



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

**TRABAJO PRÁCTICO DE TITULACIÓN MEDIANTE
EXAMEN COMPLEXIVO:**

**IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL
INTERNO PARA EL ÁREA DE CARTERA, DEL
DEPARTAMENTO FINANCIERO DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTÓN PLAYAS**

Autora:

BETTY MARISOL ORTIZ MONTALVÁN

Tutor:

CPA. Omar Jurado Reyes, MBA.

MARZO 2016



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente Trabajo Práctico de Titulación mediante Examen Complexivo fue realizado en su totalidad por **Betty Marisol Ortiz Montalván**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría**

TUTOR

CPA. Omar Jurado Reyes, MBA.

DIRECTOR DE LA CARRERA

Ing. Humberto Mancero Mosquera, MSc.
Guayaquil, a los 03 del mes de marzo del año 2016



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Betty Marisol Ortiz Montalván

DECLARO QUE:

El Trabajo Práctico de Titulación mediante Examen Complexivo **IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CARTERA, DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PLAYAS**, previo a la obtención del Título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 03 del mes de marzo del año 2016

LA AUTORA:

Betty Marisol Ortiz Montalván



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTORIZACIÓN

Yo, Betty Marisol Ortiz Montalván

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo Práctico de Titulación mediante Examen Complexivo: **Implementación de un Sistema de Control Interno para el Área de Cartera, del Departamento Financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Playas**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 03 días del mes de marzo del año 2016

LA AUTORA:

Betty Marisol Ortiz Montalván

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza e inteligencia para seguir adelante y poder culminar mi carrera profesional.

Gracias infinitas a mis padres José y Graciela, por ser bases fundamentales en mi vida que con su amor y enseñanzas han sembrado valores que se necesitan para vivir con anhelo y felicidad y sobre todo por su gran apoyo incondicional en cada momento.

A mi amado esposo Carlos, que con su apoyo constante y amor absoluto ha sido amigo y compañero inseparable en cada aspecto de mi vida.

A mis hijos Snayder y Melany, por ser los seres que más amo y mis motores de lucha para seguir adelante.

Betty Marisol Ortiz Montalván

DEDICATORIA

A mis padres, esposo e hijos, que han estado siempre junto a mí, por darme la entereza suficiente para seguir adelante.

Betty Marisol Ortiz Montalván

ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN	11
INTRODUCCIÓN.....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
PROBLEMA FUNDAMENTAL.....	13
OBJETIVOS.....	14
OBJETIVO GENERAL.....	14
Objetivos específicos	14
Justificación del Problema	14
Importancia del Problema	16
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	17
CAPÍTULO I	18
1. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PLAYAS	18
1.1. Datos Generales del Cantón Playas	18
1.2 Aspectos Geográficos.....	19
1.3 Aspectos demográficos	20
1.4 Aspectos culturales	21
1.5 Auto identificación.....	22
1.6 Aspectos Sociales – Condiciones de vida	23
a) Educación	23
1.7 Caracterización Económica productiva.....	25
a) Población Económicamente Activa.....	25
CAPÍTULO II	27
2. SITUACIÓN ACTUAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PLAYAS	27
2.1 Autoridades Principales	27
2.2 Situación del Sistema de Control Interno Actual del Departamento Financiero – GAD-Playas.....	30
2.3 Desarrollo Organizacional	31
2.4 Personas que actualmente regulan el Control Interno.....	32
2.5 Recursos Municipales y sus principales tributos	33
CAPÍTULO III	35
3. MARCO METODOLÓGICO	35

3.1 Tipo de Investigación	36
3.1.1. Investigación De Campo.....	36
3.1.2. Investigación Documental – Bibliográfica.....	36
3.2 Población y Muestra	37
3.3. Tamaño de la Muestra	37
3.4. Los Métodos y las Técnicas	38
3.4.1. Métodos Teóricos	38
3.4.2. Métodos Empíricos. Observación.	39
3.4.3. Técnicas e Instrumentos.	40
3.5 Procesamiento Estadístico de la Información.....	40
CAPÍTULO IV.....	41
4. ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	41
4.1 Estrategias.....	41
4.2 Interpretación de resultados de los datos recopilados:	43
4.3 ¿Qué procedimientos se deberían aplicar para la recuperación eficiente de la carteras del Departamento de Contabilidad del GAD- Municipal de Playas?.	56
4.3.1 Componentes del Sistema de Control Interno, para determinar la Recuperación de la cartera vencida.....	57
4.3.2 Determinación de cartera vencida por rubro y por antigüedad.....	61
4.3.3 Caracterización y Priorización de cartera	62
4.3.4 Distribución de Cartera Vencida	62
4.3.5 Subproceso de Selección y Priorización de la Cartera Vencida	63
4.3.6 Composición de Cartera Vencida (USD y Nº de Títulos), por la dimensión de las Obligaciones vencidas.....	64
4.3.7 Estructuración de la cartera vencida frente a los ingresos propios.....	65
4.3.8 Establecimiento de metas de reducción.....	67
4.3.9 Diseño de Plan de actividades para la gestión de cobro.....	68
4.3.10 Gestión de cobro coactiva	70
4.3.11 Análisis de Resultados de la Gestión.....	70
4.3.12 Análisis de resultados esperados	73
CONCLUSIONES.....	74
RECOMENDACIONES.....	75

Bibliografía	76
--------------------	----

Índice de Fotografías

Fotografía 1. Vista Panorámica del Cantón Playas.....	18
Fotografía 2. Ubicación de General Villamil, Cantón Playas	19
Fotografía 3. Municipio del Cantón Playas	27
Fotografía 4. Funcionarios municipales.....	28
Fotografía 5. Recibiendo instrucciones en el Departamento de Contabilidad – GAD, Playas.....	88
Fotografía 6. En plenas labores en el Departamento de Contabilidad – GAD, Playas	88
Fotografía 7. Trabajo en conjunto con el Contador General, Ing.	89
Fotografía 8. Junto a compañeros del Departamento de Contabilidad	89

Índice de Gráficos

Gráfico N° 1. Autoidentificación de los habitantes del Cantón Playas y sus alrededores	23
Gráfico N° 2 Nivel de Instrucción	25
Gráfico N° 3 Clasificación de los Impuestos Municipales	34
Gráfico N° 4 Pago de Impuestos	44
Gráfico N° 5 Gestión oportuna de cobro	45
Gráfico N° 6 Aviso de deudas mensuales a los habitantes de Playas	46
Gráfico N° 7 Acciones de cobro	47
Gráfico N° 8 Aspectos que deben mejorar	48
Gráfico N° 9 Atención a los usuarios.....	49
Gráfico N° 10 Catastros utilizados	50
Gráfico N° 11 Información de sistema de cálculo de otros impuestos.....	51
Gráfico N° 12 Formas de procesar la información.....	52
Gráfico N° 13 Mejoras para los sistemas actuales.....	53
Gráfico N° 14 Capacitación del personal	54
Gráfico N° 15 Proceso de cobranzas para la recuperación de la cartera vencida	60

Índice de Cuadros

Cuadro N° 1. Límites.....	20
Cuadro N° 2. Población del Cantón Playas.....	21
Cuadro N° 3 Nivel de Instrucción de los habitantes del Cantón Playas.....	24
Cuadro N° 4 Población Económicamente activa e inactiva	26
Cuadro N° 5 Variables del Análisis	35
Cuadro N° 6 Población	37
Cuadro N° 7 Matriz de Estrategias, para el Objetivo 1	42
Cuadro N° 8 Pago de Impuestos	44
Cuadro N° 9 Gestión oportuna de cobro	45
Cuadro N° 10 Aviso de deudas mensuales a los habitantes de Playas	46
Cuadro N° 11 Acciones de cobro	47
Cuadro N° 12 Aspectos que deben mejorar	48
Cuadro N° 13 Atención a los usuarios.....	49
Cuadro N° 14 Catastros utilizados	50
Cuadro N° 15 Información de sistema de cálculo de otros impuestos.....	51
Cuadro N° 16 Formas de procesar la información.....	52
Cuadro N° 17 Mejoras para los sistemas actuales.....	53
Cuadro N° 18 Capacitación del personal.....	54
Cuadro N° 19 Personal Fundamental.....	59
Cuadro N° 20 Cartera vencida por rubro y antigüedad	61
Cuadro N° 21 Priorización de cartera.....	62
Cuadro N° 22 Distribución de cartera vencida.....	62
Cuadro N° 23 Composición de cartera vencida (USD y N° de Títulos) por la dimensión de obligaciones adeudas.....	65
Cuadro N° 24 Cartera vencida e Ingresos propios	66
Cuadro N° 25 Metas de Reducción 2010	67
Cuadro N° 26 Resultados de la Recaudación de la cartera vencida.....	72

Índice de Tablas

Tabla N° 1 Plan de actividades de la gestión de cobro	69
Tabla N° 2 Plan de acción de recuperación gestión coactiva.....	70
Tabla N° 3 Resultados de la gestión.....	71

Índice de Anexos

Anexo N° 1 CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN – COOTAD.....	78
Anexo N° 2 Formato De Encuesta.....	82
Anexo N° 3 FORMATO DE ENTREVISTA.....	83
Anexo N° 4 Reporte mensual de recuperación de cartera	84
Anexo N° 5 Modelo de resolución Municipal para el cierre de convenios interinstitucionales	85
Anexo N° 6. Asignación de recursos a Gobiernos Autónomos Descentralizados.....	87

PRESENTACIÓN

El propósito del siguiente proyecto de investigación está basado en determinar la importancia de la existencia de un sistema de control de interno, para la recuperación de cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Playas, que en si representa el trabajo del Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, basado en el correcto tratamiento de la información financiera.

Como técnicas de recolección de la información se ha tomado en cuenta el análisis detallado de las fuentes documentales, empleando las técnicas de observación documental, presentación resumida, análisis crítico y analítico.

Por otra parte en lo referido a los resultados, el enfoque se basó en el campo de aplicación de la observación continua en la Institución, teniendo presente, la pertinencia del trabajo que realizan los Ingenieros en Contabilidad y Auditoría, así como también los tipos de riesgos que enfrentan las entidades públicas.

El área la que me enfoqué es la de recuperación de cartera del Departamento Financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón Playas, la mencionada área está orientada a controlar el registro de deudas pendientes e incobrables, que da las opciones para implementar un sistema de control con base a procedimientos, para la recuperación de las mismas.

INTRODUCCIÓN

General Villamil Playas, es el único balneario turístico de la provincia del Guayas, con planes de desarrollo por concretar en todos los sectores, lo cual beneficiará tanto a su zona urbana como rural, su economía está basada en el turismo, el comercio, la pesca y las grandes industrias atuneras de los sectores aledaños.

Todas estas actividades traen señalados ingresos para las arcas municipales, a través de la recaudación de impuestos, tales como los predios urbanos y rurales, también el de las patentes, aplicable tanto a las personas naturales y jurídicas que lleven a cabo actividades económicas comerciales, industriales, de servicios, los mismos que deben estar sujetos a las normas vigentes.

Cuando se está administrando bienes regulados por el Estado, es importante poseer un apropiado control de los mismos, su beneficio y ubicación de los activos fijos de la entidad, el control de ingresos, gastos y demás transacciones.

Este proyecto contiene todo el proceso de la investigación realizada en el Departamento Financiero, área de recuperación de cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Playas, que ha resultado de gran ayuda para aplicar mis conocimientos adquiridos durante mis años de estudios. Lo importante que es tener un control interno apropiado para el proceso contable, que representa uno de los pilares fundamentales de una organización.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Departamento Financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Playas, presenta falencias en su control interno, especialmente en la recuperación de carteras por conceptos de tributos municipales.

En este departamento, hay personas que manejan dicha información desde hace muchos años, a su entera voluntad, por lo que al iniciar una nueva administración municipal, muchos documentos se traspapelan a su conveniencia. Razón por la cual esta información delicada, deben manejarlas profesionales, para evitar algún fraude financiero.

Aplicar con mucha precaución las medidas estratégicas para un buen control, para esto es necesario e imprescindible dar un correcto seguimiento de los pagos y registros oportunos tanto del departamento de caja como de parte de los recaudadores de impuestos, así lograríamos bajar los niveles de cuentas por cobrar.

PROBLEMA FUNDAMENTAL

¿Qué procedimiento se deberían aplicar para la recuperación eficiente de la carteras del Departamento de Contabilidad del GAD- Municipal de Playas?.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Proponer un sistema de control interno para el área de cartera del Departamento de Contabilidad del GAD-Municipal del Cantón Playas, a través de adecuados procedimientos para la recuperación de la cartera vencida desde el año 2010.

Objetivos específicos

- Determinar la eficacia de las políticas municipales para el manejo de las cuentas por cobrar
- Implementar procedimientos para la efectiva recuperación de carteras
- Evaluar el nivel de conocimiento del personal que realiza la actividad de cobranza a través de un test evaluativo para conocer sus capacidades en relación a la labor que ejerce, para planificar futuras capacitaciones

Justificación del Problema

Este tipo de problemas se generan al no contar con un sistema eficiente que permita el control total de la información. En esta área no existen registros o base de datos confiables donde se pueda tener información actualizada y veraz, lo que hace que la Institución se estanque y no alcance sus objetivos.

Los efectos que causan la vulnerabilidad del sistema de control interno actual, han provocado las siguientes irregularidades, siendo estas:

- Emisión tardía de los estados financieros, situación que no permite tener la información actualizada de la organización lo que provoca no poder tomar decisiones correctas
- El talento humano no está recibiendo la capacitación adecuada para el desenvolvimiento de sus funciones, de forma sencilla, confiable y eficiente
- El GAD Municipal, Playas, ha sido sancionada por no cumplir a tiempo con sus obligaciones tributarias, lo que lleva a un gasto innecesario del efectivo circulante.
- El manual de funciones departamentales no han sido reestructuradas con base al incremento del avance estratégico y deberes actuales a los cuales las municipalidades son sometidas.
- Existen conflictos en el GAD Playas, por lo problemas relacionados al alcantarillado público, razón por la cual sus habitantes exigen una solución a los administradores, llegando al extremos en las finanzas, por lo que se deben estudiar soluciones, para poder recuperar el dinero de las cuentas por cobrar y lograr el punto de equilibrio, sin descuidar las obligaciones de los entes reguladores.
- Falta de organización en los documentos de pagos realizados sin tener el debido control y verificación de todas firmas de las personas encargadas del trámite a realizarse.

Importancia del Problema

El grado de importancia, que le he dado a este estudio sobre la recuperación de cartera en el Departamento Financiero del GAD Municipal de Playas, tiene como base fundamental determinar las falencias y encontrar una solución para cada caso que se presente.

Como es de conocimiento general, cada 4 años se renueva la administración de los GAD de nuestro país, por lo que en ese tiempo se pueden llegar a obtener los resultados deseados, pero no hay la continuidad por los cambios de funcionarios.

Es muy trascendente implementar un Control Interno a través de procedimientos que dé una solución óptima y confiable, que se mantenga en el tiempo, sin tomar en cuenta los cambios administrativos que se dan cada 4 años y así no hallan las inconsistencias de la información presentada.

El sistema interno a través de sus procedimientos, puede abarcar la recopilación de información actualizada y veraz para la recuperación de carteras, lo cual no ayudará a determinar, el monto de ingresos por concepto de recaudaciones que faltan de recuperar, además se podrá verificar que no se desvíen los fondos o aún peor que se disfracen como gastos.

