

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión coactiva y recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano
de Seguridad Social de Guayaquil, 2021**

Tesis

Para optar el grado académico de maestra en Gestión Pública

Autora: Br. Tania Mariela Vera Vera

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA



Gestión coactiva y recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Oscar F. Sandoval Rodríguez (presidente)

Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes (secretario)

Mg. Galvani Guerrero García (miembro)

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA



**Gestión coactiva y recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano
de Seguridad Social de Guayaquil, 2021**

**Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original en
su contenido y Forma**

Br. Tania Mariela Vera Vera (ejecutora)

Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto (asesor)

ORCID: 0000-0003-2917-9959

Tumbes, 2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los 12 días del mes de setiembre del dos mil veintitrés, siendo las 19 horas y 00 minutos, en modalidad virtual, se reunieron el jurado calificador de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes designado con resolución N° 0188-2022/UNTUMBES-EPG-D, del 22 de abril del 2022. Dr. Oscar Fernando Sandoval Rodríguez (presidente), Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes (secretario), y al Mg. Galvani Guerrero García (vocal), se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de tesis titulada: "Gestión coactiva y recuperación de cartera en el instituto ecuatoriano de seguridad social de Guayaquil, 2021" para optar el grado académico de **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**, presentado por la:

Maestranda: Tania Mariela Vera Vera

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del (la) sustentante y después de la deliberación el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la: Maestranda Tania Mariela Vera Vera, aprobada con calificativo de **BUENA**.


En consecuencia, queda apta, para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento general de grados títulos y reglamento de tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 19 horas y 51 minutos, del mismo día, se dio por concluido la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de Público asistente.

Tumbes, 12 de setiembre del 2023.


Dr. Oscar Fernando Sandoval Rodríguez
DNI N°: 00239966
ORCID N° 0000-0003-4478-3425
Presidente


Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes
DNI N° 00218009
ORCID N° 0000-0003-1304-7601
Secretario


Mg. Galvani Guerrero Garcia
DNI N° 45101586
ORCID N° 0000-0003-1038-1866
Vocal


Dr. Edwin Alberto Ubillús Agurto
DNI N° 02875229
ORCID N° 0000-0003-2917-9959
Vocal/Asesor

C. c.
Jurado de Tesis (03).
Asesor
Interesado
Coasesor (es)
Archivo (Director EPG).

Informe de Originalidad Turnitin

Gestión coactiva y recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021

por Tania Mariela Vera Vera

Fecha de entrega: 16-mar-2023 08:56p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2038994181

Nombre del archivo: TESIS_Tania_Mariela_Vera_Vera-_Informe_Final_ok.docx (391.72K)

Total de palabras: 10210

Total de caracteres: 55520



Dr. Edwin Alberto ubillus Agurto
DNI 02875229
Asesor

Gestión coactiva y recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	4%
2	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	www.gob.ec Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Galiano Maritan, Grisel, Bravo Placeres, Ismel. "La seguridad social en Ecuador: breves apuntes sobre sus deficiencias y beneficios", Universidad Regional Autónoma de los Andes, 2019 Fuente de Internet	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%

8	www.ilo.org Fuente de Internet	1 %
9	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
13	1library.co Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
	www.azuay.gob.ec	

19	Fuente de Internet	<1 %
20	pudeleco.com Fuente de Internet	<1 %
21	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
22	uprepositorio.upacifico.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
23	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
24	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
25	www.clave.com.ec Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Dr. Edwin Alberto ubillus Agurto
DNI 02875229
Asesor

DEDICATORIA

Con placer y mucho júbilo le doy gracias a Dios, al universo y a la vida por permitir que cumpla esta meta, a mis amados hijos y a mis adorados nietecitos por ser la fuente más pura de inspiración, gracias por entenderme en el transcurso del desarrollo de esta Tesis a la que fue necesario sacrificar muchos momentos y situaciones importantes, gracias por motivarme día a día para lograr mis objetivos, a mi mami, abuelita y hermano que son partes fundamentales en la arquitectura de mi vida, gracias totales, los amo.

AGRADECIMIENTO

A todos mis amigos, colegas, docentes y a todos mis compañeros de trabajo de la Coordinación de Cartera y Coactiva, a los empleadores con juicios coactivos, a los afiliados que han presentado sus requerimientos, por haberme apoyado con la elaboración de esta Tesis y poder ejecutar la investigación de la misma.

Al Dr. Edwin Ubillus Agurto por asesorarme en el la investigación.

A mis inseparables compañeros de viaje y de Maestría, con los que juntos hemos luchado por este logro, a ustedes Katiuzca, Cinthia y Carlos les agradezco por su valioso apoyo, sin ustedes no hubiera sido posible este logro.

ÍNDICE GENERAL

Página

“

DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
1. INTRODUCCIÓN	16
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA	20
2.1 Bases teórico-científicas.	20
2.2 Antecedentes	24
3. MATERIALES Y MÉTODOS	27
3.1 Hipótesis.....	27
3.2 Población, muestra y muestreo.	28
3.3 Métodos, técnicas e instrumentos	30
3.4 Procesamiento y análisis de datos	31
3.5 Metodología	31
3.6 Variables y operacionalización.	32
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
4.1 Resultados	34
4.2 Discusión.....	42
5. CONCLUSIONES	45
6. RECOMENDACIONES	47
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
8. ANEXOS.	51

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: Detalle de la población.....	28
Tabla 2: Detalle de la muestra de las personas que participaron en el estudio.	30
Tabla 3: Matriz de Operacionalización de variables.....	33
Tabla 4: Nivel de aceptación de la gestión coactiva y la recuperación de cartera.	34
Tabla 5: Correlación entre la gestión coactiva y la recuperación de cartera.	35
Tabla 6: “Nivel de aceptación de la amplitud de cartera”	35
Tabla 7: Correlación entre la entre la amplitud de la cartera y la recuperación de cartera.	36
Tabla 8: Nivel de aceptación de las acciones de coactiva.	36
Tabla 9: Correlación entre las Acciones de coactiva y la Recuperación de cartera.....	37
Tabla 10: Nivel de aceptación de la elaboración del juicio coactivo.	38
Tabla 11: Correlación entre la elaboración del juicio coactivo y la recuperación de cartera.	39
Tabla 12: Nivel de aceptación de los métodos de gestión de cobros.	39
Tabla 13: Correlación entre la gestión coactiva y los métodos de gestión de cobros.	40
Tabla 14: Nivel de aceptación de los métodos de recuperación de cartera.	41
Tabla 15: Correlación entre la gestión coactiva y los métodos de recuperación de cartera.	42

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página
Anexo 1: Encuesta	51
Anexo 2: Cuestionario para evaluar la gestión coactiva.....	52
Anexo 3: Cuestionario para evaluar la recuperación de cartera.	54
Anexo 4: Rangos del Coeficientes de correlación de Pearson	55
Anexo 5: Matriz de consistencia	54

RESUMEN

“Esta investigación tiene como objetivo establecer la relación que existe entre la gestión de cobranza y la recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021, la misma que tiene un enfoque cuantitativo, cuyo diseño es no experimental y de tipo descriptiva correlacional, para lo cual se utilizó el cuestionario, aplicado a una muestra de 326 encuestados. En la investigación se determinó que existe relación entre la gestión de cobranza y la recuperación de cartera ya que el coeficiente de Pearson es de 0,677, lo que indica una correlación directa alta y significativa debido a que el Pvalor fue de 0.00 menor a 0.05, aceptado la hipótesis alternativa, Así también, que el 33% de los encuestados consideran que la gestión de cobranza es regular y el 70% en un nivel bueno. Asimismo, se observa que el 4% de los encuestados consideran que la recuperación de cartera tiene un nivel malo, 30% un nivel regular y 66% un nivel bueno”

Palabras Claves: Gestión de cobranza, recuperación de cartera, gestión coactiva, gestión de cobros.

