



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**TRABAJO DE TIITULACION PREVIO A LA OBTENCION DEL
TITULO DE TEGNOLOGIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

TEMA:

**ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA
DE CONTROL EN EL ÁREA DE RECAUDACIÓN DE LOS
INGRESOS MONETARIOS AL BALNEARIO JAMBELÍ A
CARGO DE LA EMPRESA EMASEP PERIODO FISCAL
2016**

Autor:

Manuel Jazmani Medina Medina

Tutor:

Ec. Rivera Fuentes Carlos Luis. PhD.

Guayaquil, Ecuador

2017

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del proyecto de investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Estudio para la implementación de un sistema de control en el área de recaudación de los ingresos monetarios al Balneario Jambelí a cargo de la empresa EMASEP periodo fiscal 2016”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

El problema de investigación se refiere a: **¿Incidencia de la implementación de un sistema de control en el área de ingresos al balneario de Jambelí y su efecto en el incremento de la recaudación por parte de la empresa EMASEP periodo fiscal 2016?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado: **Medina Medina Manuel Jazmany**

Tutor:

_____ **Ec. Carlos Rivera Fuentes PhD.**

AUTORIA NOTARIADA

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: **“Estudio para la implementación de un sistema de control en el área de recaudación de los ingresos monetarios al Balneario Jambelí a cargo de la empresa EMASEP periodo fiscal 2016”**, de la carrera Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autor:

Medina Medina Manuel Jazmani

C.C. 0706018389

DEDICATORÍA

El presente trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios por darme todo el conocimiento, salud y fuerzas para luchar por las metas propuestas y alcanzadas.

A mis padres Manuel De Jesús Medina Reyes y Brenda Patricia Medina Antón quienes son el pilar fundamental en mi vida.

A toda mi familia en general que me ha brindado su apoyo incondicional.

Manuel Medina Medina

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser quien guía mi camino y me ayuda a seguir de pie día a día a pesar de los infortunios.

A mis padres por apoyarme en todo momento y ser incondicional conmigo para que llegue hasta el final y pueda cumplir con mis metas.

A todos mis compañeros que han sido parte de mi vida profesional.

A todos y cada uno de los maestros del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología por impartir sus conocimientos dentro de las aulas de clases les agradezco por sus consejos, apoyo, ánimo en todos los momentos.

A la Ing. Mercedes Johanna Espinoza, Dr. Carlos Rivera Fuentes, Dr. Alcides Gomes Yépez. Por compartir sus conocimientos con migo.

Manuel Medina Medina

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:

Páginas:

Carátula	i
Certificación de la aceptación del tutor	ii
Autoría notariada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice General	vi
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Aprobación del sistema del Urkund	xiii

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema.	1
1.2 Ubicación del problema en un contexto.	2
1.3 Situación conflicto.	3
1.4 Delimitación del Problema.	5
1.5 Formulación del problema.	5
1.6. Variables de investigación	5
1.6.1 Variable Independiente.	5
1.6.2 Variable Dependiente.	5
1.7. Evaluación del problema.	5
1.8. Objetivos de la investigación.	7
1.8.1 Objetivo genera.	7
1.8.2 Objetivos específicos.	7
1.9. Justificación e importancia.	8
1.9.1 Conveniencia	8

1.9.2 Relevancia social	9
1.9.3 Implicaciones prácticas.	9
1.9.4 Valor teórico.	9
1.9.5 Utilidad metodológica.	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Históricos.	11
2.1.1 Recaudación de tributos en efectivo.	11
2.1.2 Concepto de Contabilidad.	11
2.1.3 Concepto de Contabilidad de Costo	12
2.1.4 Concepto de Contabilidad Administrativa.	13
2.1.5 Concepto de Contabilidad Financiera.	14
2.2. Fundamentación teórica.	16
2.3. Antecedentes Referenciales.	17
2.4. Marco Legal.	18
2.5. Definición de variables.	23

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Presentación de la empresa.	27
3.1.1 Objetivo General.	27
3.1.2 Misión y Visión.	27
Misión	27
Visión.	28
3.2 Diseño de investigación.	30
Investigación Científica	30
Investigación cualitativa	30
Investigación cuantitativa	31

Otros tipos de investigación	31
Investigación descriptiva	31
Investigación explicativa	32
Investigación documental	33
Investigación de campo	33
Investigación correlacional.	34
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.	35
3.3.1 Población.	35
Poblaciones Finitas.	35
Poblaciones Infinitas.	35
3.3.2 Muestra.	36
ALEATORIA	36
ESTRATIFICADA	36
SISTEMÁTICA	36
3.3.2.1 TIPOS DE MUESTRA.	37
Muestra probabilística.	37
Muestra no probabilística.	37
3.3.2.2 Tamaño de la muestra	37
3.4 Técnicas e instrumentos de la investigación	38
3.4.1 Observación	38
3.4.1.1. Observación Científica	39
3.4.2 Técnicas de la Investigación	39
3.4.2.1 Entrevista.	39
3.4.2.1.1 Tipos de Entrevistas	40
Entrevista estructurada	40
Entrevista no estructurada	40
3.4.2.2 Encuesta.	41
3.4.2.2.1 Tipos de encuestas	41
Encuesta descriptiva.	41
Encuesta analítica.	41
3.4.3 Instrumentos de la Investigación.	41
Guía de la entrevista.	41

Cuestionario de la encuesta.	41
Modelo de la entrevista.	
Cuestionario de la Encuesta	42

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1	Presentación de resultados	46
	Procesamiento y análisis	46
4.2	Conclusiones	55
4.3	Plan de mejoras	56
	Estructura del plan de mejoras	58
4.4	Recomendaciones	59
4.5	Bibliografía	60
	Anexos	63

INDÍCE DE FIGURAS

Contenidos:

Páginas:

Figura 1. Misión de la empresa municipal EMASEP	28
Figura 2. Visión de la empresa municipal EMASEP	28
Figura 3. Organigrama de la empresa municipal EMASEP	29

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en
Contabilidad y Auditoría.

Tema

“Estudio para la implementación de un sistema de control en el área de recaudación de los ingresos monetarios al balneario JAMBELÍ a cargo de la empresa EMASEP periodo fiscal 2016”

Autor: Manuel Jazmani Medina Medina.

Tutor: Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD

RESUMEN

En el presente estudio en el balneario Jambeli ubicada en la provincia del Oro, se puede notar un ineficiente control en el área de ingresos al balneario Jambeli, en el cual se ha tomado como referencia los periodos 2015 y 2016, y así dar conocer sus inconvenientes en esta área de recaudación de ingresos. Entre sus variables se encuentran el sistema de control e Incremento de la recaudación. Es por ello que se vio la necesidad de implementar un sistema de control a través de métodos como el de entrevistas y encuestas un sistema de control de ingresos monetarios, con el propósito de disminuir la fuga de recursos en el área de ingresos al balneario “cobro de la entrada a Jambeli” en pocas palabras cantidad exacta de los recursos obtenidos por el ingreso al balneario. El control interno en el área de ingresos ayudara a obtener un mayor control monetario por lo cual facilitara la toma de decisiones para la mejora del balneario. Los turistas son nuestro motor y a quienes le debemos esta mejora para lograr en ellos un ambiente de tranquilidad, seguridad en sus días de relajamiento y paseos y la comodidad para ellos ya que los recursos serán utilizado para una nueva mejora en el balneario. Entre sus objetivos tenemos el principal es proponer un sistema de control interno que ayude a mejorar la recaudación y así mismo su correspondiente contabilización, sistematizando aspectos en teoría sobre el tema enfocándose en el problema del balneario a nivel interno.

Palabras claves: Sistema, control, mejoras e ingresos

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en
Contabilidad y Auditoría.

Tema

“Estudio para la implementación de un sistema de control en el área
de recaudación de los ingresos monetarios al balneario JAMBELÍ a
cargo de la empresa EMASEP periodo fiscal 2016”

Autor: Manuel Jazmani Medina Medina.

Tutor: Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD

ABSTRACT

In the present study in the Jambelí spa located in the province of Oro, one can notice an inefficient control in the area of income to the spa Jambelí, in which the periods 2015 and 2016 have been taken as reference, and thus to know its drawbacks in this area of revenue collection. Among its variables are the control system and Increase of collection. This is why it was necessary to implement a system of control through methods such as interviews and surveys a system of monetary income control, with the purpose of reducing the leakage of resources in the area of income to the spa "collection of the entrance to Jambelí "in a few words exact amount of the resources obtained by the entrance to the spa. The internal control in the area of income will help to obtain a greater monetary control by which it facilitates the decision making for the improvement of the spa. Tourists are our engine and to whom we owe this improvement to achieve in them an atmosphere of tranquility, security in their days of relaxation and walks and comfort for them as the resources will be used for a new improvement in the spa. Among its objectives we have the main objective is to propose an internal control system that helps to improve the collection and also its corresponding accounting, systematizing aspects in theory on the subject focusing on the problem of the spa at the internal level.

KEYWORDS: System, control, improvements and entry

APROBACIÓN DEL SISTEMA URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: jazzzz.docx (D30049502)
Submitted: 2017-08-10 01:00:00
Submitted By: medina-jazmany17@hotmail.com
Significance: 5 %

Sources included in the report:

tesis.pdf (D16104826)
TESIS FINAL KARINA.docx (D10969549)
UNIVERSIDAD-DE-GUAY
arreglado todo.docx (D25124685)
TESIS DENNYS MACIAS
LARREATEGUI.pdf (D12560793)
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN CONTABLE DE LA EMPRESA
COMERCIAL "DON CESAR "DE LA CIUDAD DE MACHALA.docx
(D15118802)
<https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/PROYECTO-DE-VENTAS-A-DOMICILIO- POR-LA- APP/3412248.html>
<https://prezi.com/orovys7bshqv/tipos-de-estudio/>
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Metodo-Descriptivo/53939459.html>
<https://es.slideshare.net/CarolinaMonti/presentacio-encuesta-26353634>

Instances where selected sources appear:

21

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La empresa municipal de aseo de Santa Rosa EMASEP con número de ruc 0760045950001 su actividad económica principal es la prestación de los servicios de aseo higiene ambiental y limpieza. Con fecha de inicio de actividades 29-04-2011 y fecha de actualización 26-10-2015.

Hace un año la comunidad del balneario Jambelí, llevo a un acuerdo con la empresa de aseo de higiene ambiental y limpieza EMSEP, para que se encargara del aseo ambiental de toda la playa turística, dándose así lo acordado, se dio la concepción del cobro en la entrada al balneario ya que con los ingresos, que la empresa está recaudando se cubrirían los gastos para mantener en buen estado a el balneario, muchos de los habitantes y comuneros de la isla se beneficiaran de una playa limpia cuyos ingresos provienen del turismo.

Uno de los conflictos que tiene la empresa, es en el área de ingresos contables en el balneario ya antes mencionado por lo cual nuestra observación nos permite mencionar, que no hay un debido control interno en la parte del cobro del TIKE autorizado por la entidad, ya que se está manejando de una forma muy rustica el cobro, por lo cual muchos de inconvenientes aparte de la seguridad que es muy

ineficiente, por lo cual causa que los ingresos obtenidos no tienen una debida seguridad apropiada por la entidad, se convierte vulnerables al robo, por el ineficiente control interno que hay, se forma una gran aglomeración de personas, lo cual causa disgustos en el momento de ingresar al balneario, ya que ingresan sin debida autorización y evadiendo la cancelación que sirve para el mantenimiento y limpieza que se le da al balneario.

Este análisis tiene como antecedente, los documentos, informes, proyectos, de control interno en el área contable y de la biblioteca de google académico, dando al caso, también obtenemos información de textos sobre el control interno, de los autores que han estudiado este tema tan minuciosamente.

Hasta el presente año el concepto del “control interno “consta de una información universal, que sea aceptada por aquellos que investigan este tema, las definiciones dadas por los diferentes autores tienen coincidencia en los conceptos analizados por los autores, pues todos recalcan el logro a los objetivos propuestos por las existencias, el control interno tiene como objetivo salvaguardar los recursos obtenidos a lo largo del periodo.

1.2 Ubicación del problema en un contexto

La empresa municipal de aseo de Santa Rosa EMASEP con número de ruc 0760045950001 su actividad económica principal es la prestación de los servicios de aseo higiene ambiental y limpieza. Con fecha de inicio de actividades 29-04-2011 y fecha de actualización 26-10-2015.

La empresa EMASEP está ubicada en Santa Rosa la empresa pública consta con una concepción en el balneario Jambelí ubicada a media hora de Puerto Bolívar.