En este tipo de organizaciones, se reflejan aún falencias tales como la presentación tardía de los Estados Financieros, que implica que la información es

procesada fuera de tiempo y no contar con la información actualizada de datos de los principales pagadores de impuestos.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿Se logrará mejorar los procesos de control interno para la recuperación de cartera en el GAD-Playas, a través de la aplicación de los procedimientos adecuados?

¿Los resultados económicos que presenta el Departamento Financiero, área de cartera, tienen graves falencias al no contar con los procedimientos adecuados de un sistema de control interno?

CAPÍTULO I

1. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PLAYAS

1.1. Datos Generales del Cantón Playas

Fotografía N° 1 Vista Panorámica del Cantón Playas



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Playas

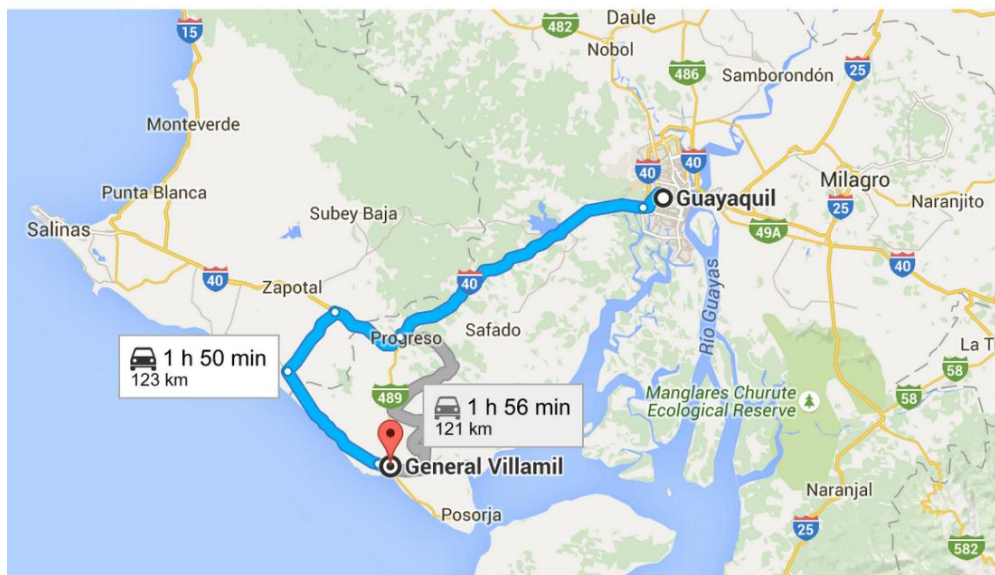
General Villamil, cantón Playas, se cantonizó mediante Decreto Ejecutivo, registro oficial 253, el 15 de agosto de 1989, con las poblaciones de: Engabao, Data de Villamil, San Antonio y El Arenal que forman parte del área rural. Gral. José de Villamil es la cabecera cantonal, y está considerada como área urbana del cantón.

El cantón debe su nombre al Gral. José de Villamil, quien fue uno de los padres de la Independencia del Ecuador y primer gobernador de las Islas Galápagos, pero este balneario popularmente es más conocido como simplemente Playas.

Sus habitantes se dedican a: la pesca, comercio, albañilería, turismo y a la agricultura. El turismo ha sido una actividad que ha trascendido en el tiempo, y le ha dado al cantón la distinción de ser conocida como la “Novia del Pacífico” y ha sido declarada por la UNESCO en 1982 como el “Segundo mejor clima del mundo”.

1.2 Aspectos Geográficos

Fotografía N° 2 Ubicación de General Villamil, Cantón Playas



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Playas

Elaborado por: La Autora

El Cantón General Villamil “Playas” se encuentra ubicado en la zona del Litoral o también conocida como Costa, pertenece a la provincia del Guayas, situado en el extremo sur de la Provincia de la Península de Santa Elena, a noventa y siete kilómetros la ciudad de Guayaquil.

Se divide en zona rural y urbana, con su municipalidad, y sus parroquias en general, forman la parte rural del cantón, siendo estos:

- Data de Villamil
- Arenal
- Comuna de San Antonio
- Comuna Engabao

Su superficie es de 279,90 km².

Cuadro N° 1. Límites

Norte:	Engunga (Prov. Santa Elena) y Gómez Rendón (cantón Guayaquil).
Sur:	Parroquia Posorja, cantón Guayaquil
Este:	Comuna San Miguel
Oeste:	Océano Pacífico

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Playas

Elaborado por: La Autora

1.3 Aspectos demográficos

a) Población

De acuerdo a los datos del censo INEC 2010, el cantón Playas presenta una población total de 41 935 habitantes en las áreas urbana y rural. En el área urbana la población es de 34 409 habitantes, de los cuales 17 356 son hombres y 17 053 son mujeres; en cuanto al área rural la población es de 7526 habitantes, de los cuales 3 886 son hombres y 3 640son mujeres.

Cuadro N° 2. Población del Cantón Playas

SEXO	2010				2001			
	RURAL		URBANO		RURAL		URBANO	
	POBLACIÓN	%	POBLACIÓN	%	POBLACIÓN	%	POBLACIÓN	%
HOMBRE	3886	51,63	17356	50,44	2991	50,06	12151	50,48
MUJER	3640	48,37	17053	49,56	2984	49,94	11919	49,52
TOTAL	7526	100	34409	100	5975	100	24070	100

2001 - 2010			
VARIACIÓN RURAL		VARIACIÓN URBANA	
ABSOLUTO	RELATIVO %	ABSOLUTO	RELATIVO %
895	14,98	5205	15,13
656	10,98	5134	14,92
1551	25,96	10339	30,05

Fuente: (Aguilera, 2013)

Elaborado por: La autora

1.4 Aspectos culturales

La identidad cultural representa un papel fundamental para el desarrollo de los habitantes de una localidad, conocer sus orígenes, potencializar sus capacidades y hacer valer sus derechos, son características que pueden convertirse en experiencias positivas para otros territorios. (Alejandro, 2014)

La cultura anteriormente se la asociaba a las artes, la religión y costumbres, a mediados del siglo XX, se amplió el concepto a una visión más humanista, conectándola con el desarrollo espiritual e intelectual de los individuos (Alejandro, 2014)

1.5 Auto identificación

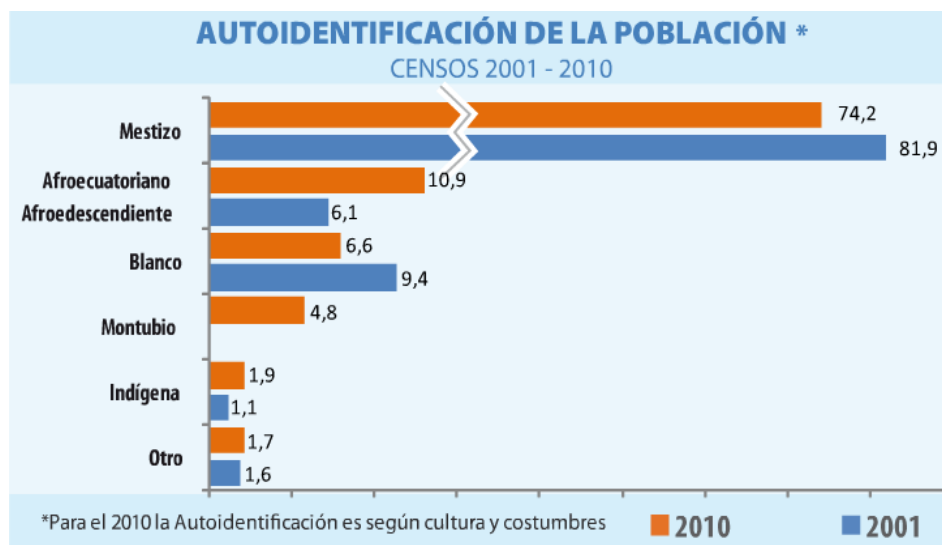
Ecuador, está reconocido en su constitución como un estado plurinacional e intercultural, en el cual podemos ver la presencia de individuos mestizos, indígenas, afro ecuatorianos, blancos, montubios, entre otros.

En el pasado los grupos auto identificados como indígenas y/o afrodescendientes sufrieron muchas necesidades y exclusiones, en el sentido discriminatorio desde tiempos de la colonia, en la actualidad se está incentivando a que cada individuo desarrolle su potencialidad a través de su herencia cultural e identidad. (Alejandro, 2014)

Según los datos Censo de Población y Vivienda del año 2010, en el que se incluyó parámetros de inclusión cultural y social, determinaron que los habitantes del Cantón Playas y sus alrededores, se auto identificaron como: el 74,20% mestizos, el 10.9% de la población como afrodescendientes y/o afro ecuatorianos, el 6.6% de la población como blancos, el 4,8 como montubios, el 1,9 como indígenas y el 1,7 como otros. No hay estadísticas sobre identidad chola. (Alejandro, 2014)

En el plano cultural los pobladores del cantón Playas y sus alrededores tienen gran apego a las costumbres y tradiciones, propias de la región costa, tales como, el cariño al mar y la navegación, recalcando que en esta comunidad, la pesca es su mayor fuente de producción. (Alejandro, 2014)

Gráfico N° 1. Autoidentificación de los habitantes del Cantón Playas y sus alrededores



Fuente y Elaboración: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

1.6 Aspectos Sociales – Condiciones de vida

a) Educación

El acceso a la educación integral y de calidad, constituye un derecho humano fundamental, el mismo que representa una responsabilidad social y prioritaria, que el estado debe brindar a todos sus habitantes, bajo un modelo de formación, cuyo aprendizaje y capacitación sean constantes, por cuanto esto beneficiara al país entero en su desarrollo. (Alejandro, 2014)

El desarrollo educativo consigue estimular las capacidades de una población y de la sociedad en conjunto, dinamizando el entorno para que surja la iniciativa y creatividad, que permitan fomentar valores de equidad, democracia y justicia, permitiendo que las personas luchen por sus intereses y se resistan a cualquier tipo de explotación. (Alejandro, 2014)

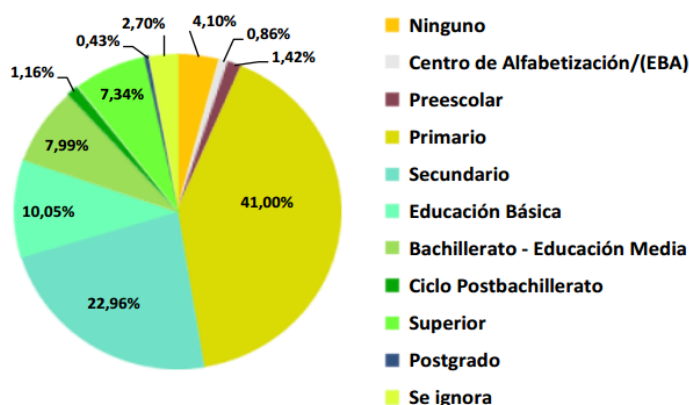
b) Nivel de Instrucción

El más alto nivel de instrucción en el cantón Playas es el primario con 41,00 %, en segundo lugar se encuentra el nivel secundario con un 22,96 % seguido por la Educación básica con un 10,05 %. El nivel mínimo registrado corresponde al postgrado con tan solo el 0,43. (Alejandro, 2014)

Cuadro N° 3 Nivel de Instrucción de los habitantes del Cantón Playas

Nivel de instrucción más alto al que asiste o asistió	General Villamil	
Ninguno	1511	4,10%
Centro de Alfabetización/(EBA)	316	0,86%
Preescolar	523	1,42%
Primario	15100	41,00%
Secundario	8454	22,96%
Educación Básica	3700	10,05%
Bachillerato - Educación Media	2943	7,99%
Ciclo Postbachillerato	428	1,16%
Superior	2702	7,34%
Postgrado	157	0,43%
Se ignora	994	2,70%
Total	36828	100,00%

Gráfico N° 2 Nivel de Instrucción



Fuente y elaboración : Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

1.7 Caracterización Económica productiva

a) Población Económicamente Activa

Según datos INEC (Censo 2010), a nivel general del cantón Playas del total de la población en edad económicamente activa, el 48,93 % realiza alguna actividad, de los cuales el 92,96 % están ocupados, es decir, efectivamente

desempeña un trabajo remunerado; mientras que el 7,04 % no se encuentran laborando, ya sea porque están en búsqueda de empleo o se encuentran cesantes. (J, 2013)

En éste cantón podemos observar que la población económicamente activa del área urbana (50,67 %) es mayor que la población económicamente activa del área rural (40,83 %), aunque con poca diferencia. Sin embargo, es el sector rural quien cuenta con una mayor población ocupada con un 95,91 % frente a un 92,45 % del sector urbano; por lo tanto, se evidencia una desocupación en el área urbana de 7,55 %; mientras que en el área rural registra un 4,09 % de desocupación (J, 2013)

Población Total de Playas

Cuadro N° 4 Población Económicamente activa e inactiva

POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA				
CATEGORÍA / ÁREA	PLAYAS			
	ÁREA URBANA		ÁREA RURAL	
	Total	%	Total	%
ACTIVA (a)	13527	50,67%	2345	40,83%
OCUPADOS	12506	92,45%	2249	95,91%
DESOCUPADOS	1021	7,55%	96	4,09%
POBLACIÓN INACTIVA				
INACTIVA (b)	13167	49,33%	3399	59,17%
PET (a+b)	26694	100,0%	5744	100,00%

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

Elaborado por: La Autora

CAPÍTULO II

2. SITUACIÓN ACTUAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PLAYAS

Fotografía N° 3 Municipio del Cantón Playas



Fuente: GAD- Playas

2.1 Autoridades Principales

a) Alcaldía

Está dirigida por la Dra. Miriam Lucas Delgado, quien asumió la misma el 14 de mayo del 2014, con la enorme voluntad de hacer historia para Playas, cantón pujante con deseos de desarrollo y superación.