ABSTRACT

The objective of this research is to establish the relationship between collection management and portfolio recovery at the Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021, which has a quantitative approach, whose design is non-experimental and descriptive correlational type, for which the questionnaire was used, applied to a sample of 326 respondents. The research determined that there is a relationship between collection management and portfolio recovery, since the Pearson coefficient is 0.677, which indicates a high and significant direct correlation because the Pvalue was 0.00 less than 0.05, accepting the alternative hypothesis, and that 33% of the respondents consider that collection management is fair and 70% at a good level. It is also observed that 4% of the respondents consider that portfolio recovery has a bad level, 30% a regular level and 66% a good level”

Key words: Collection management, portfolio recovery, coercive management, collection management.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión coactiva consiste en un procedimiento administrativo mediante el cual se cobran créditos de cualquier naturaleza que existieran a favor del Estado y sus filiaciones. En términos generales, es un procedimiento que funciona a través de un título de crédito que lleva implícita una orden de cobro a favor del Estado, en el que se busca mayor eficiencia para cobrar obligaciones pendientes con la administración pública, de una manera expedita y rápida. (Espín, 2014)

El artículo 34 de la constitución establece que El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo. (Asamblea Constituyente, 2008)

En la actualidad la Dirección Provincial del IESS - GUAYAS, tiene aproximadamente un total de 165 000 mil juicios coactivos activos y 1 millón de juicios en estado pasivo, perjudicando dicho hecho a los colaboradores de las empresas coactivadas, debido a que no tienen derecho a los beneficios de la seguridad social, ya que sus patrones encuentran en mora.

Una vez receptada la denuncia emitida por el ciudadano, la Coordinación Provincial de Cartera y Coactiva Guayas, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), realizará las indagaciones pertinentes de lo requerido por el ciudadano, para luego gestionar su requerimiento y a su vez realizar el sorteo de dicho título de crédito,

asignándole un abogado secretario externo, quien realizará los trámites pertinentes de cobros, siendo necesario que un Juez jurisdiccional en precautela del derecho a la tutela judicial efectiva realice el levantamiento de medidas cautelares. (IESS, 2019)

Como consecuencia de estar en situación de coactiva, los afiliados, pierden sus derechos y son afectados en todos los beneficios que le otorga el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS, tales; atención en salud, hipotecarios, fondos de reserva, mientras que para el empleador el no cancelar a tiempo su responsabilidad patronal implica pagar interés y multa por su atraso, mientras que para el IESS, ocasiona menor liquidez y genera gestión de cobro el mismo que implica mayor inversión de recursos económicos.

El procedimiento coactivo, permite cobrar cualquier obligación que adeuden los ciudadanos, sin embargo, las condiciones que tienen el empleador para detener el juicio coactivo son bastante complicadas, y al final quien se perjudica es el empleado, ya que no existen condiciones de medicación o mecanismos para hacer efectivo el pago.

A esto, no se tiene una estadística real si la gestión coactiva esté relacionada con una mejor recuperación de coactiva, de modo que este trabajo se orienta hacia esta perspectiva.

Actualmente, el IESS cuenta con una gestión informatizada, que incluye herramientas web que le permiten digitalizar una gran cantidad de trámites, y a pesar de ello, muchas personas todavía tramitan sus expedientes en las oficinas. Dicha institución, para inscribir y asegurar a sus afiliados utiliza la cédula de identidad, sin embargo, no todos los asegurados cuentan con ese documento validado y definitivo y aunado a ello el Registro Único del Contribuyente (RUC) no es una identificación administrada.

Por otro lado, más del 70% de los afiliados se encuentran asegurados bajo la modalidad relación de dependencia. En esta modalidad tiene vital importancia la

correcta identificación de los empleadores, que son los responsables de afiliar a sus empleados dependientes, retener los aportes personales e ingresar el aporte patronal. Así también, tiene obligaciones generadas por los distintos negocios sin una clara identificación y sin sus reglas de gestión muy bien establecidas. Esto impide implementar estrategias de cobranza diferentes según el tipo de obligación, en caso de que así se decidiera, Asimismo muchas veces realiza ajustes posteriores a las planillas cuando ya se ha iniciado la cobranza coactiva, lo que ocasiona invalidez a toda acción que se haya efectuado y tienen dificultades para notificar las glosas emitidas, que demoran el inicio de la cobranza coactiva (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

Asimismo, por la falta de ordenamiento adecuado de los expedientes de juicios coactivos, no se complementaron medidas de supervisión y control para la recaudación de la mora patronal a través del impulso de la acción coactiva por parte de abogados externos contratados, generando que la recaudación de la mora patronal no sea óptima (IEES, 2011)

Teniendo en cuenta la problemática descrita y que los afiliados al IESS pierden sus derechos y son afectados en todos los beneficios, el empleador el no cancelar a tiempo su responsabilidad patronal implica pagar interés y multa por su atraso y el IESS, ocasiona menor liquidez y genera gestión de cobro el mismo que implica mayor inversión de recursos económicos ya que no existen condiciones de medicación o mecanismos para hacer efectivo el pago y en base a un profundo análisis de la situación problemática en la cual se basa la presente investigación se han estructurado la siguiente interrogante que engloban la formulación del problema: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión coactiva y la recuperación de cartera en Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021?

Los resultados a los que se llegó con la investigación permitieron comprobar aportes teóricos en concordancia con la práctica y tiene relevancia ya permite conocer las correlaciones de la gestión de cobranza y recuperación de cartera, asimismo, por qué permite sistematizar el conocimiento e incorporarlo a la práctica en la coordinación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. El

presente estudio pretende concientizar al dirigente de la comunidad y afiliado sobre el estar al día con sus obligaciones mensuales, pues él no cancelar a tiempo la planilla de aportaciones implica que el afiliado no podrá acceder al seguro, los mismos que son; acceso a atención de salud, medicamentos, insumos, biomateriales, atención de salud de 2 a 3 nivel, mortuoria, prestamo de hipotecas, prestamo quirografarios entre otros. El pago a destiempo por parte de los empleadores crea doble efecto, uno por parte del IESS que deja de percibir los ingresos y por ende una menor liquidez y en segunda instancia el propio afiliado que deja de percibir derechos inherentes a su condición afectando su salud y su economía. Razón por la cual se plantearon los siguientes objetivos: Objetivo general: Establecer la relación que existe entre la gestión de cobranza y la recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021. Asimismo, se planteó los siguientes objetivos específicos: 1. Establecer la relación que existe entre la amplitud de la cartera y la recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021. 2. Establecer la relación que existe entre las acciones de coactiva y la recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021. 3. Establecer la relación que existe entre la elaboración de juicio de coactiva y la recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021. 4. Establecer la relación que existe entre la gestión coactiva y los métodos de gestión de cobros en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021. Y 5. Establecer la relación que existe entre la gestión coactiva y los métodos de recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Bases teórico-científicas.

2.1.1. Gestión coactiva

La gestión coactiva es un procedimiento administrativo a través del cual se cobran créditos de cualquier naturaleza que existieran a favor del Estado y sus dependencias (IESS, 2016).

