



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de Investigación

ESTRATEGIAS PARA LA RECAUDACIÓN DE CARTERA EN EL DEPARTAMENTO DE COACTIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS.

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magister en Contabilidad y Auditoría

Autora: Ing. SHAKIRA IVANOVA PLAZA CORTEZ

Asesora: Dra. Tahimi Achilie Valencia MSc

Esmeraldas – Ecuador

Julio 2021

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por los reglamentos de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Tema:

Dra. Tahimi Achilie
ASESORA DE TESIS

f. _____

Mgt. Cristina Cervantes
LECTORA 1

f. _____

Mgt. Ivannova Estupiñan
LECTOR 2

f. _____

Mgt. Orlin Álava Chila
COORDINADOR DE MAESTRIA

f. _____

Mgt. Alex Guashpa Gómez
SECRETARIO GENERAL PUCESE

f. _____

Esmeraldas, Ecuador, 2021

AUDITORÍA DE TESIS

Yo, Shakira Ivanova Plaza Cortez, declaro que la presente investigación enmarcada en el presente trabajo de tesis es absolutamente original, autentica y personal.

En tal virtud, declaro que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal, académica de la autora y desarrollado de acuerdo con las normas APA 6ta edición.

Shakira Ivanova Plaza Cortez

C.I 0803192012

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios por brindarme una vida llena de aprendizajes, salud y fortaleza en cada momento de debilidad.

A mis padres por el apoyo dado, los valores inculcados y porque gracias a sus esfuerzos he tenido la oportunidad de estudiar.

A los docentes por su apoyo, dedicación, confianza, tiempo de compartir sus conocimientos y experiencias en el transcurso de la carrera.

Así mismo a la Dra. Tahimi Achilie gracias por el apoyo, motivación y por darme la oportunidad de desarrollar este tema de tesis.

A la universidad por haber sido fuente de formación y sabiduría durante la carrera.

Ivanova Plaza Cortez

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico en especial a mi amor eterno mi padre Junior Plaza por haber sido en cada momento mi fuente de inspiración y motivación principal para culminar mi carrera, a mi madre Paulova Cortez por ayudarme a terminar mis estudios, a mi abuelos Milena Martínez y Antonio Plaza por ser mis segundos padres, mi ejemplo y apoyo incondicional en cada momento de mi vida y a mi novio Jhisac Naranjo por ser mi apoyo y motivación en todo lo que hago y sobre todo por recordarme que esto lo hago no solo por mi si no por mi padre, por un nosotros y mi futuro.

Ivanova Plaza Cortez

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar las estrategias de recaudación de cartera en el departamento de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADME). Este estudio tuvo un enfoque cualitativo, de alcance descriptivo con diseño no experimental transeccional, a través del cual se llevaron a cabo 8 entrevistas conformadas por 12 preguntas dirigidas al personal del departamento de coactiva del GADME. Los resultados muestran que el departamento de coactiva en el Municipio es una de las áreas importantes para la recaudación de los impuestos municipales. Se concluye que las estrategias implementadas por la institución tienen resultados favorables para la misma.

Palabras clave

Control Interno, Estrategias, Cobranzas, Empresa Pública, Decisiones, Gestión, Coactiva, Impuestos, Recaudación, Cuentas por cobrar.

ABSTRACT

The objective of this research work is to analyze the portfolio collection strategies in the coercive department of the Autonomous Decentralized Government of the Municipality of the Canton Esmeraldas (GADME). This study had a qualitative approach, descriptive in scope with a non-experimental transectional design, through which 8 interviews were carried out consisting of 12 questions addressed to the personnel of the GADME enforcement department. The results show that the enforcement department in the Municipality is one of the important areas for the collection of municipal taxes. It is concluded that the strategies implemented by the institution have favorable results for it.

Keywords

Internal Control, Strategies, Collections, Public Company, Decisions, Management, Coercive, Taxes, Collection, Accounts Receivable.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Tribunal de Graduación.....	i
Auditoria de Tesis.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Resumen.....	vii
Abstarct.....	viii
Introducción.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÒRICO

1.1. Bases Teóricas- Científicas.....	4
1.1.1. Gestión de Cobranzas.....	4
1.1.2. Procedimientos de Control Interno de las Cuentas por Cobrar.....	7
1.1.3. Procedimientos de Recuperación de Cartera.....	10
1.1.4. Estrategias de Recuperación de las Cuentas por Cobrar.....	11
1.2. Antecedentes.....	14
1.3. Fundamentación Legal.....	19

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA (MATERIALES Y MÉTODOS)

2.1. Metodología de la Investigación.....	21
2.2. Población y Muestra.....	22
2.3. Técnicas e Instrumentos.....	23
2.4. Procedimientos.....	23

CAPÍTULO III
3. RESULTADOS

3.1. Análisis de Datos.....	24
3.1.1. Políticas de Control Interno de Cobranzas.....	24
3.1.2. Procedimientos de Control Interno.....	25
3.1.3. Estrategias de Recaudación de Cartera.....	26

CAPÍTULO IV
4. DISCUSIÓN

4.1. Discusión.....	27
---------------------	----

CAPÍTULO V
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....	29
5.2. Recomendaciones.....	30
5.3. Referencias Bibliográficas.....	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla #1 Matriz categorial de análisis cualitativo.....	22
Tabla #2 Características de los funcionarios públicos del departamento de coactiva entrevistados.....	22

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo #1 Entrevista.....	36
--------------------------	----

INTRODUCCIÓN

En la actualidad a nivel global los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) cuentan con dificultades en cuanto a la recaudación de sus impuestos esto se debe por el exceso de usuarios en mora año tras año, es por esto que las instituciones se ven obligadas a implementar estrategias que les sirva de guía al departamento de coactiva para captar recursos.

Como es de conocimiento de los GAD además de controlar la legalidad de las actividades económicas-financieras deben mantener un control de la economía, eficiencia y eficacia de sus operaciones con la finalidad de mejorarlas; es por ello que se tiene que reconocer que hoy en día la mayoría de los municipios cuentan con una táctica deficiente en cuanto a la administración y recaudación de sus tributos, debido al descuido del departamento encargado se ha visto afectada la situación financiera de las instituciones ya que no se cuenta con la cantidad necesaria de recursos por su recaudación limitada que se ocasiona por la falta de los pagos de multas, impuestos, tasas, entre otros; es por esto que en muchas ocasiones se estancan proyectos y pagos.

Tomando la opinión de Carrera (2017) dice que la gestión de cobranza es el proceso mediante el cual se recuperan los valores otorgados a crédito por la compra de un bien, la prestación de un servicio o un crédito contraído. Se puede decir que en Ecuador, en el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de la Ciudad de Esmeraldas (GADME) dentro de su estructura organizacional cuenta con el departamento financiero el mismo que se encarga del manejo de varias áreas entre esas se encuentra coactiva la misma que tiene como función el seguimiento, evaluación y control para la recaudación efectiva de la cartera, aquí es donde se planifican y ejecutan diversas actividades una de ellas es la recaudación de impuestos municipales por distintos conceptos; pero, en ciertas ocasiones este impuesto no es pagado a tiempo por los usuarios elevándose la cartera, que cae en vencimiento.

Es por esto por lo que se planteó la siguiente interrogante:

- ¿Cuáles son las estrategias de cobro para la recuperación de cartera vencida en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de la Ciudad de Esmeraldas (GADME)?

El interés de desarrollar este tema de investigación es porque en el Municipio de Esmeraldas de manera específica el departamento de coactiva tiene como una de sus funciones el manejo de la recuperación de cartera. Y para ello cuenta con un grupo de usuarios que son parte de la cartera vencida y en base a esto se quiere analizar las estrategias que se aplican en esta área y sugerir nuevas alternativas para mejorar el cobro.

Esta investigación pretende ayudar al mejoramiento de los procesos de recaudación cuentas por cobrar, con la finalidad de que se asegure la liquidez inmediata y oportuna para ejecutar las obras y proyectos que contribuyan al desarrollo de la comunidad, es por ello por lo que se han planteado un objetivo general que es analizar las estrategias de recaudación de cartera en el departamento de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas, y para alcanzarlo fue necesario considerar algunos específicos, como: identificar las políticas de control interno para las cobranzas que se utiliza en el departamento de coactiva, describir los procedimientos de control interno de cobranza que se utiliza en el departamento de coactiva y detallar estrategias de recaudación de la cartera vencida en el GADME que posibilite el pago inmediato del impuesto.