b) Concejo Municipal

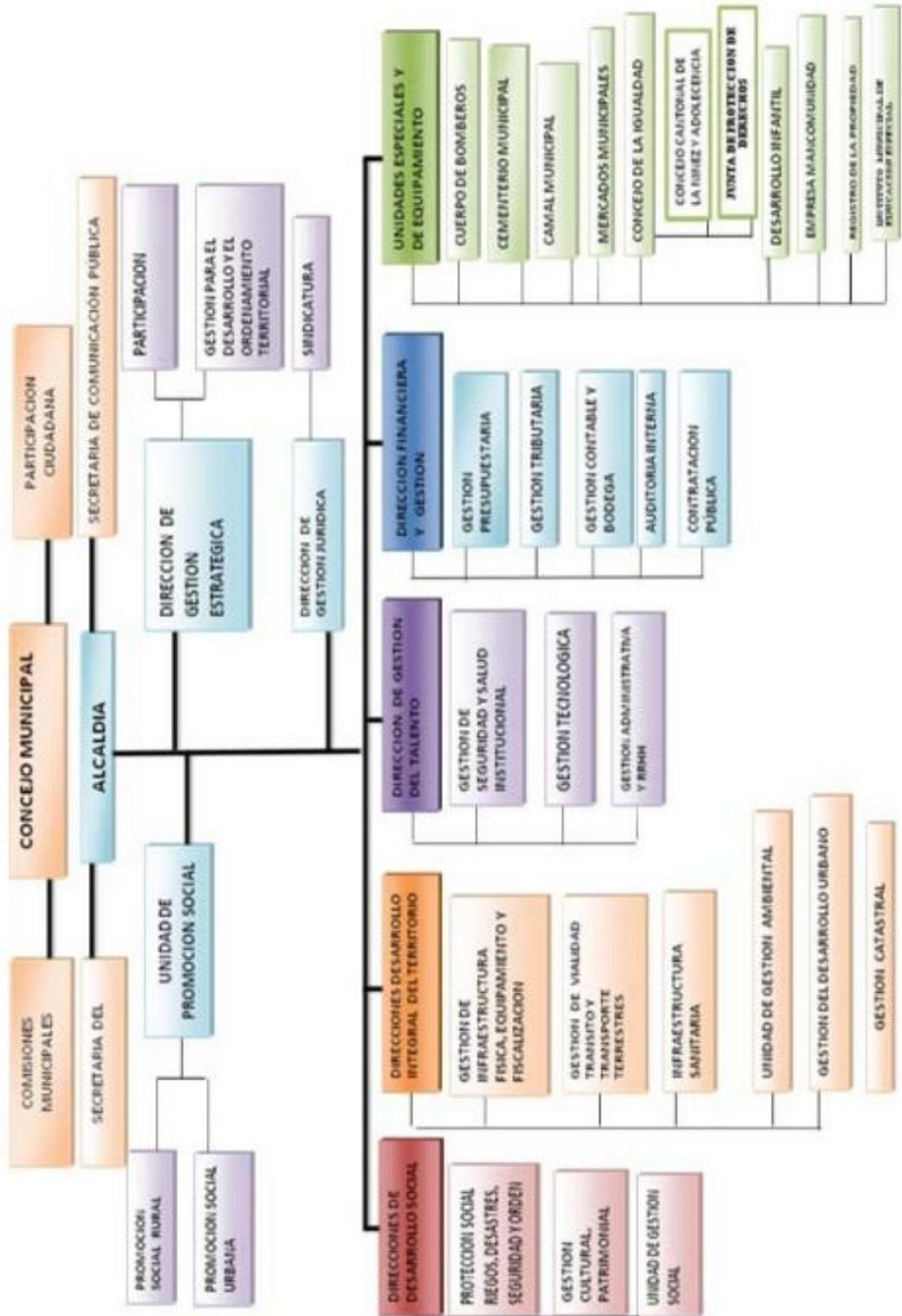
El Concejo Municipal de Playas, fue elegido por elección popular el 23 de febrero del 2014, y su periodo legislativo inicio el 14 de mayo del 2014, hasta el 13 de mayo del 2019. Este está conformado por la Dra. Miriam Lucas, la Lcda. Tarcila Jácome, la Ab. Sandra Vicuña, el Dr. Paul Mite, el Lcdo. José Luis Yagual y el CPA. Armando Yagual.

Fotografía N° 4. Funcionarios Municipales



Fuente: GAD- Playas

c) Organigrama Institucional



2.2 Situación del Sistema de Control Interno Actual del Departamento

Financiero – GAD-Playas

Lo que pude identificar, es que el GAD – Playas, presenta muchas incoherencias en los instrumentos financieros, tales como los procedimientos contables que se en el área de contabilidad:

- Gastos en exceso que no tienen el respectivo soporte legal, se registran todos los gastos que llegan como necesarios para visitar o gestionar el pedido de departamento, sea para gestionar el pago o para realizar sus visitas de gestión. (SISTEMA DE CONTROL INTERNO)
- Gastos elevados en las cajas chicas, montos que son elevados pero necesarios porque se deben cancelar urgentes y no están la persona que firma los cheques en gerencia, gastos que pueden ser: pagos para imprevistas transportaciones por incumplimiento de algún transportista que faltó, o por provisión de productos de limpieza que se consumieron por algún hecho fortuito, pagos de servicios por mantenimiento de la oficina, pagos de gastos para patrocinar agasajos o eventos, movilizaciones
- Anticipos a proveedores para empezar trabajos de servicios o mantenimientos, estos valores son entregados a proveedores al momento de cerrar la contratación dependiendo de qué monto se trate.

- Remuneraciones eventuales canceladas de la caja chica, también tiende a resolver emergencias de algún préstamo a empleados
- Pagos de alimentación a empleados, este beneficio a empleado es cancelado mediante caja chica y esto hace que se le termine
- Montos sin valor máximo, ni valor mínimo en la caja chica, cualquier gasto sin importar su valor puede ser pasado por caja siempre y cuando exista disponible el monto en la caja.
- Pagos de proveedores sin firma de contrato, pagos cuando se culmina el trabajo para el cual fue contratado pero varias veces se omite dicho recurso legal.
- Pagos urgentes de la caja chica, se considera que es la primera opción a los pagos

2.3 Desarrollo Organizacional

La estructura actualmente no tiene todas las funciones establecidas por cada funcionario.

Nivel Profesional.- Las personas que interactúan en dicho departamento, constan con el nivel de preparación solo de bachillerato en su mayoría de los departamento tanto: administrativo, financiero, y operativo.

2.4 Personas que actualmente regulan el Control Interno

Está conformada por: Lo concejales, Directores, Presidentes, Asesores Externos

Mientras mayor responsabilidad abarca una Municipalidad, mayor será la importancia de la implementación de un sistema de control interno, por lo que cuando hay una organización con muchos empleados y/o muchas tareas delegadas, por lo general empiezan a tener presión que se traduce en falta de políticas de control interno.

Antes de iniciar cualquier acción administrativa, es imprescindible determinar los resultados que pretende alcanzar el grupo social. Esto sólo se puede lograr a través del control, planeación, regulación y dirección. Carecer de estos fundamentos implica probables graves riesgos, desperdicio de esfuerzos y de recursos tanto económicos como humanos y una administración por demás fortuita e improvisada.

2.5 Recursos Municipales y sus principales tributos

La Ley establece enfáticamente de que todas las finanzas municipales, deben conducirse de forma sostenible, responsable y transparente, a través de la incorporación de procedimientos que sean eficaces, que garanticen la correcta rendición de cuentas ante los ciudadanos.

De acuerdo al COOTAD, los recursos económicos de los gobiernos autónomos descentralizados son los siguientes:

- a) Ingresos propios de la gestión
- b) Transferencias del presupuesto general del estado
- c) Otro tipo de transferencias, legados y donaciones
- d) Participación en las renta de la explotación o industrialización de recursos naturales no renovables; y.
- e) Recursos provenientes de financiamiento

Se puede llamar ingresos propios de los municipios a los siguientes:

Ingresos Tributarios

- Impuestos
- Tasas
- Contribuciones especiales

Ingresos No Tributarios

- Venta de bienes y servicios
- Renta provenientes de inversiones y multa
- Venta de activos no financieros
- Recuperación de inversiones

Gráfico N° 3 Clasificación de los Impuestos Municipales



(Ley Reformatoria para la equidad tributaria en el Ecuador , 2016)

Elaborado por: La Autora

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo es fundamental para el desarrollo de este tema de investigación, la información va a ser recopilada de fuentes secundarias, que será empleada mediante un diagnóstico situacional de los procesos aplicados en el sistema de control actual, se analizará detalladamente la validez de la información y en tales casos, que documentación proporcionada para su efecto sea considerada auténtica, para alcanzar los objetivos planteados en este proyecto.

Las variables a analizarse en este proyecto de investigación son:

Cuadro N° 5 Variables del Análisis

Variable Dependiente	Variable Independiente
Recuperación	Cartera Vencida

Fuente y elaboración: La Autora

Luego podemos establecer los enfoques de la investigación, siendo estos:

Cuantitativo: este enfoque me dio las opciones de analizar los datos numéricos, ya sea por realizar la encuesta a los usuarios o las entrevistas al personal que se desempeña en el Departamento de Contabilidad de GAD-Playas. Al obtener esta información puedo realizar un análisis de varios aspectos a través de una sola perspectiva, de la cual pude obtener los datos necesarios, para determinar la población y muestra de este tema de investigación.

Cualitativo: Lo que he buscado en esta investigación es mostrar la realidad financiera del GAD Municipal de Playas, la misma que mediante la observación sobre el uso del sistema de control existente, se llegó a recopilar datos, para emitir criterios y opiniones de mejoras hacia el mismo, más que todo para el área de recuperación de cartera.

Descriptivo: En esta investigación se pretende mostrar la realidad del sistema de control, para la recuperación de cartera del GAD de Playas, haciendo énfasis en la correcta ejecución de los procesos a seguir. Para esto vamos a hacer uso de distintos tipos de estudios aplicables al caso, tales como: Las encuestas, las entrevistas, las visitas de campo, entre otros.

3.1 Tipo de Investigación

3.1.1. Investigación De Campo

La información se generará en el departamento de Contabilidad del GAD Municipal del Cantón Playas, así como también en los sitios que generan los montos de las carteras vencidas.

3.1.2. Investigación Documental – Bibliográfica

La base teórica de esta investigación está fundamentada por varios autores, quienes expusieron sus conceptos plenamente aceptados de lo que es un sistema de control, la recuperación de cartera, así como también los tributos que debe recaudar una entidad municipal.

Con esto quiero decir que esta investigación es netamente objetiva y documental, porque se recurrió a la recopilación de archivos históricos que posee este GAD, para poder levantar la información necesaria.

3.2 Población y Muestra

Para determinar nuestra población y muestra, vamos a tomar como punto de referencia el número de habitantes de esta localidad, que es de 41.935 habitantes entre hombres y mujeres, de acuerdo a los datos que nos da el INEC en el censo del año 2010. La cantidad de usuarios que asisten mensualmente es un promedio de 2.500. También he tomado en consideración al Director Financiero (1), Jefes Departamentales (4), empleados del GAD (18), lo cual no da una suma de 2523 personas.

Cuadro N° 6 Población

Usuarios que asisten mensualmente (Promedio)	2500
Director Financieros	1
Jefes Departamentales	4
Empleados del Área Financiera	18
Total	2523

Fuente: GAD Municipal de Playas
Elaborador por: La Autora

3.3. Tamaño de la Muestra

Para la determinación del tamaño de la muestra, se utilizó un muestreo tipo aleatorio simple, como referencia fundamental se tomó la afluencia de contribuyentes al GAD Playas y el número de los directores, jefes

departamentales y empleados, para determinar el tamaño de la muestra probabilística, para llegar a la siguiente información:

Dónde: n: tamaño de la muestra.

Z: nivel de confianza; para el 95%, $Z = 1,96$

p: posibilidad de ocurrencia de un evento, en caso de no existir investigaciones previas o estudios piloto, se utiliza $p = 0,5$

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q = 1 - p$; para el valor de p asignado anteriormente, $q = 0,5$

E: error

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

$$n = \frac{(2500)(0.5)(0.5)}{\frac{(2500-1)(0.05)^2}{(1.96)^2} + (0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{625}{\frac{6,25}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{625}{1,63} + 0,25$$

$$n = \frac{625}{1,88} = 332$$

3.4. Los Métodos y las Técnicas

En este trabajo investigativo se han utilizado los métodos teóricos y empíricos, los mismos que detallo a continuación:

3.4.1. Métodos Teóricos

Dentro de estos métodos se encuentran:

Método Analítico: Debido a que se presentó la descripción de los factores y problemática que originaron el estudio y análisis, el interés fundamental es conocer, explicar y mejorar los procedimientos para la recuperación de cartera, para emitir criterios en aras al mejoramiento del sistema de control de interno, para evitar la morosidad de los contribuyentes y también disminuir el nivel de evasión de impuestos.

Método Deductivo: A través de este método se pudo recolectar los datos necesarios para llegar a la implementación de estrategias y procedimientos que nos ayude a la recuperación de valores de la cartera vencida. Asumiendo que la aplicación de estos procesos, el GAD Playas, obtenga resultados positivos, se va a contar con una base de datos que contenga una información más efectiva, actualizada y veraz.

3.4.2. Métodos Empíricos. Observación.

Utilizada en la recolección de datos primarios, que nos ayuda a obtener las características importantes que se desprenden de la problemática planteada.

En este proyecto, he tomado en consideración, las técnicas de análisis de datos según Pareto, para determinar las causas que afectan la recuperación de la cartera vencida, realizando supuesto sobre los problemas y descubriendo las causas de los mismos.

A través del Diagrama de Pareto, podemos llegar a determinar un sinnúmero de problemas, cuyas características influyen e inciden de manera directa en el problema planteado, separando los problemas de mayor importancia de los que no.

También se conoce al método de Pareto, como 80 – 20, conocida como una herramienta de utilización amplia, para poder llegar a la causa principal de la problemática planteada.

3.4.3. Técnicas e Instrumentos.

Las técnicas a utilizar son las siguientes:

Encuesta: Ésta fue aplicada a los usuarios del GAD Municipal del Cantón Playas, tanto a hombres como mujeres

Entrevista: Se la realizó a los colaboradores del área del GAD Playas.

3.5 Procesamiento Estadístico de la Información

El proceso estadístico de la información se la llevará en tres fases:

- **Fase Manual:** Ingresará la información en el momento que se recolecte la información del lugar determinado.

- **Fase Técnica:** Se lo hará a través de los utilitarios básicos, para obtener una información confiable

- **Fase Tecnológica:** Al obtenerlas tabulaciones, se podrán exponer los resultados de la investigación, con su respectivo análisis. a través de la presentación porcentual de gráficos y tablas

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Estrategias

Se plantea las estrategias, para en base a ellas cumplir los objetivos, razón por la cual se detallan los siguientes objetivos:

Objetivo 1: Determinar la eficacia de las políticas municipales para el manejo de las cuentas por cobrar

- Reformar la estructura organizativa de la municipalidad
- Perfeccionar el sistema y procesos internos de planificación y organización

- Fortalecer mecanismos de procedimientos de control y rendición de cuentas
- Capacitar a los miembros funcionarios en los campos de gestión de recursos materiales y humanos, para que a su vez puedan brindar una información acertada.

Cuadro N° 7 Matriz de Estrategias, para el Objetivo 1

MATRIZ DE ESTRATEGIAS	
OBJETIVO 1	ESTRATEGIAS
Determinar la eficacia de las políticas municipales para el manejo de las cuentas por cobrar	Reformar la estructura organizativa de la municipalidad
	Perfeccionar el sistema y procesos internos de planificación y organización
	Fortalecer mecanismos de procedimientos de control y rendición de cuentas
	Capacitar a los miembros funcionarios en los campos de gestión de recursos materiales y humanos, para que a su vez puedan brindar una información acertada

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Playas
Elaborado por: La Autora

Como podemos observar, que primero nos tenemos que enfocar en el departamento en general, tomando en cuenta que deben organizarse, para así tomar decisiones enfocada a la información recopilada. Los funcionarios, deben estar preparados, para brindar información útil a quienes lo requieran.

Objetivo 2: Implementar procedimientos para la efectiva recuperación de carteras

- Cumplimiento de los objetivos del departamento y la utilización de los mismos para el mejoramiento continuo
- Mejora perpetua, en el enfoque preventivo de los factores que pueden afectar los procesos establecidos.
- Seguimiento y medición a los procesos, en la confiabilidad de los datos recopilados

Objetivo 3: Evaluar el nivel de conocimiento del personal que realiza la actividad de cobranza a través de un test evaluativo para conocer sus capacidades en relación a la labor que ejerce, para planificar futuras capacitaciones

- Debe existir una relación directa entre el desarrollo del GAD-Playas y la satisfacción de los ciudadanos
- Capacidad de las organizaciones para incrementar el mejoramiento en la capacitación a su talento humano.

Todos estos objetivos fueron determinados de manera directa mientras me encontraba realizando la investigación.