Uno de los conflictos que tiene la empresa, es en el área de ingresos contables en el balneario ya antes mencionado por lo cual nuestra observación nos permite mencionar, que no hay un debido control interno en la parte del cobro del TIKE autorizado por la entidad, ya que se está manejando de una forma muy rústica el cobro, por lo cual muchos de inconvenientes aparte de la seguridad que es muy ineficiente, por lo cual causa que los ingresos obtenidos no tienen una debida seguridad apropiada por la entidad, se convierte vulnerables al robo, por el ineficiente control interno que hay, se forma una gran aglomeración de personas, lo cual causa disgustos en el momento de ingresar al balneario, ya que ingresan sin debida autorización y evadiendo la cancelación que sirve para el mantenimiento y limpieza que se le da al balneario, adjuntando que el problema se origina en la entrada del balneario que está ubicado en la isla Jambelí a media hora de Puerto Bolívar cruzando el mar.

1.3 Situación conflicto

Hace un año la comunidad del balneario Jambelí, llegó a un acuerdo con la empresa de aseo de higiene ambiental y limpieza EMSEP, para que se encargara del aseo ambiental de toda la playa turística.

Lo cual la empresa cubriría el costo y el gasto por medio del cobro de la tasa a la entrada de balneario turístico.

El conflicto de la fuga de recursos monetario se da en la entrada del cobro lo cual no hay un sistema tecnológico implementado

específicamente para dicha área, la manera de cobrar no es tan segura ni controlada por la entidad. Y los efectos de la fuga de recursos son muy accesibles.

También adjuntamos los conflictos que se dan en los feriados. La aglomeración de turistas de toda partes de Ecuador Costa, Sierra y oriente, que visitan el balneario no tienen una debida atención instantánea en el cobro, esto afecta que el turismo se aglomere en una fila, provocando empujes, corajes , bravuras, por estar en una fila que no fluye con rapidez, lo que causa esto es que las personas que están más cerca al cobro se pasen sin la cancelación, muy aparte que no cancelan los empujes por las personas que se encuentran esperando, causa que la persona que ya haya cancelado no adquiera el TIKE establecido y autorizado por la entidad de cobro.

Los turistas más frecuentes son los del Puerto Bolívar dado el caso que se encuentra cerca al balneario Jambelí, muchos de ellos utilizan lanchas (embarcaciones) privadas estas embarcaciones no llegan al muelle, llegan aproximadamente a 50 metros en una propiedad privada que está ubicada antes del muelle de Jambeli, los cual estas embarcaciones saben llegar a Jambelí con 10 a 15 personas por embarcación, esto causa que la entidad no recepte el debido cobro por la entrada a Jambelí.

TEMA:

Estudio para la implementación de un sistema de control en el área de recaudación del ingreso al balneario JAMBELÍ a cargo de la empresa EMASEP PERIODO FISCAL 2016.

1.4 Delimitación del Problema.

País:	Ecuador
Región:	Costa
Provincia:	EL ORO
Cantón:	Santa Rosa
Lugar:	Jambelí
Campo:	Contable
Área:	Financiera
Aspecto:	Recaudación de tributos en efectivo
Periodo:	2015-2016

1.5 Formulación del problema.

¿Incidencia de la implementación de un sistema de control en el área de ingreso al balneario de Jambeli y su efecto en el incremento de la recaudación por parte de la empresa EMASEP.?

1.6. Variables de investigación

Variable Independiente: Sistema de control.

Variable Dependiente: Incremento de la recaudación

1.7. Evaluación del problema

Delimitado.

El presente trabajo se realiza para contribuir a la elaboración del POA (plan operativo anual), el plan operativo anual es un documento formal en el que se enumeran los objetivos a conseguir durante el presente ejercicio, por parte de los responsables de una entidad, y de un presupuesto que ayude a distribuir adecuadamente los ingresos, inversiones y gastos para afrontar circunstancias difíciles en la

empresa a lo largo del periodo de la empresa EMASEP localizada en la Provincia del EL ORO , Cantón Machala en Vía el Oro / Santa Rosa / colon s/n y Voltaire paladines y Javier.

Claro.

El conflicto con ingreso monetario de la empresa EMASEP. Requiere de la elaboración de un plan de control que ayude a esclarecer las utilidades que presenta la empresa actualmente para que logre avanzar con mejoras estructurales y objetivos planificados.

Evidente.

En la empresa EMASEP es innegable la ausencia de equipo tecnológico plasmada en la actividad, esta ausencia causa que cuando se receipta el cobro del TICKET a los turistas, no se está cubriendo las expectativas del turista como agilidad en el cobro para poder ingresar mucho más rápido al balneario sin provocar congestión en la fila la cual causa retraso en inconsistencias monetarias.

Concreto.

La empresa EMASEP es la prestadora de los servicios de aseo higiene ambiental y limpieza al balneario Jambelí tiene inconvenientes con el manejo de recaudación en el área de ingresos monetarios los cuales hacen que la empresa no presente una utilidad limpia.

Relevante.

Es relevante para la comunidad de la isla Jambelí el adecuado mantenimiento y limpieza del balneario. Mientras el balneario se encuentre en buen estado y lo más limpio posible el turista se encontrará con una satisfacción de una playa limpia, logrando la

frecuencia al balneario, esto ayuda a la comunidad en crecimiento económico de sus varias actividades de comercio diferentes.

Originalidad.

Es original, ya que anteriormente no se ha realizado una investigación sobre estudio para la implementación de un sistema de control en el área de recaudación del ingreso al balneario JAMBELÍ, que ayude a una mejora en el control de ingresos monetarios, y lograr objetivos deseados.

Factible.

Es factible, porque es posible la elaboración de un presupuesto que ayude a identificar los gastos de la implementación de recursos tecnológicos adecuados para esta área que posee la empresa EMASEP. Adicionalmente se cuenta con la aprobación de la Gerencia General de la empresa para poder analizar este estudio.

1.8. Objetivos de la investigación

1.8.1 Objetivo general

Proponer un sistema de control interno para mejorar la recaudación y su correspondiente contabilización en la empresa EMASEP

1.8.2 Objetivos específicos

- Sistematizar los aspectos teóricos contables de un control interno.
- Diagnosticar el área de ingresos contables de la empresa EMASEP.
- Diseñar un sistema de control interno contable.

1.9. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El trabajo realizado en el balneario Jambeli donde se encuentra el ingreso económico de la empresa EMASEP S.A, pues constituye un estudio para implementar el proceso de ingresos contable que iniciara al diagnosticar la situación actual de la empresa.

El trabajo tiene como objeto la implantación de un sistema de control interno en el área de recaudación de ingresos monetarios para un buen control en el proceso contable, a través de esta nueva implementación segura, obtendremos una nueva mejora en los estados financieros de EMASEP.

Esto beneficiara tanto a la empresa como los empleados ya que los ingresos estarán relativamente controlados, por un buen proceso de control interno en el área de ingresos contables.

La empresa podrá dar un mejor servicio, dando una mejora en área de ingresos al balneario, ya que la imagen deja mucho que decir de la entidad mejorando su utilidad que se dan en la actualidad.

1.9.1 Conveniencia.

La investigación de un estudio en el área de ingresos monetarios es conveniente para la entidad, con este estudio proponemos una implementación tecnológica en el área de ingresos, para un fin de una mejora de atención al turismo y de control de los recursos monetarios para posibles fugas recursos, también es conveniente para los comuneros y pobladores del balneario ya que si mejora la utilidad de la entidad, podrá haber una mejor atención al turismo logrando buena

imagen al balneario los cual atraerá muchos más visitante (turistas) mejorando el ingresos económicos para la entidad y los comuneros. Este sirve para que la entidad obtenga mejores y reales ingresos, monetario mejorando el activo circulante también sirve para el ingreso económico de los comuneros y habitantes que ejercen actividades económicas

1.9.2 Relevancia social

El resultado o trascendencia para la compañía pública es la clara contabilidad, dando un mayor control a los recursos monetarios mejorando la transparencia de nuestros activos corrientes y así arrojar utilidad deseada y presupuestada. Se beneficiaran de la investigación las partes relacionas de la entidad “compañía” teniendo un mejor control interno en el área de recaudación y como la comunidad y obteniendo ingresos económicos por medio del turista. De modo de mejorar la imagen del ingreso al balneario obteniendo con el tiempo una buena trayectoria, para la frecuencia del turista

1.9.3 Implicaciones prácticas.

Obteniendo los resultados por medio del estudio dado se podrá sugerir mejorar en el área de recaudación monetaria donde los problemas tendrán soluciones, para una mejora propuesta

1.9.4 Valor teórico.

El estudio provocara un cambio radical en el área de ingresos de recursos monetarios de la empresa EMASEP, ya que el proceso financiero de la empresa son las que guían para la toma de

decisiones, en la mejora de los servicios de aseo para lo que fue creada la entidad.

1.9.5 Utilidad metodológica

¿La investigación puede ayudar a crear un nuevo instrumento para recolectar o analizar datos?,

Podemos llamar utilidad metodológica a la nueva recaudación de datos financieros en el área de ingresos monetarios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Históricos

RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS EN EFECTIVO

El control interno fue creado, por las organizaciones administrativa proteger los activos de dicha entidad, el control interno se entiendo por un conjunto de buena organización apropiada por una empresa para iniciar una nueva eficiencia en los trabajadores en general, y así poder lograr un buen cumplimiento de información correcta .

CONTABILIDAD

Como contabilidad se denomina la disciplina encargada de la sistematización, análisis, interpretación y presentación, mediante estados contables, de la información financiera de una empresa u organización, sea pública o privada, para estudiar, medir y analizar su patrimonio, así como para determinar su situación económica y financiera.

En este sentido, es fundamental para la gestión financiera de empresas u organizaciones, pues orienta la planificación, control y toma de decisiones, además de tener utilidad para el control estatal, pues guarda, mediante la teneduría de libros, un registro detallado de todas las operaciones económicas de la empresa.

La información que proporciona la contabilidad es sumamente útil para tener una noción clara del nivel de estabilidad y solvencia de una empresa u organización, así como para conocer la evolución y trayectoria financiera de la compañía, o determinar la orientación de las gestiones hacia el futuro.

Javier Romero L. (2008) PRINCIPIOS DE LA CONTABILIDAD

menciona que es la técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuralmente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con el objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación con dicha entidad económica.

Pedro Zapata Sánchez (2013) CONTABILIDAD GENERAL III

Es la ciencia, el arte y la técnica que nos permite registrar, clasificar, analizar e interpretar las transacciones que se realizan en un organización o empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o periodo contable. Es un sistema de información destinado a proporcionar información a terceras personas relacionadas con la empresa, como accionistas o inversionistas, a fin de facilitar sus decisiones contables. Lo constituye la empresa que, como entidad, desarrolla la actividad económica. El campo de la contabilidad es la actividad económica de la empresa.

CONTABILIDAD DE COSTO

En un sentido general, la contabilidad de costos es la técnica empleada para recoger, registrar y reportar la información relacionada con los costos y, con base en dicha información, decidir de manera óptima y adecuada relacionada con la planeación y el

control de los mismos. Dicho de otra forma similar, la contabilidad de costos es un sistema de información empleado por la empresa para determinar, registrar, controlar, analizar e interpretar toda la información relacionada con los costos de producción, distribución, administración y financiamiento de la entidad. La contabilidad de costos tiene un enfoque gerencial ya que proporciona información básica a los gerentes de las empresas de cara a la adecuada planeación y el control de la misma, así como para el costeo de sus productos y servicios.

Lawrence W. B. (1943) "CONTABILIDAD DE COSTO" la contabilidad de costos es un proceso ordenado que usa los principios generales de la contabilidad para registrar los costos de operación de un negocio de tal manera que, con datos de producción y ventas, la gerencia pueda usar las cuentas para averiguar los costos de producción y los costos de distribución y servicios , ambos por la unidad y en total de uno o de todos los producción y los costos de otras funciones diversas de la negociación con el fin de logra una operación económica, eficiente y productiva.

CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA

Se conoce como contabilidad administrativa al tipo de contabilidad que se centra en las necesidades informativas de los diversos niveles administrativos. Esta contabilidad busca generar informes internos para que la administración de la entidad pueda desarrollarse con eficiencia. Además de todo lo expuesto, se hace necesario establecer serie de señas de entidad de la contabilidad administrativa. Se da información tanto interna como externa de la empresa, esto se lleva a cabo fundamental mente de cara a que los dueños o directivos de la empresa en cuestión puedan tomar decisiones de la manera

más eficaz y efectiva posible. De ahí que se requiera los informes que se laboren al respecto sean rápidos conocidos y detallados.