La investigación quedó estructurada cinco capítulos de la siguiente manera: primero: marco teórico de la investigación, está compuesto por tres apartados como son las bases teóricas científicas, antecedentes y el marco legal. El segundo, la metodología en donde se presenta el tipo de estudio, definiciones conceptuales y operacionalización de las variables, población y muestra, los métodos, técnicas e instrumentos y análisis de los datos. El tercer capítulo está compuesto por los resultados los mismos que se encuentran relacionados con los objetivos. El cuarto capítulo es la discusión esta se desarrolla en base a los resultados y por último el quinto capítulo se basa en las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEORICO

1.1. BASES TEORICAS – CIENTIFICAS Y LEGAL

1.1.1. Gestión de cobranzas

Las cuentas por cobrar son definidas como uno de los activos más importantes de las instituciones ya que representan una venta o prestación de algún bien o servicio a crédito que es recuperable dependiendo de las formas y plazos de pagos establecidos (Steven, 2017). Por otro lado, la Contraloría General del Estado (2014) indica que el análisis de las cuentas por cobrar se realiza de manera mensual por un administrador financiero el mismo que le dará seguimiento al proceso de cobro.

Las cuentas por cobrar según Figueroa (2013) se pueden manejar por medio de dos puntos de vista, estos pueden ser: desde el punto de vista contable vienen a ser parte del activo circulante el mismo que se da por las ventas a créditos; desde el punto de vista administrativo se consideran a los créditos que se generen a diferentes plazos los mismos que aún no son cobrados pero que significan un rubro significativo para las instituciones, desde el punto de vista financiero son las ventas o servicios que se generan a través de un crédito que ayude a facilitar los trámites a los usuarios para ello hay que tener en cuenta que se debe contar con normativas o políticas que deben ser efectuadas en caso de morosidad consecutiva, por ultimo desde el punto de vista económico las cuentas por cobrar vienen a ser un derecho que tienen los usuarios para la adquisición de bienes o servicios a esto se le deriva un monto que puede ser cobrado a largo o corto plazo.

Las cuentas por cobrar son de suma importancia en las instituciones, ya que según Talavera (2017) constituyen a uno de los conceptos más relevantes en los activos circulantes y es por eso que se relacionan con el giro del negocio y la competencia.

Las cuentas por cobrar se dividen en 2 tipos según (Steven, 2017):

- corto plazo. _ son deudas que se contraen y su periodo de pago acordado no es superior a un año, adicional se puede decir que son aquellas en las que su

disponibilidad es de manera inmediata, además deben de ser presentadas en el estado de situación financiera como activo corriente.

- largo plazo. _ es cuando sus plazos para el pago sobrepasan el año, esta cuenta se la presenta como un activo no corriente

La no recuperación de esta cuenta conlleva a un riesgo de desfinanciamiento para la empresa, es por eso que según Dávalos (2012, p.42) se puede decir que en el ámbito municipal se basa en la recuperación de valores impagos por títulos de créditos otorgados sobre impuestos prediales, patentes, permisos, etc.

La cobranza se interpreta como parte integral de los créditos, ya que en ella se realiza la retroalimentación de las políticas y actividades específicas que se manejan en la entidad, es por ello que se la denomina como un proceso estratégico y clave con la finalidad de generar una cultura de pago; por este motivo las empresas la toman como una solución o alternativa que se les aplica a los usuarios con la finalidad de recuperar las carteras vencidas.

La gestión de cobranza viene a ser un conjunto de acciones coordinadas que se efectúan de manera adecuada en beneficio tanto para la institución como para los usuarios es por esto que, para Morales, J. & Morales A. (2014) una gestión de cobro en modalidad de crédito debe ser mucho más controlada para tener un registro y garantía de la recuperación de dichos valores.

Según la opinión de Morilla (2018) un sistema de cobranza tiene como objetivo principal brindar procedimientos que faciliten el proceso de cobro de morosidad para que de esta manera se pueda contribuir con la liquidez de la institución, teniendo en cuenta que para una buena gestión de cobranza se debe contar con una base de datos actualizada y sobre todo que el personal asignado este predispuesto para dialogar con los deudores y poder llegar a acuerdos de pagos que faciliten la recuperación de las cuentas por cobrar.

- Morosidad

La morosidad es el incumplimiento de los plazos contractuales de pago, empieza cuando el cliente falla en las cancelaciones de sus cuotas y esto genera un problema de cobranza, a través de la opinión de Gonzales (2014) se puede decir que la morosidad es un riesgo en las carteras de créditos que manejan las empresas, los mismos que se dan en gran parte por la falta de seguimiento de la cartera en mora, por desastres naturales, entre otros.

Hay que tener en cuenta que sin duda alguna la morosidad es un tema de suma importancia para las empresas ya que si se tiene en cuenta el índice de morosidad que manejen las instituciones se conocería grado de riesgo que maneja la misma la cual perjudicaría gravemente la continuidad financiera de la entidad.

Para Días (2014) las consecuencias más comunes de estar en morosidad son:

- Historial de crédito: significa que se reporte al usuario a la central de riesgo, esta notificación perjudica las credenciales financieras y comerciales futuras a las que el usuario desee postular.
- Mayor valor de las obligaciones: el usuario debe tener en cuenta que desde el primer día de su incumplimiento o atraso en el pago se le genera un interés el mismo que se le va sumando a su valor total en los plazos establecidos.

Según Vaz (2017) hay tres causas para que se dé la morosidad, estas son:

- Actividad económica negativa
- Prolongación en los plazos de los pagos
- Cultura morosa

Una cartera vencida por lo general son todos los créditos que no se han pagado en fechas pactadas; sin dejar de tener en cuenta que el índice de morosidad de una cartera de créditos refleja en si la relación que existe entre una cartera que se encuentra en mora tomando en cuenta el total de la cartera de crédito.

- Coactiva

Hace referencia a todas las actividades que se basen en la ley para que se puedan cobrar valores por diversos conceptos (tributos, sanciones o multas); teniendo en cuenta que la acción coactiva es el último proceso que se da en las instituciones del estado para realizar el cobro de deudas impagas de los usuarios. El departamento de coactiva es una de las instancias que se usa en las entidades municipales, este se encarga exclusivamente de exigir en la medida de lo posible a los deudores el pago de sus obligaciones, en este caso no necesariamente se debe de incurrir en una investidura judicial.

Según Cabezas (2016) los gobiernos autónomos descentralizados se rigen bajo el art. 350 del código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización, el mismo que indica que para el cobro de créditos la institución entrega la potestad a los

funcionarios recaudadores los mismo que serán designados por la máxima autoridad del GAD; también indica que según el art. 941 del código de procedimiento civil la acción de coactiva cuenta con una naturaleza jurídica la misma que da a conocer que el procedimiento coactivo tiene como objetivo efectivizar de cualquier manera el pago que se deba al estado.

1.1.2. Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar

El control interno es un seguimiento a la delegación de funciones que asigna la entidad, los gerentes o administradores, es así que este comprende el plan de la organización con la finalidad de poder así verificar la confiabilidad de los datos que se manejan y prevenir irregularidades o fraudes futuros; tomando en cuenta la opinión de García (2014) indica que el control interno tiene como objetivo principal promover la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones para proteger y conservar los recursos y de esta manera hacer cumplir los reglamentos de la entidad.

Según Revista Publicando (2016) el control interno es importante en toda institución ya que se lo considera como un mecanismo idóneo con miras de garantizar de manera razonable los principios para llevar a cabo una adecuada rendición de cuentas.

Entre los objetivos del control interno según Guevara (2015) se encuentran los siguientes:

- Prevenir fraudes y detectar errores.
- Constatar la veracidad de los estados financieros.
- Eficiencia operacional.
- Mantener un control oportuno de la entidad y salvaguardar los activos de la misma.