Los procesos coactivos deben iniciarse solamente cuando existe la orden de cobro general o especial, legalmente transmitida por la autoridad correspondiente. Esta orden de cobro lleva implícita para la servidora o servidor recaudador, la facultad de proceder al ejercicio de la coactiva. Tal como lo expresa el Art. 946. (Reformado por la Disposición Reformatoria segunda, núm. 4 de la Ley s/n, R.O. 544-S, 9-III-2009)

Ley de Seguridad Social del Ecuador (2001) en su artículo 288 y 289 establece en su Artículo 288.- “La jurisdicción coactiva se ejercerá por medio del Director General o Provincial del Instituto, según el caso, quien expedirá las órdenes de cobro e iniciará, sin más trámite, los juicios de coactiva, de conformidad con las disposiciones del Código de Procedimiento Civil. Artículo 289.- secretario de coactiva- En los juicios de coactiva que substanciare directamente el Instituto, actuará como secretario el abogado que, al efecto, designare el Director General o Provincial.

El Código Orgánico Administrativo, en su artículo 262 establece que: “El procedimiento coactivo se ejercerá aparejando el respectivo título de crédito, que se respaldará en títulos ejecutivos; catastros y cartas de pago legalmente emitidos;

asientos de libros de contabilidad, registros contables; y, en general, en cualquier instrumento público que pruebe la existencia de la obligación” (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2017).

La gestión coactiva “permite a los secretarios abogados externos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social registrar las actividades realizadas dentro de los procesos una vez que el título de crédito se encuentra sorteado” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2021).

2.1.2. La glosa.

Se suscribe una glosa cuando un empleador registra una mora superior a 90 días y esta genera responsabilidad patronal, esta se activa cuando ya es notificada por los medios que demanda la ley al deudor, el cual en un tiempo prudente debe acercarse a realizar convenios de pago o la respectiva impugnación si este creyere que ha sido perjudicado en alguna forma con toda la documentación respectiva (Ley de seguridad social del Ecuador, 2001).

2.1.3. Títulos de Crédito

Cuando no se cumple el pago cualquiera de los dividendos después de 30 días de la notificación de glosas de un acuerdo administrativo o estar impago, inmediatamente pasara a títulos de crédito, en el cual se plantea que el deudor no ha pagado la totalidad de la deuda (Ley de Seguridad Social, 2001).

2.1.4. Recuperación de cartera.

La recuperación de cartera busca que las personas jurídicas y naturales, puedan obtener el pago a que tienen derecho por el servicio efectivamente prestado o por obligaciones generadas del transcurrir de sus actividades comerciales” (Muñoz abogados, 2021).

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) establece que: “el control de Recaudación y Gestión de Cartera, estará a cargo del Director Provincial en el ámbito de su jurisdicción, que se realizará a través del personal de la Unidad Provincial o Grupo de Trabajo de Gestión de Cartera y Gestión de Coactiva, procesos que serán definidos y supervisados por la Dirección Nacional de Recaudación y Control de Gestión de Cartera” (Resolución No C.D. 516, 2016).

Los empleadores que se encuentran en mora con el IESS, pueden refinanciar sus deudas mediante:

2.1.4. Acuerdos Administrativos

Esto es cuándo las obligaciones del patrono se encuentran en glosas, el empleador puede solicitar un acuerdo de hasta 24 meses, las mismas que deben ser canceladas en el acuerdo estipulado. Para acceder a este beneficio debe presentar una solicitud con los documentos habilitantes y entregarlos en gestión documental. Si el patrono incumple el acuerdo administrativo, automáticamente este se convierte en un título de crédito, por ende, el departamento de cartera y coactiva interviene asignándole abogado para el respectivo cobro de valores” (Ley de seguridad social del Ecuador, 2001).

2.1.5. Convenio de Purga de Mora:

se solicita cuándo las obligaciones patronales contraídas con la Institución se encuentran en títulos de crédito, glosas y planillas, se accede a este bien mediante garantía hipotecaria y garantía bancaria, mismas que deben tener el 120% de garantía del valor total de deuda (Ley Seguridad Social, 2001).

Obligaciones a favor del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social:

Las obligaciones tienen tres etapas:

Cuando un empleador ingresa el aviso de entrada del trabajador, al primer día laborable del siguiente mes se crea la planilla con la que normalmente se debe realizar los pagos mensuales izados, si estos pagos no son realizados el sistema verifica la mora patronal cada 90 días, creando las glosas administrativas (Ley de seguridad social del Ecuador, 2001).

2.1.6. Admisión, embargo y remate de bienes

El Artículo 160.- La Resolución No C.D. 516 (2016) establece que, citado con el Auto de Pago, el deudor puede pagar o dimitir bienes; en este último caso, el Juez de Coactiva, a su juicio, se reserva la facultad de aceptar o no dicha dimisión de bienes. Si fuere del caso el Juez de Coactiva calificará la dimisión de bienes que presentare el deudor, previa aprobación del informe de un perito designado de conformidad con lo previsto en la ley que regula la materia, aceptando la dimisión de bienes de buena fe siempre y cuando cubran el valor total de la deuda. El Juez de Coactiva podrá disponer aclaración, ampliación o designar un nuevo perito si estimare que el informe adolece de error o claridad.

El Artículo 161.- La Resolución No C.D. 516 (2016): Del embargo de bienes muebles- establece que: a falta de pago el Juez de Coactiva ordenará la retención de fondos en cuentas o depósitos que se mantengan en el sistema financiero o de otros créditos a favor del deudor, así como el embargo de bienes muebles de propiedad del coactivado, La cancelación de las obligaciones patronales en mora puede ser con tarjetas de crédito, abono o cancelación de obligaciones con valores a favor del deudor, acuerdos de pagos parciales y convenios de purga de mora patronal (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IEES, 2021).

2.1.7. Medida cautelar:

Es una figura jurídica, para precautelar los intereses de la institución, la misma que es aplicable para el empleador en el momento que incumpla el proceso legal coactivo con la institución” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IEES, 2021).

2.2 Antecedentes

Macedo (2017) en su investigación determinó que existe relación significativa entre el procedimiento para la determinación y cobranza en entidades empleadoras morosas utilizando la Directiva 004-0GA-ESSALUD-2010 y la cobranza coactiva en los periodos 2014-2015, principalmente por prestaciones asistenciales. Asimismo, que existe un alto grado de significancia entre la cobranza coactiva por morosidad y los pagos de empresas, instituciones públicas ocasionados por pago a destiempo, pago incompleto, recursos administrativos y apelaciones en trabajadores no declarados.

Israel (2018) determinó que a pesar que la legislación aprobada por la republica del ecuador exige a la patronal registrar la información de los empleados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, existe un porcentaje alto de no afiliación. Por otro lado, las reformas aprobadas por el gobierno generaron aumento en los pensionistas y jubilados y aunado a ello la baja del 40% del subsidio gubernamental y la apertura de servicios a menores de 18 años y conyugues de los afiliados, incrementó el los gastos y demanda del Instituto.

Salcedo-Muñoz et al. (2019) determinaron que las afiliaciones y pensionistas, ha sido más inclusivas. Sin embargo, se ha observado que la el incremento del número de afiliados y pensionistas presenta rigidez. A pesar de ello, las prestaciones otorgadas por el IESS están protegidas, con excepción de los de juicios por alimentos, teniendo en cuenta que vienen por los aportes de las empresas e instituciones y que inclusive pueden ser costeadas por caudales de reserva el estado.

Galiano y Bravo (2019) en su investigación establecen el seguro es un derecho constitucional y se considera como un mecanismo jurídico que busca asegurar las necesidades básicas de las personas ante posibles situaciones sociales de desventaja, pero para ello se debe racionalizar los recursos destinados a la seguridad social para cumplir el objetivo con el que fue creado el IEES y, paralelamente, buscar nuevas formas de financiamiento que no se sustenten

solamente en las aportaciones de sus afiliados, por ello equilibrio entre el sector privado y público respaldan a los ciudadanos que requieran de la seguridad social. Sin embargo, se necesitan datos verdaderos de los asegurados.

