



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE

CARRERA DE LICENCIATURA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORES:

Escudero Oñate, Josephe Patricio
Vargas Hidalgo, Erick Marcelo

DIRECTOR:

Ing. Tapia León Julio Cesar

2022



TEMA DE INVESTIGACIÓN

*GESTIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE
COBRANZA EN LAS INSTITUCIONES DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL CANTÓN LATACUNGA
EN EL PERIODO 2019-2020.*

AGENDA

CAPÍTULO I:
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO II:
MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO III:
METODOLOGÍA DEL DESARROLLO
DEL PROYECTO

CAPÍTULO IV:
RESULTADOS DE LA
INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO V:
PROPUESTA

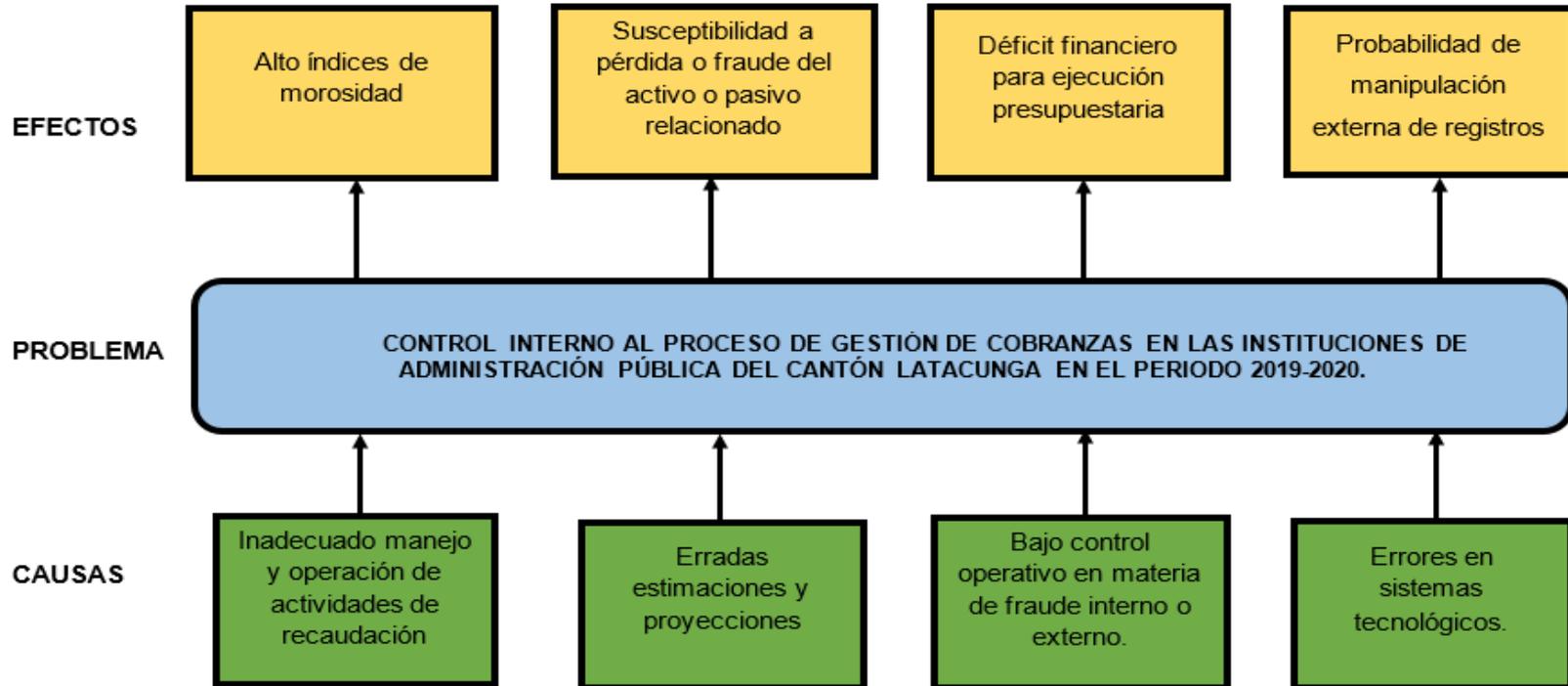
CAPÍTULO VI:
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES



CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

ÁRBOL DE PROBLEMAS



Formulación del problema



¿Qué relación existe entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza en las instituciones de administración pública del cantón Latacunga en el periodo 2019-2020?