Horngren, Sundem, y Stratton, (2006) CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA 13ª. EDICION La contabilidad administrativa es la rama de la contabilidad que genera información para los directivos de una organización. Consiste en el proceso de identificar, medir, acumular, analizar, preparar, interpretar y comunicar la información que los ayude a cumplir los objetivos organizacionales.

CONTABILIDAD FINANCIERA

Contabilidad financiera es la rama de la contabilidad que se encarga de recolectar, clasificar, registrar, resumir e informar sobre las operaciones valorables en dinero realizadas por un ente económico. Su función principal es llevar en forma histórica la vida económica de una empresa. También se conoce como contabilidad externa o general y, en conjunto con la contabilidad administrativa y la contabilidad de costos, compone la estructura contable típica de toda organización.

Prieto, Alejandro (1997). El término financiero lo utilizamos para referirnos a instituciones, personas, operaciones, documentos, informes, relacionados con la obtención y el uso del dinero. Entre las características básicas de la contabilidad financiera tenemos las siguientes:

- Presentación de informes a terceros sobre el movimiento de la empres
- Los estados financieros informan sobre la configuración general y funcionamiento de la empresa
- La contabilidad debe llevarse necesariamente

- Se basa en costos actuales y reposición
- Proporciona información relevante, veraz y comparable⁴ a los diversos interesados para toma de decisiones

LA DEFINICIÓN DE LA ABC –ECONOMÍA Y RECAUDACIÓN

Recaudación puede ser por un lado el actor de recaudar o juntar por ejemplo, impuestos o tasas que se colocan por un determinado producto, actividades o elementos. Al mismo tiempo, la recaudación es el monto juntado a partir de ese acto de recolección.

El concepto de recaudación por lo general va acompañado del adjetivo fiscal, lo cual nos da la idea de que es un tipo de recaudación que se lleva a cabo con el objetivo de que un gobierno determinado de una región junte los recursos necesarios para proveer a esa región de los beneficios o inversiones necesarias.

Según Zapata T. (2012) considera que el ámbito contable que se origina en los siglos XVII, XVIII y CVIII con el estudio del pensamiento y la enseñanza contables, donde se formaban a los futuros contadores en el tema de legislación y disposiciones que sistematizan la actividad contable.

Pero aparte de esto se conoce también que la contabilidad está destinada a la identificación e investigación de las interacciones productivas que están comprendidas en las estructuras del mundo contable – financiero y todos los entornos en que se encuentren como lo cultural, político y socioeconómico.

Según Cantos S. (2013) UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

Los procesos contables son los documentos financieros que deben poseer toda compañía al momento de realizar el registro en sus estados financieros determinando la situación financiera y los

resultados económicos derivados en sus actividades a lo largo del período de la empresa.

Los ingresos contables son documentos importantes en el área financiera que debe poseer cada empresa, al momento de realizar los estados financieros tanto, como en corto y largo periodo de dicha entidad.

2.2 Fundamentación teórica

CONTABILIDAD.

Luca Pacioli fue un célebre fraile franciscano y un prestigioso matemático nacido en Sansepolcro entre 1445 y 1447 y fallecido en el mismo pueblo entre 1514 y 1517. Fue considerado como uno de los precursores del cálculo de probabilidades y fundamentalmente realizador de grandes aportes a la organización y sistematización de la contabilidad. Dentro de su libro “Tractus XI- Particularis de computis et scripturis” publicado en el año 1494, dedicó 36 capítulos al tratado de cuentas de contabilidad usando la partida doble con lo cual se da inicio a lo que hoy se conoce como la Contabilidad Moderna. Es por esta razón que se lo conoce como el “padre de la contabilidad”, aunque este método ha sido empleado en tiempos anteriores a su primera publicación.

En su obra Luca Pacioli aconseja el uso de cuatro libros: Inventario y Balances, Borrador o Comprobante, Diario y Mayor. Los cuales aún se utilizan hoy en día. En cuanto al método de la partida doble, define las reglas principio matemático de dicho método.

- No hay deudor sin acreedor.

- La suma que se adeuda a una o varias cuentas ha de ser igual a lo que se abona.
- Todo el que recibe debe a la persona que da o entrega.
- Todo valor que ingresa es deudor y todo valor que sale es acreedor
- Toda pérdida es deudora y toda ganancia acreedora.
- El saldo representa el valor de la cuenta y se obtiene de la diferencia entre el debe y el haber, pudiendo resultar saldo deudor o acreedor

La real academia define la contabilidad como “actitud de las cosas para poder reducir las a cuenta o cálculo. Sistema adoptado para llevar la cuenta y razón en la oficina pública y particular. Para el diccionario hispano americano es el “orden adoptado para llevar la cuenta y la razón en las oficinas públicas y particulares “

FINANZAS.

Fernando Romero M. (2008) MANUAL FINANCIERO PARA EMPRESA menciona que es la técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuralmente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con el objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación con dicha entidad económica. La Contabilidad Financiera Comprende la preparación y presentación de estados financieros para audiencias o uso.

2.3 Antecedentes Referenciales

Jaramillo, Betzy & Aucanshala, Luis (2013) Escuela Superior Politécnica del Litoral. “Optimalización de la gestión de la recaudación

de impuesto seccionales, aplicado en el ilustre municipio de Riobamba” de la Escuela Politécnica del Litoral Escuela de Postgrado en Administración de Empresas. La presente investigación tiene como finalidad presentar estrategias administrativas para optimizar la recaudación de impuesto seccional.

EL CODIGO ORGÁNICO DE LA ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMIA Y DESENTRALIZACION dispone que cada gobierno autónomo descentralizado elabore la normativa pertinente según las condiciones específicas de su circunscripción territorial, en el marco de la constitución y la ley

De esta manera EL CODIGO ORGANICO DE LA ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMIA Y DESENTRALIZACIÓN, amplía la posibilidad de conformación de la estructura administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados (GAD's) entre los municipios, respecto de los cuales la ley de régimen municipal se mostraba más rígida con la organización municipal básica.

Buscando de esta forma mejorar la recaudación, y a su vez utilizar sus recursos obtenidos, en forma equitativa, a favor de la comunidad mediante obras y servicios que todo requieren.

Henry Antonio – 2014 Los impuestos prediales y su incidencia en los ingresos del Municipio de Guayaquil, durante el periodo 2008 – 2012. Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas. El presente trabajo de investigación científica realiza un análisis sobre la recaudación de los impuestos prediales y su incidencia en los ingresos municipales, durante el periodo 2008 - 2012. En primer lugar se presenta un diagnóstico de los conceptos y leyes que inciden en este estudio, luego se evalúan los ingresos percibidos por impuestos, junto con su análisis de crecimiento. Se evalúan también las tasas de impuestos definidas por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil, con el fin de identificar el crecimiento real tributario. Y se desarrolla un análisis comparativo de la recaudación de los impuestos

prediales con la recaudación fiscal y su incidencia en el desarrollo de obras en la ciudad de Guayaquil; además, el desarrollo productivo de la ciudad y su impacto en el PIB del Ecuador. Finalmente, en base a toda la información recolectada y analizada, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones.

Sergio Edmundo M. (2012) Análisis sustantivo del esquema de tasas y regímenes especiales aplicables en el impuesto al valor agregado en México para determinar su imposición óptima. Universidad Autónoma de Nuevo León Facultad de Contaduría Pública y Administrativa CEDEEM Posgrado. Al analizar la evolución de la recaudación de los impuestos en México en las últimas tres décadas, se observa que aún con los esfuerzos del Gobierno Federal por incrementar la recaudación tributaria en nuestro país, a través de la modernización del sistema fiscal y de las autoridades hacendarias, la realidad es que los niveles de recaudación se mantienen bajos, lo que es evidente al revisar los estudios internacionales comparados sobre el nivel de recaudación fiscal. Con estos niveles de recaudación, la Hacienda Pública sufre el riesgo de enfrentarse con problemas financieros para solventar sus obligaciones con los ciudadanos. Un ejemplo de los intentos por aumentar la recaudación fiscal en nuestro país fue la última reforma a la ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA) aprobada por el Congreso de la Unión del Estado mexicano para 2010. Una reforma fiscal que trata, fundamentalmente, del incremento de las tasas impositivas del IVA. En su exposición de motivos, se establece la necesidad de cubrir un déficit presupuestario federal derivado de la crisis económica mundial que inició a finales del año 2008. Sin embargo, con esta reforma, como con las anteriores, no se integra la posibilidad de incrementar la base de contribuyentes o modificar estructuralmente el esquema del impuesto.

2.4 Marco Legal

RESOLUCIÓN DEL DIRECTORIO EDICIÓN ESPECIAL No. 138 EL DIRECTORIO DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE ASEO SANTA ROSA (EMAS EP)

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ordenanza Municipal No. 138 sancionada el 29 de abril de 2011 se creó la Empresa Municipal de Aseo Santa Rosa, para prestar los servicios de limpieza, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos sólidos y especiales.

Que, en el inciso primero de la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, señala que las empresas públicas o estatales existentes tales como las empresas municipales, para seguir operando adecuarán su organización y funcionamiento a las normas previstas en esta Ley, en un plazo no mayor a ciento ochenta días contados a partir de su expedición, sin que en el proceso de transición se interrumpa o limite su capacidad administrativa y operativa, para cuyo efecto, una vez que la máxima autoridad del gobierno autónomo descentralizado, emita la ordenanza de creación de las nuevas empresas públicas, aquellas dejarán de existir;

La Empresa Municipal de Aseo Santa Rosa (EMAS EP), fue creada mediante la Ordenanza Municipal el 29 de Abril del 2011 publicada en el Registro Oficial número 138, y su misión principal es la de prestar los servicios de limpieza, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos sólidos y especiales.

Bajo los preceptos de la ordenanza municipal citada la empresa y en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 9 numeral 7 de la Ley Orgánica de Empresas.

El control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.

Públicas resolvió expedir el Reglamento Orgánico Funcional de la Empresa Municipal de Aseo Santa Rosa (EMAS EP), reglamento que fue aprobado en el año 2012 en sesión de directorio.

“Ordenanza para la Gestión Integral de Residuos Sólidos en el Cantón Santa Rosa”, publicada en el Registro Oficial N° 138 del 29 de Abril de 2011. Esta Ordenanza establece 12 capítulos de acción que comprenden:

Capítulo

1. - Ámbito y definiciones Capítulo
- 2.- De las obligaciones y prohibiciones y casos especiales Capítulo
- 3.- Generalidades y competencia Capítulo
- 4.- Objetivos y motivación Capítulo
- 5.- Del servicio ordinario y de los servicios especiales de aseo

Capítulo 6.- Del barrido y recolección de los residuos sólidos comunes

Capítulo 7.- De los escombros tierra y chatarra

Capítulo 8.- De los desechos industriales y peligrosos

Capítulo 9.- De la disposición final de los residuos sólidos

Capítulo 10.- Del control, estímulo a la limpieza, contravenciones y sanciones

Capítulo 11.- Del procedimiento **Capítulo 12.-** De las tasas y cobros

Constitución de la República del Ecuador MINISTERIO DE FINANZAS

Artículo 286.- Las finanzas públicas, en todos los niveles de gobierno, se conducirán de forma sostenible, responsable y transparente y procurarán la estabilidad económica.

Artículo 292.- El Presupuesto General del Estado es el instrumento para la determinación y gestión de los ingresos y egresos del Estado, e incluye todos los ingresos y egresos del sector público, con excepción de los pertenecientes a la seguridad social, banca y empresas públicas, y los gobiernos autónomos descentralizados.

Artículos 294 y 295.- Corresponde a la Función Ejecutiva formular la proforma presupuestaria anual y la programación presupuestaria cuatrianual y presentarlas a la Asamblea Nacional para su aprobación.

