JUSTIFICACIÓN.....	67
6.4 OBJETIVOS.....	68
6.4.1 Objetivos General	68
6.4.2. Objetivos Específicos	68
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	69
6.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	70
SISTEMA DE RECAUDACIÓN.....	70
6.7 METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO.....	72
6.7.1 FILOSOFÍA	72
HISTORIA PATATE	72
6.7.2.1 Localización.....	76
6.7.2.2 Geográfica.....	77
INGRESOS PROPIOS DE LA MUNICIPALIDAD	81
6.7.2 ESTRUCTURA.....	94
ESTRATEGIAS QUE DEBE IMPLEMENTAR LA ADMINISTRACIÓN	96
1.- OBJETIVO ESTRATÉGICO	96
ESTRATEGIAS.....	96
ACTIVIDADES.....	96

ESTRATEGIAS ORIENTADAS A FOMENTAR LA CULTURA DE PAGO 96	
FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	100
2.- OBJETIVO ESTRATÉGICO	101
ESTRATEGIAS.....	101
ACTIVIDADES.....	101
SISTEMA INTEGRAL DE RECAUDACIÓN MUNICIPAL.....	101
FLUJOGRAMA DEL SERVICIO	105
3.- OBJETIVO ESTRATÉGICO	108
ESTRATEGIAS	108
ACTIVIDADES	108
POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	108
4.- OBJETIVO ESTRATÉGICO	110
ESTRATEGIAS	110
ACTIVIDADES	110
ESTRATEGIAS ENFOCADAS A LA RECAUDACIÓN	110
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	113
7.1 CONCLUSIONES.....	113
7.2 RECOMENDACIONES	114
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	115
ANEXO N° 1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ACTUAL.....	118

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDO	PÁGINA
CUADRO N° 1 VARIABLE INDEPENDIENTE	14
CUADRO N° 2 VARIABLE DEPENDIENTE.....	14
CUADRO N° 3 VARIABLE INDEPENDIENTE	15
CUADRO N° 4 VARIABLE DEPENDIENTE.....	16
CUADRO N° 5 DIRECCIÓN FINANCIERA.....	39
CUADRO N° 6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE	40
CUADRO N° 7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE	41
CUADRO N° 8 RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS.....	42
CUADRO N° 9 COMPARATIVO – RECAUDACIONES GAD MUNICIPAL SAN CRISTÓBAL DE PATATE	55
CUADRO N° 10 CARTERA VENCIDA POR AÑOS E IMPUESTOS	79
CUADRO N° 11 PLAN DE ACCIÓN.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
TABLA N° 01 GÉNERO	44
TABLA N° 02 VISIÓN, MISIÓN	46
TABLA N° 03 ACTIVIDADES REALIZADAS	47
TABLA N° 04 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	47
TABLA N° 05 CUMPLE CON ACTIVIDADES	49
TABLA N° 06 INGRESOS MUNICIPALES	50
TABLA N° 07 ORDENANZA MUNICIPAL	51
TABLA N° 08 PROCESO DE RECAUDACIÓN	52
TABLA N° 09 PROCESO DE COBRANZA	53
TABLA N° 10 SISTEMA DE RECAUDACIÓN	54
TABLA NO. 11 FRECUENCIA OBSERVADA	59
TABLA NO. 12 FRECUENCIA ESPERADA	60
TABLA NO. 13 CÁLCULO CHI CUADRADO	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
GRÁFICO N° 01 GÉNERO	45
GRÁFICO N° 02 VISIÓN, MISIÓN	46
GRÁFICO N° 03 ACTIVIDADES REALIZADAS	47
GRÁFICO N° 04 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	48
GRÁFICO N° 05 CUMPLE CON ACTIVIDADES	49
GRÁFICO N° 06 INGRESOS MUNICIPALES	50
GRÁFICO N° 07 ORDENANZA MUNICIPAL	51
GRÁFICO N° 08 PROCESO DE RECAUDACIÓN	52
GRÁFICO N° 09 PROCESO DE COBRANZA	53
GRÁFICO N° 10 SISTEMA DE RECAUDACIÓN	54
GRAFICO N° 11 CHI CUADRADO	62
GRÁFICO N° 12 DIVISIÓN CANTONAL PATATE	77
GRÁFICO N° 13 DIVISIÓN PARROQUIAL DE PATATE	77
GRÁFICO N° 14 CUENTAS DEL DEPARTAMENTO DE TESORERIA	87

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la presente investigación tiene como objetivo diseñar estrategias para un Sistema de Recaudación que permita al Departamento Financiero el mejoramiento de la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate., Este Análisis de Caso consta de 6 capítulos, donde:

El **CAPÍTULO I**; hace referencia al problema de investigación, tema de investigación, planteamiento del problema, justificación, así como también los correspondientes objetivos.

En el **CAPÍTULO II** se plantea, la fundamentación teórica del problema mencionado. Al establecer la red de categorías por cada variable se desea presentar un esquema organizado de los conocimientos científicos que respaldan el trabajo investigativo.

En el **CAPÍTULO III** se describe, el enfoque estilo y tipos de investigación en el que se fundamenta este trabajo de investigación, la misma que se basa en una búsqueda bibliográfica donde se toma como aportes criterios de autores que han realizado trabajos en distintas áreas y que se relacionan con este tema, así como también en un trabajo de campo en el G.A.D Municipal San Cristóbal de Patate, a través de una encuesta a los clientes externos e internos.

En el **CAPÍTULO IV** se presentan, los datos estadísticos en forma de tablas o cuadros, en este proceso incluimos todas aquellas operaciones encaminadas a la obtención de resultados numéricos relativos a los temas de estudio que se tratan en las encuestas.

El **CAPÍTULO V** contiene, las conclusiones y recomendaciones, que pretenden contribuir con la posterior ejecución de aplicar estrategias para un Sistema de Recaudación que permita al Departamento Financiero el mejoramiento de la Gestión Administrativa del G.A.D Municipal San Cristóbal de Patate.

En el **CAPÍTULO VI** se desarrolla, la propuesta del trabajo investigativo, donde responde a la problemática de la investigación de manera empírica, con el debido respaldo de la fundamentación científica.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN

1. Identificación de caso a estudiar.

“Análisis del Sistema de Recaudaciones y la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate”.

1.1 Descripción y formulación del problema.

Contexto Macro

El problema de la recaudación de ingresos, por tasas, contribuciones e impuesto a nivel nacional, constituye un problema por falta de cultura tributaria, tanto en el orden municipal como en relación directa con el Servicio de Rentas Internas (SRI), lo cual representa un obstáculo para el desarrollo nacional. De ahí que los gobiernos no solo nacionales sino locales deben buscar urgentemente la solución a esta falta de responsabilidad ciudadana.

Según (Constitución del Ecuador, 2008), el Ecuador es un estado social de derecho, soberano, unitario, independiente, democrático, pluricultural y multiétnico. Su gobierno es republicano, presidencial, electivo, representativo, responsable, alternativo, participativo y de administración descentralizada. La administración pública se organizará y desarrollará de manera descentralizada y desconcentrada.

Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales.

Contexto meso

El problema es evidente en la mayoría de las municipalidades de la Provincia de Tungurahua que son nueve: Patate, Baños, Cevallos, Mocha, Ambato, Pelileo, Pillaro, Quero y Tisaleo, la insuficiente calidad de gestión administrativa de los municipios se debe a que no cuentan con una adecuada gestión administrativa, de tal manera que los municipios hoy en día deben ajustar sus procesos a través del control de gestión administrativa que les permita contrastar sus objetivos deseados, aprovechando los escasos recursos internos (del Municipio) y externos como los que determina Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), serán las que regularán la organización, competencias, facultades y funcionamiento de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

El COOTAD dispone también las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, precisando las atribuciones ejecutivas del señor Alcalde Cantonal, entre otras; decidir el modelo de gestión administrativa, expedir previo conocimiento del Consejo la estructura orgánico funcional del Gobierno Autónomo Descentralizado y resolver administrativamente todos los asuntos correspondientes a su cargo, manifiesta además: “Cada gobierno municipal tendrá la estructura administrativa que requiera para el cumplimiento de sus fines”, la estructura administrativa será la mínima indispensable para la gestión eficiente, eficaz y económica de las competencias de cada nivel de gobierno, y anticipa evitar la burocratización; en el propósito indicado, se aclara que, cada gobierno autónomo descentralizado elaborará la normativa pertinente según las condiciones específicas de su circunscripción territorial.

Los ingresos de los gobiernos Autónomos Descentralizados de la Provincia del Tungurahua durante el año 2006, año en el que se dispone de información del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, en la que se puede observar que la participación de nuestra provincia en la conformación de los Ingresos Totales Ejecutados por los Gobiernos Autónomos Descentralizados que están conformados por 751 juntas parroquiales, 218 municipios y 22 consejos provinciales, es decir un total de 991 entidades, alcanzaron los 2.343'974.685,68 dólares del total de las 24 provincias del Ecuador, si

comparamos con los 91'117.202,14 dólares, nos da como resultado una participación del 3,89% (a este valor el GAD Municipalidad de Ambato contribuye con el 49,74%), ubicándonos en el séptimo lugar después de la Provincia de Loja, este dato nos sirve para determinar el puesto en importancia que tiene nuestra provincia en el País.

Contexto micro

El cantón Patate inicia su vida institucional el 13 de septiembre 1973. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate está obligado de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador del año 2008, el artículo 264 dice: “Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley...4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley” ...para ello requiere de una recaudación económica efectiva, situación que actualmente se las está cumpliendo en forma parcial, lo que imposibilita a la municipalidad cumplir con sus obligaciones. Solucionar esta problemática en torno al deficiente control de arrendamientos de plazas y mercados, así como en el control de construcciones y ocupación de vías constituye un verdadero reto para los gobiernos locales, quienes a través de ordenanzas municipales buscan incentivar en los ciudadanos el cumplimiento de sus deberes formales, a fin de que el municipio a su vez proporcione a los ciudadanos una calidad de vida digna.

1.2 Análisis Crítico

Actualmente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate existe un deficiente control interno, una inadecuada gestión de procesos administrativos, esto se debe a una débil Gestión Administrativa Financiera Municipal, ocasionada a su vez por la incorrecta capacitación del personal en las áreas de Tesorería, así como a la inadecuada coordinación entre las áreas mencionadas. Por otra parte, el problema se agudiza por la disminución de resultados tanto personales como económicos, además del inoportuno manejo de información y una base de datos desactualizada, el problema todavía cobra mayor dimensión si a esto le sumamos la débil y casi nula capacitación a los empleados de las unidades de control, lo que se evidencia en la baja calidad del servicio en las diferentes unidades de control. Además, se evidencia una excesiva flexibilidad en las asignaciones presupuestarias lo cual impide asumir nuevas competencias, debido en gran parte por el poco aporte legislativo de los concejales que contribuye al retraso de las actividades municipales, traduciéndose en el bajo rendimiento institucional, y en el deterioro de la imagen de la Ilustre Municipalidad, imagen que la ciudadana percibe a través del retraso de actividades y obras municipales, lo que genera reclamos e inconformidad de los contribuyentes, quienes a su vez con justa razón se niegan a contribuir con el Municipio lo cual provocando multas a los contribuyentes y que en lugar de incrementar los ingresos, se traduce en una considerable reducción de Ingresos Municipales, pues no se consigue recaudar ni los impuestos peor aún las multas generadas.

1.3 Justificación

La presente investigación tiene como objetivo incrementar la productividad y la calidad de los servicios así como mejorar el desempeño del recurso humano, para que se convierta en un eje de desenvolvimiento institucional , minimizar la deficiente recaudación de ingresos, la misma que a través de un sistema de procesos de tesorería podrá alcanzar mejoras en orden de magnitud en el rendimiento de costos, calidad y servicios, esto con aporte al cambio que permita un mejor desarrollo institucional.

En la actualidad la auditoría de gestión se considera como un desenlace general del auditor sobre el accionar contrastando la economía, eficiencia y efectividad contra las pautas o normas establecidas para una sólida gestión, para las operaciones específicas y para el campo técnico de actividad, apoyándose en profesionales de otras disciplinas, cuando sea necesario, obteniendo como conclusión una opinión sobre la gestión realizada en la entidad, que sirve como asesoría para tomar medidas correctivas hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Los funcionarios gubernamentales deben dar seguridad a los contribuyentes de que los fondos públicos sean utilizados con criterios de economía, eficiencia y eficacia, lo cual contribuye al desarrollo de la administración pública.

La auditoría financiera hace posible que el auditor exprese una opinión sobre si los estados financieros están preparados, de acuerdo con un marco de referencia identificado para informes financieros.

Los estados financieros son responsabilidad de la administración incluyendo el mantenimiento de registros contables y controles internos adecuados, la selección y aplicación de políticas contables apropiadas, el desarrollo de estimaciones contables y la protección de los activos de la entidad, mientras que el auditor financiero es responsable de proporcionar una seguridad razonable.

La motivación que promueve esta investigación surge por profundizar varios enfoques teóricos que trata el problema de recaudación de ingresos, a fin de explicar la utilidad, ventajas, volumen, políticas, y estrategias crediticias a partir

de las cuales se espera avanzar en el conocimiento, para encontrar nuevas explicaciones que modifique o completen los elementos teóricos sobre los cuales se pretende realizar la investigación.

El interés que promueve la investigación es brindar una herramienta de apoyo a la toma de decisiones dentro del Departamento Financiero, para mantener una liquidez y solvencia estable, en donde se asegure la cancelación de lo adeudado, para dirigirlos a generar obras de mejoramiento a los usuarios, por tanto, la responsabilidad y la dinámica de la recaudación se sustentará en la consolidación de los procesos de cobranza.

De esta forma, elaborar un sistema de recaudación nos permitirá sumar, de manera equilibrada e integral, todos aquellos elementos que por su origen y espíritu coadyuvarán sustancialmente al proceso de desarrollo del municipio, todo ello, considerando la dinámica de retroalimentación entre el proceso económico, y financiero, para dar respuesta a la ciudadanía con base a la optimización de los recursos, y una mayor eficiencia y eficacia en las funciones de la administración pública municipal.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General:

Analizar un sistema de recaudación que permita el mejoramiento de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate.

1.4.2 Objetivos Específicos:

- Diagnosticar procesos de recaudaciones para identificación de riesgos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate.
- Analizar la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate.
- Diseñar estrategias para un Sistema de Recaudación que permita al Departamento Financiero el mejoramiento de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos.

Luego de la revisión y análisis de bibliografías se presenta los antecedentes investigativos:

La liquidez dentro de un GAD Municipal es un tema de gran preocupación para la Dirección Financiera de la misma, es por ello que se han realizado un sin número de investigaciones en relación a esta problemática, con el objetivo de tener una perspectiva más clara, bajo este preámbulo se cita autores que analizaron preliminarmente la misma.

Según el (Manual de Auditoria de Gestion de la Contraloria General del Estado, 2001) “Proceso el cual la entidad asegura la obtención de recursos, su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Busca fundamentalmente el crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco determinado, objetivos y políticas establecidos por el plan de desarrollo”.

“La presente investigación sobre el manual de auditoria ayudará a identificar los recursos del GAD Municipal para optimizarlos de una mejor manera en busca de innovar y desarrollar objetivos, para obtener un crecimiento sostenible”

Según lo señala (MALDONADO, 2009), en su obra auditoría de gestión, “El control exhaustivo de los ingresos, incluye el examen de las circunstancias jurídicas y objetivas. El control de ingresos a las entidades se da la típica resistencia al control de las diferencias entre lo que se recaudó con lo que en realidad debía recaudarse”.

La Auditoría de Gestión para nuestra investigación permitirá ayudar a mejorar el control de los ingresos, organizando a que ingreso corresponde para obtener un plan de desarrollo eficaz.

La Evaluación a la gestión administrativa y control interno según (Nuñez, 2012), menciona que procesos de recaudación de regalías en el “sistema municipal de estacionamiento rotativo tarifado SIMERT incide en el presupuesto del periodo junio 2010 a junio 2011, con lo que la dificulta que se lleve a cabo la recaudación de una forma eficiente de tal forma que influye en el desarrollo de la entidad”.

Se puede determinar que un Sistema de Recaudaciones dentro del Departamento financiero del “Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate” pueden incidir de manera directa para la toma de decisiones en relación a la manera de cómo disminuir la morosidad de los contribuyentes, se estaría no solo ayudando a los directivos, sino que también serviría como base para que los ciudadanos del servicio que presta la entidad traten de ponerse al día con sus pagos.

En cambio, para realizar este tipo de controles resulta necesario, o cuando menos facilita en gran medida las actuaciones de comprobación, la existencia de una contabilidad analítica suficientemente desarrollada en el Departamento Financiero que presta el servicio o actividad pública de cobranza, dado que es necesario poder conocer con suficiente precisión el importe del mismo.

2.2 Fundamentación Legal.

La (Constitución del Ecuador, 2008) Menciona “En su artículo 211 que le compete a la Contraloría General del Estado realizar el control de la utilización de los recursos estatales y la consecución los objetivos de las instituciones del Estado y las personas jurídicas de derecho privado que disponen recursos públicos”.

La (Constitución del Ecuador, 2008) Además en Título IV, Capítulo Séptimo, Administración Pública, Sección Primera, Sector Público. Art. 225 El Sector Público comprende: “Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutivas, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social:

- Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.

- Los organismos y entidades creados por la constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el estado.
- Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.”

La (Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, 2002) Señala: “Art. 4 están sometidas al control, las personas jurídicas y entidades de derecho privado, los bienes, rentas u otras subvenciones de carácter público, cualquiera sea su monto, con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 211 de la Constitución”

Según el (Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado) señala que “La máxima autoridad y el servidor encargado de la administración de los recursos establecidos en disposiciones legales para el financiamiento del presupuesto de las entidades y organismos del sector público, serán responsables de determinación y recaudación de los ingresos”.

Los ingresos públicos según su origen pueden ser tributarios y no tributarios, en función de autogestión, de financiamiento y donaciones, al igual que se clasificarán por su naturaleza económica sean corrientes, de capital y financiamiento.

Al igual que los ingresos de autogestión, son recursos que las entidades y organismos del sector público se obtienen por la venta de bienes y servicios, tasas, contribuciones, derechos, arrendamientos, rentas de inversiones, multas y otros. La recaudación de los recursos públicos realizará de manera directa o por medio de la red bancaria privada, canalizados 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.

Según el (Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado) menciona que la “Constancia documental de la recaudación, el Ministerio de Finanzas y toda entidad, organismo del sector público y persona jurídica de derecho privado que disponga de recursos públicos que recaude recursos

financieros, en ingresos, consignaciones, depósitos y otros conceptos por los que el Estado”.

De igual manera menciona que ninguna institución podrá cobrar tasa y/o tarifa alguna por la venta de bienes y servicios, 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 y se justificarán documentadamente mediante controles administrativos.

Según (Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado) señala que “Las especies valoradas emitidas, controladas y custodiadas por la unidad responsable del Tesoro Nacional, o aquellas que por excepción son emitidas y custodiadas por los organismos del régimen seccional autónomo, entidades de seguridad social y empresas públicas”. Se entregarán al beneficiario por la recepción de un servicio prestado por parte de un órgano del sector público.

Constarán en los presupuestos institucionales los ingresos que se generen por la venta de las especies valoradas obligatoriamente y se depositarán en la cuenta rotativa de ingresos en los bancos corresponsales. Además, el Instituto Geográfico Militar es el único organismo autorizado para elaborar las especies valoradas para todo el sector público del Ecuador.

Según (Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado) menciona que “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”.

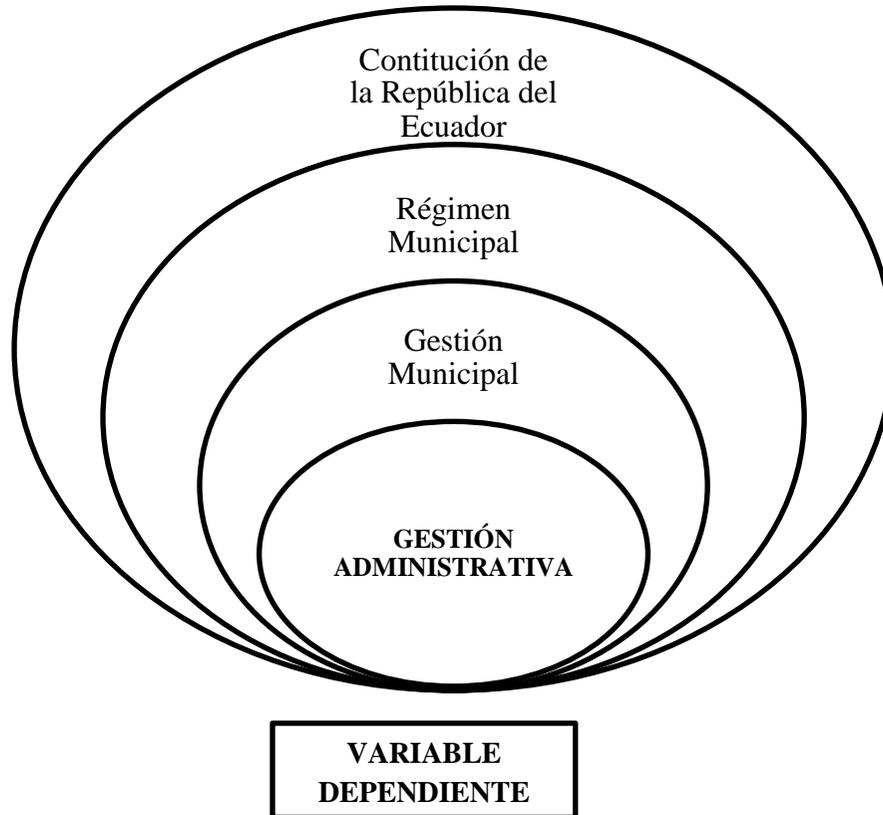
En la entidad la verificación se realizará con una persona distinta a la encargada de generar las recaudaciones y su registro contable, evaluará permanentemente la eficiencia y eficacia de las recaudaciones y depósitos y adoptará las medidas que correspondan.

Según el (Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado) señala que “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 la entidad y en tránsito en su depósito”.

Como medida de respaldo el personal a cargo del manejo o custodia de fondos o valores contará con una garantía razonable y suficiente de acuerdo a su grado de responsabilidad, que podrán incluir la exigencia de un aval suficiente al recaudador, contratación de pólizas de seguro, utilización de equipos con mecanismos de control automático de los cobros o de la secuencia y cantidad de comprobantes, la contratación de empresas de transporte de valores o depósitos en bancos que ofrezcan este servicio.