Organización Internacional del Trabajo (2019) en su investigación determinaron que las obligaciones generadas por las empresas no son claras y sus normas de gestión no están bien establecidas, aunado a ello tienen problemas en el manejo de la gestión de cartera de clientes por las limitaciones que tiene su sistema, lo que impide implementar estrategias de cobranza. Asimismo, existen problemas para comunicar las glosas emitidas, demorando el inicio de la cobranza coactiva. Por otro lado, existen ajustes posteriores a las planillas después de haber iniciado el proceso coactivo ocasionado que se invalide todo lo actuado y que existe dificultades administrativas para la cobranza parcial de deudas aceptadas por el deudor.

Bonifaz (2018) en su investigación encontró que los problemas financieros que han tenido las empresas y los cambios en la legislación del régimen subsidiados y algunos decretos, han generado altos índices de cartera vencida. Asimismo, la ineficiente cobranza de cartera vencida de la mora patronal, obligó al IESS a realizar una reestructuración lo que ha influido directamente la baja de su rentabilidad. Así también los principales problemas en la recuperación de cartera es la falta de comunicación en las áreas, falta de datos estadísticos, falta de normativa interna, carencia de herramientas informáticas que integren los procedimientos, demora en aprobar los convenios de pago, entre otros.

Miranda y Santamaría (2019) en su investigación determinaron que el factor económico de las empresas es el principal problema para pagar sus obligaciones al IESS, prefiriendo adeudar y no sacrificar sus utilidades, a pesar que hay leyes que incentiva el pago. Así también se observó que existe desconocimiento de las leyes, lo que no les permite terminar de pagar sus deudas aunado a los errores de notificaciones de glosas por desactualización de los datos personales. Los investigadores aseguran que existe un 53% de probabilidad que compañías

especializadas en la recuperación de cartera, recuperen la cartera siempre y cuando las áreas involucradas brinden toda la información pertinente a los casos.

Serrano (2018) en su investigación determinó que los funcionarios encargados de la recaudación de aportaciones al seguro exigen que se cumpla las obligaciones, sin tener en cuenta que existe responsabilidad del infractor coactivado o terceras personas jurídicas o naturales, hacia las que se extienden las medidas cautelares y que a través del procedimiento coactivo se vulneran derechos

Alquinga (2015) en su investigación determinó que la mora patronal perjudica a los afiliados, siendo los títulos de crédito los documentos que permiten ejecutar el cobro de una obligación vencida a través de la vía coactiva, la misma que puede ser cobrada a través de los juzgados coactivos y abogados externos. Sin embargo a pesar que ya están establecidos los procesos son lentos y burocráticos, generando una seguridad social deficiente.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Hipótesis.

Hi. Existe relación significativa entre la gestión coactiva y la recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021.

Ho. No existe relación significativa entre la gestión coactiva y la recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021.

3.1.1 Hipótesis Específicas

1. Existe relación significativa entre la amplitud de la cartera y la recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021.
2. Existe relación significativa entre las acciones de coactiva y la recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021.
3. Existe relación significativa entre la elaboración del juicio de coactiva y la recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021.
4. Existe relación significativa entre la gestión coactiva y los métodos de gestión de cobros en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021.

5. Existe relación significativa entre la gestión coactiva y los métodos de recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021.

3.2 Población, muestra y muestreo.

3.2.1. Población:

La población considerada dentro de la ejecución de la presente investigación está representada por el total de afiliados al seguro social campesino que lo integran jefes cotizantes, jubilados pensionistas, jubilados cotizantes, dependientes y población, según tabla 1:

Tabla 1

Detalle de la población

Denominación	Cantidad	Porcentaje
abogados externos del área de cartera y coactiva	207	3.6%
Abogados internos del Área de Cartera y Coactiva	13	0.2%
Empleadores con juicios coactivos de embargo (año 2017)	1223	21.5%
Trabajadores que han presentado sus reclamos por aportaciones faltantes (año 2017)	4216	74.1%
Miembros del Departamento de la Coordinación de Cartera y Coactiva (Guayas)	30	0.5%
Total	5.689	100.0%”

Fuente: Elaboración propia según datos del IESS

3.2.1. Muestra

La muestra se calculó con la siguiente fórmula de acuerdo a los datos de la tabla 1:

Z = 95% (1.96) Nivel de Confianza E = 5% (0.05) Margen de Error

P = 0.5 Probabilidad de Éxito

Q = 0.5 Probabilidad de Fracaso

N = 5.689

Siendo nuestra fórmula la siguiente (Wittkoski, 2000).

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

Haciendo cálculos tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (5.689)}{(0.05)^2 (5.689 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 346$$

Con el reajuste de la fórmula aplicando esta fórmula

$$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Reemplazando los datos obtenemos la siguiente muestra:

$$n_0 = \frac{346}{1 + \frac{346 - 1}{5689}} = 326$$

La muestra es **326 personas**, la misma ha sido distribuida porcentualmente en base a la población, según tabla 2.

Tabla 2

Detalle de la muestra de las personas que participaron en el estudio.

Denominación"	"Cantidad"	Porcentaje
Abogados externos del Área de Cartera y Coactiva	12	3.7%
Abogados internos del Área de Cartera y Coactiva	1	0.3%
Empleadores con juicios coactivos de embargo (año 2017)	70	21.5%
Trabajadores que han presentado sus reclamos por aportaciones faltantes (año 2017)	241	73.9%
Miembros del Departamento de la Coordinación de Cartera y Coactiva (Guayas)	2	0.6%
Total	326	100.0%"

Fuente: Elaboración propia según datos del IESS.

3.3 Métodos, técnicas e instrumentos

3.3.1. Métodos

Dentro de las actividades referentes a la recolección, procesamiento y análisis de la información se aplicaron los métodos descriptivo, deductivo, inductivo, deductivo y analítico."

3.3.2. Técnicas

La técnica que se utilizó para captar la información fue la encuesta, por las características de la investigación, la misma que se aplicó a 326 personas."

3.3.3. Instrumento de Recolección de datos:

El instrumento utilizado para recolectar los datos es el cuestionario, el mismo que se aplicó a 326 personas teniendo en cuenta las variables a medir, cuyo objetivo

recoger información que permita determinar la relación que hay entre la gestión coactiva y la recuperación de cartera.”

3.3.4. Confiabilidad del instrumento

Se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach, logrando un coeficiente de 0.928 para el instrumento que mide la variable Gestión Coactiva y 0.927 para el instrumento que mide la variable Recuperación de cartera y por estar en el rango de 0.72 y 0.99 el nivel de confiabilidad fue de excelente.

3.4 Procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos producto de la aplicación del cuestionario fueron procesados en el software SPSS23. Se analizó las variable y dimensiones de manera individual, posteriormente se aplicó el coeficiente de Pearson para determinar la relación que existe entre las variables y dimensiones. Los datos procesados se presentan en tablas, los mismos que fueron discutidos permitiendo llegar a las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.5 Metodología

3.5.1. Diseño de estudio y tipo de investigación

Diseño de estudio:

La investigación tiene diseño no experimental

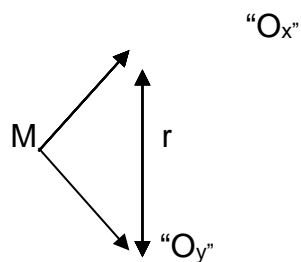
En las investigaciones no experimentales el investigador no tiene control sobre las variables y se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos (Hernández, 2010).