Para Rivas (2015) los principales elementos del control interno son:

- Desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad para complementar los controles de organización.
- Clara definición de funciones y responsabilidades de los departamentos y actividades de la organización.
- Contar con un sistema contable que suministre de manera oportuna, completa y exacta la información de los resultados.

- Manejar un sistema de informes para la administración superior y niveles de operación, en base a datos de los registros y documentos contables que se diseñen para presentar un cuadro informativo de las operaciones.
- Mecanismo dirigido en la estructura de operación con la finalidad de proveer un funcionamiento efectivo y la máxima protección de fraudes.
- Planificación anticipada de los diversos elementos funcionales de la organización, mediante un sistema de presupuesto que provee un mecanismo de control de las operaciones futuras.

Tomando en cuenta la opinión de Pérez (2017) los componentes del control interno son:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión o monitoreo

Los procedimientos vienen hacer la representación de pasos secuenciales que se relacionan entre si y se utilizan para enfrentar problemas estructurados según Robbins y Coulter (2010, p. 193) además se puede decir que son un conjunto de pasos que tienen un mismo fin para el desarrollo de actividades o acciones de la institución.

Es por esto que en las empresas se tiene en cuenta a los procedimientos de control interno porque ayudan en la verificación de resultados en los departamentos, para Bedoya (2014) los procedimientos de control interno son un conjunto de directrices que ayudan a la ejecución de actividades; en muchas ocasiones se cuestiona él porque es importante tener un control interno el mismo que se dirija a las cuentas por cobrar de las instituciones, pues es necesario ya que así podemos ver que es lo que se tiene que recuperar para el bien de la empresa según los periodos contables.

Según Gonzalo (2006) el control interno de las cuentas por cobrar hace que las empresas gestionen de manera puntual sus cobros a través de mecanismos que permitan la verificación y evolución del mismo.

Uno de los objetivos que se tiene por parte del control interno para las cuentas por cobrar es la estimulación de ventas o adquisición de servicio y la captación de clientes para las empresas por esto Silva (2019) indica que se las puede considerar como un medio en el

cual se puede vender y a su vez superar a la competencia a través del manejo y facilidades de los créditos q se otorguen.

El sistema de control interno es aquel que comprende el plan de la organización y varios métodos coordinados los mismos que adaptan medidas dentro de las empresas con la finalidad de salvaguardar los activos que se manejen y poder así verificar la confiabilidad de los datos, es por ello que según Álvarez (2010) es de suma importancia contar con un sistema de control interno adecuado el mismo que deberá tener funciones según la complejidad de la institución.

Para Guevara (2015) el sistema de control interno significa un sistema de procesos ejecutado por la alta dirección con la finalidad de proporcionar seguridad razonable con una visión de cumplimiento de objetivos. Los objetivos principales que maneja el sistema de control interno son:

- Protección de los recursos en riesgo
- Facilitar las actividades de los funcionarios a través de la eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos y actividades de la entidad.
- Garantizar la evaluación organizacional.
- Asegurar la confiabilidad de la información.
- Aplicar y comunicar las medidas que se deben de tomar para la prevención de riesgos.

Entre las características del sistema de control interno Guevara (2015) menciona las siguientes:

- ❖ Es parte del sistema contable, financiero y de operaciones manuales.
- ❖ La necesidad de contar con un sistema de control interno es responsabilidad del gerente o representante legal de la institución.
- ❖ El jefe inmediato de cada área es el indicado para llevar un control interno de las áreas encargadas.
- ❖ La auditoría interna de la institución será la encargada de realizar la evaluación y pondrá observaciones y recomendaciones necesarias a conocimiento del gerente.

Teniendo en cuenta la opinión de Gómez (2002) los componentes del sistema de control interno son:

1. Entorno de control: es la pauta de funcionamiento de la entidad y base de los demás componentes.
2. Evaluación de los riesgos: son los riesgos a los que se enfrenta la entidad ente esos existen, el riesgo de mercado, crédito, liquidez, tipo de interés, operacional legal o fraude.
3. Actividades de control: se basa en las políticas y procedimientos para conseguir seguridad razonable sobre la eficiencia del control de riesgos relacionados con los objetivos de la entidad.
4. Información y comunicación: este componente se encarga de ser preciso para identificar, recopilar y comunicar información en forma y plazo que se haga posible para el personal cumplir con sus obligaciones a cabalidad.
5. Supervisión: tiene como objetivo principal informar los niveles superiores las deficiencias detectadas y señalar las modificaciones que sean necesarias.

Según García (2012) Los métodos de evaluación del sistema de control interno se clasifican en los siguientes

- Método descriptivo. _ con este método se puede narrar o describir las diferentes actividades que se realizan.
- Método de cuestionario. _ es uno de los instrumentos más usados para las investigaciones, consiste en un banco de preguntas que es utilizado extensamente por los auditores independientes, el objetivo de un cuestionario en el control interno es reunir información necesaria para descubrir hechos, evidencias u opiniones en otras palabras información cualitativa o cuantitativa.
- Método de flujo gramas. _ consiste en exponer por medio de gráficos o cuadros la información obtenida por los investigadores.

1.1.3. Procedimientos de recuperación de cartera

Tomando en cuenta la opinión de Aguirre (2019), nos dice que se tienen en cuenta 6 pasos para la recuperación de cartera que son los siguientes:

- 1) Ponerse en contacto con un recordatorio de pago amigable.

- 2) Ponerse en contacto con un contacto de recordatorio de pago vencido
- 3) Ponerse en contacto con su cliente con un aviso final
- 4) Intentar hacer contacto directo con el cliente
- 5) Enviar una carta formal de demanda
- 6) Tener en consideración una agencia de cobro de deudas como último recurso de cobranza.

Uno de los procedimientos que toda institución debe de tener es un reporte diario de las cobranzas.

1.1.4. Estrategias de recuperación de las cuentas por cobrar

Teniendo en cuenta que para Ramírez (2018) la cartera en una empresa viene a ser una reserva que se destina con la finalidad de proteger la solvencia, patrimonio y liquidez de la misma, es por eso que se tiene que saber el manejo adecuado de dicha cuenta; entre las clasificaciones de la cartera se encuentra a la cartera de crédito que para Mangones (2006) es el conjunto de documentos que respalda los activos financieros.

Ballesteros (2013) señala que para la recuperación de la cartera se tiene que realizar un análisis previo de la gestión a través de un ejercicio que detalle el desenvolvimiento del estado de dicha cartera; sin embargo para Padilla (2014) una de las estrategias que se debe de aplicar para reducir el riesgo de la cartera es el realizar de manera minuciosa una evaluación del cliente en la cual se analice la capacidad de pago del mismo para registrar en las cuentas por cobrar el aumento o disminución que se da por distintos conceptos.

Se debe de considerar que los procesos de cobranza y recuperación de cartera vencida son principalmente aplicados por la dirección financiera o departamentos competentes encargados en base a los presupuestos anuales teniendo en cuenta que se valora a través de 2 perspectivas que son la probabilidad de ocurrencia y el impacto o efecto sobre la ocurrencia.

Según la opinión de (Castillo, Chang, Jiménez, Salas & Villalobos, 2012) con las estrategias de recuperación de las cuentas por cobrar se determinan a través del impacto que genera la utilización de las mismas en las instituciones, es por ello que se han tomado en cuenta las tres más relevantes que son:

- Políticas de créditos y cobro

- Descuentos por pronto pago
- Cobro de intereses moratorios

Con la opinión de Bañuelos (2016) se pueden dar más alternativas o estrategias que ayudan a las instituciones a la recuperación de sus cuentas por cobrar, entre las más relevantes se encuentran las siguientes:

- a) Manejar un buen flujo
- b) Cobrar intereses si es necesario, esto se da para que la empresa no pierda capital
- c) Enviar facturas o documentos de respaldo a los clientes por la adquisición de productos o servicios.
- d) Ser claros al comunicar los términos del crédito o convenios que se den
- e) Generar planes de pagos bien estructurados
- f) Ofrecer descuentos o exoneraciones por pronto pago, etc.