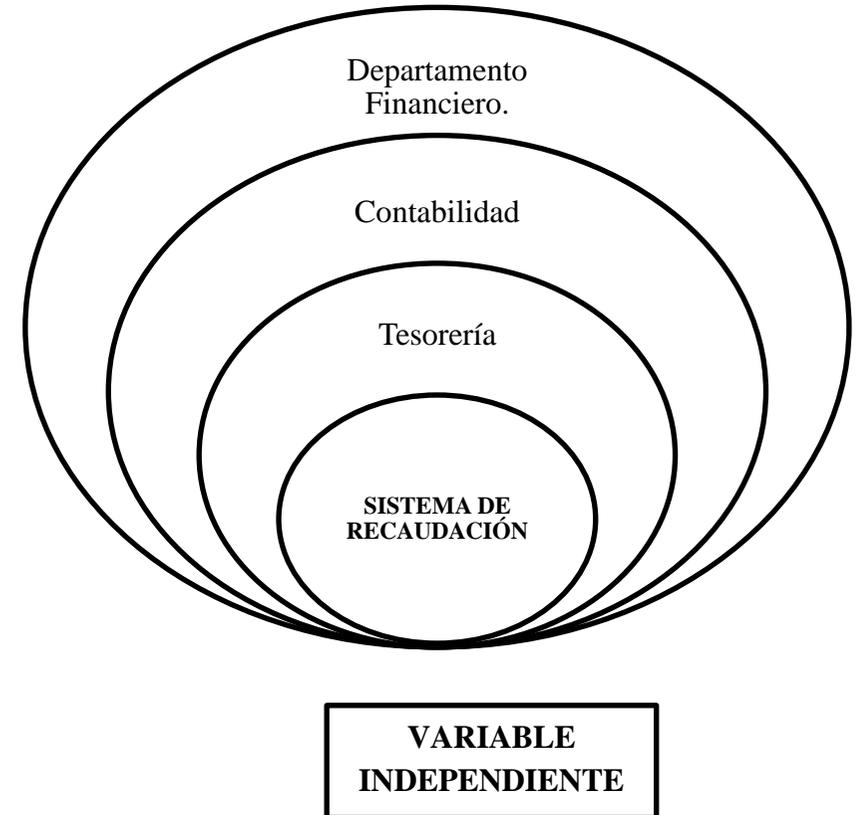
2.3 Categorías Fundamentales

CUADRO N° 1 VARIABLE DEPENDIENTE

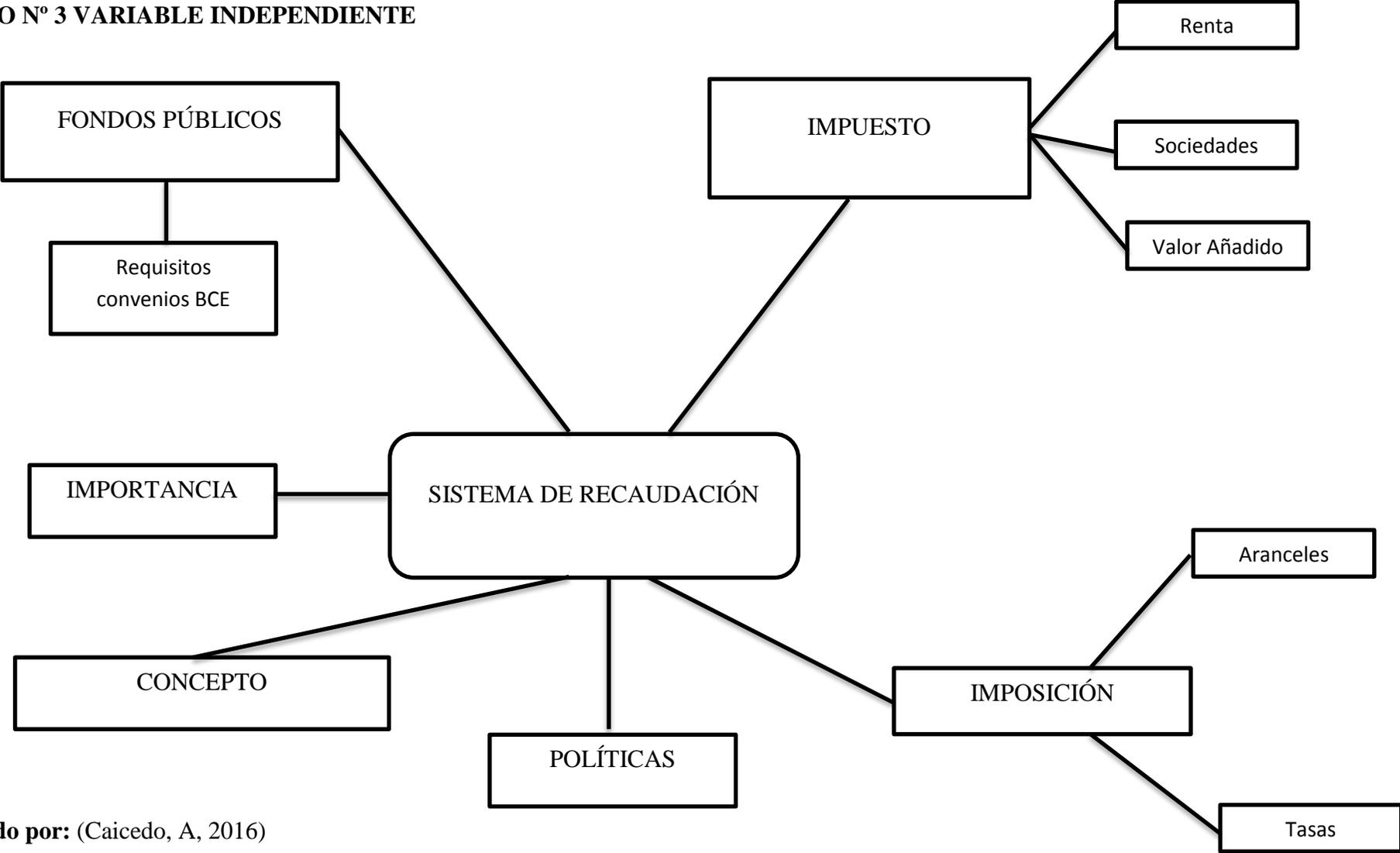


Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

CUADRO N° 2 VARIABLE INDEPENDIENTE

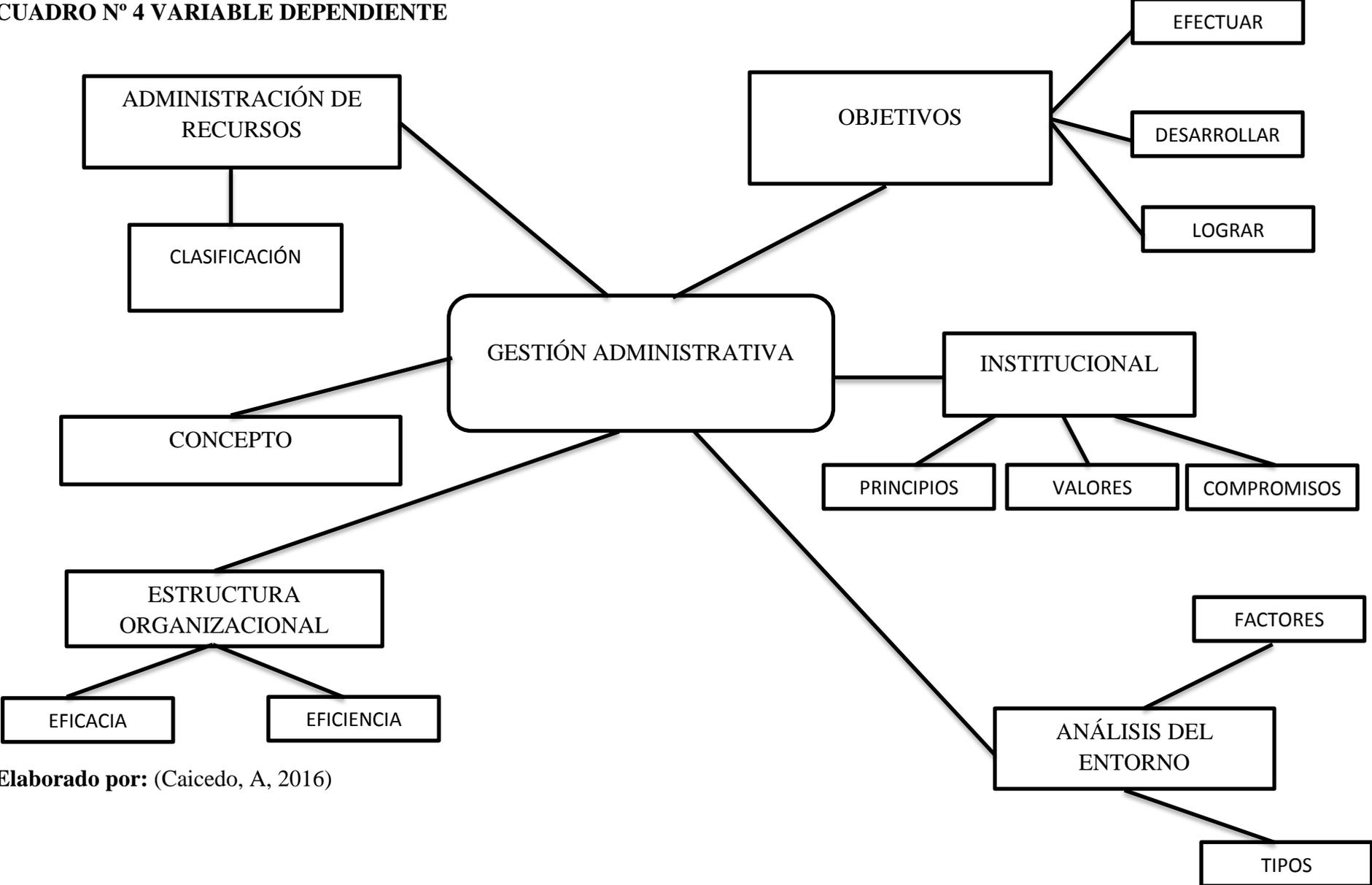


CUADRO N° 3 VARIABLE INDEPENDIENTE



Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

CUADRO N° 4 VARIABLE DEPENDIENTE



Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

2.3.1 Definición de Categorías Fundamentales:

2.3.1.1 CATEGORÍA FUNDAMENTAL DE VARIABLE INDEPENDIENTE

Constitución de la República del Ecuador

Según la (Constitución del Ecuador, 2008) describe que “Es fundamento y la fuente de la autoridad jurídica que sustenta la existencia del Ecuador y su gobierno. La supremacía de esta constitución la convierte en el texto principal dentro de la política ecuatoriana, sobre cualquier otra norma jurídica”.

Según (Bidart Campos, 2007), menciona que la Constitución, “Es la ley fundamental de un Estado, superior al resto de las leyes, que define el régimen de los derechos y libertades de los ciudadanos y delimita los poderes e instituciones de la organización política. También denominado "ley fundamental”.

Según (García Pons, 2008) señala que “Norma jurídica suprema de un Estado de derecho, establece el origen de la soberanía en la nación, reconoce los derechos fundamentales, los mecanismos de participación y representación política, establece la forma de Estado, de gobierno y el sistema político”.

Sin duda alguna la máxima Ley de la República del Ecuador será la más importante en cualquier tema sea de índole político o educativo, porque es la base para emprender en este camino de investigación.

Régimen Municipal

Según la (Universidad de Georgetown, 2010) señala que el Régimen Municipal, “Se entiende el conjunto de normas establecidas por cada una de las constituciones provinciales que, con las correspondientes restricciones en cuanto a alcance y contenido, organizan el municipio respecto de los aspectos institucional, político, administrativo, económico y financiero.”

Según la (Ley organica de Regimen Municipal, 2001) indica que “El municipio es la sociedad política autónoma subordinada al orden jurídico constitucional, cuya

finalidad es el bien común, y en forma primordial, la atención de las necesidades de la ciudad y de las parroquias rurales de la respectiva jurisdicción.”

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate trabaja bajo la Ley de Régimen Municipal por lo que acorde a cada área vigilará que se cumpla a cabalidad su normativa, no obstante, de no ser el caso podrán llevarse a cabo denuncias fomentadas a lo legal.

Gestión Municipal.

En un concepto dinámico (Bujanda, 2010) señala que Gestión Municipal “es un movimiento de afuera hacia adentro del patrimonio. En cambio, que los Recursos son las figuras jurídicas que dan origen al flujo monetario llamado ingresos, como son el patrimonio, los tributos, la deuda pública y el monopolio”.

Según (Villegas, 2009) señala que la Gestión Municipal “Se refiere específicamente a aquellas sumas que efectivamente entran en la tesorería del Estado. Agrega, no obstante, que aun cuando se trata de una distinción científicamente adecuada, muchos autores utilizan ambos términos indistintamente y con sentido equivalente.”

Los ingresos públicos para (Villegas, 2009) menciona que pueden clasificarse de varias formas; las que se basan en el grado de estabilidad o continuidad en el tiempo de los ingresos, y las que utilizan el criterio de la relación que les da origen.

Como Gestión Municipal la entidad trata de mejorar la vida social, deportiva, educativa, religiosa y civil a la ciudadanía del cantón Patate con obras de gran importancia.

Gestión Administrativa.

La Gestión Administrativa para (Terry, 2008) señala que “es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, y se desempeña para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”. En cambio para (Quinn, 2011) explica que “es un modelo que integra en un todo coherente a los principales objetivos, políticas y secuencias de acción de una organización”. O también una estrategia bien formulada que ayuda a ordenar y asignar los recursos de una forma única y viable, basada en las

competencias y carencias internas relativas a la misma, los cambios previsibles de su entorno.

Según (Andrews, 2010) define a “esta estrategia como imprescindible que las empresas definan, en primer lugar, su misión, su visión y sus valores. Con estas definiciones configurarán su cultura empresarial”.

Un líder debe construirse en todo ente institucional, ya que es sobre quien recae la responsabilidad administrativa de la misma, poseer ciertas cualidades de liderazgo que le permita desarrollar su plan de trabajo, y tener excelentes relaciones laborales en la entidad, toda vez que los actos administrativos requieren de una gestión eficaz, diligente y oportuna, poniendo el mayor cuidado en el procesamiento y destino de la cosa pública, tanto en lo personal, el servidor y la legalidad que esta conlleva.

Objetivos de la Gestión Administrativa

Para (Gestión Administrativa, 2010) los objetivos de la Gestión Administrativa son: “Efectuar una racionalización del potencial humano, recursos económicos y físicos, desarrollar una Cultura Organizacional que contribuya al desarrollo eficaz y eficiente y lograr la importancia de la gestión administrativa de una Municipalidad”.

Cada institución es dueña de plantearse objetivos sean estos a corto o largo plazo, pero reales que ayuden al crecimiento y mejoramiento tanto de personal, en lo económico como infraestructura no solo en beneficio propio sino de la población.

Según (ARIAS, 2012) señala que “las Fortalezas de la Gestión Administrativa ofrece tres grandes fortalezas: 1) Permite conocer el personal vinculado a la organización, sus funciones y tareas. 2) Permite identificar los problemas, dificultades, aciertos y logros. 3) Permite gestionar ante las instancias correspondientes la dotación de los recursos materiales, infraestructura y lo más importante el capital intelectual que se requieren para el funcionamiento de las organizaciones.

Análisis del Entorno

La investigación realizada en el libro Análisis del Entorno de (Meneses, 2010), menciona que “el entorno puede influir en las acciones que llevemos a cabo. Por eso habrá que tenerlo en cuenta si queremos asegurar que esas acciones tengan una alta

probabilidad de alcanzar el éxito”. Resulta fundamental analizar el entorno en el que nos vamos a mover.

De igual manera (Meneses, 2010) detalla que “el desarrollo de un proyecto empresarial habrá que analizar los factores del entorno en el que va a actuar la empresa y éstos podrían ser categorizados en dos maneras como del entorno general y del entorno específico”.

Para mayor información se ha consultado cada uno de ellos y su subdivisión, obteniendo una información amplia que se detalla a continuación:

- **Del entorno general:**

Factores económicos. - Son elementos que afectan el poder comprar que depende del ingreso el precio, los ahorros y el crédito del momento y los gastos de los consumidores. Los mercadólogos deben conocer las principales tendencias económicas, tanto en el ingreso como en los cambiantes patrones de gastos de consumidores.

Factores socioculturales. - Incluye los establecimientos y otras fuerzas que afectan los valores, las apreciaciones, las preferencias y los comportamientos básicos de la sociedad.

Factores políticos y administrativos. - Implica una posición de poder en nuestra sociedad, en sus diferentes niveles, que tendrán una repercusión económica. Con aspectos referentes a las ideologías y partidos políticos relevantes, está integrado por leyes, oficinas gubernamentales y grupos de coacción que influyen y limitan las actividades de diversas organizaciones e individuos en la sociedad.

Factores tecnológicos. - Son derivados de los avances científicos y son estimulados por las secuelas económicas favorables del empleo de la tecnología como instrumento para competir. La fuerza más dramática que conforma nuestro destino es la tecnología.

- **Del entorno específico:**

Factores relativos a los clientes. - Los clientes son los que van a pagar por lo que les ofreceremos como puede ser un producto, servicio o bien que ayuden a su vida

cotidiana, sea necesario o como vanidad. De los clientes potenciales es bueno saber dónde están, quiénes son, cuántos son, cuánto gastan, por qué compran o no compran, dónde compran, a quién compran, qué echan en falta, entre otros.

Factores relativos a la competencia. - Nosotros debemos investigar la otra parte del mercado como es la oferta y a su vez atender a la demanda. Saber quiénes son aquellos con los que habrá que competir: donde están, quienes son, cuántos son, cuánto venden.

Factores relativos a los proveedores. - Obtener información de los proveedores saber quiénes son, donde están, qué condiciones imponen, qué niveles de precio tienen.

Para que una compañía obtenga una ventaja competitiva, debe permanecer vigilante, y estar permanentemente rastreando los cambios que se producen en su entorno. También tiene que ser ágil para alterar sus estrategias y planes cuando surge alguna dificultad.

Hay tres maneras de analizar el entorno del negocio:

- Análisis ad-hoc. A corto plazo, exámenes esporádicos, normalmente iniciados por una crisis.
- Análisis regular. Estudios realizados sobre un plan regular (por ejemplo, una vez al año).
- Análisis continuo (también llamado aprendizaje continuo). Recogida de datos estructurada de forma continua sobre un amplio espectro de factores del entorno.

Según (Wilson, 2011), menciona que “El sistema de planeación contempla la respuesta de la empresa a su medio ambiente presente y futuro., "con el fin de permitir que el negocio opere con un máximo de conveniencia y un mínimo de fricciones en las condiciones cambiantes de un mundo incierto".”

Según (Meneses, 2010) analiza en detalle una serie de variables, situaciones o condiciones exógenas que afectan o pueden impactar positiva o negativamente el desarrollo de la empresa en el presente o futuro.

Beneficios del análisis del entorno:

- a) Identificar cuáles son las fuerzas del medio ambiente que a nivel macro influyen o afectan el comportamiento de la empresa e incluso en el sector,
- b) Analizar el grado y la naturaleza de la influencia y,
- c) Hacer pronósticos sobre las implicaciones posibles en el desarrollo de la empresa

Estructura Organizacional

Según (Strategor, 2012) señala que “La gestión en las organizaciones laborales debe tributar a su realización, manteniendo siempre presente los dos grandes objetivos, la consecución de las metas organizacionales y el desarrollo del capital humano”.

Según (Robbins, 2010) "Organizar es definir actividades se realizarán, quién las llevará a cabo, cómo se agruparán, quién dependerá de quién y dónde se tomarán las decisiones”.

Brindar un servicio, un producto y un ser humano en un estado superior con principios y llenos de entusiasmo es lo principal en una institución. En ese sentido, los estudiosos del campo organizacional han buscado los factores asociados a una adecuada realización organizacional institucional. Una estructura formal es esencial para un ambiente interno adecuado, en el que las actividades que desarrollan sus miembros contribuyen al logro de los objetivos, mediante un adecuado grado de eficacia y eficiencia.

Principios y valores Corporativos

Según (Codina, 2012), señala que “Los valores, como herramientas o enfoques gerenciales, han venido ocupando un lugar cada vez más relevante en las teorías y prácticas de la administración en los últimos años”.

Según (Peters, 2009) menciona que “Los valores son los impulsores principales de la actuación de las personas y las organizaciones, son los que otorgan cohesión y sentido de pertenencia y establecen compromisos éticos, entre sus miembros, y de la organización con sus clientes y socios”.

Según (GARCIA, 2011) describe que “Los modelos de gestión vigentes hasta los años ochenta no responden a las nuevas necesidades. La orientación al cliente, tecnologías y los valores, los principios éticos habrán de ser puntos de referencia, cuando son aplicados en la empresa”.

Si los principios y valores son reglas o pautas mediante las cuales una compañía impulsa a sus miembros a tener comportamientos consistentes con su sentido de existencia, pues bien, a diario decimos que son inculcados por nuestros padres, pero cosechados con el diario vivir, con las lecciones de la vida o con el comportamiento de los demás, hasta hoy pueden nos preguntamos que para que sirven y puede ser:

- Una guía para sus miembros de la entidad.
- Fortalece la relación de sus miembros y la organización de amenazas externas.
- Orientación de cómo estamos haciendo las cosas.
- Se manejan para la selección y evaluación del personal.
- Dan unión y alma a la entidad.

Según (Codina, 2012) describe que “La actuación ética de la comunidad institucional se sustenta en los siguientes principios, valores y compromisos:

PRINCIPIOS

- Primero la vida
- La dignidad del ser humano
- La libertad con responsabilidad
- El bien común prevalece sobre los intereses particulares
- Formación para la vida y el trabajo

VALORES

- Respeto
- Librepensamiento y actitud crítica
- Liderazgo
- Solidaridad
- Justicia y equidad

- Transparencia
- Creatividad e innovación

COMPROMISOS INSTITUCIONALES

- Convivencia pacífica
- Coherencia entre el pensar, el decir y el actuar
- Disciplina, dedicación y lealtad
- Promoción del emprendimiento y el empresarismo
- Responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente
- Honradez
- Calidad en la gestión

Administración de Recursos

En una entidad con economía basada en los conocimientos está basada en su capital intelectual y humano. En la actualidad, el papel de los recursos humanos es muy diferente de aquel que existía. Si bien el capital físico era un factor importante en la era industrial, los recursos humanos son considerados como los activos más significativos de muchas organizaciones. Establecer y defender el valor de la organización es estar en manos de la inteligencia de su personal. Todo con resultado al uso y el progreso de los recursos humanos es una de las áreas más trascendentales de la gestión administrativa.

Departamento Financiero.

Según (Finanzas Publicas, 2000) “Se basan en dos funciones principales: de inversión y la de financiamiento, que son opuestas. Una operación financiera, es vista desde dos puntos de vista diferentes, pero complementarios, la inversión y del punto de vista del financiamiento.”

Interpretando a (FERRER Y FLORES, 2012 - 2013), “El análisis financiero es un conjunto de principios, procedimientos y técnicas que permiten que las transacciones comerciales, económicas y financieras en una empresa y que se encuentran en contabilidad que sirva de base a la gerencia para tomar decisiones eficientes.”

Según (FERRER Y FLORES, 2012 - 2013), “Los distintos tipos de evaluación a que puedan ser sometidos los estados financieros de las empresas, sean éstas industriales, comerciales o de servicios, constituyen, sin la menor duda, tema de especial importancia y de constante interés profesional.”

Analizando a (FERRER Y FLORES, 2012 - 2013) indica que el Departamento Financiero tiene como objetivo, “el examen de las condiciones de realización del equilibrio. Es dificultoso delimitar los movimientos, el análisis financiero recurre normalmente a la contabilidad a fin de obtener las informaciones de carácter financiero.”

Contabilidad

Según (ELIAS LARA FLORES, 2014), indica que la Contabilidad, “Es la ciencia que enseña las normas y procedimientos para ordenar, analizar y registrar las operaciones practicadas por unidades económicas individuales o constituidas bajo la forma de sociedades civiles o mercantiles (Banca, Industria, Comercio, Instituciones de Beneficencia)”.

Según (PEDRO ZAPATA SÁNCHEZ, 2012), “Contabilidad es un elemento de información de un ente que proporciona sobre su proclamación y la evaluación del mismo destinos a facilitar las decisiones de sus administradores y los terceros que interactúan con él”.

(Victor Hugo Aldana, 2010), A continuación, se señalan las ventajas más destacables entre muchas que la Contabilidad aporta como una importante fuente de información:

- Nos permite informarnos de lo que debemos y lo que nos deben.
- Permite controlar los gastos y las inversiones.
- Ayuda a diferenciar los gastos de los propietarios con los de su negocio.
- Le informa cuánto cuesta producir un artículo y en cuanto lo puede vender.
- Permite conocer oportunamente cuánto estamos ganando o perdiendo.
- Con una contabilidad organizada será más fácil conseguir préstamos y asesoría.
- Es orientadora, porque nos permite conocer en un momento dado, la situación financiera (BALANCE GENERAL) y situación económica (ESTADO DE

RESULTADOS) del negocio.

2.3.1.2. CATEGORÍA FUNDAMENTAL DE VARIABLE DEPENDIENTE

Tesorería.

Activos líquidos o liquidez. Cash-flow. Disponibilidades de medios líquidos en la caja de la empresa e instituciones de crédito. En sentido amplio, según sostienen algunos autores, la tesorería de la empresa viene dada por la diferencia en las cuentas de activo circulante y pasivo circulante; se identifica de este modo el concepto de tesorería con el de fondo de rotación.

(BENJAMIN TRIPIER, 2012), Menciona que “Es una de las funciones críticas dentro del área financiera, administra el flujo de caja con una tasa de rentabilidad de oportunidad para ese mercado. Influyen las características del país, las tendencias, las estacionalidades, el contexto político y regulatorio.”