Rafael Correa Delgado PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

Considerando: Que la Constitución de la República del Ecuador ha incorporado nuevos principios al Régimen Tributario, orientados a la eficiencia en la recaudación tributaria y la contribución equitativa de los habitantes en los recursos estatales; Que con fecha 23 de diciembre de 2009, fue publicada en el Suplemento del Registro Oficial 94, la Ley Reformatoria a la Ley de Régimen Tributario Interno y a la Ley. Reformatoria Para la Equidad Tributaria del Ecuador; y, En

ejercicio de las atribuciones que le confiere el numeral 13 del artículo 147 de la Constitución de la República, Decreta:

El siguiente REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

Art. 1.- Cuantificación de los ingresos.- Para efectos de la aplicación de la ley, los ingresos obtenidos a título gratuito o a título oneroso, tanto de fuente ecuatoriana como los obtenidos en el exterior por personas naturales residentes en el país o por sociedades, se registrarán por el precio del bien transferido o del servicio prestado o por el valor bruto de los ingresos generados por rendimientos financieros o inversiones en sociedades. En el caso de ingresos en especie o servicios, su valor se determinará sobre la base del valor de mercado del bien o del servicio recibido. La Administración Tributaria podrá establecer ajustes como resultado de la aplicación de los principios del sistema de precios de transferencia establecidos en la ley, este reglamento y las resoluciones que se dicten para el efecto

2.5 DEFINICIÓN DE VARIABLES.

Sistema de control interno.

Control interno, es una término que utilizamos con el fin de referir las acciones acogidas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos regulados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la seguridad de los datos contables.

Importancia del control interno. Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, son necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización. Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes. Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno adecuadamente estructurado.

Objetivos De Control Interno

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad de servicios.
- Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales.
- Elaborar información financiera válida y confiable presentada con oportunidad.
- Promover la efectividad eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios.

RECAUDACION.

El concepto de recaudación significa en términos generales el acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico. En el

término más acotados, la palabra recaudación se usa en la mayoría de los casos para hacer referencia al acto de juntar elementos monetarios ya sean en forma de billetes, monedas u otros con fin de exponerlos a la disponibilidad del gobernante de turno quien dará una adecuada administración. Se conoce como recaudación al proceso de recaudar (obtener recibir dinero o recursos). El término también se emplea para nombrar al monto que se recauda.

Por ejemplo: “La recaudación del concierto superó todas las expectativas”, “El gobierno expresó su preocupación por la caída de la recaudación”, “Los dirigentes del club esperan que la recaudación de este partido les permita equilibrar las finanzas”. El uso más frecuente de la noción se vincula al mecanismo que dispone un Estado para el cobro de impuestos a los ciudadanos. El proceso comienza con la estipulación legal de las tasas a pagar y contempla diversas acciones para garantizar que todas las personas y las empresas paguen lo que les corresponde. En el marco del proceso de recaudación, el Estado también puede perseguir y castigar a quienes no cumplen con sus obligaciones fiscales.

La recaudación es muy importante ya que le permite a los gobernantes obtener los fondos que destinan al desarrollo de obras públicas y al mantenimiento del Estado en general. Cuando la gente no paga los impuestos, cae la recaudación y, por consiguiente, caen los fondos que tiene un gobierno para construir hospitales, mantener escuelas, etc.

En el caso de la recaudación impositiva, el aporte de dinero es obligatorio. En otros contextos, en cambio, la recaudación es un proceso que incentiva a donar fondos, sin que exista una obligación de por medio. Este tipo de recaudación es la que llevan adelante

las organizaciones no gubernamentales y los partidos políticos para financiar sus proyectos y actividades.

Uno de los ámbitos en el que más se emplea el término recaudación es en el cine. Y es que se utiliza para expresar el éxito que una película está consiguiendo en los cines a partir de su estreno en los mismos. Así, semanalmente se realiza una estipulación de las cifras que están registrando las distintas producciones que están en la pantalla en ese momento y se elaboran los pertinentes rankings.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Presentación de la empresa.

La empresa municipal de aseo de Santa Rosa, EMASEP, es la entidad responsable de servicio de aseo, higiene ambiental y limpieza del cantón de Santa Rosa a través de la prestación de servicio de barrido, recolección, transporte, reducción, aprovechamiento, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos.

La EMASEP atiende las necesidades de la zona rural y urbana del cantón Santa Rosa. Trabajamos sin cesar los 365 días de año y las 24 horas del día para brindar el mejor servicio a Santa Rosa.

3.1.1 OBJETIVO GENERAL.

Delimitar estrategias para priorizar las actividades encaminadas al servicio de aseo, recolección y disposición final de los desechos sólidos, contando con la participación del cliente interno y externo de nuestro cantón.

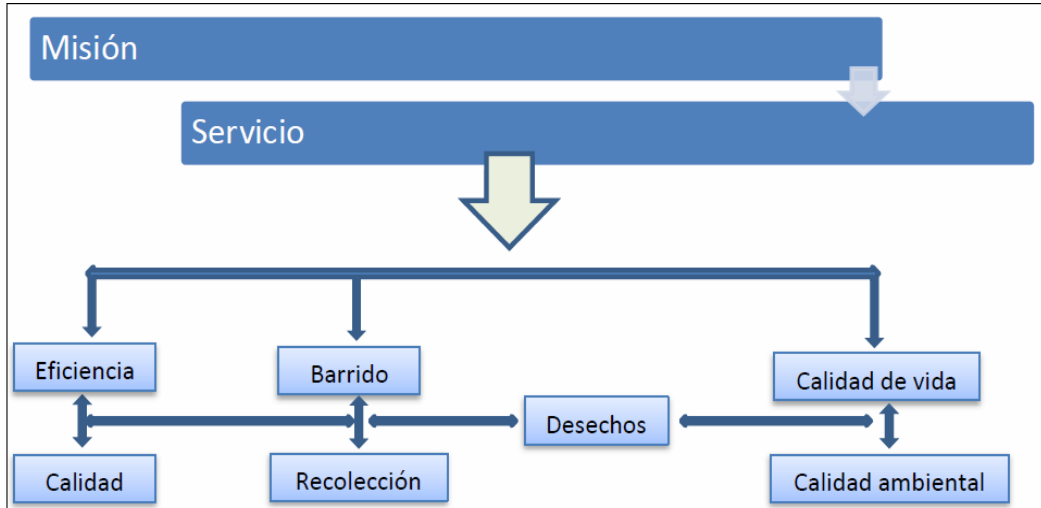
3.1.2 Misión y Visión.

MISIÓN

Brindar con eficiencia y calidad, el servicio de recolección y barrido de la basura en el cantón Santa Rosa y sus anexos, así como la

disposición final de los residuos a fin de contribuir al mejorar el ambiente y la calidad de vida de sus habitantes.

Figura 1. Misión de la empresa municipal EMASEP



VISIÓN

Practicar un modelo de gestión que le permitan operar un sistema técnico de barrido, recolección y disposición final, promoviendo la reducción, reutilización y el reciclaje de los residuos, sólidos a fin de constituirse en referente nacional y alcanzar por lo menos el 90% de satisfacción de sus usuarios.

Figura 2. Visión de la empresa municipal EMASEP

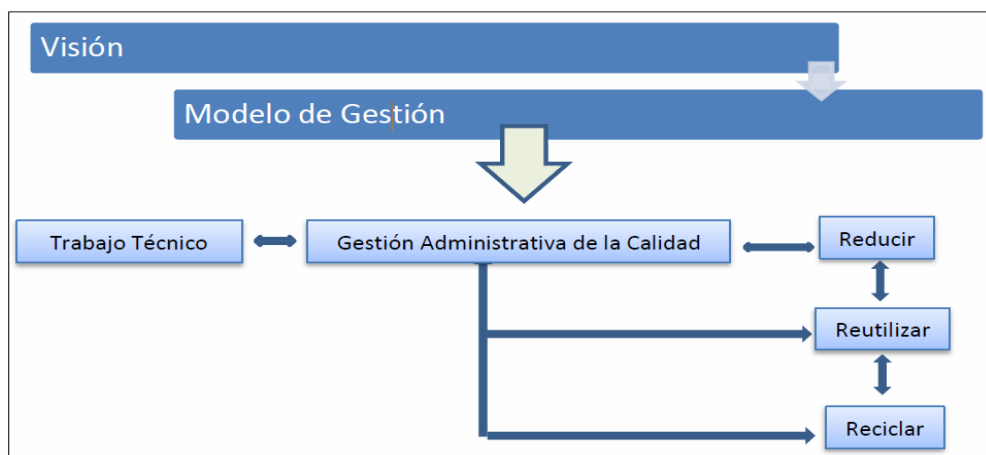
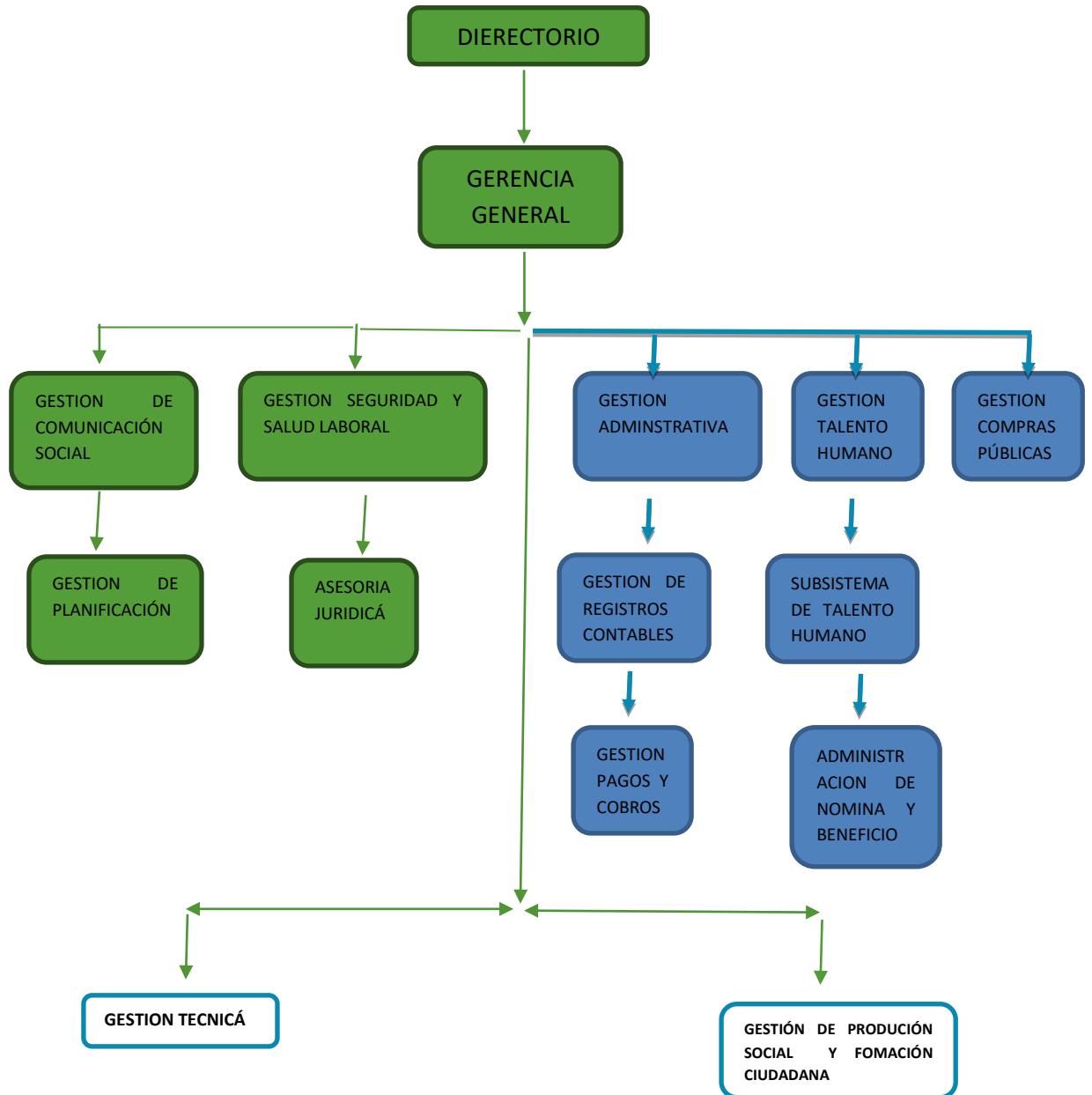


Figura 3: Organigrama de la empresa municipal EMASEP



3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Investigación Científica

Es un procedimiento de reflexión, de control y de crítica que funciona a partir de un sistema, que se propone aportar nuevos hechos, datos, relacionados o leves en cualquier ámbito del conocimiento científico.

Tamayo y Tamayo, M. (2004) UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA La investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir y aplicar el conocimiento.

Se refiere al conjunto de operaciones que, valiéndose de los instrumentos o las Técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de averiguación.

Investigación cualitativa

Es el procedimiento utilizado en las investigaciones de fenómenos sociales para explicar eventos a través de la recolección de grandes cantidades de datos que permitan fundamentar sólidamente una hipótesis. El método cuantitativo responde a los intentos de aproximar y dar validez a las disciplinas sociales que suelen recurrir a la historia o a la filosofía para explicar y justificar lo estudiado.