Se debe de considerar que las estrategias que se planteen para la recuperación de cartera son ventajosas, si se ejecutan con la finalidad de cumplir los objetivos institucionales, es por ello que una de las opciones o estrategias que se debería tener presente es el contar con compañías especializadas de cobranza, considerando que esta alternativa cuenta con las siguientes ventajas y desventajas que se presentan a continuación:

Ventajas

- Disponen de personal entrenado y especializado con tiempo suficiente para una buena gestión de cobro.
- El usuario es intimidado ante la aparición de un nuevo gestor o compañía.
- tienen mayor versatilidad o gama para desarrollar el proceso de cobranza, es decir: cuentan con colectores de pago, call centers, puntos de recaudo, etc.

Desventajas

- Poco interés en la relación con los usuarios, lo cual podría dificultar la recaudación de los rubros.
- La comunicación interna entre la institución y compañía se complica.
- Se duplican esfuerzos.

Entre las estrategias más aplicadas en las instituciones según varios estudios se plantean las siguientes:

- Selección y capacitación del personal
- Contar con sistemas de información eficiente y soporte
- Obtención de información de calidad acerca del usuario
- Contar con una unidad interna de control metodológico.
- Establecer políticas para el contacto con el usuario
- Segmentar la cobranza según el nivel de riesgo
- Ofrecer al usuario una variedad de opciones o alternativas para el pago

Otras de las estrategias que se usan para la recuperación de cartera vencida o cuentas por cobrar tomando la opinión de Saltos (2017) son las siguientes:

- Organizar el área de crédito y la recuperación de cartera, para establecer con claridad mecanismos que mantengan comunicación permanente.
- Seleccionar bien a los deudores
- Establecer cuotas de pagos razonables
- Hacer un seguimiento permanente para mantener vínculo con los usuarios
- Establecer fondos de garantías y seguros que respalden las deudas en caso de emergencia
- Estructurar sanciones para los deudores.

1.2. Antecedentes

Para el desarrollo de la investigación, es necesario que se tomen en consideración otros estudios realizados con anterioridad a nivel internacional, nacional y local que permitan conocer como se ha estudiado el fenómeno identificado y cómo se podría contar con referencias que permitan una mayor eficiencia en el proceso a realizar.

En España Galarraga y Pinto (2011) realizó un estudio con el objetivo de plantear alternativas que mejoren e incrementen los niveles de recaudación y promueva un mejor uso de los recursos disponibles, La investigación fue de carácter exploratoria de tipo descriptiva, utilizando una metodología con un enfoque cuali-cuantitativos aplicando técnicas como la encuesta y la entrevista para la recogida de los datos. Los resultados evidencian que se cuenta con una escasa gestión de cobro y que aproximadamente hay una cuenta por cobrar de 10.000.000 dólares. Se concluye que es necesario mejorar las estrategias de cobro para que se pueda realizar de manera oportuna la recaudación de dicho valor.

Por otra parte Cárdenas y Velasco (2013) tienen como objetivo determinar la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz 2005-2009 en la ciudad de Cúcuta, realizó una investigación de tipo documental, con una metodología de enfoque cualitativo y poder así determinar y analizar los indicadores financieros referentes a la morosidad, a través de la entrevista, obteniendo como resultado el crecimiento acelerado de las cuentas por cobrar lo que incidió en la sostenibilidad financiera del hospital llegando a la conclusión que dicha entidad debe promover estrategias financieras que mejoren la competitividad y así puedan beneficiar a los usuarios de menos recursos de la región.

Por otro lado Lozano (2007) analizó si el personal en las micro finanzas influye en la cartera vencida determinando el índice de morosidad en el municipio de Perú, para esta investigación tuvo un estudio cuantitativo al cual se aplicaron encuestas a 350 micro financieras, obteniendo como resultado que la cartera año a año ha ido creciendo con un índice de morosidad de 10,79% a 11,3% demostrando que no hay mejoras, por este motivo se recomendó que las financieras cuenten con procesos uniformes establecidos mediante manuales y políticas de control sobre aprobación y cobranza acotando que

mientras menos sean las variables que mantienen influencia sobre las carteras vencidas más fácil será llevar un control y mejorar la calidad de la cartera crediticia.

En Bogotá Herrera y Díaz (2018) realizaron una investigación con la finalidad de formular un plan de mejora para la ejecución del proceso de cartera y gestión de cobro de los deudores en una universidad, con un enfoque cualitativo por lo cual se aplicó como técnica la entrevista, en cuanto a los resultados se pudo evidenciar que los procesos de cobro que maneja la universidad no son claros en todas sus fases. Es por ello que se puede concluir que dicho sistema se debe implementar para que se promueva a la excelencia de resultados teniendo en cuenta la recuperación de la cartera en cada una de sus etapas.

Según la opinión de Ramírez (2018) en Colombia, tuvo como objetivo el uso de estrategias que se adapten a la realidad de la institución y contribuyentes en cuanto a la recuperación de la cartera, la metodología usada en esta investigación es de tipo descriptiva, con un diseño de campo, entre las técnicas aplicadas se usó la observación, revisión documental y la encuesta conformada por 30 preguntas la misma que se le realizó a los empleados de la institución, se pudo evidenciar que existen un conjunto de inconvenientes en el proceso de recaudación de impuestos por lo que se tienen que buscar mejoras que ayuden con el problema que existe en la actualidad en dicho municipio.

Con relación al estudio de Bonilla (2015) realizado en Ecuador lo que se ha planteado como objetivo es el estudio del proceso de acción coactiva y su incidencia en la cartera por tributos en la sección tesorería del gobierno autónomo descentralizado municipal de Baños de Agua Santa, esta investigación fue de tipo descriptiva con enfoque metodológico cuali-cuantitativo utilizando técnicas como la entrevista y la encuesta para la recolección de datos. En los resultados se pudo constatar que la mayoría de los contribuyentes expresan la necesidad de tener información sobre los efectos a los que están expuestos por el incumplimiento de las obligaciones tributarias.

La investigación de Serrano (2018) tuvo como objetivo el diseño de un modelo de gestión operativa que incremente el nivel de recuperación de cartera vencida del GAD de Babahoyo respecto al mercado municipal 4 de mayo. La metodología usada en esta investigación tuvo un diseño mixto compuesto por la bibliografía y estudio de campo, el enfoque fue cualitativo y como técnica se aplicó la entrevista. En cuanto a los resultados se pudo evidenciar claramente la necesidad de los procesos de cobro para que sean

agiles, veraces y oportunos por lo que se llegó a la conclusión que se debe de implementar personal capacitado para el manejo del departamento como tal.

Saavedra (2010) de Cuenca planteó como objetivo para esta investigación implementar un departamento de coactiva con la finalidad de incrementar la recaudación, se utilizó como técnica la entrevista para la recopilación de los datos, además el enfoque que se maneja en esta investigación es de tipo cualitativo. En cuanto a los resultados se pudo evidenciar que en la actualidad los recursos para la recaudación son limitados y es por ello que en la mayoría de veces las obligaciones tributarias se recuperan a medias, dado esto se llegó a la conclusión que la institución tiene que reclutar personal que cumpla con el perfil idóneo el mismo que ayude a la recaudación de dichos tributos.

El estudio de Saltos (2017) tiene como objetivo el diseño de un plan estratégico que viabilice la recuperación de cartera vencida en el GAD del cantón de Chimbo en la provincia de Bolívar, esta investigación cuenta con un enfoque cuali-cuantitativo, de carácter exploratoria y de tipo descriptiva. Además como técnica se aplicaron las entrevistas y encuestas para recolectar datos, en cuanto a los resultados se reflejó que la institución tiene una cartera vencida muy elevada adicional a esto los ciudadanos tienen muy poco interés con los aportes que deben hacer pagando sus tributos es por ello que se pudo concluir que el GAD no cuenta con un manual u ordenanza que permita la aplicación de procesos para recuperar la cartera vencida e incluso que los funcionarios desconocen las normativas para depurar dicha cartera.