4.2 Interpretación de resultados de los datos recopilados:

Encuesta realizada a los contribuyentes del GAD-Playas

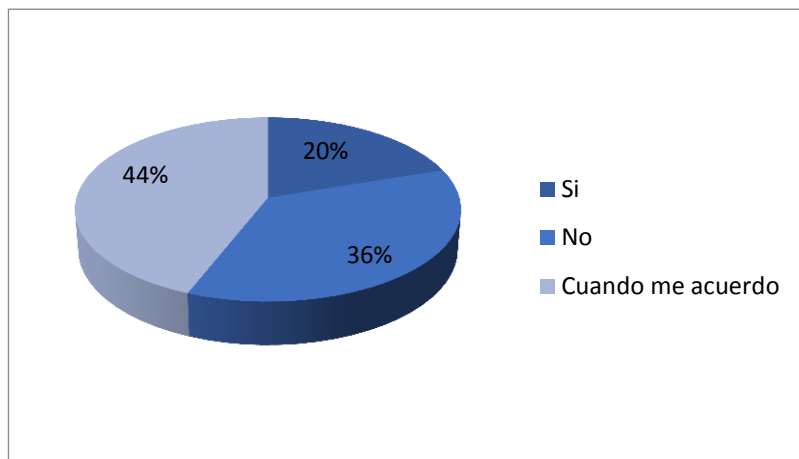
1. ¿Paga usted sus impuestos municipales al GAD Playas, cada año?

Cuadro N° 8 Pago de Impuestos

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	66	20%
No	120	36%
Cuando me acuerdo	146	44%
Total	332	100%

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 4 Pago de Impuestos



Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por: La Autora

El 44% respondió que no pagan sus impuestos, el 36% adujo que los cancelaba cuando se acordaba que cuando se acuerda, se pudo determinar que solo el 20% aseveró que si cumplía con sus obligaciones a tiempo. Con esta primera información obtenida, se pudo demostrar que los ciudadanos playasenses, no están realizando sus pagos a tiempo, por lo que caen en morosidad.

2. El GAD-Playas, le recuerda oportunamente el vencimiento de sus valores a pagar por concepto de impuestos y tasas

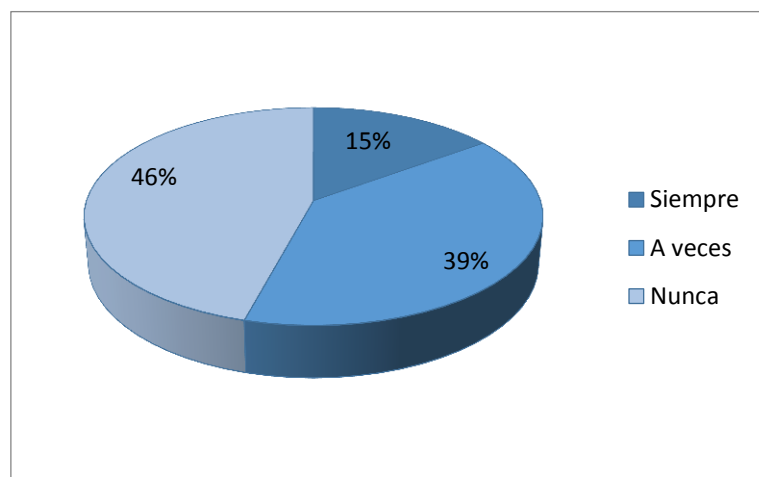
Cuadro N° 9 Gestión oportuna de cobro

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	50	15%
A veces	130	39%
Nunca	152	46%
Total	332	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 5 Gestión oportuna de cobro



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Como podemos observar el 46% de los usuarios encuestados, dieron a conocer que el GAD Municipal, nunca les recuerda el vencimiento de sus impuestos de los encuestados indicaron que el GAD Municipal, nunca les recuerda el vencimiento de sus valores a pagar, tan solo el 15% indicó lo contrario. Con esto podemos

demostrar que la institución no aplica las estrategias de cobro para recuperar los rubros de su cartera vencida.

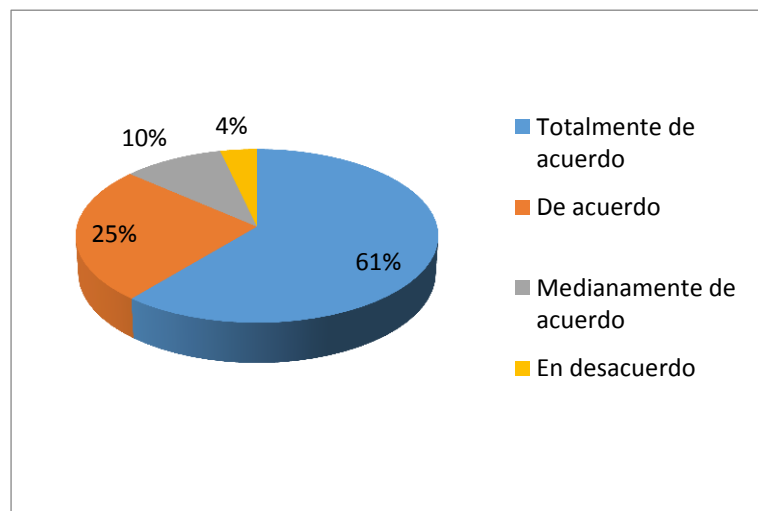
3.¿Le gustaría que le recuerden su deuda cada mes con el GAD Municipalidad de Playas ?

Cuadro N° 10 Aviso de deudas mensuales a los habitantes de Playas

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	202	61%
De acuerdo	84	25%
Medianamente de acuerdo	33	10%
En desacuerdo	12	4%
Total	332	100%

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 6 Aviso de deudas mensuales a los habitantes de Playas



Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por: La Autora

El 61% de los encuestados indicaron que verían de buen agrado que les recuerden cada mes sus valores pendientes por cancelar al GAD Playas, sin embargo el 10% y el 4% indicaron que les parecería molesto el recordatorio, con base a estos datos se pueden aplicar las estrategias para recuperar la cartera vencida.

4. ¿Cree usted que el personal del GAD Playas, le puede dejar un mensaje en su celular, como recordatorio de pago?

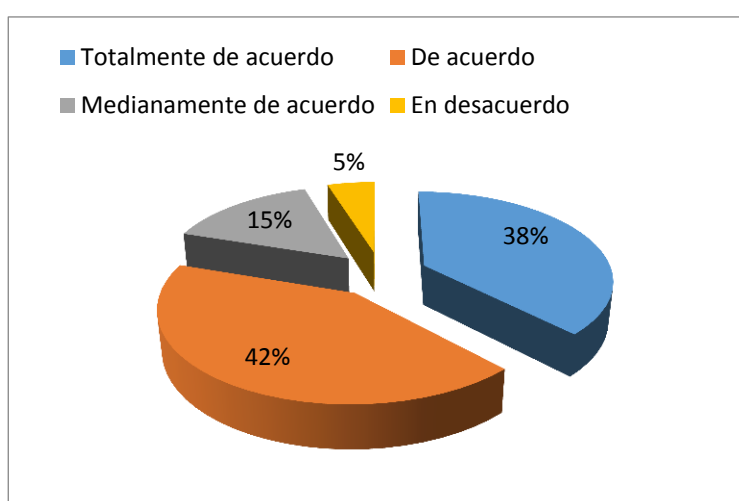
Cuadro N° 11 Acciones de cobro

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	125	38%
De acuerdo	140	42%
Medianamente de acuerdo	50	15%
En desacuerdo	16	5%
Total	332	100%

Fuente:
encuesta
Elaborado
Autora

Datos de la
por: La

Gráfico N° 7 Acciones de cobro



Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por: La Autora

El 42% de los usuarios indicaron que verían de buen agrado, si recibieran un mensaje con anticipación, que les recuerde las fechas tope de sus obligaciones.

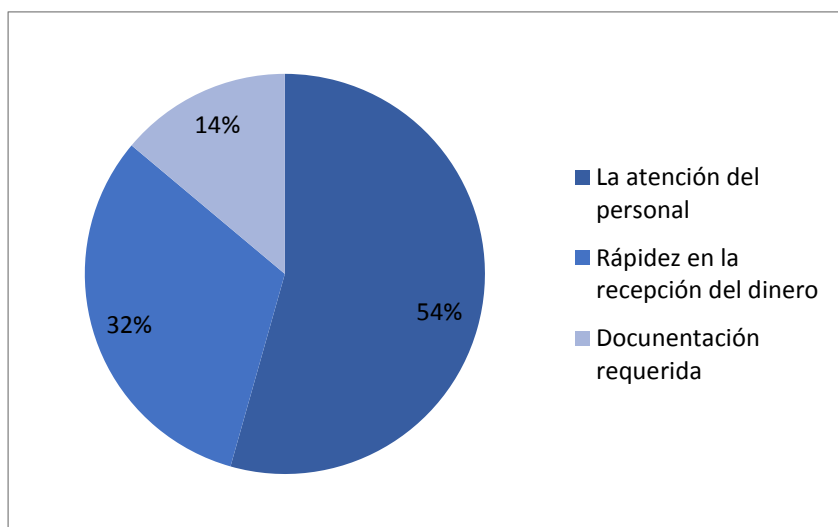
5. ¿De los aspectos detallados a continuación, cuales considera usted, deben mejorarse en el área de ventanillas para el cobro del impuesto?

Cuadro N° 12 Aspectos que deben mejorar

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
La atención del personal	180	54%
Rápidez en la recepción del dinero	105	32%
Documentación requerida	46	14%
Total	332	100%

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 8 Aspectos que deben mejorar



Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por: La Autora

Alrededor del 54% de los encuestados aseveraron, que se debe mejorar en el área de ventanilla, para el cobro de los impuestos, la atención al cliente, mientras que el 14% dijo que debería ser en la documentación requerida, así como el 32% indicó que se debe mejorar en la agilidad de recepción del dinero.

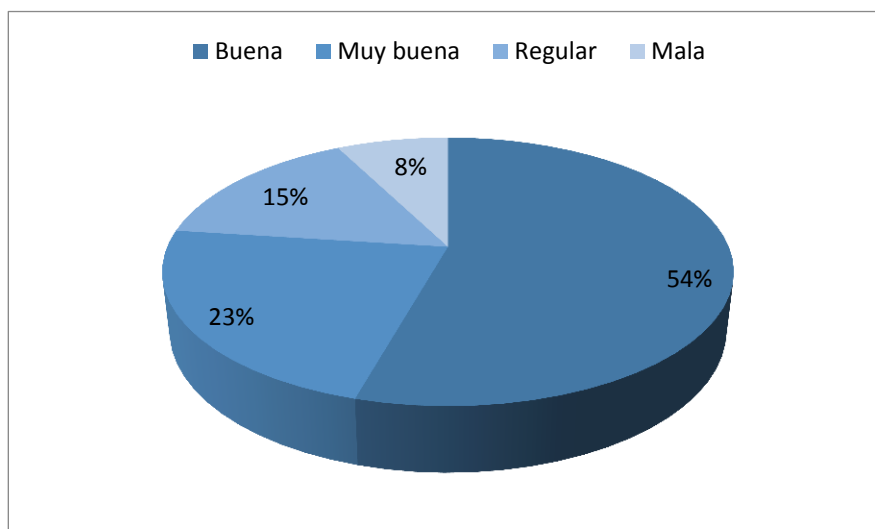
6. ¿Califique cómo es la atención en los servicios prestados por el GAD de Playas?

Cuadro N° 13 Atención a los usuarios

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Buena	180	54%
Muy buena	75	23%
Regular	51	15%
Mala	25	8%
Total	332	100%

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 9 Atención a los usuarios



Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por: La Autora

El 54% de los encuestados indicaron que la atención que brinda el GAD Municipal del cantón Playas es buena, mientras que el 15% menciono que es regular, el 23% muy buena, mientras que el 8% la calificó de mala, por lo que se demuestra que los ciudadanos no están satisfechos con la atención que reciben.

ENTREVISTA REALIZADA AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DEL GAD – PLAYAS

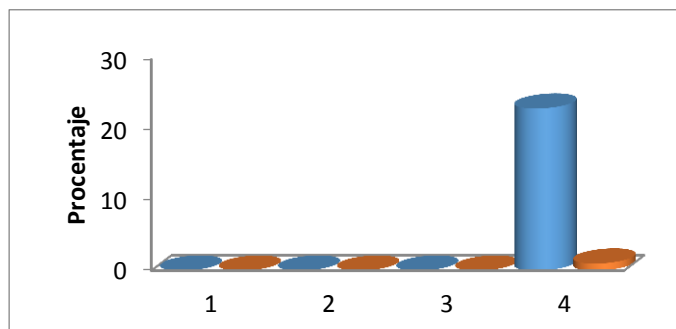
1.- De los catastros existentes ¿Cuál es el que normalmente se utiliza para el cobro de los impuestos prediales?

Cuadro N° 14 Catastros utilizados

N°	Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Uno que se utiliza para todo slos tributos	0	0%
2	Uno para cada tipo de tributo	0	0%
3	Existe solo un catastro de inmuebles para impuestos prediales	0	0%
4	Existe un catastro de contribuyentes en los tributos de predios urbanos y rurales	23	100%
Total		23	100%

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 10 Catastros utilizados



Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por: La Autora

Se puede observar que el 100% de los encuestados indican que la base está en el sistema de catastro de contribuyentes, tanto para los predios Urbanos y Rurales, a través de esto se logra categorizar los valores a cobrar de cada usuario.

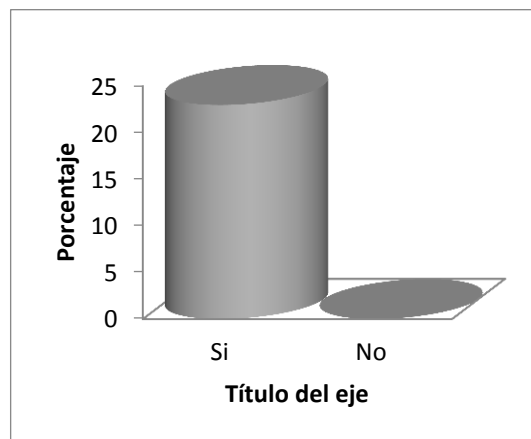
2. ¿La información del Catastro de predios rústicos y urbanos alimenta sistemas de cálculos de otros impuestos?

Cuadro N° 15 Información de sistema de cálculo de otros impuestos

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	23	100%
No	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 11 Información de sistema de cálculo de otros impuestos



Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por: La Autora

Se pudo determinar a través de estos resultados obtenidos, que la información que se recaba del cobro de impuestos prediales, ya sean urbanos y rurales, son los que alimentan la base de datos general de otros sistemas, que ayudan para el cálculo

de otros impuestos, amparados siempre por las leyes y ordenanzas municipales vigentes.

