

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Luego de analizar el sistema de recaudación de los tributos, a través de los indicadores de desempeño en la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes”, mediante la utilización de técnicas de recolección de datos, aplicando cuestionarios a las personas que realizan funciones inherentes al sistema de recaudación, así como, la observación y revisión de teorías, ordenanzas, reglamentos, planes operativos y memorias y cuentas, se logró cumplir con los objetivos planteados, de esta manera se presentan las siguientes conclusiones y recomendaciones:

#### **Conclusiones**

La Ordenanza de EL TERMINAL de Transporte Público de Personas “José Antonio Paredes”, y sus reglamentos, corresponde a la base legal que sustenta la normativa por la que todo funcionario público y usuario de la Terminal debe regirse, es decir, toda su Estructura Organizativa (Anexo C), así como, empresas, transportistas, funcionarios de seguridad y personas que hacen uso del transporte. En materia tributaria, en sus artículos 35,36,37,38 y 39 de dicha Ordenanza, establece la venta de las tasas en la Terminal; como ente descentralizado que presta un servicio, las cuales, corresponde al tributo obligatorio exigido a la colectividad, es decir, es el hecho generador servicio-contribuyente y se refiere a la venta de tasas por uso del servicio del transporte por los usuarios, encomiendas, listines por uso del servicio de los transportistas y por la habilitación de vehículos. Asimismo, en relación a las sanciones establecidas en el proceso de recaudación de los

tributos en dicha Ordenanza, se le imponen a los transportistas al evadir la compra de listines y al no entregarlos en la respectiva casilla de recaudación.

De acuerdo a las características que presenta el sistema de recaudación de los tributos en la terminal, se pudo describir el proceso que se realiza en la venta de las tasas de salida, listines y listines habilitados y se verificó la no utilización correcta de los recursos, tal como se precisa en la definición del indicador de eficiencia, es decir, no se tienen herramientas de control administrativo que genere seguridad, agilidad en los procesos e información verás y confiable en lo que corresponde a la no debida identificación de datos que reporta el ticket de la tasa de salida vendido, el colapso del sistema automatizado en ciertos casos, personal no capacitado y escasa información en los reportes automatizados. De igual manera, el manejo de la información de forma manual, tal como se evidencia en la venta de listines y en algunos casos en la venta de tasas de salida, ocasiona retardo en la toma de decisiones, ya que no se tiene un reporte completo y oportuno para un momento determinado.

De igual manera, el cumplimiento de los objetivos y metas, corresponde a la base fundamental para realizar el análisis a través del indicador de eficacia, y se pudo verificar que el proceso de recaudación de los tributos compone un sistema eficiente en la captación de mejores ingresos, como objetivo y meta principal, evidenciado a través de los ejercicios fiscales de años anteriores, percibiendo ciertas debilidades en cuanto a la no percepción de ingresos por no llevarse a cabo la venta de tasas en el servicio de encomiendas, a su vez, la Terminal de pasajeros no posee manuales administrativos y de sistemas y procedimientos, por ende, se podría limitar el cumplimiento de los objetivos y metas por desconocimiento de procesos administrativos hacia una mejor planificación, coordinación y control del proceso.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente en relación al indicador de eficiencia, donde se miden los recursos que se utilizaron para alcanzar el

producto esperado, es decir, la recaudación de los tributos, la Terminal medianamente utiliza sus medios eficientes para obtener la mejor captación de ingresos, es decir, se refleja el no cumplimiento de algunas normas establecidas en la Ordenanza, una deficiente distribución en la estructura física de la Terminal y no existe capacitación en el área de los tributos a las personas que laboran directamente en el proceso de recaudación, lo que implica, que los procedimientos adecuados para el cumplimiento cabal de las normas, venta de forma completa de las tasas de salida y mejores conocimientos aplicados por el personal no satisfacen de conformidad el beneficio deseado.