Gómez (2010), establece como objetivo de su investigación elaborar un manual de procedimientos y de auditoría de gestión para el cobro coactivo en el Gobierno Municipal de San Cristóbal, para esto se utilizó una investigación exploratoria, teniendo en cuenta que la investigativa estuvo conformada por los empleados de la dirección financiera y de contribuyentes municipales que están en procesos de pago con la institución. Para la obtención de la información se usó un cuestionario como instrumento ya que la investigación era cualitativa, en cuanto a los resultados se pudo evidenciar que dicho municipio enfrenta un serio problema en cuanto a liquidez es por este motivo que como aporte de la investigación se llegó a la conclusión de que se debe diseñar un manual de procedimientos coactivos que, al ser implementado, mejore las características de la gestión de cobro coactivo en esta entidad municipal.

Alcívar (2013), planteó como objetivo de su investigación, diagnosticar los procesos de cobranza tributaria municipal por conceptos de predios urbanos en el Gobierno Municipal de Quinindé, para así determinar los niveles de morosidad de los contribuyentes, respecto del pago al impuesto predial en la entidad municipal. Esta investigación se analizó a través de un estudio cualitativo, es por ello que se usó como instrumento un cuestionario para llevar a cabo la entrevista y por este motivo se pudo concluir que como contribución de la investigación se presenta el diseño de estrategias y mecanismos de cobranza que permitan el incremento de las recaudaciones por concepto del impuesto predial, de modo que se puedan disminuir los niveles de morosidad, se aumenten los ingresos económicos y se puedan ejecutar obras y servicios públicos que satisfagan las necesidades de la comunidad.

En la investigación de Torres (2017) realizada en Ambato se encontró como objetivo diseñar un modelo de gestión para el cobro de la cartera vencida de los créditos educativos para planificar, organizar, dirigir y controlar de una manera eficiente los métodos de cobro. Para la realización de la misma se usó como instrumentos para la investigación un cuestionario, las técnicas aplicadas fueron la entrevista y la encuesta, la metodología usada fue inductivo-deductivo, histórico-lógico y analítico-sistemático, además el tipo de este trabajo es descriptivo, de campo y bibliográfico. Entre los resultados se verificó que no se cuenta con una definición de actividades que debe realizar cada empleado, es por ello que se recomienda que se destinen actividades para que se puedan cobrar de manera oportuna y eficaz los tributos.

Ramírez (2014), tiene como objetivo el análisis del proceso coactivo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba y la forma de cómo incide ésta en la recuperación de Cartera Vencida de Predio Rural generada entre los periodos 2008 a 2012. Esta investigación se usó un estudio cualitativo en el cual se usó la observación y la entrevista y como instrumento se realizó un cuestionario. Entre los resultados se pudo identificar que el sistema de cobranzas tiene una cartera vencida significativa por concepto de predios rurales, dicho sistema ha presentado deficiencia. La falta de eficiencia observada en esta institución, no han permitido a la entidad es por eso que se propone la reestructuración del procedimiento de cobro coactiva, como alternativa de solución práctica a los problemas presentados en los procesos de recaudación que enfrenta el Gobierno Municipal.

En cuanto a la investigación de Cortez (2015), el objetivo fue diseñar un modelo de plan de acción para impulsar la gestión de recuperación de cartera vencida y optimizar los recursos económicos del gobierno autónomo descentralizados del cantón San Francisco de Milagro periodo 2010-2012, los métodos usados en esta investigación fueron, analítico y deductivo, en cuanto a las técnicas e instrumentos se usó la entrevista y la encuesta por lo cual fue un estudio cuali-cuantitativo. En los resultados se pudo notar que el GAD no realiza de forma correcta la emisión de los títulos o créditos y que se cobran pagos de manera voluntaria a los usuarios por lo cual se recomienda implementar estrategias que ayuden al cobro de los impuestos de manera obligatoria ante los ciudadanos.

Según Andrade (2018), diseñó una propuesta de mejoramiento del proceso de recuperación de cartera para el gobierno autónomo descentralizado de Quito, aplicado a los impuestos tributarios, los métodos utilizados fueron descriptivo, deductivo, sistemático y analítico, la técnica aplicada fue la observación, en los resultados se pudo evidenciar que la composición de la cartera vencida por antigüedad el monto asciende de la deuda de cada año y es por ello que se le recomienda al municipio de Quito que realice gestiones las mismas que sean enfocadas a reducir los porcentajes de dicha cartera vencida mediante implementación de estrategias para optimizar la recaudación.

Los antecedentes mostrados anteriormente fueron en base al tema propuesto es por ello que se logró obtener estudios similares con los mismos que se puede comparar y sustentar la investigación a demás ayuda a ver cómo se maneja el tema bajo diversas opiniones.

1.3. Fundamentación Legal

Para sustentar este trabajo de investigación se ha tomado algunas leyes, reglamentos y normativas.

- Constitución de la República del Ecuador (2008) , Título V, Organización Territorial, Capítulo Primero – Principios Generales.

Art. 238.- Los Gobiernos Municipales podrán tomar decisiones y plantear alternativas en aspectos administrativos, operativos y financieros según su conveniencia, siempre y cuando no se violen normativas y preceptos legales que se instituyen en el Ecuador.

- Ley de la COOTAD (2008, Sección Segunda, Procedimiento de Ejecución Coactiva

Art. 350.- Coactiva. - Todo tipo de valores por cobrar que se establezcan en favor de cualquier entidad pública, podrán ser cobrados a través de la acción administrativa coactiva y ejecutadas por los encargados y designados por la autoridad municipal para el efecto.

Art. 352.- Título de crédito. - Para la correcta ejecución de la acción coactiva, se deberá realizar la debida comparación entre el acto administrativo y la orden de ejecutar el pago, de modo que exista una debida planificación y sustentación de cobro coactivo.

- Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP)

La función de esta ley es regular la constitución, organización, funcionamiento, liquidación de empresas públicas.

- Ley Orgánica de Servicios Públicos (LOSEP)

En el sector público se quiere el desarrollo personal, técnico y profesional de los servidores públicos para que se desempeñen con mayor eficiencia, eficacia, calidad y productividad.

- Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado

Estas normas son utilizadas en instituciones del sector público además son usadas por personas jurídicas de derecho privado que dispongas de recursos públicos.

Estas son las leyes y normativas que se han tomado en consideración para la realización y sustento de este trabajo de investigación, cabe recalcar que se han tomado artículos específicos que van acorde a el tema propuesto.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Contexto de la Investigación

Este trabajo de investigación se llevó a cabo en la ciudad de Esmeraldas, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal GADME, En la estructura organizacional de la institución se encuentra; el departamento de coactiva, el mismo que fue creado con la finalidad de plantear estrategias para mejorar la recuperación de la cartera de la entidad, esta área se encuentra conformada por 8 trabajadores los mismos que se encargan de la recaudación de tributos o impuestos municipales, trámites de coactiva, convenios de pagos, actualizaciones de datos de los usuarios, etc. Se hizo necesario la utilización de categorías con sus respectivos indicadores como se presenta en la siguiente tabla.

Tabla#1 Matriz Categorial de Análisis Cualitativo

Categorías	Definición	Unidades de análisis	Indicadores
Estrategias de recaudación de cartera	Según Reyes (2017) son métodos de cobranzas aplicados con la finalidad de recaudar fondos propios o de la empresa.	<ul style="list-style-type: none">• Políticas de cobranza	Condiciones Métodos de cobro Plazos Seguimiento
		<ul style="list-style-type: none">• Procedimientos de cobranza	Formas de pago Medios de cobro Seguimiento

2.2. Metodología de la investigación

Tipo de estudio

La presente investigación tuvo un enfoque de tipo cualitativo con alcance descriptivo en donde se plantearon preguntas en base al tema de investigación conociendo de esta manera la opinión de cada uno y así describir su punto de vista. Dado que el objetivo del estudio es analizar las estrategias de recaudación de cartera en el departamento de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GAD Esmeraldas), se recurrió a un diseño no experimental y se aplicó de manera transversal.

De acuerdo con la perspectiva de Hernández, Fernández y Baptista (2014) se acreditan un enfoque no experimental debido a que no hubo manipulación de variables. Estos autores manifiestan que los diseños de investigación transversal se recolectan datos en un solo momento y tiempo determinado. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado para obtener una visión clara de lo que sucede en el Departamento de coactiva (GAD) Esmeraldas.