Tipo:

El tipo de investigación es Descriptivo Correlacional”

Los estudios correlacionales tienen el propósito medir la relación que existe entre dos o más variables, dimensiones conceptos, etc. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Su representación es:



Dónde:

"M = Representa la muestra de estudio

O_x = Representa observaciones de la variable: Gestión coactiva

O_y = Representa observaciones de la variable: Recuperación de cartera

r = Indica el Índice de correlación entre ambas variables".

3.6 Variables y operacionalización.

Variable 1. Gestión coactiva.

Variable 2. Recuperación de cartera.

Tabla 3

Matriz de Operacionalización de variables

“Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala”
Gestión coactiva	La gestión coactiva es un procedimiento administrativo a través del cual se cobran créditos de cualquier naturaleza que existieran a favor del Estado y sus Dependencias. (IESS, 2016).	Conjunto de actividades relacionadas con la gestión coactiva.	Amplitud de la cartera	- Base de datos - Cartera por cobrar	1, 2 y 3 4 y 5	Escala de Likert • Nunca (1). • Casi nunca (2). • A veces. (3) • Casi siempre (4) • Siempre (5)”
			Acciones de coactiva	- Planilla - Glosa	6, 7, 8, 9 y 10, 11, 12, 13, 14 y 15	
			Elaboración del juicio de Coactiva	- Título de crédito Juicio de coactiva	16, 17, 18, 19 y 20 21 y 22	
Recuperación de cartera	Busca que las personas jurídicas y naturales puedan obtener el pago a que tienen derecho por el servicio efectivamente prestado o por obligaciones generadas del transcurrir de sus actividades comerciales, el fin de este trámite es lograr que tanto la persona natural como la empresa puedan sanear su cartera bien iniciando acciones judiciales o buscando acuerdos de pago con el deudor. (Muñoz y abogados, 2021).	Actividades relacionadas con la recuperación de cartera	Métodos de Gestión de cobros	- Auto de pago - Notificación - Medidas cautelares	1, 2, 3, 4 y 5 6, 7, 8, 9 y 10	
			Métodos recuperación de cartera	- Embargos y remates	11, 12, 13, 14 y 15 16, 17, 18, 19 y 20	

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.2. Objetivo general:

Tabla 4

Nivel de aceptación de la gestión coactiva y la recuperación de cartera.

"Nivel	Gestión coactiva			Recuperación de cartera		
	Puntuación	N	%	Puntuación	n	%
Malo	22 - 51	0	0	20 - 47	14	4
Regular	52 - 81	98	30	48 - 74	96	30
Bueno	82 - 110	228	70	75 - 100	216	66
Totales		326	100		30	100

En la tabla 4, se aprecia que el 30% de los encuestados indican que la gestión coactiva es regular y el 70% en un nivel bueno. También, se aprecia que el 4% de los encuestados indican que la recuperación de cartera tiene un nivel malo, 30% un nivel regular y 66% un nivel bueno.

Tabla 5

Correlación entre la gestión coactiva y la recuperación de cartera.

		Gestión de cobranza	Recuperación de cartera
Gestión coactiva	Correlación de Pearson	1	,677
	Sig. (bilateral)		,000
	N	326	326
Recuperación de cartera	Correlación de Pearson	,677	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	326	326

En la tabla 5, se puede observar que existe relación entre la gestión de cobranza y la recuperación de cartera ya que el coeficiente de Pearson es de 0,677, lo que indica una correlación directa alta y significativa debido a que el Pvalor fue de 0.00 menor a 0.05, aceptado la hipótesis alternativa”

4.1.2.1. Objetivo específico 1:

Tabla 6:

Nivel de aceptación de la amplitud de cartera

“Nivel	Amplitud de cartera		
	Puntuación	Nº	%
Malo	5 - 11	15	5
Regular	12 - 18	17	5
Bueno	19 - 25	294	90
Totales		326	100”

En la tabla 6, se aprecia que el 5% de los encuestados indican que la amplitud de cartera está en un nivel malo, 5% en un nivel regular y el 90% en un nivel bueno.

Lo resaltante en la dimensión amplitud de cartera, es que los encuestados manifiestan que casi siempre la base de datos está actualizada con la información y depuración de datos de empleadores, afiliados y asegurados mediante cruce de información. Asimismo, que existen los mecanismos para determinar fácilmente la cartera por cobrar y los medios para contactar a los empleadores con deudas.

Tabla 7

Correlación entre la amplitud de la cartera y la recuperación de cartera.

		Amplitud de la cartera	Recuperación de cartera
Amplitud de la cartera	Correlación de Pearson	1	,472
	Sig. (bilateral)		,000
	N	326	326
Recuperación de cartera	Correlación de Pearson	,472	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	326	326

En la tabla 7, se puede observar que existe relación entre la amplitud de la cartera y la recuperación de cartera ya que el coeficiente de Pearson es de 0,472, lo que indica una correlación directa moderada y significativa debido a que el Pvalor fue de 0.000 menor a 0.05, aceptado la hipótesis alternativa”

4.1.2.2. Objetivo específico 2:

Tabla 8: Nivel de aceptación de las acciones de coactiva.

“Nivel	Acciones de coactiva		
	Puntuación	Nº	%
Malo	10 – 23	0	0
Regular	24 - 37	82	25
Bueno	38 – 50	244	75
Totales		326	100

En la tabla 8, se aprecia que el 25% de los encuestados indican que las acciones de coactiva están en un nivel regular, mientras que el 75% en un nivel bueno.

Lo resaltante en la dimensión acciones coactivas, es que los encuestados manifiestan que casi siempre los métodos para elaborar la planilla son adecuados y guardar conformidad con la normativa vigente. Asimismo, que las glosas son notificadas debidamente escaneadas a fin de que sean aparejadas al título de crédito, las mismas que son verificadas antes de la emisión del título de crédito para iniciar las acciones previstas en la jurisdicción coactiva, logrando contactar a los deudores antes de proceder con los trámites.

Tabla 9: Correlación entre las Acciones de coactiva y la Recuperación de cartera.

		“Acciones de coactiva	Recuperación de cartera
Acciones de coactiva	“Correlación de Pearson	1	,521”
	Sig. (bilateral)		,000
	N	326	326
Recuperación de cartera	Correlación de Pearson	,521	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N”	326	326”

En la tabla 9, se puede observar que existe relación entre las acciones de coactiva y la recuperación de cartera ya que el coeficiente de Pearson es de 0,521, lo que indica una correlación directa moderada y significativa debido a que el Pvalor fue de 0.000 menor a 0.05, aceptado la hipótesis alternativa.

4.1.2.3. Objetivo específico 3:

Tabla 10: Nivel de aceptación de la elaboración del juicio coactivo.

“Nivel	Elaboración del juicio coactivo		
	Puntuación	Nº	%
Malo	31 - 60	17	5
Regular	61 - 120	62	19
Bueno	121 - 150	247	76
Totales		326	100”

En la tabla 10, se aprecia que el 5% de los encuestados indican que la elaboración del juicio coactivo está en un nivel malo, el 19% en un nivel regular y 76% en un nivel bueno.

Lo resaltante en la dimensión elaboración del juicio coactivos, es que los encuestados manifiestan que siempre se legalizan los títulos de crédito agrupados por número de cédula de identidad y/o RUC a fin de consolidar las obligaciones de un solo deudor y de no cancelarse o impugnarse la glosa, se emite automáticamente los títulos de crédito en contra del deudor a los treinta (30) días plazo contados a partir de la fecha de notificación. Asimismo, que, emitidos los títulos de crédito, se remiten oportunamente al juzgado de coactivas para su sorteo y que los elementos para establecer los juicios de coactiva se aplican correctamente y que procedimientos para elaborar el juicio de coactiva son los adecuados.