Según González y Hernández (2003) considera que este método se basa en realizar descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables, incorporando sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe.

Investigación cuantitativa

Usa recolección de datos para aprobar hipótesis con base en la medición numérica y análisis estadístico para establecer patrones del comportamiento para establecer patrones de comportamiento.

Mario Tamayo y Tamayo (2004) PROCESO DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA. La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. El Método cuantitativo tiene su base en el positivismo, que busca las causas mediante métodos tales como el cuestionario y producen datos susceptibles de análisis estadístico, por ello es deductivo. Para el positivismo, la objetividad es muy importante, el investigador observa, mide y manipula variables; además de que se desprende de sus propias tendencias y es que la relación entre éste y el fenómeno de estudio es independiente. Lo que no puede medirse u observarse con precisión se descarta como “objeto” de estudio. Cabe señalar que el primer enfoque a la investigación en desarrollarse fue el cuantitativo.

OTROS TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva se ocupa de la descripción de datos y características de una población. El objetivo es la adquisición de datos objetivos, precisos y sistemáticos que pueden usarse en promedios, frecuencias y cálculos estadísticos similares. Los estudios

descriptivos raramente involucran experimentación, ya que están más preocupados con los fenómenos que ocurren naturalmente que con la observación de situaciones controladas.

Hernández F y Baptista L (2003) METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION La Investigación Descriptiva busca especificar las propiedades, las Características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Investigación explicativa

La Teoría, es la que constituye el conjunto organizado de principios, inferencias, creencias, descubrimientos y afirmaciones, por medio del cual se interpreta una realidad. Una teoría o explicación, contiene un conjunto de definiciones y de suposiciones relacionados entre sí de manera organizada sistemática. Estos supuestos deben ser coherentes a los hechos relacionados con el tema de estudio.

Carlos S (1995 y 1996) METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION Con la investigación explicativa se pretende llevar a cabo el conocimiento de las causas o por qué se produce un hecho; además, se busca establecer las interrelaciones que se producen entre las variables. Dar explicación a los hechos es la finalidad de esta investigación. Al respecto, expresa **Hernández, Fernández, Batista (1991)**, que los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales.

Investigación documental

La investigación documental es la parte esencial de un proceso de investigación científica, que constituye una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades (teóricas o no) usando para ello diferentes tipos de documentos. Indaga, interpreta, presenta datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, una metódica de análisis; teniendo como finalidad obtener resultados que pudiesen ser base para el desarrollo de la creación científica. Utiliza técnicas muy precisas, de la documentación existente, que directa o indirectamente que aporte a la información.

Baena Franklin Y Gómez (2002) TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN La investigación documental según Baena (2002) como parte esencial de un proceso de investigación científica, puede definirse como una estrategia en la que se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades teóricas y empíricas usando para ello diferentes tipos de documentos donde se indaga, interpreta, presenta datos e información sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, métodos e instrumentos que tienen como finalidad obtener resultados que pueden ser base para el desarrollo de la creación científica.

Investigación de campo

Este método de evaluación fue desarrollado en base a entrevistas de un especialista en evaluación, con el superior inmediato, mediante las cuales se evalúa el desempeño de sus empleados, buscando las causas, los orígenes y los motivos de tal desempeño, mediante el análisis de hechos y situaciones. Es un método de evaluación más

amplio que permite, además de emitir un diagnóstico de desempeño del empleado, planear junto con el superior inmediato su desarrollo en el cargo y en la organización. Uno de los problemas más graves de la planeación y el desarrollo de recursos humanos en una empresa es la necesidad de dar realimentación de datos acerca del desempeño de los empleados admitidos, integrados y capacitados.

Santa P. y Filiberto M. (2010) METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

Investigación correlacional.

Tipo de investigación social que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables, pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables.

Hernández, F y Baptista, (2003) METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CUARTA EDICIÓN La Investigación Correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.3.1 Población

Es la colección de datos que corresponde a las características de la totalidad de individuos, objetos, cosas o valores en un proceso de investigación. Para su estudio, en general se clasifican en Poblaciones Finitas y Poblaciones Infinitas.

Poblaciones Finitas: Constan de un número determinado de elementos, susceptible a ser contado. De esta manera, las Poblaciones Finitas serán aquellos grupos o conjuntos de seres, que comparten atributos comunes, pero que a la vez constituyen una cantidad limitada de elementos o miembros, permitiendo su fácil identificación y contabilización. Ejemplo: Los empleados de una fábrica, elementos de un lote de producción, etc.

Poblaciones Infinitas: Tienen un número indeterminado de elementos, los cuales no pueden ser contados. Así las cosas, las Poblaciones Infinitas son concebidas por la Estadística como un conjunto de individuos, objetos o situaciones, que presentan factores comunes –más allá de su naturaleza o género, pero cuyo número se encuentra calculado más allá de cien mil elementos distintos, oponiéndose entonces al concepto de Poblaciones Finitas, conformada también por individuos con rasgos comunes, pero que cuentan con un número inferior a cien mil individuos u objetos.. Ejemplo: Los números naturales.

Tamayo T y Tamayo M, (1997) EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades

de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Hurtado y Toro (1998), LA INVESTIGACIÓN Y MÉTODO CUANTITATIVO define que: “población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se llama universo.

3.3.2 Muestra

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población.

Hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población.

- **ALEATORIA** - cuando se selecciona al azar y cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido.
- **ESTRATIFICADA** - cuando se subdivide en estratos o subgrupos según las variables o características que se pretenden investigar. Cada estrato debe corresponder proporcionalmente a la población.
- **SISTEMÁTICA** - cuando se establece un patrón o criterio al seleccionar la muestra. Ejemplo: se entrevistará una familia por cada diez que se detecten.

Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTIFICA, afirma que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso.

3.3.2.1 TIPOS DE MUESTRA

Muestra probabilística.

Muestra aleatoria simple: Cada uno de los miembros de una población, posee las mismas probabilidades de ser seleccionado.

Muestra aleatoria estratificada: Se elige exactamente a los participantes del estudio, según datos en común.

Muestra por racimos o áreas: Se divide a la población en grupos por zona geográfica y se decide a quiénes se investigarán.

Muestra no probabilística.

Muestra por conveniencia: El investigador selecciona a los miembros de la población de quienes será más fácil obtener información.

Muestra de juicio: El investigador utiliza su juicio para elegir a los participantes.

Muestra por cuotas: El entrevistador localiza y entrevista a un número predeterminado de sujetos en cada categoría.

3.3.2.2 Tamaño de la muestra

Nuestro universo se refiere a una población definida y que se compone por un grupo de usuarios, el personal administrativo, gestión técnica y gestión de producción social.

Cuando la población es finita y se conoce su tamaño se requiere la siguiente formula.

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

Dónde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población.

p: Posibilidad que suceda un incidente, p= 0.5

q: Posibilidad de no ocurrencia de un incidente, q: 0.5

E: Error se considera el 5%; E: 0. 5

Z: Nivel de confianza que para el 95%, Z: 1.96

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

$$n = \frac{(200)(0.5)(0.5)}{\frac{(200-1)0.05^2}{1.96^2} + (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{50}{\frac{(199)(0.0025)}{3.84} + (0.25)}$$

$$n = \frac{50}{\frac{0.4975}{3.84} + (0.25)}$$

$$= \frac{50}{0.38}$$

$$n = 132$$

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.4.1 Observación

Proceso mediante el cual empleamos los sentidos para poseionarnos (abarcar un todo) de un ambiente, objeto, persona o de cualquier hecho de interés, con el fin de obtener un conocimiento completo sobre los aspectos resaltantes del mismo, lo cual nos va a permitir analizar, interpretar, reconocer y recordar sus características generales y particulares. Todos los sentidos son importantes depende de ciertas circunstancias del lugar y el tipo de observación; uno de los sentidos prevalece más que los demás. La Observación es un

proceso complejo, hay que relacionar hechos anteriores y posteriores a lo observado con el fin de lograr la objetividad.

La observación puede ser tanto empírica como científica, la primera no tiene una estructura específica y la segunda presenta lineamientos que el investigador previamente debe establecerlo y cumplirlos a la precisión posible

3.4.1.1. Observación Científica

Captura sistemática de información sobre acciones y reacciones conductuales mediante el uso de instrumentos específicos o impresiones profesionales. Es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del conjunto de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

3.4.2 Técnicas de la Investigación

3.4.2.1 Entrevista.

Manuel Galán A (2009) Es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa.

A través de ella el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que necesite; si hay interpretación errónea de las preguntas permite aclararla, asegurando una mejor respuesta.

Se podrá definir que la entrevista consiste en obtención de información oral de parte de una persona (entrevistado) lograda por el entrevistador directamente, en una situación de cara a cara, a veces la información no se transmite en un solo sentido, sino en ambos, por lo tanto una entrevista es una conversación entre el investigador y una persona que responde a preguntas orientadas a obtener información exigida por los objetivos específicos de un estudio

3.4.2.1.1 Tipos de Entrevistas

Entrevista estructurada

Se caracteriza por estar rígidamente estandarizada. Se plantean idénticas preguntas y en el mismo orden a cada uno de los participantes quienes deben escoger en dos o más alternativas que se les ofrecen. Para orientar mejor la entrevista se elabora un formulario que contenga todas las preguntas. Sin embargo, al utilizar este tipo de entrevistas el investigador tiene limitada libertad para formular preguntas independientes generadas por la interacción personal.

Entrevista no estructurada

Es más flexible y abierta, aunque los objetivos de la investigación rigen a las preguntas; Su contenido, orden, profundidad y formulación se encuentra por entero en manos del entrevistador.

Si bien el investigador, sobre la base del problema, los objetivos y las variables elabora preguntas antes de realizar la entrevista, modifica el orden, la forma de encabezar las preguntas o su formulación para adaptarlas a las diversas situaciones y características particulares de los sujetos de estudio.

3.4.2.2 Encuesta.

La encuesta es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recogen y analizan una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. Es un método científico de recolección de datos, a través de la utilización de cuestionarios estandarizados, administrados por entrevistadores especialmente entrenados o distribuidos para su autoadministración a una muestra.

3.4.2.2.1 Tipos de encuestas

Encuesta descriptiva. Este tipo de encuesta es encontrar características específicas de determinada cosa u objeto. Y de esta forma tener noción de la población que se está llevando a cabo por la encuesta.

Encuesta analítica. En esta encontramos además de una descripción, es una explicación de determinada situación. Esta misma situación que será analizada de manera objetiva, utilizando métodos, variables, relaciones con la finalidad de encontrar soluciones o explicaciones.

3.4.3 Instrumentos de la Investigación

Guía de la entrevista.

Cuestionario de la encuesta

ENTREVISTA



Empresa: EMASEP

Lugar: ISLA JAMBELÍ - SANTA ROSA

Objetivo: Saber la información obtenida de la empresa de limpieza al gerente y al contador que es un profesional contratado para llevar contabilidad, en donde se evaluará y posteriormente se establecerá referencias y recomendaciones del presente trabajo investigativo que está orientado a la mejora un buen servicio al usuario.

ENTREVISTA PARA DIRIGIDA PARA EL GERENTE Y CONTADOR DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE ASEO DE SANTA ROSA EMASEP.

Cargo: Directivo
Administrativo

¿Cuántos años tiene de vida la empresa Emasep?

¿Actualmente con qué recursos cuenta la empresa Emasep?

La empresa Emasep con cuántos empleados cuenta en el área administrativa

10

20

¿Cree usted qué sería favorable para la empresa Emasep implementar un sistema de control en el área de recaudación de los ingresos monetarios?

Considera usted que la empresa Emasep necesita un sistema permanente de control interno en el área de recaudación de los ingresos monetarios del balneario Jambelí.

Cree usted qué con un sistema de control de recaudaciones generaría mayor utilidad a la empresa.



Cuestionario de Encuesta

Empresa: EMASEP

Lugar: SANTA ROSA.

Objetivo: Saber la información obtenida de la empresa de limpieza al gerente y al contador que es un profesional contratado para llevar contabilidad, en donde se evaluará y posteriormente se establecerá referencias y recomendaciones del presente trabajo investigativo que está orientado a la mejora un buen servicio al usuario.

ENCUESTA DIGIRIDA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA DE EMASEP.

1 ¿Cuánto tiempo considera usted un buen servicio brindado por Emasep?

De 1 a 3 años

De 3 a 5 años

De 5 o más años

2 ¿Tiene alguna queja de cómo se está manejando la empresa en balneario?