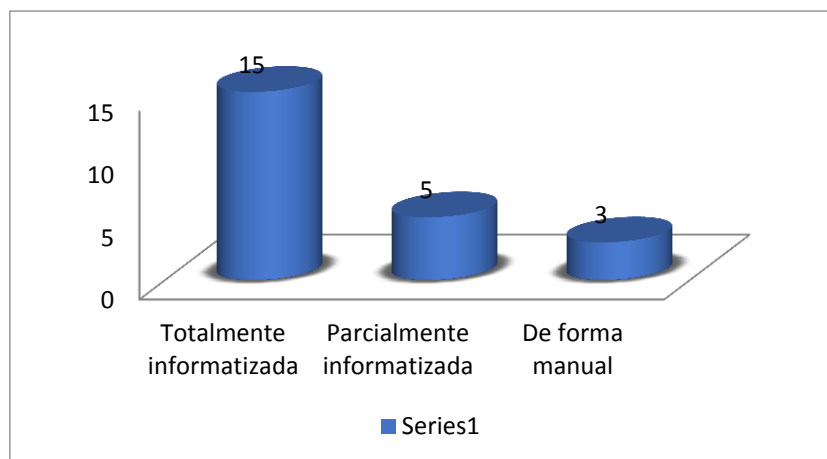
3.- Al generar información al Sistema Catastral esta puede ser:

Cuadro N° 16 Formas de procesar la información

N°	Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Totalmente informatizada	15	65%
2	Parcialmente informatizada	5	22%
3	De forma manual	3	13%
	Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 12 Formas de procesar la información



Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por: La Autora

De acuerdo a los resultados de la entrevista, específicamente a esta pregunta, se pudo evidenciar que la información que se maneja en el Sistema catastral, no está totalmente informatizada, como lo indicaron los empleados en un 13%, lo cual no garantiza la veracidad de los datos.

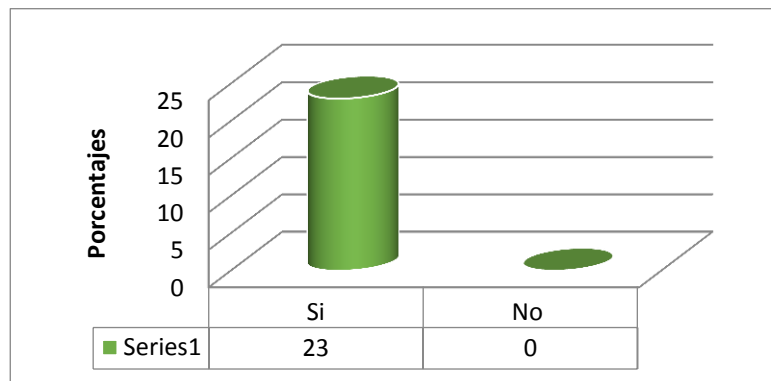
4.- Para su criterio ¿Considera necesario realizar mejoras en los sistemas de cobranzas y recaudación de los impuestos prediales en el GAD Municipal de Playas?

Cuadro N° 17 Mejoras para los sistemas actuales

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	23	100%
No	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 13 Mejoras para los sistemas actuales



Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por: La Autora

El 100% de los entrevistados estuvieron de acuerdo en que se deben mejorar los actuales sistemas de control interno para la recuperación de cartera, para así recaudar los distintos impuestos a través de una manera correcta y eficiente.

5.- ¿Considera usted, que es necesario capacitar al personal del área financiera, para que puedan ejercer mayor presión en lo que respecta al cobro de los impuestos prediales?

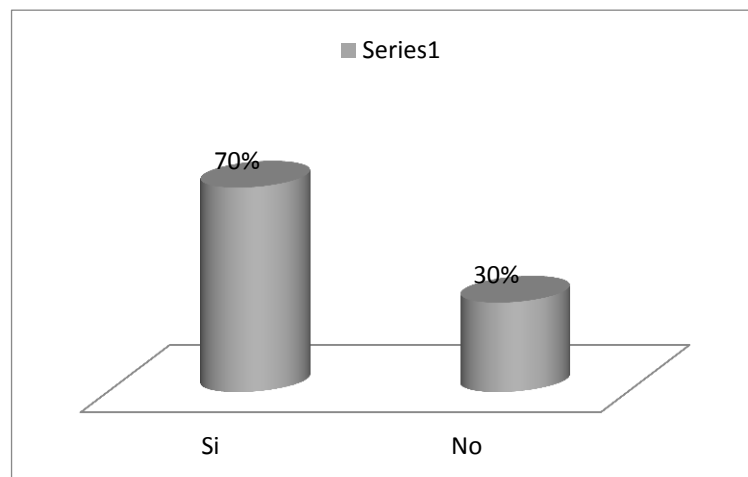
Cuadro N° 18 Capacitación del personal

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	16	70%
No	7	30%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 14 Capacitación del personal



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

En esta investigación he podido observar que se pueden aplicar estrategias para mantener un buen control interno de la información, pero hay que enfatizar que su implementación no garantizará un nivel óptimo de eficiencia y eficacia. Un sistema de control interno puede arrojarnos los resultados esperados, siempre y cuando la participación y el trabajo conjunto de todo el personal relacionado a las actividades que realiza el área de cartera, quiera colaborar y garantizando que el desempeño de los mismos sea mucho más eficiente, y más que todo que tenga acceso a información clara que permita a los administradores tomar decisiones acertadas.

Para que la recuperación de cartera, se eficiente y se llegue a la meta esperada, el personal capacitado, debe realizar lo siguiente:

- Agilizar y efectuar la recuperación de la cartera en estado crítico.
- Analizar la cartera asignada para priorizar las acciones de cobro de acuerdo a la dinámica de la misma.
- Realizar negociaciones sobre formas alternativas de pago, bajo coordinación e información del Jefe de inmediato.
- Visitar a los deudores de la cartera bajo su responsabilidad.
- Realizar la búsqueda, visita y actualización de direcciones y croquis de deudores, cuando se detecte cambio de direcciones

Tengo claro que un sistema no garantizará el alcance de los objetivos del departamento en mención, ya que solo nos puede brindar una seguridad razonable;

dado el caso se pueden presentar errores humanos, ya sea por malos entendidos, descuidos administrativo o stress.

Como punto importante, se debe asignar responsabilidades, segregar funciones, instrucciones por escrito, evaluación de sistemas computarizados, orden, identificación de puntos claves de control en cada actividad, inspecciones frecuentes, registro adecuado de toda la información, conservación de documentos, uso de indicadores, prácticas de autocontrol, definición de metas y objetivos claros, hacer que el personal sepa por qué hace las cosas, ayudan a desempeñar cada actividad, y programa con mucha más confianza, contribuyendo al armonioso desarrollo de la Institución.

4.3 ¿Qué procedimientos se deberían aplicar para la recuperación eficiente de la carteras del Departamento de Contabilidad del GAD- Municipal de Playas?.

Actualmente muchos gobiernos municipales, pueden acceder a tecnologías, que les da mayores facilidades para el manejo y gestión de la información. Pero también es conocido que en muchos casos, no priorizan el manejo de la información, especialmente en las áreas de recaudación de carteras, esto lo afirma el Tesorero Municipal, que según él indica, está muy relacionado con lo que sucede en el GAD Municipal de Playas, ya que se han minimizados los procesos principales, incluso han llegado a llevarse unos de forma manuable, carentes de algún esquema de supervisión, planeamiento y más que todo de seguimiento.

Con el propósito de determinar cómo está la cartera vencida en GAD Municipal de Playas, voy a poner en consideración el siguiente proceso, con el único fin de estipular el total de la cartera vencida tomando como base el año 2010.

4.3.1 Componentes del Sistema de Control Interno, para determinar la Recuperación de la cartera vencida

Este sistema cuenta con cuatro componentes, siendo estos:

Ingreso de información: Es de gran importancia, evaluar las formas en las cuales se ingresa la información requerida para la gestión de cobro, las razones que prevalecen al momento de cuantificar dicho ingreso, también cuenta las seguridades que existan para ello y también la infraestructura, recursos y talento humano que da paso a dicho ingreso.

Almacenamiento de información: Es la base fundamental de todo sistema que maneja información. En ella se evalúan que tipo de datos son los que existen, las seguridades y confiabilidad que brinda. También se establecen los procedimientos para el ingreso, modificación de los datos existentes y a quien se le da acceso para efectuarla.

Procesamiento de información: Aquí radica lo más relevante en el aspecto de recuperación de cartera vencida, porque permite generar la información adecuada con la cual se logrará gestionar la misma. En la misma se ingresarán los pagos y se podrá controlar la efectividad de los procesos de gestión de cobros. También es

de mucha ayuda para los funcionarios, tomar decisiones acertadas y así organizar adecuadamente su trabajo.

En este componente también podemos determinar si hay cruces de información o algún tipo de mecanismos que lleven a interrelacionar las diferentes bases de datos o sistemas relacionados acordes con la gestión tributaria, específicamente el catastro como información municipal, junto con los sistemas de cobranza que se relacionan directamente con los de contabilidad.

Salida de información: En el área de cobranza, es de suma importancia obtener los reportes de gestión que puedan obtenerse de manera automatizada, así como también determinar los distintos perfiles de acceso a la información almacenada y las normas de seguridad que se establecen para la emisión de las mismas.

En este componente es de vital importancia valorar acertadamente las condiciones, los recursos tecnológicos, la información a la que tiene accesos las diferentes municipalidades, para de acuerdo a esto establecer las gestiones adecuadas de recuperación y así llevar a los municipios a un proceso confiable de largo plazo.

Para que el sistema referido de éste proyecto de investigación sea exitoso, va a depender de la interacción acertada del personal, competencias y procesos, por lo que dentro de este sistema de control para la recuperación de cartera, la interacción adecuada sería la siguiente:

Cuadro N° 19 Personal Fundamental

1.

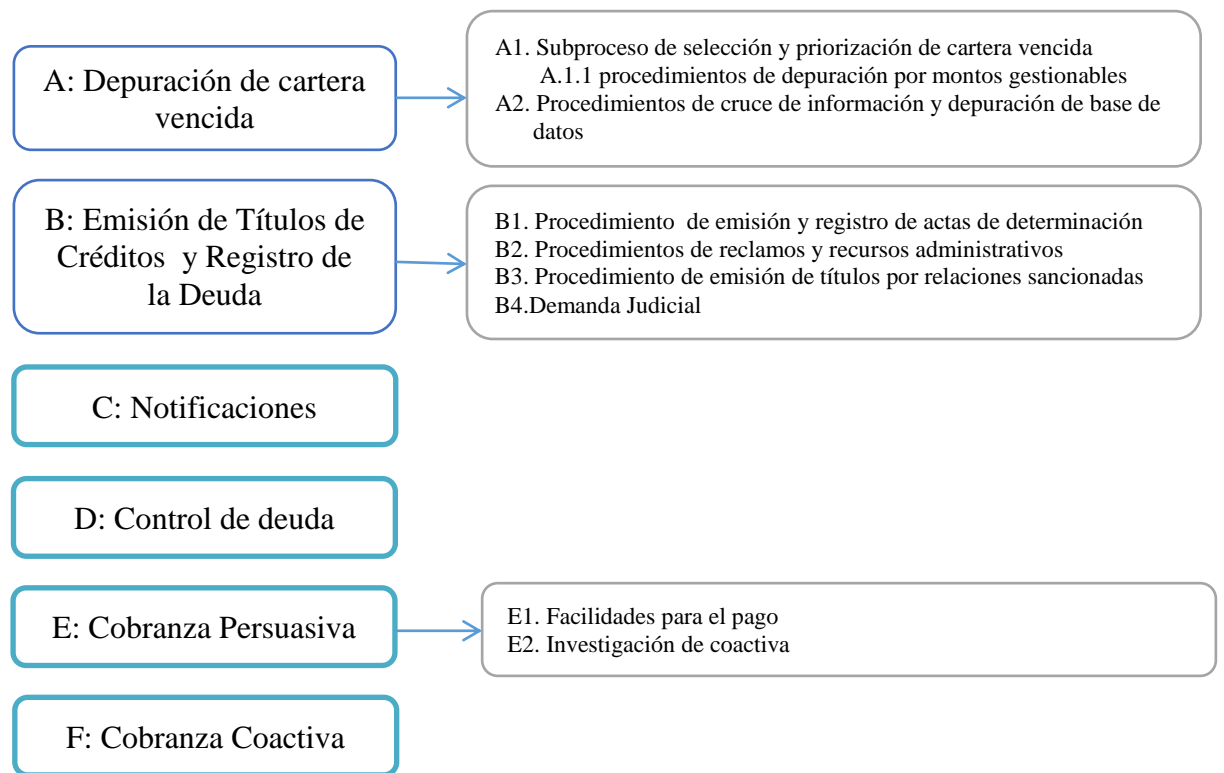
PERSONAL	COMPETENCIAS	PROCESOS
ALCALDESA	Es la máxima autoridad administrativa municipal, es la responsable del éxito o fracaso del proceso	Supervisión final, reportes de gestión
DIRECTOR FINANCIERO	Es el responsable de la gestión financiera, maneja los asuntos tributarios de la municipalidad	Almacenamiento y procesamiento y salida de la información
TESORERO MUNICIPAL	Responsable de la recaudación de los tributos y demás ingresos municipales. También es el responsable del manejo de la acción coactiva de la cartera vencida	Almacenamiento y procesamiento y salida de la información
RESPONSABLE DEL ÁREA INFORMÁTICA	Administra las bases de datos, plataformas y los sistemas informáticos	Almacenamiento y procesamiento y salida de la información
JEFE DE CATASTRO	Responsable del mantenimiento y actualización de catastro y predios urbanos	Ingreso y almacenamiento de la información
JEFE DE RENTAS	Realiza los procesos de determinación, liquidación tributaria y emisión de títulos de crédito	Ingreso, procesamiento y almacenamiento de la información
CONTADOR GENERAL	Maneja la contabilidad municipal	Almacenamiento y procesamiento de la información
FUNCIONARIOS DE RECAUDACIÓN	Realizan la gestión operativa, cobros voluntarios y la carga de la información de la cartera	Ingreso de la información
ABOGADOS DE COACTIVA	Encargados de realizar el cobro por la vía judicial de la cartera vencida	Ingreso de la información

Fuente: GAD Municipal de Playas
Elaborado por: La Autora

De todos modos, no se debe dejar de lado la relevancia del proceso de emisión de la nueva deuda, porque al no considerarse este aspecto, todos los procesos de gestión no llegarán a tener un buen resultado.

Partiendo de que la cartera vencida acumulada debe ser minimizada, se inicia el proceso de cobranzas con la “Depuración y Priorización de la Cartera Vencida”, el mismo que permite ser evaluado dentro del corto plazo, siempre y cuando se ejecuten los siguientes procedimientos:

Gráfico N° 15 Proceso de cobranzas para la recuperación de la cartera vencida



Fuente: GAD Municipal de Playas
Elaborado por: La Autora

En este proceso se tomará en cuenta como insumo todo lo que emita la base de datos de la cartera vencida y diagnóstico. En el gráfico expuesto se puede ver que

los procesos A y B, representan el inicio de todo (Proceso C “Notificaciones”, está relacionado con los últimos pasos de los procedimientos que conforma el proceso “Emisión de títulos de créditos y registro de deuda”).

Para poder depurar y priorizar la cartera fue de vital importancia realizar una revisión de la situación actual del GAD Municipal de Playas, establecer el tiempo que va a representar esta inversión, para que a corto plazo se pueda gestionar una base de datos completa de una cartera vencida.

4.3.2 Determinación de cartera vencida por rubro y por antigüedad

La división de la cartera vencida por rubro y en unidades monetarias por antigüedad, cuyos valores fueron obtenidos, fueron determinados según datos históricos de los balances de los años del 2006 al 2010.