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de control interno en la cobranza en época de pandemia de las instituciones de administración pública del cantón Latacunga en el periodo 2019-2020.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Diagnosticar la situación actual del proceso de cobranza de las instituciones de administración pública del cantón Latacunga en el periodo 2019-2020.

Analizar los montos de recaudación de las instituciones de administración pública del cantón Latacunga y su variación entre el periodo 2019 y 2020.

Proponer un manual de cobranza para instituciones de administración pública en situaciones inesperadas

CONTEXTUALIZACIÓN

MACRO

América Latina ha habido un cambio evidente en las técnicas avanzadas de promoción de las organizaciones, poco a poco se han desarrollado y han rastreado dentro de la publicidad una oportunidad para construir sus ofertas y posteriormente su beneficio, a pesar de las condiciones del bienestar y la emergencia sanitaria, esto les ayudó un poco a posicionarse mejor en el mercado gracias a su versatilidad.

Marco Integrado de Control Interno para América Latina procura establecer un marco de referencia para las necesidades y las expectativas de los directores de las empresas privadas, de las instituciones públicas, de las organizaciones de la sociedad civil y de otros interesados. Rivas (2017)



CONTEXTUALIZACIÓN

MESO

Arévalo (2016) El problema actual de las empresas de servicio público está ligado al desenvolvimiento del país, es el resultado de la aplicación de políticas mal estructuradas, que a través de un largo proceso han producido los inconvenientes que hoy se presentan.

García y Valencia (2016) Al no existir un adecuado sistema de control interno en el área de recaudación ha provocado que la Empresa no recupere oportunamente la totalidad de su facturación, ocasionando el incremento de la cartera vencida.



CONTEXTUALIZACIÓN

MICRO

Cofre y Herrera (2018) manifestó que mediante el proyecto de investigación existirán varias personas beneficiadas, principalmente los Directivos y Empleados, debido que mediante los resultados obtenidos de la misma se podrá tomar decisiones enfocadas en mejorar las actividades que se desempeñan en el Departamento de Crédito y Cobranza a través del cual se protegerá la liquidez y solvencia de la organización.

Señalando la importancia de actualizar y automatizar los sistemas de control interno por su obsolescencia y frágil tendencia a actos ilícitos o posibles influencias en la liquidez de la institución.



HIPÓTESIS

VARIABLE INDEPENDIENTE:
GESTIÓN DE COBRANZAS

VARIABLE DEPENDIENTE:
CONTROL INTERNO

Hipótesis nula (H0):

La aplicación de un adecuado control interno no permite optimizar la gestión de cobranzas.

Hipótesis alternativa (H1):

La aplicación de un adecuado control interno permite optimizar la gestión de cobranzas.



Capítulo II

Marco teórico



BASE TEÓRICA

Definición Control Interno

Gamboa, Puente y Vera,(2016)

El control interno, lejos de ser un fin en sí mismo que interfiera con el accionar de las entidades, es un medio más para el logro de sus objetivos

Claros y León (2012) Un proceso creado con la finalidad de brindar la garantía razonable respecto a la consecución de objetivos relacionadas a las categorías siguientes: Lograr que la información financiera sea confiable, lograr en las operaciones eficacia y eficiencia; cumplimientos y normas que sean aplicables.

BASE TEÓRICA

Control Interno Sector Público

Gamboa Puente y Vera
(2016)

El control interno dentro del sector público se debe entender dentro de características que busquen lograr sus objetivos sociales y políticos

La utilización de los fondos públicos;
La importancia del ciclo presupuestario

La complejidad de su funcionamiento que conlleva hacer un balance entre los valores como:

- la legalidad,
- integridad
- transparencia

Y valores gerenciales como:
eficiencia y eficacia

BASE TEORICA

Gestión de cobranzas



Gestión de Cobranzas

Gestión

Gestión comprende, las actividades coordinadas para dirigir y controlar a una organización

La gestión pública involucra en el sistema de la calidad tanto a los servidores públicos como a agente públicos.