Sí

No

3 ¿Cómo considera el servicio de limpieza de Emasep?

Muy buena

Buena

Regular

4. Sus sugerencias son:

Escuchadas

No escuchadas

5 Ha tenido inconvenientes con algún empleado de la Empresa.

Sí

No

6 Cree usted que la empresa Emasep está utilizando los recursos obtenidos, para mejorar el servicio que ofrece la entidad.

Sí

No

7 Ha observado alguna mejora en control de área de ingresos monetarios.

Sí

No

8 Cree usted que la empresa podría mejorar el control que se lleva en el área de ingresos monetarios.

Sí

No

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la actualidad la empresa Emasep no cuenta con un sistema de control de ingresos monetarios del turismo.

Para establecer un análisis de resultado se han realizado encuestas a la población beneficiada.

Los resultados de la entrevista son las siguientes:

Presentación de resultados

Procesamiento y análisis

1. ¿Cuánto tiempo considera usted un buen servicio brindado por Emasep?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-2 años	17	40%
2-3años		
0	25	60%
TOTAL	42	100%

Elaborado por: MANUEL MEDINA MEDINA.

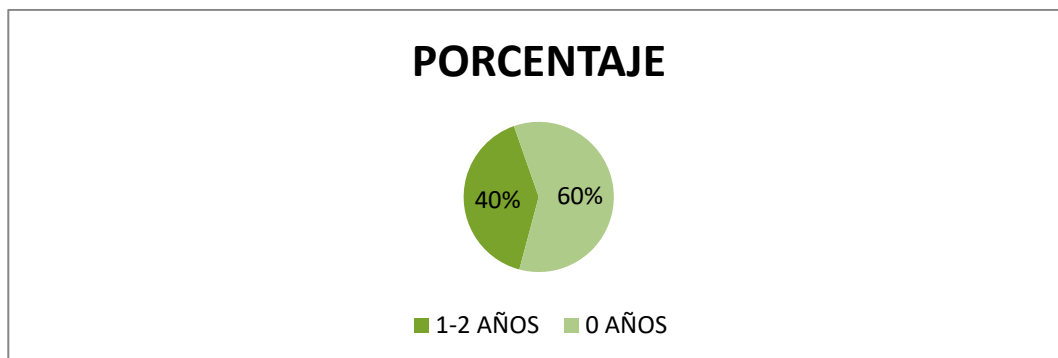


Grafico 4

Fuente: Balneario Jambelí

Elaborado por: MANUEL MEDINA MEDINA

Lectura interpretativa

Según el 40 por ciento de los habitantes encuestados han tenido un buen servicio brindado por parte de la empresa empresa Emasep, mientras un 60 por ciento no ha tenido un buen servicio durante el periodo brindado por la empresa.

Análisis

Ha existido ciertos desacuerdo de cómo está manejando el horario de recolección de basura ya que los restaurantes son los más perjudicados al no tener un horario adecuados a ellos. Es por ello que el 60 por ciento de la población son constituidos por negocios alimenticios, no ve reflejado un buen servicio.

2. ¿Tiene alguna queja de cómo se está manejando la empresa en balneario?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	69 %
NO	13	31%
TOTAL	42	100%

Elaborado por: MANUEL MEDINA MEDINA

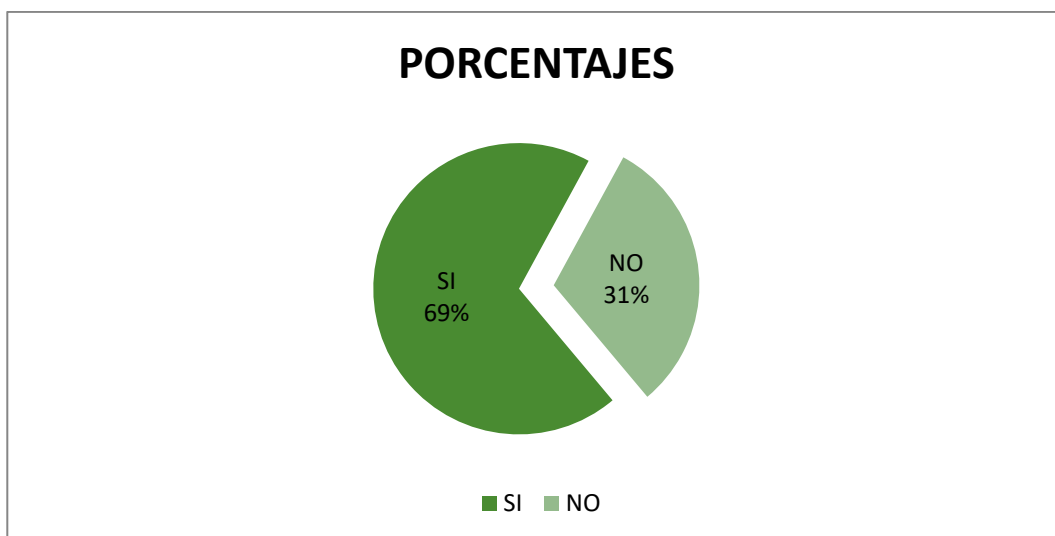


Grafico 5

Fuente: Balneario Jambelí

Elaborado por: MANUEL MEDINA MEDINA

Lectura interpretativa

Según el 31 por ciento de los habitantes encuestados no han tenido quejas de cómo la empresa está manejando el balneario, no obstante el 69 por ciento de la población encuestada tiene opiniones muy contrarias al buen manejo del balneario, dándose así una opinión negativa de un buen manejo.

Análisis

Dando un análisis del resultado de la encuesta refleja un mal manejo por parte de la empresa Emasep hacia el balneario con un 69 por ciento negativo.

3. ¿Cómo considera el servicio de limpieza de Emasep?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	0	
BUENA	13	31%
REGULAR	29	69%
TOTAL	42	100%

Elaborado por: MANUEL MEDINA MEDINA

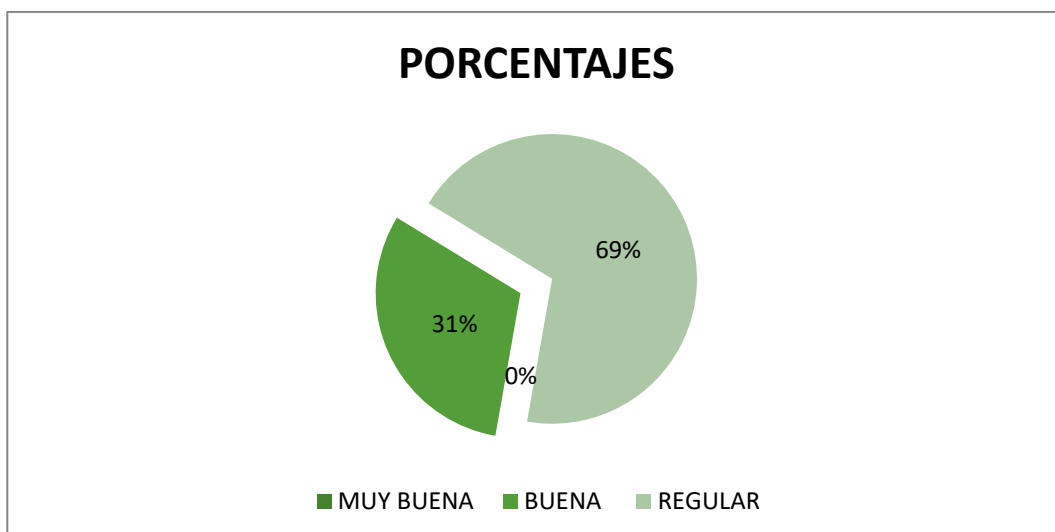


Grafico 6

Fuente: Balneario Jambelí

Elaborado por: MANUEL MEDINA MEDINA

Lectura interpretativa

Según el 69 % por ciento de los habitantes encuestados han tenido un servicio de limpieza regular por lo que el 31 por ciento un buen servicio y el 0 % por ciento un muy buen servicio.

Análisis

Se puede notar que el 69 por ciento ha tenido un servicio regular por los días de recolección de basura, no se acoplan con la demanda establecida ya que el 69 por ciento es conformado por los comerciantes.

4. Sus sugerencias son:

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ESCUCHADA	29	67%
NO ESCUCHADA	13	33%
TOTAL	42	100%

Elaborado por: MANUEL MEDINA MEDINA.

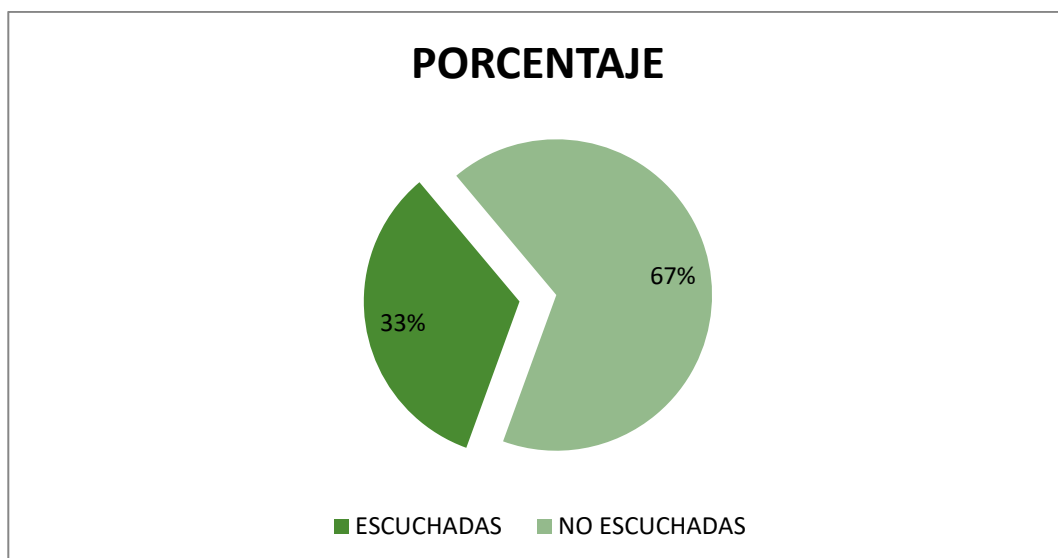


Grafico 7

Fuente: Balneario Jambelí

Elaborado por: MANUEL MEDINA MEDINA.

Lectura interpretativa

Según 67 por ciento de los habitantes las sugerencias si son escuchadas, pero el 33 % de los habitantes reflejas que no han sido escuchados.

Análisis

Al notar que el 67 por ciento de los habitantes las sugerencias han sido escuchadas por los trabajadores dándonos cuenta que los trabajadores son amables y muy atentos.

5. Ha tenido inconvenientes con algún empleado de la Empresa.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	29%
NO	30	71 %
TOTAL	42	100%

Elaborado por: MANUEL MEDINA MEDINA.

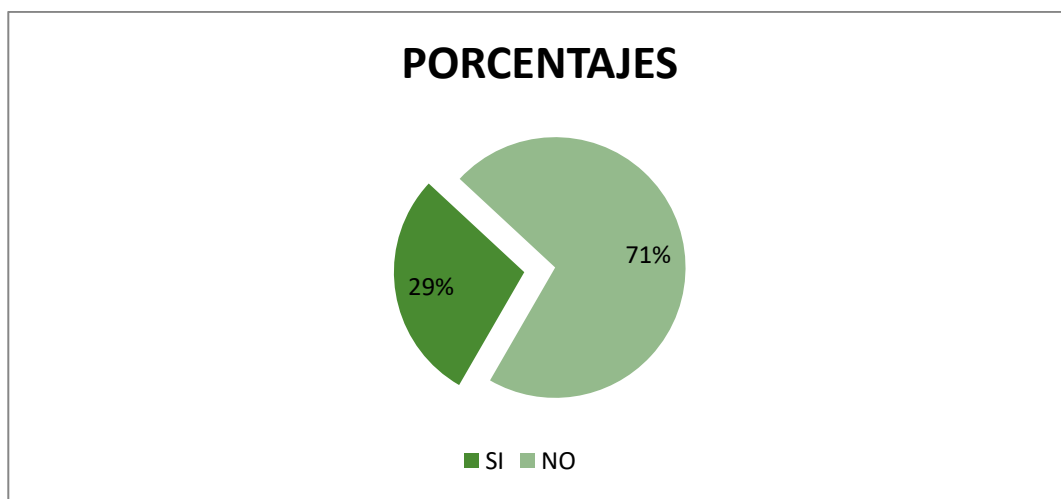


Grafico 8

Fuente: Balneario Jambeli

Elaborado por: MANUEL MEDINA MEDINA.