Tabla 11

Correlación entre la elaboración del juicio coactivo y la recuperación de cartera.

		Elaboración del juicio coactivo	Recuperación de cartera
Elaboración del juicio coactivo	Correlación de Pearson	1	,739
	Sig. (bilateral)		,000
	N	326	326
Recuperación de cartera	Correlación de Pearson	,739	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	326	326

En la tabla 11 se puede observar que existe relación entre la elaboración del juicio coactivo y la recuperación de cartera ya que el coeficiente de Pearson es de 0,739, lo que indica una correlación directa alta y significativa debido a que el Pvalor fue de 0.000 menor a 0.05, aceptado la hipótesis alternativa”

4.1.2.4. Objetivo específico 4:

Tabla 12

Nivel de aceptación de los métodos de gestión de cobros.

“Nivel	Métodos de gestión de cobros		
	Puntuación	Nº	%
Malo	10 – 23	0	0
Regular	24 – 37	130	60
Bueno	38 – 50	196	40
Totales		326	100”

En la tabla 12, se aprecia que el 60% de los encuestados indican que los métodos de gestión de cobros están en un nivel regular, mientras que el 40% en un nivel bueno.

Lo resaltante en la dimensión métodos de gestión de cobros, es que los encuestados manifiestan que casi siempre: se siguen correctamente el proceso de auto de pago, que el auto de pago es notificado al coactivado para su conocimiento oportunamente, el mismo que es realizado por el abogado externo y firmado por el Juez coactivo dentro del plazo establecido por Ley. Asimismo, que las notificaciones se realizan en tiempo y por los medios indicados y adecuados, resaltando que se tiene actualizado el registro del correo electrónico para recibir las notificaciones electrónicas, que las notificaciones son efectúan manera personal y cuando es imposible determinar la individualidad o residencia del coactivado, se le cita por la prensa oportunamente.

Tabla 13

Correlación entre la gestión coactiva y los métodos de gestión de cobros.

		“Gestión coactiva	Métodos de gestión de cobros
Gestión coactiva	“Correlación de Pearson	1	,744”
	Sig. (bilateral)		,000
	N	326	326
Ejecución de obras por administración directa	Correlación de Pearson	,744	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N”	326	326”

En la tabla 13: se puede observar que existe relación entre la gestión coactiva y los métodos de gestión de cobros ya que el coeficiente de Pearson es de 0,744, lo que indica una correlación directa alta y significativa debido a que el Pvalor fue de 0.000 menor a 0.05, aceptado la hipótesis alternativa.

4.1.2.5. Objetivo específico 5:

Tabla 14

Nivel de aceptación de los métodos de recuperación de cartera.

Nivel	Métodos de recuperación de cartera		
	Puntuación	N	%
Malo	10 – 23	14	4
Regular	24 - 37	100	31
Bueno	38 - 50	212	65
Totales		326	100

En la tabla 14, se aprecia que el 4% de los encuestados indican que los métodos de recuperación de cartera están en un nivel malo, 31% en un nivel regular y el 65% en un nivel bueno.

Lo resaltante en la dimensión métodos de recuperación de cartera, es que los encuestados manifiestan que casi siempre la información del coactivado está actualizada en la base de datos, los empleadores son conscientes de las medidas cautelares, los abogados logran un acercamiento favorable con los clientes. Asimismo, que las medidas cautelares no son levantadas de manera automática cuando es cancelada la deuda, perjudicando a los clientes. Por otro lado, se determinó que los informes periciales contienen el detalle de las características del bien forma clara y concreta para poder admitir los bienes a embargar y se elaboran correctamente los Informes de evaluación, calificación de bienes dimitidos y remate.

Tabla 15

Correlación entre la gestión coactiva y los métodos de recuperación de cartera.

		Gestión coactiva	Métodos de recuperación de cartera
Gestión coactiva	Correlación de Pearson	1	,555"
	Sig. (bilateral)		,000
	N	326	326
Métodos de recuperación de cartera	Correlación de Pearson	,555	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N"	326	326

En la tabla 13, se puede observar que existe relación entre la gestión coactiva y los métodos de recuperación de cartera ya que el coeficiente de Pearson es de 0,555, lo que indica una correlación directa moderada y significativa debido a que el Pvalor fue de 0.000 menor a 0.05, aceptado la hipótesis alternativa.

4.2 Discusión

Para la presente investigación se han revisado bases teóricas y antecedentes que ayudan a sustentar las variables de estudios, información que forma parte de la revisión de la literatura. Los resultados encontrados se han discutido con algunos de estos antecedentes con el fin de contratarlos, tal como se detalla a continuación:

En la tabla 4, se puede observar que el 30% de los encuestados consideran que la gestión coactiva es regular y el 70% en un nivel bueno. Asimismo, se observa que el 4% de los encuestados consideran que la recuperación de cartera tiene un nivel malo, 30% un nivel regular y 66% un nivel bueno.

Lo resaltante de ésta investigación es que los encuestados manifiestan que casi siempre la base de datos está actualizada con la información y depuración de datos

de empleadores, afiliados y asegurados mediante cruce de información. Asimismo, que existen los mecanismos para determinar fácilmente la cartera por cobrar y los medios para contactar a los empleadores con deudas. Dichos resultado no concuerdan con lo encontrado por Israel (2018) que determinó que existe un porcentaje alto de no afiliación en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y lo investigado por Bonifaz (2018) quien encontró que los principales problemas en la recuperación de cartera es la falta de comunicación en las áreas, falta de datos estadísticos, falta de normativa interna, carencia de herramientas informáticas que integren los procedimientos, demora en aprobar los convenios de pago, entre otros.

Por otro lado, en la tabla 5 se puede observar que existe relación entre la gestión de cobranza y la recuperación de cartera ya que el coeficiente de Pearson es de 0,677, lo que indica una correlación directa alta y significativa debido a que el Pvalor fue de 0.00 menor a 0.05, aceptado la hipótesis alternativa. Dichos resultados concuerdan con lo investigado por Macedo (2017) en la cual determinó que existe relación significativa entre el procedimiento para la determinación y cobranza en entidades empleadoras morosas utilizando la Directiva 004-0GA-ESSALUD-2010 y la cobranza coactiva en los periodos 2014-2015, principalmente por prestaciones asistenciales.

En la tabla 8, se puede observar que el 25% de los encuestados consideran a las acciones de coactiva en un nivel regular, mientras que el 75% en un nivel bueno. Lo resaltante en la dimensión acciones coactivas, es que los encuestados manifiestan que casi siempre los métodos para elaborar la planilla son adecuados y guardar conformidad con la normativa vigente. Asimismo, que las glosas son notificadas debidamente escaneadas a fin de que sean aparejadas al título de crédito, las mismas que son verificadas antes de la emisión del título de crédito para iniciar las acciones previstas en la jurisdicción coactiva, logrando contactar a los deudores antes de proceder con los trámites. Dichos resultados no concuerdan con lo investigado por la Organización Internacional del Trabajo (2019) quien encontró que las obligaciones generadas por las empresas no son claras y sus normas de gestión no están bien establecidas, aunado a ello tienen problemas en el manejo de la gestión de cartera de

clientes por las limitaciones que tiene su sistema, lo que impide implementar estrategias de cobranza. Asimismo, existen problemas para comunicar las glosas emitidas, demorando el inicio de la cobranza coactiva. Por otro lado, existen ajustes posteriores a las planillas después de haber iniciado el proceso coactivo ocasionado que se invalide todo lo actuado y que existe dificultades administrativas para la cobranza parcial de deudas aceptadas por el deudor.