Según (Francisco Lopez y Nuria Soriano, 2008) “La gestión de la tesorería tiene una importancia en las empresas, en tiempos de crisis, cuando el crédito es escaso y caro”.

(Francisco Lopez y Nuria Soriano, 2008), mencionan que la tesorería desarrolla su actividad económica, la empresa genera una corriente de cobros y de pagos. Es muy importante realizar un adecuado seguimiento y previsión de los cobros y de los pagos, con el objeto de detectar con la suficiente antelación, situaciones de déficit o superávit de tesorería.

(David Espinosa, 2010), señala que “La tesorería representa el conjunto de dinero del que la empresa puede disponer inmediatamente: el dinero de la caja y el depositado en el banco, que sea de libre e inmediata disposición por parte de la empresa.”

La tesorería de una empresa se puede estudiar desde dos perspectivas diferentes:

- Estáticamente: el estudio se centra en la cantidad de tesorería en un momento concreto del tiempo. Se calcula sumando los saldos de las cuentas de tesorería (caja y bancos).

- Dinámicamente: el análisis se centra en la variación de la tesorería durante un período determinado de tiempo

Según (David Espinosa, 2010) Intentará mantener un saldo óptimo de tesorería, que responderá a los siguientes motivos:

- Motivo de transacción: para hacer frente al pago de las operaciones que constituyan su actividad.
- Motivo precaución: pues la empresa debe mantener un nivel de tesorería superior al necesitado para las transacciones, con objeto de hacer frente a eventuales problemas de liquidez motivados por imprevistos.
- Motivo especulación: para aprovechar ciertas inversiones que pueden surgir, no propias de su actividad principal, pero con elevada rentabilidad.

Sistema de Recaudación

Según (QUIÑONEZ, 2012) el sistema de recaudación, Los tributos, además de ser medios para recaudar ingresos públicos, sirven como instrumentos de política económica general. El sistema tributario debe estar orientado a disminuir las desigualdades económicas entre la población garantizando una mayor justicia social. También con los tributos se puede persuadir a los contribuyentes para que adopten una determinada actitud frente a la economía; pueden reactivar sectores concretos de la economía, e incluso incentivar ciertos comportamientos con la finalidad de obtener un beneficio para la colectividad.

En Ecuador, el sistema tributario se encuentra regido y regulado por normas jurídicas que citaré a continuación partiendo de su jerarquía (Pirámide de Kelsen): Constitución Política de la República, Código Orgánico Tributario, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI), Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (RALORTI), Resoluciones y Circulares.

En relación con la definición de metas de recaudación, los municipios suelen establecer un monto que alcanzar. Y allí descansan las expectativas políticas. Sin embargo, este rasgo característico señala la Lic. (Alessandroni, 2014), Especialista en Gestión Pública- debiera ser revisado en favor de un nuevo paradigma: la formulación de metas de recaudación por cantidad de contribuyentes.

Según la publicación de (Tella, Guillermo y Muñoz, Martín, 2012) en su libro políticas de recaudación, menciona que los niveles de demanda ciudadana para la prestación de servicios ha crecido de manera significativa, es necesario que el municipio fije sus pisos de recaudación a partir de la capacidad efectiva del conjunto de sus contribuyentes. En esa línea, agrega que la conducta fiscal se construye con mucha gestión de cobro, lo cual implica determinar cuánto es lo que se recauda, cuántos contribuyentes están al día, cuántos deben mucho, cuántos pueden pagar, cuántos no, cuál es la franja de recaudación que no puede pagar y cuál es el nivel socioeconómico de los mismos.

Determinados municipios cuentan con rangos para determinar áreas de influencia sobre las cuales aplicar diferentes criterios de recaudación. Estos rangos se definen por zonas homogéneas en función de su dotación de infraestructura, su valuación fiscal, el valor de la tierra, el tipo de edificación. Cabe recordar que existen mecanismos fiscales e impositivos susceptibles de aplicar por el municipio para el recupero mediante tasas:

- Contribuciones por Mejoras: Se determina el valor de la obra que motiva la contribución y los medios o facilidades para su cobro. Junto con la Tasa por Servicios Municipales, se envía al propietario un formulario informando el avance de la obra pública y las especificaciones para la contribución.
- Baldíos Improductivos: Se fija un cargo -que puede llegar hasta el doble del valor que se abona de tasa- para todos aquellos inmuebles que no se encuentren afectados a ninguna función en particular y que sean considerados en estado improductivo para la dinámica de la ciudad.

(ECONOMIA, 2012) Describe en términos generales el acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico. En términos más acotados, la palabra recaudación se usa en la mayoría de los casos para hacer referencia al acto de juntar elementos monetarios ya sean en forma de billetes, monedas u otros con el fin de ponerlos a disponibilidad del gobernante de turno, quien deberá administrarlos en nombre del pueblo.

El concepto de recaudación por lo general va acompañado del adjetivo fiscal, lo cual nos da la idea de que es un tipo de recaudación que se lleva a cabo con el objetivo de

que un gobierno determinado de una región junte los recursos necesarios para proveer a esa región de los beneficios o inversiones necesarias. La recaudación se organiza en cada región de manera particular, pero por lo general hay distintas jerarquías o figuras fiscales que pueden tener montos a pagar mayores o menores que otros dependiendo de la actividad que cumplan, de las ganancias que obtengan, etc.

Según (ECONOMIA, 2012) Los factores que, en forma directa, participan en la conformación de los datos de la recaudación tributaria son los siguientes:

- La legislación tributaria.
- El valor de la materia gravada.
- Las normas de liquidación e ingreso de los tributos.
- El incumplimiento en el pago de las obligaciones fiscales.
- Los factores diversos.

Según (RECAUDACIÓN TRIBUTARIA, 2001) “En la contabilidad de una empresa la función de recaudación tiene como finalidad cobrar los pagos pendientes. Se trata de obtener dinero en efectivo de una empresa o de una persona a la que se le han emitido facturas.”

Impuestos

La recaudación fiscal mide la cantidad total de dinero que se consigue con los de impuestos y que será la parte fundamental con la que deberá financiarse los servicios públicos que presta el estado. Para ello, las finanzas cuentan fundamentalmente con las siguientes fuentes:

- Impuesto sobre la Renta. Cantidades que deben pagar las personas físicas sobre la base de los ingresos que tienen anualmente y que gravan los tres tipos fundamentales de rentas:
 - Rentas del trabajo
 - Rentas del Capital
 - Rentas de actividades empresariales o profesionales
- Impuesto sobre Sociedades. Es un impuesto análogo al Impuesto sobre la renta, pero en este caso sobre las Sociedades Mercantiles y que graba el beneficio obtenido por la sociedad.

- Impuesto sobre el Valor Añadido. Este impuesto grava el consumo, tributándose sobre el precio una parte del precio que pagan los consumidores finales de los bienes.

Según (Finanzas Publicas, 2000) “El primer paso que hay que dar antes de comenzar a descubrir el significado del término recaudación es determinar su origen etimológico. La palabra “recapitare”, como “recoger una suma concreta de dinero” y que está formada por: el prefijo “re”, “hacia atrás” o “intensificación”, y el verbo “capitare”.

Según (RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS, 2001) “Se conoce como recaudación al proceso de recaudar (obtener o recibir dinero o recursos). “La recaudación del concierto superó todas las expectativas”, “El gobierno expresó su preocupación por la caída de la recaudación”.

(QUIÑONEZ, 2012) Menciona en su libro Sistema Tributario los Principales elementos que integran los impuestos:

Sujeto Activo: Es el estado en términos generales y por delegación a algunas entidades públicas menores como son las administraciones locales.

Sujeto Pasivo: Es la persona natural o jurídica que incurre en un hecho sujeto a gravamen. Puede ser el contribuyente que es la persona sobre la que se impone la carga tributaria o el responsable legal que es el que está obligado al cumplimiento material o formal de la obligación.

Hecho imponible: Circunstancia cuya realización origina una obligación tributaria.

Base imponible: Magnitud de dinero, producto o cualquier otro signo que cuantifique el hecho gravado.

Los ingresos públicos para (QUIÑONEZ, 2012) se clasifican en Ingresos ordinarios que son los que tienen su origen en el propio patrimonio del Estado, como consecuencia de su explotación directa o indirecta y los derivados son aquellos que el Estado recibe de los particulares, es decir que no provienen de su patrimonio. Por exclusión son ingresos derivados todos los que no tienen la categoría de ingresos originarios.

Ingresos ordinarios y extraordinarios: Son ordinarios aquellos que se perciben regularmente, repitiéndose en cada ejercicio fiscal y en un presupuesto bien establecido debe cubrir enteramente los gastos ordinarios.

Por otro lado, los extraordinarios son aquellos que se perciben solo cuando circunstancias anormales colocan al estado frente a necesidades imprevistas que le obligan a erogaciones extraordinarias como sucede en casos de guerra, epidemia, catástrofe, déficit, etc.

Ingresos Tributarios y no Tributarios, según (QUIÑONEZ, 2012) describe los ingresos tributarios como los que obtienen el estado a través de su poder de imperio que cuenta con la facultad de exigir determinados recursos al particular, es indispensable dejar asentado que toda imposición a los particulares podrá tener el carácter de exacción tributaria, ya que existe otros tipos ingresos que a pesar de ser impuestos por el poder soberano, no tienen estas características, caso particular lo constituyen las multas, que no obstante representar ingresos para el Estado su imposición tiene como antecedente un hecho ilícito y su finalidad es, ante todo, ejemplificativa y aflictiva.

Como ingreso Patrimoniales se tiene a los productos, a los aprovechamientos, incluidos también en esta clasificación, son los recursos obtenidos por Organismos Descentralizados y Empresas de Participación, al ser ingresos que son producto de la propia riqueza del Estado y que forman parte de su patrimonio.

Tipos de Impuestos

Para (SRI, 2015) nos manifiesta que en el Ecuador existen los siguientes impuestos:

- **Impuesto a la Renta.** - Grava la renta global proveniente del trabajo y/o del capital que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras.
- **Impuesto al Valor Agregado.** - Grava el valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes en todas sus etapas de comercialización, así como los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos; y al valor de los servicios prestados, en la forma y en las condiciones que prevé la LORTI.

- **Impuesto a los Consumos Especiales.** - Grava los bienes y servicios suntuarios, de procedencia nacional o importada, enumerados en el artículo 82 de la LORTI.
- **Impuesto a la Contaminación Vehicular.** - Grava la contaminación ambiental producida por el uso de vehículos motorizados de transporte terrestre.
- **Impuesto Redimible a las Botellas Plásticas no Retornable.** -Grava el embotellamiento de bebidas en botellas plásticas no retornables, utilizadas para contener bebidas alcohólicas, no alcohólicas, gaseosas, no gaseosas y agua con la finalidad de disminuir la contaminación ambiental y estimular el proceso de reciclaje En el caso de bebidas importadas, el hecho generador será su desaduanización.
- **Impuesto a la Salida de Divisas.** - Grava la transferencia o traslado de divisas al exterior en efectivo o a través del giro de cheques, transferencias, envíos, retiros o pagos de cualquier naturaleza realizados con o sin la intermediación de instituciones del sistema financiero
- **Impuesto a las Tierras Rurales.** - Grava la propiedad o posesión de tierras en la superficie que no estén vinculadas a la producción.
- **Impuesto a los Vehículos Motorizados.** - Grava la propiedad de vehículos motorizados destinados al transporte terrestre de personas o carga.

Fondos Públicos en el Ecuador

Según (BCE, 2015) Menciona que todas las instituciones del sector público deben mantener sus recursos en depósito en el Banco Central del Ecuador y efectuar a través del Sistema Nacional de Pagos todos los pagos que requieran. Y (Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, 2002) en su Art. 3, que se entenderán por recursos públicos todos los bienes, fondos, títulos, acciones, participaciones, activos, rentas, utilidades, excedentes, subvenciones y todos los derechos que pertenecen al Estado y a sus instituciones, sea cual fuere la fuente de la que procedan, inclusive los provenientes de préstamos, donaciones y entregas que, a cualquier otro título realicen a favor del Estado o de sus instituciones, personas naturales o jurídicas u organismos nacionales o internacionales.

Todas las Instituciones públicas que realicen actividades de recaudación al final del día deberán depositar sus valores correspondientes en la cuenta del Banco Central del Ecuador y poseer su respectivo comprobante.

Convenios de Recaudación con el Banco Central del Ecuador

La (**Constitución del Ecuador, 2008**) en su artículo 227 dispone que “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”.

(**Código Orgánico Monetario y Financiero, 2002**) En el número 29 del artículo 36 y el artículo 40 señala que “El Banco Central del Ecuador actuará como agente fiscal, financiero y depositario de recursos públicos, de las instituciones, organismos y empresas del sector público no financiero se mantendrán en su depósito”.

Requisitos para firmar Convenios de Recaudación con el Banco Central del Ecuador

Según él (BCE.FIN.EC) indica que “Las entidades del sector público deben efectuar la recaudación de los fondos públicos a través de las instituciones financieras corresponsales.

Requisitos:

- Mantener una cuenta corriente en el Banco Central del Ecuador.
- Firmar el convenio de recaudación (3 ejemplares con la firma de la máxima autoridad).
- Copia certificada del nombramiento de la máxima autoridad más copia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación.
- Copia del RUC.
- Oficio de solicitud de suscripción del convenio de recaudación y autorización para la apertura de la cuenta de recaudación en la institución financiera corresponsal que requiere.
- El BCE emitirá un oficio a la institución financiera corresponsal solicitando la apertura de la cuenta con una copia del convenio firmado.
- La entidad bancaria debe notificar al BCE la apertura y el número de la cuenta de recaudación.

Políticas y Reglamentos Financieros

La política financiera se puede definir como el manejo por parte de las autoridades monetarias y financieras de un país, especialmente por el banco central, de un conjunto muy diverso de instrumentos financieros, de naturaleza en gran medida cualitativa, estructural y microeconómica, dirigido a colaborar al logro de los objetivos últimos de la política macroeconómica (estabilidad de precios, pleno empleo, equilibrio exterior y crecimiento económico), a través del fomento del ahorro y la inversión productiva, de una eficaz distribución de los recursos financieros disponibles, del mantenimiento de una elevada estabilidad monetaria y financiera y de un funcionamiento satisfactorio del sistema financiero que le sirve de marco institucional. Extraído del texto “Fundamentos y papel actual de la política económica”. Diversos autores. Director de la obra: Andrés Fernández Díaz. Autores del capítulo: José Alberto Parejo Gámir, Catedrático en Política económica de la UCM, y Ángel Antonio Algarsa Paredes, Universidad San Pablo-CEU. Ediciones Pirámide. Fecha de la edición: 1999.

Pago de Contribuyentes o Contribuciones

Las contribuciones pueden establecerse en el ámbito estatal, regional o local, pero es en este último donde alcanzan su mejor expresión y significado, porque es más fácil señalar una cuota global para poder repartir entre la población de un determinado sector municipal que en áreas superiores, ya que es en las obras y servicios municipales donde se afecta más de cerca a los ciudadanos y donde se revela el beneficio o interés más especial, con el objeto de convertirlo en punto de referencia para la tributación y el pago de las cuotas de las cargas del Estado.

La contribución es una obligación legal de Derecho Público para el sostenimiento de los gastos públicos de forma proporcional y equitativa. De acuerdo con el art. 31 Constitucional, todos los ciudadanos están obligados a contribuir al sostenimiento de los gastos públicos de la manera proporcional y equitativa que señalen las leyes; esta proporcionalidad y equidad ha sido interpretada en múltiples ocasiones por la Suprema Corte de Justicia de la Nación como sinónimo de capacidad contributiva.

Según el (SRI.GOB.EC, 2015) menciona que además de los beneficios tributarios generales, establecidos en la normativa vigente, se detallan los siguientes que son

específicos para los Contribuyentes Especiales:

La obligatoriedad de emisión de comprobantes a través de la modalidad electrónica, aplica únicamente para transacciones que sustenten crédito tributario del Impuesto al Valor Agregado. Por tal motivo, si las transacciones que genera el Contribuyente Especial son a "consumidores finales", la implementación del esquema de comprobantes electrónicos es opcional.

Emisión de un comprobante de retención a la semana por proveedor, siempre que reciban de ellos, por lo menos cinco facturas a la semana o, por las operaciones realizadas durante cinco días consecutivos, respecto de un mismo cliente.

Procesos Financieros

Según (PLANEACIÓN FINANCIERA) “La planeación financiera, que busca mantener el equilibrio económico en todos los niveles de la empresa, está presente tanto en el área operativa como en la estratégica. La estructura operativa se desarrolla en función de su implicación con la estrategia.”

Desarrollo de la planeación financiera, es un proceso que se realizan acciones, tienen como objetivo mejorar o resolver cualquier problemática; para ello es necesario se reúna la labor de las diferentes partes que la conforman. La planeación financiera es la que se encarga de trasladar a términos económicos, los planes estratégicos y operativos de una compañía, teniendo en cuenta un tiempo y un espacio en el que los mismos se desarrollarán.

Los procedimientos básicos financieros se utilizan cotidianamente ya sea para la escuela, para dar dinero para los pasajes, comida, pagar agua, luz, gas etc., pero si la gente sabe llevar una buena administración con los procedimientos básicos correctos, puede que alcance perfectamente para pagar todo y es más, hasta alcanza para comprarse algún lujito o para ir guardando para otros fines.

(NETERIS PROCESOS FINANCIEROS) Menciona que el proceso de planeación financiera, proporciona una guía para dirigir, coordinar y controlar las acciones de la empresa para alcanzar sus objetivos.

Dos aspectos clave son la planeación de efectivo que implica la preparación del presupuesto de efectivo de la empresa y la de utilidades que son la elaboración de los estados financieros pro forma. El proceso de planeación financiera empieza con planes financieros a largo plazo, o estratégicos, guiando a la formulación de planes y presupuestos a corto plazo u operativos.

Se define como un estado de los flujos positivos y negativos de efectivo planeados de la empresa. Utilizado para estimar sus requerimientos de efectivo a corto plazo, con particular atención en la planeación de excedente y escasez de efectivo.

2.4 Hipótesis

¿El análisis de un Sistema de Recaudaciones ayudará a mejorar la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate?

2.5 Señalamiento de Variables

Variable Dependiente: Gestión Administrativa

Variable Independiente: Sistema de Recaudación

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la Investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se va a tomar en cuenta el enfoque teórico – práctico y cuali-cuantitativo. Se utilizará este porque toda la contextualización acerca de Sistema de Recaudación se pondrá en práctica en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate, mismas que aportarán a la solución de los problemas que está siendo objeto de estudio.

3.2. Modalidad de la Investigación

En el presente estudio se elaborará una investigación de campo, esta se la realiza a través de la encuesta y el experimento.

Se forjará también utilizando la investigación bibliográfica porque se poseerá información sobre la realidad administrativa y financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate, que servirá para la determinación y la solución del problema encontrado.

3.3 Tipo de Investigación

Para desarrollar el presente trabajo se utilizarán los siguientes tipos de investigación:

- **Investigación Exploratoria**

Este tipo de investigación tiene la finalidad de explorar y buscar todo lo referente con el problema de objeto de estudio, tener una idea clara de la realidad y en consecuencia proponer alternativas tendentes para alcanzar un sistema de recaudación que permita el mejoramiento de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate.

- **Investigación Descriptiva**

Tiene como objeto desarrollar y describir un sistema de recaudación que sirva como factores de gestión administrativos, financieros, operativos y de decisión a ser ejecutados en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate.

- **Correlacional o de Asociación de Variables**

Determina como se interrelaciona la variable independiente, gestión administrativa frente a la variable dependiente, sistema de recaudación.

Permite examinar la relación entre variables y demostrar estadísticamente la factibilidad de desarrollar un sistema de recaudación que funcione como factor de gestión de cobranza, para alcanzar una eficiente liquidez de ingresos en los procesos administrativos y financieros, que se ejecutan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate, por lo cual es necesario utilizar una herramienta fundamental para el investigador denominada T - STUDENT, que va a permitir comprobar la hipótesis anteriormente citada.

3.4. Población y Muestra

3.4.1 Población

Según. (DIAZ F., 2010) “Modulo Técnica de Elaboración de Tesis” El conjunto de elementos que posea características definitorias y comunes en un espacio y tiempo determinado sobre los cuales se puede realizar observaciones, se denomina población o universo.

La población universo inmersa en la investigación, está compuesta por el personal directivo, administrativo, trabajadores y empleados, así como las personas responsables directamente con el proceso financiero y administrativo.

En la presente investigación la población investigada comprende todos los funcionarios de la Dirección Financiera.

Dirección Financiera N = 16

CUADRO N° 5 DIRECCIÓN FINANCIERA
DIRECCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

C.I	NOMBRE	UNIDAD	CARGO
1801773969	ALTAMIRANO CELSI FABIÁN	DIRECCIÓN ADMINIST FINANCIERA	GUARDALMACÉN
1802706752	FONSECA MORA MARÍA DOLORES	DIRECCIÓN ADMINIST FINANCIERA	CONTADOR
1803381837	FREIRE VILLAFUERTE VERÓNICA ALEXANDRA	DIRECCIÓN ADMINIST FINANCIERA	TÉCNICO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA
1802913036	GARCÍA TORRES MAYRA XIMENA	DIRECCIÓN ADMINIST FINANCIERA	RECAUDADORA
1802889657	LLERENA GUACHAMBALA MÓNICA JEANETH	DIRECCIÓN ADMINIST FINANCIERA	ASISTENTE DEL DEPARTAMENTO FINANCIERA
1801097013	LÓPEZ LÓPEZ ÁNGEL MESÍAS	DIRECCIÓN ADMINIST FINANCIERA	DIRECTOR DE LA GESTIÓN ADMINIFINANCIERO
1803809027	MARTÍNEZ MANCHENO ANA MARÍA	DIRECCIÓN ADMINIST FINANCIERA	TESORERA
1803593613	PÉREZ GAVILANES ALEXANDRA DEL CARMEN	DIRECCIÓN ADMINIST FINANCIERA	JEFE DE RECURSOS HUMANOS
1803484656	REINOSO RODRÍGUEZ JORGE MAURICIO	DIRECCIÓN ADMINIST FINANCIERA	CHOFER J. REINOSO
1802158897	REYES ARAUJO ANITA ROSARIO	DIRECCIÓN ADMINIST FINANCIERA	JEFE DE RENTAS
1804206603	SOLÍS MOREJÓN PABLO ANDRÉS	DIRECCIÓN ADMINIST FINANCIERA	ASISTENTE DEL DEPARTAMENTO FINANCIERA
1500314016	SORIA ARAUJO VÍCTOR HUGO	DIRECCIÓN ADMINIST FINANCIERA	JEFE DE INFORMÁTICA
1500378318	SORIA ARAUJO NARCISA DEL PILAR	DIRECCIÓN ADMINIST FINANCIERA	JEFE CONTABILIDAD
1805062443	SORIA VASCO GRACE PAMELA	DIRECCIÓN ADMINIST FINANCIERA	ASISTENTE DEL DEPARTAMENTO FINANCIERA
1801544444	TAMAYO MELO JUAN ALBERTO	DIRECCIÓN ADMINIST FINANCIERA	JEFE DE AVALÚOS Y CATASTROS
1803171964	VERDEZOTO NÚÑEZ EDUARDO FABIÁN	DIRECCIÓN ADMINIST FINANCIERA	AUXILIAR DE SERVICIOS

Fuente: (GAD SAN CRISTOBAL DE PATATE, 2015)

3.4.2 Muestra

En este caso de estudio no se tomará en cuenta una muestra por ser una población muy pequeña, lo que nos impide la obtención de la misma.

3.5 Operacionalización de variables

3.5.1 Variable Dependiente: La Gestión Administrativa

CUADRO N° 6 Operacionalización de Variable Independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIZACIÓN	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTAS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA: es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, y se desempeña para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.	Planificación	Misión, Visión, Objetivos y metas	¿Conoce la Visión, Misión, Objetivos y metas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate?	Encuesta al personal financiero.	
	Organización	Estructura Organizacional, División de trabajo	¿Considera que la estructura organizacional es la adecuada?		
	Ejecución	Toma de decisiones	Trabajo en equipo		¿En el ejercicio de sus actividades cumple con los procedimientos establecidos?
	Control	Tipos de Control	¿Considera usted que hay deficiencia en el cobro de ingresos municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate?		
¿El control que efectúa la supervisión a la recuperación de recaudaciones es idóneo?					

Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

3.5.2 Variable Independiente: Sistema de Recaudación

CUADRO N° 7 Operacionalización de Variable Independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIZACIÓN	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTAS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Sistema de Recaudación: son los procedimientos analizados de cobranza que motiven a los ciudadanos a cancelar los tributos municipales dentro de un período establecido.</p>	Procedimientos analizados de cobranza	Ley, Ordenanza Municipal	¿Usted tiene conocimiento de las disposiciones en la Ordenanza Municipal?	Encuesta al personal financiero.
	Tributo	Impuestos, Tasas, Contribuciones	¿Considera que los procesos para la recaudación de ingresos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate son adecuados?	
	Periodo establecido	Pago a Corto plazo: del 1 de enero al 31 diciembre	¿Se cumple los tiempos establecidos en los procesos de cobranza?	

Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

3.6 Recolección de información

3.6.1 Plan de la Recolección de Información

Definición de los sujetos o personas que van a ser investigados

Para estudiar el Análisis del Sistema de Recaudaciones y la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate” se considerará los criterios del Departamento Financiero.

Selección de las técnicas a emplearse

Se aplicará encuestas a jefes departamentales y personal financiero.

Instrumentos seleccionados de acuerdo a la técnica

Directamente se usará cuestionarios para encuestas con preguntas abiertas y cerradas.

CUADRO N° 8. RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS

1. ¿PARA QUÉ?	SISTEMA DE RECAUDACIÓN
2. ¿DE QUÉ PERSONAS U OBJETO?	PERSONAL DEL GAD
3. ¿SOBRE QUE ASPECTO?	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
4. ¿QUIÉN?	ARACELY CAICEDO
5. ¿CUÁNDO LO VA A SER?	MARZO – OCTUBRE 2016
6. ¿DÓNDE LO VA A SER?	G.A.D.M SAN CRISTÓBAL DE PATATE
7. ¿CUÁNTAS VECES?	4 VECES
8. ¿QUÉ TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN?	ENCUESTA PARA PERSONAL
9. ¿CON QUÉ?	ENCUESTA
10. ¿EN QUÉ SITUACIÓN?	G.A.D.M SAN CRISTÓBAL DE PATATE

Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

3.7 Procesamiento y Análisis

Para recolectar la información primaria, se utilizará la investigación de campo para lo cual es necesario la aplicación de encuestas a través del cuestionario, las mismas que recogerán la información necesaria para el posterior análisis e interpretación del problema objeto de estudio.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1 Principales resultados obtenidos del diagnóstico

Una vez recolectada la información se procedió a la revisión y ordenamiento a través de códigos para organizarla de la forma más clara posible, organizada en categorías de acuerdo el interés del estudio y su tabulación fue computarizada, los resultados que se obtuvo de la tabulación de datos se procedió a presentarlos de una manera gráfica, para mayor comprensión del significado de los datos, se estudió cada uno de los resultados por separado para relacionarlos con el marco teórico; dando la pauta para verificar o rechazar la hipótesis del problema de investigación.

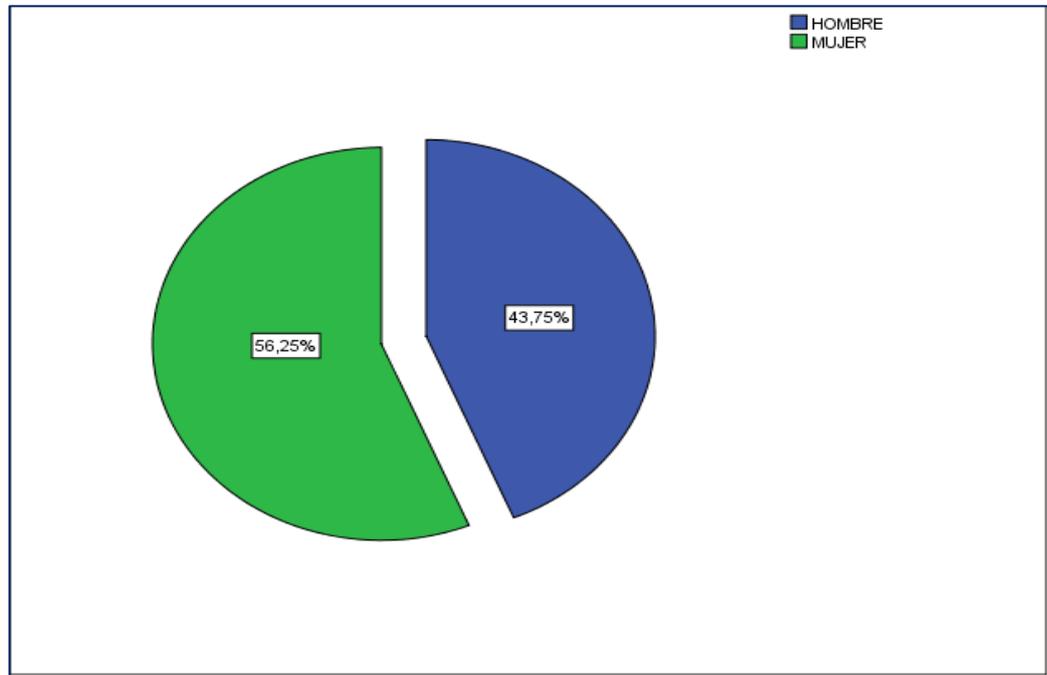
4.2. Interpretación de Datos

TABLA N^o 01 GÉNERO

1. ¿Género?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	HOMBRE	7	43,8	43,8	43,8
	MUJER	9	56,3	56,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

GRÁFICO N° 01 GÉNERO



Fuente: Investigación

Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

Análisis: Del 100% de los encuestados el 56.25% son mujeres y el 43.75 son hombres.

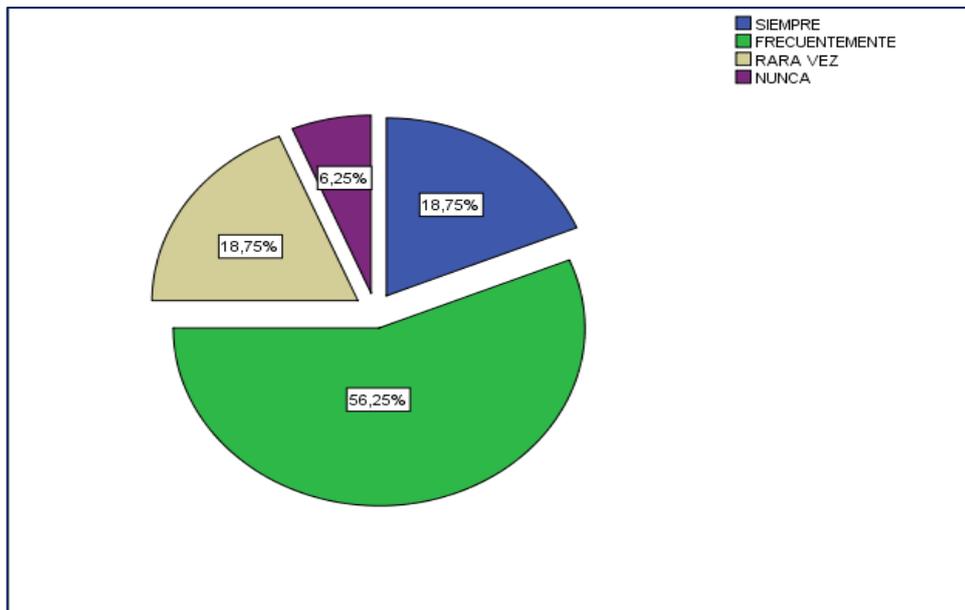
Interpretación: Con los datos obtenidos podemos aseverar que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate” en su Departamento Financiero, tiene más intervención de mujeres que de hombres, esto debe ser aprovechado por la municipalidad y ofrecer sus servicios a esta demanda que existe en el mercado.

TABLA N° 02 VISIÓN, MISIÓN

2. ¿Revisa la Visión, Misión, Objetivos y metas del G.A.D San Cristóbal de Patate?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	3	18,8	18,8	18,8
	FRECIENTEMENTE	9	56,3	56,3	75,0
	RARA VEZ	3	18,8	18,8	93,8
	NUNCA	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

GRÁFICO N° 02 VISIÓN, MISIÓN



Fuente: Investigación

Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

Análisis: El 56.25% de las personas conocen frecuentemente la visión, misión, objetivos y metas del G.A.D San Cristóbal de Patate, el 18.75% rara vez, el 18.75% siempre, y el 6.25% nunca.

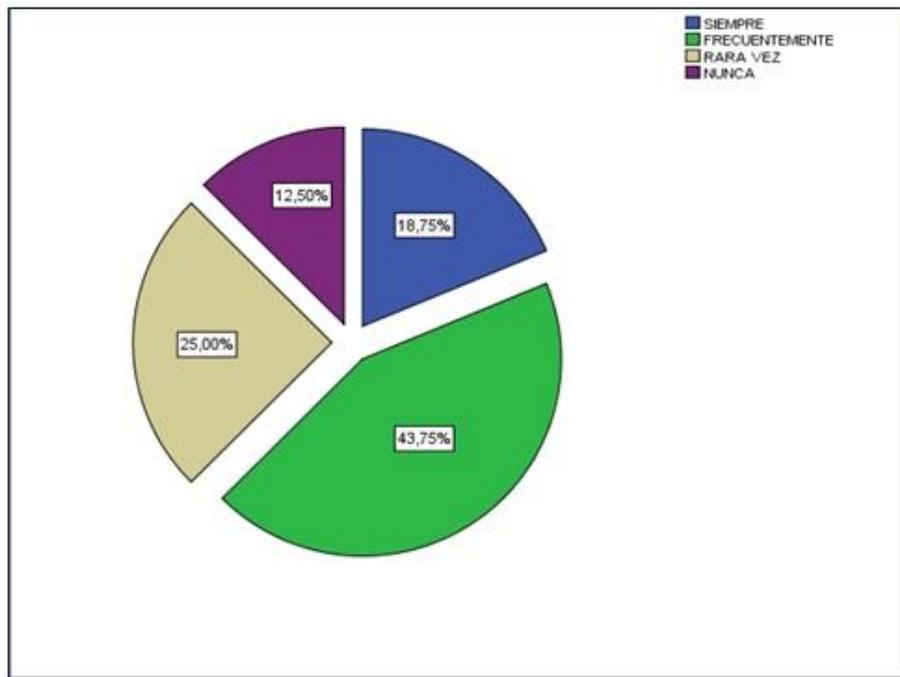
Interpretación: El gráfico N.2 nos demuestra que la mayor parte de personas encuestadas, con su experiencia y años de servicio conocen frecuentemente la visión, misión, objetivos y metas del G.A.D San Cristóbal de Patate.

TABLA N° 03 ACTIVIDADES REALIZADAS

3. ¿Considera usted que las actividades realizadas por la Gestión Administrativa son adecuadas en el G.A.D San Cristóbal de Patate?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	3	18,8	18,8	18,8
FRECUENTEMENTE	7	43,8	43,8	62,5
RARA VEZ	4	25,0	25,0	87,5
NUNCA	2	12,5	12,5	100,0
Total	16	100,0	100,0	

GRÁFICO N° 03 ACTIVIDADES REALIZADAS



Fuente: Investigación

Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

Análisis: Del 100% el 43.75% de personas consideran que frecuentemente las actividades son adecuadas, el 25% de personas consideran que rara vez, el 18.75% de personas consideran que siempre son adecuadas, y el 12.50% de personas consideran que nunca son adecuadas las actividades.

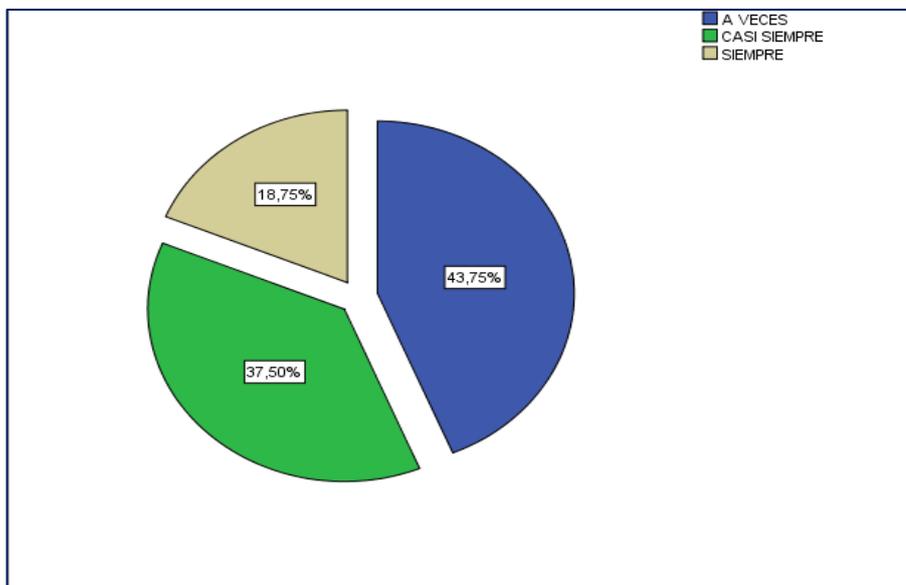
Interpretación: Con los datos obtenidos en el gráfico N° 3 podemos aseverar que la mayoría de personas encuestadas consideran que las actividades realizadas por la Gestión Administrativa son adecuadas en el G.A.D San Cristóbal de Patate.

TABLA N° 04 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4. ¿Conoce la estructura organizacional, funciones de su puesto de trabajo, en el G.A.D San Cristóbal de Patate?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	43,8	43,8	43,8
	CASI SIEMPRE	6	37,5	37,5	81,3
	SIEMPRE	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

GRÁFICO N° 04 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: Investigación

Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

Análisis: Del 100% el 43.75% de personas a veces conocen la estructura organizacional, funciones de su puesto de trabajo, y actividades del G.A.D San Cristóbal de Patate, el 37.50% de personas conocen casi siempre, el 18.75% de personas siempre conocen.

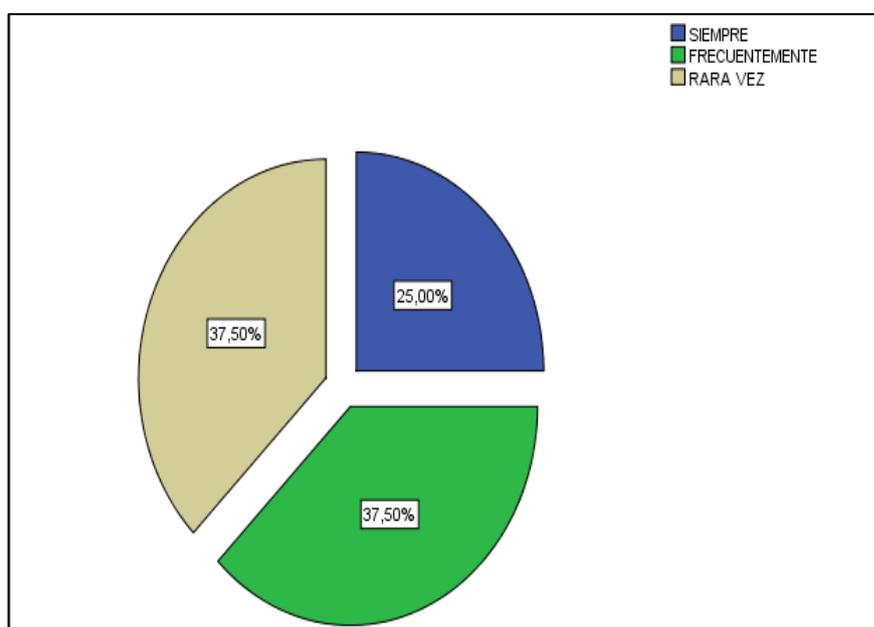
Interpretación: Con los datos obtenidos en el gráfico N° 4 podemos aseverar que la mayor parte de personas encuestadas a veces conocen la estructura organizacional, funciones de su puesto de trabajo, y actividades que se realizan por parte de las autoridades en el G.A.D San Cristóbal de Patate.

TABLA N° 05 CUMPLE CON ACTIVIDADES

5. ¿En el ejercicio de sus actividades cumple con los procedimientos establecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	25,0	25,0	25,0
	FRECUENTEMENTE	6	37,5	37,5	62,5
	RARA VEZ	6	37,5	37,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

GRÁFICO N° 05 CUMPLE CON ACTIVIDADES



Fuente: Investigación

Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

Análisis: El 37.50% de las personas cumplen frecuentemente en el ejercicio de sus actividades con los procedimientos establecidos, el 37.50% rara vez, y el 25.00% siempre.

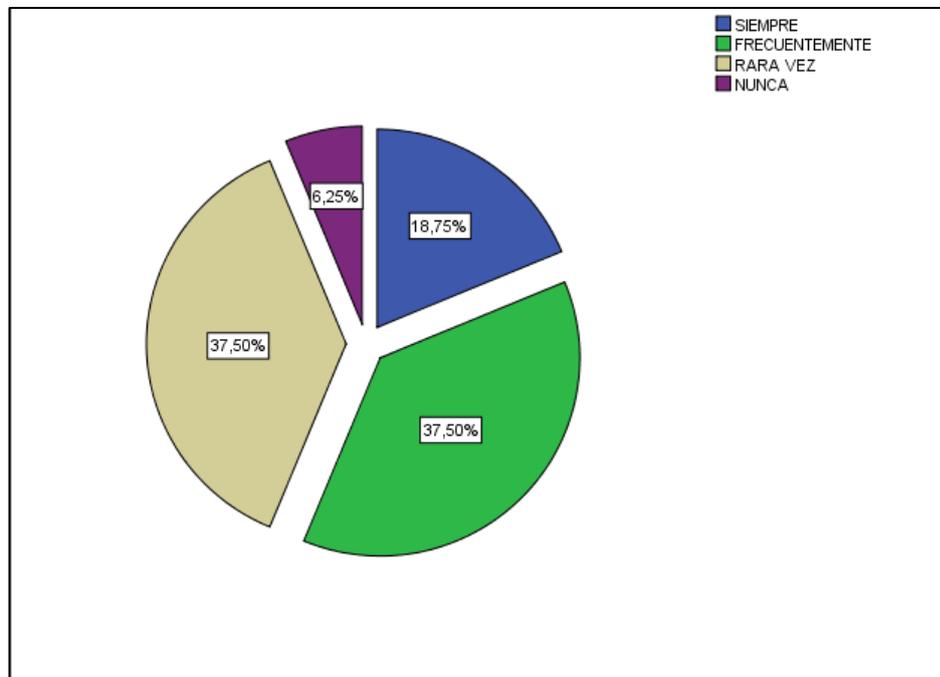
Interpretación: El gráfico N.5 nos demuestra que la mayor parte de personas encuestadas cumplen frecuentemente en el ejercicio de sus actividades con los procedimientos establecidos ayudando a mejorar la calidad de servicio y atención al usuario dentro del G.A.D San Cristóbal de Patate.

TABLA N° 06 INGRESOS MUNICIPALES

6. ¿Considera usted que hay deficiencia en el cobro de ingresos municipales en el G.A.D San Cristóbal de Patate?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	3	18,8	18,8	18,8
	FRECUENTEMENTE	6	37,5	37,5	56,3
	RARA VEZ	6	37,5	37,5	93,8
	NUNCA	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

GRÁFICO N° 06 INGRESOS MUNICIPALES



Fuente: Investigación

Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

Análisis: El 37.50% de las personas consideran que frecuentemente existe deficiencia en el cobro de ingresos municipales en el G.A.D San Cristóbal de Patate, el 37.50% rara vez, el 18.75% siempre y el 6.25% considera que nunca.

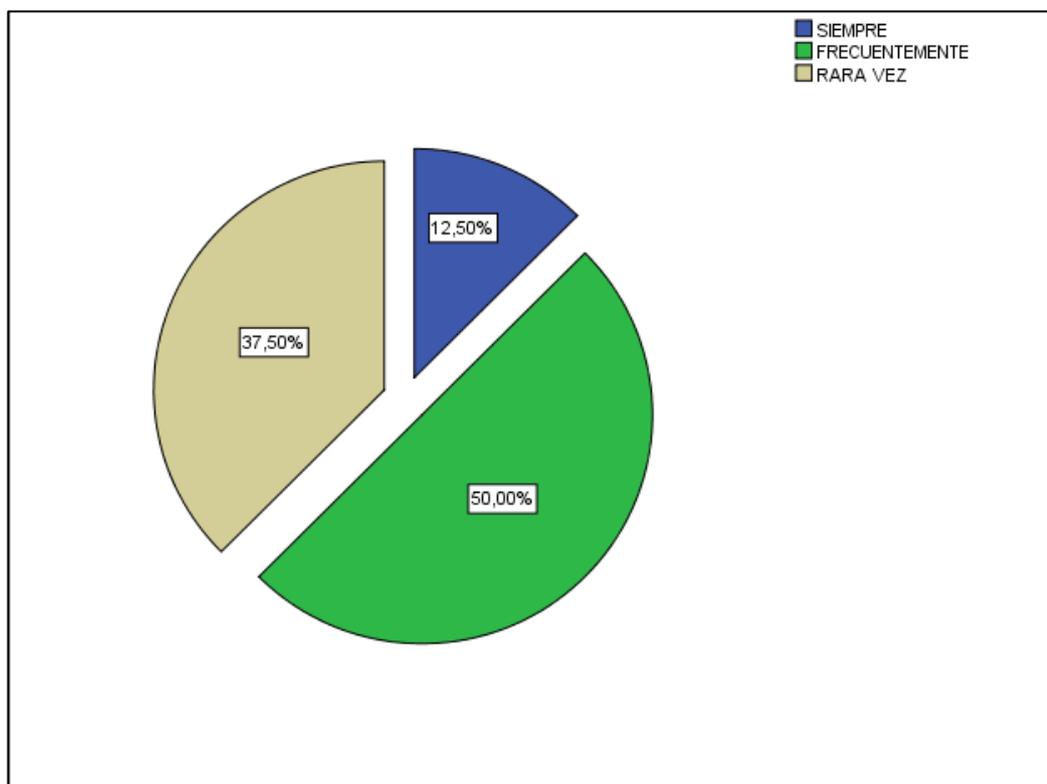
Interpretación: El gráfico N.6 nos demuestra que la mayor parte de personas encuestadas consideran que frecuentemente existe deficiencia en el cobro de ingresos municipales por la falta de desempeño laboral en el G.A.D San Cristóbal de Patate.

TABLA N° 07 ORDENANZA MUNICIPAL

7. ¿Usted tiene conocimiento de las disposiciones de la Ordenanza Municipal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	2	12,5	12,5	12,5
FRECUENTEMENTE	8	50,0	50,0	62,5
RARA VEZ	6	37,5	37,5	100,0
Total	16	100,0	100,0	

GRÁFICO N° 07 ORDENANZA MUNICIPAL



Fuente: Investigación

Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

Análisis: El 50.00% de las personas consideran que frecuentemente tienen conocimiento de las disposiciones de la Ordenanza Municipal, el 37.50% rara vez, y el 12.50% siempre tiene conocimiento de las disposiciones en la Ordenanza Municipal.