Cuadro N° 20 Cartera vencida por rubro y antigüedad

TIPO DE RUBRO	1 CARTERA VENCIDA (t-1)	2 CARTERA VENCIDA (t-2)	3 CARTERA VENCIDA (t-3)	4 CARTERA VENCIDA (t-4)	5 CARTERA VENCIDA (t-5)	6 CARTERA VENCIDA (t-6...n)	TOTAL CARTERA VENCIDA POR RUBRO
	2010	2009	2008	2007	2006	ANTERIOR A 2006	(1+2+3+4+5+6)^1
a) Predial urbano	\$ 180.675	\$ 143.000	\$ 123.000	\$ 134.506	\$ 103.875	0	\$ 685.056
b) Predial Rural	\$ 73.300	\$ 70.000	\$ 66.780	\$ 60.768	\$ 55.678	\$ 12.345	\$ 338.871
c) Patentes	\$ 55.980	\$ 31.456	\$ 33.768	\$ 22.345	\$ 11.345	\$ 4.346	\$ 159.240
d) Activos Totales	\$ 4.658	\$ 14.870	\$ 25.467	\$ 35.679	\$ 43.789	\$ 55.790	\$ 180.253
e) Plusvalía							\$ -
f) Alcabala							\$ -
g) Espectáculos públicos							\$ -
h) Tasas							\$ -
i) Contribución de mejoras	\$ 132.000	\$ 56.789	\$ 46.570	\$ 32.456	\$ 13.456		\$ 281.271
j) Otros tributos							\$ -
K) No tributarios	\$ 301.567	\$ 23.567	\$ 105.678	\$ 56.784	\$ 23.789	\$ 11.567	\$ 522.952
l) TOTAL CARTERA VENCIDA POR AÑO (a+b+c+d+e+f+g+h+i+j+k)	\$ 748.180	\$ 339.682	\$ 401.263	\$ 342.538	\$ 251.932	\$ 84.048	\$ 2.167.643

Fuente: GAD Municipal de Playas
Elaborado por: La Autora

4.3.3 Caracterización y Priorización de cartera

Cuadro N° 21 Priorización de cartera

DETALLE	A. CARTERA AÑO EN CURSO ¹	B. CARTERA VENCIDA	CARTERA TOTAL (A+B)
DISTRIBUCIÓN DE CARTERA (USD)	\$ 748.180	\$ 1.419.463	\$ 2.167.643
DISTRIBUCIÓN DE CARTERA (%)	35%	65%	100%

¹ Si la fecha del reporte de cartera es el último día del año de análisis (2010), el valor de la cartera del año en curso debe incluirse dentro de la categoría "B. CARTERA VENCIDA"

Fuente: GAD – Playas
Elaborado por: La Autora

El GAD Playas debe proceder a identificar y seleccionar de la “Cartera Vencida Total” el número de los principales deudores con los valores más altos y determinar el monto de la “Cartera Vencida Priorizada”, con la cual se va a iniciar la gestión de cobro.

4.3.4 Distribución de Cartera Vencida

Cuadro N° 22 Distribución de cartera vencida

DETALLE	A. CARTERA VENCIDA AÑO ANTERIOR	B. CARTERA VENCIDA DE ENTRE DOS Y CINCO AÑOS	C. CARTERA VENCIDA DE MÁS DE 5 AÑOS	CARTERA TOTAL VENCIDA (A+B+C)
DISTRIBUCIÓN DE CARTERA (USD)	\$ 748.180	\$ 671.263	\$ 84.048	\$ 1.419.463
DISTRIBUCIÓN DE CARTERA (%)	53%	47%	6%	100%

Fuente: GAD – Playas
Elaborado por: La Autora

Este tabla podremos apreciar la distribución de la cartera vencida, del anterior es de US \$ 748.180, que representa el 53% de la cartera total, de dos a cinco años

por US \$ 671,263 que equivale al 47% y para el rubro de más de 5 años US \$ 84,048, que representa el 6%, lo cual suma un total de US \$ 1419,463 de cartera vencida.

4.3.5 Subproceso de Selección y Priorización de la Cartera Vencida

En esta etapa de selección es importante partir de una selección, la misma que se lo realizó bajo el “Principio de Pareto”, el 80% de la cartera se concentra en el 20% de los contribuyentes, de esta forma se prioriza la cartera de valores más altos. Al concentrar los esfuerzos de recuperación en una base de datos priorizada, va a permitir que el GAD de Playas, pueda obtener resultados favorables en el corto plazo, también se generarán mejores destrezas para manejar las herramientas diseñadas para el cobro dentro del proceso.

Se deben tomar en cuenta las disposiciones legales para la correcta ejecución de ésta etapa, para las cuales existen dos disposiciones transitorias de distintas leyes, que nos permiten depurar fácilmente una base de datos de cartera vencida total y llegar a la cartera gestionable.

La Ley de Reforma Tributaria del 23 de diciembre del 2009, dice que el monto de la cartera vencida total menos el monto al que asciende el total de títulos dados de baja.

la Ley de Educación Intercultural, del 31 de marzo del 2011.11, el monto que asciende al total de títulos dados de baja, aplicando estas disposiciones se llega a la cartera gestionable.

4.3.6 Composición de Cartera Vencida (USD y N° de Títulos), por la dimensión de las Obligaciones vencidas

Se puede sugerir que como primera medida se debe revisar y ordenar los montos de acuerdo a su valor de los títulos de créditos, de preferencia de mayor a menor. De esta manera se podrán identificar cuáles son los títulos menos representativos que permanecen en la base de datos.

La decisión de dar de baja los mencionados títulos depende plenamente de lo que decidan sus administradores, basándose también en la realidad económica del municipio, para esto se puede acoger a la aplicación de la Transitoria Primera de la Ley de Reforma Tributaria (R.O. 94-S de 23-12-2009), que estipula que se puede dar de baja aquellos títulos de crédito, que sumados por cada contribuyente, sean iguales o menores a US \$ 218,00 al 23 de diciembre del 2009, ya incluido el monto del tributo, multas recargos e intereses.

Cuadro N° 23 Composición de cartera vencida (USD y N° de Títulos) por la dimensión de obligaciones adeudas

DETALLE	A. CONTRIBUYENTES CON DEUDAS SUPERIORES A US \$ 50.000	B. CONTRIBUYENTES CON DEUDAS SUPERIORES A US \$ 10.000 Y MENOS DE US \$ 50.000	C. CONTRIBUYENTES CON DEUDAS SUPERIORES A US \$ 5.000 Y MENOS DE US \$ 10.000	D. CONTRIBUYENTES CON DEUDAS SUPERIORES A US \$ 1.000 Y MENOS DE US \$ 5.000	E. CONTRIBUYENTES CON DEUDAS SUPERIORES A US \$ 100 Y MENOS DE US \$ 1.000	F. CONTRIBUYENTES CON DEUDAS MENORES A US \$100	CARTERA TOTAL VENCIDA (A+B+C+D+E+F)
CARTERA VENCIDA (N° DE TÍTULOS)	5	10	18	32	150	761	976
DISTRIBUCIÓN DE CARTERA VENCIDA (N° DE TÍTULOS)	1%	1%	2%	3%	15%	78%	100%
CARTERA VENCIDA	\$ 7.272	\$ 14.544	\$ 26.179	\$ 46.540	\$ 218.155	\$ 1.106.774	\$ 1.419.463
DISTRIBUCIÓN DE CARTERA VENCIDA USD	1%	1%	2%	3%	15%	78%	100%

Fuente: GAD – Playas
Elaborado por: La Autora

En esta tabla comparativa, muestra la relación entre la emisión de títulos con la cartera vencida en dólares, cada columna muestran los parámetros que sitúan el número de títulos emitidos con base a las cantidades de contribuyentes, podríamos indicar que la mayor cantidad de cartera vencida está concentrada en los contribuyentes que tienen deudas menores a US \$ 100 dólares (columna F), el número de títulos a cobrar es de 761, que representa el 78% por un monto de US \$ 1 106.764, valor que puede resultar poco gestionable si la capacidad instalada del GAD Playas es baja.

4.3.7 Estructuración de la cartera vencida frente a los ingresos propios.

Al llevar a cabo un análisis detallado de la base de datos de la cartera vencida, podemos identificar las variables que nos va a llevar a efectuar una priorización viable. Para decir que estamos optimizando nuestra cartera el monto de la priorizada debe ser en lo posible lo más cercano a la cartera vencida total,

entendiéndose que se deberá priorizar en lo posible entre un 20% y un 50% de la vencida total, lo cual definiría la cartera vencida priorizada es decir, se deberá tratar de priorizar por lo menos entre un 20% y un 50% de la cartera vencida total. Esto conlleva a la definición de cartera vencida priorizada

Cuadro N° 24 Cartera vencida e Ingresos propios

	(USD) o (%)
CARTERA VENCIDA (USD)	\$ 1.419.463
INGRESOS PROPIOS CORRIENTES (COMPRENDE, IMPUESTOS, TASAS, CONTRIBUCIONES ESPECIALES E INGRESOS NO TRIBUTARIOS DE GESTIÓN PROPIA)(USD)	\$ 2.204.768
RELACIÓN ENTRE CARTERA VENCIDA Y EL TOTAL DE INGRESOS PROPIOS CORRIENTES PRESUPUESTADOS (COMPRENDE, IMPUESTOS, TASAS, CONTRIBUCIONES ESPECIALES E INGRESOS NO TRIBUTARIOS DE GESTIÓN PROPIA)POR MONTOS (%)	64%

Fuente: GAD – Playas
Elaborado por: La Autora

En esta tabla se hace referencia de la cartera vencida de US \$ 1 419 463 con los valores que corresponden a los ingresos propios del GAD Playas que son de US \$ 2 204 768, información que fue dada a conocer a través de los libros y estados financieros del año 2010, lo cual representa un 64% de relación.

Con estos procedimientos se puede depurar la base de datos de la cartera vencida total (aplicando las disposiciones transitorias) y ya podemos escoger el segmento necesario para realizar las gestiones de cobro.

4.3.8 Establecimiento de metas de reducción

Es casi imposible que un GAD, carezca de carteras vencidas, pero hay que fijar metas para que dichos montos no se incrementen y de ser posible reducirlos eficientemente. Está vigente un porcentaje de cartera vencida acumulada de años anteriores los cuales desencadenan un serio problema de gestión, tomando en consideración que muchas de ellas tienen problemas de información que van a dificultar su cobro

Cuadro N° 25 Metas de Reducción 2010

CARTERA VENCIDA	META DE REDUCCIÓN DE CARTERA VENCIDA %	META DE REDUCCIÓN DE CARTERA VENCIDA (USD)
\$ 1.419.463	31,60%	\$ 448.550,31
CARTERA GESTIONABLE	META DE RECAUDACIÓN DE CARTERA GESTIONABLE (%)	META DE RECAUDACIÓN DE CARTERA GESTIONABLE (USD)
\$ 1.098,976	20%	\$ 219,795

Fuente: GAD – Playas
Elaborado por: La Autora

En el establecimiento de metas de recuperación, la tabla muestra que la recaudación de la cartera gestionable deberá ser de US \$ 219 795, con base al plan propuesto de este proyecto y la meta de reducción de la cartera vencida total es de US \$ 448 550, 31 que corresponde al 31,60% de la cartera total.

Estos porcentajes son productos de la depuración de la cartera vencida junto con la recaudación del porcentaje planteado de la cartera gestionable.

Para que este proceso, impacte considerablemente a la cartera vencida total, tiene una relación directa entre estos factores: REDUCCIÓN: DEUPRACIÓN + RECAUDACIÓN. Estos resaltan los esfuerzos que hacen los administradores del GAD Playas, en la aplicación de las disposiciones legales para depurar y de estar segmentar la cartera priorizada

Al tener una meta determinada de recaudación de con un porcentaje de 20% de la cartera gestionable, el GAD de Playas cumple con los rangos establecidos en el análisis del año 2010 y así deberán hacerlo para los años siguientes.

4.3.9 Diseño de Plan de actividades para la gestión de cobro

Es importante elaborar un plan de actividades para el cobro de los valores, el mismo que está basado en la tabla N° Estructuración de Cartera Vencida (USD y N° de Títulos) por la dimensión de obligaciones adeudadas.

Tabla N° 1 Plan de actividades de la gestión de cobro

ETAPA DE GESTION PERSUASIVA CARTERA GESTIONABLE																					
Inicio del proceso de Gestión Persuasiva: Llamadas telefónicas, Jefe de Coactiva, Relaciones Públicas de Diseño de plan y 13/05/11 PERIODICO Notificaciones, publicación medios impresos, publicación en página web, la Municipalidad. actividades diarias.																					
ACTIVIDADES	RESPONSABLES	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	CRONOGRAMA META		CRONOGRAMA EN MESES																
			INICIO	FIN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
Gestión de Cobro: ETAPA 1 de Notificación:																					
A. Contribuyentes con deudas superiores a USD 50.000,00, 5 títulos, \$ 30 320,87																					
B. Contribuyentes con deudas menores a USD 50.000,00 y mayores de USD 10.000,0, 10 títulos, \$ 60 641,74																					
C. Contribuyentes con deudas menores a USD 10.000,00 y mayores de USD 5.000,00, 18 títulos, \$ 109 155,13	Jefe de Coactiva, Tesorería.	Notificaciones entregadas	13/03/11	PERIODICO																	
D. Contribuyentes con deudas menores a USD 5.000,00 y mayores de USD 1.000,00 32 títulos \$ 194 053,57																					
Gestión de Cobro: ETAPA 2 de Notificación:																					
E. Contribuyentes con deudas menores a USD 1.000,00 y mayores de USD 100, 119 títulos, \$ 721 636,71																					
F. Contribuyentes con deudas menores a USD 100,00 con 761 títulos, \$ 4 614 836,47	Jefe de Coactiva, Tesorería.	Notificaciones entregadas	13/03/11	PERIODICO																	
BASE DE INFORMACIÓN EN DEPURACION																					
Elaborar el listado de contribuyentes para notificación mediante medios impresos.	Jefe de Coactiva, Sistemas, Coordinación General, Relaciones Públicas, Director Financiero.	Listado	11/07/11	13/07/11																	
Publicación en medios impresos de listado de contribuyentes en mora. Aplicación del Art. 111 del Código Tributario.	Jefe de Coactiva, Relaciones Públicas.	Publicación en prensa	16/07/11	16/07/11																	
ACTIVIDADES	RESPONSABLES	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	CRONOGRAMA META		CRONOGRAMA EN MESES																
			INICIO	FIN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
Publicación en Página Web Municipal del listado de contribuyentes en mora y procesos a realizar.	Jefe de Coactiva, Relaciones Públicas.	Publicación en página web.	16/07/11	16/07/11																	

4.3.10 Gestión de cobro coactiva

En esta etapa se llevan a cabo las revisiones de los procesos realizados en la gestión persuasiva para el cobro de los valores establecidos en el diagnóstico de la cartera.

El responsable directo de esta gestión es el Jefe de Coactiva, quien debe estar siempre monitoreando que el plan señalado se ejecute tal como se lo fijó y en los plazos pactados. Por otro lado los del departamento de Tesorería, que son quienes realizan las recaudaciones con base a las acciones establecidas en los procedimientos anteriores, son los que deben vigilar de igual manera que estas acciones se estén cumpliendo sin mayores inconvenientes.

