



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

**VIII SEMINARIO EN INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CPA.**

**TRABAJO DE GRADUACION PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO
DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

TEMA:

**“EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE
RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA TESORERÍA DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE
PELILEO Y SU IMPACTO EN EL FINANCIAMIENTO DE OBRAS
MUNICIPALES EN EL AÑO 2010”**

AUTOR: VILLARROEL CÉSPEDES SILVIA GABRIELA

TUTOR: DRA. EDITA LUCERO

AMBATO – ECUADOR

2011

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, LUCERO EDITA con, C.I.# 180204670-4 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema: **“EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PELILEO Y SU IMPACTO EN EL FINANCIAMIENTO DE OBRAS MUNICIPALES EN EL AÑO 2010”** desarrollado por Villarroel Céspedes Silvia Gabriela, estudiante del VIII Seminario de Graduación de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Seminarios de la Universidad Técnica de Ambato y 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 la Comisión de Calificador designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 04 de Agosto del 2011

EL TUTOR

.....
Dra. Edita Lucero

C.I. #180204670-4

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Villarroel Céspedes Silvia Gabriela, con C.I.# 180426886-8, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación: **“EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PELILEO Y SU IMPACTO EN EL FINANCIAMIENTO DE OBRAS MUNICIPALES EN EL AÑO 2010”**, es original, auténtico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de la autora y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato; por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato, 04 de Agosto de 2011

AUTORA

.....
Silvia Gabriela Villarroel Céspedes
C.I # 180426886-8

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: **“EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PELILEO Y SU IMPACTO EN EL FINANCIAMIENTO DE OBRAS MUNICIPALES EN EL AÑO 2010”**, elaborado por Villarroel Céspedes Silvia Gabriela, estudiante del VIII Seminario de Graduación, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 13 de Octubre de 2011

Para constancia firma

DR. TITO MAYORGA

ING. MARÍA MANZANO

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente proyecto va dirigido a mis padres, quienes con su gran amor y esfuerzo me guiaron por el camino de la superación y la responsabilidad para poder escalar un peldaño más dentro de los propósitos que he establecido para mi vida.

AGRADECIMIENTO

Con testimonio de admiración a mi Dios quien es el hacedor de todas las cosas y principalmente al Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo, por permitirme desarrollar el presente trabajo de investigación encaminado a cristalizar uno de los objetivos propuestos.

Además un reconocimiento muy especial a nuestros queridos maestros que con nobleza nos han impartido sus conocimientos, experiencias y ejemplos durante nuestra permanencia universitaria y a todas las personas, instituciones, familiares y amigos que intervinieron de alguna manera para la ejecución y culminación del presente trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido	Pág.
Portada.....	i
Aprobación del tutor.....	ii
Autoría.....	iii
Aprobación del Tribunal de grado.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice.....	vii
Resumen ejecutivo.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Introducción.....	1
1.1. Tema de investigación.....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.3. Justificación.....	8
1.4. Objetivos.....	9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos	10
2.2 Fundamentación Filosófica	12
2.3 Fundamentación Legal	13
2.4 Categorías Fundamentales	16
2.5 Hipótesis	38
2.6 Señalamiento de variables	38

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1	Enfoque	39
3.2	Modalidad básica de la investigación	41
3.3	Nivel o tipo de investigación	44
3.4	Población y Muestra	47
3.5	Operacionalización de variables	52
3.6	Recolección de información	54
3.7	Procesamiento y análisis	56

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1	Análisis de los resultados	59
4.2	Interpretación de datos	60
4.3	Verificación de hipótesis	71

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones	76
5.2	Recomendaciones	77

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1	Datos Informativos	81
-----	--------------------------	----

6.2	Antecedentes de la propuesta	82
6.3	Justificación	83
6.4	Objetivos	84
6.5	Análisis de factibilidad	84
6.6	Fundamentación	85
6.7	Metodología o Modelo Operativo	99
6.8	Administración	122
6.9	Previsión de la evaluación	123
	BIBLIOGRAFÍA.....	125

ANEXOS

Anexo #1	RUC.....	129
Anexo #2	Encuesta.....	131
Anexo #3	Entrevista.....	133

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Población.....	48
Cuadro 2	Determinación de Muestra.....	50
Cuadro 3	Operacionalización variable independiente.....	52
Cuadro 4	Operacionalización variable dependiente.....	53
Cuadro 5	Control Interno.....	60
Cuadro 6	Financiamiento.....	61
Cuadro 7	Pagos de Impuesto.....	62
Cuadro 8	Pronto pago.....	63
Cuadro 9	Porcentajes adecuados.....	64
Cuadro 10	Construcción de obras.....	65
Cuadro 11	Atención al cliente.....	66
Cuadro 12	Personal necesario.....	67
Cuadro 13	Servicio.....	68
Cuadro 14	Entrevista.....	69
Cuadro 15	Frecuencias observadas.....	73
Cuadro 16	Frecuencias Esperadas.....	74
Cuadro 17	Cálculos Matemáticos.....	76
Cuadro 18	Costo de la Propuesta.....	82
Cuadro 19	Encuesta ambiente de control.....	100
Cuadro 20	Encuesta Evaluación de riesgos.....	102
Cuadro 21	Encuesta Actividades de control.....	104
Cuadro 22	Encuesta Información y comunicación.....	106
Cuadro 23	Encuesta Supervisión.....	108
Cuadro 24	Resultados Evaluación Control Interno.....	109
Cuadro 25	Nivel de Riesgo.....	109
Cuadro 26	Matriz de Riesgos.....	112
Cuadro 27	Previsión de la Evaluación.....	123

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Árbol de Problemas.....	5
Gráfico 2	Superordinación.....	16
Gráfico 3	Variable Independiente.....	22
Gráfico 4	Control Interno.....	30
Gráfico 5	Variable Dependiente.....	33
Gráfico 6	Control Interno.....	60
Gráfico 7	Financiamiento.....	61
Gráfico 8	Pago de Impuestos.....	62
Gráfico 9	Pronto pago.....	63
Gráfico 10	Porcentajes adecuados.....	64
Gráfico 11	Construcción de obras.....	65
Gráfico 12	Atención al cliente.....	66
Gráfico 13	Personal necesario.....	67
Gráfico 14	Servicio.....	62
Gráfico 15	Fases del control interno.....	99

RESUMEN EJECUTIVO

Actualmente toda institución tanto pública como privada debe disponer de un eficiente sistema de control interno, que ayude a la administración a tener una idea de las actividades que se desarrollan en cada uno de los departamentos que la conforman.

El propósito del desarrollo de la investigación es analizar la importancia que tiene el control interno ya que es de gran ayuda en la institución, porque se puede medir el nivel de eficiencia de las personas que diariamente desarrollan sus actividades, ayudando así a tener un análisis de los procesos de recaudación y puedan ayudar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la institución.

La Evaluación del control interno fortalecerá los mecanismos de sensibilización, que despliegan y solidifican, para brindar fortalecimiento a la cultura del Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo.

La Evaluación control interno transmitirá sin distorsión alguna la información básica referente al funcionamiento del departamento de Tesorería, facilitará los labores del control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en su jefe de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

La información adquirida nos ha ayudado a entender de mejor manera las actividades que se realizan internamente en el departamento de Tesorería, con el objeto de que terceras personas puedan tener una idea del trabajo que se realiza en el departamento.

Además es importante señalar que para la presente investigación se pudo obtener la información sin ningún tipo de restricción por parte de la institución, trabajando en forma conjunta con las personas involucradas, esto nos ha permitido obtener los documentos necesarios que nos ayudará a una mejor toma de decisiones.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está estructurado por seis capítulos, los mismos que recogen conceptos, conocimientos y técnicas que se han aplicado para llegar a la finalización de la investigación, misma que se realizó en el Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo en el Departamento de Tesorería.

El primer capítulo se denomina El Problema en donde podemos encontrar el tema de investigación, el planteamiento del problema, sus causas, efectos, formulación, interrogantes, justificación y objetivos tanto generales como específicos que deseamos alcanzar con esta investigación.

El segundo capítulo contiene toda la información que se refiere al marco teórico de las variables, los antecedentes, fundamentación filosófica relacionado con el tema a investigar y además contiene la hipótesis y el señalamiento de sus variables.

El tercer capítulo presenta las técnicas empleadas, el tipo de investigación que permite analizar el problema, aquí se define cual va hacer la población y muestra con la que se va a trabajar, se detalla la operacionalización de variables y se especifica cómo se va a realizar la recolección de datos y procesamiento de la información.

En el cuarto capítulo una vez recopilado la información se menciona en forma breve el análisis de los resultados, la interpretación y la comprobación de la hipótesis.

El quinto capítulo está compuesto por las conclusiones y recomendaciones que realizan de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas y en la entrevista.

Finalmente el sexto capítulo está compuesto por la Propuesta que se refiere a la Reestructuración del Control Interno, donde se enumera los datos investigativos, los antecedentes, la justificación, los objetivos tanto el general como los específicos, el análisis de factibilidad, modelo operativo, la administración y la previsión de la evaluación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. TEMA

“Evaluación al Control Interno del proceso de recaudación de impuestos en la tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Pedro de Pelileo y su impacto en el financiamiento de obras municipales en el año 2010”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

- Contextualización Macro

En el mundo actual los procesos de recaudación a nivel general implican muchas complicaciones en su ejecución, debido a la escasa cultura de pago de la población. En la mayoría de instituciones, existe este problema ya sea por falta de políticas internas y un escaso control interno sobre el área de recaudación.

En la gestión presupuestaria existen factores que inciden en la ineficiencia de la misma como son: la inadecuada planificación, organización vertical, gobierno y control débil; además la ausencia de auditorías a la gestión de los presupuestos asignados y el centralismo.

Algo muy importante es la planeación ya que nos sirve para fijar los grandes objetivos en la gestión, esto implica tener como soporte los planes estratégicos de desarrollo a corto, mediano y largo plazo; los presupuestos deben ser coherentes a dichos planes.

Según **Nelson Suarez (Internet: 2011)**, el ejercicio de priorización y descentralización el gobierno podría cumplir con la institucionalidad presupuestaria. La arraigada cultura de la gestión presupuestaria fundamentada en el 1401, dará vigencia a las leyes de protección de fondos.

- Contextualización Meso

En el Ecuador y especialmente en el municipio de Metropolitano de Quito, según **Carla Calderón (Internet: 2005)**, uno de principales objetivos es velar por la equidad en el acceso y goce de los recursos públicos y privados de todos y cada uno de los ciudadanos, así como impulsar su desarrollo humano. El presupuesto público es una herramienta a través de la cual el Gobierno planifica y asigna de manera eficiente los recursos económicos con el objetivo de llevar a cabo metas de tipo económicas y de desarrollo.

No obstante, además de recursos es fundamental contar con capacidades institucionales que acompañen adecuadamente al proceso de los mismos.

- Contextualización Micro

En el Municipio de Pelileo la inadecuada gestión del presupuesto ha venido provocando una serie de inconvenientes como postergación de eventos, ya que no se realizan de acuerdo a las necesidades de la comunidad.

Además al no contar con un eficiente control interno dificulta el financiamiento de obras municipales que están regidas por las asignaciones del gobierno las mismas que se basan en 5 parámetros medibles que son: tamaño y densidad de la población, necesidades básicas insatisfechas, logro en el mejoramiento de los niveles de vida,

esfuerzo fiscal y administrativo, y cumplimiento de las metas del Plan Nacional de Desarrollo y del plan de desarrollo del gobierno autónomo descentralizado que es lo que determinan la capacidad para lograr los objetivos institucionales que son la base para la estabilidad de la misma.

1.2.2. Análisis Crítico

Grafico # 01 **Árbol de Problemas**



Relación Causa – Efecto

Las decisiones administrativas son ineficientes ya que no promueven crecientemente el pago voluntario de los impuestos por parte de los

contribuyentes, para lograr ello, se debe trabajar con profesionalismo, especialización y evitando cualquier tipo de injerencia política en su labor para así impedir el atraso en las obras municipales.

El control interno falla, por no tener un sistemas bien diseñado, donde entran elementos como el ambiente de control, información y comunicación, que tal es la información entre los diferentes clientes internos y externos.

Para controlar las fallas, también es necesario revisar los manuales de funciones y procedimientos para evaluarlo de una manera imparcial y constante para corregir, agregar o bien eliminar y no se convierta en procesos improductivos y generar con esto un control deficiente ya que con ello la institución presentaría dificultad en el financiamiento de obras.

1.2.3. Prognosis

En el Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo contar con un deficiente proceso de recaudación de impuestos originaria que los objetivos planteados en la institución no se cumplan satisfactoriamente y exista malestar en toda la ciudadanía por la falta de presupuesto para realizar obras; afectando así también el mejoramiento de la infraestructura de la institución.

El Gobierno Municipal en su calidad de ente administrador y regulador de los recursos del estado al no realizar un adecuado control interno a los procesos de recaudación de impuestos se vería abocado a la dificultad de no poder cumplir la planificación de sus distintos departamentos como son: turismo, calidad ambiental, agua potable, planificación, etc. y de esta manera provocar el incumplimiento de obras en todos los sectores del cantón.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Es el deficiente proceso de recaudación de impuestos de la tesorería del Gobierno municipal de San Pedro de Pelileo lo que determina el financiamiento de las obras municipales?

1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Cuál es el estado actual del control interno del Municipio de Pelileo en el año 2010?
- ¿Cuál es el estado actual respecto al financiamiento de obras del municipio de Pelileo en el año 2010?
- ¿Cuál es el control que se debe dar al proceso de recaudación de impuestos que permita mejorar el financiamiento de obras municipales?
- ¿Por qué se produce el inadecuado proceso de recaudación de impuestos?

1.2.6. Delimitación

Campo: Auditoría

Área: Auditoría de Gestión

Aspecto: Control Interno

Temporal: En el año 2010

Espacial: El Municipio de Pelileo según Registro Único de Contribuyentes-RUC (**Ver anexo 1**) se encuentra ubicada en:

Provincia: Tungurahua

Cantón: Pelileo

Barrio: Central

Dirección: 22 de julio y Padre Chacón.

1.3. JUSTIFICACION

La investigación a realizarse es importante para mostrar los elementos más útiles del control en el proceso de recaudación de impuestos y la oportunidad que ofrece para poder realizar una evaluación o síntesis crítica del funcionamiento del área de tesorería del municipio de Pelileo.

Las organizaciones son parte de un medio económico en el que predomina la incertidumbre, por ello debe planear sus actividades si pretende sostenerse en un medio competitivo. En consecuencia el eficiente proceso de recaudación de impuestos es importante porque ayuda a minimizar el riesgo en las operaciones de la institución.

Realizar un proceso adecuado en la recaudación de impuestos favorece a que las actividades de la institución sean planificadas con antelación y referidas a un período de tiempo determinado, ayudando así a mejorar en cantidad, calidad y oportunidad de los servicios que presta o producto que genera en función de las exigencias de la comunidad.

Es importante también destacar que con el desarrollo de esta tesis se están aplicando conocimientos que he ido recopilando en el transcurso de mi formación profesional, implementando recomendaciones que puedan ser realmente aplicadas y por lo tanto lograr que la institución trabaje de una manera más productiva y beneficiosa dando cumplimiento los objetivos planteados.

Por último cabe mencionar que esta Investigación es factible de realizar ya que se contará con el apoyo de los empleados de la Institución, en especial del personal del departamento de Tesorería ya que facilitarán toda la información que se requiera y tendrá los recursos necesarios para el desarrollo eficiente y efectivo del mismo.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Estudiar el Control Interno y su influencia en el financiamiento de las obras municipales para determinar las causas que provocan un nivel de recaudación de impuestos insuficientes del Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo en el año 2010.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar los procesos de control interno, para el establecimiento de los puntos críticos del Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo en el año 2010.
- Conocer las formas de financiamiento de obras, para comprobar el cumplimiento de objetivos institucionales del Municipio de Pelileo en el año 2010.
- Proponer la reestructuración al Control Interno del proceso de recaudación de impuestos a fin de generar recursos que financien las obras municipales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Según **Emigdio Archundia Fernández (Internet: 2010)**, una de las principales fuentes de ingreso en las administraciones municipales son sin lugar a duda los impuestos, la limitante de captación y la falta de cultura tributaria impacta en la administración pública y las finanzas municipales.

La recaudación del impuesto depende de la calidad de gestión municipal por lo que es necesaria la atención de esta importante área toda vez que los municipios tienen la obligación de recaudar para satisfacer las necesidades de seguridad, salud, pavimentación, alumbrado, desarrollo social entre otros. De ahí que sea de suma importancia el que los Municipios se responsabilicen de lograr una eficiente recaudación saneando sus finanzas públicas sin depender totalmente del presupuesto asignado por el estado.

Los múltiples problemas que afecta las ciudades del país son similares, por lo que para contar con una eficiente recaudación de los impuestos se debería trabajar en ayudar a las administraciones municipales desde el congreso, en gestionar mejor su recaudación y en primer paso es mencionar la problemática y al mismo tiempo, sugerir estrategias con el objeto de proyectar el potencial económico para el Municipio a través de mejoras en materia de registro, control, facilidades en trámites, formas y centros de pago, lo cual se reflejará en una mayor recaudación.

Los problemas administrativos que presenta los municipios del país y que desde luego impactan negativamente en la recaudación, se presentan por la calidad insuficiente de la administración pública porque evita que los

ciudadanos tengan credibilidad en el gobierno, además de evitar que los ciudadanos identifiquen las consecuencias, positivas y negativas de contribuir, de ahí, que la falta de cultura tributaria, muchas veces impulsada por la administración municipal propicie la falta de cumplimiento.