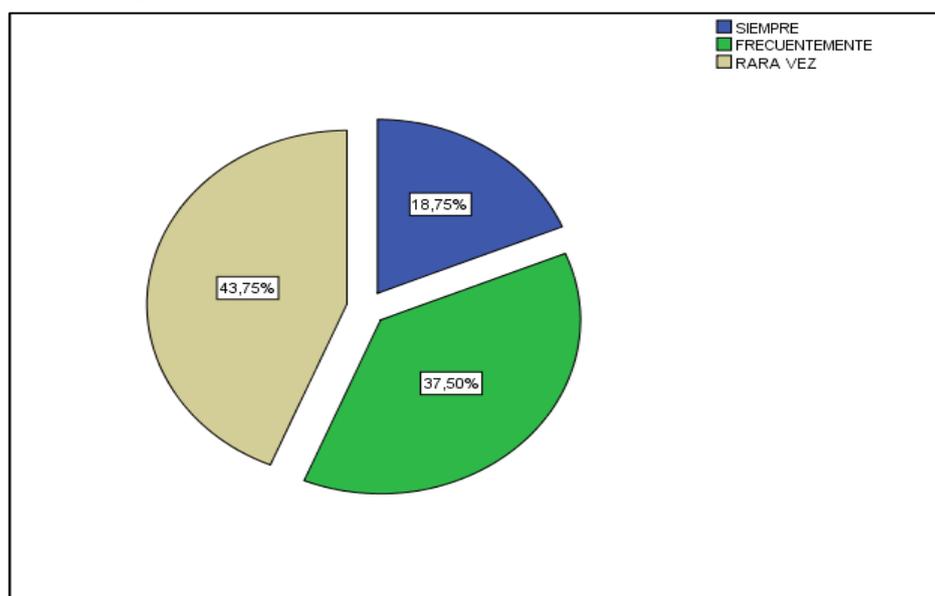
Interpretación: El gráfico N.7 nos demuestra que la mayor parte de personas encuestadas consideran que frecuentemente tienen conocimiento de las disposiciones en la Ordenanza Municipal, esto demuestra que dentro de la entidad se hace todo lo posible para cumplir con cabalidad todos los procedimientos y políticas establecidas.

TABLA N^o 08 PROCESO DE RECAUDACIÓN

8. ¿Considera que los procesos para la recaudación de ingresos en el G.A.D San Cristóbal de Patate son los adecuados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	3	18,8	18,8	18,8
FRECUENTEMENTE	6	37,5	37,5	56,3
RARA VEZ	7	43,8	43,8	100,0
Total	16	100,0	100,0	

GRÁFICO N^o 08 PROCESO DE RECAUDACIÓN



Fuente: Investigación

Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

Análisis: Del 100% el 43.75% de las personas consideran que rara vez los procesos para la recaudación de ingresos en el G.A.D San Cristóbal de Patate son los adecuados, el 37.50% considera que frecuentemente, y el 18.75% considera que siempre son adecuados los procesos de recaudación.

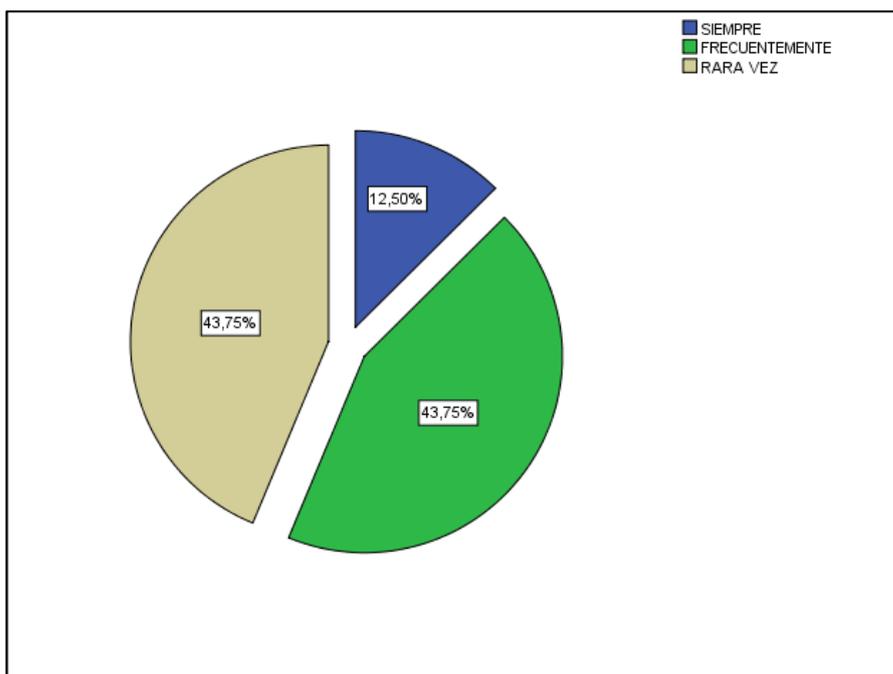
Interpretación: El gráfico N.8 nos demuestra que la mayor parte de personas encuestadas consideran que rara vez los procesos para la recaudación de ingresos establecidos por el departamento financiero del G.A.D San Cristóbal de Patate son realmente adecuados.

TABLA N° 09 PROCESO DE COBRANZA

9. ¿Se cumple los tiempos establecidos en los procesos de cobranza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	2	12,5	12,5	12,5
FRECUENTEMENTE	7	43,8	43,8	56,3
RARA VEZ	7	43,8	43,8	100,0
Total	16	100,0	100,0	

GRÁFICO N° 09 PROCESO DE COBRANZA



Fuente: Investigación

Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

Análisis: Del 100% el 43.75% de las personas consideran que frecuentemente cumple los tiempos establecidos en los procesos de cobranza, el 43.75% rara vez, y el 12.50% consideran que siempre se cumple el tiempo establecido.

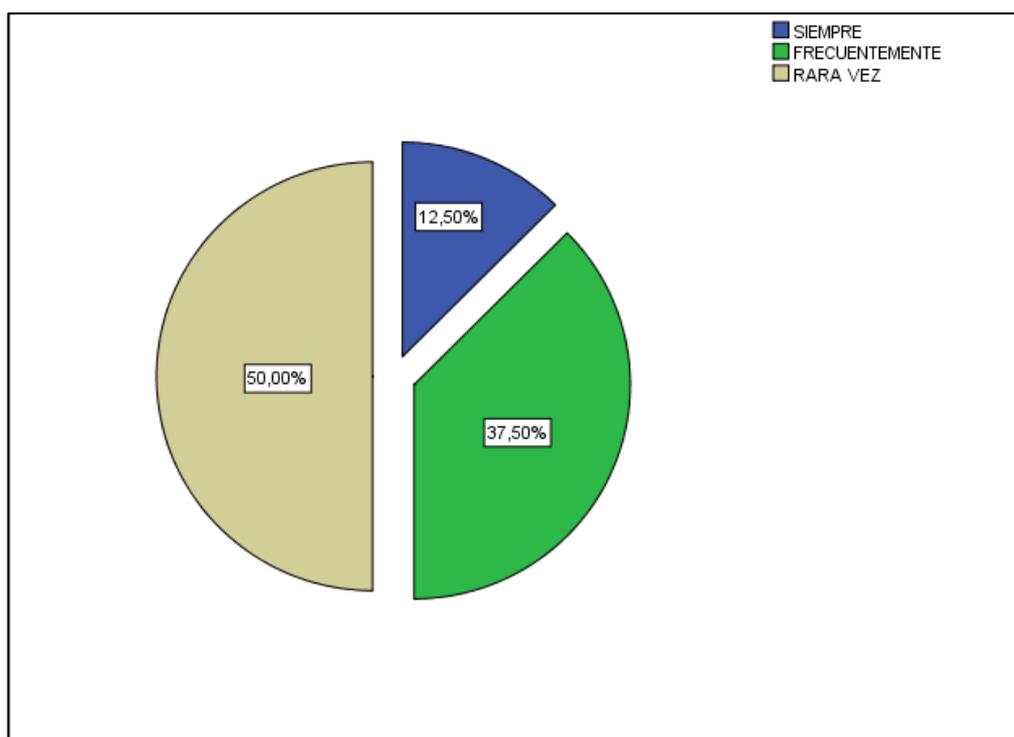
Interpretación: El gráfico N.9 nos demuestra que las personas encuestadas consideran que frecuentemente y rara vez se cumple los tiempos establecidos en los procesos de cobranza que se realizan a los usuarios esto ayuda en el desarrollo del G.A.D San Cristóbal de Patate.

TABLA N^o 10 SISTEMA DE RECAUDACIÓN

10. ¿El control que efectúa la supervisión al sistema de recaudaciones es idóneo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	2	12,5	12,5	12,5
	FRECUENTEMENTE	6	37,5	37,5	50,0
	RARA VEZ	8	50,0	50,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

GRÁFICO N^o 10 SISTEMA DE RECAUDACIÓN



Fuente: Investigación

Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

Análisis: El 50.00% de las personas consideran que rara vez el control que efectúa la supervisión al sistema de recaudaciones es idóneo, el 37.50% que es frecuentemente, y el 12.50% consideran que siempre es idóneo el control.

Interpretación: El gráfico N.10 nos demuestra que las personas consideran que rara vez el control que efectúa la supervisión al sistema de recaudaciones, es idóneo, los mismos que deben ser acatados por los empleados, y funcionarios del G.A.D San Cristóbal de Patate.

4.3 ANÁLISIS DE RECAUDACIONES

CUADRO N° 9 COMPARATIVO – RECAUDACIONES GAD MUNICIPAL SAN CRISTÓBAL DE PATATE

N ^a	CÓDIGO/CUENTA	RECAUDADO		POR RECAUDAR		DIFERENCIA		TOTAL		PORCENTUAL	
		2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
1	CEMENTERIO MUNICIPAL	7.804,07	11.685,58			7.804,07	11.685,58	7.804,07	11.685,58	100%	100%
2	GLOSAS					0,00	0,00	0,00	0,00		
3	OTROS INGRESOS	29.207,44	3.543,59	22,75	15,35	29.184,69	3.528,24	29.230,19	3.558,94	100%	99%
4	ARRENDAMIENTO ESTADIO/COLISEO/TEATRO	153,00	75,70		12,75	153,00	62,95	153,00	88,45	100%	71%
5	TARIFAS POR EL USO DE LA VÍA PÚBLICA	319,19	216,71		65,70	319,19	151,01	319,19	282,41	100%	53%
6	FORMULARIO SOLICITUD EN GENERAL	3.028,00	2.916,30	2,00	9,00	3.026,00	2.907,30	3.030,00	2.925,30	100%	99%
7	ALQUILER MAQUINARIA	1.304,25	405,25	27,75	27,75	1.276,50	377,50	1.332,00	433,00	96%	87%
8	ESPECIE ACTUALIZACIÓN DE PATENTES MUNICIPAL	519,00	638,40		12,00	519,00	626,40	519,00	650,40	100%	96%
9	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2.182,50	2.552,75		2,50	2.182,50	2.550,25	2.182,50	2.555,25	100%	100%
10	FORMULARIO CERTIFICADOS DE AVALÚOS Y CATASTROS	1.405,00	1.222,20		1,00	1.405,00	1.221,20	1.405,00	1.223,20	100%	100%
11	IMPUESTO PREDIAL RUSTICO	125.504,36	123.902,06	8.893,30	19.648,39	116.611,06	104.253,67	134.397,66	143.550,45	87%	73%
12	ARRIENDOS PROPIEDAD MUNICIPAL	47.517,64	53.541,79	716,30	2.860,46	46.801,34	50.681,33	48.233,94	56.402,25	97%	90%
13	PATENTE ANUAL PARA ACTIVIDADES ECONÓMICAS	29.303,16	33.752,99	1.239,00	2.425,74	28.064,16	31.327,25	30.542,16	36.178,73	92%	87%
1	SERVICIOS AGUA POTABLE	113.744,8	3.358,50	7.359,5	27.585,5	106.385,3	-	121.104,3	30.944,02	88%	-78%

4	ALCANTARILLADO	2		1	2	1	24.227,02	3			
1 5	FORMULARIO CERTIFICADOS DE NO ADEUDAR	3.395,00		2,00	13,00	3.393,00	-13,00	3.397,00	13,00	100%	-100%
1 6	RODAJE DE VEHÍCULOS	4.040,50	3.410,34	20,50	11,00	4.020,00	3.399,34	4.061,00	3.421,34	99%	99%
1 7	IMPUESTO A LOS PREDIOS URBANOS	36.843,33		1.887,75	5.938,70	34.955,58	-5.938,70	38.731,08	5.938,70	90%	-100%
1 8	FORMULARIO NORMAS PARTICULARES - LÍNEA	488,00		1,00		487,00	0,00	489,00	0,00	100%	
1 9	OTROS INGRESOS EMPLEADOS	23.549,61				23.549,61	0,00	23.549,61	0,00	100%	
2 0	FORMULARIO DE AVISO DE ALCABALA	905,00		1,00		904,00	0,00	906,00	0,00	100%	
2 1	MULTAS	532,75	1.441,50	172,75	2.289,00	360,00	-847,50	705,50	3.730,50	51%	-23%
2 2	PROPIEDAD MUNICIPAL - AJ.	2,74				2,74	0,00	2,74	0,00	100%	
2 3	INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	69.184,99	66.739,30		101,50	69.184,99	66.637,80	69.184,99	66.840,80	100%	100%
2 4	AJUSTES IMPUESTOS PREDIALES RUSTICO		34,91		13,15	0,00	21,76	0,00	48,06		45%
2 5	CONTRIBUCIÓN DE MEJORAS INDIVIDUAL	38.625,70	108,02		168,24	38.625,70	-60,22	38.625,70	276,26	100%	-22%
2 6	PERMISO DE FUNCIONAMIENTO BOMBEROS		3.414,34		101,00	0,00	3.313,34	0,00	3.515,34		94%
2 7	CONTRIBUCIÓN ESPECIAL DE MEJORAS		48.739,51	3.135,83	7.299,64	-3.135,83	41.439,87	3.135,83	56.039,15	-100%	74%
2 8	MULTA AGUA POTABLE					0,00	0,00	0,00	0,00		
2 9	ALCABALAS	40.563,73	39.125,33		794,14	40.563,73	38.331,19	40.563,73	39.919,47	100%	96%

FUENTE: (GAD SAN CRISTOBAL DE PATATE, 2015)

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate, genera sus propios recursos financieros y como parte del estado, participa de sus rentas, de conformidad con los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad, en concordancia con lo establecido en el COOTAD.

El incremento generado en los ingresos del año 2015 con relación al 2014, se da por cuanto existe mayor asignación de presupuesto por parte del estado, por la suscripción de convenios y por mayor efectividad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate en cuanto a su gestión tributaria. En el cuadro de comparación se puede observar, la recaudación de estos impuestos fluctúa en función de las actividades desarrolladas por la ciudadanía patateña.

4.4 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para la demostración del presente trabajo investigativo es necesario realizar la comprobación, para lo cual se aplicará la prueba del (**Chi Cuadrado**), partiendo de la hipótesis que se quiere verificar, sobre el análisis de un Sistema de Recaudaciones para mejorar la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate.

4.4.1. Planteamiento de la hipótesis

4.4.1.1. Simbología

H₀ = Hipótesis Nula.

H₁ = Hipótesis Alternativa

SR = Sistema de Recaudación

GA = Gestión Administrativa

p = Nivel de confianza

α = Margen de Error

n = muestra

4.4.1.2 Modelo Lógico

H₀ = El análisis de un Sistema de Recaudaciones no ayudará a mejorar la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate.

H₁ = El análisis de un Sistema de Recaudaciones si ayudará a mejorar la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate.

4.4.1.3 Modelo Matemático

$$H_0 = SR=GA$$

$$H_1 = SR \neq GA$$

4.4.2 Elección de la prueba estadística Chi cuadrado

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba Chi Cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

Simbología:

O = Datos observados

E = Datos esperados

4.4.3 Cálculo de la distribución chi cuadrado

Datos obtenidos de la investigación:

6. ¿Considera usted que hay deficiencia en el cobro de ingresos municipales en el G.A.D San Cristóbal de Patate?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	3	18,8	18,8	18,8
	FRECUENTEMENTE	6	37,5	37,5	56,3
	RARA VEZ	6	37,5	37,5	93,8
	NUNCA	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Investigación

Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

8. ¿Considera que los procesos para la recaudación de ingresos en el G.A.D San Cristóbal de Patate son los adecuados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	3	18,8	18,8	18,8
	FRECUENTEMENTE	6	37,5	37,5	56,3
	RARA VEZ	7	43,8	43,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Investigación

Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

TABLA No. 11 Frecuencia Observada

PREGUNTA 6					
PREGUNTA 8	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	RARA VEZ	NUNCA	TOTAL
FRECUENTEMENTE	0	5	5	0	10
RARA VEZ	3	1	1	1	6
TOTAL	3	6	6	1	16

Fuente: Investigación

Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

A continuación, se muestra las frecuencias esperadas obtenidas de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$fe = \frac{(\text{total por reglón}) (\text{total por columna})}{\text{Gran total}}$$

TABLA No. 12 Frecuencia Esperada

	PREGUNTA 6				
PREGUNTA 8	SIEMPRE	FRECUEENTEMENTE	RARA VEZ	NUNCA	TOTAL
FRECUEENTEMENTE	1,875	3,75	3,75	0,375	10
RARA VEZ	1,125	2,25	2,25	0,375	6
TOTAL	3	6	6	1	16

Fuente: Investigación

Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplica la siguiente formula:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Dónde:

X² Chi Cuadrado

Σ significa sumatoria.

O es la frecuencia esperada.

E es la frecuencia esperada en cada celda.

Es decir, se calcula para cada celda la diferencia entre la frecuencia observada y la esperada, esta diferencia se eleva al cuadrado y se divide entre la frecuencia esperada. Finalmente se suman estos resultados y la sumatoria es el valor de X² obtenida.

Procedimiento para calcular el Chi cuadrado (X2)

TABLA No. 13 Cálculo

Observado	Esperado	(O-E)2/E
0	1,875	1,8750
3	1,125	3,1250
5	3,75	0,4167
1	2,25	0,6944
5	3,75	0,4167
1	2,25	0,6944
0	0,375	0,3750
1	0,375	1,0417
Total		8,6389

Fuente: Investigación

Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

El valor de X2 para los valores observados es de 8,6389

La chi cuadrada proviene de una distribución muestral, denominada distribución (X2), y los resultados obtenidos en la muestra están identificados por los grados de libertad. Esto es, para saber si un valor de X2 es o no significativo, debemos calcular los grados de libertad. Estos se obtienen mediante la siguiente fórmula:

4.3.3 Cálculo del grado de libertad

Grado de libertad (**gl**) = (Filas – 1) (Columnas - 1)

$$(\mathbf{gl}) = (\mathbf{F} - 1) (\mathbf{C} - 1)$$

$$(\mathbf{gl}) = (2 - 1) (4 - 1)$$

$$(\mathbf{Gl}) = (1) (3)$$

$$(\mathbf{Gl}) = 3$$

Dónde:

Gl= Grado de libertad

c = Columnas de la tabla

f = Hilera de la tabla

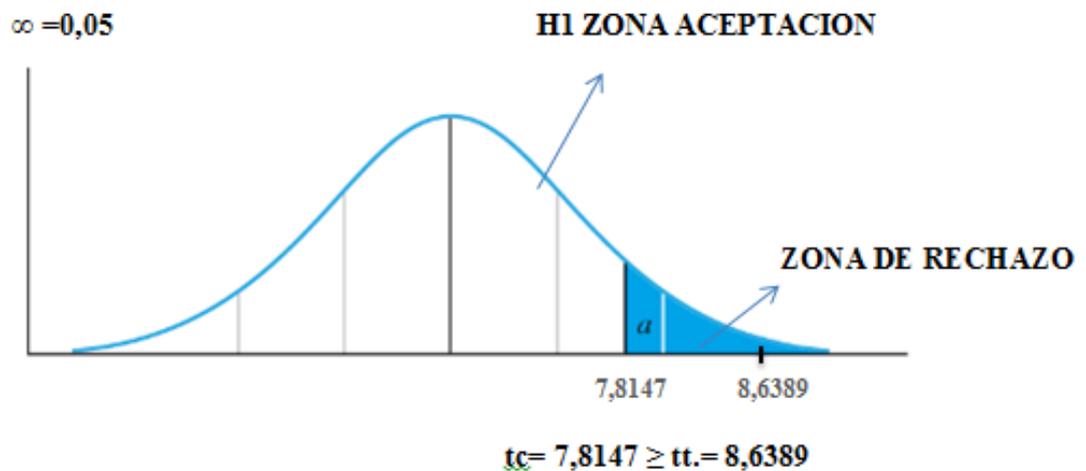
Entonces tenemos que GL= 3: y el nivel de significancia $\alpha= 0.05$; en la tabla H de la distribución chi cuadrado que equivale a 7,8147; por lo tanto:

X₂= Crítico = 7,8147

Decisión El valor de **X_{2t} = 7,8147 < X_{2C} = 8,6389**

Por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna, es decir, que el análisis de un Sistema de Recaudaciones si ayudara a mejorar la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate, y se rechaza la hipótesis nula.

GRAFICO N° 11 CHI CUADRADO



Fuente: Investigación

Elaborado por: (Caicedo, A, 2016)

Se encuentra dentro el intervalo de 1.7531. Por lo tanto, se acepta la H1.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- La formulación de un Sistema de Recaudaciones, compromete al G.A.D. Municipal San Cristóbal de Patate contar con servicios, recursos, y tecnologías específicas durante un periodo prolongado, determinando además las ventajas competitivas a largo plazo.
- Con un proceso en la Gestión Administrativa, se tratará de organizar la información de tal manera que se tomen decisiones eficaces en condiciones de incertidumbre, y la creación de estrategias a seguir incluyendo la toma de decisiones, ayudará a proporcionar mejores beneficios.
- El Sistema de Recaudaciones y la Gestión Administrativa se basa en la creencia de que las empresas deben continuar vigilando las tendencias de los acontecimientos internos y externos de tal forma que cuando sea necesario se realicen los cambios de manera oportuna.
- Se requiere que se establezca objetivos anuales, diseñe políticas, motive a los empleados y distribuya los recursos de tal manera que se ejecuten las estrategias formuladas, siendo las habilidades interpersonales muy importantes para lograr el éxito.

5.2 RECOMENDACIONES.

- Sugerir al G.A.D Municipal San Cristóbal de Patate que a través de las áreas de conducción encargadas del departamento financiero, la implementación de planes, políticas, sistemas y programas de gestión enfatizando, especialmente la importancia del sistema de recaudaciones.
- Encargar al Departamento Financiero un sistema de procesos capaz de anticipar y responder oportunamente a las incertidumbres de los usuarios con el propósito de crecer, generar utilidades y tener muy claro hacia dónde ir buscando la manera de optimizar el sistema de recaudaciones que posee.
- Recomendar que, para las recaudaciones, la adopción de planes como marco de referencia, que permita una apertura gerencial hacia el análisis periódico de estrategias contingentes alrededor de objetivos y metas para crear un sistema periódico de recaudaciones.
- Plantear la preparación de presupuestos, la creación y utilización de sistemas de información y evaluación de compensación de los descuentos y tasas de interés mínima por pronto pago, organizando de manera prolija el banco de datos que el G.A.D dispone de cada usuario.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título: Sistema de recaudación que permita al Departamento Financiero el mejoramiento de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate.

Institución ejecutora: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate.

Beneficiarios: Funcionarios Públicos, Usuarios Internos, Usuarios Externos, Personal Administrativo y Financiero.

Ubicación: Av. Ambato y Juan Montalvo

Tiempo estimado para la ejecución

Inicio: 16/06/2016

Fin: 16/11/2016

Equipo técnico:

Investigador: Jennifer Aracely Caicedo Gómez

Tutor: Ing. Daniela Bermúdez

Financiamiento: Recursos propios de la empresa

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Según (Abril, 2013) en su tesis titulada “Diseño de un sistema de recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “LA MERCED LTDA.”, concluye que: “Los empleados que se encuentran en el Departamento de Crédito no tienen amplios conocimientos sobre el sentido de la concesión de crédito, no cuentan con un manual de procedimientos de crédito donde se detalle por escrito los pasos a seguir y requerimientos que los socios necesitan hacer para otorgar el crédito.”

Según (Morales, 2013) menciona en su tesis titulada “La Gestión Financiera como herramienta Gerencial aplicación práctica en la Sociedad: Negocios y Salud Compañía Limitada Cía. Ltda.”, concluye lo siguiente: “El registro, control e información inadecuadas de las cuentas por cobrar dificultan tener un conocimiento cabal de la edad de sus vencimientos, imposibilitando establecer políticas de crédito apropiadas”.

Para (Fernanda, 2014) menciona en su Tesis cuyo tema es: “Auditoría de Gestión en el Departamento de Crédito de la Mutualista Ambato para mejorar la toma de decisiones.”, concluye que “La Mutualista Ambato actualmente debido a la crisis del país ha visto incrementado el monto de su cartera vencida; tampoco dispone de políticas y procedimientos definidos para la concesión y recuperación de cartera de la empresa”.