En la tabla 12, se puede observar que el 60% de los encuestados consideran que los métodos de gestión de cobros están en un nivel regular, mientras que el 40% en un nivel bueno. Lo resaltante en la dimensión métodos de gestión de cobros, es que los encuestados manifiestan que casi siempre: se siguen correctamente el proceso de auto de pago, que el auto de pago es notificado al coactivado para su conocimiento oportunamente, el mismo que es realizado por el abogado externo y firmado por el Juez coactivo dentro del plazo establecido por Ley. Asimismo, que las notificaciones se realizan en tiempo y por los medios indicados y adecuados, resaltando que se tiene actualizado el registro del correo electrónico para recibir las notificaciones electrónicas, que las notificaciones son efectúan manera personal y cuando es imposible determinar la individualidad o residencia del coactivado, se le cita por la prensa oportunamente. Dichos resultados no concuerdan lo investigado por Serrano (2018) quien determinó que los funcionarios encargados de la recaudación de aportaciones al seguro exigen que se cumpla las obligaciones, sin tener en cuenta que existe responsabilidad del infractor coactivado o terceras personas jurídicas o naturales, hacia las que se extienden las medidas cautelares y que a través del procedimiento coactivo se vulneran derechos.

V. CONCLUSIONES

1. La gestión coactiva tiene relación directa, alta y significativa en la recuperación de cartera. Asimismo, se pudo determinar que el 30% de los encuestados consideran que la gestión de cobranza es regular y el 70% buena, por otro lado, el 4% de los encuestados consideran que la recuperación de cartera está en un nivel malo, 30% en un nivel regular y 66% en un nivel bueno.
2. La amplitud de cartera tiene relación directa, moderada y significativa en la recuperación de cartera. Asimismo, se pudo determinar que el 5% de los encuestados consideran que la amplitud de cartera está en un nivel malo, 5% en un nivel regular y el 90% en un nivel bueno.
3. Las acciones coactivas tienen relación directa, moderada y significativa en la recuperación de cartera. Asimismo, se pudo determinar que el 25% de los encuestados consideran a las acciones coactivas están en un nivel regular y el 75% en un nivel bueno.
4. La elaboración del juicio coactivo tiene relación directa, alta y significativa en la recuperación de cartera. Asimismo, se pudo determinar que el 5% de los encuestados consideran que el juicio coactivo está en un nivel malo, 19% en un nivel regular y el 76% en un nivel bueno.
5. La gestión coactiva tiene relación directa, alta y significativa en los métodos de gestión de cobros. Asimismo, se pudo determinar que el 60% de los encuestados consideran que los métodos de gestión de cobros están en un nivel regular y el 70% en un nivel bueno.

6. La gestión coactiva tiene relación directa, moderada y significativa en los métodos de recuperación de cartera. Asimismo, se pudo determinar que el 4% de los encuestados consideran que los métodos de recuperación de cartera están en un nivel malo, 31% en un nivel regular y el 65% un nivel bueno.

VI. RECOMENDACIONES

1. La Dirección Nacional de Afiliación y Control Técnico debe continuar actualizando la base de datos de los empleadores, afiliados y asegurados. Asimismo, debe depurar los datos los afiliados que no tienen vínculo con el IIES, previo cruce de información con sus afiliados.
2. Los inspectores en seguridad deben seguir con la capacitación y asesoramiento a los empleadores y sujetos de protección, principalmente con la normatividad relacionada con el seguro social y manejo del portal institucional, con el fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones de pago con el IEES.
3. Los inspectores en seguridad social deben continuar con la verificación de los documentos (libros contables, lista de pagos, comprobantes de impuestos y demás documentos que crea necesario) en las oficinas o instalaciones de las empresas previa notificación.
4. Se debe evitar ajustes posteriores a las planillas después de haber iniciado el proceso coactivo, con la finalidad de evitar que se invalide todo lo actuado y que existe dificultades administrativas para la cobranza parcial de deudas aceptadas por el deudor.
5. Las medidas cautelares deben ser levantadas de manera automática cuando es cancelada la deuda, para no perjudicar a los empleadores, afiliados y asegurados.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alquinga, H. (2015). Responsabilidad del IESS en la Aplicación de Juicios de Coactiva (tesis de grado). Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6083/1/T-UCE-0013-Ab-146.pdf>
- Asamblea Constituyente (1988). Constitución Política de la República del Ecuador. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/F99D3E741E6B0C340525777F00029BA5/\\$FILE/Constituci%C3%B3n_Pol%C3%ADtica_de_la_Rep%C3%ABlica_del_Ecuador.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/F99D3E741E6B0C340525777F00029BA5/$FILE/Constituci%C3%B3n_Pol%C3%ADtica_de_la_Rep%C3%ABlica_del_Ecuador.pdf)
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador (2013). Código Civil. <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2015/06/Codigo-Civil1.pdf>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador (2005) Código de Procedimiento civil. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/Codigo-de-Procedimiento-Civil.pdf>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador (2017). Código Orgánico Administrativo. https://derechoecuador.com/uploads/content/2020/11/file_1605721885_1605721902.pdf
- Bonifaz, F. (2018). La gestión de la cartera vencida y su impacto en la rentabilidad de la Dirección Provincial IESS Tungurahua (tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28543/1/020%20GMC.pdf>
- Galiano, G. y Bravo, I. (2019). La seguridad social en Ecuador: breves apuntes sobre sus deficiencias y beneficios. Uniandes EPISTEME, 6(4), 527-549. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1385>

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, María (2010) Metodología de la Investigación. (5ªed.). México: Mc Graw-Hill.

Israel, J (2018). Análisis de la Sostenibilidad del Seguro de Salud y el Seguro de Pensiones del IESS, ante los acontecimientos económicos y normativos durante el período (2010-2016) (tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15618/TESIS%20LECTORES%20V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IEES (2011). Auditoria Interna.
<https://www.iess.gob.ec/documents/10162/59756/2011017.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IEES (2021). Gestión Coactiva.
<https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/gestion-coactiva-secretario-abogado>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IEES (2016). Reglamento de aseguramiento, recaudación y gestión de cartera, aprobado mediante Resolución No C.D. 516.
<https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/C.D.%20516.pdf>

Ley de seguridad social del Ecuador (2001).
http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_segu.pdf

Macedo, G. (2017). Procedimiento para la determinación y cobranza en entidades empleadoras morosas y su relación con la cobranza coactiva ESSALUD periodo 2014-2015 (tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano.
<http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6201/EPG870-00870-01.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Miranda, R. y Santamaría E. (2019). Análisis de los factores que influyen en el incremento de la cartera vencida de la Seguridad Social y sus niveles de rentabilidad. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/factores-incremento-cartera.html>

- Organización Internacional del Trabajo (2019). Recomendaciones de políticas para mejorar los procesos de afiliación, recaudación y gestión de cobro del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_732991.pdf
- Salcedo-Muñoz, V., Núñez, L., Valencia-Medrana, J. y Señalin, L. (2019). Seguridad social y sistema de pensiones en Ecuador: Logros y desafíos. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. Esp. 25, pp. 312-329, 2019.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28065583020/html/>
- Serrano, L (2018). El procedimiento coactivo en la legislación ecuatoriana de los últimos años (2005-2018), y su régimen en el código orgánico administrativo. Pontificia Universidad Católica del Ecuador
<https://www.redalyc.org/journal/6002/600263661005/html/>

VIII. ANEXOS.

Anexo 1: Encuesta

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Tania Vera Vera, de la Universidad Nacional de Tumbes, el objetivo de este trabajo es determinar la conocer la relación: “Gestión coactiva y recuperación de cartera en Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021”

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Tania Vera Vera. He sido informado que el objetivo de este estudio es “Facultad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en ejecución y resolución 516 en beneficio del afiliado del Seguro Social”. Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario que tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Tania Vera Vera al teléfono 0958852879.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Tania Vera Vera al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante
(impresión)

Firma del Participante

Fecha (En letras de

Anexo 2: Cuestionario para evaluar la gestión coactiva.

N°	DIMENSIONES / INDICADORES/ ÍTEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Base de datos						
1	La base de datos está actualizada con la información de datos de empleadores, afiliados y asegurados					
2	La base de datos está actualizada con la depuración de datos de empleadores, afiliados y asegurados.					
3	La base de datos está actualizada con la información y depuración de datos de empleadores, afiliados y asegurados mediante cruce de información.					
Cartera por cobrar						
4	Existen mecanismos para determinar fácilmente la cartera por cobrar					
5	Los medios para contactar a los empleadores con deudas son eficaces					
Planilla						
6	Los métodos para elaborar la planilla son adecuados					
7	Los valores que se generen e ingresen a la Institución por concepto de la elaboración de planillas y los que provienen de la gestión de recaudación por abogados internos, son acreditados a la cuenta creada y sirven para cubrir los gastos que demande el proceso de establecimiento, control y recaudación de las obligaciones patronales.					
8	Se realizan ajustes o cambios a las planillas de aportes.					
9	Las planillas de aportes, guardar conformidad con la normativa vigente.					
10	El IESS genera la planilla en el sistema informático aplicando las normas que emita la autoridad competente del trabajo					
Glosa						
11	Las glosas notificadas son debidamente escaneadas a fin de que sean aparejadas al título de crédito.					
12	La notificación de las glosas a los deudores es verificada antes de la emisión del título de crédito para iniciar las acciones previstas en la jurisdicción coactiva.					
13	La notificación de la glosa es suscrita antes de remitir el documento físico a la empresa de Courier, excluyendo las notificaciones que se realicen por vía electrónica.					
14	Las glosas son de acorde a los valores adeudados					
15	Se logra contactar a los deudores antes de proceder con los trámites					
Título de crédito						

N°	DIMENSIONES / INDICADORES/ ÍTEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
16	Se legalizan los títulos de crédito agrupados por número de cédula de identidad y/o RUC a fin de consolidar las obligaciones de un solo deudor.					
17	De no cancelarse o impugnarse la glosa, se emite automáticamente a través del sistema informático los títulos de crédito en contra del deudor a los treinta (30) días plazo contados a partir de la fecha de notificación					
18	Se emite un solo título de crédito, por cada glosa que fueron notificadas el mismo día al deudor siempre y cuando éstas sean por el mismo concepto					
19	Se verifica la no emisión de títulos de crédito en los casos en los cuales la glosa se encuentre impugnada, y cuando estuviere pendiente de resolución un reclamo administrativo o judicial, conforme determina el ordenamiento jurídico.					
20	Emitidos los títulos de crédito, se remiten oportunamente al juzgado de Coactivas para su sorteo.					
	Juicio de coactiva					
21	Los elementos para establecer los juicios de coactiva se aplican correctamente					
22	Los procedimientos para elaborar el juicio de coactiva son los adecuados					

Anexo 3: Cuestionario para evaluar la recuperación de cartera.

N°	DIMENSIONES / INDICADORES/ ÍTEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Auto de pago						
1	Se siguen correctamente el proceso de auto de pago					
2	El auto de pago es notificado al coactivado para su conocimiento oportunamente					
3	El auto de pago es realizado por el Abogado externo y firmado por el Juez coactivo dentro del plazo establecido por Ley.					
4	La emisión del auto de pago y la inmediata citación se ejerce en contra del obligado principal y contra todos los obligados.					
5	El Juez de Coactiva dicta el Auto de Pago de conformidad con lo previsto en la Ley de Seguridad Social en forma oportuna					
Notificación						
6	Las notificaciones se realizan en tiempo y por los medios Indicados					
7	Los medios para notificar son los adecuados					
8	Se tiene actualizado el registro del correo electrónico para recibir las notificaciones electrónicas.					
9	Las notificaciones son efectúan manera personal					
10	Cuando es imposible determinar la individualidad o residencia del coactivado, se le cita por la prensa oportunamente.					
Medidas cautelares						
11	La información del coactivado está actualizada en la base de datos					
12	Los empleadores son conscientes de las medidas cautelares					
13	Los abogados logran un acercamiento favorable con los Clientes					
14	Las medidas cautelares no son levantadas de manera automática cuando es cancelada la deuda.					
15	La medida cautelar perjudica a los clientes					
Embargos y remates						
16	Los informes periciales contienen el detalle de las características del bien forma clara y concreta para poder admitir los bienes a embargar.					
17	El Tiempo de recuperación por coactiva según bases legales luego de los embargos es rápido					
18	Se logran recuperar los valores pendientes de pago luego de juicio de coactiva					
19	Cumplida la diligencia de remate en el día y hora señalado, se califica dentro de tres días las ofertas.					
20	Se elaboran correctamente los Informes de evaluación, calificación de bienes dimitidos y remate					

Anexo 4: Rangos del Coeficientes de correlación de Pearson

Correlación de Pearson	Interpretación
0.00	No existe correlación.
± 0,01 a ± 0,19	Correlación muy baja.
± 0,20 a ± 0,39	Correlación baja.
± 0,40 a ± 0,59	Correlación moderada.
± 0,60 a ± 0,79	Correlación alta.
± 0,80 a ± 0,99	Correlación muy alta.
+ 1.00	Correlación perfecta.

Anexo 5: Matriz de consistencia

Título: Gestión coactiva y recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021.

Formulación del problema	Objetivo general y específico	Hipótesis	Variables o indicadores	Tipo y diseño de investigación	Población y muestra
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión coactiva y la recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021?	<p>General:</p> <p>Establecer la relación que existe entre la gestión coactiva y la recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021.</p> <p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer la relación que existe entre la amplitud de la cartera y la recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021. 2. Establecer la relación que existe entre las acciones de coactiva y la recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021. 3. Establecer la relación que existe entre la elaboración del juicio de coactiva y la recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021. 4. Establecer la relación que existe entre la gestión coactiva y los métodos de gestión de cobros en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021. 5. Establecer la relación que existe entre la gestión coactiva y los métodos de recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021. 	<p>Hipótesis General:</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la gestión coactiva y la recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021.</p> <p>Ho: Existe relación significativa entre la gestión coactiva y la recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe relación significativa entre la amplitud de la cartera y la recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021. 2. Existe relación significativa entre las acciones de coactiva y la recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021. 3. Existe relación significativa entre la elaboración del juicio de coactiva y la recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021. 4. Existe relación significativa entre la gestión coactiva los métodos de gestión de cobros en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021. 5. Existe relación significativa entre la gestión coactiva y los métodos de recuperación de cartera en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, 2021. 	<p>Variable Independiente: Gestión coactiva</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Amplitud de cartera -Acciones coactivas -Elaboración del juicio de coactiva. <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Base de datos • Cartera por cobrar • Planilla • Glosa • Título de crédito. • Juicio de coactiva <p>Variable pendiente: Recuperación de cartera</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Métodos de gestión de cobros -Métodos de recuperación de cartera <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auto de pago • Notificación • Medidas cautelares • Embargos y remates 	<p>Tipo de Investigación: Descriptiva correlacional.</p> <p>Diseño de la investigación: No Experimental.</p>	<p>Población y Muestra de la Investigación:</p> <p>La población está constituida por 5,689 personas y la muestra 326 personas.</p>