El método que se aplicó para esta investigación fue el método inductivo, el mismo que se basa en la recolección de datos en casos específicos para de esta manera crear hipótesis, es por ello que parte de cosas particulares hasta llegar a la proposición general y así poder llegar a la conclusión específica Arrieta (2015).

2.3. Población y Muestra

Para este estudio se consideró una población finita conformada por los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GAD Esmeraldas) concretamente al Departamento de coactiva donde se consideró como muestra al personal que labora en dicha área. A continuación, se describen las características de los funcionarios entrevistados en la siguiente tabla:

Tabla #2 Características de los Funcionarios Públicos del Departamento de Coactiva Entrevistados

FUNCIONARIOS	CARGO	GENERO
AC2	Analista de Coactiva	F
AC1	Analista de Coactiva	M
A1	Analista Jurídico	M
J1	Jefe de Coactiva	M
T1	Técnico de Coactiva	M
T2	Técnico de Coactiva	M
ASISC1	Asistente de Coactiva	F

Fuente: Departamento Recursos Humano GADME

2.4. Técnica e Instrumento

La técnica utilizada fue la entrevista, tomando en consideración el cuestionario como instrumento estructurado por una guía de 12 preguntas (Ver anexo 1) para recoger la información de primera mano proporcionada se consideraron 3 aspectos como lo son las Políticas de Control Interno de Cobranzas, los Procedimientos de Control Interno y las Estrategias de Recaudación de Cartera del Departamento de Coactiva del GADME.

2.5. Procedimientos

Para la realización de este trabajo de investigación se tuvo ciertos inconvenientes en la aplicación del instrumento, y como solución o alternativa las entrevistas se llevaron a cabo mediante la aplicación de zoom y por medio de audios de WhatsApp; para la recolección de los datos aproximadamente se fueron de 25 a 30 minutos por entrevistado y gracias a su aporte se pudo plasmar la opinión de cada uno en este trabajo de investigación.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Análisis de Datos

Una vez recogida la información de primera mano, los datos fueron procesados con el propósito de entender de mejor manera los resultados obtenidos mediante la aplicación de las entrevistas. Por tanto, se diseñó una unidad HERMENEUTICA la misma que sirve para analizar datos cualitativos de la información proporcionada por los funcionarios del departamento de coactiva de GADME.

Este análisis cualitativo hace referencia a los objetivos planteados que incluyen dimensiones que tienen que ver políticas de cobranza y procedimientos de control interno y estrategias de recaudación con sus respectivos indicadores que se presentan a continuación.

3.1.1 Políticas de Control Interno de Cobranzas

Una de las preguntas señaladas está relacionada a las funciones del departamento de cobranza. En este sentido (J1) respondió:

En la actualidad no se encuentran bien definidas dichas funciones, ya que al haber un cambio de autoridad cada cierto periodo se mueve personal y cada jefe analiza el FODA de su departamento para poder implementar estrategias para mejoras del mismo.

En relación con las políticas de cobranza que maneja la institución hubo algunas aportaciones por parte de los entrevistados, respondiendo de esta manera:

... En el GADME se manejan 3 políticas como lo son: el incremento de la recaudación, generar conciencia y cultura tributaria y generar percepción de riesgo en el caso de no cumplir obligaciones tributarias y no tributarias (J1)

... Mientras A1 manifestó que las políticas que se manejan son: procedimiento previo, juicio de coactivo, ejecución de coactiva en donde se trata lo siguiente (facilidades de pago, reclamaciones, consultas y recursos administrativos, procedimiento contencioso y por último el embargo de dineros y valores)

3.1.2 Procedimientos de Control Interno

En relación con el tiempo en el que preparan los informes de cuentas por cobrar por su antigüedad de saldos el entrevistado (J1) manifiesta:

... Necesita llevar un control de preferencia quincenal para para ver el avance o disminución de dichas cuentas y buscar la mejor manera de llegar a los usuarios.

... Por su parte T1 y T2 coinciden en que por lo general cada viernes pasan un informe indicando las cuentas que a la semana tienen mayores saldos antiguos; y teniendo en cuenta la opinión de ASISC1 que indica que se realiza de acuerdo con reporte de la cartera ordenando de forma descendente a los de mayor valor, hasta de los de menor valor para la toma de decisiones estratégicos que ayuden a la recuperación de los valores

En cuanto a que si los informes que se realizan son revisados por un funcionario autorizado para poder tomar decisiones de cuentas atrasadas los funcionarios manifestaron:

... Efectivamente cuentan con el jefe departamental al mismo que se le pasa el informe de las cuentas con mayor problema de pago para que pueda en conjunto con el abogado tomar decisión para el manejo de la misma, además campaña de concientización para que se tenga cultura de pago a través de la radio, televisión y prensa escrita

Con respecto a cómo llevan un control de las cuentas incobrables canceladas AC1 y AC2 supieron decir que:

...A través del sistema cabildo existe un buzón de recordatorio del estado de cuenta de cada usuario en la cual arroja datos mensuales de los días de mora, teniendo en cuenta el sigilo que tienen que darles a las cuentas que con el paso de los años siguen impagas, además manifestaron que en algunos casos son cuentas incobrables por fallecimiento de algún usuario.

A los funcionarios también se les consultó como ellos refinancian deudas de clientes antes de mandarlos a coactiva

...Antes de mandar a coactiva los digitadores a través de los informas que otorgan los liquidadores notifican a los usuarios para darles a conocer el valor de pago,

además se los cita para que puedan hacer un convenio antes de coactivarlo, en caso de que el usuario al segundo o tercer llamado hace caso omiso al mismo para directo a coactiva la deuda (J1).

3.1.3 Estrategias de Recaudación de Cartera

De acuerdo con la opinión de los funcionarios entrevistados (A1, AC1, AC2, J1, T1, T2, ASISC1) en cuanto al programa que se maneja para el control de las cuentas por cobrar, todos concuerdan que .. *Cuentan con un programa llamado “Cabildo” el mismo que les ayuda a través del estado de cuenta a ver los pagos y retrasos que tienen los usuarios.*

Sin embargo, T1 y T2 expresaron que tratan de llevar registros semanales o mensuales de los usuarios para darle un mejor seguimiento.

Respecto a la posibilidad de tener datos para localizar a los clientes atrasados en sus pagos y si la institución cuenta con módulos de cobranza para recuperar la cartera vencida todos (A1, AC1, AC2, J1, T1, T2, ASISC1) respondieron:

... Efectivamente cuentan con datos los mismos que registran en el sistema Cabildo y de manera anual se trata de realizar actualización de estos y la institución cuentan con un módulo de cobranza que debe actualizarse para que las cobranzas se puedan agilizar y de esta manera se puedan ver mejores resultados en un periodo corto de tiempo.

Una de las estrategias es la evaluación de los índices de morosidad de la cartera a lo que J1 responde... *se puede dar cuenta del aumento o disminución del índice de morosidad a través de un cuadro comparativo anual*

Por último, se preguntó qué gestión realiza la institución para enfrentar el índice de morosidad y la cobranza de la misma, a lo que J1 y ASISC1 dijeron:

Se trata de llegar a acuerdos de pagos o refinanciación de la deuda de los usuarios para poder obtener resultados a los mismo que se les da un respectivo seguimiento en la medida de los posible.

CAPITULO IV

DISCUSION

La presente investigación tiene como objetivo analizar las estrategias de recaudación de cartera en el departamento de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GAD Esmeraldas). La discusión estará relacionada con los antecedentes y bases teóricas de las cuales se podrá comparar con las respuestas obtenidas por los funcionarios del departamento de coactiva del GADME.

Uno de los primeros resultados está basado en las funciones que se manejan en el departamento de cobranza, acerca de ello los entrevistados manifestaron que en la actualidad no se encuentran bien definidas dichas funciones esto se debe al cambio de autoridad cada cierto periodo. Sin embargo, Tejena (2016) confirma que uno de los factores por el cual no se cumplen a cabalidad las funciones de las instituciones públicas es por el cambio de administración cada cierto tiempo y es por ello por lo que es necesario establecer un proceso adecuado en el departamento de cobranza que garantice el cumplimiento de los objetivos de la organización, para lo cual estoy de acuerdo ya se tienen que ver los resultados en cuanto a las cobranzas de los impuestos municipales.