6.3 JUSTIFICACIÓN

Los Sistemas de Recaudación tienen como propósito contar con un documento que apoye el desempeño de los diferentes departamentos que participen en los procesos financieros con el fin de detectar las desviaciones respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos, además de fomentar la eficiencia, reducir el riesgo de pérdida y garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas.

Con la implantación de estrategias para un sistema de recaudación, el personal del departamento financiero y de tesorería y la institución en general, podrá proporcionar información confiable en el tiempo determinado para la oportuna y adecuada toma de decisiones.

La ejecución de este sistema de recaudación se encuentra sustentada con los conocimientos adquiridos durante el proceso de investigación y la comprobación de la hipótesis, en donde se pudo obtener la sustentación técnica que ayudará a diseñar un sistema de recaudación adecuado.

Esta propuesta se ha creado con el fin de brindar al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate, una herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y a futuro la toma de decisiones adecuadas.

La estrategia para un sistema de recaudación es factible, por cuanto se cuenta con recursos financieros, humanos, y el conocimiento por parte del investigador, desde todo punto de vista el diseño de este sistema es realizable porque existe la predisposición del señor Alcalde, el Departamento Financiero y Administrativo.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivos General

Diseñar estrategias para un Sistema de Recaudación que permita al Departamento Financiero el mejoramiento de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar los sistemas de recaudación vigentes que permita identificar los riesgos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate.
- Establecer estrategias, políticas y procedimientos para el correcto diseño del sistema de recaudación propuesto.
- Determinar mediante un Plan de Acción el Diseño de estrategias para un Sistema de Recaudación que permita al Departamento Financiero el mejoramiento de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La presente propuesta es factible, puesto que mediante el diseño de estrategias para un sistema de recaudación que permita al departamento financiero el mejoramiento de la gestión administrativa Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate, mejorará su situación actual por ende mayor rentabilidad y menor morosidad.

En el aspecto Socio Cultural. - Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate, se preocupa por el aspecto socio cultural, manteniendo buenas relaciones, con el cliente interno y externo, procurará el bienestar material y social de la colectividad y contribuye al fomento y protección de los intereses locales, provinciales y nacionales, que ayudarán a mejorar y ampliar la cobertura de servicios.

En el aspecto Tecnológico. - Estudia la temática municipal y recomienda la adopción de técnicas de gestión racionalizada y empresarial, con procedimientos de trabajo uniformes y flexibles, tendientes a profesionalizar y especializar la gestión del gobierno local.

En el aspecto Organizacional. - Desde el punto de vista administrativo, cuenta con el apoyo de los funcionarios, concejales, y demás, siendo el soporte central para el desarrollo y ejecución de esta propuesta. Coordinará con otras entidades, el desarrollo y mejoramiento de la cultura, de la educación y la asistencia social. Todos estos aspectos ayudarán a la ejecución de los objetivos propuestos y al diseño del Sistema de Recaudación.

Los factores Medio Ambientales. - Auspicia y promueve la realización de reuniones permanentes para discutir los problemas ambientales, mediante eventos participativos internos y / o con la comunidad.

Aspecto Económico – Financiera. - Logrará que la comunidad entienda que son los dueños de las obras y en consecuencia deben aportar con su contingente para mantenerlas y conservarlas en buen estado, motivo por el cual se les hará entrega formal de la infraestructura.

En el Factor Legal. - Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate, acrecienta el espíritu de integración de todos los actores sociales y económicos, el civismo y la confraternidad de la población para lograr el creciente progreso del Cantón, está regida a cumplir con todas las leyes, decretos, estatutos, resoluciones determinadas por el gobierno nacional.

6.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Según la (Ley Organica General del Estado) menciona en **el artículo 5, numeral 3, de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado**, que expresa “Cada institución del Estado asuma la responsabilidad por la existencia y mantenimiento de su propio sistema de control interno”.

Para (Ley Organica General del Estado)menciona en **el artículo 7 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado**, que expresa que en el marco de las normas, políticas, regulaciones, reglamentos, disposiciones y más instrumentos establecidos, cada institución del Estado, cuando considere necesario, dictará las normas, las políticas y los manuales específicos para el control de las operaciones a su cargo. La Contraloría General del Estado verificará la pertinencia y la correcta aplicación de las mismas.

Según (Ley Organica General del Estado) menciona que **las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que Disponga de Recursos Públicos**, el control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

SISTEMA DE RECAUDACIÓN

Consiste en la fijación, cobro y administración de los impuestos y derechos internos y los derivados del comercio exterior que se recaudan en el país, además administra los servicios aduanales y de inspección fiscal, La tendencia universal es a que haya varios impuestos y no uno solo. Podemos resumir que un sistema es conjunto de impuestos que rigen en un país en un determinado momento.

Objetivos Del Sistema De Recaudación

Para la (CONTRALORIA.GOB.EC) menciona que el Sistema de Recaudación de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

Según la (Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, 2002) indica en **el Artículo 3 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado** “Para efecto de esta ley se entenderán por recursos públicos, todos los bienes, fondos, títulos, acciones, participaciones, activos, rentas, utilidades, excedentes, subvenciones y todos los derechos que pertenecen al Estado y a sus instituciones, sea cual fuere la fuente de la que procedan, inclusive los provenientes de préstamos, donaciones y entregas que, a cualquier otro título, realicen a favor del Estado o de sus instituciones, personas naturales o jurídicas u organismos nacionales o internacionales”.

Responsables

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias.

Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales.

Las servidoras y servidores de la entidad, son responsables de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como ente asesor y de consulta.

Rendición de cuentas

La máxima autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrán y ejecutarán un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados.

La rendición de cuentas es la obligación que tienen todas las servidoras y servidores de responder, reportar, explicar o justificar ante la autoridad, los directivos y la ciudadanía, por los recursos recibidos y administrados y por el cumplimiento de las funciones asignadas. Es un proceso continuo que incluye la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de responsabilidades y un sistema de información y comunicación adecuado.

Las servidoras y servidores, presentarán informes periódicos de su gestión ante la alta dirección para la toma de decisiones, en los que se harán constar la relación entre lo planificado y lo ejecutado, la explicación de las variaciones significativas, sus causas y las responsabilidades por errores, irregularidades y omisiones.

La rendición de cuentas, se realizará en cumplimiento al ordenamiento jurídico vigente.

6.7 METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO

6.7.1 FILOSOFÍA

HISTORIA PATATE

Por sus paisajes, por su clima, Patate es un hermoso valle con un aroma a frutas, está a treinta minutos de Ambato, rodeado de montañas y el río Patate del cual toma su nombre.

El Vocablo PATATE, significa "El que estalla con estruendo", aludiendo al volcán Mama Tungurahua, que se encuentra ubicado en las cercanías del poblado, fue fundada por Antonio Clavijo el 24 de Julio de 1570; El 3 de Julio de 1860 es ascendida a parroquia civil y el 13 de septiembre de 1973 se erige como cantón.

Patate posee, un cálido clima, en donde uno puede apreciar, los tradicionales frutales que esta tierra brinda, como son sus grandes viñedos, las plantaciones de mandarinas, aguacates, granadillas, babacos, etc. Así como caminar por su encantador parque decorado con atractivas flores multicolores y cautivadores árboles propios del lugar, como sus llamativas casas de tipo colonial, aún construidas con adobe.

La ciudad de Patate es un sitio ideal de descanso recreacional y apacible, desde el cual se pueden organizar excursiones a las riberas del río Patate donde se conserva un conjunto de antiguas haciendas y de fincas agrícolas, y donde está instaladas destilerías de vino, donde uno puede degustar cinco variedades de vinos tintos y blancos.

Desde Patate se puede viajar a la parroquia de Sucre donde se halla un pequeño museo de cerámica de las culturas Panzalea y Puruhá como su mítico cementerio de una cultura sorprendente, en la parroquia Los Andes se puede apreciar los grandes cultivos de duraznos. Además, desde Estos sitios, los turistas pueden dirigirse al parque Nacional Los Llanganates.

O caminar y disfrutar de la naturaleza que tiene muchas opciones como es: la cascada de Mundug con una caída muy espectacular y a la vez recoger piedras incrustadas con chispas de falso oro, que son un recuerdo inolvidable que nos brinda esta mágica tierra.

Pero sin duda la devoción al Señor del Terremoto, que es muy antigua es el mayor festejo donde se puede apreciar muchos rasgos culturales propios del sector, rindiendo homenaje también a su tierra con flores y frutas de agradables y deliciosos aromas, lo cual, junto con la belleza de su templo sagrado, consagrado a su patrono, hacen de este uno de los más preciados símbolos de progreso y desarrollo de esta bella ciudad cobijada por montañas.

Misión. - Establecer una nueva forma de gobierno y una nueva relación con los ciudadanos: un gobierno incluyente, que privilegie el diálogo, la negociación, el acuerdo y la participación ciudadana en la vida pública; orientador de una administración que impulse grandes y pequeños proyectos y proporcione servicios públicos de calidad, eficiente y transparente. Generar un gobierno con calidez y de calidad para todos los patateños, que trabaje de manera planeada y organizada, además atienda y resuelva las demandas de la sociedad, de manera que todos los sectores social y privado sientan cambios y resultados, todo con apego a la ley, con transparencia y un manejo estructurado y priorizado de los recursos disponibles.

Visión. - Patate como un municipio sustentable, limpio, ordenado; que cuente con servicios públicos de calidad, con seguridad pública y eficiencia administrativa; con ciudadanos preparados y capacitados para el trabajo productivo, participantes en las tareas del desarrollo integral, defensores de su identidad y de su patrimonio natural y cultural; comprometidos con el gobierno central en la democracia política, económica y social.

Fuente: (GAD SAN CRISTOBAL DE PATATE, 2000)

Objetivos

- a). Procurar el bienestar material y social de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los intereses locales, provinciales y nacionales.
- b). Planificar e impulsar el desarrollo físico del Cantón y de sus áreas urbanas y rurales.
- c) Acrecentar el espíritu de integración de todos los actores sociales y económicos, el civismo y la confraternidad de la población para lograr el creciente progreso del Cantón.
- d). Coordinar con otras entidades, el desarrollo y mejoramiento de la cultura, de la educación y la asistencia social.
- e). Investigar, analizar y recomendar las soluciones más adecuadas a los problemas que enfrenta el Municipio, con arreglo a las condiciones cambiantes, en lo social, político y económico.

f). Estudiar la temática municipal y recomendar la adopción de técnicas de gestión racionalizada y empresarial, con procedimientos de trabajo uniformes y flexibles, tendientes a profesionalizar y especializar la gestión del gobierno local.

g). Auspiciar y promover la realización de reuniones permanentes para discutir los problemas municipales, mediante eventos participativos internos y / o con la comunidad.

h). Capacitación de los recursos humanos, que apunte a la profesionalización de la gestión municipal.

i). Mejorar y ampliar la cobertura de servicios.

j). Lograr que la comunidad entienda que son los dueños de las obras y en consecuencia deben aportar con su contingente para mantenerlas y conservarlas en buen estado, motivo por el cual se les hará entrega formal de la infraestructura.

VALORES INSTITUCIONALES.

Los valores que debe aplicar el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate son:

- **Responsabilidad:** Se debe realizar un esfuerzo honesto y transparente para el cumplimiento de sus deberes, cuanto más elevado sea el cargo que ocupe, mayor debe ser su responsabilidad.
- **Lealtad:** Acto de confianza y compromiso con las personas y los objetivos de la Administración Municipal.
- **La transparencia:** Su conducta tiene que estar ajustada al derecho que tiene la sociedad de estar informada sobre la actitud de la administración, así mismo debe evitar acciones que puedan tener riesgo o deteriorar la imagen.
- **La excelencia:** Debe verse como el reto permanente de los que conforman la organización, para el mejoramiento continuo en todos los procesos de la administración.
- **Eficiencia:** Superar las expectativas frente a las metas propuestas.
- **Compromiso:** Entrega decidida con entusiasmo constante, para convertir en realidad los objetivos, a pesar de las dificultades y obstáculos del entorno.
- **Respeto:** Todo funcionario de la administración municipal tiene que tener una actitud de comprensión del ser de los demás.

- **Humildad:** Se reconocerá las propias limitaciones o deficiencias, aceptarse y aceptar las propias limitaciones, sin imponerse a los demás.
- **Creatividad:** Innovación e ingenio permanente para convertir las dificultades en oportunidades, ofreciendo soluciones proactivas a la administración.

Fuente: (GAD SAN CRISTOBAL DE PATATE, 2000)

FACTORES CLAVES DE ÉXITO.

- Cordialidad en la atención a los contribuyentes.
- Agilidad en los trámites.
- Asesoría y orientación oportunas.
- Se debe mejorar la Tecnología.
- Gestión transparente.
- Calidad del recurso humano.
- Infraestructura adecuada.
- Participación ciudadana periódica con las comunidades.
- Capacidad de innovación.
- Capacidad para identificar y atender las demandas de los actores sociales.
- Aplicar leyes de manera clara, específica y con equidad.
- Actualizar constantemente la cartera de contribuyentes.

6.7.2.1 Localización

PATATE

Altura: 820 - 4.650 m.s.n.m

Provincia: Tungurahua

Ubicación: Cordillera Occidental

Sector: Sector: 26.6 Km al sureste de Ambato.

6.7.2.2 Geográfica

GRÁFICO N° 12 DIVISIÓN CANTONAL PATATE

Límites Administrativamente el Cantón San Cristóbal de Patate, limita con los siguientes cantones:

Norte: Cantón Pillaro y Provincia de Napo

Sur: Cantón Pelileo y Baños

Este: Cantón Baños

Oeste: Cantón Pelileo



Fuente: (PDOT Patate)

GRÁFICO N° 13 DIVISIÓN PARROQUIAL DE PATATE

Los límites de la Parroquia Urbana Patate son:

Norte: Parroquias Los Andes y Sucre

Sur: Parroquia Pelileo

Este: Parroquia El Triunfo y Cantón Baños

Oeste: Cantón Pelileo



Fuente: (PDOT Patate)

CUADRO N° 10 CARTERA VENCIDA POR AÑOS E IMPUESTOS

**CARTERA VENCIDA POR AÑOS E IMPUESTOS, A LA PERIODO G.A.D.M.
SAN CRISTÓBAL DE PATATE**

20072016MAN

Datos al Julio 20, 2016 11:51 INFORMACIÓN AL
: AM 31/12/15

Cod	Impuesto	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
4	CEMENTERIO MUNICIPAL											7,48
8	GLOSAS	3.537,40										3.537,40
10	OTROS INGRESOS									22,75	15,35	38,10
15	ARRENDAMIENTO										12,75	12,75
16	ESTADIO/COLISEO/TEATRO											
19	TARIFAS POR EL USO DE									65,70		65,70
23	LA VÍA PUBLICA											
41	FORMULARIO SOLICITUD									2,00	9,00	11,00
49	EN GENERAL											
55	ALQUILER MAQUINARIA									27,75	27,75	55,50
95	ESPECIE ACTUALIZACIÓN										12,00	12,00
100	DE PATENTES MUNI											
130	SERVICIOS										2,50	2,50
131	ADMINISTRATIVOS											
132	FORMULARIO										1,00	1,00
135	CERTIFICADOS DE											
140	AVALÚOS Y C											
146	IMPUESTO PREDIAL	1.695,37	1.532,55	1.761,28	2.073,07	2.622,39	3.432,61	4.012,78	5.463,11	8.893,30	19.648,39	51.134,85
148	RUSTICO											
153	ARRIENDOS PROPIEDAD			16,20		197,18	519,97	300,08	791,83	716,30	2.860,46	5.402,02
156	MUNICIPAL											
160	PATENTE ANUAL PARA	41,85	93,50	87,50	37,50	25,00	40,00	343,55	365,47	1.239,00	2.425,74	4.699,11
164	ACTIVIDADES ECONOM											
170	SERVICIOS AGUA	104,91	300,02	292,70	292,29	463,40	1.022,53	1.850,30	3.668,15	7.359,51	27.585,52	42.939,33
172	POTABLE											

175	ALCANTARILLADO											
200	FORMULARIO	R								2,00	13,00	15,00
403	CERTIFICADOS DE NO											
1028	ADEUDA											
****	RODAJE DE VEHÍCULOS							30,50	20,50	11,00	62,00	
	IMPUESTO A LOS PREDIOS URBANOS	268,55	204,39	217,44	245,13	269,85	625,12	749,85	1.024,44	1.887,75	5.938,70	11.431,22
	FORMULARIO NORMAS PARTICULARES - LINE	A								1,00		1,00
	OTROS INGRESOS EMPLEADOS							40,64				40,64
	FORMULARIO DE AVISO DE ALCABALA									1,00		1,00
	MULTAS									172,75	2.289,00	2.461,75
	PROPIEDAD MUNICIPAL - AJ.							3,26				3,26
	INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE LA PROPIE.	D					- 19,75	19,75			101,50	101,50
	AJUSTES IMPUESTOS PREDIALES RUSTICO										13,15	13,15
	CONTRIBUCIÓN DE MEJORAS INDIVIDUAL										168,24	168,24
	PERMISO DE FUNCIONAMIENTO BOMBEROS										101,00	101,00
	CONTRIBUCIÓN ESPECIAL DE MEJORAS									3.135,83	7.299,64	10.435,47
	MULTA AGUA POTABLE					0,01						0,01
	ALCABALAS							12,40			794,14	806,54
	ADICIONALES	49,59	68,61	5,31	7,03	40,73	101,79	58,33	27,89			359,28
		5.697,67	2.199,07	2.380,43	2.655,02	3.618,56	5.722,27	7.327,29	11.442,52	23.547,14	69.329,83	

Total Cartera a la Fecha :

133.919,80

Fuente: (GAD SAN CRISTOBAL DE PATATE, 2015)

INGRESOS PROPIOS DE LA MUNICIPALIDAD

Son aquellos ingresos que perciben las municipalidades por medio de la recaudación, que ellas mismas realizan, de impuestos, arbitrios, tasas y contribuciones por mejoras. Es decir, aquellos ingresos que no provienen de transferencias del Gobierno Central, del endeudamiento ni de cualquier otra fuente. Los ingresos propios de las municipalidades suelen clasificarse en dos:

- **Tributarios y**
- **No tributarios**

Ingresos tributarios

Están integrados por los ingresos que perciben las municipalidades de la recaudación de arbitrios generales (aquellos que se establecen a favor de todas las municipalidades).

Ingresos no tributarios

Están integrados por todos aquellos cobros que hace la municipalidad por la contraprestación de un servicio o una mejora. Estos ingresos se componen por lo recaudado en concepto de:

- **Tasas y**
- **Contribuciones por mejoras.**

Tasas municipales

Una tasa es una cantidad de dinero que la municipalidad cobra por la prestación de un servicio. Se clasifican en:

Administrativas: Aquellas cobradas por la prestación de un servicio administrativo, por ejemplo: Emisión de licencias y certificaciones; inscripciones en libros municipales o de registro civil; entre otras.

Por Servicios: Las cobradas por la prestación de un servicio público municipal, por ejemplo: Agua potable; recolección de basura y servicios de limpieza; etcétera.

Por Uso Privativo (rentas y alquileres): Son todas aquellas que cobra la municipalidad por el uso de un bien de dominio o propiedad municipal, por ejemplo: Piso de Plaza; uso del local de la feria; alquiler del salón municipal; usufructos para la colocación de antenas de telecomunicaciones; etcétera.

Los ingresos provenientes de tasas deberán destinarse exclusivamente a la cobertura de los costos y gastos del respectivo servicio público municipal y a su mejoramiento.

Las principales características de las tasas son:

- Tienen una contraprestación por parte de la Municipalidad.
- Están establecidos en un acuerdo u ordenanza municipal.
- Son creadas o establecidas por el Concejo Municipal.
- Lo recaudado debe destinarse a mantener, ampliar o mejorar el servicio prestado.
- Suelen pagarse cada vez que se utiliza o requiere un servicio municipal.

Contribuciones por mejoras

Las Contribuciones por mejoras son los montos en dinero que deben pagar los vecinos, que sean propietarios de un inmueble, por la realización de obras de infraestructura pública municipal que les beneficie. Son establecidas mediante reglamento emitido por el Concejo Municipal.

El Concejo Municipal puede asumir una parte de los costos de la obra a realizar. El valor máximo que puede cobrar el Concejo es el costo de las mejoras realizadas o a realizarse.

Al producto de las contribuciones por mejoras, no podrá dársele ningún otro uso o destino distinto al financiamiento o resarcimiento de los costos de la obra contemplada en el reglamento correspondiente.

Las principales características de las contribuciones son:

- Existe un beneficio para el propietario de un inmueble.
- Están establecidas y reguladas en un reglamento específico.
- Son creadas o establecidas por el Concejo Municipal.

Deben destinarse a cubrir o resarcir los gastos de la obra de infraestructura municipal.

Son temporales, se pagan una sola vez, aun cuando el pago se haya fraccionado.

TASAS Y CONTRIBUCIONES POR MEJORAS

Tasas

Las tasas son creadas por cada Concejo Municipal, de ahí que en un municipio se cobra una cantidad determinada por el canon de agua, mientras que en otro se cobra una cantidad totalmente diferente.

El artículo 72 del Código Municipal dice que para crear una tasa hay que tomar en cuenta dos aspectos fundamentales:

Deben ser justas y equitativas;

Atender al costo de operación, mantenimiento, mejora y cobertura del servicio

El órgano competente para la creación de tasas es el Concejo Municipal, pueden ser creadas por medio de acuerdos municipales u ordenanzas.

Para el caso de las tasas por prestación de servicios, lo más recomendable es que la tasa se establezca en el reglamento que regula el servicio que se presta. Los reglamentos de prestación de servicios suelen aprobarse mediante acuerdos municipales.

Las tasas administrativas pueden ser creadas por medio de un plan de tasas, el cual también es aprobado por un acuerdo municipal.

Una vez que el Concejo Municipal ha aprobado el plan o reglamento, debe publicarse en el Diario Oficial (Diario el heraldo y espectador), esta es la forma en que la ley garantiza que todos los habitantes del municipio se enteren de la existencia de las nuevas tasas aprobadas. Sin embargo, se recomienda que, además del Diario, se utilicen medios de información masiva existentes en el municipio, como las radios o los periódicos locales, por ejemplo.

Las tasas pueden ser actualizadas o modificadas en cualquier momento que el Concejo Municipal lo considere necesario, para evitar que se vuelvan obsoletas y, por ello, no se pueda mantener, mejorar o ampliar el servicio prestado.

Contribuciones por mejoras

Según el artículo 102 del Código Municipal, las contribuciones por mejoras las establece el Concejo Municipal por medio de un reglamento, que como ya se dijo debe ser aprobado mediante acuerdo municipal. Dicho reglamento debe establecer el sistema de cuotas y el procedimiento de cobro.

Se recomienda que, para establecer una contribución por mejoras, aun cuando la ley no lo exige, se haga un proceso de concienciación de la importancia de la obra a los vecinos que se verán directamente beneficiados. Esto facilitará el establecimiento de la contribución, así como su recaudación.

Para la aprobación de las contribuciones por mejoras, el Concejo Municipal o el Órgano Municipal que designe, previamente, deberá determinar el costo total de la obra a desarrollar, las propiedades que se beneficiarán con la misma y sus propietarios.

Cumplidos los anteriores requisitos, deberá hacer pública la intención del desarrollo de la obra, el costo total y la estimación de la contribución correspondiente a cada uno de los beneficiarios.

Para aprobar la contribución por mejoras, deberá obtenerse el consentimiento de la mitad más uno del total de contribuyentes o responsables beneficiados por la obra. Una vez aprobada, la contribución por mejoras se constituirá en obligación tributaria para todos los beneficiarios.

TASAS Y CONTRIBUCIONES POR MEJORAS QUE PUEDEN RECAUDAR LAS MUNICIPALIDADES

Tasas

Las tasas que la municipalidad puede cobrar no es posible enumerarlas, pues dependerán de los servicios que presta. Sin embargo, sí podemos citar como referencia las tasas que son cobradas en la mayoría de Municipalidades.