En relación a lo señalado en el análisis de acuerdo al indicador de calidad, en donde, se debe resaltar una respuesta rápida en la prestación del servicio hacia el usuario, se verificó que existe retardo en la venta de las tasas de salida en ciertas ocasiones, ya sea por causas del sistema automatizado o por falta de capacitación del personal que en algunas circunstancias evaden sus responsabilidades, a su vez, existe poca comunicación entre la Terminal y el usuario, por la no publicación constante en la obligación de adquirir la tasa, lo que genera poca cultura del usuario en el conocimiento del tributo, y conlleva a no cumplirse de manera oportuna, precisa y adecuadamente, como características fundamentales que definen al indicador de calidad.

Culminando con la aplicación del indicador de economía, donde se verificó si fue correcta la utilización de los recursos financieros en el sistema de recaudación de los tributos, se evidenció que la Terminal de pasajeros como ente descentralizado, no tiene la capacidad de autofinanciarse para cumplir con los objetivos y metas propuestas, lo que se ve en la necesidad de solicitar recursos externos y cubrir gastos como: Inversión que mejoren y modernicen las instalaciones de la Terminal y así disminuya la evasión del tributo, de personal en relación a los beneficios e incorporación de nuevos funcionarios para la mejor coordinación en las labores y de materiales y

suministros para las mayores necesidades de mantenimiento y control en las áreas de la Terminal.

### **Recomendaciones**

Una vez obtenidas las conclusiones, se presentan las siguientes recomendaciones:

- ◇ Se deben diseñar e implementar cabalmente normas de control interno en cuanto a la elaboración de las tasas de salida para el uso del sistema automatizado, en los reportes por cada tasa de salida vendida, así como en los reportes de cierres de caja, que provea información veraz y confiable en el momento de consolidación de las cuentas para la toma de decisiones, elaboración de informes administrativos y procesos de fiscalización
- ◇ Se debe implementar un sistema automatizado integrado que soporte el desarrollo de la administración en cuanto a los avances e innovaciones tecnológicas, dirigido al proceso de recaudación de las tasas, cuya necesidad inmediata se deriva del crecimiento acelerado del municipio y las políticas en todos los niveles de gobierno, tanto nacional, regional o municipal, que obligan a orientarse en el camino de la modernización implementando mecanismos eficientes de administración, impulsando el desarrollo económico y social y convertirse en una institución productiva y competitiva.
- ◇ Deben rehabilitarse las instalaciones físicas internas y externas de la Terminal de Pasajeros, para corregir y modernizar tanto el sistema eléctrico por el que se ven amenazados los sistemas operativos que se manejan dentro de la institución y otras empresas que hacen vida dentro de la misma, así como, proveer una estructura segura y resguardada que permita a los usuarios acceder al servicio de transporte sin que ocurra la evasión en la compra de las tasas.

- ◇ Se debe cumplir con las normas establecidas en la Ordenanza, incluyendo la recaudación de ingresos por servicios de encomiendas, así como la exigencia en el cobro por multas impuestas a los transportistas que evaden la compra de las tasas por listines, en el sentido de mejorar el nivel de ingresos en el proceso de recaudación .
- ◇ Se debe manifestar que la Terminal de pasajeros eficazmente cumple con los objetivos y metas establecidas, lo que corresponde a una debida planificación y ejecución de sus acciones, sin embargo, deben implementarse manuales administrativos, incluyendo manuales de sistemas y procedimientos que sean utilizados como herramientas que faciliten las labores en la institución.
- ◇ Deben dictarse cursos de capacitación en el aspecto tributario a los funcionarios que laboran en las áreas de recaudación, con la finalidad de tener mejor capacidad en el manejo de la información y darle sentido de responsabilidad a las labores desempeñadas para ser concientes del objeto que conlleva al funcionamiento de esta institución, cuyo propósito va dirigido a la satisfacción de las necesidades colectivas.
- ◇ Deben implementarse mejores sistemas de información y difusión por la compra de la tasa de salida a los usuarios de la Terminal, donde señale adecuadamente a los usuarios el sentido de buena estadía y espera como principal servicio ofrecido por el que deben realizar su contribución.
- ◇ Se debe buscar autonomía financiera y evaluar la generación de recursos propios que aumente los niveles propios para lograr la mayor satisfacción de las necesidades colectivas y cubrir los gastos destinados a la inversión.