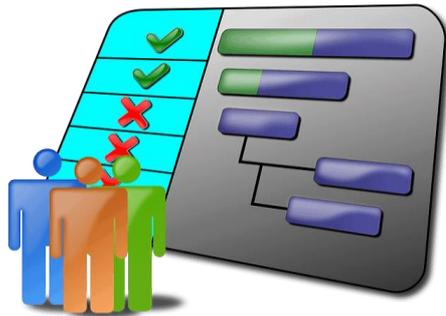
Cobranzas

Son actividades necesarias para obtener la cancelación de valores otorgados por la venta de los bienes y/o servicios que produce la organización



Rol de la gestión de cobranzas

La Cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes, es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. (Brachfield, 2013)



Administración de cartera

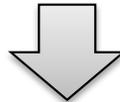
Es el curso eficiente de evaluación, observación y control de los registros de cuentas por cobrar para garantizar que los pagos se realicen de forma ideal y convincente. (Navarro, 2014)



BASE LEGAL

Constitución de la Republica del Ecuador 2008

Art. 225.- Las instituciones públicas comprenden:
2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.



Art. 227.- La gestión pública es un apoyo al ámbito local representado por los estándares de viabilidad, eficacia, calidad, orden, desconcentración, descentralización, coordinación, inversión, ordenación, rectitud y evaluación.



BASE LEGAL



Ley Orgánica del Servicio Público

Art. 2.- Objetivo:

Propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones

Art. 264.- capacidades exclusivas, sin daño de otras que determine la ley:

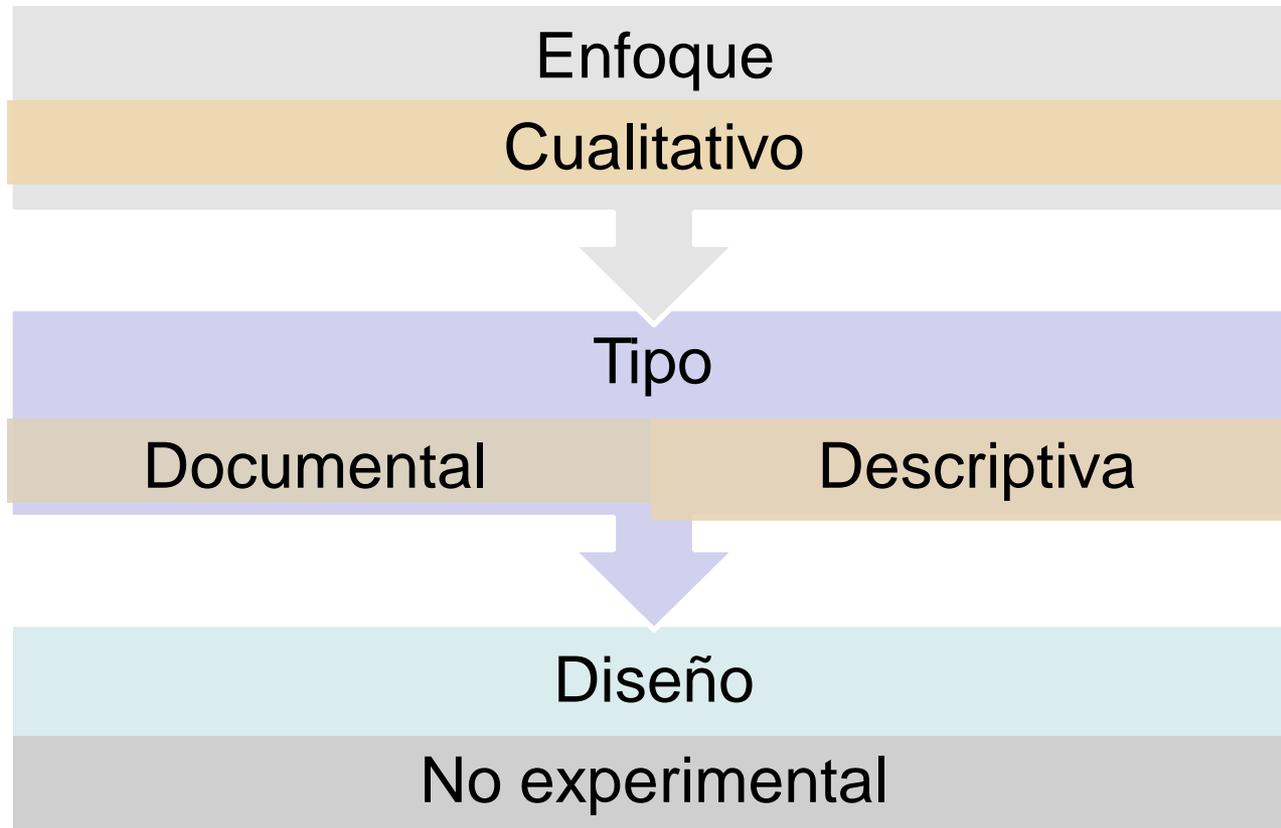
- Ejercer control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
- Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
- Planificar, edificar y conservar la vialidad urbana.