Por servicios

Estas tasas tienen en común que, de preferencia, deben estar establecidas en el reglamento que regula el servicio prestado. En dicho reglamento deben establecerse las sanciones que se aplicarán al usuario que no pague o pague fuera de tiempo el servicio prestado. Como principales ejemplos podemos citar:

- Agua potable o entubada
- Recolección, disposición y tratamiento de desechos sólidos (Recolección de basura)

Administrativas

La tarifa que la municipalidad cobra por estas tasas suele encontrarse establecida en el denominado “Plan de Tasas”, pues no es necesaria la existencia de un reglamento que establezca la forma en que se presta el servicio administrativo. Siendo las más comunes:

- Licencias de construcción
- Certificaciones de registro
- Inscripciones o registros varios
- Por uso privativo (rentas y alquileres)

Como ya se ha indicado, éstas son las que se aplican al vecino que utiliza de forma exclusiva un bien que es de dominio o propiedad de la municipalidad, por lo que paga como contraprestación una renta o alquiler. Son ejemplos de estas tasas:

- Piso de plaza (mercados o plazas públicas)
- Arrendamiento del salón municipal
- Arrendamiento de predios destinados a ferias
- Usufructos por la colocación de antenas de telecomunicaciones
- Contribuciones por mejoras.

En este caso no es posible enumerar las situaciones en que se pueden cobrar contribuciones por mejoras. Pueden citarse como ejemplos más comunes los

siguientes: Creación de caminos de acceso, acoquinamiento, pavimentación o asfaltado de calles, creación de sistemas de drenaje público, entre otros.

GRÁFICO Nº 14 CUENTAS DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA

G.A.D.M. SAN CRISTOBAL DE PATATE RECAUDACIONES

DEPARTAMENTO DE TESORERIA

Período Desde 01/01/2015

Hasta 31/12/2015

20-JUL-16 11:48 AM

CEMENTERIO MUNICIPAL		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
76	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS C.M.	100,00
77	CEMENTERIO MUNICIPAL	10.501,16
241	INGRESO DIRECTO C.M.	6,50
342	IVA 12% CEMENTERIO	341,75
2502	IVA 12%	736,17
<i>SubTotal :</i>		11.685,58
INSCRIPCION REGISTRO MERCANTIL		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
119	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS R.M.	57,50
215	INSCRIPCION REGISTRO MERCANTIL	372,70
244	INGRESO DIRECTO R.M.	5,75
<i>SubTotal :</i>		435,95
VIA PUBLICA FIESTA DEL SEÑOR DEL TERREMOTO		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
78	VIA PUBLICA	4.182,00
<i>SubTotal :</i>		4.182,00
OTROS INGRESOS		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
270	OTROS INGRESOS	3.388,27
275	INGRESO DIRECTO OI	12,75
276	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS OI	127,50
2505	COSTAS JUDICIALES	15,07
<i>SubTotal :</i>		3.543,59
SOLICITUD DE INSTALACION DE AGUA POTABLE		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
191	ESPECIE SOLICITUD DE INST. DE AGUA POTABLE	64,00
<i>SubTotal :</i>		64,00
ARRENDAMIENTO ESTADIO/COLISEO/TEATRO		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
65	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS E.C.	15,00
163	ARRENDAMIENTO ESTADIO MUNICIPAL	59,20
246	INGRESO DIRECTO E.C.	1,50
<i>SubTotal :</i>		75,70
TARIFAS POR EL USO DE LA VIA PUBLICA		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
116	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS V.P.	42,50
117	TARIFAS POR USO DE LA VIA PUBLICA	169,96
247	INGRESO DIRECTO V.P.	4,25
<i>SubTotal :</i>		216,71
FORMULARIO SOLICITUD DE INSTALACION DE ALCANTARILLADO		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor

VENTAS ACTIVOS		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
2505	COSTAS JUDICIALES	10,65
		<i>SubTotal :</i> 2.927,65
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
94	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2.552,50
2505	COSTAS JUDICIALES	0,25
		<i>SubTotal :</i> 2.552,75
FORMULARIO APROBACION DE PLANOS		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
137	ESPECIE APROBACION DE PLANOS	568,00
2505	COSTAS JUDICIALES	0,20
		<i>SubTotal :</i> 568,20
FORMULARIO CERTIFICADOS DE AVALUOS Y CATASTROS		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
263	ESPECIE CERTIFICADOS DE AVALUOS Y CATASTROS	1.222,00
2505	COSTAS JUDICIALES	0,20
		<i>SubTotal :</i> 1.222,20
		<i>SubTotal :</i> 405,25
COBRO PLAZA PUBLICA OCASIONAL		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
IMPUESTO PREDIAL RUSTICO		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
3	PREDIAL ANTES 2005	1.052,14
66	PREDIAL RUSTICO	89.970,29
PAGOS INSTALACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
59	INSTALACION AGUA POTABLE	1.938,00
67	INSTALACION ALCANTARILLADO	612,00
239	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS I.A.P.	137,50
240	INGRESO DIRECTO I.A.P.	13,75
		<i>SubTotal :</i> 2.701,25
ESPECIE ACTUALIZACION DE PATENTES MUNICIPALES		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
8	ESPECIE ACTUALIZACION DE PATENTES MUNICIPALES	638,00
2505	COSTAS JUDICIALES	0,40
		<i>SubTotal :</i> 638,40
VENTAS ACTIVOS		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
92	VENTA DE MEDIDOR	1.393,00
164	VENTA DE VALVULA	227,50
249	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS MEDIDORES	87,50
250	INGRESO DIRECTO MEDIDORES	9,00
320	OTROS	1.200,00

ALCABALAS OTROS CANTONES

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
253	ESPECIE ALCABALA	13,00
331	0,001% CONSEJO PROVINCIAL	1,11
<i>SubTotal :</i>		1.171,53

FORMULARIO CERTIFICADOS DE HONORABILIDAD

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
268	ESPECIE CERTIFICADOS DE HONORABILIDAD	4,00
<i>SubTotal :</i>		4,00

PATENTE ANUAL PARA ACTIVIDADES ECONOMICAS

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
6	PATENTE ANUAL PARA ACTIVIDADES ECONÓMICAS	28.090,32
45	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS P.M.	2.615,50
280	MULTA ORDENANZA PATATENTE	60,00
339	INSCRIPCION PATENTES MUNICIPALES	280,00
2500	INTERES	1.509,67
2505	COSTAS JUDICIALES	197,50
<i>SubTotal :</i>		33.752,99

SERVICIOS AGUA POTABLE ALCANTARILLADO

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
31	AGUA POTABLE	500,16
210	ALCANTARILLADO	323,76
211	REC. BASURA	47,60
281	MEDIDOR A CREDITO	2.153,50
311	AGUA POTABLE	64.953,77
312	ALCANTARILLADO	22.087,98
313	RECOLECCION BASURA	5.600,13
2500	INTERES	2.708,33
2505	COSTAS JUDICIALES	1.334,79
<i>SubTotal :</i>		99.710,02

FORMULARIO CERTIFICADOS DE NO ADEUDAR AL MUN.

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
273	ESPECIE CERTIFICADOS DE NO ADEUDAR AL MUN.	3.358,00
2505	COSTAS JUDICIALES	0,50
<i>SubTotal :</i>		3.358,50

RODAJE DE VEHICULOS

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
184	RODAJE VEHICULAR	3.135,00
232	ESPECIE RODAJE DE VEHICULOS	272,50
2500	INTERES	1,74
2505	COSTAS JUDICIALES	1,10
<i>SubTotal :</i>		3.410,34

FORMULARIO DECLARACION ACTIVIDAD ECONOMICA

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
------------	--------------------	-------

FORMULARIO DECLARACION ACTIVIDAD ECONOMICA

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
160	ESPECIE DECLARACION ACTIVIDAD ECONOMICA	2,00

SubTotal : 2,00

APROBACION DE PLANOS

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
97	APROBACION DE PLANOS	2.381,74
234	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS A.PL.	65,00
255	VALOR ESPECIE A.PL.	6,50
2502	IVA 12%	27,00

SubTotal : 2.480,24

IMPUESTO A LOS PREDIOS URBANOS

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
10	BOMBEROS PU	3.370,59
16	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS I.U.	2.383,00
30	IMPUESTO PREDIAL URBANO	28.155,48
104	2Y3 POR MIL AL IMPUESTO PREDIAL URBANO	9,30
106	VIVIENDA RURAL	1,55
107	2 POR MIL ADICIONAL A LOS PREDIOS URBANOS	1,55
175	VIVIENDA RURAL	1,30
340	SOLAR NO EDIFICADOS	2.691,08
2500	INTERES	436,35
2501	DESCUENTO	-1.662,74
2503	RECARGO	144,86
2505	COSTAS JUDICIALES	171,38

SubTotal : 35.703,70

OTROS INGRESOS SERV INTERNET

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
141	OTROS INGRESOS NO ESPECIFICADOS	8,00

SubTotal : 8,00

FORMULARIO NORMAS PARTICULARES - LINEA DE FABRICA

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
172	ESPECIE NORMAS PARTICULARES - LINEA DE FABRICA	731,00

SubTotal : 731,00

OTROS INGRESOS EMPLEADOS

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
282	OTROS INGRESOS NO ESPECIFICADOS EMPLEADOS	1.945,00

SubTotal : 1.945,00

CARNET

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
287	CARNET PROFESIONAL	19,00

SubTotal : 19,00

FORMULARIO DE AVISO DE ALCABALA

FORMULARIO DE AVISO DE ALCABALA

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
296	FORMULARIO DE AVISO DE ALCABALA	1.018,00
2505	COSTAS JUDICIALES	0,40
SubTotal :		1.018,40

MULTAS

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
305	MULTA	1.436,00
306	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - MULTA	5,00
307	ESPECIE - MULTA	0,50
SubTotal :		1.441,50

COBRO USO VIA PUBLICA OCASIONAL

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
318	COBRO USO VIA PUBLICA OCASIONAL	73,50
SubTotal :		73,50

CERTIFICADOS REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
332	CERTIFICADOS REGISTRO DE LA PROPIEDAD	15.155,90
333	INGRESO DIRECTO RP	513,50
2505	COSTAS JUDICIALES	2,62
SubTotal :		15.672,02

INSCRIPCION EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD.

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
334	INSCRIPCION EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	66.340,17
335	INGRESO DIRECTO R. P.	250,00
347	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS R. P.	147,50
2505	COSTAS JUDICIALES	1,63
SubTotal :		66.739,30

EXCEDENTES - AREAS VERDES

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
353	EXCEDENTES - AREAS VERDES	40.401,68
354	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EX.	157,50
355	INGRESO DIRECTO EX.	15,75
SubTotal :		40.574,93

AJUSTES IMPUESTOS PREDIALES RUSTICO

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
357	AJUSTES IMPUESTOS PREDIALES RUSTICO	34,91
SubTotal :		34,91

CONTRIBUCION DE MEJORAS INDIVIDUAL

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
358	C.E.M. ALCANCE	98,02
359	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS CEM	10,00

CONTRIBUCION DE MEJORAS INDIVIDUAL

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
		<i>SubTotal :</i>
		108,02

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO BOMBEROS

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
362	CERTIFICADO BOMBEROS	3.241,15
363	ESPECIE- SOLICITUD EN GENERAL BOMBEROS	173,00
2500	INTERES	0,19
		<i>SubTotal :</i>
		3.414,34

ACCESO A LUGARES PUBLICOS (CAMPEONATORECREATIVO DE FUTBOL)

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
364	ACCESO A LUGARES PUBLICOS (CAMPEONATORECREATIVO DE FUTBOL)	2.945,00
		<i>SubTotal :</i>
		2.945,00

OTRAS MULTAS (MULTAS TARJETAS) CAMPEONATO RECREATIVO DE FUTBOL

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
367	OTRAS MULTAS (MULTAS TARJETAS) CAMPEONATO RECREATIVO DE FUTBOL	2.550,00
		<i>SubTotal :</i>
		2.550,00

CONTRIBUCION ESPECIAL DE MEJORAS

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
348	SERVICIO ADMINISTRATIVO CEM	7.520,00
349	CEM ACERAS	626,10
350	CEM BORDILLOS	438,80
351	CEM AGUA POTABLE (MOROGACHO)	32.412,59
352	CEM CAMBIO TUBERIA Y REUB MEDID	5.272,88
2500	INTERES	1.214,74
2505	COSTAS JUDICIALES	1.254,80
		<i>SubTotal :</i>
		48.739,51

APROBACION DE PLANIMETRIAS Y/O DESMEMBRACIONES

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
124	VALOR APROBACION DESMEMBRACION	8.339,98
236	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	907,50
258	ESPECIE	90,75
		<i>SubTotal :</i>
		9.338,23

FJACION LINEA DE FABRICA

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
194	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS LF	1.560,00
197	LINEA DE FABRICA	11.037,80
259	INGRESO DIRECTO LF	156,00
2505	COSTAS JUDICIALES	13,86
		<i>SubTotal :</i>
		12.767,66

FORMULARIO PERMISO DE CONSTRUCCION

Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
204	ESPECIE PERMISO DE CONSTRUCCION	24,00

FORMULARIO PERMISO DE CONSTRUCCION		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
		SubTotal :
		24,00
PERMISO DE CONSTRUCCION		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
205	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	82,50
206	PERMISO DE CONSTRUCCION	2.503,43
300	ESPECIE	4,25
		SubTotal :
		2.590,18
ALCABALAS		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
101	ALCABALA	35.821,31
153	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS ALC	2.305,00
290	ESPECIE ALCABALA	923,00
321	0,001% CONSEJO PROVINCIAL	58,79
2505	COSTAS JUDICIALES	17,23
		SubTotal :
		39.125,33
PLUSVALIA		
Nro.Código	Rubro / Componente	Valor
40	PLUSVALIA	12.267,94
41	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PL.	95,00
289	ESPECIE PLUSVALIA	38,00
2505	COSTAS JUDICIALES	0,70
		SubTotal :
		12.401,64
		Total :
		657.700,87

Fuente: (GAD SAN CRISTOBAL DE PATATE, 2015)

6.7.2 ESTRUCTURA

CUADRO N° 11 PLAN DE ACCIÓN

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Estimular el cumplimiento voluntario del pago de tasas e impuestos como obligaciones tributarias de los contribuyentes, con el fin de elevar el nivel de recaudación de los ingresos.	<p>Lograr el compromiso de las fuerzas vivas de las comunidades a participar en la gestión municipal.</p> <p>Mantener reuniones periódicas con las fuerzas vivas para evaluar y coordinar la gestión municipal.</p> <p>Divulgar los resultados de la gestión municipal.</p>	<p>Analizar y reformar las leyes y ordenanzas vigentes con el propósito de llenar vacíos tributarios.</p> <p>Establecer reuniones, trimestrales, semestrales y anuales para dar a conocer las estrategias que serán utilizadas para fomentar la cultura de pago.</p> <p>Realizar periódicamente rendiciones de cuentas de una forma transparente a los ciudadanos ya que en ellos se difunde el uso que se da a los impuestos recaudados.</p>	G.A.D Municipal San Cristóbal de Patate	<p>Trimestral.</p> <p>Trimestrales, semestrales y anuales.</p> <p>Semestral.</p>
Implementar, a través de un software un sistema informático que esté conectado a todo departamento financiero e informática para tener acceso a toda la información a fin de reducir el tiempo de duración de las auditorias, tanto internas como externas.	<p>Agilización en los procesos de cobro de impuestos, tasas y contribuciones especiales, para mejorar los ingresos del Gobierno Municipal y sus actividades para beneficio de la colectividad y municipalidad.</p>	<p>Lograr un incremento de agilización y productividad en el cobro de impuestos, mediante la utilización de sistemas informáticos que facilite durante el año 2017, lograr mejores niveles de recaudación.</p>	G.A.D Municipal San Cristóbal de Patate	Mensual.

<p>Establecer Políticas y Lineamientos del Departamento Financiero que se integre al sistema tributario con la finalidad de darles seguimiento a los contribuyentes que paguen sus tasas e impuestos mensualmente, así como contribuir a actualizar las ordenanzas, a fin de recaudar más impuestos a través de los catastros.</p>	<p>Estructuración de la Información, esta deberá estar estructurada entre los diferentes tributos, para mejorar el nivel de conducta ciudadano, para el pago de impuestos.</p>	<p>Socialización de las nuevas políticas y lineamientos, al interior del Municipio y al exterior como es la comunidad.</p>	<p>G.A.D Municipal San Cristóbal de Patate</p>	<p>Mensual.</p>
<p>Implementar normativas, con el objeto de facilitar el logro de una mayor recaudación de ingresos en beneficio de la población en general, a través del Presupuesto Municipal del año 2017.</p>	<p>Diseñar estrategias enfocadas a la recaudación de cuentas morosas, que permitan a mejorar la liquidez.</p>	<p>Establecer procedimientos claros, precisos y efectivos, así como legales, que logren una correcta recaudación.</p>	<p>G.A.D Municipal San Cristóbal de Patate</p>	<p>Anual.</p>

ELABORADO POR: (Caicedo, A, 2016)

ESTRATEGIAS QUE DEBE IMPLEMENTAR LA ADMINISTRACIÓN

1.- OBJETIVO ESTRATÉGICO

Estimular el cumplimiento voluntario del pago de tasas e impuestos como obligaciones tributarias de los contribuyentes, con el fin de elevar el nivel de recaudación de los ingresos.

ESTRATEGIAS

- Lograr el compromiso de las fuerzas vivas de las comunidades a participar en la gestión municipal.
- Mantener reuniones periódicas con las fuerzas vivas para evaluar y coordinar la gestión municipal.
- Divulgar los resultados de la gestión municipal.

ACTIVIDADES

- Analizar y reformar las leyes y ordenanzas vigentes con el propósito de llenar vacíos tributarios.
- Establecer reuniones, trimestrales, semestrales y anuales en el teatro municipal, para dar a conocer las estrategias que serán utilizadas para fomentar la cultura de pago.
- Realizar periódicamente rendiciones de cuentas de una forma transparente a los ciudadanos ya que en ellos se difunde el uso que se da a los impuestos recaudados.

ESTRATEGIAS ORIENTADAS A FOMENTAR LA CULTURA DE PAGO

Se entiende como cultura de pago, al hecho de concientizar al contribuyente que el pago de impuestos prediales permite el desarrollo y las mejoras en el cantón y por ende beneficia a todos los ciudadanos.

De las diferentes estrategias se propone:

Análisis de flujo de públicos. - Implementar una herramienta tecnológica para centralizar la atención al Público, de forma que se reduzca el tiempo de espera, distribución equitativa del trabajo, minimizar el costo efectividad y mayor satisfacción de los ciudadanos.

- El sistema debe tener la capacidad de emitir turnos de acuerdo a la forma de llegar del ciudadano.
- En este proceso se identificará cuantitativa y cualitativamente a los contribuyentes, de forma que se determine el número de procesos de cobros en hora/día para cada trámite.

Estímulos. - La estrategia de estímulos abarca dos frentes, así tenemos:

Descuentos por pronto pago: Fomentar la difusión de spot publicitarios para dar a conocer a toda la ciudadanía en general el Art. 512 del COOTAD en donde se aplica los descuentos del diez, ocho, seis, cuatro, y dos por ciento si el pago es efectuado en la primera quincena de cada mes, se aplicará el respectivo descuento del nueve, siete, cinco, tres y uno por ciento si se efectúa en la segunda quincena de cada mes.

Entrega de Recuerdos: La entrega de recuerdos como camisetas, gorras, esferos para quienes paguen a tiempo generalmente son estimulantes en la ciudadanía, además las prendas se constituyen en elementos difusores del pago.





Transparencia. - En el manejo de los recursos por concepto de impuestos es fundamental la transparencia porque permite culturizar el pago del impuesto predial o tributo, ya que el usuario visualiza que sus impuestos están siendo invertidos en obras para el beneficio de la ciudadanía, se motiva y realiza el pago en forma voluntaria.

Motivación. - Es importante realizar campañas de motivación para recordar el pago de impuesto, para ello se recomienda el uso de banner, afiches y hojas volantes.

En segundo lugar, se sugiere el uso de recursos artísticos como zanqueros, mimos, los cuales motivarán el buen uso de los servicios y estimularán el pago de tributos.

Publicidad. - Entre las campañas publicitarias podemos mencionar: spot y campañas radiales, envío de correos electrónicos a los contribuyentes.

Mejorar el servicio al usuario. - Sobre todo al momento de realizar la recaudación, para ello se requiere la automatización total del sistema de recaudaciones, es decir que, con los sistemas informáticos a través de las redes se consulten o registren los valores a cancelar, se recpte dicho pago y se emita el comprobante en el menor tiempo posible.

- La infraestructura del departamento de tesorería en donde los usuarios municipales realizan sus pagos deberá estar bien dotada, ventilada, acondicionada, es decir cómoda. La atención en la ventanilla debe ser bien organizada mediante tickets emitidos según el orden de llegada del usuario.
- Es imprescindible contar con una ventanilla de información al usuario, en el cual se pueda informar que pasos tiene que dar y sobre todo a donde dirigirse.

- Debe también implementarse un buzón de sugerencia, en donde se reciban las quejas del ciudadano.

IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El objetivo es ofrecer al cliente la oportunidad de participar directamente en la empresa a través de sus sugerencias y opiniones, esto se podría lograr por ejemplo aplicando cada mes la “Encuesta para medir la Satisfacción del Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate, que la aplicamos en la Investigación de Mercado”.

MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Para gestionar el servicio en forma eficaz, hay 3 pasos que se deben cumplir ante un reclamo de un cliente.

Con “eficacia” se refiere a la capacidad que tienen los reclamos para mejorar el servicio. Si un reclamo sólo sirve para llevar una estadística que me dice cuán bien o cuán mal está mi servicio, estoy desaprovechando una enorme ventaja de esta información.

Realizar una investigación de mercado suele ser muy costosa. Sin embargo, el reclamo llega como “información gratuita” de mano de los clientes.

Las 3 condiciones para gestionar el servicio a partir de los reclamos de clientes. Ellos son:

1. Recopilar los reclamos
2. Analizarlos
3. Realimentar a los empleados que pueden corregir el problema

Acá tenemos que distinguir entre dos objetivos diferentes:

- Dejar satisfecho al contribuyente que reclamó.
- Mejorar el servicio para que otros contribuyentes no tengan la misma causa de insatisfacción.

FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL "SAN CRISTÓBAL DE PATATE"

Fecha _____

Radicación _____

*Nombre Completo: _____

Cédula: _____

Dirección: _____

Teléfonos de Contacto: _____

Dirección electrónica: _____

*No es obligatorio su información

Motivo de la Queja o Reclamo

___ Calidad del Servicio

___ Tiempo de Trámite

___ Atención del personal

___ Instalaciones

___ Otros

Haga un relato claro de los hechos:

Anexa algún documento: Si ___ No ___ descríballo: _____

Agradecemos sus observaciones y serán atendidas en el menor tiempo posible
¡GRACIAS!

2.- OBJETIVO ESTRATÉGICO

Implementar, a través de un software un sistema informático que esté conectado a todo departamento financiero e informática para tener acceso a toda la información a fin de reducir el tiempo de duración de las auditorías, tanto internas como externas.

ESTRATEGIAS

- Agilización en los procesos de cobro de impuestos, tasas y contribuciones especiales, para mejorar los ingresos del Gobierno Municipal y sus actividades para beneficio de la colectividad y municipalidad.

ACTIVIDADES

- Lograr un incremento de agilización y productividad en el cobro de impuestos, mediante la utilización de sistemas informáticos que facilite durante el año 2017, lograr mejores niveles de recaudación.

SISTEMA INTEGRAL DE RECAUDACIÓN MUNICIPAL

(SIGNIA SOFTWARE) Menciona que “el Sistema para el control y gestión del cobro de impuestos mediante una cuenta única del contribuyente”.

El Módulo de Ingresos es una solución integral para la administración de impuestos municipal, que unifica todos los cobros de los diferentes impuestos y aprovechamientos municipales en un solo sistema y en base a una cuenta única del contribuyente, con el fin de realizar la atención en un solo lugar, el mismo cajero tiene la capacidad de resolver la gran mayoría de necesidades del contribuyente, sin que este tenga que andar de oficina en oficina.

Sin Módulo de Ingresos de Signia

Regularmente los sistemas utilizados en los gobiernos municipales, se encuentran compuestos de múltiples aplicaciones independientes, lo que provoca una atención deficiente al contribuyente, la necesidad de procesos duplicados en el manejo de la información, padrones de información poco confiables, y la falta de un registro formal del contribuyente, todo esto provoca que los tesoreros municipales no tengan un panorama claro de la cartera vencida global para establecer estrategias de recaudación eficientes.