Lectura interpretativa

Según 71 % por ciento de los habitantes encuestado no han tenido problemas con los empleados, pero el 29% por ciento ha tenido inconvenientes con los empleados.

Análisis

Notamos que el 71 por ciento de los habitantes encuestados no tiene han tenido problemas con los empleados, por el buen trato que se ha tenido ya que sus sugerencias son escuchados, esto hace que la comunidad y junto con los trabajadores de la empresa tengan una buena relación.

6. Cree usted que la empresa Emasep está utilizando los recursos obtenidos, para mejorar el servicio que ofrece la entidad.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	24	57%
SI	18	43%
TOTAL	42	100%

Elaborado por: MANUEL MEDINA MEDINA.

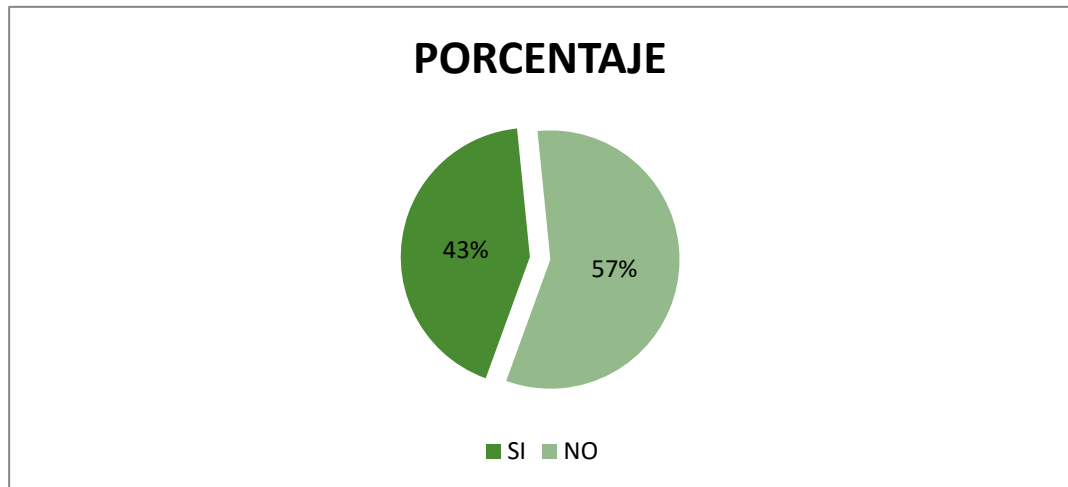


Gráfico 9

Fuente: Balneario Jambelí

Elaborado por: MANUEL MEDINA MEDINA.

Lectura interpretativa

Según el 57% por ciento de los habitantes encuestados dan como resultado de que no se está utilizando, los recursos obtenidos para mejorar un servicio de calidad de recolección de basura, lo cual el 43% afirma que si se está utilizando los recursos para un mejor servicio.

Análisis

El 57 por ciento que arroja el resultado de las encuestas, se observa que no se está utilizando los recursos obtenidos por el ingreso monetario "turismo" observamos que no ha sucedido una mejora de los activos que sirve para la recolección de la basura.

7. Ha observado alguna mejora en control de área de ingresos monetarios.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	37	88.0%
SI	5	12.0%
TOTAL	42	100%

Elaborado por: MANUEL MEDINA MEDINA.

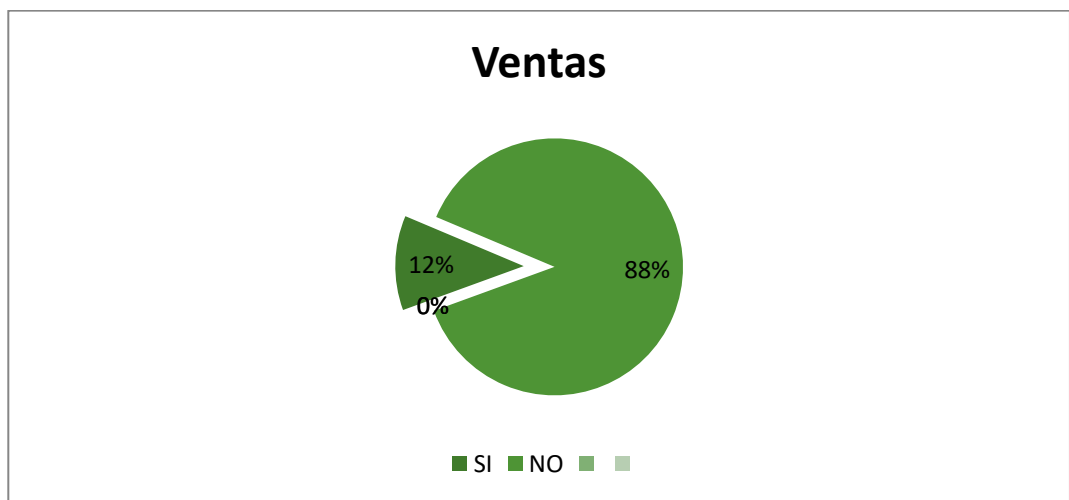


Grafico 10

Fuente: Balneario Jambelí

Elaborado por: MANUEL MEDINA MEDINA.

Lectura interpretativa

Según el 88 % por ciento de la población encuestada no se ha observado una mejora en el control, del área de ingresos monetarios y el 12 % por ciento de la población encuestada ha observado un mejor control.

Análisis

Observamos que no hay un debido control en el área de ingresos monetarios y el 88 % de la población lo confirma lo cual se podría implementar nuevo control tecnológico.

8. Cree usted que la empresa podría mejorar el control que se lleva en el área de ingresos monetarios.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	5	10%
SI	37	90%
TOTAL	42	100%

Elaborado por: MANUEL MEDINA MEDINA.

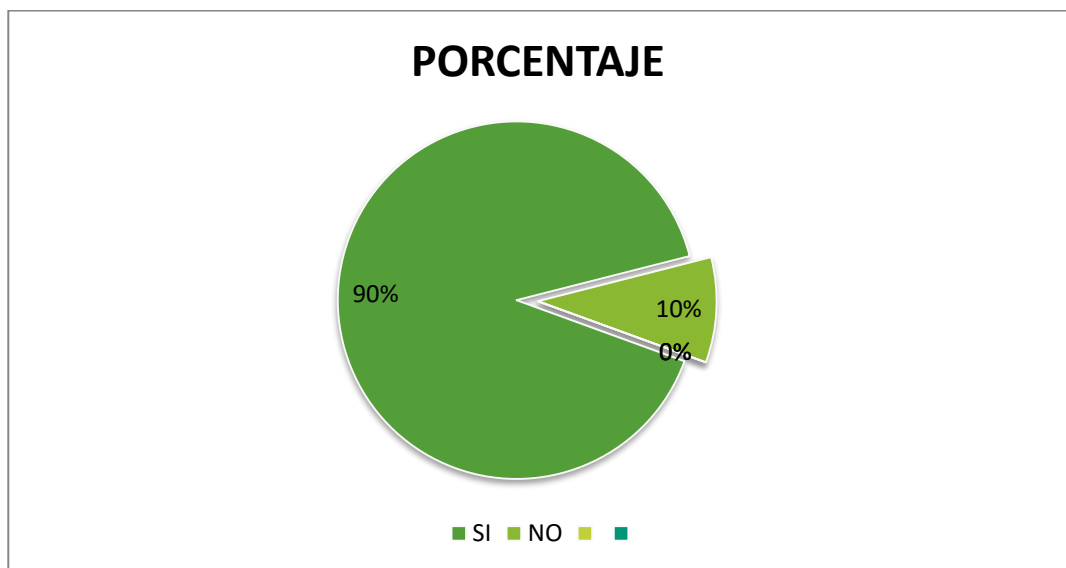


Grafico 11

Fuente: Balneario Jambelí

Elaborado por: MANUEL MEDINA MEDINA.

Lectura interpretativa

Según el 90 % por ciento de las personas encuestadas se puede implementar y mejorar el control de ingresos monetario y el 10 % por ciento restante da su opinión negativa.

Análisis

Se puede implementar un control de tecnológico para el área de ingresos monetarios de la empresa emasep 90 por ciento de las persona así lo creen.

4.2 Conclusiones

La Empresa Emasep es una entidad que brinda servicios de aseo, higiene ambiental y limpieza, en el balneario de Jambeli. De su accionar y resultados se desprenden las siguientes conclusiones.

- Se manifiesta un descontento generalizado en la población como consecuencia de la falta de control en el la recaudación de las contribuciones por servicios por el uso del balneario por parte de la empresa.
- No se ha implementado un debido control interno en el área de ingresos monetarios para reducir la fuga de recursos.
- La ausencia de manuales de procesos que normen los procedimientos que se ejecutan, es factor clave en el surgimiento de problemas del área de recaudación.
- El escaso control en el área de ingresos monetarios es factor indispensable para la generación de problemas en la entidad.
- Se evidencia de las entrevistas y encuestas que la empresa no desarrolla programas de capacitación para sus colaboradores en cuanto al manejo adecuado de sus recaudaciones.
- En cuanto al empleo de los recursos recaudados, la población manifiesta cierto nivel de desconfianza sobre el uso adecuado de los mismos.

- Se evidencia buen trato por parte de los servidores de la empresa, y en ocasiones hasta excesiva camaradería, lo que se presta para malos entendidos.

4.3 Plan de mejoras

En el presente estudio investigativo se presenta la propuesta de una implementación de un control tecnológico en el área de ingresos monetarios del Balneario Jambeli, que se ve en la necesidad de reducir fugas de recursos monetarios y está involucrada dicha área de cobro al turismo. Mejorando la exactitud de los recursos recaudados. Teniendo en cuenta las actividades que realizan el personal de cobros de recursos monetarios en capacitarlos detallando un plan de mejoras de control a ejecutarse.

- **Realizar charlas y capacitaciones al personal que se encuentra en el área de ingresos monetarios.**

Al capacitar al personal involucraría describir su trabajo y utilizar las correcciones vistas necesarias con el objetivo indicarles que realizado se puede mejorar estableciendo controles tecnológicos en el área de ingresos.

- **Implementación de un sistema de control en el área de recaudación de los ingresos monetarios “ torniquetes”**

Permitirá conocer y diagnosticar la cantidad de cada una de las personas que pagan una tasa de ingresa al balneario, logrando así con exactitud los registros y resultados reales que cuentas con los ingresos.

- **Implementación de tickes autorizado con un código de barra.**

La entrega de este tickes a los turistas al momento de cancelar podrán pasarlos por el torniquete dado así el paso a la entrada al balneario, reduciendo así la fuga de recursos monetarios.

- **Diseño de un sistema de control de ingresos monetarios en el paso al balneario torniquetes.**

El ticket estará basado por dos códigos de barra uno normal y otro con el cobro del 50 por ciento por discapacidad. Lo cual el ticket será pasado por el torniquete reconociendo el código de barra dando así el paso al balneario.

Propuesta del Plan de Mejoras

Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Se empezaría cambiando el estilo de trabajo del personal capacitándolos para una implementación de un control tecnológico para el área de ingresos monetarios. Para obtener con exactitud la cantidad de recursos monetarios.	Todos los trabajadores y moradores que tienen relación directa e indirectamente puedan notar los efectos del plan de mejora de la implementación de un sistema de control.	Se realizaría maneras y modalidades de trabajo, con nuevo equipos tecnológicos estableciendo control en el área de cobro de ingresos monetarios.	Se necesita mejorar la recaudación la eficiencia y la eficacia para brindar una mejor atención al usuario "turistas" también así obtener cifras exactas de los ingresos.	Se lo dará el estudio para la implementación en el área de cobro de los ingresos monetarios	A partir del 1 de enero del 2018	La inversión sería de aproximadamente \$1,196.00 más otros gastos que transcurre en el inicio de la implementación, como gastos no deducible 800.00 daría un total \$1,996.00

Elaborado por: MANUEL MEDINA MEDINA.

Fuente: EMASEP

4.4 RECOMENDACIONES

- Diseñar la estructura de cómo se va a implementar el sistema de control de recursos monetarios.
- Elaborar diseños de cómo va a estar implementado el control en la entrada del balneario.
- Implantar el sistema de control de ingresos monetarios que será de fácil conteo al momento de cuadrar la caja.
- Elaborar y dar a conocer el manual de instrucciones de la tarea asignada al sistema de control de ingresos monetarios.
- Instruir al personal administrativo y el personal delegado para el cobro tanto como eventuales y de planta.
- Evaluaciones estadísticas de los resultados que el sistema de control proyecta en el funcionamiento implementado e ir las registrando y analizando para realizar las correcciones correspondientes.
- Al mejorar el control de recursos monetario en el área de ingresos, se podrá otorgar un mejor servicio a la comunidad (moradores de dicho sector).
- Un nuevo control tecnológico nos permitirá obtener cifras exactas en el área de ingresos.

4.5 BIBLIOGRAFÍA

1. ANTONIO, H. (2014). LOS IMPUESTOS PREDIALES Y SU INCIDENCIA EN LOS INGRESOS DEL MUNICIPIO DE GUAYAQUIL DURANTE EL PERIO 2008-2012. GUAYAQUIL: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS .
2. Aucanshala, L. J. (JUNIO de 2013). OPTIMACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTO SECCIONALES, APLICADO EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE RIOBAMBA. GUAYAQUIL, ECUADOR: TESIS.
3. Baptista, H. F. (2003). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.
4. baptista, H. F. (2003). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN CUARTA EDICIÓN .
5. Edmundo, S. (2012). ANALISIS SUSTANTIVO DEL EESQUEMA DE TASAS Y REGIMENES ESPECIALES APLICABLES EN EL IMPUESTO VALOR AGREGADO EN MÉXICO PARA DETERMINAR SU POSICIÓN OPTIMA. UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEÓN FACULTA DE CONTADURIA PUBLICA Y ADMINISTRATIVA CEDEEM Posgrado.
6. Filiberto, S. P. (s.f.). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA.
7. Gomez, B. F. (2002). TWCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN .
8. HERMANDEZ, G. Y. (2003). METODOLOGIA .
9. Hernandez, G. y. (s.f.). METODOLOGIA .
10. Hurtado, T. (1998). LA INVESTIGACIÓN Y METODO CUANTITATIVO.

11. Impuesto. (08 de 06 de 2009). *DEFINICIÓN DE LA ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/impuesto.ph>
12. Lawrence. (1943). *CONTABILIDAD DE COSTO. HISPANO - AMERICANO (UTHEA)*.
13. Pacioli, L. (1942). *TRACTUS XI-PARTICULARIS DE COMPUTIS ET SCRIPTURIS* .
14. Prieto, A. (1997). *PRINCIPIOS DE LA CONTABILIDAD* . MÉXICO : BLACA Y COMERCIO SEPTIMA EDICIÓN.
15. Romero, F. (2008). *MANUAL FINANCIERO PARA EMPRESA*. Obtenido de <https://fernandoromero.files.wordpress.com/2016/03/finanzas-para-emprendedores.pdf>:
<https://fernandoromero.files.wordpress.com/2016/03/finanzas-para-emprendedores.pdf>
16. Romero, J. (2008). *PRINCIPIOS DE LA CONTABILIDAD. GUATEMALA: JESUS MARES CHACON*.
17. S, C. (1995-1996). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN* .
18. S, C. (2013). *Procesos Contables* . UNIVERSIDAD PUBLICA DE NAVARRA .
19. Sanchez, P. Z. (2013). *CONTABILIDAD GENERAL III*. McGraw-Hill, 2002.
20. Stratton, H. S. (2006). *CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA*. JAVIER REYES MARTINES.
21. Tamayo, M. T. (2004). *PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTIFICA* .

22. Tamayo, T. T. (1997). EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTIFICA.
23. Tamayo, T. T. (1997). EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTIFICA.
24. Tamayo, T. y. (2004). LA INVESTIGACION. GUADALAJARA: UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA.

ANEXOS



Anexo 1 Área de ingresos al balneario Jambelí

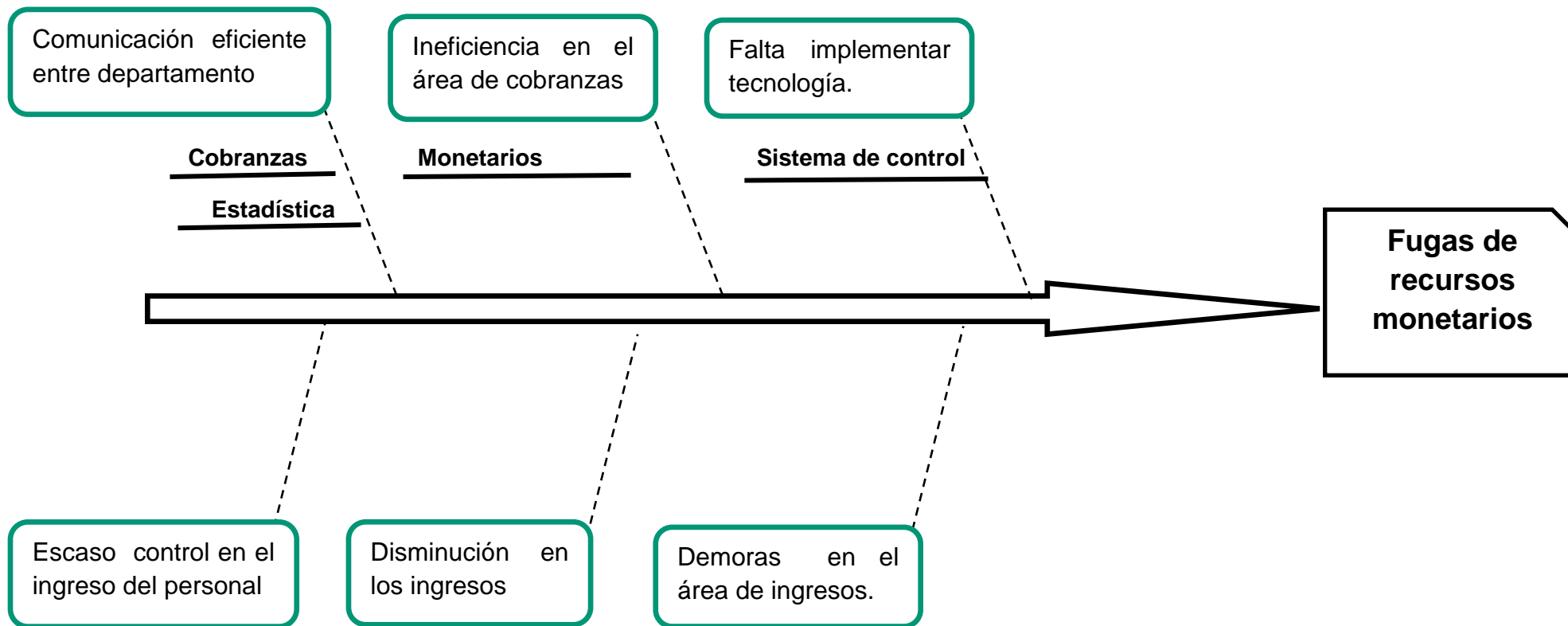


Anexo 2 Concepcion de ENMASEP BALNEARIO JAMBELÍ



Anexo 3 Ubicación exacta del Balneario turístico Jambelí

Anexo 4 Espina de pescado



DEFINICION DE PROBLEMA

FUGAS DE RECURSOS MONETARIOS

Se refiere fuga de capital o recursos a la resta de dólares en una entidad o institución creada para fines de lucro

Lo que llamamos fuga de capital o fuga de recursos es la disminución de recursos reales obtenidos por la empresa, los motivos pueden ser diversos ya que la evasión de una correcta información, es muy accesible. El problema fuga de recursos monetarios no es la pérdida del capital, es la mala información creyente que se presentan al departamento apropiado.

Disminuyendo los ingresos para financiar mejoras al establecimiento, pagar deudas u otros compromisos.

DETALLAR CONFLICTOS

- FUGA DE RECURSOS MONETARIOS EN EL ÁREA DE INGRESOS.
- POLÍTICA INTERNA MAL ESTABLECIDA.
- SEGURIDAD MONETARIA.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del proyecto de investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Estudio para la implementación de un sistema de control en el área de recaudación de los ingresos monetarios al Balneario Jambelí a cargo de la empresa EMASEP periodo fiscal 2016”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

El problema de investigación se refiere a: **¿Incidencia de la implementación de un sistema de control en el área de ingresos al balneario de Jambelí y su efecto en el incremento de la recaudación por parte de la empresa EMASEP periodo fiscal 2016?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado:

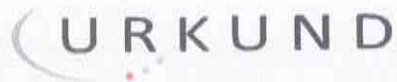
Medina Medina Manuel Jazmany

Tutor:



Ec. Carlos Rivera Fuentes PhD.

APROBACIÓN DEL SISTEMA URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: jazzzz.docx (D30049502)
Submitted: 2017-08-10 01:00:00
Submitted By: medina-jazmany17@hotmail.com
Significance: 5 %

Sources included in the report:

tesis.pdf (D16104826)
TESIS FINAL KARINA.docx (D10969549)
UNIVERSIDAD-DE-GUAY arreglado
todo.docx (D25124685) TESIS
DENNY MACIAS LARREATEGUI.pdf
(D12560793)
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN CONTABLE DE LA EMPRESA
COMERCIAL "DON CESAR "DE LA CIUDAD DE MACHALA.docx
(D15118802)
<https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/PROYECTO-DE-VENTAS-A-DOMICILIO- POR-LA- APP/3412248.html>
<https://prezi.com/orovys7bshgv/tipos-de-estudio/>
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Metodo Descriptivo/53939459.html>
<https://es.slideshare.net/CarolinaMonti/presentacio-encuesta-26353634>

Instances where selected sources appear:

21



Factura: 001-003-000025433



20170901043D01829

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901043D01829

Ante mí, NOTARIO(A) ANDREA STEPHANIE UGALDE YANEZ de la NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA, comparece(n) MANUEL JAZMANI MEDINA MEDINA portador(a) de CÉDULA 0706018389 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en MACHALA, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 21 DE OCTUBRE DEL 2017, (11:04).


MANUEL JAZMANI MEDINA MEDINA
CÉDULA: 0706018389


NOTARIO(A) ANDREA STEPHANIE UGALDE YANEZ
NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN


Yo, MANUEL JAZMANI MEDINA MEDINA en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL EN EL ÁREA DE RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS MONETARIOS AL BALNEARIO JAMBELÍ A CARGO DE LA EMPRESA EMASEP PERIODO FISCAL 2016, de la modalidad de SEMIPRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA , de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

MANUEL MEDINA MEDINA

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0706018389



Firma



Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más


REPUBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y CÉDULA

CÉDULA DE CIUDADANÍA
 No. 070601838-9

APELLIDOS Y NOMBRES
**MEDINA MEDINA
 MANUEL JAZMANI**

LUGAR DE NACIMIENTO
**QUAYAS
 PLAYAS
 GRAL VILLAMIL/PLAYAS/**

FECHA DE NACIMIENTO: 1996-02-11
 NACIONALIDAD: ECUATORIANA
 SEXO: M
 ESTADO CIVIL: SOLTERO




BACHILLERATO ESTUDIANTE
V3333V222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
MEDINA REYES MANUEL DE JESUS

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
MEDINA ANTON BRENDA PATRICIA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
**GUAYAQUIL
 2014-08-12**

FECHA DE EXPIRACIÓN
2024-08-12







CERTIFICADO DE VOTACION
 ELECCIONES GENERALES 2017
 5 DE ABRIL 2017

001 **001 - 045** **0706018389**
 LISTA No. NUMERO CEDULA

MEDINA MEDINA MANUEL JAZMANI
 APELLIDOS Y NOMBRES



EL ORO PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN
 SANTA ROSA CANTÓN ZONA
 DALHEARIO JAMBELI PARRÓQUIA




Ecuador ELIGE CON TRANSPARENCIA

ELECCIONES 2017
 SERVICIO NACIONAL
 DE ELECCIONES

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED
 SUFRAGO EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS
 LOS TRAMITES PUBLICOS Y PRIVADOS







CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



REGISTRO CIVIL

Número único de identificación: 0706018389

Nombres del ciudadano: MEDINA MEDINA MANUEL JAZMANI

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/PLAYAS/GRAL VILLAMIL/PLAYAS/

Fecha de nacimiento: 11 DE FEBRERO DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: MEDINA REYES MANUEL DE JESUS

Nombres de la madre: MEDINA ANTON BRENDA PATRICIA

Fecha de expedición: 12 DE AGOSTO DE 2014

Información certificada a la fecha: 21 DE OCTUBRE DE 2017

Emisor: VERONICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 43 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 175-063-58104



175-063-58104

Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente





INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0706018389

Nombre: MEDINA MEDINA MANUEL JAZMANI

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 21 DE OCTUBRE DE 2017

Emisor: VERONICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 43 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 172-063-58105



172-063-58105