Capítulo III

Metodología



Metodología



Metodología

Técnicas de recopilación de información

Encuesta



Validación

Experto



Metodología

Población

- 1.443 contribuyentes registrados en el catastro de la Superintendencia .

- Nivel de confianza 95%
- Margen de error 5%

Muestra

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

$$n = \frac{1443 \times 1,96^2 \times 50\% \times 50\%}{5\%^2 \times (1443 - 1) + 1,96^2 \times 50\% \times 50\%}$$

$$n = 304$$

Capítulo IV

Resultados de la investigación



Pronóstico cuentas GAD Latacunga

1.1.3.11.11 Patentes comerciales, industriales y de ocupación de lugares públicos.

Año	Cobros	X	x2	X.Y	Pronósticos
2019	172202	-1	1	-172202	172.202
2020	260918	1	1	260918	260.918
2021		3			349.634
Sumatoria:	433.120	3	2	88.716	

1.1.3.13.06 Permisos licencias y patentes

Año	Cobros	X	x2	X.Y	Pronósticos
2019	19732,85	-1	1	-19732,85	19.733
2020	3639,36	1	1	3639,36	3.639
2021		3			-12.454
Sumatoria:	23.372	3	2	-16.093	

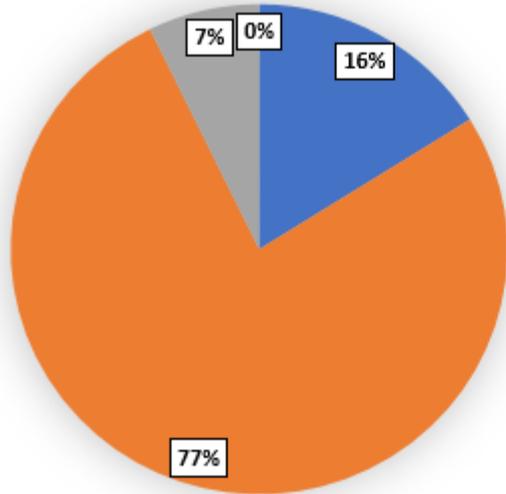
Pronóstico cuentas GAD Latacunga

1.1.3.17.12 Multas patentes

Año	Ventas	X	x2	X.Y	Pronósticos
2019	4500	-1	1	-4500	4.500
2020	2238,78	1	1	2238,78	2.239
2021		3			-22
Sumatoria:	6.739	3	2	-2.261	

Dentro de los pronósticos realizados a las cuentas de patentes que maneja el municipio del Cantón Latacunga, podemos observar que en el caso de multas y permisos y licencias el valor de cobro sigue en signos negativos, cuyo valores siguen siendo adeudados por personas que poseen una patente en el municipio