Muchos de los sistemas de atención al contribuyente son usados como máquinas de escribir con el único fin de emitir un recibo de pago, y no con la visión de tener una cuenta que unifique la información de los contribuyentes para llevar un histórico de adeudos y pagos realizados de los diferentes impuestos, y de esta manera fomentar programas que permitan incrementar la recaudación, ya que la información dentro de este sistema es completamente confiable.



Con Módulo de Ingresos de Signia

(SIGNIA SOFTWARE) Dice que “el Sistema de Ingresos de Signia le permitirá tener al gobierno municipal una visión real y unificada de la información mediante una base única de contribuyentes (Ciudadanos, personas físicas o empresas), para establecer acciones y programas que mejoren la recaudación”.

El tener la información unificada en una cuenta única, permite dar una atención más rápida al contribuyente, así mismo abrir diferentes canales de comunicación con el mismo, y optimizar los recursos técnicos y del personal ya que solo tienen que usar un solo sistema para el cobro.



PRINCIPALES VENTAJAS

Configurable. - Le permite configurar todos los parámetros y reglas de negocio de cada uno de los trámites.

Flexibilidad. - En caso de cambio en el proceso Modifique el flujo de cada tramite de manera inmediata, sin necesidad de cambiar el código.

Interoperabilidad. - Mediante Scripts Dinámicos (Código .net insertado dentro del flujo del trámite), se pueden ejecutar procedimientos para acceder, consultar y o afectar bases de datos de terceros sin necesidad de modificar el código fuente.

Múltiples bases de datos. - El sistema tiene la capacidad de correr sobre múltiples manejadores de bases de datos de manera transparente.

Acceso Web. - El sistema puede ejecutarse en ambiente desktop (winforms) o web, dependiendo de las necesidades de cada usuario.

CON MÓDULO DE TRÁMITES SIGNIA

- Se atiende al cliente en un solo lugar ya sea de manera presencial o por internet dependiendo del trámite.
- El seguimiento del trámite es de manera electrónica.
- El contribuyente puede saber en todo momento por medio de internet el estado en que se encuentra su trámite.

- Se realizan notificaciones por correo electrónico para saber el estado del trámite.
- Puede interactuar con sistemas de terceros mediante la tecnología de Scripts Dinámicos sin necesidad de modificar el código fuente.
- El flujo del trámite puede ser cambiado u optimizado en cualquier momento.

e-GOBIERNO (Módulo Web)

Para (SIGNIA SOFTWARE) menciona que en su módulo de e-gobierno está enfocado a ofrecer servicios al ciudadano mediante el uso de la tecnología por medio de internet.

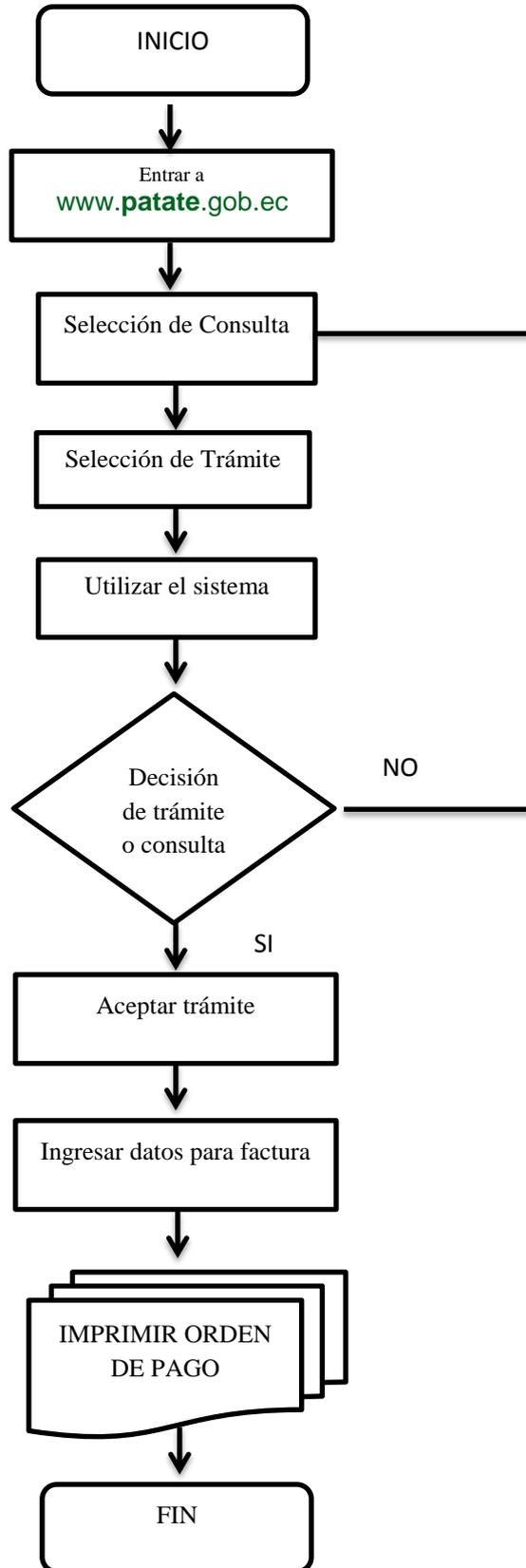
El módulo de e-gobierno puede ser complementado por uno o varios de los sistemas, todos estos basados en la cuenta única del ciudadano.

Objetivos

- Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos
- Mejorar el Acceso a la Información Pública
- Incrementar la Participación Ciudadana
- Mejorar la Accesibilidad de los Servicios, entregándolos por medios electrónicos
- Reducción de Costos
- Mayor captación de Ingresos
- Rendición de Cuentas a los Ciudadanos



FLUJOGRAMA DEL SERVICIO



Fuente: (SIGNIA SOFTWARE)

Las principales empresas que utilizan este software SIGNIA son:

- General Electric (bienes)
- Toyota (bienes)
- ING Group (seguros)
- Banco Santander (banco)

En cuanto la municipalidad del cantón DURAN, CUENCA, y JIPIJAPA, están incorporando este nuevo software, debido a su amplia gama de servicios y beneficios que ofrece tanto como al departamento financiero como a sus contribuyentes.

Los beneficios que conlleva este software Signia a las municipales son:

- Configuración de cobros en base a ley de ingresos vigente.
- Emisión de un solo estado de cuenta que unifique todos los adeudos del contribuyente.
- Incremento en la recaudación.
- Mejora de la atención al contribuyente.
- Reducción en costos de soporte de múltiples aplicaciones.
- Facilidad para establecer pagos por internet.
- Permite configurar cualquier tipo de trámite.
- Permite definir los pasos a ejecutar en cada trámite y la asignación al responsable por medio de roles de seguridad.
- Permite escanear toda la documentación del trámite para ser visualizada electrónicamente.
- Lleva un registro del seguimiento con las fechas establecidas de compromiso para asegurar que los trámites se cumplan a tiempo.
- Permite conocer en que paso del trámite se está retrasando mediante reportes.
- Permite definir plantillas específicas para capturar la información necesaria que requiera cada trámite.
- Impresión de documentos configurables para cada trámite combinado con variables seleccionables.
- Registro de cuenta única del contribuyente con sus datos personales.

- Registro de datos de la empresa con sus datos o de diferentes padrones de información.
- Opción de seguimiento del trámite por internet por parte del contribuyente por medio del folio asignado.
- Seguridad basada en roles: cada usuario puede acceder solo a lo que tiene derecho, incluso se puede limitar el acceso por horarios.
- Reportes con opción a mandar la información por correo electrónico, exportación de información a archivos de Excel, Word etc.

Al Ciudadano

- Acceso a la información las 24hrs los 365 días del año
- (Consulta de adeudos, información histórica, Seguimiento de trámites y gestiones).
- Acceso a la información mediante la cuenta única del ciudadano.
- Integración de adeudos y servicios en una sola aplicación (Consulta de adeudos, seguimiento de trámites, descarga de documentos de trámites, solicitud de servicios, quejas, etc.)

3.- OBJETIVO ESTRATÉGICO

Establecer Políticas y Lineamientos del Departamento Financiero que se integre al sistema tributario con la finalidad de darles seguimiento a los contribuyentes que paguen sus tasas e impuestos mensualmente, así como contribuir a actualizar las ordenanzas, a fin de recaudar más impuestos a través de los catastros.

ESTRATEGIAS

Estructuración de la Información, esta deberá estar estructurada entre los diferentes tributos, para mejorar el nivel de conducta ciudadano, para el pago de impuestos.

ACTIVIDADES

Socialización de las nuevas políticas y lineamientos, al interior del Municipio y al exterior como es la comunidad.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

1. El usuario deberá respetar su respectivo turno, aunque goce de afinidad familiar o laboral.
2. Se debe dar prioridad en los siguientes casos:
 - Personas adultas mayores
 - Mujeres embarazadas
 - Personas con Capacidades especiales.
3. La atención a los contribuyentes se la realizará únicamente por ventanilla.
4. Se debe Recaudar de forma cronológica los valores pendientes de años anteriores por impuestos prediales, empezando por el valor de coactiva.

La recaudación empieza en el municipio. - Consiste en que todas las autoridades municipales, así como funcionarios y empleados sean los primeros en cancelar sus obligaciones prediales, para dar ejemplo al resto de la ciudadanía.

Cobro coactivo. - Es la acción legal de cobranza tributaria que puede ser realizada por los municipios para recuperar los valores que constituyen la cartera vencida.

Su objetivo es hacer efectivo el pago de lo que el contribuyente adeuda a la municipalidad. El Art. 378 del COOTAD establece la potestad de ejecución de cobro de Tributos, de ser necesario la aplicación de la vía coactiva, de allí que la municipalidad tiene la Acción Coactiva como una facultad exclusiva para la recuperación de los recursos. Es obligación de los GAD ejercerla, para evitar la evasión y el perjuicio a la comunidad.

Definición de las políticas a seguir en el proceso de cobro:

- Realizar las comunicaciones a los dueños de predios impagos, en forma personal.
- Mantener actualizado el banco de datos de los propietarios de predios impagos.
- Verificar periódicamente el alcance de recaudación.
- Reforma a la Ordenanza para aplicación de las coactivas.
- Mayor grado de participación para el desarrollo y crecimiento de la comunidad por la obra pública.
- Mejoramiento del nivel de conducta ciudadano, para el pago de impuestos.
- Desarrollo sostenido del cantón.
- Mejoramiento del nivel de vida por las obras y servicios básicos y medio ambiente.
- Mayor ingreso económico al municipio.
- Cumplimiento de planes operativos y de acción del municipio.

4.- OBJETIVO ESTRATÉGICO

Realizar estrategias, procesos, con el objeto de facilitar el logro de una mayor recaudación de ingresos en beneficio de la población en general, a través del Presupuesto Municipal del año 2017.

ESTRATEGIAS

Diseñar estrategias enfocadas a la recaudación de cuentas morosas, que permitan a mejorar la liquidez.

ACTIVIDADES

A través del Departamento Financiero, estrategias para un mejor proceso de recuperación, que establezcan procedimientos debidos, claros, precisos y efectivos, así como legales, que logren una correcta recaudación.

ESTRATEGIAS ENFOCADAS A LA RECAUDACIÓN

ESTRATEGIAS DE SENSIBILIZACIÓN

Esta estrategia permitirá presentar y socializar el sistema de recaudación, entre las autoridades de la entidad y servidoras - servidores de la misma, con el siguiente esquema:

- a. Evaluación de la situación actual
- b. Capacitación y entrenamiento al personal.

ESTRATEGIAS DE DISEÑO, EJECUCIÓN

La Estrategia de Ejecución conlleva las siguientes acciones:

- a. Aplicación preliminar del sistema de recaudación para el departamento financiero - área de tesorería
- b. Revisión y ajustes a la información
- c. Aplicación definitiva del sistema de recaudación para el departamento financiero - área de tesorería.

d. Análisis de la información Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate.

ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN

Esta estrategia se realizará bajo los siguientes puntos:

- a. Evaluación interna del sistema de recaudación para el departamento financiero - área de tesorería, con las servidores y servidores de la entidad, por medio de entrevistas.
- b. Evaluación externa del sistema de recaudación para el departamento financiero - área de tesorería con las servidores y servidores de la entidad, por medio de encuestas a usuarios externos como clientes proveedores.

ESTRATEGIA DE LIDERAZGO

En las organizaciones cada vez más se desea obtener mejores resultados, es por eso que la administración municipal, debe incorporar un elemento importante en su gestión como lo es el liderazgo; ya que mediante éste se tiene la capacidad de influir sobre otros y así alcanzar un mejor beneficio para la administración.

Los factores clave de éxito para el proceso estratégico de la Alcaldía Municipal son:

- El Liderazgo de Alta Gerencia.
- Una cultura Organizacional.

Liderazgo y lineamientos Claros de Política.

- Iniciar un proceso de adecuación hacia una transformación de gestión, basada en la participación de todos.
- Implementar acciones que desarrollen y perfeccionen las capacidades del recurso humano, orientadas al manejo eficaz de las principales herramientas del plan.

Participación Vecinal.

- Cubrir necesidades y expectativas del usuario y empresario.

- Lograr una activa y eficiente participación de todos a través de un espacio de trabajo.
- Promover mecanismos participativos como cabildos y consultas ciudadanas.
- Información Oportuna y Veraz (Interna y Externa)
- Establecer una red informática.
- Mantener permanentemente informado al contribuyente.
- Establecer convenios con entidades públicas y privadas.

Optimización de las Finanzas

- Dotar de eficiencia y eficacia al servicio de cobranza.
- Establecer una política de incentivos y cultura tributaria.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES

La ejecución del proceso actual de recaudación de ingresos de los contribuyentes Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate, los realiza el Área de Tesorería, perteneciente al Departamento Financiero, cuyas funciones y actividades están contenidas en la ordenanza municipal que contiene la estructura orgánica, los niveles y funciones de la municipalidad.

La actualización de la normativa existente de recaudación de los contribuyentes del Departamento Financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate, permite que las ordenanzas municipales y las pocas normas que existen sobre recaudación tengan una constante renovación.

Se diseñó estrategias con la finalidad de organizar y ejecutar la administración y recaudación de todos los ingresos tributarios y no tributarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate.

Se describió políticas y lineamientos más importantes y se diseñó un plan de acción propuesto para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate.

7.2 RECOMENDACIONES

La aplicación de los procesos técnicos administrativos está sujeta a la modernización permanente. La tecnología, la ordenanza legal, la capacitación permanente del servidor público es necesaria para fomentar un conglomerado institucional orientado a cumplir con la misión y visión institucional. Por lo tanto, es necesario que el ambiente de trabajo sea el adecuado, la infraestructura física del departamento de tesorería y de la toda la institución debe considerarse en el mediano plazo como una prioridad institucional.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate tiene la obligatoriedad de aplicar las leyes y procedimientos normativos de las ordenanzas para hacer cumplir a los beneficiarios de los distintos servicios que otorga esta institución.

Se debe de aplicar el cobro de impuestos, tasas y contribuciones especiales, para mejorar los ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate y sus actividades para beneficio de la colectividad, con ello se reducen la cartera vencida de los contribuyentes.

Se evidencia la falta de una cultura de pago de impuestos por parte de la ciudadanía, por lo que es necesario que la Municipalidad realice motivaciones publicitarias, estrategias y políticas de pago para que la comunidad cancele sus impuestos, a efecto de ir generando conciencia tributaria en sus ciudadanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ley Organica General del Estado. (s.f.). Ley Organica General del Estado.
Finanzas Publicas. (2000).
- Ley organica de Regimen Municipal. (2001).
- (2001). Manual de Auditoria de Gestion de la Contraloria General del Estado. En Manual de Auditoria (págs. 1ra parte, Cap. 1, pag. 3).
- MANUAL DE AUDITORIA DE GESTIÓN PARA LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. (2001). Quito.
- RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS. (2001).
- RECAUDACIÓN TRIBUTARIA. (2001).
- Aprendizsenajcdk.blogspot.com. (2002). compromisos.html
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. (2002). Quito.
- Constitución del Ecuador. (2008).
- Gestión Administrativa. (26 de Febrero de 2010).
- ECONOMIA. (10 de MAYO de 2012).
- SRI.GOB.EC. (10 de ENERO de 2015).
- Abril, L. S. (2013). “Diseño de un sistema de recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “LA MERCED LTDA”,”. Ambato.
- Alessandrini, L. P. (17 de marzo de 2014). Políticas de recaudación municipal. Recuperado el 28 de junio de 2016, de Revista Mercado y Empresas para Servicios Públicos
- Andrews, K. (2010). Gestión Administrativa.
- ARIAS, M. A. (4 de FEBRERO de 2012). GESTION ADMINISTRATIVA PROFESOR JESUS CERVANTES SANJUELO.
- BCE. (2015).
- BCE.FIN.EC. (s.f.).
- BENJAMIN TRIPIER. (2012). Administración de Tesorería.
- Bidart Campos, G. J. (2007). Constitución. Quito.

Bujanda, S. d. (2010). Gestiones Municipales.

Caicedo, A. (23 de Junio de 2016). Analisis de Recaudación. Patate, Tungurahua, Ecuador.

Codigo Organico Monetario y Financiero. (2002).

Codina, A. (2012). Etica en los Negocios.

CONTRALORIA.GOB.EC. (s.f.). NORMATIVA - CONTRALORIA. f

David Espinosa. (2010). Gestión de Tesoreria.

DIAZ F. (2010). Modulo Técnica de Elaboración de Tesis. QUITO.

ELIAS LARA FLORES. (2014). Principios de Contabilidad. Madrid.

Fernanda, B. A. (2014). “Auditoría de Gestión en el Departamento de Crédito de la Mutualista Ambato para mejorar la toma de decisiones. Ambato.

FERRER Y FLORES. (2012 - 2013). FINANZAS.

FIGUEROA. (2012). Control de los Recursos Públicos. Madrid.

Financiera, A. (2011). HENRI FAYOL.

Francisco Lopez y Nuria Soriano. (2008). La Gestión de la Tesoreria. Madrid: Cacebera.

GAD SAN CRISTOBAL DE PATATE. (2000). HISTORIA. PATATE.

GAD SAN CRISTOBAL DE PATATE. (2015). CUADRO COMPARATIVO DE RECAUDACIONES. PATATE.

Garcia Pons, E. (2008). Constitución del Estado.

GARCIA, D. Y. (2011). Principios y valores Corporativos. MADRID.

MALDONADO. (2009). Auditoria de Gestión. mexico.

Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado. (s.f.).

Meneses, J. d. (2010). Beneficios del Analisis del Entorno.

Morales, D. A. (2013). “La Gestión Financiera como herramienta Gerencial aplicación práctica en la Sociedad: Negocios y Salud Compañía Limitada Cía. Ltda. Quito.

NETERIS PROCESOS FINANCIEROS. (s.f.).

Nuñez, G. (2012). Evaluación a la Gestión Administrativa.

PDOT Patate. (s.f.). Plan de ordenamiento territorial PDOT Patate.

PEDRO ZAPATA SÁNCHEZ. (2012). CONTABILIDAD. MEXICO.

Peters, T. (2009). Principios y Valores.

PLANEACIÓN FINANCIERA. (s.f.).

Pública, A. (2001). Título IV, Capitulo Séptimo. QUITO.

Quinn, J. B. (2011). Gestión Administrativa Empresarial.

QUIÑONEZ, J. L. (06 de junio de 2012). burotributario.

Robbins, S. (2010). Organización Laboral.

SIGNIA SOFTWARE. (s.f.).

SRI. (2015). Quito.

Strategor. (2012). Estructura Organizacional.

Tella, Guillermo y Muñoz, Martín. (2012). “Políticas de recaudación municipal. Buenos Aires, Revista Mercado y Empresas para Servicios Públicos Nro. 66 (marzo): Ed. IC Argentina, pp. 38-47.

Terry, G. (2008). Gestión Administrativa.

Universidad de Georgetown. (2010). Regimenes Municipales.

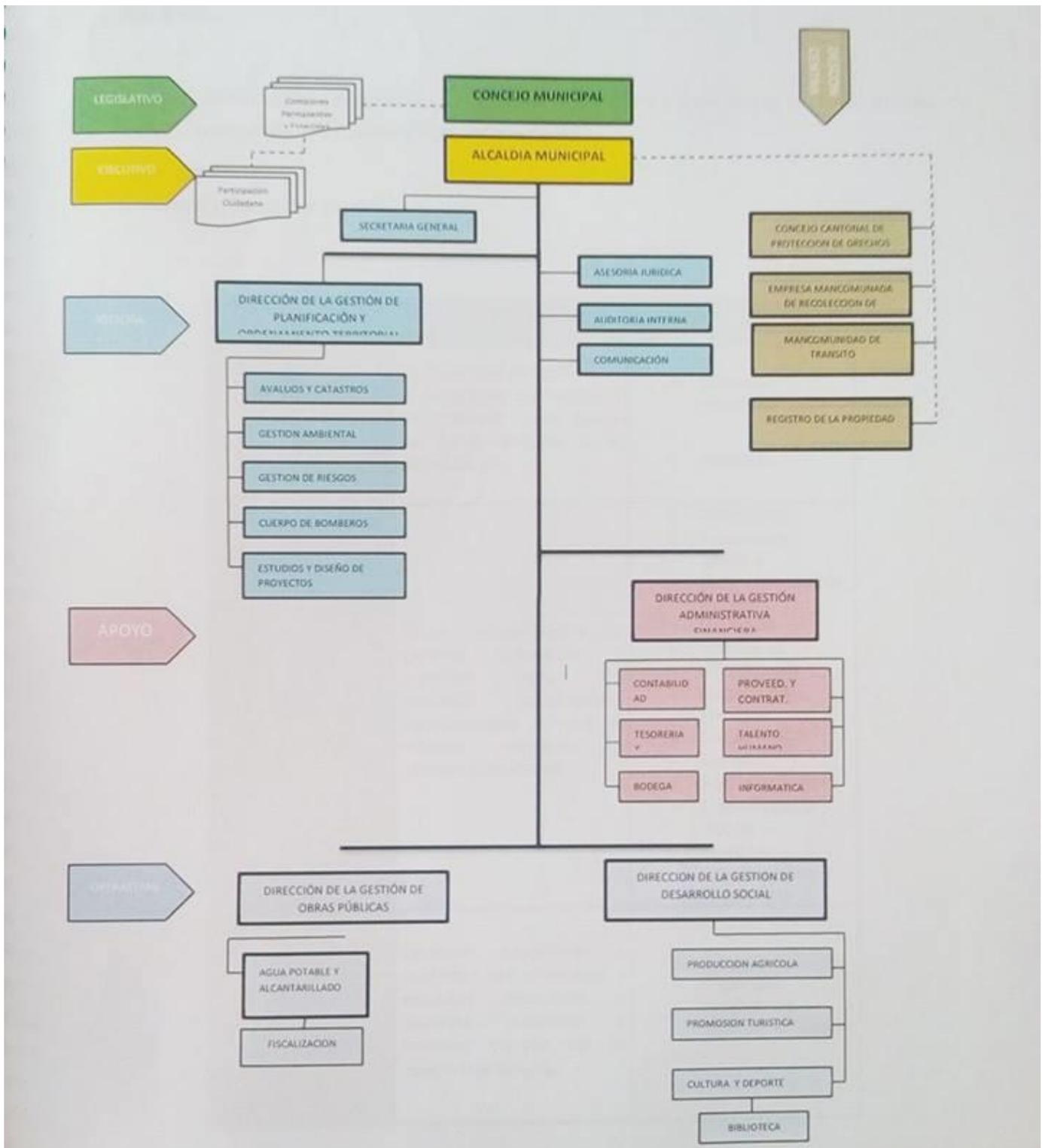
Victor Hugo Aldana. (2010). Ventajas de la Contabilidad.

Villegas. (2009). Gestión Municipal.

Wikispaces.com. (2012). Proyecto Empresarial.

Wilson. (2011). Sistema de Planeación.

ANEXO N° 1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ACTUAL



Fuente: (GAD SAN CRISTOBAL DE PATATE, 2015)