Otro de los hallazgos de esta investigación al que los entrevistados respondieron en cuanto a las políticas de cobranza que se manejan en la institución son las siguientes: el incremento de la recaudación, generar conciencia y cultura tributaria y generar percepción de riesgo en el caso de no cumplir obligaciones tributarias y no tributarias, procedimiento previo, juicio de coactivo, ejecución de coactiva en donde se trata lo siguiente (facilidades de pago, reclamaciones, consultas y recursos administrativos, procedimiento contencioso y por último el embargo de dineros y valores). En referencia a estas opiniones Villalba (2018) indica que todas las políticas de cobro se las debe de analizar de manera periódica de acuerdo con las condiciones y necesidades de las instituciones, esto es de suma importancia ya que hay que tener en cuenta que antes de ejercer alguna acción hay que evaluar que es mejor para la institución y poder así mermar errores.

En otro de los resultados se constató que en cuanto al tiempo que preparan los informes de cuentas por cobrar por su antigüedad de saldos los entrevistados tuvieron varias opiniones entre estas la más relevante es que se necesita llevar un control de preferencia

quincenal para ver el avance o disminución de dichas cuentas y buscar la mejor manera de llegar a los usuarios, es por eso que Miranda (2013) dice: que los informes de registro de cuentas por cobrar es la recopilación de datos de los clientes esta es una parte importante y cabe recalcar que de esto depende la buena gestión de cobranza de la institución; incluso los informes que se realizan son revisados por el jefe departamental para poder tomar decisiones de cuentas atrasadas al mismo se le pasa el informe de las cuentas con mayor problema de pago para que pueda en conjunto con el abogado obtener una alternativa de manejo de la misma.

En cuanto al control de las cuentas incobrables los entrevistados manifestaron que el mismo se realiza a través del sistema cabildo el mismo que entre sus opciones un buzón de recordatorio del estado de cuenta de cada usuario en la cual arroja datos mensuales de los días de mora; además manifestaron que en algunos casos son cuentas incobrables por fallecimiento de algún usuario, por lo tanto la opinión de Cuero (2016) indica que las cuentas incobrables se producen por las operaciones o créditos que se otorgan a terceros que por el simple hecho de ser incobrables son pérdidas que se le generan a la institución, considerando que entre las razones más destacadas por las cuales se generan dichas cuentas son: la falta de seguimiento, actualización de datos o alternativas de pago que no se le plantean a los usuarios.

Con base a las estrategias que se manejan se pudo evidenciar que la más aplicada en el GADME es la evaluación de los índices de morosidad de la cartera, en este se puede constatar el aumento o disminución del mismo a través de un cuadro comparativo anual, el mismo que se debería de mejorar con la finalidad de detectar a tiempo los problemas que se generan en las cobranzas; basándonos en la opinión de Vega (2018) recomienda dos estrategias claves que faciliten el proceso de cobranza como son: definir o reevaluar las políticas de créditos y cobranza, y siempre sustentar el pago de la misma con la finalidad de contar con un registro para que se pueda agilizar la actualización de datos de los usuarios y así dar mayor seguimiento.

Finalmente, de acuerdo con los resultados presentados puede haber otras posibles investigaciones que se encuentren relacionadas con el tema, además entre las limitaciones que se encontraron como la falta de comunicación con todas las personas que conforman el departamento de coactiva del GADME esto se dio porque no se podía asistir de manera normal a las labores pero cabe recalcar que la intención de este trabajo fue abarcar con la información necesaria para la realización del mismo ya que es de suma importancia las

estrategias o métodos que se puedan implementar para llevar a cabo una buena gestión de cobranza.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Una vez obtenido los resultados relacionados a las estrategias de recuperación de cartera en el departamento de coactiva del gobierno autónomo descentralizado municipal de la ciudad de esmeraldas, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Teniendo en cuenta las políticas de control interno, se pudo constatar que debido a los cambios de administrativos que ha sufrido el GADME en la actualidad no cuenta con varias estrategias que aporten a la recuperación de cartera de este.
- Uno de los procedimientos de control interno se ha basado en el uso del sistema cabildo, el cual es ayuda y respaldo para el seguimiento de los usuarios en mora, además lo que se trata es de realizar una actualización constante para poder de esta manera recuperar cuentas incobrables.
- La implementación de estrategias puede generar un adecuado seguimiento a las cuentas por cobrar, generar alternativas de pago, que se ajusten no solo a la situación de la entidad, sino a la realidad de los usuarios.

RECOMENDACIONES

Las conclusiones descritas anteriormente permiten presentar las siguientes recomendaciones:

- Tener en cuenta como políticas de control interno la revisión de los registros de preferencia diarios o semanales de los compromisos de pagos generados con los usuarios de los cuales sus deudas estén próximas a vencer.
- Mejorar los procedimientos de control los mismos que conlleven a una comunicación adecuada, mediante el trabajo en equipo para que se pueda coordinar y ejecutar los procesos de cobranza y de esta manera corregir errores.
- Implementar nuevos métodos o estrategias de cobranzas; como sugerencia realizar mensajes o llamadas de recordatorio a los usuarios antes de su fecha de pago.

3. REFERENCIAS

Arteaga, B., (2018), “Análisis y propuesta de mejoramiento del proceso de recuperación de cartera para el gobierno autónomo descentralizado municipal de Quito, aplicado a los impuestos tributos”, obtenido el 23/8/2020, <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17397/1/T-UCE-0005-ADM-007-P.pdf>

Álvarez, H. (2010), “Control Interno”, obtenido el 3/9/2020, [http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051\(2\).pdf](http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf)

Bedoya, R.; (2014), “Procedimientos de Control Interno Administrativo y Financiero para el Departamento de Titulación y Grado que contribuyan al Sistema de Información de las Unidades”, obtenido el 02/02/2020, <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2828/1/TUACYA001-2014.pdf>

Bañuelos, S; (2016), “ Como Recuperar sus Cuentas por Cobrar más Eficientemente”, obtenido el 02/02/2020, <http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2016/07/28/como-recuperar-sus-cuentas-cobrar-mas-eficientemente>

Castillo, M.; Chang, C.; Jiménez, A.; Salas, J. & Villalobos, E., (2012), “ Estrategias para la Disminución de Cuentas por Cobrar en la Industria de Repuestos Automotrices” obtenido el 03/02/2020, https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/7325/estrategias_para_la_disminucion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cuero, T., (2016), “ cuentas incobrables”, obtenido el 3/9/2020, <https://totalaplicaciones.com/glosario/cuentas-incobrables/>

Contraloría General del Estado. (2014). Normas de Control Interno. Quito. Obtenido el 02/02/2020, <http://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=53&tipo=nor>

Cortez, P. (2015), “ diagnóstico y plan de acción para la gestión de recuperación de la cartera vencida del gobierno autónomo descentralizado del cantón San Francisco de Milagro periodo 2010-2012”, obtenido el 23/8/2020, <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3735/1/T-UCSG-POS-MFEE-5.pdf>

Figuroa, M. (2013), “ guía funcional para la gestión de los créditos y cuentas por cobrar en las empresas procesadoras y comercializadoras de helado en la ciudad de Guayaquil”,

obtenido el 17/9/2020, <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/265/1/T-ULVR-0265.pdf>

Gómez, M. (2002), “Requerimientos de Control Interno en las Entidades del Mercado de Valores”, obtenido el 3/9/2020, <http://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2014/12/mariajosegomez.pdf>

García, A. (2012), “Métodos de evaluación del sistema de control”, obtenido el 3/7/20, [http://files.uladech.edu.pe/docente/32888189/CONTROL_INTERNO/Sesion_8/Metodos de evaluacion del SCI Contenido Sesion 08.pdf](http://files.uladech.edu.pe/docente/32888189/CONTROL_INTERNO/Sesion_8/Metodos_de_evaluacion_del_SCI_Contentido_Sesion_08.pdf)