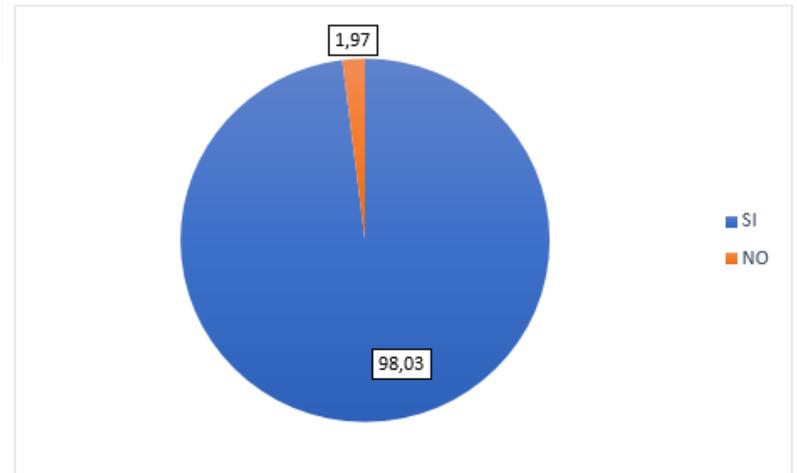
RESULTADOS



- 18 años a 30 años
- 31 años a 45 años
- 46 años a 60 años
- Más de 60 años

Disposición de Patente Municipal

Nivel de instrucción



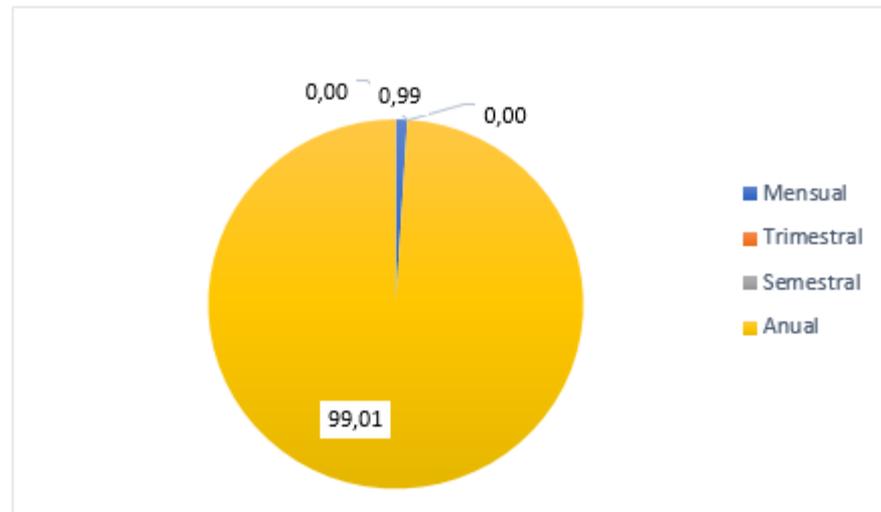
RESULTADOS

Frecuencia del pago de patentes municipales



Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mensual	3	0,99	0,99	0,99%
Trimestral	0	0,00	0,00	0,99%
Semestral	0	0,00	0,00	0,99%
Anual	301	99,01	99,01	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Gráfica

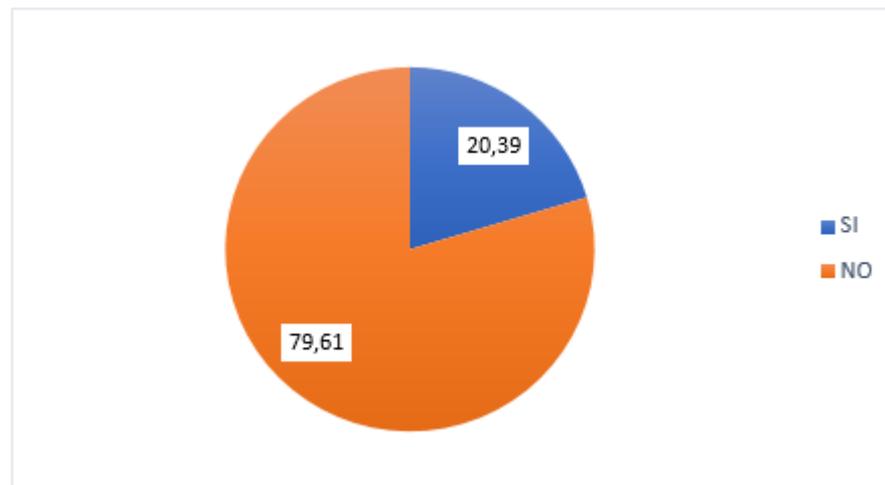


RESULTADOS

Facilidades de pago de patentes municipales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	62	20,39	20,39	20,39%
NO	242	79,61	79,61	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Gráfica