Tabla N° 2 Plan de acción de recuperación gestión coactiva

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	CRONOGRAMA META		CRONOGRAMA EN MESES											
			INICIO	FIN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ETAPA DE GESTION COACTIVA																
Revisión de resultados de Gestión Persuasiva y Cobro.	Jeft de Coactiva, Tesorería, Sistemas	Informe de cobro y base de datos de contribuyente que han sido notificados por más de dos veces.	23/06/11	24/06/11												
Inicio del proceso de Gestión Coactiva: Autos de pago y Juicios coactivos.	Jeft de Coactiva, Tesorería, Sistemas	Inicio de procesos.	13/05/11	PERIODICO												

Fuente y elaboración: GAD – Playas

4.3.11 Análisis de Resultados de la Gestión

Como última acción para la recuperación de la cartera vencida, ya podemos elaborar un informe sobre todas las actividades realizadas dentro de este proceso, en las cuales participaron todas las personas involucradas en el GAD de Playas, se puede decir que

el proceso fue desarrollado de una forma aceptable, cumpliendo las metas dentro de los plazos las mismas que superaron las expectativas de este proyecto de investigación.

Tabla N° 3 Resultados de la gestión

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	CRONOGRAMA META		CRONOGRAMA EN MESES											
			INICIO	FIN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA GESTIÓN																
Elaborar informe sobre efectividad de proceso: No. De notificaciones, Monto recuperado, No. De juicios y autos de pago en proceso, No. De convenios de pago elaborados, Montos recuperados.	Jefe de Coactiva, Tesorero, Sistemas, Director Financiero.	Informe de gestión coactiva.	24/06/11	PERIODICO												
Desarrollo informático de un módulo de COACTIVA. Dependerá de los resultados obtenidos. (Notificaciones corridas, Estados de cuenta, etc.)	Jefe de Coactiva, Tesorero, Sistemas, Director Financiero.	Módulo de Coactiva.	25/07/11	POR DETERMINAR												

Fuente y elaboración: GAD – Playas

La aplicación de los procedimientos para implementar un sistema de control para la recuperación de cartera vencida, pudo llegar a los resultados esperados, que de acuerdo al Método de Pareto utilizado en ésta investigación, así como el establecimiento de metas de reducción, establecido en un rango del 20 al 50%, que fue aplicado a la cartera vencida total sobre la cartera gestionable, obteniendo como resultado el % en la reducción de la cartera.

Cuadro N° 26 Resultados de la Recaudación de la cartera vencida

PROCESOS Y RESULTADOS DE LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA	
DETALLES DE CV	DEL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010 AL 31/12/2011
MONTO TOTAL DE CV AA AL 31/12/2011	\$ 1.419.463
META DE REDUCCIÓN	\$ 448.550,31
CUMPLIMIENTO % META REDUCCIÓN	31,60%
META DE RECAUDACIÓN	\$ 219.795
VALOR RECAUDADO	\$ 998.678
CUMPLIMIENTO % META RECAUDACIÓN	454%

Fuente: GAD – Playas
Elaborado por: La Autora

Para la implementación de este sistema de control, para la recuperación de cartera del GAD Municipal de Playas, hemos tomado como referencia el año 2010, una vez que se ha analizado, diagnosticado y puesta en marcha los procedimientos y ver los resultados positivos del mismos, se lo puede aplicar para los año siguientes, ya que como podemos ver en la cuadro anterior se superó la meta propuesta, tal es así que se sobrepasó nuestras expectativas, con un 454% llegando al monto de US \$ 998,678.

4.3.12 Análisis de resultados esperados

En éste proyecto de investigación, influyeron muchos factores importantes, los mismos que aportaron a que los resultados resultaran favorables. Cabe también mencionar que un pilar fundamental del éxito del procedimientos de la recuperación de cartera, fue el trabajo en equipo, por parte de todos los que conforman el área financiera, el mismo que siempre fue competente, responsable, eficaz al momento de realizar las labores encomendadas que hace años atrás no siempre eran las mejores y que en la actualidad hay un cambio positivo debido al compromiso y liderazgo de los jefes de cada equipo.

Todo el procedimientos para la recuperación de la cartera vencida, ha sido planteado de la manera más sencilla, para que el GAD de Playas, pueda reforzar su gestión de coactiva para recuperar su cartera.

Con esta serie de procedimientos se pretende que la administración desempeñe un rol esencial, cuyo principal objetivo sea de promover entre los ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y de esta forma reducir estos procesos de cobro, elevando la cultura tributaria de los pobladores con el pasar de los años.

CONCLUSIONES

Con base a ésta investigación he logrado definir los objetivos y los procedimientos adecuados que se deberían aplicar para la recuperación eficiente de las carteras del Departamento Financiero del GAD- Municipal de Playas, llegando a las siguientes conclusiones:

- En éste análisis se pudo determinar que existe un considerable porcentaje de cartera vencida que afecta a la economía del GAD, por lo que fue eminentemente necesario dar apoyo a los funcionarios involucrados en ésta gestión, presentando los procedimientos para cumplir las metas de reducción en el plazo de un año.
- Se pudo evidenciar a través del análisis realizado al personal encargado de realizar las cobranzas, que existen varias falencias en su desempeño, ya sea por falta de conocimientos o de capacitaciones, ya que mucho de ellos trabajan de forma empírica sin conocer verdaderamente lo que es llevar un sistema de control de recuperación de cartera, por lo que hay que ser exigentes respecto a las habilidades y capacidades que deben poseer las personas que manejan este tipo de información, para así obtener los resultados esperados.

RECOMENDACIONES

Para dar continuidad a este sistema control con los procedimientos planteados, se deben tomar en cuenta los siguientes puntos:

- Se debe realizar un monitoreo constante de los procesos contables y una revisión frecuente de la base de datos, para mantenerla actualizada., tomando siempre en consideración las bases internas como externas, de ser posible estableciendo enlaces con las del SRI, energía eléctrica, servicio telefónico, para tener una red completa de información.
- Se recomienda que los niveles administrativos del GAD-Playas, pongan en práctica sus niveles de funcionalidad, convirtiéndose en los guías de la Institución.
- Debe hacerse una evaluación constante de la forma en que el departamento de financiero, área de cartera, está desempeñando sus actividades, para identificar en que están fallando y mejorarlos.

Bibliografía

- (s.f.). Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/%2523recycle/PDOT/ZONA7/NIVEL_DEL_PDOT_CANTONAL/LOJA/OLMEDO/MEMORIA_TECNICA/mt_Olmedo_socioeconomico.pdf
- Aguilera, I. R. (2013). Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PDOT/ZONA1/NIVEL_DEL_PDOT_CANTONAL/CARCHI/
- Alejandro, M. Y. (2014). *Incidencias Socioeconómicas y culturales de la comuna Puerto Engabao*. Playas .
- Anastacia Vargas, P. B. (2012). Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1841/1/TA0137.pdf>
- Criollo Mite, E., & Yagual Muñoz, A. (2007). *Historia de Playas* . Playas : Quiroga.
- Eumed.net. (2013). *Eumed.net*. Recuperado el 2013, de Eumed.net: <http://www.eumed.net/diccionario/definicion.php?dic=4&def=883>
- GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PLYAS . (2015). Obtenido de <http://www.municipioplayas.gob.ec/>
- Hernández Sampieri , R., Carlos , F., & Baptista Lucio , P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (8 de ENERO de 2010). www.ecuadorencifras.gob.ec. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/banco-de-informacion/>
- J, O. (2013). Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/%2523recycle/PDOT/ZONA7/NIVEL_DEL_PDOT_CANTONAL/LOJA/OLMEDO/MEMORIA_TECNICA/mt_Olmedo_socioeconomico.pdf
- Ley Orgánica de Régimen Municipal . (s.f.). Obtenido de <http://salitre.gob.ec/index.php/ley-de-transparencia/category/18-estructura-organica-funcional?>
- Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2012). *Estadística Aplicada a los Negocios y la Economía*. Mc Graw Hill.
- Martínez, A. (2012). Obtenido de <http://www.slideshare.net/alexsuper188/informe-practicas-pre-profesionales>
- MINISTERIO DE FINANZAS. (2015). Obtenido de <http://www.finanzas.gob.ec/estadisticas-fiscales/>
- Ronquillo, S. V., & Chica Franco , C. (2010). Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/21138/1/D-90442.pdf>

SISTEMA DE CONTROL INTERNO . (s.f.). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN NORMA COSO.*

[https://www.google.com/search?q=SISTEMA+DE+CONTROL+INTERNO+BASADO+EN+NORMA+COSO+11+de+agosto+%281%29.docx&ie=utf-8&oe=utf-8.](https://www.google.com/search?q=SISTEMA+DE+CONTROL+INTERNO+BASADO+EN+NORMA+COSO+11+de+agosto+%281%29.docx&ie=utf-8&oe=utf-8)

A n e x o s

Anexo N° 1 CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN – COOTAD.

Gobiernos de los Distritos Autónomos Descentralizados, Naturaleza jurídica,
sede y funciones

Artículo 83.- Naturaleza jurídica.-Los gobiernos de los distritos metropolitanos autónomos descentralizados son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código y el estatuto de autonomía para el ejercicio de las funciones y competencias que les corresponden y las que asuman de los otros niveles de gobierno autónomo descentralizado.

Al distrito metropolitano autónomo, le corresponderá un único gobierno metropolitano autónomo descentralizado, constituido y organizado de conformidad con la Constitución, este Código y su estatuto de autonomía.

La sede del gobierno del distrito metropolitano autónomo será la cabecera cantonal, o aquella que prevea el estatuto de autonomía. En el caso de constituirse distritos metropolitanos, su territorio no dejará de ser parte del territorio de la provincia a la que pertenece.

Artículo 84.- Funciones.-

Son funciones del gobierno del distrito autónomo metropolitano:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción distrital metropolitana, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas metropolitanas, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- c) Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico, para lo cual determinará las condiciones de urbanización, parcelación, lotización, división o cualquier otra forma de fraccionamiento de conformidad con la planificación metropolitana, asegurando porcentajes para zonas verdes y áreas comunales;
- d) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y avanzar en la gestión democrática de la acción distrital metropolitana;
- e) Elaborar y ejecutar el plan metropolitano de desarrollo, de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;
- f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley, y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública distrital correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad y continuidad, solidaridad, subsidiariedad, participación y equidad;
- g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística en el distrito metropolitano, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo;

- h) Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno;
- i) Implementar el derecho al hábitat y a la vivienda y desarrollar planes y programas de vivienda de interés social en el territorio metropolitano;
- j) Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, juntas cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Para la atención en las zonas rurales coordinará con los gobiernos autónomos parroquiales y provinciales;
- k) Regular, prevenir y controlar la contaminación ambiental en su circunscripción territorial de manera articulada con las políticas ambientales nacionales;
- l) Prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas respecto de los que no exista una explícita reserva legal a favor de otros niveles de gobierno, así como la elaboración, manejo y expendio de víveres; servicios de faenamiento, plazas de mercado y cementerios;
- m) Regular y controlar el uso del espacio público metropolitano, y, de manera particular, el ejercicio de todo tipo de actividad que se desarrolle en él, la colocación de publicidad, redes o señalización;
- n) Regular y controlar las construcciones en la circunscripción del distrito metropolitano, con especial atención a las normas de control y prevención de riesgos y desastres;
- o) Regular, fomentar, autorizar y controlar el ejercicio de actividades económicas, empresariales o profesionales, que se desarrollen en locales ubicados en la circunscripción territorial metropolitana con el objeto de precautelar el desarrollo ordenado de las mismas;
- p) Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad del distrito metropolitano;

- q) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su territorio;
- r) Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana metropolitanos, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, los cuales formularán y ejecutarán políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana;
- s) Crear las condiciones materiales para la aplicación de políticas integrales y participativas en torno a la regulación del manejo responsable de la fauna urbana; y,
- t) Las demás que establezca su estatuto de autonomía y la ley

Anexo N° 2 Formato De Encuesta

ENCUESTA APLICADA A CIUDADANOS DE GENERAL VILLAMIL, CANTÓN PLAYAS

1.-¿Paga usted sus impuestos al GAD Municipal de Playas cada año?

Si _____ No _____ Cuando me Acuerdo _____

2.-¿El GAD Playas, le recuerda oportunamente el vencimiento de sus valores a pagar?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

3.-¿Le gustaría que le recuerden cada mes su deuda con el GAD de Playas?

SI _____ NO _____

4.-¿Cree que el GAD de Playas le puede dejar un mensaje en su celular?

SI _____ NO _____

5.-¿Cuáles de estos aspectos considera usted deben mejorarse en el área de ventanillas para el cobro del impuesto?

La atención del personal

Rapidez en la recepción del dinero

Documentación requerida

6.-¿Califique cómo es la atención en los servicios prestados por el GAD de Playas?

Buena _____ Mala _____

Muy buena _____ Excelente _____

Anexo N° 3 FORMATO DE ENTREVISTA

ENTREVISTA REALIZADA A LOS FUNCIONARIOS DEL ÁREA
FINANCIERA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PLAYAS.

1.- De los catastros existentes ¿Cuál es el que normalmente se utiliza para el cobro de los impuestos prediales?

2. ¿La información del Catastro de predios rústicos y urbanos alimenta sistemas de cálculos de otros impuestos?

3.- Al generar información al Sistema Catastral esta puede ser:

Totalmente informatizada
Parcialmente Informatizada
De forma manual

4.-¿Qué tipo de información recoge los sistemas de catastro?

5.- Para su criterio ¿Considera necesario realizar mejoras en los sistemas de cobranzas y recaudación de los impuestos prediales en el GAD Municipal de Playas?

6.- ¿Considera usted, que es necesario capacitar al personal del área financiera, para que puedan ejercer mayor presión en lo que respecta al cobro de los impuestos prediales?

Anexo N° 4 Reporte mensual de recuperación de cartera

AÑOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
2005	\$ 7.488,83	\$ 6.547,00	\$ 4.678,00	\$ 5.678,00	\$ 9.404,00	\$ 9.456,00	\$ 7.246,00	\$ 5.890,00	\$ 7.899,00	\$ 6.544,00	\$ 8.966,00	\$ 10.067,00	\$ 89.866,00
2006	\$ 3.455,00	\$ 677,00	\$ 678,00	\$ 9.090,00	\$ 5.657,00	\$ 4.656,00	\$ 7.890,00	\$ 4.567,00	\$ 50.000,00	\$ 3.435,00	\$ 1.223,00	\$ 4.566,00	\$ 103.875,00
2007	\$ 5.465,00	\$ 7.878,00	\$ 3.456,00	\$ 45.677,00	\$ 4.546,00	\$ 6.789,00	\$ 9.678,00	\$ 4.546,00	\$ 2.345,00	\$ 4.567,00	\$ 35.567,00	\$ 4.070,00	\$ 134.506,00
2008	\$ 8.765,00	\$ 8.765,00	\$ 7.645,00	\$ 9.875,00	\$ 20.048,00	\$ 13.987,00	\$ 3.930,00	\$ 8.765,00	\$ 9.748,00	\$ 9.084,00	\$ 10.080,00	\$ 12.308,00	\$ 123.000,00
2009	\$ 12.989,00	\$ 9.876,00	\$ 5.678,00	\$ 6.553,00	\$ 7.890,00	\$ 6.543,00	\$ 3.465,00	\$ 7.654,00	\$ 2.346,00	\$ 50.765,00	\$ 21.356,00	\$ 7.654,00	\$ 143.000,00
2010	\$ 7.793,40	\$ 5.925,60	\$ 3.406,80	\$ 3.931,80	\$ 4.734,00	\$ 3.925,80	\$ 10.768,00	\$ 9.870,00	\$ 1.407,60	\$ 30.459,00	\$ 12.813,60	\$ 58.907,00	\$ 180.675,00
2011	\$ 9.087,00	\$ 10.980,00	\$ 6.789,00	\$ 3.457,00	\$ 3.567,00	\$ 5.678,00	\$ 10.987,00	\$ 5.678,00	\$ 78.888,00	\$ 18.275,40	\$ 5.678,00	\$ 37.658,00	\$ 209.876,00
2012	\$ 45.679,00	\$ 5.678,00	\$ 4.073,40	\$ 2.074,20	\$ 3.456,00	\$ 45.678,00	\$ 6.789,00	\$ 3.406,80	\$ 47.332,80	\$ 10.965,24	\$ 56.789,00	\$ 69.065,00	\$ 260.987,00
2013	\$ 27.407,40	\$ 1.978,00	\$ 6.735,00	\$ 3.456,00	\$ 67.890,00	\$ 5.678,00	\$ 56.789,00	\$ 78.906,00	\$ 28.769,00	\$ 6.579,14	\$ 45.609,00	\$ 67.890,00	\$ 376.854,00
2014	\$ 5.164,20	\$ 10.768,00	\$ 15.000,00	\$ 4.890,00	\$ 67.685,00	\$ 76.589,00	\$ 7.590,00	\$ 67.590,00	\$ 17.261,40	\$ 3.947,49	\$ 87.909,00	\$ 45.609,00	\$ 397.834,00
2015	\$ 8.607,00	\$ 15.690,00	\$ 3.005,00	\$ 4.096,00	\$ 21.098,00	\$ 30.000,00	\$ 78.090,00	\$ 80.987,00	\$ 65.784,00	\$ 45.768,00	\$ 80.566,00	\$ 23.098,00	\$ 456.789,00
TOTAL	\$ 141.300,83	\$ 84.762,00	\$ 61.144,20	\$ 98.778,00	\$ 215.975,00	\$ 208.979,80	\$ 203.222,00	\$ 277.859,80	\$ 311.780,80	\$ 190.389,27	\$ 366.556,60	\$ 340.892,00	\$ 2.477.262,00

Fuente: GAD- Playas

Elaborado por: Luz Aurora

**Anexo N° 5 Modelo de resolución Municipal para el cierre de convenios
interinstitucionales**

Resolución N
(Nombre del alcalde)
Alcaldía “....”