Gallardo, E; (2014); “Utilización de Programa para Análisis Cualitativos”, obtenido el 02/02/2020. <https://atlasti.com/2014/06/12/utilizacion-del-programa-de-analisis-cualitativo-atlas-ti-para-gestionar-y-analizar-datos/>

Guevara, J., (2015), “diseño de un sistema de control interno para los procesos de recaudación y recuperación de cartera, para mejorar la liquidez de latino medical S.A.”, obtenido el 17/9/2020, <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11410/1/UPS-GT001594.pdf>

González, J. (2014). “La Morosidad; Un acuciante problema financiero de nuestro país”; Obtenido el 02/02/2020, http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf

García M., (2014), “ El Control Interno como Mecanismo de Transformación y Crecimiento, una Mirada desde la Gestión Gerencial de las Empresas”, obtenido el 02/02/2020, <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12715/ENSAYO%20-%20OPCION%20DE%20GRADO%20-%20CONTROL%20INTERNO.pdf;jsessionid=C5204DD33EF026137833356AA1AE1F0F?sequence=1>

Miranda, L., (2013), “ informe de registro de cuentas por cobrar”, obtenido el 3/9/20, <https://prezi.com/qkz3hqfij4xk/informe-de-registro-de-cuentas-por-cobrar/>

Morilla, G.; (2018), “Gestión de Cobranza”, obtenido el 02/02/2020, <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>

Steves, R.; (2017), “Que son las cuentas por cobrar y cual es su importancia”, obtenido el 02/02/2020, <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>

Serrano, M., (2018), “ la gestión operativa y la recaudación de cartera vencida del GADM de Babahoyo en el mercado municipal 4 de mayo, obtenido el 23/8/2020, <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9780/1/PIUBADM005-2019.pdf>

Silva, B; (2019), “Control Interno para las Operaciones de Cuentas por Cobrar”, obtenido el 02/02/2020, <https://es.slideshare.net/BENJISILVARUIZ/control-interno-para-las-operaciones-de-cuentas-por-cobrar>

Talavera, H; (2017), “Cuentas por Cobrar”, obtenido el 02/02/2020, https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/lic/CF/FN/AM/11/Cuentas_por_cobrar.pdf

Tejena, A.; (n.d.), “ funciones del departamento de cobranza”, obtenido el 3/9/20, <https://www.tservice.com.ec/portal/abril/funciones-del-departamento-de-cobranza/>

Villalba, N., (2018) “políticas de cobranza de una empresa”, obtenido el 3/9/20, <https://www.jacobra.com.py/post/qu%C3%A9-son-las-pol%C3%A9ticas-de-cobranza-de-una-empresa#:~:text=Las%20pol%C3%A9ticas%20de%20cobro%20son,tenga%20%C3%A9xito%20debe%20recibir%20dinero>

Libros

Alcívar, A. (2013), *Diagnostico de los procesos de cobranza tributaria municipal por conceptos de predios urbanos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quinindé*. Esmeraldas – Ecuador: Ed. Universidad Técnica “Luis Vargas Torre”.

Ballesteros, R. H. (2013). *Plan de Marketing (Vol. Primera Edición)*. Bogotá, Colombia: Ecoe.

Bonilla, A., (2015), “la acción coactiva y su incidencia en la cartera por tributos no recaudados del gobierno autónomo descentralizado de baños de agua santa en el año 2013”, obtenido el 23/8/2020, <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17224/1/T2982i.pdf>

Cootad. (2008). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito, Ecuador: Ed. Gobierno del Ecuador., R.

Cabezas, P. (2016), “ análisis jurídico de la coactiva en el ecuador”, obtenido el 19/06/2020, <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7103/1/T-UCSG-PRE-JUR-DER-75.pdf>

Días, M. J. (2014), *La morosidad, cobro y prevención*, España, obtenido el 02/02/2020, <https://www.marcialpons.es/libros/la-morosidad/9788490516447/>

Gómez, W., (2010), *Manual de Procedimientos de Auditoria de Gestión para el Cobro Coactivo en el Gobierno Municipal de San Cristóbal*. Quito-Ecuador: Ed Universidad Tecnológica Israel

Gonzalo, G. C. (2006). *Nuevo Manual de Control Interno*. Bogotá: TEMIS S.A.

Herrera, L. & Díaz, X., (2018), “Propuesta de Mejora en el Proceso de Recaudo de Cartera a una Universidad”, obtenido el 15/7/2020, <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22440/1/Propuesta%20de%20Mejora%20al%20proceso%20de%20cartera%20de%20una%20Universidad.pdf>

Mangones, G. H. (2006). *Diccionario de Economía*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.

Morales Castro, J., & Morales Castro, A. (2014). *Administración Financiera*. México: Patria.

Padilla, M. C. (2014). Análisis Financiero (Vol. Primera edición). Bogotá, Colombia: Ecoe.

Rivas, A. (2015), “Elementos del Control Interno”, obtenido el 15/7/2020, <https://es.slideshare.net/omaruriel/elementos-del-control-interno>

Reyes, E. (2017), “Análisis de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito Afro ecuatoriana de la pequeña empresa correspondiente al periodo 2016”, obtenido el 15/7/2020,

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1385/1/REYES%20BONE%20ELIZABETH%20.pdf>

Ramírez, G. (2008), Estrategias para aumentar la recaudación del impuesto a las actividades económicas en la alcaldía Valera estado de Trujillo (tesis inédita de grado). Universidad valle del momboy, (s.n.).

Ramírez, M., (2014), El Proceso Coactivo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba y su Incidencia en la recuperación de Cartera Vencida de predio rural generada en el periodo 2008.2012, Quito – Ecuador: Ed. Universidad Central del Ecuador

Ramírez, I. (2008). Contabilidad General. Colombia.

Saavedra, M. (2010), “Propuesta de Gestión para la Ejecución Coactiva, aplicable a la administración tributaria central”, obtenido el 15/7/2020, <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3009/6/UPS-CT002266.pdf>

Salto, D. (2017), “Plan Estratégico de Recuperación de Cartera Vencida en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar”, obtenido el 15/7/2020, <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12872/1/92T00183.pdf>

Torres, A., (2017), “ modelo de gestión de cobro de cartera vencida para la regional Ibarra 1, del instituto de fomento al talento humano”, obtenido el 23/8/2020, <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6158/1/PIUIADM010-2017.pdf>

Vaz, R. (2017), “la morosidad, un acuciante problema financiero de nuestros días”, obtenido el 19/06/2020, http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongreso_aeca/cd/111b.pdf

4. ANEXOS

ANEXO 1

ENTREVISTA

PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVA DEL GADME

NOMBRE DEL ENTREVISTADO:

CARGO:

FECHA ENTREVISTA:

HORA INICIO:

HORA: FINAL:

N.	PREGUNTAS	OBSERVACION
	Políticas de Control Interno de Cobranzas	
1	¿Están claramente definidas las funciones del departamento de cobranza?	
2	¿Cuáles son las políticas de cobranza que maneja la institución?	
	Procedimientos de Control Interno	
3	¿De qué manera la empresa evalúa los índices de morosidad de su cartera?	
4	¿Qué gestión realiza la institución para enfrentar el índice de morosidad y la cobranza de las mismas?	
5	¿Cada que tiempo se preparan informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?	
6	¿Los informes que se realizan son revisados por un funcionario autorizado para que se tomen decisiones en cuanto a las cuentas atrasada?	
7	¿Cómo llevan un control de las cuentas incobrables canceladas?	
8	¿Cómo refinancian deudas de clientes antes de mandarlos a coactiva?	
	Estrategias de Recaudación de Cartera	

9	¿Qué programa maneja para el control de las cuentas por cobrar?	
10	¿Cuentan con los datos necesarios para localizar a los clientes que estén atrasados en sus pagos?	
11	¿La entidad cuenta con un módulo de cobranzas para la recuperación de cartera vencida?	
12	¿Cree ud que la actualización del módulo de cobranza ayude a la gestión financiera de la entidad y recuperación pronta de la cartera vencida y cuentas por cobrar?	