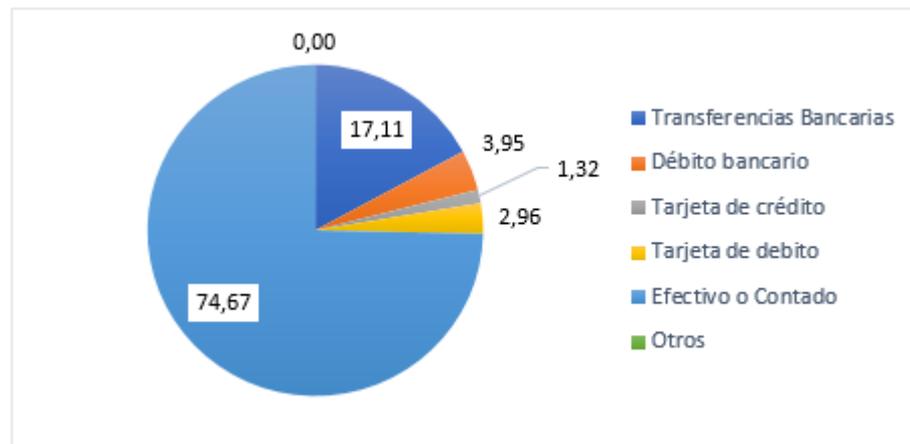
RESULTADOS

Formas de cancelación de patentes



Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Transferencias Bancarias	52	17,11	17,11	17,11%
Débito bancario	12	3,95	3,95	21,05%
Tarjeta de crédito	4	1,32	1,32	22,37%
Tarjeta de debito	9	2,96	2,96	25,33%
Efectivo o Contado	227	74,67	74,67	100,00%
Otros	0	0,00	0,00	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Gráfica

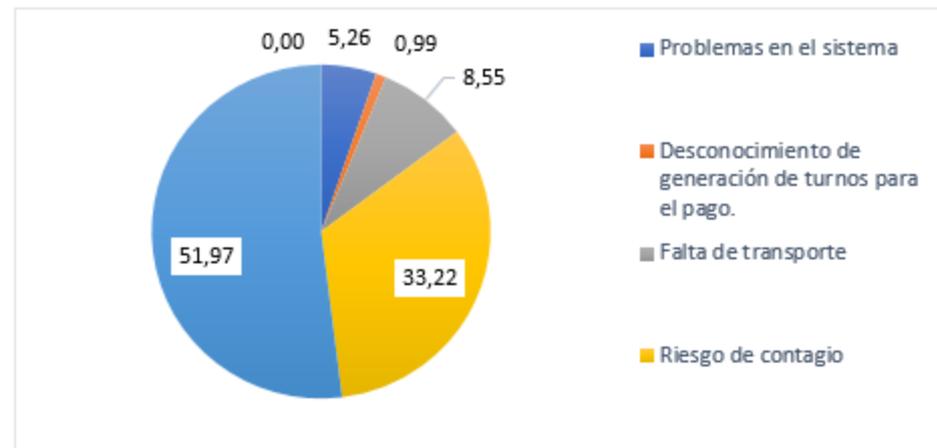


RESULTADOS

Factores que se presentaron al realizar los pagos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Problemas en el sistema	16	5,26	5,26	5,26%
Desconocimiento de generación de turnos para el pago.	3	0,99	0,99	6,25%
Falta de transporte	26	8,55	8,55	14,80%
Riesgo de contagio	101	33,22	33,22	48,03%
Confinamiento	158	51,97	51,97	100,00%
Otros	0	0,00	0,00	100,00%
Total	304	100,00	100,00	

Gráfica



Verificación de hipótesis

Variable independiente:
Gestión de cobranzas

Variable dependiente:
Control interno

Pregunta 8 . El pago de los patentes municipales realiza en ventanilla o por otros medios digitales

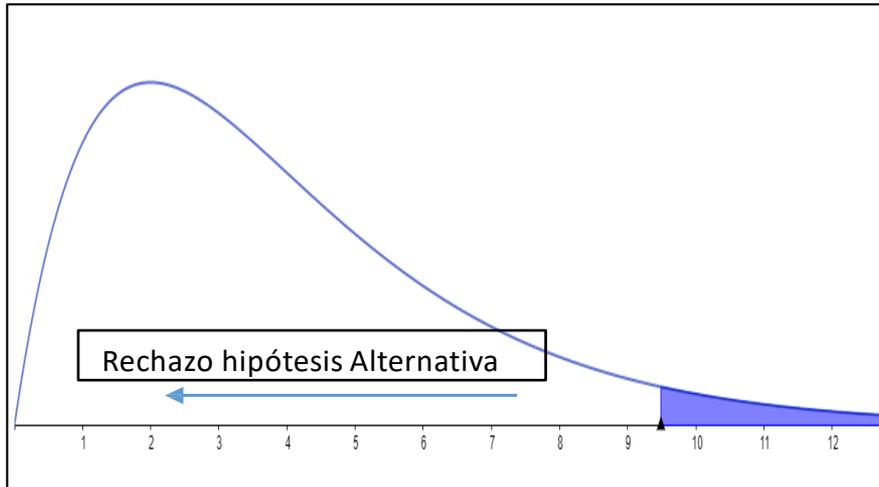
Pregunta 9. ¿En el caso de realizar por los medios digitales, recibe usted un comprobante por parte del GAD municipal del cantón Latacunga