Razones por lo que la ciudadanía no cumple con su compromiso del pago de los impuestos.

Entre otras, se consideran como más importantes las siguientes:

- Escasa cultura tributaria y desconocimiento de sus obligaciones fiscales.
- Todo impuesto, es imposición, y por tanto genera resistencia. Existe una resistencia natural a pagar el impuesto, porque el ciudadano siente que no se le da nada a cambio y que paga siempre sin recibir beneficio.
- La decisión de contribuir depende de convicciones y de consecuencias. Las primeras serían los valores y virtudes individuales, las razones patrióticas y prácticas, el análisis lógico: si no ayudo, no puedo tener y exigir servicios públicos.
- Las segundas positivas serían la eficiencia y el beneficio y las negativas serían lo que sucede si no soy omiso o remiso.

En investigaciones realizadas sobre el tema en la Universidad Técnica de Ambato en la Facultad de Contabilidad y Auditoría se detalla lo siguiente:

Según **Juan Manuel Aguirre (2001)** “Las recaudaciones representan créditos a corto y largo plazo correspondientes a operaciones de tráfico que constituyen la actividad principal de la empresa”

El estudio a realizarse será el factor principal de análisis, al igual que la liquidez de la empresa.

Las deficiencias que existen en el proceso de recaudación dificultan enormemente previsiones financieras, proyecciones de resultados e inclusive que la institución no realice mejoras en su infraestructura.

Esto ocasiona que las operaciones de la institución no se asemejen y peor se concreten con lo planificado debido a que sus bases económicas no son sólidas.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Teniendo en cuenta que el método de investigación es CUALITATIVA el paradigma de investigación que rige ésta investigación es el NATURALISTA.

Según **Ana Belén Salamanca Castro (2007: Internet)**, la investigación cualitativa está basada en el paradigma de investigación naturalista. Esta visión paradigmática pretende explicar los fenómenos desde la interpretación subjetiva de las personas.

Examina el modo en que se experimenta el mundo. La realidad que interesa es la que las propias personas perciben como importante.

El paradigma de investigación naturalista se fundamenta en los siguientes principios:

- Se reconoce la existencia de múltiples realidades y no una realidad única y objetiva sino una construcción o un constructor de las mentes humanas, y por tanto, la verdad está compuesta por múltiples constructos de la realidad.
- Persigue comprender la complejidad y significados de la existencia humana, así como contribuir a la generación de teorías.
- El proceso de investigación es inductivo, es decir, no utiliza categorías preestablecidas, se desarrollan conceptos y establecen las bases de teorías a partir de datos recogidos.
- La investigación se desarrolla en un contexto natural, sin someterlos a distorsiones ni controles experimentales. Se trata de comprender a las personas dentro de su contexto.
- El investigador se reconoce como parte del proceso de investigación, asume sus valores, experiencias y sistemas de conocimiento de la realidad.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Según la **Constitución Política del Ecuador – Recursos Económicos Art. 271 y 272** donde menciona que los gobiernos autónomos descentralizados participarán de al menos el quince por ciento de ingresos permanentes y de un monto no inferior al cinco por ciento de los no permanentes correspondientes al Estado central, excepto los de endeudamiento público.

Las asignaciones anuales serán predecibles, directas, oportunas y automáticas, y se harán efectivas mediante las transferencias desde la

Cuenta Única del Tesoro Nacional a las cuentas de los gobiernos autónomos descentralizados.

La distribución de los recursos entre los gobiernos autónomos descentralizados será regulada por la ley, conforme a los siguientes criterios:

1. Tamaño y densidad de la población.
2. Necesidades básicas insatisfechas, jerarquizadas y consideradas en relación con la población residente en el territorio de cada uno de los gobiernos autónomos descentralizados.
3. Logros en el mejoramiento de los niveles de vida, esfuerzo fiscal y administrativo, y cumplimiento de metas del Plan Nacional de Desarrollo y del plan de desarrollo del gobierno autónomo descentralizado.

La **Ley Orgánica de Empresas Públicas, capítulo II Del Financiamiento, Art. 42** manifiesta que las empresas públicas pueden adoptar la forma de financiamiento que estimen más pertinente para así cumplir con sus fines u objetivos de la institución.

En la misma ley el **Título VIII Del Control y la Auditoría, Art. 47** habla acerca del control interno que se debe existir en la institución a cada una de las diferentes áreas con el fin de determinar si dicho desempeño se realizó de acuerdo a los principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia.

El **Código Orgánico de Organización territorial, autonomía y descentralización Art. 166**, trata acerca del financiamiento de las obligaciones de los gobiernos autónomos descentralizados que pueden ser mediante el cobro de impuestos, tasas y contribuciones especiales de

mejoras, generales o específicas, establecidas por acto normativo de los mismos, que ingresarán a su presupuesto.

De la misma manera el **Art. 172 Ingresos propios de la gestión**, dice que los gobiernos autónomos descentralizados regionales, provinciales, metropolitanos y municipales son beneficiarios de ingresos generados por la gestión propia, y su clasificación estará sujeta a la definición de la ley que regule las finanzas públicas.

Son ingresos propios los que provienen de impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras generales o específicas; los de venta de bienes y servicios; los de renta de inversiones y multas; los de venta de activos no financieros y recuperación de inversiones; los de rifas, sorteos, entre otros ingresos.

Según la **Normas de Auditoría 30, Informe sobre el Control Interno Contable. SAS 30 – numeral 29 - 30**, trata sobre la evaluación del sistema de control interno contable con la finalidad de dar una opinión sobre el sistema en conjunto, el contador debe considerar los resultados de su revisión del diseño del sistema y de sus pruebas de cumplimiento.

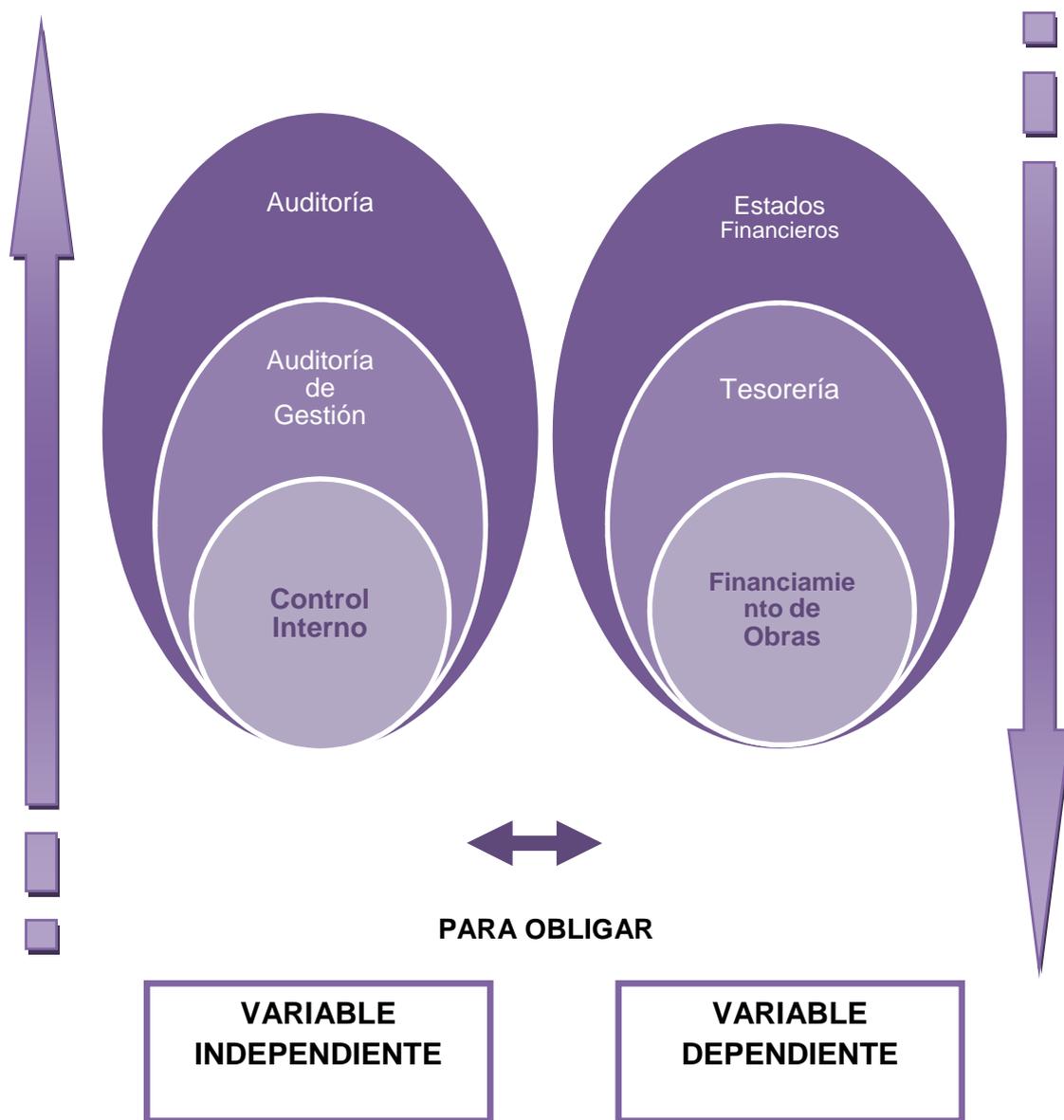
Para llevar a cabo este propósito, el contador debe identificar cuáles son las debilidades en el sistema y evaluar si son de gran relevancia, ya sea individualmente o en combinación.

Una debilidad en el control interno contable son los procedimientos de control específico o el grado de cumplimiento con ellos, no son suficientes para alcanzar un objetivo específico de control, esto es, pueden ocurrir errores o irregularidades y no detectarse oportunamente por los empleados en el curso normal del desempeño de sus funciones.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Super-ordinación conceptual

Grafico # 02 Superordinación



2.4.1.1. Auditoría

Según **Eduardo Fernández (Internet: 2010)**, la Auditoría puede definirse como «un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso».

Tipos de Auditoría

Internacionalmente las auditorías se clasifican atendiendo a:

1) La afiliación del auditor:

Estatal

Independiente

Privada

2) La relación del trabajo:

Externas

Internas

3) El objeto que se revisa:

Estatal general,

Estatal Tributaria

Independiente

4) Los objetivos fundamentales que se persiguen:

- Auditoría de Gestión
- Auditoría de estados Financieros
- Auditorías para fines Especial

- Medioambientales
 - Certificación de calidad ISO, HACCP, BPM
-
- Auditoría Tributaria
 - Auditoría de sistemas de Información

En conclusión podemos decir que la Auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o debilidades existentes dentro de la institución.

2.4.1.2. Auditoría de Gestión

Según **Rafael Redondo, Xavier Llopart y Dunia Durán (Internet: 1996)**, la auditoría de gestión es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir emprender una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma.

Adicionalmente podemos decir que la auditoría es el examen de programas, proyectos y operaciones de una organización o entidad pública, con el fin de medir e informar sobre el logro de los objetivos previstos, la utilización de los recursos públicos en forma económica y eficiente, y la fidelidad con que los responsables cumplen con las normas jurídicas involucradas en cada caso.

2.4.1.3. Estados Financieros

Según **Paulo Núñez (Internet: 2009)**, segundo las NIC - Normas Internacionales de Contabilidad, los Estados Financieros constituyen

una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad.

El objetivo de los estados financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas.

Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado.

Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de la entidad:

- a) activos;
- b) pasivos;
- c) patrimonio neto;
- d) gastos e ingresos, en los que se incluyen las pérdidas y ganancias;
- e) otros cambios en el patrimonio neto, y
- f) flujos de efectivo.

Un conjunto completo de estados financieros incluirá los siguientes componentes:

- a) balance;
- b) cuenta de resultados;
- c) un estado de cambios en el patrimonio neto
- d) estado de flujos de efectivo, y

- e) notas, en las que se incluye un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

2.4.1.4. Tesorería

Los Departamentos de Tesorería de la institución son las unidades administrativas que están encargadas de registrar y controlar los movimientos de las cuentas.

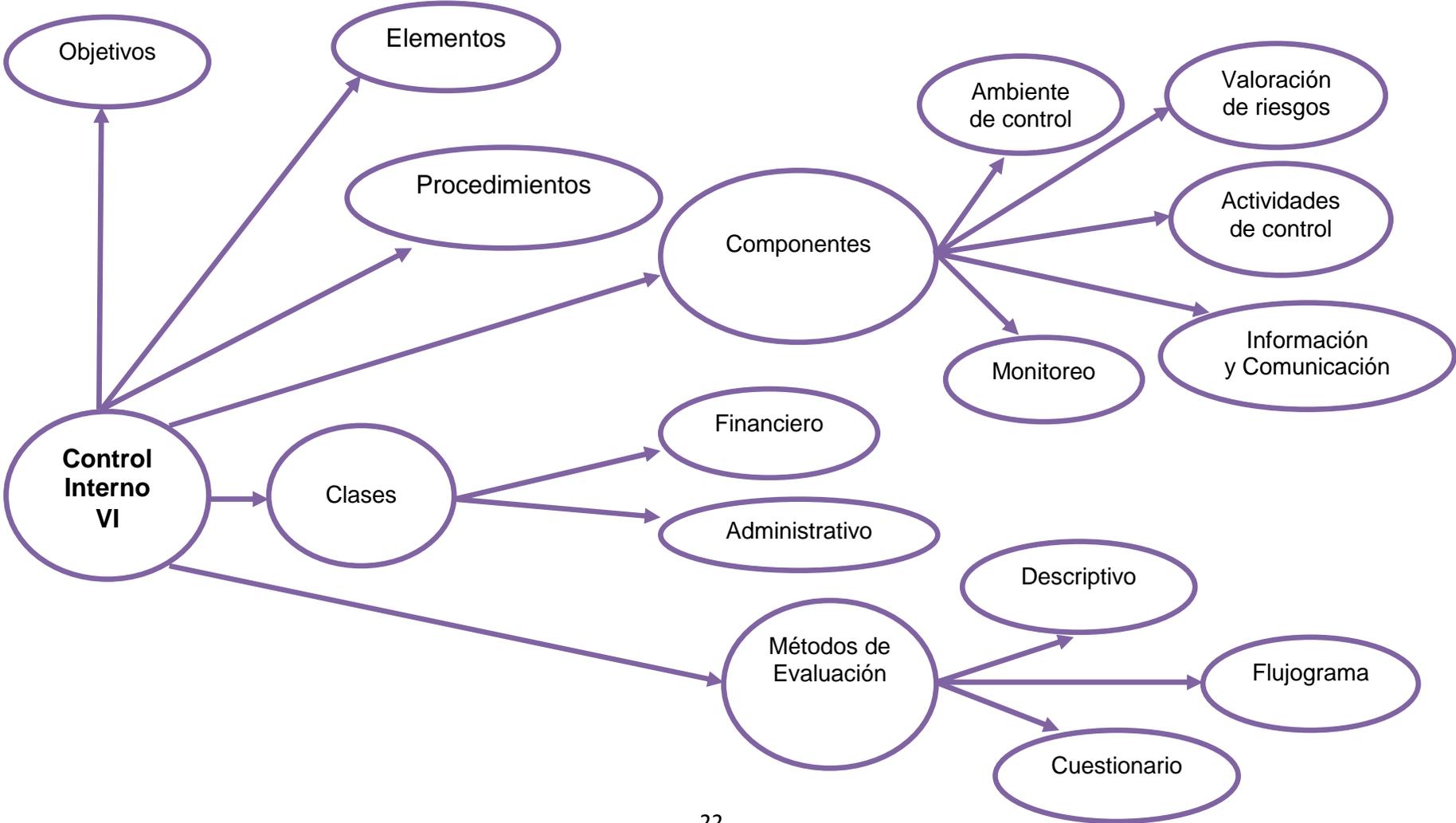
El Departamento de Tesorería deberá:

- Recaudar ingresos tributarios y no tributarios, valores exigibles, timbres, garantías y más papeles fiduciarios a que tenga derecho el Municipio y, consecuentemente, elaborar los respectivos reportes contables.
- Verificar, administrar y liquidar las recaudaciones y toda clase de valores del Municipio.
- Aplicar las normas tributarias vigentes que competan al Municipio.
- Realizar el pago de remuneraciones, servicios, bienes, etc. y otros pagos legalmente autorizados, previo control legal.
- Efectuar, conforme dispone la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, los depósitos bancarios de los valores obtenidos.
- Recibir y mantener en custodia: Valores, papeles fiduciarios, acciones, garantías, pólizas, etc. del Municipio.

- Remitir, diariamente a Contabilidad, la documentación de ingresos y egresos, debidamente legalizada, para su respectivo control y registro.
- Ejercer la jurisdicción coactiva en los casos de recaudación de Impuestos municipales cuya morosidad amerite este procedimiento legal.

2.4.2. Subordinación conceptual

Grafico # 03 Variable independiente



2.4.2.1. Control Interno

Según **Gómez Geovanny (Internet: 2001)**, el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

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

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contable, fiscal y tributaria.

2.4.2.2. Objetivos del Control Interno

1. La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
2. Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.

3. Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
4. Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
5. Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

2.4.2.3. Elementos del control interno

Todos los elementos que componen el control interno deben gravitar alrededor de los principios de calidad e idoneidad, entre ellos se encuentran:

Planeación, Organización, Procedimientos, Personal, Autorización, Sistema de información, Supervisión.

2.4.2.4. Procedimientos para mantener un buen control interno:

2. Delimitación de responsabilidades.
3. Delimitación de autorizaciones generales y específicas.
4. Segregación de funciones de carácter incompatible.
5. Prácticas sanas en el desarrollo del ejercicio.
6. División del procesamiento de cada transacción.
7. Selección de funcionarios idóneos, hábiles, capaces y de moralidad.
8. Rotación de deberes.
9. Pólizas.
10. Instrucciones por escrito.

11. Cuentas de control.
12. Evaluación de sistemas computarizados.
13. Documentos pre numerados.
14. Evitar uso de efectivo.
15. Uso mínimo de cuentas bancarias.
16. Depósitos inmediatos e intactos de fondos.
17. Orden y aseo.
18. Identificación de puntos claves de control en cada actividad, proceso o ciclo.
19. Gráficas de control.
20. Inspecciones e inventarios físicos frecuentes.
21. Actualización de medidas de seguridad.
22. Registro adecuado de toda la información.
23. Conservación de documentos.
24. Uso de indicadores.
25. Prácticas de autocontrol.
26. Definición de metas y objetivos claros.

Limitaciones de la efectividad de un sistema de control interno:

1. Nunca garantiza el cumplimiento de sus objetivos.
 2. Solo brinda seguridad razonable.
 3. El costo está ligado al beneficio que proporciona.
 4. Se direcciona hacia transacciones repetitivas no excepcionales.
 5. Se puede presentar errores humanos por mal entendidos, descuidos o fatiga.
 6. Potencialidad de colusión para evadir controles que dependen de la segregación de funciones.
 7. Violación u omisión de la aplicación por parte de la alta dirección.
- Al terminar la implementación del sistema de control interno debe realizarse un análisis con una retroalimentación continua para

encontrar posibles fallas y controlarlas lo más rápido posible y así evitar problemas de mayor magnitud.

2.4.2.5. Componentes del control interno

Ambiente de control, Valoración de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Monitoreo.

Pérez Solórzano Pedro Manuel (Internet: 2007), define a los componentes del Control Interno como:

2.4.2.5.1. Ambiente de control:

El ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura.

Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

El ambiente de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan.

Por lo mencionado anteriormente se puede aludir que el ambiente de control es el pilar en donde se fundamentan los demás componentes ya que al ser la base en este descansa la entereza de las actividades.

2.4.2.5.2. Evaluación de los riesgos:

La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre. Debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación continua de la utilización de los sistemas de información o la mejora continua de los procesos.

Se puede concluir que la evaluación del riesgo aportará con medidas oportunas para minimizar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados.

2.4.2.5.3. Actividades de control:

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

De esta manera se puede hacer referencia a que las actividades de control existen en toda organización con el fin de dar eficiencia y seguridad a las operaciones que se realizan con miras a éstas deben ser adecuadas para los riesgos.

2.4.2.5.4. Información y comunicación:

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros.

El fomentar un ambiente adecuado para promover una comunicación abierta y efectiva está fuera del alcance de los manuales de políticas y procedimientos. Depende del ambiente que reina en la organización y del tono que da la alta dirección.

Como conclusión se puede acotar que la comunicación es la base fundamental del desarrollo de una institución, si se la realiza de manera efectiva para lograr el mejor manejo de las actividades.

2.4.2.5.5. Supervisión o monitoreo

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y

supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.

En conclusión la supervisión del control interno es de gran importancia porque sirve para comprobarla eficiencia de éstos, por lo que es indispensable realizarlo de manera continua para su mejor funcionamiento.

2.4.2.6. Clases de control interno:

2.4.2.6.1. Control interno financiero o contable

Objetivo:

Las transacciones son el componente básico de la actividad empresarial y, por tanto el objetivo primero del control interno.

Pasos Generales:

- Planeación
- Valoración

- Ejecución
- Monitoreo

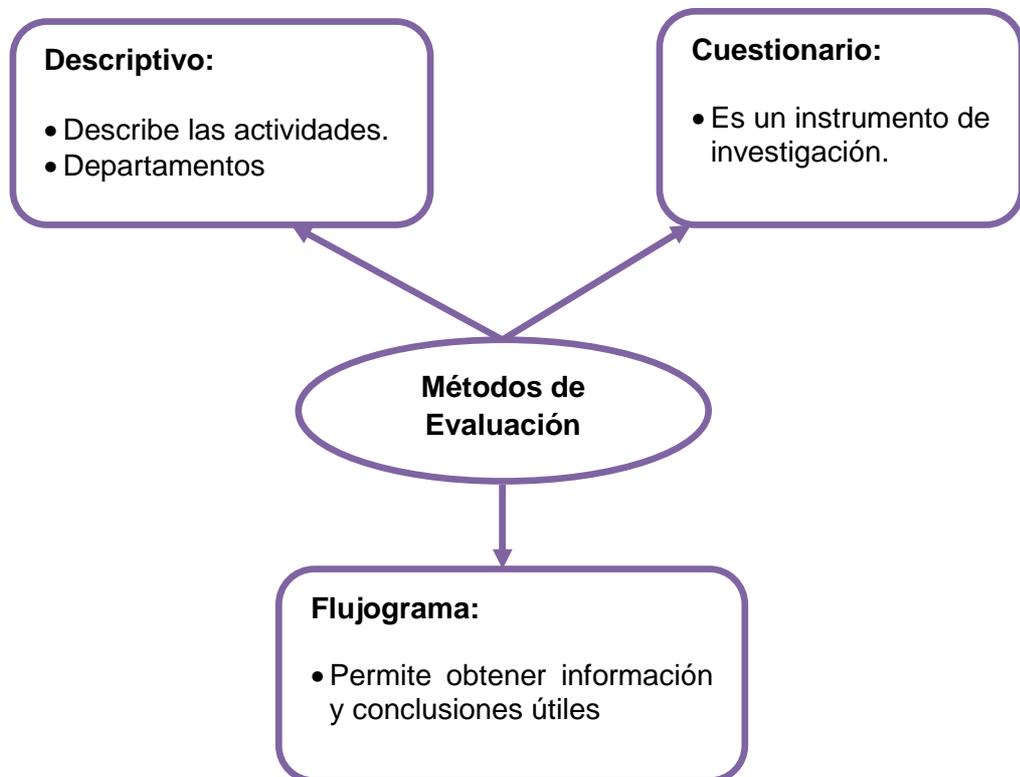
2.4.2.6.2. Control Interno Administrativo

Pasos Generales:

- Planeación
- Control
- Supervisión
- Promoción

2.4.2.7. Métodos de Control Interno

Grafico # 04 Control interno



Según **Gómez López Roberto (Internet)**, la evaluación del control interno se divide en:

- Descriptivo
- Cuestionarios
- Flujograma

2.4.2.7.1. Descriptivo

Este método se basa en la determinación detallada de las características del sistema que se está evaluando. Se describen procedimientos, registros, formularios, archivos, empleados y departamentos que intervienen en el sistema.

Este método presenta algún inconveniente, dado que muchas personas no tienen habilidad para expresar sus ideas por escrito, en forma clara, concisa y sintética, originando que algunas debilidades en el control no queden expresadas en la descripción. Puede ser un método a emplear en empresas de pequeño tamaño, donde no existen grandes complejidades en el control.

2.4.2.7.2. Cuestionario

Es uno de los métodos más extendidos, el cual se basa en una encuesta sistemática presentada bajo la forma de preguntas referidas a aspectos básicos del sistema, y en la que una respuesta negativa evidencia una ausencia de control.

Este método ayuda a asegurar que todos los puntos básicos del control sean considerados. Pero, tiene el inconveniente de que las preguntas, al ser modelos estándares, resultan rígidas, restrictivas y a menudo, precisan un replanteamiento general y no siempre permiten al auditor

tener una visión clara del sistema, dado lo voluminoso que resulta a veces. Esto nos permite distinguir entre las deficiencias importantes y las de escasa relevancia.

2.4.2.7.3. Flujograma

El auditor puede optar por describir los procedimientos y las técnicas en forma narrativa, pero en la mayoría de los casos, su labor se ve simplificada por el uso de gráficos de movimiento de transacciones; es decir por flujograma.

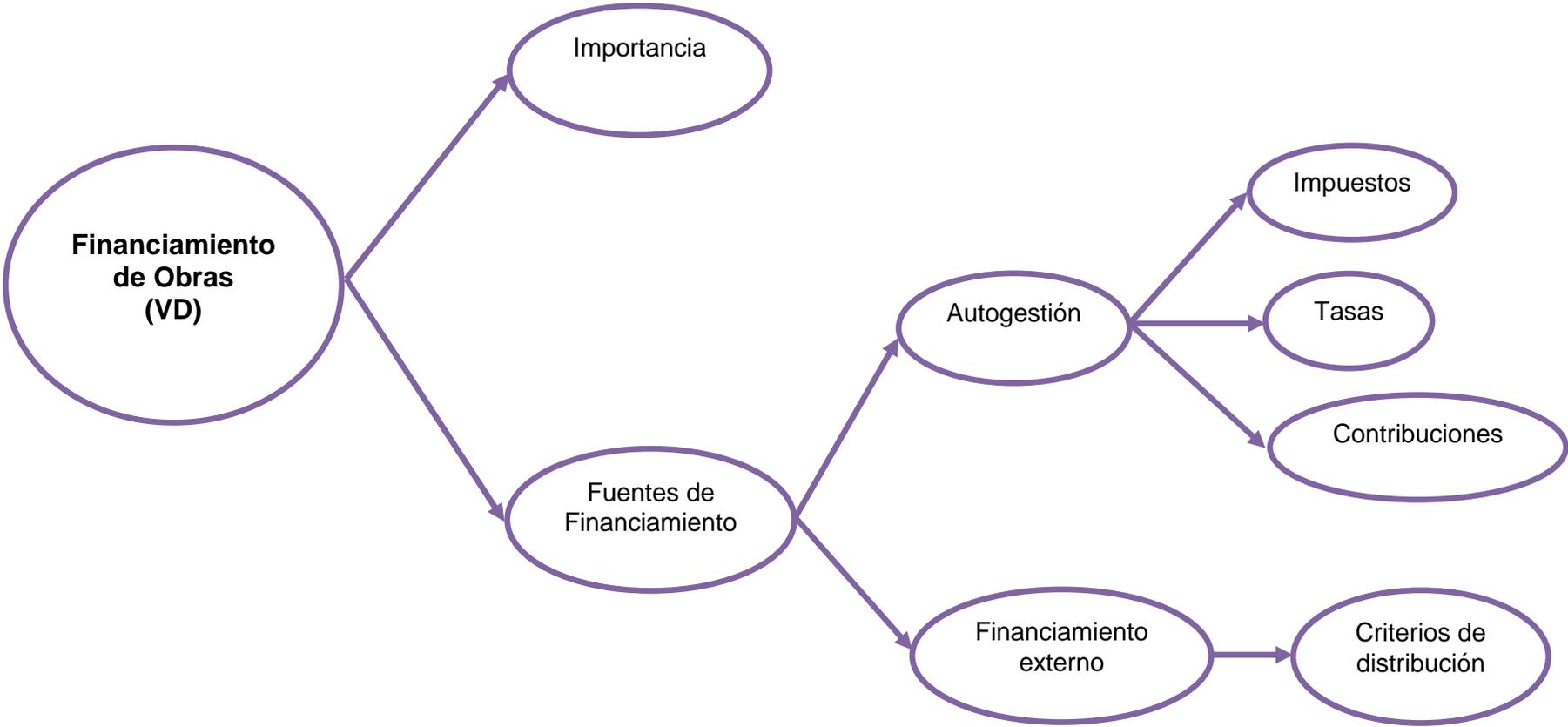
Los flujograma permiten representar gráficamente el encadenamiento de las operaciones administrativas y contables, precisando qué documentos básicos se utilizan, de qué servicios emanan y quiénes son los que los realizan.

Permite registrar el flujo de información desde una fuente original de entrada, a través de una serie de etapas de procesamiento, hasta alguna condición de salida o un informe para la dirección.

También a través del diagrama de flujos, es posible mostrar la separación de deberes, autorizaciones, aprobaciones y verificaciones internas que tienen lugar dentro del sistema.

En conclusión podemos decir que el control interno es un plan organizativo y el conjunto de métodos y procedimientos adoptados por la institución para asegurar, en la medida de lo posible, el adecuado y eficaz desarrollo de sus actividades, así como el cumplimiento de los objetivos institucionales, la custodia de los activos, la prevención y la detección de fraudes y errores, la precisión e integridad de los registros contables y la oportuna preparación.

Grafico # 05 Variable Dependiente



2.4.3. Financiamiento de Obras

Según **Narváez José (Internet: 2007)**, considera financiamiento a las actividades de un negocio, la de reunir el capital como lo más importantes. La forma de conseguir ese capital, es a lo que se llama financiamiento.

2.4.3.1. Importancia

A través de los financiamientos, se le brinda la posibilidad a las empresas, de mantener una economía estable y eficiente, así como también de seguir sus actividades comerciales; esto trae como consecuencia, otorgar un mayor aporte al sector económico al cual participan.

El financiamiento en si es importante ya que representa la forma de obtener dinero el cual a su vez es el lenguaje de la comunicación económica, es decir, es el medio de pago, comúnmente aceptado, a cambio de bienes y servicios, y en la liquidación de obligaciones o deudas.

2.4.3.2. Fuentes de Financiamiento

2.4.3.2.1. Autogestión

Según **La Constitución 2011, Art. 270**, los gobiernos autónomos descentralizados generarán sus propios recursos financieros de conformidad con los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad.

La institución puede obtener recursos propios mediante la recaudación de los tributos:

2.4.3.2.1.1. Impuestos

Según **Blacio Aguirre Robert, (Internet: 2011)**, es aquella prestación en dinero realizada por los contribuyentes que por ley están obligados al pago, cuya prestación es exigida por un ente recaudador, que casi siempre es el Estado. Además, al realizar el pago del impuesto, el contribuyente lo hace por imperio de la ley, sin que ello proporcione una contraprestación directa por el Estado y exigible por parte del contribuyente.

Se contempla como el ingreso público creado por Ley y de cumplimiento obligatorio por parte de los sujetos pasivos contemplados por la misma, siempre que surja una obligación tributaria originada por un determinado hecho imponible.

Los impuestos municipales son:

- Impuesto sobre la propiedad urbana
- Impuesto sobre la propiedad rural
- Impuesto de alcabala
- Impuesto sobre los vehículos
- Impuesto de registro e inscripción
- Impuesto a los espectáculos públicos

2.4.3.2.1.1. Tasa

Es también una prestación en dinero que debe pagar el contribuyente, pero únicamente cuando recibe la realización de un servicio efectivamente prestado por el ente recaudador, ya sea en su persona o en sus bienes.

Las tasas son contribuciones económicas que hacen los usuarios de un servicio prestado por el estado. La tasa no es un impuesto, sino el pago que una persona realiza por la utilización de un servicio, por tanto, si el servicio no es utilizado, no existe la obligación de pagar.

Las tasas municipales son:

- Tasas de agua potable
- Tasas de luz y fuerza eléctrica
- Tasas de recolección de basura y aseo público
- Tasas de habilitación y control de establecimientos comerciales e industriales.
- Tasas de alcantarillado y canalización
- Tasas por servicios administrativos

2.4.3.2.1.3. Contribuciones

Son aquellas sumas de dinero que el Estado o ente recaudador, exige en razón de la ejecución de una obra pública, cuya realización o construcción debe proporcionar un beneficio económico en el patrimonio del contribuyente.

Las contribuciones especiales son tributos cuya obligación tiene como fin imponible el beneficio que los particulares obtienen como consecuencia de la realización de una obra pública.

Las contribuciones municipales son:

- Construcción y ampliación de obras y sistemas de agua potable
- Plazas, parques y jardines
- Aceras y cercas
- Apertura, ensanche y construcción de vías de toda clase.

En conclusión podemos decir que es muy importante la recaudación de los tributos que se realizan en la institución, porque brinda la oportunidad de mantener una economía y una continuidad de sus actividades siendo éstas estables y eficientes, y por consecuencia otorgar un mayor aporte al sector económico al cual participan.

Además puede servir como instrumento de política general estimulando la inversión, la reinversión, el ahorro y su destino hacia las obras y del desarrollo cantonal.

2.4.3.2.2. Financiamiento Externo

El financiamiento externo será el que se asigne por el gobierno bajo varios parámetros.

2.4.3.2.2.1. Criterios de Distribución

La distribución de los recursos entre los Gobiernos Autónomos descentralizados será regulada por la Ley conforme a criterios de:

- Tamaño y densidad de la población
- Necesidades básicas insatisfechas
- Logro en el mejoramiento de los niveles de vida
- Esfuerzo fiscal y administrativo
- Cumplimiento de las metas del Plan Nacional de Desarrollo y del plan de desarrollo del gobierno autónomo descentralizado.

2.5. HIPÓTESIS

El deficiente control interno en el proceso de recaudación de impuestos conlleva a un limitado financiamiento de obras en el Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo en el año 2010.

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

Variable independiente: control interno en el proceso de recaudación de impuestos.

Variable dependiente: financiamiento de obras.

Unidad de Observación: Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

La presente investigación es predominantemente cualitativa por las siguientes razones:

- Los objetivos de la investigación y el proceso de seguir son conocidos tanto por los encuestadores y técnicos como por la población.
- El proceso de investigación es realizado en forma conjunta entre la población y los técnicos.
- La comunidad es parte activa, se le reconoce sus potencialidades.
- La investigación no es proceso estático, sino una acción; es una oportunidad de formación para la población.
- Cualquier investigación, intervención o acción donde busque el desarrollo del medio para tener éxito tiene que suscitar la participación activa de la población.

Según **Mendoza Palacios Rudy (Internet: 2006)**, la metodología cualitativa, como indica su propia denominación, tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible.

En investigaciones cualitativas se debe hablar de entendimiento en profundidad en lugar de exactitud: se trata de obtener un entendimiento lo más profundo posible.

Características del Paradigma Cualitativo

Dentro de las características principales de esta de metodología podemos mencionar:

- La investigación cualitativa es inductiva.
- Tiene una perspectiva holística, esto es que considera el fenómeno como un todo.
- Se trata de estudios en pequeña escala que solo se representan a sí mismos.
- Hace énfasis en la validez de las investigaciones a través de la proximidad a la realidad empírica que brinda esta metodología.
- No suele probar teorías o hipótesis. Es, principalmente, un método de generar teorías e hipótesis.
- No tiene reglas de procedimiento. El método de recogida de datos no se especifica previamente.
- Las variables no quedan definidas operativamente, ni suelen ser susceptibles de medición.
- La base está en la intuición. La investigación es de naturaleza flexible, evolucionaría y recursiva.
- En general no permite un análisis estadístico.
- Se pueden incorporar hallazgos que no se habían previsto.
- Los investigadores cualitativos participan en la investigación a través de la interacción con los sujetos que estudian, es el instrumento de medida.

- Analizan y comprenden a los sujetos y fenómenos desde la perspectiva de los dos últimos; debe eliminar o apartar sus prejuicios y creencias

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. De campo

Según **Francisco Leiva Zea (1980: 9)**, es la que se realiza en lugares indeterminados, donde se encuentran los sujetos o el objeto de la investigación.

Características de la investigación de campo

Según **Mario Tamayo (2010: Internet)**, en la investigación deben darse una serie de características para que sea en realidad una investigación científica:

- a) Estar planificada, es decir, tener una previa organización, establecimiento de objetivos, formas de recolección y elaboración de datos y de realización de informe.
- b) Contar con los instrumentos de recolección de datos que respondan a los criterios de validez, confiabilidad y discriminación, como mínimos requisitos para lograr un informe científicamente válido.
- c) Ser original, esto es, apuntar a un conocimiento que no se posee o que este en duda y sea necesario verificar y no a una repetición reorganización de conocimientos que ya posean.
- d) Ser objetiva, vale decir que el investigador debe tratar de eliminar las preferencias personales y los sentimientos que podrían desempeñar o enmascarar el resultado del trabajo de investigación.

- e) Disponer de tiempo necesario a los efectos de no apresurar una información que no responda, objetivamente, al análisis de los datos que se dispone.
- f) Apuntar a medidas numéricas, en el informe tratando de transformar los resultados en datos cuantitativos más fácilmente representables y comprensibles y más objetivos en la valoración final.
- g) Ofrecer resultados comprobables y verificarles en las mismas circunstancias en las se realizó la investigación.
- h) Apuntar a principios generales trascendiendo los grupos o situaciones particulares investigadas, para los que se requiere una técnica de muestreo con el necesario rigor científico, tanto en el método de selección como en la cantidad de la muestra, en relación con la población de que se trate.

Esta investigación va a ser necesaria y de gran ayuda para ya que se obtendrá resultados comprobables y verificables de la investigación que está realizando.

3.2.2. Bibliográfica – documental

Según **Víctor Abril (2008: 55,56)**, la investigación bibliográfica tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

Su aplicación se recomienda especialmente en estudios sociales comparados de diferentes modelos, tendencias, o de realidades

socioculturales: en estudios geográficos, históricos, geopolíticos, literarios, entre otros.

Características de Investigación documental

Según **Rivera René (2008: Internet)**, la investigación documental se caracteriza por:

- Se caracteriza por la utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes.
- Utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación; análisis, síntesis, deducción, inducción, etc.
- Realiza un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental.
- Realiza una recopilación adecuada de datos que permiten redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, orientar formas para elaborar instrumentos de investigación, elaborar hipótesis, etc.
- Puede considerarse como parte fundamental de un proceso de investigación científica, mucho más amplio y acabado.
- Es una investigación que se realiza en forma ordenada y con objetivos precisos, con la finalidad de ser base a la construcción de conocimientos.
- Se basa en la utilización de diferentes técnicas de: localización y fijación de datos, análisis de documentos y de contenidos.

Será de vital importancia ya que nos ayudará a realizar la investigación de una manera ordenada y a presentar una información coherente.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación descriptiva

Según **Arévalo Milton (2008: Internet)**, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Sirven para medir o evaluar diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Así como los estudios exploratorios se interesan fundamentalmente en descubrir, los descriptivos se centran en medir se manifiesta un fenómeno y sus componentes.

Según **Van Dalen Deobold y William J. Meyer (2010: Internet)**, las características de investigación descriptiva son:

1. Examinan las características del problema escogido.
2. Lo definen y formulan sus hipótesis.
3. Enuncian los supuestos en que se basan las hipótesis y los procesos adoptados.
4. Eligen los temas y las fuentes apropiados.
5. Seleccionan o elaboran técnicas para la recolección de datos.

6. Describen, analizan e interpretan los datos obtenidos, en términos claros y precisos.
7. Establecen, a fin de clasificar los datos, categorías precisas, que se adecuen al propósito del estudio y permitan poner de manifiesto las semejanzas, diferencias y relaciones significativas.
8. Verifican la validez de las técnicas empleadas para la recolección de datos.
9. Realizan observaciones objetivas y exactas.

Será de gran utilidad ya que describe al problema lo que era y representa una búsqueda crítica de la verdad que sustenta los acontecimientos pasados. Además busca reflejar una imagen o fiel representación del problema de investigación.

3.3.2. Investigación Explicativa

Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

Mediante esta investigación podemos:

- Verificar la hipótesis.
- Encontrar la explicación del porqué el comportamiento de las variables.

- Los resultados obtenidos en las investigaciones explicativas contribuyen al desarrollo del conocimiento, razón por la cual el rigor científico se constituye en pilar fundamental para su ejecución.

3.3.3. Metodología de la Investigación

Para esta investigación se utilizarán el siguiente método:

3.3.3.1. Método Inductivo

El método inductivo es aquel que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares.

Este método se caracteriza por cuatro etapas básicas: la observación y registro de todos los hechos, derivación inductiva de una generalización a partir de los hechos y la contrastación.

3.3.4. Técnicas de Investigación

3.3.4.1. Encuesta

Según LEIVA, Francisco (Ecuador, 2001, Pag.59), la encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

Para ello la diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados porque permite obtener amplia información de fuentes primarias.

En conclusión la encuesta enfoca a la misma como un método que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa.

3.3.4.1.1. Cuestionario

El cuestionario es un instrumento que está formado por un conjunto de preguntas que deben estar escritas de forma coherente, organizada, secuenciada y estructurada de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria para la investigación.

El cuestionario de la encuesta se aplicará a los contribuyentes del Gobierno Autónomo descentralizado del Municipio de Pelileo.

3.3.4.1. Entrevista

Es la conversación directa entre uno o varios investigadores y uno o varios entrevistados, con el fin de obtener información vinculada al objeto de estudio.

La entrevista será aplicada a los empleados del departamento de tesorería del Gobierno autónomo descentralizado del Municipal de San Pedro de Pelileo.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

Según **Leiva Zea Francisco (1980: 16,17)**, población en estadística y en investigación se denomina población o universo a todo grupo de personas u objetos que poseen alguna característica común. Igual denominación se

le da al conjunto de datos que se han obtenido en una investigación. Así, son poblaciones o universos factibles de investigación de personas de un grupo, clase o estrato social.

Características de la población

Según **Arévalo Milton (2008: Internet)**, existen características de la población que deben considerarse:

Homogeneidad: que todos los miembros de la población tengan las mismas características según las variables que se vayan a considerar en el estudio o investigación.

Tiempo: se refiere al periodo de tiempo donde se ubicaría la población de interés.

Espacio: hace referencia al lugar donde se ubica la población de interés.

Cantidad: se refiere al tamaño de la población.

La población con la que se realizó la presente investigación son los contribuyentes del Gobierno municipal de San Pedro de Pelileo, los mismos que son 5767 que corresponden al sector urbano del cantón y los empleados de los departamentos de tesorería.

Cuadro # 1. Población

Detalle	Número
Tesorera	1
Contribuyentes	5767

Fuente: Recursos Humanos (municipio)

Elaborado por: Gabriela Villarroel

3.5.2. Muestra

Según **Pinto Molina María (2004: Internet)**, es conjunto de individuos extraído de la población a partir de algún procedimiento específico. Los valores que obtenemos del análisis estadístico de la muestra se denominan estadígrafos o estadísticos.

Características de la muestra

Según **Leiva Zea Francisco (1980: 17, 18)**, el éxito de una investigación realizada por el método de muestreo depende, en gran parte, de la selección acertada de la muestra. Para ello, el investigador debe tener en cuenta estos factores que constituyen otras tantas características de una buena muestra:

- a) Que sea representativa, esto es, que represente en verdad a todo el universo o población, salvo el margen de error aceptable.
- b) Que el margen de error posible esté dentro del límite aceptado por los estadísticos.
- c) Que su tamaño sea conveniente, de tal manera que los resultados de la investigación no sean dudosos por haber tomado una muestra demasiado pequeña.

La presente investigación calculará muestra que reducirá las operaciones empíricas que exigen el trabajo y el coste.

Al mismo tiempo, porque la población es muy grande y no es fácil abarcarla en su totalidad, por ello seleccioné una muestra representativa y los datos obtenidos en ella se utilizan para realizar pronósticos en poblaciones futuras de las mismas características.

El tipo de muestreo que se va a utilizar es el muestreo probabilístico Regulado.

Cálculo de la Muestra

Para la determinación del tamaño de muestra con el método del muestreo de población finita proporcional se estimara una población de 5767 personas, se evaluara dentro de un margen de error de un 10% con un nivel de confianza del 95% y la proporción correspondiente al 0.50; aplicando la siguiente formula estadística:

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

P = Probabilidad de éxito del 50% ó 0.5

Q = Probabilidad de fracaso 50% ó 0.5

Z²= Coeficiente de varianza al 95%, valor establecido de 1.96

E = error admisible en la investigación del 10% o 0.10

El proceso que se seguirá para seleccionar la muestra es el muestreo aleatorio.

Determinación del tamaño de muestra:

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

$$n = \frac{(1.96)^2 (5767)(0.50)(0.50)}{(5767-1)(0.10)^2 + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{(3,8416)(5767)(0,25)}{(5766)(0.01)+(3,8416)(0,25)}$$

$$n = \frac{5538,6268}{58,6204}$$

$$n = 94,48$$

$$n = 95$$

CUADRO # 02. Determinación de la Muestra

MUESTRA	
Detalle	Número
Tesorera	1
Contribuyentes	95

Fuente: Recursos Humanos (municipio)

Elaborado por: Gabriela Villarroel

3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.6.1. Operacionalización de la variable independiente: Control Interno

Conceptualización	Categorías	Indicadores	ITEMS Básicos	Técnicas e instrumentos
<p>El Control Interno se puede conceptualizar como:</p> <p>Es el proceso realizado por la alta dirección y está diseñado para ofrecer una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos de la institución.</p>	Ambiente de control	Integridad y valores	<p>¿Está satisfecho con la atención que recibe por parte de los empleados municipales?</p> <p>¿La atención que brindan los empleados del municipio es oportuna, rápida y confiable?</p> <p>¿Considera que son adecuados los horarios de atención al público?</p>	<p>Encuesta a contribuyentes (ver anexo 2)</p> <p>Encuesta a contribuyentes (ver anexo 2)</p> <p>Encuesta a contribuyentes (ver anexo 2)</p>
	Valoración re riesgo	Identificación de riesgos	<p>¿Se recupera en su totalidad los impuestos durante el transcurso del año?</p>	<p>Entrevista realizada al jefe Tesorería (ver anexo 3)</p>
	Actividades de control	Cumplimiento de objetivos	<p>¿Están debidamente planificados el destino de los ingresos para la realización de obras?</p>	<p>Entrevista realizada al jefe Tesorería (ver anexo 3)</p>
	Información y comunicación	Cumplimiento de responsabilidades.	<p>¿Considera que los funcionarios que se desempeñan dentro de la municipalidad tienen el conocimiento suficiente de las leyes y normas establecidas?</p>	<p>Entrevista realizada al jefe Tesorería (ver anexo 3)</p>
	Monitoreo	Evaluaciones	<p>¿Piensa usted que es necesario realizar un control al proceso de recaudación de impuestos para evaluar el cumplimiento de funciones?</p>	<p>Entrevista realizada al jefe Tesorería (ver anexo 3)</p>

CUADRO # 03 operacionalización variable independiente

3.6.2. Operacionalización de la variable dependiente: Financiamiento de obras

Conceptualización	Categorías	Indicadores	ITEMS Básicos	Técnicas e instrumentos
<p>El financiamiento de obras se conceptualiza como:</p> <p>Los recursos propios que provienen del cobro de impuestos municipales como son el predial, alcabala, impuesto vehicular, etc. destinados para la realización de obras.</p>	<p>Autogestión</p> <p>Financiamiento Externo</p>	<p>Cumplimiento de obligaciones tributarias.</p> <p>Cumplimiento del presupuesto.</p>	<p>¿Asiste usted al municipio puntualmente para realizar el pago de sus impuestos?</p> <p>¿Conoce usted los mecanismos motivacionales que existe hacia la ciudadanía en cuanto al pago de impuestos que debe realizar?</p> <p>¿Considera usted que los porcentajes que le cobra el municipio son realmente adecuados?</p> <p>¿Piensa que los pagos que realiza al municipio tienen un destino adecuado en cuanto a construcción de obras?</p>	<p>Encuesta-Cuestionario (Ver anexo 2)</p>

CUADRO # 04 operacionalización variable dependiente

3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Según, **Tamayo Christian Andrés (INTERNET: 2009)**, Se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas para desarrollar los sistemas de información.

Es decir la recolección de información es el proceso mediante el cual las personas a través de la observación sistemática y apoyándose en instrumentos puede recoger la información y los datos necesarios para ejecutar un proyecto.

Metodológicamente para **Luis Herrera E. y otros (2002: 174-178 y 183-185)**, la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- **Definición de los sujetos:** Personas u objetos que van a ser investigados, en la presente investigación son: el departamento financiero que lo conforma tanto el departamento de tesorería, como el departamento de rentas del Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo y los contribuyentes. De los cuales se obtendrá la información que proporcionará la ayuda pertinente para poder mejorar la situación actual de la institución.
- **Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información:** *La observación.*- Se aplicará en todo el tiempo que se realice la investigación que nos sirva como sustento para hacer un análisis de los mismos, se la hará con la ayuda de registros de observación, etc.

La encuesta.- Se realizará para recolectar información acerca de la opinión que tienen los contribuyentes de la institución para la recuperación de los impuestos, de manera que se pueda establecer el grado de satisfacción de los mismos.

- **Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.**-Se realizará un cuestionario a los contribuyentes de la institución con el fin de obtener la información requerida.
- **Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).**
- **Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.**

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTOS
ENCUESTA	<p>¿Cómo?: Aplicando un cuestionario de preguntas</p> <p>¿Quiénes?: Contribuyentes del Gobierno municipal de San Pedro de Pelileo.</p> <p>¿Cuándo? : Mayo 2011</p>
ENTREVISTA	<p>¿Cómo?: Aplicando un cuestionario de preguntas</p> <p>¿Quiénes?: Tesorera del Gobierno municipal de San Pedro de Pelileo.</p> <p>¿Cuándo?: Mayo 2011</p>

3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.8.1. Plan de procesamiento de la información

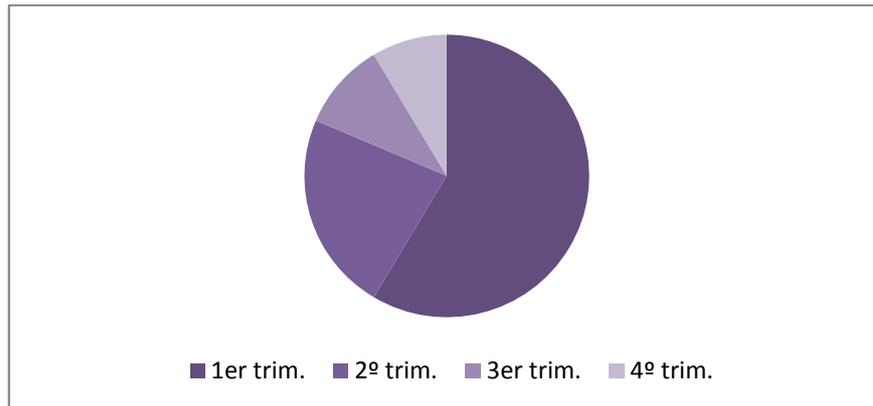
- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.**

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
TOTAL		

Para el desarrollo de la presente investigación utilizaremos la tabla que nos permitirá tabular de una manera efectiva donde la primera columna será las opciones de las preguntas, la segunda columna es el número de personas que se han inclinado por una de las opciones y al final tenemos el total en porcentaje,

- **Representaciones gráficas.**

El gráfico circular es útil cuando se desea destacar un elemento significativo, permitiendo visualizar y dar una interpretación adecuada y efectiva a la investigación.



3.8.2. Análisis e interpretación de resultados.

- **Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.**

Los resultados obtenidos en la investigación ayudarán a la consecución de los objetivos planteado

- **Comprobación de hipótesis.**

La hipótesis de la investigación será comprobada utilizando el método de Chi – Cuadrado:

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

En donde:

X^2 : Notación para Chi 2

fo : frecuencias observadas

fe : frecuencias esperadas

- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.**

Una vez que se recoja la información se emitirá sus conclusiones y recomendaciones.

OBJETIVOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los procesos de control interno, para el establecimiento de los puntos críticos del Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo en el año 2010. - Conocer las formas de financiamiento de obras, para comprobar el cumplimiento de objetivos institucionales del Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo en el año 2010. - Proponer la reestructuración al Control Interno del proceso de recaudación de impuestos a fin de generar recursos que financien las obras municipales. 		

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

4.1/4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Luego de realizada la encuesta y la entrevista a las personas seleccionadas en la muestra, se recogieron y procesaron los datos, posteriormente se procede a analizar e interpretar los resultados.

El análisis se realizó en forma literal y aplicando la estadística descriptiva. Los mismos que se presentan en cuadros organizados en filas y columnas que corresponden a las frecuencias y porcentajes de las categorías utilizadas en los ítems del cuestionario.

4.1.1. Encuesta a los contribuyentes

Pregunta # 1: ¿Considera usted que el Control Interno existente en la municipalidad de San Pedro de Pelileo presenta las características adecuadas para una eficiente administración?

Cuadro # 05 Control Interno

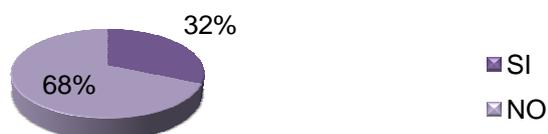
Opciones	F	%
SI	30	31.58
NO	65	68.42
TOTAL	95	100

Elaborado por: Gabriela Villarroel

Fuente: Encuesta

Gráfico # 06 Control Interno

Pregunta #1



Elaborado por: Gabriela Villarroel

Fuente: Cuadro# 04

- **Análisis**

De las personas encuestadas el 68.42%, opinan que el control interno que existe en la municipalidad no es el adecuado, mientras que el 31.58% opina lo contrario.

- **Interpretación**

La mayoría de los contribuyentes encuestados piensan que la municipalidad no cuenta con un control interno adecuado por lo que la institución no puede recaudar en su totalidad los impuestos y poder financiar más obras para el beneficio de la comunidad.

Pregunta # 2

¿Cree usted que el control interno contribuye a un financiamiento adecuado de obras para el cantón?

Cuadro # 06 Financiamiento

Opciones	F	%
SI	45	47.37
NO	50	52.63
TOTAL	95	100

Elaborado por: Gabriela Villarroel

Fuente: Encuesta

Gráfico # 07

 Financiamiento

■ SI
■ NO

Elaborado por: Gabriela Villarroel

Fuente: Cuadro# 05

Análisis

El 52.63% de las personas encuestadas manifiestan que el control interno no contribuye a un financiamiento adecuado de obras para el cantón, y el 47.37% opina que el financiamiento si se cumple adecuadamente

Interpretación

Una limitación posible para que no exista un adecuado financiamiento de obras es que la institución no cuenta con un control interno eficiente.

Pregunta # 3 ¿Asiste usted al municipio puntualmente para realizar el pago de sus impuestos?

Cuadro # 07 Pago de impuestos

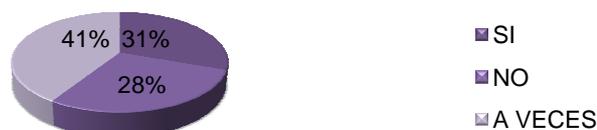
Opciones	F	%
SI	29	30.53
NO	27	28.42
A VECES	39	41.05
TOTAL	95	100

Elaborado por: Gabriela Villarroel

Fuente: Encuesta

Gráfico # 08 Pago de impuestos

Pregunta #3



Elaborado por: Gabriela Villarroel

Fuente: Cuadro # 06

Análisis

El 41.05% de las personas encuestadas señala que a veces acude puntualmente al municipio para cancelar sus impuestos, mientras que el 28.42% manifiesta que no y el 30.53% opina que si cancela a tiempo.

Interpretación

Según la pregunta planteada nos podemos dar cuenta que las personas en su mayoría no asisten con puntualidad a pagar sus impuestos, lo que afecta al financiamiento de la institución.

Pregunta # 4 ¿Conoce usted los mecanismos motivacionales que existe hacia la ciudadanía en cuanto al pago puntual de impuestos?

Cuadro # 08 Pronto pago

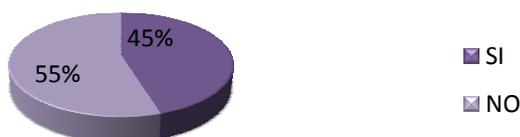
Opciones	F	%
SI	43	45.26
NO	52	54.74
TOTAL	95	100

Elaborado por: Gabriela Villarroel

Fuente: Encuesta

Gráfico # 09 Pronto pago

Pregunta #4



Elaborado por: Gabriela Villarroel

Fuente: Cuadro # 07

Análisis

El 54.74% de las personas encuestadas desconocen los mecanismos que existen en cuanto al pago puntual de impuestos y el 45.26% tiene conocimiento acerca de los beneficios por el pago puntual de impuestos.

Interpretación

La mayoría de las personas manifiestan que desconocen los mecanismos que existen en cuanto al pago puntual, lo cual afecta en la recuperación de la totalidad de impuestos.

Pregunta # 5 ¿Considera usted que los porcentajes que cobra el municipio son realmente adecuados?

Cuadro # 09 Porcentajes adecuados

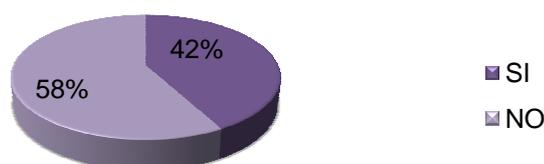
Opciones	F	%
SI	40	42.11
NO	55	57.89
TOTAL	95	100

Elaborado por: Gabriela Villarroel

Fuente: Encuesta

Gráfico # 10 Porcentajes adecuados

Pregunta #5



Elaborado por: Gabriela Villarroel

Fuente: Cuadro # 08

Análisis

De las 95 personas encuestadas el 57.89% considera que los porcentajes que cobra el municipio no son los adecuados y el 42.11% creen que si son adecuados.

Interpretación

Con los resultados obtenidos observamos que la mayoría de las personas piensan que los valores cobrados no son los adecuados, siendo así una de las causas que no asisten a cancelar sus impuestos.

Pregunta # 6

¿Piensa que los pagos que realiza al municipio tiene un destino adecuado en cuanto a construcción de obras?

Cuadro # 10 Construcción de obras

Opciones	F	%
SI	58	61.05
NO	37	38.95
TOTAL	95	100

Elaborado por: Gabriela Villarroel

Fuente: Encuesta

Gráfico # 11

 Construcción de obras

- SI
- NO

Elaborado por: Gabriela Villarroel

Fuente: Cuadro # 09

Análisis

De acuerdo con la información obtenida el 61.05% de las personas encuestadas piensan que el municipio si ocupa de manera eficiente los impuestos recaudados, mientras que el 38.95% opinan lo contrario.

Interpretación

La mayoría de las personas encuestas piensan que todos los recursos recaudados son utilizados para el bienestar de la ciudadanía.

Pregunta # 7: ¿Está satisfecho con la atención que recibe por parte de los empleados municipales?

Cuadro # 11 Atención al cliente

Opciones	F	%
SI	45	47.37
NO	50	52.63
TOTAL	95	100

Elaborado por: Gabriela Villarroel

Fuente: Encuesta

Gráfico # 12 Atención al cliente

Pregunta # 7



Elaborado por: Gabriela Villarroel

Fuente: Cuadro #10

- **Análisis**

De acuerdo con la información obtenida el 52.63% de las personas encuestadas no están satisfechos con la atención que reciben por parte de los empleados y el 47.37% manifiestan que si reciben una adecuada atención.

- **Interpretación**

La mayoría de las personas encuestadas opinan que la atención que reciben no es la adecuada, por lo que los empleados encargados de la atención deben cambiar la manera de brindar los servicios a los contribuyentes.

Pregunta # 8

¿Considera que existe el personal necesario para atender a toda la ciudadanía?

Cuadro # 12 Personal necesario

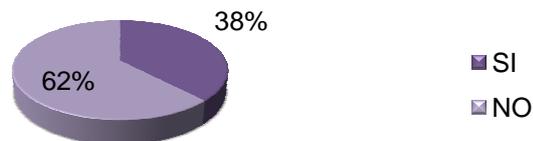
Opciones	F	%
SI	36	37.89
NO	59	62.11
TOTAL	95	100

Elaborado por: Gabriela Villarroel

Fuente: Encuesta

Gráfico # 13 personal necesario

Pregunta # 8



Elaborado por: Gabriela Villarroel

Fuente: Cuadro # 11

- **Análisis**

De acuerdo con la información obtenida el 62.11% de las personas encuestadas consideran que no existe suficiente personal en las ventanillas para atender a la ciudadanía y el 37.89% piensa que si el personal necesario.

- **Interpretación**

No existe el personal adecuado para que las actividades se realicen adecuadamente y de manera eficiente.

Pregunta # 9

A su criterio como piensa que es el servicio que brinda los empleados municipales es:

Cuadro # 13 Servicio

Opciones	F	%
OPORTUNA	35	36.84
RÁPIDA	15	15.79
CONFIABLE	45	47.37
TOTAL	95	100

Elaborado por: Gabriela Villarroel

Fuente: Encuesta

Gráfico # 14 Servicio

Pregunta # 9



Elaborado por: Gabriela Villarroel

Fuente: Cuadro # 12

- **Análisis**

De las personas encuestadas el 47.37% señala que el servicio que brinda el municipio es confiable, mientras que el 36.84% manifiesta que la atención es oportuna y un 15.79% piensa que la atención es rápida.

- **Interpretación**

La mayoría de las personas piensan que la información que brinda el municipio es confiable.

4.1.2. Entrevista al Personal

Cuadro # 14 Entrevista

Personal Preguntas	Tesorera
<p>1. ¿Se recupera en su totalidad los impuestos durante el transcurso del año?</p>	<p>No en su totalidad porque falta difundir a los contribuyentes la obligación del pago de sus impuestos.</p>
<p>2. ¿Están debidamente planificados el destino de los ingresos para la realización de obras?</p>	<p>Si de acuerdo a la proforma presupuestaria proyectada desde el año anterior.</p>
<p>3. ¿Considera que los funcionarios que se desempeñan dentro de la municipalidad tienen el conocimiento suficiente de las leyes y normas establecidas?</p>	<p>Si para el cobro de todos sus tributos deben hacerlo basados en las leyes.</p>

<p>4. ¿Considera que la escala de beneficios a los contribuyentes que paguen a tiempo está a consideración de toda la ciudadanía?</p>	<p>No, en su totalidad ya que se debe hacer una amplia publicidad para que la ciudadanía conozca el beneficio en el pago de sus impuestos.</p>
<p>5. ¿Piensa usted que es necesario realizar una reestructuración del control interno al proceso de recaudación de impuestos para mejorar el financiamiento de obras?</p>	<p>Si, ya que con esto mejorará la administración de la institución y se podrá recaudación mayor facilidad los impuestos.</p>
<p>6. ¿Cuáles son los controles que se aplican dentro del departamento de Tesorería?</p>	<p>El departamento de Tesorería cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un manual de funciones donde describe las tareas y responsabilidades que tienen cada uno de los empleados. • Flujogramas que sirven como guía para realizar y verificar los procedimientos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene claramente identificados cuales son los problemas o necesidades del departamento. • Cumplen con todas las leyes establecidas por la Contraloría General del Estado, en cuanto a los depósitos de las recaudaciones y control de los dineros que diariamente se recauda en ventanillas. • Los cheques son aceptados siempre y cuando estén cruzados o certificados. • Siempre por los abonos emitidos por el sistema se genera un comprobante. • Se cuenta con un canal de comunicación, ara que los trabajadores den a conocer las posibles irregularidades.
<p>7. ¿Cuáles son las formas de financiamiento que el municipio emplea para la ejecución de las obras?</p>	<p>Los municipios tienen diferentes formas de financiamiento para llevar a cabo y pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresos propios de la gestión: son ingresos creados a favor de las municipalidades y deben ser administrados por

	<p>estas; estos ingresos provienen de impuestos, tasas y contribuciones especiales, así como los de ventas de bienes y servicios.</p> <ul style="list-style-type: none">• Transferencias del presupuesto general del estado: están comprendidas por las asignaciones que les corresponde a los municipios que son los ingresos permanentes y no permanentes.• Legados y donaciones: comprenden los fondos recibidos sin contraprestación, del sector interno y externo, tanto del sector público como del privado.
--	---

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La verificación de la hipótesis planteada se efectuará a partir de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los contribuyentes del Gobierno municipal de San Pedro de Pelileo, para ello se utilizará el método Chi-cuadrado. Para el cálculo de la tabla de contingencia, se lo realiza a partir de los valores cuantitativos de la preguntas #1 y #2 aplicada en la encuesta (Ver Anexo 3), las mismas que guardan relación con las variables estudiadas.

La hipótesis de la investigación a estudiar es:

“El deficiente control interno en el proceso de recaudación de impuestos conlleva a un limitado financiamiento de obras en el Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo en el año 2010”

4.3.1. Tabla de Contingencia

Cuadro #15.Frecuencias Observadas

PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	SI	NO	Σ
Pregunta # 1	30	65	95
Pregunta # 2	45	50	95
TOTAL	75	115	190

4.3.2. Frecuencias Esperadas

Cuadro #16.Frecuencias Esperadas

PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	SI	NO	Σ
Pregunta # 1	37.5	57.5	95
Pregunta # 2	37.5	57.5	95
TOTAL	75	115	190

4.3.3. Planteamiento de Hipótesis

Para el presente estudio se utilizará las siguientes hipótesis:

Hipótesis Nula (H_0):

El deficiente control interno en el proceso de recaudación de impuestos no conlleva a un limitado financiamiento de obras en el Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo en el año 2010.

Hipótesis Alterna (H_1):

El deficiente control interno en el proceso de recaudación de impuestos si conlleva a un limitado financiamiento de obras en el Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo en el año 2010.

4.3.4. Modelo matemático

$$X^2 = \frac{\sum (F_o - F_e)^2}{F_e}$$

4.3.5. Elección de la prueba estadística

- Chi – Cuadrado

4.3.6. Determinación de nivel de confianza

$$\alpha = 5\% (0.05)$$

4.3.7. Distribución Muestral

$$GI = k - 1$$

$$GI = (f - 1) (c - 1)$$

$$GI = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$GI = (1) (1)$$

$$GI = 1$$

$$x = 3.84$$

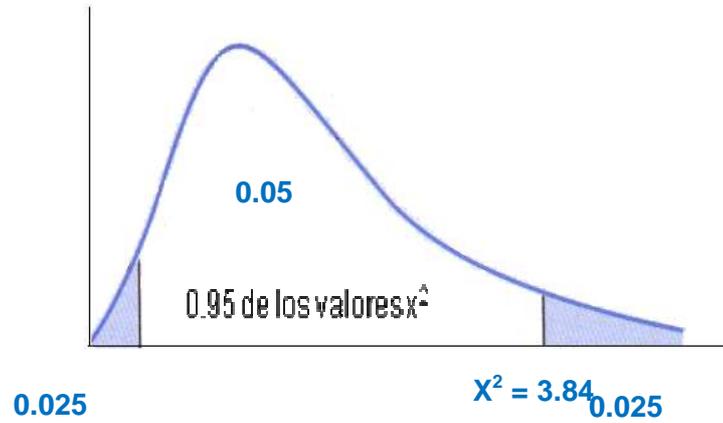
En donde:

GI= Grados de libertad

f = # de filas

c = # de columnas

4.3.8. Definición de la zona de rechazo



4.3.9. Cálculos matemáticos

Cuadro #17. Cálculos matemáticos

F_o	F_e	$F_o - F_e$	$(F_o - F_e)^2$	$(F_o - F_e)^2 / F_e$
30	37.5	-7.5	56.25	1.5
45	37.5	7.5	56.25	1.5
65	57.5	7.5	56.25	0.98
50	57.5	-7.5	56.25	0.98
190	190			4.96

4.3.10. Decisión

3.84 < 4.96, entonces se rechaza H_o

X^2 se encuentra en la zona de rechazo H_0 ; entonces aceptamos H_a

Por lo que se concluye que: El deficiente control interno en el proceso de recaudación de impuestos **si** conlleva a un limitado financiamiento de obras en el Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo en el año 2010.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

De acuerdo al estudio, investigación, análisis y a la interpretación de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los contribuyentes del Gobierno municipal de San Pedro de Pelileo y la entrevista realizada a la Tesorera de la institución, podemos concluir que:

- El control interno existente en la institución no presenta las características adecuadas para optimizar la administración y fortalecer el control y la eficiencia de las operaciones en el departamento de Tesorería, y así contribuir al financiamiento adecuado de obras para el cantón.
- Una de las causas principales para no recaudar en su totalidad los impuestos durante el transcurso del año es por la falta de difusión a los contribuyentes de la obligación del pago de sus impuestos y ayudar al desarrollo del cantón.
- La morosidad es otra causa para que exista escases en los ingresos de la municipalidad afectando así al financiamiento de obras.
- La mayoría de los contribuyentes no están totalmente informados acerca de las políticas que rigen en cuanto al pago puntual de los impuestos; razón por la cual la mayoría de las personas no acuden la fecha que les corresponde a cancelar.

- En cuanto a la atención al cliente, los resultados obtenidos son negativos por lo que podemos decir que la institución se debe preocupar más por la atención que brinda a la ciudadanía, sin embargo la mayoría de personas piensan que el servicio que brinda la institución es confiable.
- Se cuenta con un canal de comunicación, sin embargo no existe un instrumento o mecanismo de seguimiento que permita evidenciar la eficiencia del flujo de comunicación con la dirección y pueda obtener sugerencias.
- A nivel general la entidad no genera informes de Autoevaluación de la gestión por área organizacional o por proceso.
- Se considera muy importante realizar una reestructuración del control interno ya que piensan que es la parte medular para controlar el proceso de recaudación de impuestos con la finalidad de brindar una idea del trabajo que se realiza en el departamento.

5.2 RECOMENDACIONES

- La reestructuración del control interno servirá para el mejoramiento de los procesos de recaudación y supervisión de actividades y así optimizar recursos con un ambiente de control muy importante.
- Tomar el control interno en cualquier institución como una necesidad personal y de equipo para desempeñar con eficiencia y eficacia las tareas encomendadas.
- Se recomienda mejorar la atención al público por parte de los empleados de ventanillas, a través de la aplicación de procesos eficaces y capacitación de las personas encargadas.

- Es necesario realizar publicidad y difusión a los contribuyentes a cerca de las fechas de pago y los beneficios que se brinda por el pago puntual o por el pago total de los impuestos, creando un mural donde se exhiba las fechas y nombres de las personas que les corresponda el pago.
- La institución debe contar con una comunicación abierta, que permitan trasladar la información de manera segura y correcta a los destinatarios dentro y fuera de la misma
- Realizar una evaluación periódica del control interno con el fin de revisar que los procesos establecidos se estén realizando de una manera eficiente y eficaz, brindando seguridad razonable sobre el buen manejo de los fondos y valores públicos.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

- **Título de la propuesta:** Reestructuración del control interno al proceso de recaudación de impuestos.
- **Institución Ejecutora:** La propuesta será ejecutada en el Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo, cuya finalidad es contribuir al desarrollo del cantón.
- **Beneficiarios:** El departamento de Tesorería del Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo, los contribuyentes y en si toda la ciudadanía.
- **Ubicación:** El Gobierno municipal de San Pedro de Pelileo se encuentra ubicada en:

Provincia: Tungurahua; Cantón: Pelileo; Barrio: Central; Calle: 22 de Julio.

- **Tiempo estimado para la ejecución:** El tiempo estimado para la ejecución de la propuesta es:

Inicio: Enero 2011

Fin: Julio 2011

- **Equipo técnico responsable:** El equipo técnico que ayudará a la consecución de la propuesta es: el jefe del departamento de Tesorería del Gobierno municipal de San Pedro de Pelileo y los empleados que trabajan en recaudación.

- **Costo:**

Cuadro # 18. Costo de la propuesta

Detalle	Valor
Materiales de Oficina	\$25
Impresiones	\$30
Otros	\$100
Funcionario para análisis De pre factibilidad	\$300
Transporte	\$50
TOTAL	\$505

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Con el análisis de la información obtenida de la municipalidad, podemos observar que el departamento no cuenta con un control interno eficiente que ayude al cumplimiento de los objetivos. La deficiente normativa interna que regula la operatividad de los recursos, el no contar con seguimiento continuo por los empleados de la institución han sido las causas principales de que no exista un financiamiento adecuado de obras municipales, por lo que es necesario la reestructuración del control interno en el departamento de tesorería, para que así sea capaz de velar por que todas las actividades y los recursos del Gobierno municipal de San Pedro de Pelileo estén dirigidas al cumplimiento de sus objetivos.

Es muy importante que en la actualidad el municipio cuente con procesos adecuados de planeación y con los mecanismos para un desarrollo organizacional de acuerdo a sus características y naturaleza. Con esto la institución generará información útil y necesaria, estableciendo medidas

de control para fortalecer los procesos del departamento. Estos cambios son de vital importancia y valiosos para el futuro.

6.3. JUSTIFICACIÓN

La reestructuración del control interno es la revisión fundamental de métodos para su rediseño. Esto permite alcanzar mejoras en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como calidad, servicio y rapidez. Además poder alcanzar recaudaciones inmediatas y así destinar a más obras para el bienestar de la ciudadanía.

La intención de la reestructuración del control interno es que, con menos recursos, se dé más a los clientes. Su objetivo es hacer lo que ya se hace, pero de la mejor manera posible, es decir, trabajar de manera óptima, para así obtener resultados confiables y evaluar la gestión mediante el control y la determinación de responsabilidades.

La reestructuración busca rediseñar los procesos de manera que éstos no estén fragmentados, es decir, pretende integrar todas las actividades de los empleados del municipio en una secuencia lógica y ordenada de pasos que ayuden a que el trabajo del Gobierno municipal se realice de manera eficiente.

La reestructuración es una herramienta del sector privado que es necesidad modificar para que pueda ser aplicada en el sector público.

Esto debe hacerse atendiendo a una visión de políticas públicas y gerencia pública, considerando en todo momento que el actuar gubernamental lleva implícita la emisión de actos de autoridad que además de estar fundados y motivados, deben estar ajustadas de acuerdo a la normativa que rige a la autoridad.

Finalmente, es importante mencionar que el presente trabajo permite mejorar los procesos en aquellos casos donde se detecte deficiencias, lo que la convierte en la herramienta ideal para hacer que los procesos de recaudación de impuestos municipales se transformen en facilitadores de la mejora regulatoria.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo General

Contribuir el desarrollo de la municipalidad mediante la aplicación del control interno eficiente en el proceso de recaudación de impuestos y promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Realizar un análisis de mejora y difusión de los mecanismos motivacionales del pronto pago para que la ciudadanía asista puntualmente a cancelar sus impuestos.
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación, así como el seguimiento de la gestión del departamento.
- Comunicar los resultados obtenidos en la evaluación del Control Interno mediante la elaboración del informe final que apoye la toma de decisiones.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La ejecución de la presente propuesta será viable ya que se cuenta con el apoyo de todas las autoridades municipales, en especial del Jefe del

departamento de Tesorería que considera que es muy importante realizar una reestructuración del control interno a los procesos de recaudación de impuestos, para mejorar el desempeño de las actividades.

6.5.1. Factibilidad Institucional

A consecuencia del crecimiento económico que ha tenido el Gobierno municipal de San Pedro de Pelileo, ocasionó complejidad en la entidad y por ende en su administración y control, es por eso la necesidad urgente de realizar una reestructuración del control interno.

6.5.2. Factibilidad Técnico Operativo

Para el mejoramiento de las operaciones de la entidad en especial del departamento de Tesorería.

6.5.3. Factibilidad Socio - Cultural

Para establecer un mejor sistema de control interno y fortalecer las relaciones de municipio a contribuyente, así como de jefe a los empleado.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

6.6.1. Fundamentación Legal

7. Según la **COOTAD** el control interno es: **Artículo 341. Pre intervención.-** La pre intervención o control interno es facultad de la máxima autoridad financiera y, dentro de ella, específicamente le corresponde:

- a) Verificar la legitimidad de las órdenes de pago, las peticiones de

fondos y el pago de los créditos que se requieren al gobierno autónomo descentralizado;

- b) Vigilar la ejecución contable del presupuesto y observar todo acto, contrato o registro contable que no se encuentre conforme a las normas legales y a la técnica contable;
- c) Objetar las órdenes de pago que encontrare ilegales o contrarias a las disposiciones reglamentarias o presupuestarias; y analizar los partes diarios de caja y enmendarlos si estuvieren equivocados y controlar la marcha de tesorería de las empresas públicas de los gobiernos autónomos descentralizados.

8. El artículo 10 de la LOAFyC nos dice: La administración financiera de cada entidad y organismo contará con un sólido control interno sustentado en una organización eficiente, separación de funciones incompatibles, personal idóneo, facultades y obligaciones definidas, documentación, registros y procesos que generen información apropiada.

9. El artículo 155, de la misma ley nos dice: Las unidades administrativas encargadas de las funciones de determinación y recaudación de los recursos financieros del Gobierno Nacional prepararan para aprobación del Ministro de Finanzas las disposiciones, procedimientos y manuales de operación que sean necesarios, a los que se incorporarán los métodos y medidas de control interno.

Para el cumplimiento de sus funciones, dichas unidades contarán con personal idóneo cuyas facultades, autoridad y obligaciones constarán claramente definidas.

6.6.2. Fundamentación Teórica

6.6.2.1. Control Interno

El control interno según **COSO I**, es un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- * Eficacia y eficiencia de las operaciones
- * Confiabilidad de la información financiera
- * Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas

Se entiende por control interno al proceso efectuado por el Consejo de Directores de la entidad, gerencia y demás personal, designado para proporcionar una seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de las siguientes categorías: seguridad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones, y cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables.

Según **el acuerdo 039 de la contraloría general el estado** 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.

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

El control interno 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.

6.6.2.2. Características del Control interno

- En un municipio el control interno forma parte de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y comunicación de las operaciones de cada departamento.
- La unidad de control interno será la encargada de evaluar de forma independiente el control interno en todas las áreas y proponer las recomendaciones para mejorarlo.

- Todas las transacciones deben registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de tal manera que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

6.6.2.3. Componentes del control interno

Según el **Bonilla Carrera Carmen Cecilia (Internet: 2008)**, el control consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes son:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y seguimiento del sistema de control.

6.6.2.3.1. Ambiente de control

El estudio del COSO I establece a este componente como el primero de los cinco y se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las actividades del personal con respecto al control de sus actividades.

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustentan o actúan los otros cuatro componentes e indispensables, a su vez, para la realización de los propios

1. Integridad y Valores Éticos

Tiene como propósito establecer pronunciamientos relativos a los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la

Organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control interno depende de la integridad y valores de la gente que lo diseña y lo establece.

Es importante tener en cuenta la forma en que son comunicados y fortalecidos estos valores éticos y de conducta. La participación de la alta administración es clave en este asunto, ya que su presencia dominante fija el tono necesario a través de su empleo. La gente imita a sus líderes. Debe tenerse cuidado con aquellos factores que pueden inducir a conductas adversas a los valores éticos como pueden ser: controles débiles o requeridos; debilidad de la función de auditoría; inexistencia o inadecuadas sanciones para quienes actúan inapropiadamente.

2. Competencia del Personal:

Se refiere a los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente con sus tareas.

3. Consejo de Administración y/o comité de Auditoría.

Debido a que estos órganos fijan los criterios que perfilan el ambiente de control, es determinante que sus miembros cuenten con la experiencia, dedicación e involucramiento necesario para tomar las acciones adecuadas e interactúen con los Auditores Internos y Externos.

4. Filosofía Administrativa y Estilo de Operación.

Los actores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información y principios y criterios contables, entre otros.

Otros elementos que influyen en el ambiente de control se refieren a aspectos relacionados con: Estructura Organizativa, Delegación de Autoridad y Responsabilidad y Políticas de Recursos Humanos.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se estiman los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado por la historia de la Entidad y su nivel de cultura administrativa.

6.6.2.3.2. Evaluación De Riesgos

El segundo componente del control, involucra la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados. Así mismo se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la Organización como en el interior de la misma.

Para lo anterior, es indispensable primeramente el establecimiento de objetivos tanto a nivel global de la Organización como al de las actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgos que amenazan su oportuno cumplimiento.

La evaluación, o mejor dicho la autoevaluación de riesgo debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de objetivos.

1. Objetivos

Para todos es clara la importancia que tiene este aspecto en cualquier organización, ya que representa la orientación básica de todos los

recursos y esfuerzos y proporciona una base sólida para un control interno efectivo. La fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito, particularmente a nivel de actividad relevante. Una vez que tales factores han sido identificados, la Gerencia tiene la responsabilidad de establecer criterios para medirlos y prevenir su posible ocurrencia a través de mecanismos de control e información, a fin de estar enfocando permanentemente tales factores críticos de éxito.

El estudio del COSO I propone una categorización que pretende unificar los puntos de vista al respecto. Tales categorías son las siguientes:

Objetivos de operación

Son aquellos relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la Organización.

Objetivos de información financiera

Se refiere a la obtención de información financiera contable.

Objetivos de cumplimiento

Están dirigidos a la adherencia a leyes y reglamentos federales o estatales, así como también a las políticas emitidas por la Gerencia.

En ocasiones la distinción entre estos tipos de objetivos es demasiado sutil, debido a que unos se traslapan o apoyan a otros.

El logro de los objetivos antes mencionados está sujeto los siguientes eventos:

a. Controles internos efectivos proporcionan una garantía razonable de

que los objetivos de información financiera y de cumplimiento serán logrados, debido a que están dentro del alcance de la Gerencia.

b. En relación con los objetivos de operación, la situación difiere debido a que existen eventos fuera del control de la Empresa. Sin embargo, el propósito de los controles en esta categoría está dirigido a evaluar la consistencia e interrelación entre los objetivos y metas en los distintos niveles, la identificación de factores críticos de éxito y la manera en que se reporta el avance de los resultados y se implementen las acciones indispensables para corregir desviaciones. Todos los organismos enfrentan riesgos y éstos deben ser evaluados.

2. Riesgos

El proceso mediante el cual se identifica, analizan y se manejan los riesgos forma parte de un sistema de control efectivo.

Para ello la Organización debe establecer un proceso suficientemente amplio que tome en cuenta sus interacciones más importantes entre todas las áreas y de éstas con el exterior.

Desde luego los riesgos a nivel global incluye no sólo factores externos sino también internos (interrupción de un sistema de procesamiento de información; calidad del personal; capacidad o cambios en relación con las responsabilidades de la Gerencia).

Los riesgos a nivel de actividad también deben ser identificados, ayudando con ellos a administrar los riesgos en las áreas o funciones más importantes. Desde luego las causas del riesgo en este nivel permanecen a un rango amplio que va desde lo obvio hasta lo complejo y con distintos grados de significación.

3. El análisis de riesgos y su proceso, sin importar la metodología en particular, debe incluir entre otros aspectos los siguientes:

- Estimación de la significancia del riesgo y sus efectos.
- Evaluación de la probabilidad de ocurrencia.
- Consideraciones de cómo debe manejarse el riesgo, evaluación de acciones que deben tomarse.

4. Manejo de Cambios

Este elemento resulta de vital importancia debido a que está enfocado a la identificación de los cambios que pueden influir en la efectividad de los controles internos. Tales cambios son importantes, ya que los controles diseñados bajo ciertas condiciones pueden no funcionar apropiadamente en otras.

De lo anterior se deriva la necesidad de contar con un proceso que identifique las condiciones que pueden tener un efecto desfavorable sobre los controles internos y la seguridad razonable de que los objetivos sean logrados.

El manejo de cambios debe estar ligado con el proceso de análisis de riesgos comentado anteriormente y debe ser capaz de proporcionar información para identificar y responder a las condiciones cambiantes.

Como comenta al principio de este componente, la responsabilidad primaria sobre los riesgos, su análisis y manejo es la de la Gerencia, mientras que la auditoría interna le corresponde apoyar el cumplimiento de tal responsabilidad.

Existen factores que requieren de atenderse con oportunidad ya que representan sistemas relacionados con el manejo de cambio como son: nuevo personal, sistemas de información nuevos o modificados; crecimiento rápido; nueva tecnología, reorganizaciones corporativas, cambios en las leyes y reglamentación, y otros aspectos de igual trascendencia.

Los mecanismos Contenidos en este proceso deben tener un marcado sentido de anticipación que permita planear e implantar las acciones necesarias. Tales mecanismos deben responder a un criterio de costo beneficio.

6.6.2.3.3. Actividades de Control

Las actividades de control son aquellas que realizan la Gerencia y demás personal de la Organización para cumplir diariamente con actividades asignadas. Estas actividades están relacionadas (contenidas) con las políticas, sistemas y procedimientos principalmente. Ejemplo de estas actividades son aprobación, autorización, verificación, conciliación, inspección, revisión de indicadores de rendimiento.

También la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y la capacitación adecuada.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, gerenciales u operacionales, general o específicas, preventivas o detectivas.

Sin embargo, lo trascendentes es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas estén apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la Organización, su misión y objetivos, así como a la protección de los recursos.

Las actividades de control son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma “correcta” de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos y estos sí que tiene mayor relevancia que hacer las cosas de forma “correcta”.

Control en los Sistemas de Información

Los sistemas están diseñados en toda la empresa y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. Por ello conviene reflexionar este punto. De manera más amplia se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

Controles Generales

Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También lo relacionado con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico¹ administración de base de datos y otros.

Controles de aplicación

Están dirigidos hacia el “interior” de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad de la información, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles incluyen las aplicaciones destinadas a interrelacionarse con otros sistemas de los que reciben o entregan información.

Los sistemas de información vs tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. Ciertos hallazgos

sugieren que la integración de la estrategia, la estructura organizacional y la tecnología de la información es un concepto clave para lo que queda de este siglo y el inicio del próximo.

Es conveniente considerar en esta parte las tecnologías que evolucionan a los sistemas de información y que también, en su momento, será necesario diseñar controles a través de ellas.

Tal es el caso de CASE, el procesamiento de imágenes y el intercambio electrónico de datos, de la estrategia, la estructura. Conviene aclarar, al igual que en los demás componentes, que las actividades de control, sus objetivos y su estructura deben responder a las necesidades específicas de cada organización.

6.6.2.3.4. Información

Es obvio que para poder controlar una empresa y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna ciertamente los estados financiero constituyen una parte importante de esa información. Su contribución es incuestionable.

Con frecuencia se pretende evaluar la situación actual y predecir la situación futura sólo con base en la información contable. Este enfoque simplista, por su parcialidad, sólo puede conducir a juicios equivocados.

Para todos los efectos, es preciso estar conscientes que la contabilidad nos dice en parte lo que ocurrió pero no lo que va a suceder en el futuro. Por otro lado, en ocasiones la información no financiera constituye la base para la toma de ciertas decisiones, pero igualmente resulta insuficiente para la adecuada conducción de una empresa.

6.6.2.3.5. Supervisión y Seguimiento del Sistema de Control

En general los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos colocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

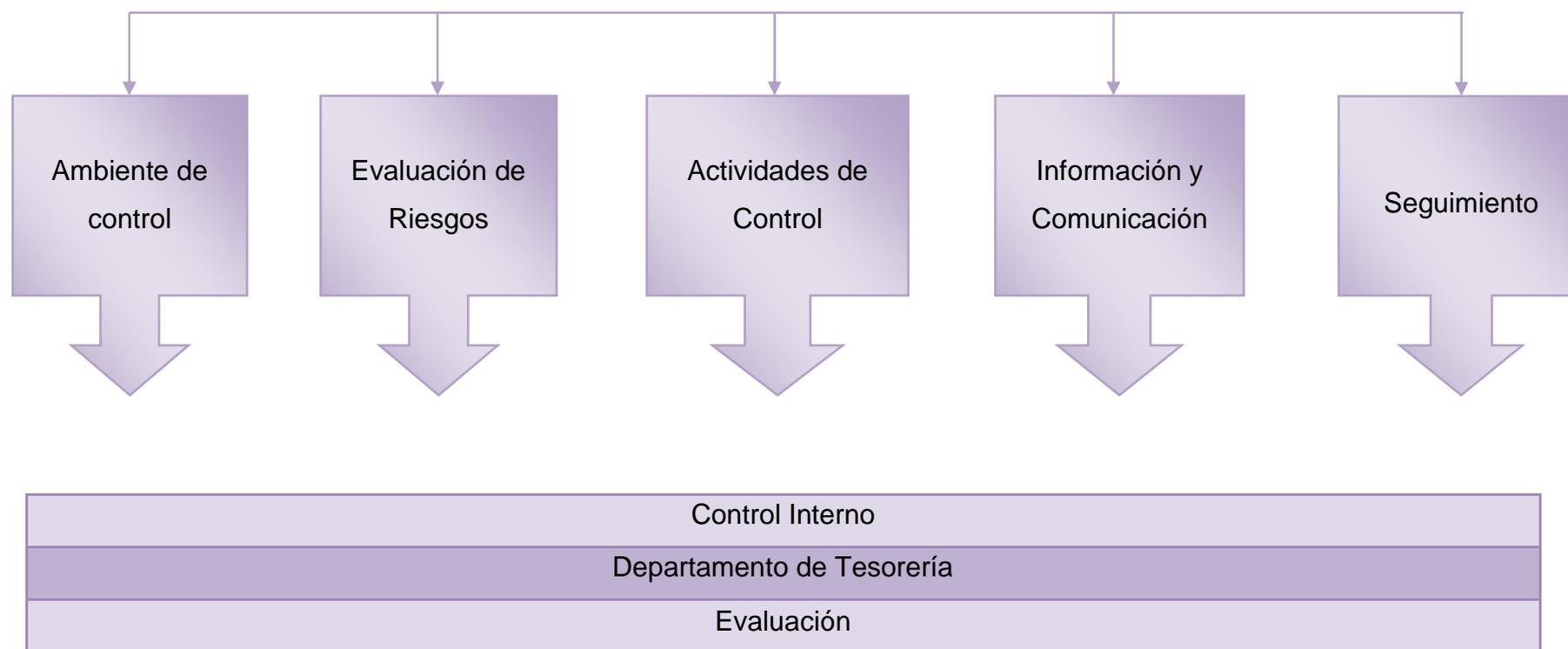
Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas. Lo anterior no significa que tengan que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo.

Ello dependerá de las condiciones específicas de cada organización, de los distintos niveles de riesgos existentes y del grado de efectividad mostrado por los distintos componentes y elementos de control.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o necesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su reforzamiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades de supervisión diaria en distintos niveles de Organización; de manera independiente por personal que no es responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) mediante la combinación de las dos formas anteriores.

6.7. METODOLOGÍA O MODELO OPERATIVO

Gráfico # 15 Fases del Control Interno



Evaluación del Control Interno

Objetivo: Medir el riesgo en el ambiente de control

Alcance: Jefe de Tesorería

Cuadro # 19. Encuesta para la medición de riesgo en el ambiente de control.

GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PELILEO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AMBIENTE DE CONTROL ÁREA DE TESORERÍA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.	¿Se enfatiza en la importancia de la integridad y el comportamiento ético, respetando ciertos códigos de conducta aun cuando no estén escritos?	X			
2.	¿Existe algún documento que recoja los valores y principios éticos que promueve la Organización?	X			Plan Cantonal
3.	¿Existe un código de conducta que determine la política de la misma respecto de asuntos críticos donde puedan verificarse conflicto de intereses?		X		
4.	¿Se ha efectuado un análisis de las competencias requeridas por los funcionarios para desempeñar adecuadamente dichas funciones?	X			

5.	¿Cuenta la Institución con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, y requisitos de todos los puestos de trabajo?	X			Manual de funciones
6.	¿Las actividades que desempeña el personal del departamento guardan relación con las especificadas en el Manual?	X			
7.	¿El departamento cuenta con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional existente?	X			
8.	¿Existen procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal?	X			
9.	¿Existe confianza entre jefes y subordinados en el Departamento Administrativo?	X			
10	¿La entidad dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para llevar a cabo su misión?		X		Falta personal por deficiencia de presupuesto para cumplir a cabalidad con las funciones y necesidades
TOTAL		8	2		

Objetivo: Medir el nivel de riesgos en la evaluación de riesgos

Alcance: Jefe de Tesorería

Cuadro # 20. Encuesta para la medición de riesgo en la evaluación de riesgos.

GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PELILEO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EVALUACIÓN DE RIESGOS ÁREA DE TESORERÍA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.	¿Las cuentas bancarias se encuentran a nombre de la municipalidad?	X			
2.	¿Los fondos recaudados corresponden a los tributos presupuestados?	X			
3.	¿Están acreditados por escrito ante los bancos depositarios, a los servidores titulares y suplentes autorizados para el movimiento de fondos?	X			
4.	¿Se encuentran definidas las herramientas de medición (indicadores) del grado de cumplimiento de los objetivos?		X		

5.	¿Se encuentran identificados los riesgos tanto internos como externos, que podrían interferir en que los objetivos de procesos sean cumplidos?	X			
6.	¿Los problemas o necesidades que el departamento tiende a resolver han sido claramente identificados?	X			
TOTAL		5	1		

Objetivo: Medir el nivel de riesgos en las actividades de control

Alcance: Jefe de Tesorería

Cuadro # 21. Encuesta para la medición de riesgo en las actividades de control.

GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PELILEO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ACTIVIDADES DE CONTROL ÁREA DE TESORERÍA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.	¿Se pone en conocimiento de los contribuyentes las fechas establecidas en la ley para realizar el pago de sus impuestos y los descuentos que tienen por cancelar a tiempo?		X		
2.	¿Existen mecanismo de control para la recepción, registro y administración de los fondos ajenos en custodia?	X			
3.	¿Existen indicadores y criterios para la medición de la gestión?		X		
4.	¿Existe un flujograma que guíe los procedimientos de recaudación?	X			
5.	¿Los dineros recaudados por impuestos y otros conceptos son depositados inmediatamente?	X			

6.	¿Se practica periódicamente arqueos sorpresivos sobre el dinero que se maneja diariamente?	X			
7.	¿Se realiza análisis y evaluaciones frecuentes sobre antigüedad de saldos de las cuentas?	X			
TOTAL		5	2		

Objetivo: Medir el nivel de riesgo en la información y comunicación.

Alcance: Jefe de Tesorería

Cuadro # 22. Encuesta para la medición de riesgo en la información y comunicación.

GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PELILEO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ÁREA DE TESORERÍA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.	¿Están definidos los distintos reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	X			
2.	¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	X			
3.	¿Existen los mecanismos para que la dirección obtenga las sugerencias de los servidores y hay receptividad por parte de la dirección?		X		
4.	¿Es precisa, suficiente y oportuna la información y la comunicación a lo largo de la entidad, para permitir que los trabajadores cumplan sus responsabilidades de forma efectiva?		X		

5.	¿El sistema informático implementado admite actualizaciones?	X			
6.	¿El sistema informático ayuda a mantener datos actualizados en cuanto al personal?	X			
TOTAL		4	2		

Objetivo: Medir el nivel de riesgo en la supervisión.

Alcance: Jefe de Tesorería

Cuadro # 23. Encuesta para la medición de riesgo en la supervisión.

GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PELILEO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO SUPERVISIÓN ÁREA DE TESORERÍA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.	¿El sistema de control interno es evaluado periódicamente por la Dirección y los mandos medios a los efectos de corroborar su vigencia?		X		
2.	¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el sistema de control interno implementado?		X		
3.	¿Se prepara de forma fiable la información financiera de la misma?	X			
4.	¿Se verifica si el personal cumple con las actividades propias de su puesto?	X			
5.	¿Se verifica si el personal cumple con las leyes y normativa a las que se encuentra sujeta la institución?	X			
TOTAL		3	2		

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
DEPARTAMENTO DE TESORERÍA**

Cuadro # 24. Resultados de la Evaluación de Control Interno

COMPONENTE	SI	NO	TOTAL
AMBIENTE DE CONTROL	8	2	10
EVALUACIÓN DE RIESGOS	5	1	6
ACTIVIDADES DE CONTROL	5	2	7
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	4	2	6
SUPERVISIÓN	3	2	5
TOTAL	25	9	34
PORCENTAJE	73.5%	26.5%	100%

Cuadro # 25. Nivel del Riesgo

CALIFICACIÓN	RIESGO	CONFIANZA
15% al 50%	ALTO	BAJO
51% al 75%	MODERADO	MODERADO
76% al 100%	BAJO	ALTO

Determinación del Riesgo

La evaluación al Sistema de Control Interno del Departamento de Tesorería del Gobierno municipal de San Pedro de Pelileo, nos permite establecer el siguiente nivel de riesgo sustentado en los Papeles de

Trabajo “Cuestionario de Evaluación de Control Interno” y “Calificación del Riesgo” es:

ÁREA	RIESGO	CONFIANZA
DEPARTAMENTO DE TESORERÍA	MODERADO	MODERADO

Interpretación

Después de haber realizados las encuestas el departamento de Tesorería obtuvo una calificación de 73.5% es decir tiene un control interno MODERADO; esto quiere decir que la mitad de los procesos realizados en ésta área cuenta con controles que presentan deficiencias, por lo que deben ser reestructurados o mejorados, para poder garantizar el correcto funcionamiento de los procesos de recaudación.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS
DEPARTAMENTO DE TESORERÍA

COMPONENTE	FACTOR DE RIESGO	RIESGO		MEDIDA DE CONTROL
		TIPO	NIVEL	
→ Ambiente de Control	No se cuenta con un código de conducta.	R. Control	Moderado	Se debe tomar en cuenta como es el desenvolvimiento del personal.
→ Evaluación de Riesgos	No existe el personal necesario.	R. Control	Moderado	Contar con personal capacitado y eficiente.
	No se encuentran definidas herramientas de medición de objetivos.	R. Control	Moderado	Verificar si se cumplen o no los objetivos.
→ Actividades de Control	Falta de incentivo a los contribuyentes.	R. Control	Moderado	Programas de incentivos y recaudación de contribuciones
	No existen indicadores y criterios de medición de la gestión.	R. Control	Moderado	Debe utilizar indicadores para conocer la eficiencia de la gestión.

→ Información y Comunicación	No existen mecanismos para que la dirección obtenga sugerencias de los servidores.	R. Control	Moderado	La información debe ser constante en todos los niveles dentro de la organización.
	La información a lo largo de la entidad no es precisa, suficiente y oportuna.	R. Control	Moderado	La información debe ser verás, oportuna y eficiente.
→ Supervisión	No se evalúa periódicamente el control interno.	R. Control	Moderado	Se debe mantener una evaluación periódica.
	No existen herramientas de autoevaluación del control interno.	R. Control	Moderado	Utilizar herramientas de control para realizar una autoevaluación.

Cuadro # 26. Matriz de Riesgos

INFORME DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PELILEO

1. Introducción

El control interno realizado en el departamento de tesorería del Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo, es un proceso que está bajo la responsabilidad del Alcalde, concejo municipal, auditoría interna.

Se acuerda que las personas a cargo del control interno deben verificar que los procedimientos de control interno estén formalmente establecidos.

Dentro de este informe se encuentran detallados los principales riesgos que enfrentar el proceso de recaudación, así como las acciones necesarias para prevenirlos.

➤ Objetivo

Contribuir el desarrollo de la municipalidad mediante la aplicación del control interno eficiente en el proceso de recaudación de impuestos y promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.- El departamento de Tesorería no cuenta con un código de conducta que determine la política del mismo.

2.- No se cuenta con el personal necesario para realizar las actividades de manera eficiente y cumplir con su objetivo.

3.- En el departamento no se encuentran definidas herramientas de medición para conocer el grado de cumplimiento de los objetivos.

4.- No se genera información sobre las fechas ni de los porcentajes de descuentos que existe por cancelar sus impuestos a tiempo.

5.- Otra de las deficiencias con las que cuenta el departamento es que no existe indicadores y criterios para la medición de la gestión.

6.- En el departamento no existen mecanismos para que la dirección obtenga sugerencias de los servidores y la información sea precisa, suficiente y oportuna a lo largo de la institución.

7.- El control interno no es evaluado periódicamente por parte de la dirección para así corroborar su eficiencia y vigencia de mismo.

RECOMENDACIONES

1.- Revisar y legalizar el código de la conducta propuesto para de esta manera brindar un mejor servicio a la ciudadanía fortaleciendo así su ética profesional.

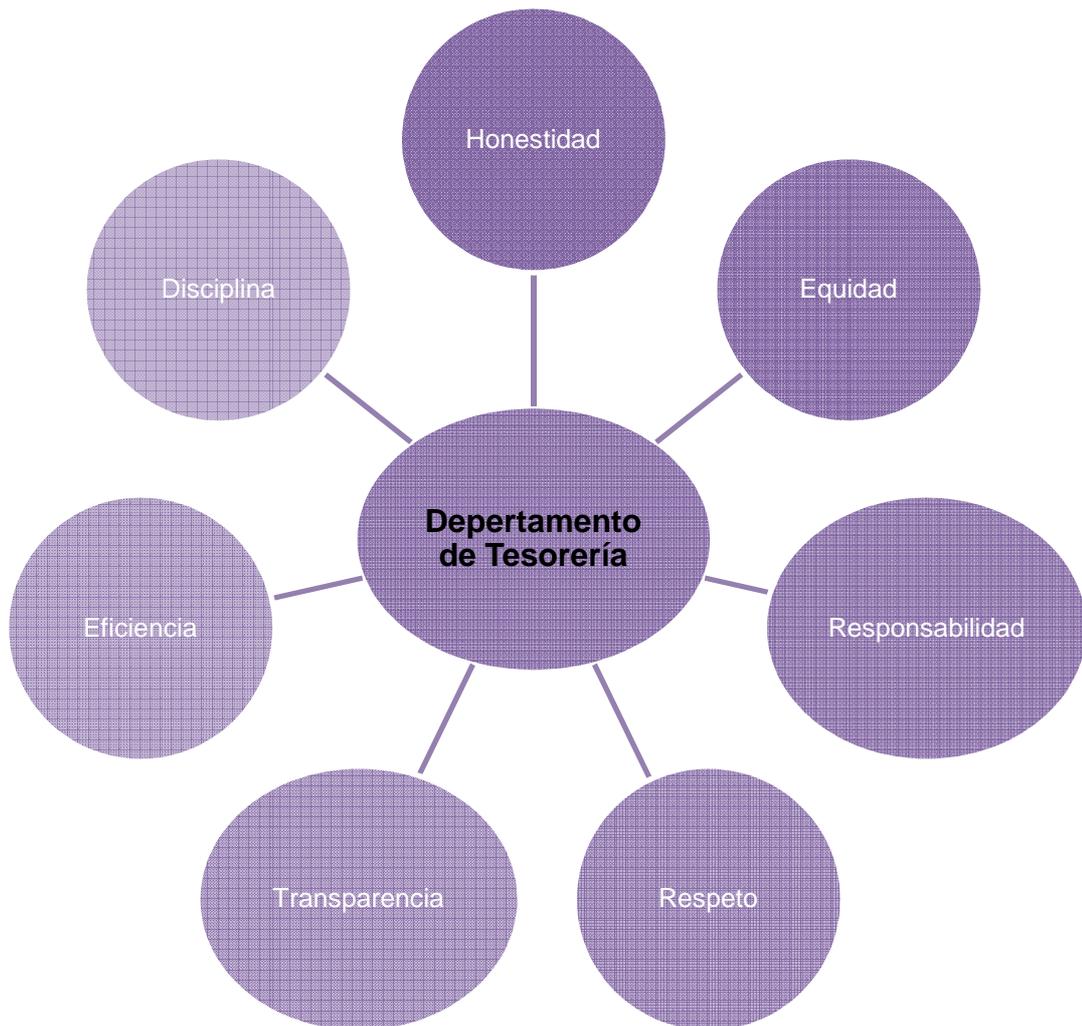
CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Objetivo:

Tiene como objeto fundamental normar la conducta de los servidores públicos respecto a los principios éticos que han de regir el ejercicio de las funciones que desempeñan en la administración pública nacional.

Además tiene como propósito fundamental “Construir una relación cercana y de confianza entre el gobierno municipal y la comunidad, basada en la honestidad y en una atención de calidad y calidez al ciudadano”.

PRINCIPIOS ÉTICOS



➤ **Honestidad**

La honestidad es la virtud que se manifiesta en la dignidad, pulcritud en el pensar y en el obrar.

La honestidad debe ser practicada en las diversas actividades del servidor público, no buscando obtener algún beneficio o ventaja personal o a favor de terceros, ni tampoco buscando o aceptando compensaciones que pueda comprometer su desempeño como servidor público.

El servidor público deberá cumplir con un manejo honesto del tiempo, los recursos y la información bajo su responsabilidad; lo cual incrementa la rentabilidad de los recursos y la proyección Institucional.

➤ **Equidad**

La equidad exige a los servidores públicos a ejercer, respecto a las personas que solicitan sus servicios, sin ningún tipo de preferencias y sólo en razón del mérito, legalidad, motivaciones objetivas y sin consideración de género, religión, etnia, posición social y económica u otras características ajenas al fondo del asunto y a la justicia.

➤ **Responsabilidad**

La responsabilidad implica el cumplimiento de los compromisos adquiridos así como cumplimiento de funciones y tareas encomendadas; aceptando y respondiendo por las decisiones generadas en ese proceso.

➤ **Respeto**

El respeto nos permite convivir en armonía, conservando la unidad en la diversidad y la multiplicidad de la individualidad.

El servidor público debe dar a todas las personas con quienes a diario interactúa un trato digno, amable, respetuoso, receptivo, cortés, cordial y tolerante.

El ser respetuoso conlleva a un acto de valor, de dominio personal, de autocontrol y comprensión, permitiendo mejorar el ambiente de trabajo, el trato a todos los ciudadanos y el cumplimiento de la misión institucional.

➤ **Transparencia**

La transparencia exige la ejecución diáfana de los actos del servicio, e implica que éstos tienen en principio carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica que tenga interés legítimo en el asunto.

➤ **Eficiencia**

La eficacia permite la realización de los programas y actuaciones gubernamentales y administrativas al menor costo para los contribuyentes, en el menor tiempo posible y con el logro óptimo de los objetivos planteados.

➤ **Disciplina**

La disciplina representa la observancia y el estricto cumplimiento de las normas administrativas por parte de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.

2.- Realizar una proyección de presupuesto contemplando un porcentaje para la destinación de imprevistos que se puede generar en el transcurso del ejercicio fiscal y así cumplir a cabalidad con las funciones y necesidades del departamento.

3.- Establecer indicadores apropiados para controlar el cumplimiento de objetivos del departamento, al igual que el desarrollo de las actividades, para conocer la realidad en que se encuentra; detectando las deficiencias y errores para el mejor desenvolvimiento departamental.

Es muy importante tener en cuenta el dicho ***“lo que se puede medir, se puede hacer”*** ya que ilustra la importancia que las cosas correctas sean medidas, y que las cosas inapropiadas sean dejadas de lado. Si una organización no mide lo importante, terminará midiendo lo trivial.

La selección de indicadores tiene un impacto vital en la operación y dirección de la organización, y el conocimiento de los factores que influyen el comportamiento y el desempeño, se hace crucial.



NOTA:

Siendo los indicadores de gestión una de las herramientas para medir el desempeño de las funciones administrativas de una entidad, y pesar la calidad de los servicios que esta presta, la ausencia de ellos recae en muchas ocasiones la ausencia de servicios de calidad que es uno de los valores que hacen de esta institución desde sus inicios como un arma respetada, por lo que es indispensable urgir la entrega de estas herramientas.

4.- Informar a la ciudadanía todos los beneficios que se tiene, incentivando de esta manera a los contribuyentes a pagar a tiempo sus impuestos y fortaleciendo asimismo a la recaudación municipal.

5.- Crear mecanismos de sugerencias internas con el fin de mejorar las deficiencias existentes en el departamento, aportando al mejoramiento de la imagen que presta el Gobierno municipal a la ciudadanía y a que sus trabajadores cumplan sus responsabilidades de forma efectiva.

Cabe destacar que a información desarrollada internamente como la generada por medio externo cumple un papel importante dentro del departamento tanto para la toma de decisiones como para el seguimiento de las operaciones.

6.- Evaluar semestralmente el control interno departamental para que de esta forma verificar si se está desarrollando eficazmente el proceso de recaudación aportando así el cumplimiento de los objetivos.

7.- Realizar reuniones periódicas con el personal para delinear las actividades individuales y de esta manera analizar si se cumple o no a cabalidad, permitiendo emitir sugerencias que fortalezcan el desempeño en el desarrollo de las actividades.

Las reuniones tendrán como propósito:

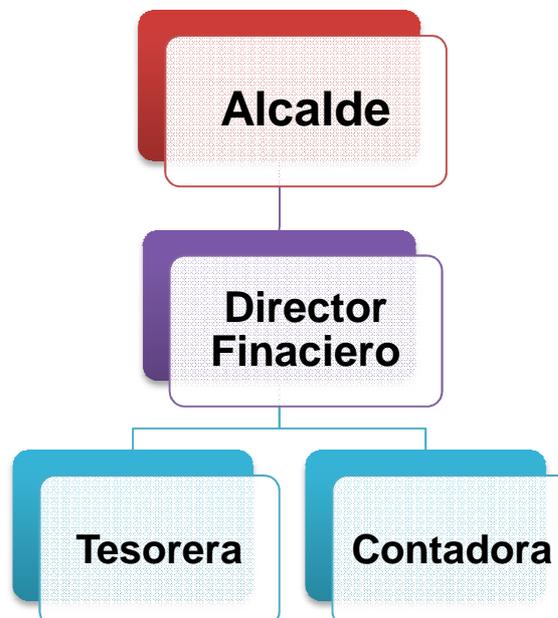
-  Fortalecer la propiedad del Control y promover un cambio de parte de los responsables de establecerlos.
-  Identificar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos.
-  Promover la discusión sobre la suficiencia y eficacia sobre los Controles que son aplicados para cumplir con los objetivos.
-  Apoyar la efectividad del Control Interno de cada área.

- Incrementar el interés y la confianza a todos los niveles, en el sentido de que los controles son efectivos y funcionan adecuadamente.

Por otro lado los principios que guiarán estas reuniones serán las siguientes:

- Libertad para expresar las opiniones sin presiones de ningún tipo.
- Comunicación franca y abierta entre todos los participantes.
- Aportación de ideas y propuestas a todos los participantes.
- Aprovechamiento de la experiencia del personal que realiza las tareas.
- Los comentarios del grupo son compartidos por todos.
- A las opiniones se les asigna la misma importancia, independientemente de quienes las expresen.

6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA



El diseño, establecimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad,

de los directivos y demás empleados 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. Los empleados 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.

6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Cuadro # 27. Previsión de Evaluación

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Quiénes solicitan evaluar?	Consejo cantonal y el alcalde.
¿Por qué evaluar?	Porque todas las actividades y recursos del municipio están dirigidos al cumplimiento de los objetivos y para asegurar que si se cumplió o no el proceso de recaudación. Se verificará si existe el control, la orientación y el manejo técnico responsable del proceso y que brinde la información oportuna para la toma de decisiones económicas.

<p>¿Para qué evaluar?</p>	<p>Ayudará la toma de decisiones y por medio de la evaluación se podrá analizar si se están cumpliendo los objetivos planteados.</p>
<p>¿Qué evaluar?</p>	<p>Se evaluará el cumplimiento del control interno del Proceso de recaudación.</p>
<p>¿Quién evalúa?</p>	<p>Auditoría Interna, en forma periódica de preferencia semestralmente o anualmente.</p>
<p>¿Cómo evaluar?</p>	<p>Se evaluará a través de indicadores y cuestionarios, debido a que se procura caracterizar el éxito o la efectividad del proceso, serán útiles para la toma de decisiones, verificables, factibles de medir y de fácil interpretación.</p>
<p>Grado de Satisfacción= $\frac{\text{Cantidad de reclamos}}{\text{Transacciones ejecutadas}}$</p> <p>Eficacia en Recaudación= $\frac{\text{Planificado}}{\text{Total recaudado}}$</p>	

BIBIOGRAFÍA

- ARÉVALO, Milton (2008). "Concepto Investigación descriptiva". (En línea). Disponible en: [http://www.docstoc.com/docs/447764/Investigaciones-de-Campo\(24/06/2010\).](http://www.docstoc.com/docs/447764/Investigaciones-de-Campo(24/06/2010).)
- BLACIO Aguirre Robert. (En línea-2011). Disponible en: http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=7639 (Fecha de consulta: 23/03/2011).
- BONILLA Carrera Carmen Cecilia (En línea-2008). Disponible en: <http://www.gerencie.com/el-informe-coso.html> (Fecha de consulta: 04/07/2011).
- EMIGDIO Archundia Fernández (En línea). Disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/An%C3%A1lisis-Econom%C3%A9trico-Para-Establecer-Estrategias-a/1814339.html>(Fecha de consulta: 29/01/2011).
- FERNÁNDEZ Eduardo (En línea-2010). Disponible en: <http://auditoriag.blogspot.com/> (Fecha de consulta: 12/03/2011).
- GÓMEZ Geovanny (En línea-2001). Control Interno. Disponible en: <http://www.auditoria.uady.mx/arts/evaluacion%20cinterno.pdf> (Fecha de consulta: 14/03/2011).
- GÓMEZ López Roberto (En línea). División del control interno. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-genaud/1i.htm> (Fecha de Consulta: 16/03/2011).

- MENDOZA Palacios Rudy (En línea-2006). Metodología Cualitativa. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos38/investigacion-cualitativa/investigacion-cualitativa.shtml> (Fecha de consulta: 21/03/2011).
- NARVÁEZ José (En línea-2007). Financiamiento. Disponible en: <http://www.slideshare.net/guest4f6930/tipos-de-financiamiento> (Fecha de consulta: 18/03/2011).
- PÉREZ Solórzano Pedro (En línea-2007). Componentes del control interno. Disponible en: http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno (Fecha de consulta: 14/03/2011).
- Pinto Molina María. (En línea-2004). Concepto muestra. Disponible en: <http://www.mariapinto.es/e-coms/muestreo.htm> (Fecha de consulta: 26/03/2011).
- RECURSOS ECONÓMICOS Art. 271 y 272. Constitución Política del Ecuador (En línea). Disponible en: http://www.eueomecuador.org/ES/PDF/NUEVA_CONSTITUCION_DEL_ECUADOR.pdf (Fecha de consulta: 09/03/2011).
- REDONDO Rafael, Xavier Llopart y Dunia Durán (En línea-1996). Disponible en: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoria%20de%20gesti%C3%B3n.pdf> (Fecha de consulta: 12/03/2011).
- RIVERA, René (2008). “Características de la investigación documental”. (En línea). Disponible en: <http://www.mailxmail.com/curso-investigacion->

documental/caracteristicas-investigacion-documental (Fecha de consulta: 24/03/2011).

- SALAMANCA Castro Ana Belén (En línea). Disponible en: http://www.fuden.es/FICHEROS_ADMINISTRADOR/F_METODOLOGICA/FMetod_24.pdf(Fecha de consulta: 09/03/2011).
- SUAREZ Nelson A. (En línea). Disponible en: <http://www.hoy.com.do/negocios/2011/1/15/358023/Leyes-especiales-Institucionalidad-presupuestaria> (Fecha de consulta: 17/01/2011).
- TAMAYO, Mario (2010). “Características de investigación de campo”. (En línea). Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtml> (Fecha de consulta: 22/03/2011).
- VAN, Dalen y Meyer William (2010). “Características de la investigación descriptiva”. (En línea). Disponible en: <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php> (Fecha de Consulta: 25/03/2011).

✓ **Físicas**

- HERRERA E. Luis, MEDINA F. Arnaldo, NARANJO L. Galo, PROAÑO B. Jaime, "Tutoría de la Investigación", Maestría en gerencia de Proyectos Educativos y Sociales, Primera Edición, Asociación de Facultades Ecuatorianas de Filosofía y Ciencias de la Educación, AFEFCE, Quito-Ecuador, 2002, 319 pp.
- LEIVA, Francisco (1980). "Nociones de Metodología de investigación científica". Tipoffset "Ortiz". Quito- Ecuador. 100 pp.
- ABRIL, Víctor (2008). "Elaboración y evaluación de proyectos de investigación", Ambato-Ecuador. 77pp.

ANEXO 1

SRI
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

NUMERO RUC: 1860000640001

RAZON SOCIAL: MUNICIPIO DE PELILEO

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE DE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL

REP. LEGAL / AGENTE DE RETENCION: PUNGUIL FREIRE MONICA DEL ROJO

CONTADOR: ALTAMIRANO ZUNIGA BLANCA CECILIA

FEC. INICIO ACTIVIDADES.: 31/07/1880 **FEC. CONSTITUCION:** 31/07/1880
FEC. INSCRIPCION: 22/07/1922 **FEC. ACTUALIZACION:** 10/12/2007

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

DIRECCION PRINCIPAL:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: PELILEO Barrio: CENTRAL
Calle: AV. 22 DE JULIO Número: SN Intersección: PADRE CHACON Referencia ubicación: JUNTO A LA
IGLESIA MATRIZ Telefono Trabajo: 032871207 Apartado Postal: 110 Telefono Trabajo: 032871125
Telefono Trabajo: 032871121 Fax: 032871207 Email: icarrasco.in@hotmail.com Email:
monydelrojo@yahoo.com Email: municipiodepelileo@hotmail.com

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL
- DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 002 **ABIERTOS:** 2
CERRADOS: 0

JURISDICCION: REGIONAL CENTRO TUNGURAHUA

[Firma]
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

[Firma]
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Oficina: EVILLANAR **Lugar de emisión:** AMBATO OLIVAR 1560 ENTRE MARTINEZ Y CALAMA **Fecha y hora:** 10/12/2007 01:12:04



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

NUMERO RUC: 1860000640001

RAZON SOCIAL: MUNICIPIO DE PELILEO

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO: ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT.: 31/07/1860

NOMBRE COMERCIAL:

ACTIVIDADES ECONOMICAS:
ACTIVIDADES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

DIRECCION ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: PELILEO Barrio: CENTRAL Calle:
AV. 22 DE JULIO Número: S/N Intersección: PADRE CHACON Telefono Trabajo: 032871207 Apartado
Postal: 110 Telefono Trabajo: 032871125 Telefono Trabajo: 032871121 Fax: 032871207 Email:
icarrasco.in@hotmail.com Email: monydetraocio@yahoo.com Email: municipiodepelileo@hotmail.com

No. ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO: ABIERTO FEC. INICIO ACT.: 11/01/2006

NOMBRE COMERCIAL: MUNICIPIO DE PELILEO-FODI

ACTIVIDADES ECONOMICAS:
OTROS TIPOS DE ENSEÑANZA

DIRECCION ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: PELILEO Barrio: CENTRAL Calle:
AV. 22 DE JULIO Número: S/N Intersección: PADRE CHACON Edificio: MUNICIPIO DE PELILEO Telefono
Trabajo: 032871121 Fax: 032871207

Mónica Ponce
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



[Signature]
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: EVILLAMAR Lugar de emisión: AMBATO BOLIVAR 1500 ENTRE MARTINEZ Y LALAMA Fecha y hora: 10/12/2007 01:12:04

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDADY AUDITORÍA

OBJETIVO:

Esta encuesta está dirigida a los contribuyentes de la zona urbana del Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo, con la finalidad de recopilar información y cumplir con los objetivos planteados en la presente investigación.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada una de las preguntas. Marque con una X la que considera apropiada.

1.- ¿Considera usted que el Control Interno existente en la municipalidad de San Pedro de Pelileo presenta las características adecuadas para una eficiente administración?

SI NO

2.- ¿Cree usted que el control interno contribuye a un financiamiento adecuado de obras para el cantón?

SI NO

3.- ¿Asiste usted al municipio puntualmente para realizar el pago de sus impuestos?

SI NO A VECES

4.- ¿Conoce usted los mecanismos motivacionales que existe hacia la ciudadanía en cuanto al pago puntual de impuestos?

SI NO

5.- ¿Considera usted que los porcentajes que cobra el municipio son realmente adecuados?

SI NO

6.- ¿Piensa que los pagos que realiza al municipio tiene un destino adecuado en cuanto a construcción de obras?

SI NO

7.- ¿Está satisfecho con la atención que recibe por parte de los empleados municipales?

SI NO

8.- ¿Considera que existe el personal necesario para atender a toda la ciudadanía?

SI NO

9.- ¿El servicio que brindan los empleados del municipio es oportuna, rápida y confiable?

OPORTUNA

RÁPIDA

CONFIABLE

ANEXO 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDADY AUDITORÍA

OBJETIVO:

Esta entrevista está dirigida al personal del Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo, con la finalidad de recopilar información y cumplir con los objetivos planteados en la presente investigación.

1.- ¿Se recupera en su totalidad los impuestos durante el transcurso del año?

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

2.- ¿Están debidamente planificados el destino de los ingresos para la realización de obras?

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

3.- ¿Considera que los funcionarios que se desempeñan dentro de la municipalidad tienen el conocimiento suficiente de las leyes y normas establecidas?

.....
.....

.....
.....

4.- ¿Considera que la escala de beneficios a los contribuyentes que paguen a tiempo está a consideración de toda la ciudadanía?

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

5.- ¿Piensa usted que es necesario realizar una restructuración al control interno del proceso de recaudación de impuestos?

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

6.- ¿Cuáles son los controles que se aplican dentro del departamento de Tesorería?

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

7.- ¿Cuáles son las formas de financiamiento que el municipio emplea para la ejecución de las obras?

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