Que el artículo 238 de la Constitución política de la República señala que los gobiernos autónomos descentralizados gozaran de autonomía política, administrativa y financiera.

Que de conformidad con el artículo 354 del COOTAD “Los servidores públicos de cada gobierno autónomo descentralizado se regirán por el marco legal que establezca la ley que regule el servicio público y su propia normativa”.

Que el artículo 62 del COOTAD establece que en el plazo de un año contado desde la fecha de publicación de esta ley, los Patronatos pertenecientes a los gobiernos autónomos descentralizados provinciales, Metropolitanos y municipales deberán extinguirse. Para tal efecto, los patronatos deberán transferir a título gratuito todo su patrimonio a los gobiernos autónomos descentralizados correspondientes. Los gobiernos autónomos descentralizados afectados por esta disposición, destinarán el presupuesto que les correspondía a los patronatos a su dependencia administrativa de servicio social o la que haga sus veces, quien realizará las funciones y atribuciones del extinto patronato que legalmente puedan ser asumidas”.

Que de conformidad con los artículos 253 y 254 de la Constitución y los artículos 59 y 89 del COOTAD, el alcalde es la máxima autoridad municipal administrativa del Municipio.

Que, de conformidad con el Reglamento General de bienes del sector público y la Contabilidad gubernamental del Ministerio de Finanzas, una vez realizado el análisis respectivo de los bienes se dispuso el cierre de convenios interinstitucionales para la devolución de los bienes que no pertenecen al Patronato.

Que, mediante oficio N° el Municipio certifica el detalle del registro contable de los bienes en el Municipio acorde con el acta de entrega – recepción de los activos, bienes de control administrativo y fungible en los cuales se remite el informe técnico de los mismos destinados a la Unidad de lo social respectiva.

En ejercicio de sus atribuciones conferidas en los artículos 60 y 90 del
COOTAD.

RESUELVE

Artículo Único.-

1) De conformidad con el numeral “...“de la Resolución Administrativa N° “...” con fecha “...” se resuelve aprobar el acta de entrega – recepción de bienes.

2) **Dirección Ejecutiva:** Es el órgano responsable de la dirección responsable del ámbito social del Municipio.

3) **Dirección Administrativa:** Es la entidad responsable del inventario de bienes, y aplicación de las normativas en compras públicas.

En virtud de la aplicación del artículo 62 del COOTAD, se dispone el cierre de convenios interinstitucionales previsto en el proceso de traspaso en el análisis de los convenios de bienes a la Unida de lo social municipal.

RESOLUCIÓN N°

Disposición General: La dirección administrativa municipal, en coordinación con las unidades financiera y de talento humano, instrumentará los procedimientos administrativos para el cierre de los convenios interinstitucionales de los programas y servicios ejecutados por el Patronato previo análisis para la devolución de los bienes, a fin de proceder al proceso de traspaso de bienes del Patronato al Municipio.

Alcaldía “.....” Ciudad, fecha.

EJECUTESE

Alcalde....

Lo certifico

SECRETARIA GENERAL DEL MUNICIPIO “...

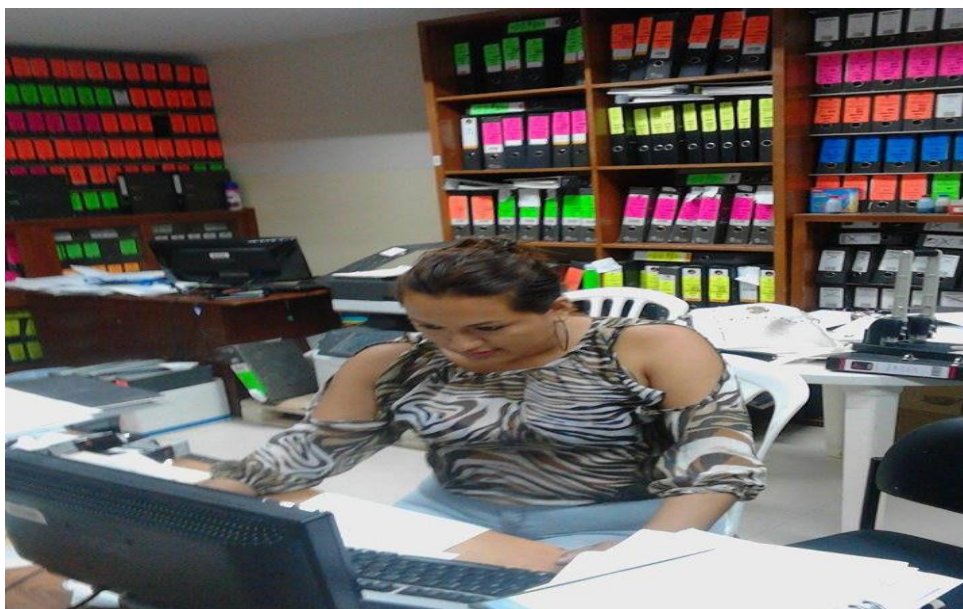
Anexo N° 6. Asignación de recursos a Gobiernos Autónomos Descentralizados

GAD MUNICIPAL	MONTO A	MONTO B	TOTAL MET 2013
PASAJE	5.656.305,59	2.302.936,00	7.959.241,59
PIÑAS	2.730.906,98	883.828,07	3.614.735,05
PORTOVELO	1.573.335,47	331.493,02	1.904.828,49
SANTA ROSA	6.197.575,90	2.050.532,31	8.248.108,20
ZARUMA	2.752.048,99	621.976,71	3.374.025,70
ESMERALDAS	49.416.322,91	19.445.798,47	68.862.121,37
ATACAMES	3.931.933,04	1.444.255,69	5.376.188,73
ELOY ALFARO	4.765.713,65	2.646.039,83	7.411.753,48
ESMERALDAS	14.083.359,77	3.745.509,13	17.828.868,90
LA CONCORDIA	4.254.319,52	1.558.229,37	5.812.548,89
MUISNE	3.443.068,54	1.312.056,34	4.755.124,89
QUININDE	11.848.410,93	5.156.074,98	17.004.485,90
RIOVERDE	3.333.809,32	1.295.978,84	4.629.788,16
SAN LORENZO	3.755.708,13	2.287.654,28	6.043.362,41
GALAPAGOS	4.599.608,48	1.385.236,21	5.984.844,70
ISABELA	838.757,48	211.845,08	1.050.602,56
SAN CRISTOBAL	1.558.748,29	375.893,70	1.934.641,99
SANTA CRUZ	2.202.102,71	797.497,43	2.999.600,14
GUAYAS	340.892.943,94	80.600.194,72	421.493.138,66
ALFREDO BAQUERIZO MORENO	2.619.629,01	1.015.464,30	3.635.093,31
BALAO	2.153.475,01	802.159,33	2.955.634,34
BALZAR	5.610.708,52	2.168.697,01	7.779.405,53
COLIMES	2.937.269,90	1.051.558,71	3.988.828,61
CORONEL MARCELINO MARIDUEÑA	2.075.026,85	425.137,02	2.500.163,86
DAULE	9.385.523,43	3.748.843,41	13.134.366,85
DURAN	16.433.613,44	5.717.597,57	22.151.211,01
EL TRIUNFO	3.963.835,20	1.515.416,51	5.479.251,71
EMPALME	7.537.868,08	2.947.454,05	10.485.322,14
GENERAL ANTONIO ELIZALDE	1.609.605,63	356.483,47	1.966.089,10
GUAYAQUIL	223.555.430,76	38.792.043,54	262.347.474,29
ISIDRO AYORA	1.517.029,67	521.157,74	2.038.187,41
LOMAS DE SARGENTILLO	1.942.953,57	694.457,84	2.637.411,40
MILAGRO	13.145.899,82	4.526.588,77	17.672.488,60
NARANJAL	5.901.611,92	2.202.205,35	8.103.817,27
NARANJITO	4.085.497,13	961.607,22	5.047.104,36
NOBOL (VICENTE PIEDRAHITA)	2.194.879,04	649.294,44	2.844.173,48
PALESTINA	2.030.693,51	592.299,04	2.622.992,55
PEDRO CARBO	4.656.839,65	1.905.788,72	6.562.628,37
PLAYAS (GENERAL VILLAMIL)	3.452.838,73	1.168.903,75	4.621.742,48
SAMBORONDON	5.859.702,57	1.555.383,07	7.415.085,64

**Fotografía N° 5 Recibiendo instrucciones en el Departamento de Financiero–
GAD, Playas**



**Fotografía N° 6 En plenas labores en el Departamento de Financiero – GAD,
Playas**



Fotografía N° 7. Trabajo en conjunto con el Contador General



Fotografía 1. Junto a compañeros del Departamento de Financiero



URKUND - Log in x Inicio - URKUND x D18181070 - PRESENTACI x Outlook.com - omarjurado x

https://secure.orkund.com/view/18007312-803282-571077#q1bKLVayija0MNIxMjMGYIMgNo/VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWYmTAzMdIxMTK0MDMzNbIwNjcwTjCuBQA=

URKUND Pedro Jurado Reyes (pedro.jurado)

Document: PRESENTACIÓN.docx (D18181070)
 Submitted: 2016-02-25 12:51 (-05:00)
 Submitted by: omarjurado17@hotmail.com
 Receiver: pedro.jurado.ucsg@analysis.orkund.com
 Message: FW: "PROYECTO EXAMEN COMPLEXIVO" ANALISIS URKUND Betty Ortiz [Show full message](#)
 3% of this approx. 12 pages long document consists of text present in 2 sources.

List of sources

- TESIS TARGORAL ALEJANDRO UOLX
- <http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/%2523recycle/PDyOTs%202014/0960005290001/PDyOT/270...>
- Revisin trabajo titulacin final1.docx
- <http://salitre.gob.ec/index.php/ley-de-transparencia/category/18-estructura-organica-funcio...>
- SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN NORMA COSO 11 de agosto (1).docx
- <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1841/1/TA0137.pdf>
- <http://www.slideshare.net/alexsuper188/informe-practicas-pre-profesionales>
- <http://www.bancoestado.com/sites/default/files/publicaciones/Instructivo%20CV.pdf>
- tesis anita 11 junio 15-2.docx
- http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PDOT/ZONAS/NIVEL_DEL_PDOT_CANTONAL/SANTA_ELENA...

77% #50 Active External source: <http://www.slideshare.net/alexsuper188/informe-practicas-pre-profesionales> 77%

Cumplimiento de los objetivos del departamento y la utilización de los mismos para el mejoramiento continuo
 • Mejora perpetua, en el enfoque preventivo de los factores que pueden afectar los procesos establecidos. •

Seguimiento y medición a los procesos, en la confiabilidad de los datos recopilados

Objetivo 3: Demostrar si los valores registrados son realizables en forma efectiva • Debe existir una relación directa entre el desarrollo del GAD-Playas y la satisfacción de los ciudadanos •

Capacidad de las organizaciones para incrementar el mejoramiento en la prestación de servicios a los ciudadanos. •

Gestión del talento humano Todos estos objetivos fueron determinados de manera directa mientras me encontraba realizando la investigación. Análisis de los resultados: En esta investigación he podido observar que se pueden aplicar estrategias para mantener un buen control interno de la información, pero hay que enfatizar que su implementación no garantizará un nivel óptimo de eficiencia y eficacia. Un sistema de control interno puede arrojarnos los resultados esperados,

PRESENTACIÓN.docx Urkund Report - TRA....pdf

Mostrar todas las descargas...

ES 15:14 25/02/2016

https://secure.orkund.com/view/18007312-803282-571077#q1bKLVayija0MNIxMjMGYIMgNo/VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWYmTAzMdIxMTK0MDMzNbIwNjcwTjCuBQA=

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Ortiz Montalván Betty Marisol, con C.C: # 1721456927, autor del trabajo de titulación: “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CARTERA, DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PLAYAS”, previo a la obtención del título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 03 de Marzo del 2016



f. _____
Nombre: Ortiz Montalván Betty Marisol
C.C: 1721456927

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	"Implementación de un Sistema de Control Interno para el Área de Cartera, del Departamento Financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Playas".		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ortiz Montalván Betty Marisol		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	CPA. Jurado Reyes, Pedro Omar, MBA		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Ciencias Administrativas		
CARRERA:	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	03 de Marzo del 2016	No. DE PÁGINAS:	90
ÁREAS TEMÁTICAS:	Control Interno, Talento Humano Capacitado		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Talento Humano, recuperación de cartera, actualización de datos		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El propósito del siguiente proyecto de investigación está basado en determinar la importancia de la existencia de un sistema de control de interno, para la recuperación de cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Playas, que en si representa el trabajo del Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, basado en el correcto tratamiento de la información financiera.</p> <p>Como técnicas de recolección de la información se ha tomado en cuenta el análisis detallado de las fuentes documentales, empleando las técnicas de observación documental, presentación resumida, análisis crítico y analítico.</p> <p>Por otra parte en lo referido a los resultados, el enfoque se basó en el campo de aplicación de la observación continua en la Institución, teniendo presente, la pertinencia del trabajo que realizan los Ingenieros en Contabilidad y Auditoría, así como también los tipos de riesgos que enfrentan las entidades públicas.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0989227926	E-mail: marysolmontalvan@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN: COORDINADOR DEL PROCESO DE UTE	Nombre: Ing. Traverso Holguín Paola Alexandra		
	Teléfono: +593-4-3704160 / 0999406190		
	E-mail: paola.traverso@cu.ucsg.edu.ec / ptraverso2008@hotmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	http://repositorio.ucsg.edu.ec		