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,935^a	4	,139
Razón de verosimilitud	6,385	4	,172
Asociación lineal por lineal	,146	1	,702
N de casos válidos	304		



Verificación de hipótesis

GRAFICA DE DISTRIBUCIÓN
Chi-cuadrada. $df=1$



$$gl = (r - 1)(c - 1)$$

$$gl = (2 - 1)(4 - 1)$$

$$gl = 4$$

$$6,935 < 9,4877$$

Valor calculado < Valor crítico: Acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa

Hipótesis nula (Ho): La aplicación de un adecuado control interno no permite optimizar la gestión de cobranzas.





Capítulo V Propuesta

Antecedentes



Lezcano (2017) Constituyen una de las etapas del Proceso Administrativo que dan forma a la estructura de la Administración universalmente reconocida; cuando la Administración es percibida como una necesidad profesional, su ejercicio se da mediante un proceso, en el que cada parte, cada acto, cada etapa, están indisolublemente unidas con las demás, y que, además, se dan simultáneamente.



Objetivo general

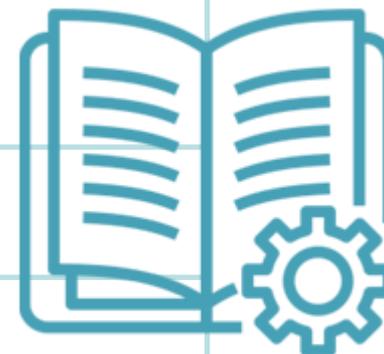


Proponer un manual de cobranzas para las instituciones o entidades públicas, el cual sea aplicado en situaciones inesperadas.

Objetivos específicos

Determinar las políticas y procedimientos; que garanticen la óptima operación y ejecución de las diferentes actividades referidas en el proceso de Gestión de cobranzas.

Presentar el Manual de cobranzas para instituciones de administración pública con el objetivo de tener mayor rapidez y agilidad en los procesos de cobro.



Justificación



El presente manual puede ser aplicado en las instituciones de administración pública en situaciones inesperadas

Ante cualquier evento negativo que afecte el pleno funcionamiento de las mismas ayudando de esta manera a cumplir con los procedimientos de pago de los diferentes cuentas por cobrar

Es factible ya que se realizara con el propósito de efectivizar los procedimientos que actualmente están aplicando el personal del departamento de cobranzas de estas instituciones en la gestión de las diferentes cuentas por cobrar

MANUAL DE GESTIÓN DE COBRANZAS



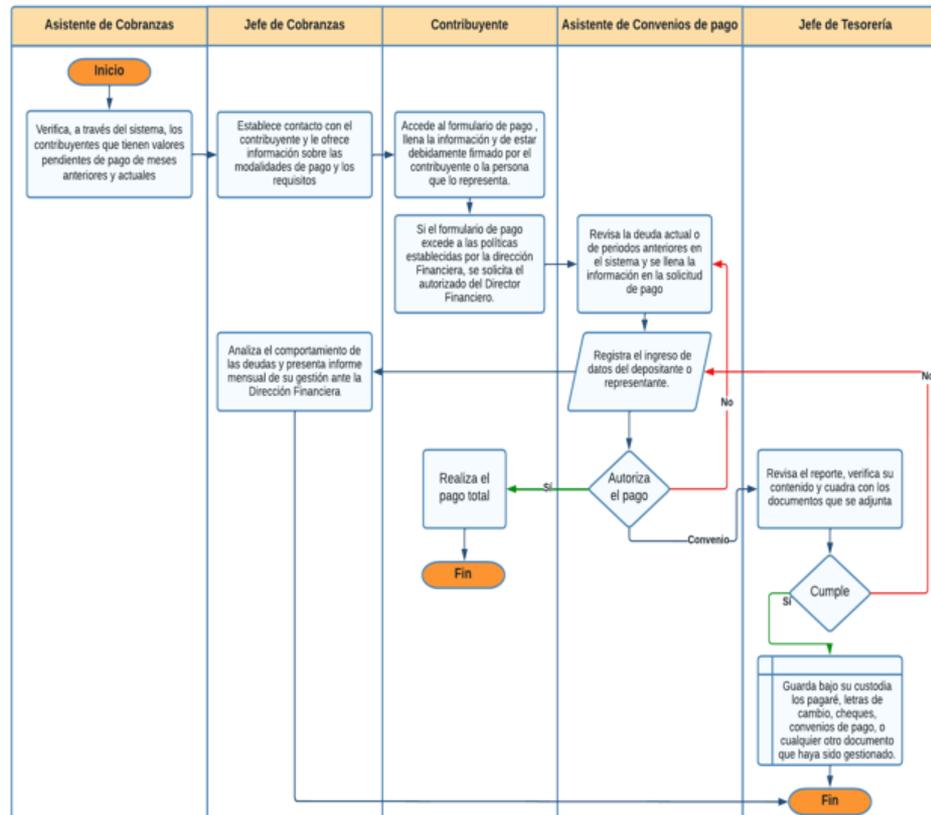
MANUAL DE POLÍTICAS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS

GESTIÓN DE COBRANZA



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

MANUAL DE GESTIÓN DE COBRANZAS





Capítulo VI

Conclusiones y

recomendaciones

Conclusiones



La ciudad de Latacunga específicamente el GAD Municipal no cuentan con procesos de control interno para la gestión de cobranzas de los tributos e impuestos que por ley le corresponde recaudar, desarrollando consecuencias que en situaciones inesperadas no puedan tener algún método de cobro para que la institución siga con su normal funcionamiento, y muchas personas no puedan cumplir con sus obligaciones de pago, como sucedió en la actual pandemia por COVID 19 donde por varios meses las personas no podían movilizarse debido al confinamiento obligatorio.



Actualmente el proceso de cobranza como son los predios urbanos y rurales, uso de suelos, de espacios públicos y diferentes impuestos municipales de las instituciones públicas específicamente del GAD Municipal de la ciudad de Latacunga se los realiza de manera presencial es decir a través de ventanilla en el área de recaudación, que finalizada la hora laboral se realiza el respectivo arqueo de caja y un informe hacia dirección financiera para finalmente al día siguiente depositar lo recaudado al Banco del Estado.

Conclusiones

El manual de cobranzas propuesto para las instituciones del sector público reúne todas las características para que los funcionarios especialmente el área de cobranzas pueda aplicar a su labor diario ya que como se observó las instituciones públicas no disponen de algún tipo de manual de cobro, en este sentido en el manual se especifican las diferentes maneras de cobro propuesto y facilidades para que los contribuyentes no tengan algún tipo de retraso en el pago de los impuestos.



Los montos de recaudación por permisos, licencias y patentes en el año 2019 fueron de \$ 19732,85 y para el año 2020 de \$ 3639,36 dándonos una línea de tendencia negativa este comportamiento se debe a que en el año 2020 la mayoría de la población no utilizo en gran medida ningún espacio público, en este sentido solo existió ingresos por licencias y patentes, pero para el año 2021 se pronosticó que el municipio de Latacunga tuvo pérdidas de \$ -12.454,00 debido al confinamiento por la pandemia Covid 19, por otro lado en cuanto a las multas se recaudó en el año 2019 \$ 4.500,00 y para el año 2020 fue de \$ 2.238,78 y se pronosticó pérdidas de \$ 22 para el año 2021.

Recomendaciones



Se recomienda a las instituciones del sector público de la ciudad de Latacunga invertir fondos para la contratación de personal calificado en la elaboración de manuales y se realice uno específicamente para el área de cobranzas y recaudación ya que esta área no cuenta con un manual para agilizar los procesos de cobranzas y de esta manera evitar que los contribuyentes no se retrasen en los pagos de los impuestos.



Recomendamos a las instituciones del sector público adoptar el manual realizado en este proyecto de tesis, por la razón que consta con todos los procesos que el personal de cobranzas debe realizar para una eficaz recaudación de los impuestos en diferentes situaciones, para lo cual el pago por vías digitales es la mejor opción.

Recomendaciones



Se recomienda a las instituciones municipales formular estrategias de recuperación de los fondos públicos dando facilidades de pago a los contribuyentes, ya que como es de conocimiento público toda la población está atravesando por unas situaciones complejas en cuanto a liquidez por diferentes factores económicos y sociales que el Ecuador ha tenido durante estos últimos años.

Gracias!



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA