INSTITUTO SUPERIOR TECNICO REY DAVID

CARRERA DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de

TÉCNICO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

TEMA:

"INVESTIGAR LAS CAUSAS DE LA ACUMULACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA AÑO 2023"

AUTORES:

MARJORIE JICELT MORAN RODRIGUEZ

RONAL EMILIANO CALI LIGUA

TUTOR:

Ing. JHONNY CRUZ MORETA, Mgs

2024

DAULE - GUAYAS – ECUADOR

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

"INVESTIGAR LAS CAUSAS DE LA ACUMULACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA AÑO 2023"

AUTOR/ES:	TUTOR:
MARJORIE JICELT MORAN RODRIGUEZ RONAL EMILIANO CALI LIGUA	Ing. Jhony Cruz Moreta. Mgs
	REVISORES: Ing. Yisennis Reyes Maurera Econ. Roberto Caicedo Meza Ing. Kelly Peña Moreno. MS.c

INSTITUCIÓN:
INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO REY DAVID

CARRERA:
CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÒN TRIBUTARIA

FECHA DE PUBLICACIÓN:	No. DE PÁGS:

TÍTULO OBTENIDO: **TÉCNICO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÒN TRIBUTARIA**

ÁREAS TEMÁTICAS: **Contabilidad y Administración Tributaria**

PALABRAS CLAVE:
Morosidad, Recaudación, Políticas, Capacitación y Tecnología

RESUMEN:

La tesis "Investigar las causas de la acumulación de las Cuentas por Cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora, Año 2023" evalúa la eficiencia y eficacia en la gestión de las cuentas por cobrar, identificando desafíos clave y proponiendo mejoras. La investigación revela que la alta morosidad, debido a políticas de crédito y cobro desactualizadas, y procedimientos inconsistentes, afecta gravemente la liquidez y estabilidad financiera del GAD.

Además, la capacitación insuficiente del personal y el uso de sistemas tecnológicos obsoletos contribuyen a una gestión ineficaz. El estudio también destaca deficiencias en el control

interno y en la comunicación con los contribuyentes. Para abordar estos problemas, se recomienda una revisión y actualización trimestral de las políticas de crédito y cobro, la implementación de programas de capacitación continua para el personal, y la adopción de tecnologías modernas de gestión de cuentas por cobrar.

Se recomienda fortalecer el control interno mediante la realización de auditorías periódicas y crear y crear una estrategia de comunicación más efectiva con los contribuyentes. Estas acciones mejorarán la recaudación de impuestos, sino que también aumentarán la transparencia de la comunidad y la confianza en el gobierno local. La implementación de estas recomendaciones es fundamental para asegurar la sostenibilidad financiera y operativa del GAD del Municipio de Isidro Ayora.

No. DE REGISTRO (en base de datos):	No. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	☐ SI	☐ NO
CONTACTO CON AUTOR/ES	Teléfono: 0968948758 0980048845	E-mail: maryeic.rodriguez@gmail.com Ronalcali83@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Ing. Elsy Alvarado Arévalo	
	Teléfono:	
	E-mail:	

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO O FIN DE CARRERA

Daule, junio 22 de 2024

Ab. Bayardo Caicedo González
Rector
En su despacho. –

En virtud de la designación emitida por el Instituto Técnico Superior Rey David, de fecha 22 de junio de 2024, en la cual me designa como Tutor del trabajo de grado para estudiantes de la carrera de: **Contabilidad y Administración Tributaria**, tengo a bien informar a usted que:

Los estudiantes: **MARJORIE JICELT MORAN RODRIGUEZ Y RONAL EMILIANO CALI LIGUA**, ejecutaron el proyecto de grado titulado: **"INVESTIGAR LAS CAUSAS DE LA ACUMULACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA AÑO 2023"**

La misma ha cumplido de manera satisfactoria las directrices y recomendaciones dadas por el suscrito y atendiendo a que ha desarrollado las diferentes etapas constitutivas de la tesis; se procede a APROBAR este documento como trabajo de titulación y pone a vuestra consideración el informe de rigor para los fines legales correspondientes

Atentamente,

_____

Ing. Jhony Cruz Moreta. Mgs

DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS

Daule, junio 22 de 2024

Abg. Bayardo Caicedo González
Rector
En su despacho. –

Para los fines legales pertinentes comunico a usted que los derechos intelectuales de la Tesis de Investigación con el tema:

“INVESTIGAR LAS CAUSAS DE LA ACUMULACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA AÑO 2023”

Son de nuestra única y absoluta autoría y los derechos pertenecen al Instituto Superior Técnico Rey David

Sin otro particular nos suscribimos de usted.

Muy atentamente;

Marjorie Jicelt Moran Rodríguez

Ronal Emiliano Cali Ligua

CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

En virtud de la designación emitida por el Instituto Tecnológico Superior Rey David, de fecha 22 de junio de 2024, en la cual me designa como revisora de la redacción y ortografía de los trabajos de grado para titulación como TÉCNICO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION TRIBUTARIA, tengo a bien informar que he revisado la redacción y ortografía del contenido del Proyecto:

"INVESTIGAR LAS CAUSAS DE LA ACUMULACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA AÑO 2023"

Elaborado por **Marjorie Jicelt Moran Rodríguez** con cédula de ciudadanía No. 0910229160 **y Ronal Emiliano Cali Ligua** con cédula de ciudadanía No. 0919944744. previo a la obtención del título de: **"**TÉCNICO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÒN TRIBUTARIA

Para tal efecto he procedido a leer y analizar de manera profunda el estilo y la forma del contenido del texto:

- o Se denota pulcritud en la escritura en todas sus partes
- o La acentuación es precisa
- o Se utilizan los signos de puntuación de manera acertada
- o En todos los ejes temáticos se evita los vicios de dicción
- o Hay concreción y exactitud en las ideas
- o No incurre en errores en la utilización de las letras
- o La aplicación de sinónimos y antónimos de manera correcta
- o Se maneja con conocimiento y precisión la morfosintaxis
- o El lenguaje es sencillo y directo por lo tanto de fácil comprensión

Por lo expuesto y en uso de mis derechos como especialista, recomiendo la **VALIDEZ ORTOGRÁFICA** del presente proyecto previo la obtención del título de TÉCNICO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÒN TRIBUTARIA

Atentamente:

_____

Ing. Jhony Cruz Moreta. Mgs

INSTITUTO SUPERIOR TECNICO REY DAVID

TEMA

"INVESTIGAR LAS CAUSAS DE LA ACUMULACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA AÑO 2023"

Ing. Yisennis Reyes Maurera
Miembro del tribunal examinador

Econ. Roberto Caicedo Meza
Miembro del tribunal examinador

Ing. Kelly Peña Moreno. MS.c
Presidente del tribunal

Ing. Elsy Alvarado Arevalo
Secretaria General

ISTRED
INSTITUTO SUPERIOR TECNICO REY DAVID

INFORME DE PLAGIO

Documento analizado: **TESIS MARJORIE-CALI - plagio.docx** Licenciado para: **DAVID CAICEDO**

Preajuste de comparación: **Palabra a palabra** Idioma detectado: **Es**

Tipo de verificación: **Control de internet**

TEE y codificación: **DocX n/a**

Análisis detallado del cuerpo del documento:

Tabla de relaciones:

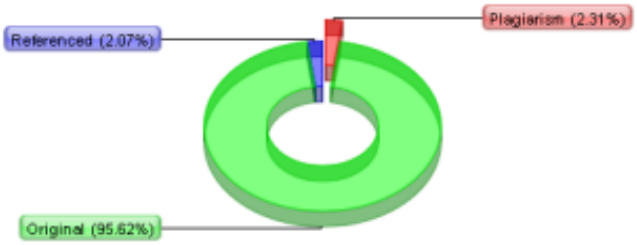


Gráfico de distribución:



Principales fuentes de plagio: 36

4%	225	1. https://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2021/04/Informe-Mecanismos-Participación-Ciudadana-GAD-Municipales_1aprobado.pdf
3%	317	2. https://triunfaemprendiendo.com/como-se-auditan-las-cuentas-por-cobrar/
2%	259	3. https://ics.crs.org/node/199-institutional strengthening guide chapter 6: finance (spanish).pdf

Detalles de recursos procesados: 98 - Okay / 3 - Ha fallado

Notas importantes:

Wikipedia:	Libros de Google:	Servicios de escritura fantasma:	Anti-trampa:
Wiki detectado!	[no detectado]	[no detectado]	[no detectado]

Informe anti trampas de UACE:

1. Estado: Analizador **Encendido** Normalizador **Encendido** similitud de caracteres establecida en **100%**
2. Porcentaje de contaminación UniCode detectado: **0%** con límite de: 2%
3. Documento no normalizado: porcentaje no alcanzado 2%
4. Todos los símbolos sospechosos se marcarán en color violeta: Abcd...
5. Símbolos invisibles encontrados: 0

Recomendación de evaluación:

No se requiere ninguna acción especial. El documento está bien.

Estadísticas del alfabeto y análisis de símbolos:

Referencias activas (URL extraídas del documento):

1. https://doi.org/10.1016/j.jpf.2015.03.004
2. https://doi.org/10.1016/j.rca.2016.01.005
3. https://dspace.uni.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/8253/1/Zoila%20Johana%20Barrera%20Criollo.pdf
4. https://mbastudentsdegree.online/plagiarism-checker
5. https://www.prepostseo.com/es/plagiarism-checker#section-c%C3%B3mo-comprobar-plagio-online?:

URL excluidas:

No se detectaron URL

URL incluidas:

No se detectaron URL

ISTRED
INSTITUTO SUPERIOR TECNICO REY DAVID

Análisis detallado del documento:

INSTITUTO SUPERIOR TECNICO REY DAVID CARRERA DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA TESIS DE GRADO Previa a la obtención del Título de TÉCNICO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA TEMA:

Cotizaciones detectadas: **0,21%** id: **1**

"INVESTIGAR LAS CAUSAS DE LA ACUMULACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA AÑO 2023"

AUTORES: MARJORIE JICELT MORAN RODRIGUEZ RONAL EMILIANO CALI LIGUA TUTOR: Ing. JHONNY CRUZ MORETA, Mgs 2024 DAULE - GUAYAS – ECUADOR DEDICATORIA Dedico esta investigación a Dios por bendecirme con salud, sabiduría y la constancia necesaria para continuar con mis estudios. A mi madre, el pilar de mi vida, le debo este logro, su amor incondicional, apoyo inquebrantable y palabras de aliento fueron la fuerza que me sostuvo en los momentos más difíciles.
A mi padre, que todavía me cuida desde el cielo, le envío mi sentido homenaje. Su recuerdo vive en mi corazón y su ejemplo de perseverancia me inspira a seguir adelante sin desmayar ante los desafíos.
Dedico este esfuerzo a mis hijas, mi mayor tesoro, esperando poder ser un ejemplo a seguir. Las amo con todo mi corazón y espero que este logro refleje el esfuerzo y la dedicación que me inspiraron.
A mis nietos, esos angelitos que llenaron mi vida de luz y alegría, les dedico este proyecto con la esperanza de que en un futuro lo lean y comprendan el valor de la educación y el esfuerzo constante.
A mis hermanos y hermanas, les agradezco desde el fondo de mi corazón su apoyo incondicional y sus palabras de aliento.
A mis amigos, esos compañeros de viaje que siempre han estado ahí para mí, les agradezco desde el fondo de mi corazón su amistad y confianza. ¡Muchas gracias! Marjorie Moran Rodríguez Dedico el presente trabajo de titulación a Dios primeramente porque ha estado conmigo a cada paso que doy a mi esposa e hijos, mis padres porque gracias a ellos se cumplió una etapa más en mi vida. Además, a todos y cada uno de los docentes que durante mi vida estudiantil fueron guía fundamental en la obtención de este título. Depositando su entera confianza y apoyo incondicional quienes me inculcaron mis propios valores para conseguir mis objetivos propuestos. Ronal Emiliano Cali Ligua AGRADECIMIENTO Concluir esta tesis marca un hito en nuestras vidas. A lo largo del proceso, ha habido personas muy especiales que nos han apoyado y guiado. Nuestros padres, a quienes queremos agradecer por toda la confianza depositada en nosotros, que no solo nos dieron vida, sino que también principios y valores como la responsabilidad, la búsqueda de la honestidad y la perseverancia, que son insustituibles para cumplir nuestros objetivos. Al prestigioso Instituto Rey David, queremos agradecer por brindarnos la oportunidad de crecer profesionalmente y participar en nuestra formación académica. Valoramos profundamente a todos los profesores que han sido clave en nuestro desarrollo, por transmitirnos sus conocimientos y abrirnos múltiples puertas. Apreciamos especialmente el enfoque en la formación con valores para que podamos convertirnos en profesionales éticos. Nos gustaría agradecer al GAD de la ciudad de Isidro Ayora por brindarnos la oportunidad de realizar este estudio de investigación en sus instalaciones. Su cooperación y apertura fueron la base para el desarrollo del proyecto. A todos los que han contribuido de cualquier forma a nuestra formación ¡Muchas gracias! ÍNDICE GENERAL CAPITULO I.1 EL PROBLEMA1 1.1.Antecedentes del problema1 1.2.Planteamiento del problema3 1.3.Preguntas de investigación4 1.4.Objetivo general4 1.5.Objetivos específicos4 1.6.Justificación del estudio5 CAPITULO II.6 MARCO TEÓRICO6 2.1.Antecedentes del estudio6 2.1.1.Importancia de las Cuentas por Cobrar6 2.1.2.Problemas Identificados7 2.1.3.Estudios Previos7 2.2.Marco Conceptual8 2.2.1.Contabilidad8 2.2.2.Contabilidad de costos8 2.2.3.Contabilidad gubernamental8 2.2.4.Cuentas por Cobrar9 2.2.5.Importancia de las Cuentas por Cobrar9 2.2.6.Gestión de Cuentas por Cobrar9 2.2.7.Normativa y Regulaciones10 2.2.8.Indicadores de Gestión10 2.2.9.Estudios Previos10 2.3.Marco contextual11 2.3.1.Contexto Geográfico y Socioeconómico11 2.3.2.Entorno Institucional del GAD Municipal12 2.3.4.Normativa y Marco Legal12 2.3.5.Situación Actual del GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora13 2.3.6.Impacto de la Gestión de Cuentas por Cobrar13 CAPITULO III.14 METODOLOGÍA14 3.1.Metodología14 3.1.1.Metodología de la investigación14 3.1.2.Métodos de investigación14 3.1.3.VARIABLES15 3.1.4.Técnicas e instrumentos de investigación15 3.1.5.Encuesta15 3.1.6.Población y muestra15 3.2.Análisis e interpretación de los resultados17 3.3.PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA40 3.3.1.Diagnóstico y Análisis Actual40 3.3.2.Plan de Mejora40 3.3.3.Indicadores de Seguimiento y Evaluación41 3.3.4. Cronograma de Implementación42 3.3.5. Recursos necesario42 3.4.Conclusiones43 3.5.Recomendaciones45 Referencias bibliográficas47 ANEXO 149 INDICE DE FIGURAS Figura 1 Frecuencia con la que se revisan y actualizan las políticas de crédito y cobro en el GAD Municipal17 Figura 2 Eficacia de la recaudación

Plagio detectado: **0,14%** https://triunfaemprendiendo.com/como-se-aud... + 2 recursos! id: **2**

de las cuentas por cobrar19 Figura 3 Porcentaje aproximado de cuentas por cobrar que se encuentra vencido actualmente20 Figura 4 Métodos de cobro se utilizan predominantemente en el GAD Municipal22 Figura 5: Frecuencia con la que realizan auditorías internas a las cuentas por cobrar23 Figura 6: Principales desafíos que enfrenta el GAD Municipal en

Plagio detectado: **0,17%** https://triunfaemprendiendo.com/como-se-aud... id: **3**

la gestión de cuentas por cobrar25 Figura 7 Medidas para mejorar la gestión de cuentas por cobrar

en el GAD Municipal26 Figura 8 Eficiencia general del GAD Municipal en la gestión de las cuentas por cobrar28 INDICE DE TABLAS Tabla 1: Nómina de empleados encuestados16 Tabla 2 Frecuencia con la que se revisan y actualizan las políticas de crédito y cobro en el GAD Municipal17 Tabla 3 ¿Considera que las políticas actuales de cobro son eficaces para asegurar la recaudación oportuna

Plagio detectado: **0,15%** https://triunfaemprendiendo.com/como-se-aud... + 7 recursos! id: **4**

de las cuentas por cobrar?18 Tabla 4 Porcentaje aproximado de cuentas por cobrar que

se encuentran vencida20 Tabla 5 Métodos de cobro que se utilizan predominantemente en el GAD Municipal21 Tabla 6 Frecuencia con la que realizan auditorías internas a las cuentas por cobrar23 Tabla 7 Principales desafíos que enfrenta el GAD Municipal en

Plagio detectado: **0,17%** https://triunfaemprendiendo.com/como-se-aud... id: **5**

la gestión de cuentas por cobrar24 Tabla 8 Medidas para mejorar la gestión de cuentas por cobrar

en el GAD Municipal26 Tabla 9 Eficiencia general del GAD Municipal en la gestión de las cuentas por cobrar27 RESUMEN La tesis

Cotizaciones detectadas: **0,21%** id: **6**

"Investigar las causas de la acumulación de las Cuentas por Cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora, Año 2023"

evalúa la eficiencia y eficacia en la gestión de las cuentas por cobrar, identificando desafíos clave y proponiendo mejoras. La investigación revela que la alta morosidad, debido a políticas de crédito y cobro desactualizadas, y procedimientos inconsistentes, afecta gravemente la liquidez y estabilidad financiera del GAD. Además, la capacitación insuficiente del personal y el uso de sistemas tecnológicos obsoletos contribuyen a una gestión ineficaz. El estudio también destaca deficiencias en el control interno y en la comunicación con los contribuyentes. Para abordar estos problemas, se recomienda una revisión y actualización trimestral de las políticas de crédito y cobro, la implementación de programas de capacitación continua para el personal, y la adopción de tecnologías modernas de gestión de cuentas por cobrar. Se recomienda fortalecer el control interno mediante la realización de auditorías periódicas y crear y crear una estrategia de comunicación más efectiva con los contribuyentes. Estas acciones mejorarán la recaudación de impuestos, sino que también aumentarán la transparencia de la comunidad y la confianza en el gobierno local. La implementación de estas recomendaciones es fundamental para asegurar la sostenibilidad financiera y operativa del GAD del Municipio de Isidro Ayora. Palabras claves: Morosidad, Recaudación, Políticas, Capacitación y Tecnología ABSTRACT The thesis

Cotizaciones detectadas: **0,2%** id: **7**

"Investigate the causes of the accumulation of Accounts Receivable in the Municipal GAD of the Isidro Ayora Canton, Year 2023"

evaluates the efficiency and effectiveness in the management of accounts receivable, identifying key challenges and proposing improvements. The research reveals that high delinquency, due to outdated credit and collection policies, and inconsistent procedures, seriously affects the liquidity and financial stability of the GAD. In addition, insufficient training of staff and the use of outdated technological systems contribute to ineffective management. The study also highlights deficiencies in internal control and communication with taxpayers. To address these issues, a quarterly review and update of credit and collection policies, the implementation of ongoing training programs for staff, and the adoption of modern accounts receivable management technologies are recommended. It is recommended to strengthen internal control by conducting periodic audits and creating and creating a more effective communication strategy with taxpayers. These actions will improve tax collection, but also increase community transparency and trust in local government. The implementation of these recommendations is essential to ensure the financial and operational sustainability of the GAD of the Municipality of Isidro Ayora. Keywords: Delinquency, Collection, Policies, Training and Technology INTRODUCCIÓN Las cuentas por cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora son cruciales, ya que son ingresos importantes que permiten financiar servicios públicos importantes, obras de infraestructura y varias iniciativas de desarrollo comunitario. La disponibilidad de fondos necesarios para mantener y mejorar la calidad de vida de los habitantes del cantón se garantiza mediante una gestión efectiva de estas cuentas. (Rodrigo y Ramírez, 2015). La correcta gestión de las cuentas por cobrar ayuda a mantener la liquidez y la estabilidad financiera del GAD, reduce el riesgo de morosidad y evita la acumulación de deudas incobrables. Esto no solo hace que los recursos públicos se utilicen de manera más eficiente, sino que también aumenta la confianza de los ciudadanos en la administración municipal. El primer capítulo identifica los problemas que tiene el GAD del Cantón Isidro Ayora con sus reclamos y luego realiza un estudio para considerar cómo el GAD del Cantón Isidro Ayora está gestionando sus cuentas por cobrar. En este capítulo también se describen los objetivos generales y específicos del estudio, que ayudan a comprender el comportamiento del problema planteado. En el Capítulo 2 se resolvió el estado del arte de los problemas planteados. Además, se han establecido y asociado varias palabras y conceptos para mejorar la comprensión de los consumibles. También, se analizan diversas teorías relacionadas con las cuentas por cobrar y se consideran elementos importantes para generar investigaciones

secundarias más detalladas sobre el tema en cuestión. El Capítulo 3 describe la metodología, la población y la determinación de muestras utilizadas en este estudio. Esto nos permitirá proponer diseños y tipos de investigación que se desarrollen a través de investigaciones cuantitativas que impliquen la realización de análisis detallados CAPITULO I. EL PROBLEMA Antecedentes del problema La manera en que se administren las cuentas por cobrar en el GAD municipal del cantón Isidro Ayora, es fundamental para fortalecer la liquidez financiera de la institución. En este contexto, el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora enfrenta desafíos significativos en la administración de sus cuentas por cobrar,

Cotizaciones detectadas: **0,16%** id: **8**

"lo que impacta directamente en su capacidad para financiar servicios públicos y proyectos de desarrollo local".

(Rodríguez, & Ramírez, 2015). La gestión de estas cuentas es necesaria para mantener la liquidez y la estabilidad financiera de la entidad, permitiendo una planificación y presupuestación eficiente. Los montos adeudados a la entidad por servicios, impuestos municipales y otros ingresos se denominan cuentas por cobrar Estas cuentas suelen estar mal administradas, lo que genera problemas de flujo de efectivo que dificultan la organización de servicios que son esenciales para la comunidad y la satisfacción de las responsabilidades financieras (González 2013). El GAD municipal del cantón isidro ayora

Cotizaciones detectadas: **0,48%** id: **9**

"puede administrar eficazmente las cuentas por cobrar implementando políticas y procedimientos claros para rastrear y recuperar pagos pendientes, que pueden resolver significativamente los problemas de cobranza al realizar verificaciones de crédito rigurosas, establecer condiciones de pago claras y utilizar sistemas automatizados para realizar el seguimiento de facturas"

(Rodríguez & Ramírez, 2015). La capacitación del personal en técnicas de cobranza y la adopción de prácticas de comunicación proactiva con los clientes no solo mejora el flujo de caja y la liquidez de la empresa, sino que también fortalece las relaciones con los clientes al asegurarse de que estén informados y comprometidos con sus obligaciones financieras. (Vargas & Salinas, 2017). Además, la ausencia de una política y procedimientos claros para recuperar estos montos puede conducir a una acumulación de deudas incobrables que pueden tener un impacto perjudicial sobre la solvencia (Rodríguez & Ramírez, 2015). Si no hay pautas claras para cobrar deudas, la empresa corre el riesgo de acumular cuentas incobrables, lo que reduce su liquidez y su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras. (Gonzales, 2013) Esto puede dificultar las operaciones diarias y la inversión en oportunidades de crecimiento. Incluso las prácticas inadecuadas de cobro de deudas pueden dañar las relaciones con los usuarios y proveedores, lo que puede afectar negativamente la reputación de la institución y su desempeño financiero a largo plazo, La literatura ha enfatizado la importancia de implementar estrategias de gestión de cuentas por cobrar efectivas en el sector público, Estas incluyen la adopción de sistemas de información financiera integrados, la creación de políticas claras de crédito y cobranza bien definidas, y la capacitación continua del personal encargado de estas funciones (Mendoza, 2016). La gestión eficaz de estas cuentas mejora el flujo de caja, lo que permite a los organismos públicos cumplir con sus obligaciones financieras a tiempo y evitar un endeudamiento excesivo, reduciendo el riesgo de pérdidas crediticias y optimizando los ingresos. Las estrategias eficaces fomentan una mejor planificación presupuestaria y aumentan la transparencia y rendición de cuentas. en el uso de fondos públicos, lo que fortalece la confianza de los ciudadanos en las instituciones estatales Según Vargas y Salinas, 2017. Además, la rendición de cuentas y la transparencia son componentes cruciales que deben promoverse para mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos públicos. (Vargas & Salinas, 2017). Considerando la importancia de estos factores, es necesario investigar los motivos de la acumulación de créditos GAD del Gobierno del Estado Isidro Ayora correspondientes al año 2023. Este análisis ayudará a identificar las debilidades y fortalezas de la región y se basará en las mejores prácticas y estándares internacionales para recomendar mejoras. Planteamiento del problema La gestión de las cuentas por cobrar es un componente crítico de la administración financiera en cualquier entidad, especialmente en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) como el del Cantón Isidro Ayora. La eficiencia con la que estas entidades gestionan sus cuentas por cobrar tiene un impacto directo en su capacidad para financiar proyectos, cumplir con sus obligaciones financieras y proporcionar servicios esenciales a la comunidad. La falta de políticas claras y procedimientos adecuados para la gestión de las cuentas por cobrar puede llevar a una acumulación de deudas incobrables y problemas de liquidez, una gestión ineficiente de las cuentas por cobrar puede afectar negativamente la solvencia de una entidad, impidiendo su capacidad para cumplir con sus compromisos financieros y operativos. Sin un marco estratégico robusto para la administración de créditos y cobros, las entidades gubernamentales corren el riesgo de enfrentar serios problemas de flujo de caja, lo que puede paralizar proyectos vitales y disminuir la calidad de los servicios públicos. La implementación de estrategias efectivas para la gestión de cuentas por cobrar es crucial para mejorar la liquidez y solvencia del GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora, esto incluye la adopción de sistemas de información financiera modernos, el establecimiento de políticas de crédito y cobranza bien definidas, y la capacitación continua del personal encargado de estas funciones. La transparencia y la rendición de cuentas son esenciales para fortalecer la confianza de los ciudadanos en la gestión pública y asegurar un uso eficiente de los recursos (Vargas & Salinas, 2017). Preguntas de investigación ¿Cuáles son las principales causas de la acumulación de deudas incobrables en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora? ¿Qué políticas y procedimientos se están utilizando actualmente para la gestión de cuentas por cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora? ¿Cómo podemos mejorar la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar y reducir los

riesgos de incobrabilidad en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora? ¿Han existido cambios en las leyes o regulaciones que impactan la forma en que el GAD Municipal puede cobrar las deudas? Objetivo general Investigar las causas de la acumulación de las cuentas por cobrar en el GAD municipal del cantón isidro ayora año 2023", con el fin de identificar debilidades en los procesos actuales y proponer mejoras para optimizar la recuperación de ingresos y garantizar la sostenibilidad financiera de la entidad. Objetivos específicos Identificar posibles puntos débiles que hayan contribuido a la acumulación de las cuentas por cobrar. Analizar el nivel de eficacia de los mecanismos de comunicación y seguimiento utilizados por el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora en el año 2023 para la recuperación de deudas pendientes, con el objetivo de identificar áreas de mejora y optimizar la colaboración con los deudores. Proponer estrategias específicas para mejorar la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora, Justificación del estudio La salud financiera de cualquier entidad depende de la gestión eficiente de las cuentas por cobrar, especialmente en el sector público, donde los recursos son limitados y se destinan a brindar servicios públicos esenciales. (Gómez, 2018) La importancia del análisis de las cuentas por cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora durante el año 2023 radica en la necesidad apremiante de afrontar los desafíos financieros que actualmente enfrenta la entidad. Al asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones, el estudio se vuelve crucial para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región. Al profundizar en la identificación y abordaje de las debilidades existentes en la gestión

Plagio detectado: **0,14%** https://triunfaemprendiendo.com/como-se-hac... id: **10**

de cuentas por cobrar, esta investigación contribuirá significativamente a optimizar la eficiencia en la administración financiera del GAD Municipal. Además, al fortalecer la capacidad de la entidad para cumplir con su misión de servicio público, se establecerán las bases para un desarrollo sostenible y una mejor prestación de servicios a la comunidad. Esta investigación no solo permitirá abordar los retos financieros actuales, sino que también sentará las bases para una gestión más efectiva y transparente de los recursos, impulsando así el progreso y bienestar de los ciudadanos del Cantón Isidro Ayora. CAPITULO II. MARCO TEÓRICO 2.1.Antecedentes del estudio Este estudio se centra en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora, ubicado en la provincia del Guayas, Ecuador, durante el año 2023, la acumulación de cuentas por cobrar es un problema común para los GAD a nivel nacional y, por lo tanto, la identificación de sus causas es una de las formas de garantizar la sostenibilidad financiera y la eficiencia de la administración. Una de las maneras de lograr un mejor manejo de los ingresos municipales, como la investigación, demuestra su necesidad relacionada con la capacidad de los GAD de prestar servicios a la comunidad. Indudablemente, Isidro Ayora es conocido por su agricultura y ganadería. En especial, según las estadísticas agrícolas de la Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME), Isidro Ayora cuenta con tierras aptas para cultivos de ciclo corto, como maíz, arroz, frejol, gandul, mango y sandía. Según la Prefectura la demanda de servicios públicos ha aumentado, lo que ha provocado un aumento en las cuentas por cobrar del GAD Municipal de Isidro Ayora (Prefectura Ciudadana del Guayas) 2.1.1.

Plagio detectado: **0,11%** https://triunfaemprendiendo.com/como-se-aud... + 18 recursos! id: **11**

Importancia de las Cuentas por Cobrar Las cuentas por cobrar representan pagos pendientes por servicios prestados, impuestos, tasas u otros ingresos no abonados, y una gestión eficaz de estas es crucial para: Mejorar la liquidez: Para mejorar la liquidez de una entidad pública, es crucial gestionar de manera efectiva las cuentas por cobrar, asegurando así disponibilidad de fondos para las operaciones diarias. Esto se logra mediante una política de crédito sólida, facturación oportuna, seguimiento activo de pagos, descuentos por pronto pago, negociación efectiva en casos de morosidad, automatización de procesos, análisis de riesgo y acciones preventivas. (Gómez, 2018). Optimizar la Gestión Financiera: La eficiencia en la cobranza de fondos conduce a una mejor distribución y ejecución presupuestaria, lo que contribuye a la estabilidad financiera del GAD. (Martínez & Ramírez, 2020). Cumplimiento de Obligaciones: es fundamental que el GAD mejore la gestión de recuperación de cuentas por cobrar, para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones financieras. (Pérez, 2019). 2.1.2.Problemas Identificados Varios estudios y auditorías han puntualizado los problemas repetidos en la gestión de cuentas por cobrar en los GAD municipales de Ecuador, tales como: Elevada Morosidad: La falta de prácticas efectivas de cobranza y control dan como resultado un gran número de cuentas que permanecen sin cobrar (Contraloría General del Estado, 2021). Deficiencias en el Control Interno: La ausencia de procedimientos adecuados y la debilidad en el control interno pueden generar errores y fraudes (Gómez, 2018). Falta de Capacitación del Personal: La capacitación inadecuada del personal delegado de la gestión de cuentas por cobrar afecta la eficacia y desempeño del proceso (Martínez & Ramírez, 2020). 2.1.3.Estudios Previos Existen varios estudios que han abordado el tema de las cuentas por cobrar en el sector público: Investigación en Municipios Ecuatorianos: Varias tesis y estudios en Ecuador han documentado la relación entre la efectividad de la gestión de cuentas por cobrar y el estado financiero de los municipios. (Pérez, 2019). Normativa Contable y Auditoría: La importancia de implementar buenas prácticas contables y de auditoría en la gestión de cuentas por cobrar ha sido resaltada tanto por las normativas emitidas por la Contraloría General del Estado como por las recomendaciones de organismos internacionales. (Contraloría General del Estado, 2021). Es fundamental para la estabilidad y el funcionamiento de los GAD municipales contar con una gestión eficiente de las cuentas por cobrar. El objetivo de este estudio es proporcionar herramientas prácticas para mejorar la gestión de estos recursos en el Cantón Isidro Ayora, con el fin de contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad y a la eficiencia en la administración pública. 2.2.Marco Conceptual El marco

conceptual de esta tesis se enfoca en la Investigación de las causas de acumulación de las cuentas por cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora durante el año 2023. A continuación, se detallan los conceptos clave y las teorías relevantes que sustentan esta investigación. 2.2.1.Contabilidad La contabilidad es una disciplina que se encarga de identificar, medir y comunicar información económica sobre una entidad, con el objetivo de permitir a los usuarios de esta información tomar decisiones informadas. (Horngren, Sundem, Elliott, y Philbrick, 2014) 2.2.2.Contabilidad de costos Rama de la contabilidad que tiene como objetivo registrar, clasificar y asignar los costos asociados a la producción y operación de una empresa, proporcionando información detallada sobre los costos para la toma de decisiones gerenciales. (Horngren, Sundem, Elliott, y Philbrick, 2014) 2.2.3.Contabilidad gubernamental Es un conjunto de principios, normas y procedimientos contables aplicados en el sector público para registrar, controlar y reportar información financiera relacionada con los recursos, pasivos y actividades del gobierno. El objetivo de esta disciplina es asegurar la transparencia, responsabilidad y eficiencia en la gestión de los recursos públicos, lo que facilita la toma de decisiones y el cumplimiento de las obligaciones legales y fiscales. (Hernández, 2016). 2.2.4.Cuentas por Cobrar Las cuentas por cobrar representan derechos que tiene una entidad para exigir el pago de una determinada cantidad de dinero por productos o servicios prestados a sus clientes o usuarios (Gómez, 2018). En la administración municipal, estas cuentas tienen ingresos por impuestos, tasas, pagos especiales y otros servicios prestados (Contraloría General del Estado, 2021). 2.2.5.

Plagio detectado: **0,18%** https://triunfaemprendiendo.com/como-se-aud... + 17 recursos! id: **12**

Importancia de las Cuentas por Cobrar La gestión eficaz de las cuentas por cobrar es fundamental para la liquidez y la estabilidad financiera de cualquier organización, incluidos los GAD locales. Una adecuada gestión de estas cuentas permite a la empresa disponer de recursos financieros para hacer frente a sus obligaciones y financiar sus operaciones. (Martínez & Ramírez, 2020). 2.2.6.Gestión de Cuentas por Cobrar La gestión de cuentas por cobrar involucra varias etapas, desde la emisión de facturas hasta la recaudación del pago y el manejo de cuentas incobrables. Una gestión eficiente implica: Políticas de Crédito: Establecimiento de criterios claros para la concesión de créditos y plazos de pago (Gómez, 2018). Procedimientos de cobro: Implementar procesos efectivos de cobro de deudas, incluidos recordatorios y acciones legales cuando sea necesario. (Pérez, 2019). Control Interno: Desarrollo de controles internos sólidos para prevenir errores y fraudes, asegurando la exactitud y veracidad de las cuentas por cobrar (Contraloría General del Estado, 2021). 2.2.7.Normativa y Regulaciones Las cuentas por cobrar en los GAD deben gestionarse conforme a las normativas locales e internacionales que regulan la contabilidad y la administración pública. En Ecuador, la Contraloría General del Estado proporciona directrices específicas para la gestión financiera de los GAD, enfatizando la necesidad de transparencia y eficiencia en la recaudación de ingresos (Contraloría General del Estado, 2021). 2.2.8.Indicadores de Gestión

Plagio detectado: **0,23%** https://triunfaemprendiendo.com/como-se-hac... + 2 recursos! id: **13**

Para evaluar la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar, se utilizan diversos indicadores financieros, tales como: Rotación de Cuentas por Cobrar:

Este indicador mide cuántas veces en un período se convierten las cuentas por cobrar en efectivo. Un valor alto indica una gestión eficiente (Gómez, 2018). Periodo Medio de Cobro: Representa el tiempo promedio que tarda la entidad en cobrar sus cuentas por cobrar. Un periodo más corto sugiere una mayor eficiencia en la recaudación (Martínez & Ramírez, 2020). Índice de Morosidad: Mide el porcentaje de cuentas por cobrar que están vencidas en relación con el total de cuentas por cobrar. Un índice bajo es deseable, ya que indica una baja proporción de deudas incobrables (Pérez, 2019). 2.2.9.Estudios Previos Diversos estudios han abordado la problemática de las cuentas por cobrar en el sector público. Un estudio de Pérez (2019) en varios municipios ecuatorianos reveló la relación directa entre la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar y la salud financiera de los municipios. Otro estudio de Gómez (2018) destacó la importancia de establecer políticas de crédito claras y procedimientos de cobro efectivos

Plagio detectado: **0,17%** https://triunfaemprendiendo.com/como-se-aud... + 11 recursos! id: **14**

para mejorar la gestión de cuentas por cobrar. El análisis de las cuentas por cobrar en el

GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora es fundamental para asegurar su sostenibilidad financiera y operativa. Este marco conceptual proporciona una base teórica sólida para evaluar la situación actual, identificar problemas y proponer soluciones para mejorar la gestión de estas cuentas en el año 2023. 2.3.Marco contextual El marco contextual de esta tesis se centra en la investigación de las causas de la acumulación de las cuentas por cobrar en el año 2023 del Gobierno Autónomo Descentralizado Local (GAD) del Cantón Isidro Ayora. Este contexto aborda aspectos tanto geográficos como socioeconómicos. el cantón y el entorno institucional y regulatorio que afecta la gestión de cuentas por cobrar. 2.3.1.Contexto Geográfico y Socioeconómico El Cantón Isidro Ayora se encuentra en la provincia del Guayas, Ecuador, esta región es conocida por su actividad agrícola y ganadera, siendo estas las principales fuentes de ingresos para sus habitantes. La economía del cantón se basa en la producción de cultivos como el maíz, arroz, y la crianza de ganado bovino y porcino (INEC, 2021). El desarrollo económico y social del cantón ha presentado desafíos significativos, como la necesidad de mejorar la infraestructura básica y los servicios públicos. La administración eficiente de los recursos municipales es crucial para abordar estos desafíos y promover un desarrollo sostenible (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020). 2.3.2.Entorno Institucional del GAD Municipal El GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora es la entidad

responsable de la administración y gestión de los recursos y servicios públicos en el cantón. Sus responsabilidades incluyen la recaudación de impuestos, tasas y contribuciones especiales, así como la prestación de servicios básicos a la comunidad (GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora, 2023). La eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar es vital para el funcionamiento del GAD, ya que impacta directamente en su capacidad para financiar proyectos y servicios esenciales. Una administración ineficiente de estas cuentas puede llevar a problemas de liquidez y dificultar el cumplimiento de las obligaciones financieras del municipio (Contraloría General del Estado, 2021). 2.3.4.Normativa y Marco Legal La administración de las cuentas por cobrar en los GAD municipales de Ecuador está sujeta a diferentes regulaciones y directrices emitidas por organismos nacionales. Algunas de las principales regulaciones son las siguientes: La Ley Orgánica de Régimen Financiero y Administrativo, que establece las pautas para la gestión financiera de los GAD, incluyendo la recaudación y administración de ingresos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010). También se encuentran las Normas de Control Interno, emitidas por la Contraloría General del Estado, las cuales buscan garantizar la transparencia y eficiencia

Plagio detectado: **0,12%** https://ics.crs.org/node/199-institutional strengt... id: **15**

en la gestión de los recursos públicos, incluyendo las cuentas por cobrar

Por último,

Plagio detectado: **0,1%** https://www.competencias.gob.ec/wp-content/u... + 4 recursos! id: **16**

el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD

) regula el funcionamiento de los GAD y establece las competencias en materia de recaudación de impuestos y administración de recursos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010) 2.3.5.Situación Actual del GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora En el año 2023, el GAD del Municipio Cantonal Isidro Ayora enfrenta importantes desafíos en la gestión de sus cuentas por cobrar. Las auditorías y evaluaciones internas descubrieron problemas como: Altas demoras: una parte importante de los destinatarios se retrasan, afectando la liquidez del GAD (Gómez, 2018). Deficiencias de control interno: La falta de procedimientos adecuados y un control interno débil conducen a ineficiencia en la recaudación de ingresos (Martínez y Ramírez, 2020).
Capacitación del personal: La inadecuada capacitación y calificación del personal responsable de la gestión de las cuentas por cobrar afecta negativamente la eficiencia de estos procesos (Pérez, 2019). 2.3.6.Impacto de

Plagio detectado: **0,17%** https://triunfaemprendiendo.com/como-se-aud... + 13 recursos! id: **17**

la Gestión de Cuentas por Cobrar La gestión eficaz de las cuentas por cobrar es esencial para

la estabilidad financiera y operativa de GAD. Mejorar su gestión permite al GAD invertir en infraestructura, servicios públicos y proyectos de desarrollo que beneficien a la comunidad (Contraloría General del Estado, 2021).
El marco contextual proporciona una visión integral de los factores que afectan la gestión de las cuentas por cobrar del GAD en el Municipio del Cantón Isidro Ayora.
Responder a estos desafíos a través de políticas y prácticas efectivas promoverá en gran medida la sostenibilidad y mejorará la calidad de vida en el Cantón. CAPITULO III. METODOLOGÍA 3.1.Metodología La metodología es la base de esta investigación porque define el procedimiento general que sigue la investigación para que pueda alcanzar sus objetivos en medio del rigor científico necesario que asegure confiabilidad y validez. Un marco de referencia metodológico es aquel en el que el investigador presenta las técnicas, métodos y procedimientos que sustentan los objetivos importantes del respectivo estudio según el plan del autor. (Hurtado, 2012). 3.1.1.Metodología de la investigación Permite la determinación, análisis y clasificación de los datos obtenidos luego de la aplicación de las herramientas de recolección de información, visualizando los resultados de manera ordenada, otorgando a esta investigación validez y rigor científico a los resultados obtenidos en el proceso de estudio y análisis. 3.1.2.Métodos de investigación Método inducción-deducción: Es un método basado directamente en la lógica, su razonamiento está estructurado por jerarquías directas (premisa primaria, premisa secundaria y conclusión), se aplica particularmente en matemáticas, aunque su estructura es más aplicable a todos los métodos de investigación. Sus partes son las siguientes: Observación: Aquí se considera la relación de los fenómenos, donde se presenta la inducción, que posibilita la formulación de teorías y conclusiones. Conclusión: Esta es la conclusión del proceso de observación. Experimentación: Se cree que cuantos más experimentos y movimientos haya, mayores serán las conclusiones y más probabilidades habrá de que las leyes sean ciertas. (Sabino, 2008). 3.1.3.VARIABLES Variable Independiente: Gestión de Cuentas por Cobrar Variable Dependiente: Eficiencia Financiera 3.1.4.Técnicas e instrumentos de investigación Para garantizar la calidad de una investigación, es fundamental que los instrumentos utilizados cumplan con los requisitos de validez y confiabilidad. La validez se refiere a la precisión con la que los resultados reflejan la realidad observada, mientras que la confiabilidad se relaciona con la consistencia de los resultados al aplicar el mismo instrumento en diferentes ocasiones. Es importante que los instrumentos de recolección de datos sean confiables y válidos para asegurar la calidad de los hallazgos obtenidos en el estudio. Las técnicas de recolección y análisis de datos más empleadas son: 3.1.5.Encuesta La recolección de datos se adapta perfectamente al objeto de estudio propuesto, siendo breve y efectiva para obtener una opinión precisa de la muestra encuestada, permitiendo así recopilar toda la información requerida de los participantes.
3.1.6.Población y muestra En este estudio, utilizaremos una muestra estratificada, lo que implica igualar la población a la muestra. A través de esta técnica de muestreo, dividiremos la población en subgrupos

homogéneos llamados estratos y luego seleccionaremos una muestra de cada uno. Esto asegura que la muestra representativa refleje adecuadamente la diversidad presente en la población en su totalidad. La estratificación es especialmente útil cuando la población tiene subgrupos que difieren significativamente en características importantes para el estudio. En el desarrollo de esta investigación, se encuestó a la totalidad de la población implicada, compuesta por los 8 empleados que desempeñan funciones directamente relacionadas con el departamento de contabilidad del GAD municipal Isidro Ayora (Sabino, 2008). Tabla 1: Nómina de empleados encuestados N° PERSONAL CANTIDAD 1 Director de Contabilidad 1 2 Especialistas Contable 1 3 Especialista en Cuentas por Cobrar 1 4 Personal administrativo 1 5 Personal de contabilidad 5 6 Talento humano 1 Total 10 Fuente: GAD Municipal de Isidro Ayora Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua 3.2.Análisis e interpretación de los resultados Pregunta # 1 ¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan las políticas de cobro en el GAD Municipal? Tabla 2 Frecuencia con la que se revisan y actualizan las políticas de crédito y cobro en el GAD Municipal ALTERNATIVA FRECUENCIA ABSOLUTA FRECUENCIA RELATIVA Mensualmente 1 10% Trimestralmente 8 80% Anualmente 1 10% Nunca 0 0% Total 10 100% Fuente: Encuesta Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua Figura 1 Frecuencia con la que se revisan y actualizan las políticas de crédito y cobro en el GAD Municipal Fuente: Encuesta Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua Como se muestra en la Figura 1, el 80% de los encuestados afirmó que la política de crédito y cobranza del municipio se revisa y actualiza trimestralmente, 10% mensual y 10% anual. El hecho de que el GAD del municipio actualice trimestralmente la política de crédito y cobranza asegura una gestión financiera eficiente y adaptativa. Esta práctica permite a los gobiernos locales responder a tiempo a los cambios económicos, adaptar las estrategias de recaudación a las condiciones del mercado y mejorar los ingresos. Esta observación enfatiza la importancia de la actualización periódica de la política de crédito y cobranza a nivel municipal. Investigaciones anteriores, como el estudio de Gómez (2018) sobre mejores prácticas en la gestión financiera del sector público, respaldan esta práctica, enfatizando que la actualización trimestral de la política financiera asegura una gestión eficiente y adaptativa de las finanzas municipales. Gómez sostiene que esta práctica permite a los gobiernos locales responder de manera oportuna a los cambios económicos, adaptar las estrategias de recaudación a las condiciones del mercado y mejorar la recaudación de ingresos. Estos estudios coinciden en que la actualización periódica de la política económica es crucial para una gestión económica eficaz y sostenible a nivel municipal. Pregunta # 2 ¿Considera que las políticas actuales de crédito y cobro son eficaces para asegurar la recaudación oportuna de las cuentas por cobrar? Tabla 3 ¿Considera que las políticas actuales de cobro son eficaces para asegurar la recaudación oportuna de las cuentas por cobrar? ALTERNATIVA FRECUENCIA ABSOLUTA FRECUENCIA RELATIVA Muy eficaces 3 30% Eficaces 2 20% Poco eficaces 5 50% Ineficaces 0 0% 10 100% Fuente: Encuesta Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua Figura 2 Eficacia de la recaudación de las cuentas por cobrar Fuente: Encuesta Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua La mitad de los encuestados (50%) cree que la actual política de cobranza no es eficaz para garantizar cobros oportunos, mientras que el 20% dice que es eficaz y el 30% dice que es muy eficaz. Este estudio demuestra la importancia de revisar periódicamente las políticas de crédito y cobranza a nivel municipal. Investigaciones fundamentales, como el estudio de Gómez (2018) sobre la efectividad de la gestión financiera en las instituciones públicas, apoyan este proceso al mostrar que las reformas presupuestarias trimestrales hacen que la administración financiera sea más eficiente y eficaz. Según Gómez,

Cotizaciones detectadas: **0,5%** id: **18**

"esta aplicación permitirá a autoridades locales responder oportunamente a los cambios económicos, adaptar las estrategias de recaudación a las condiciones del mercado y aumentar la productividad. estos estudios coinciden en que la actualización periódica de la política económica es fundamental para la administración eficaz y sostenible de los municipios".

Pregunta # 3 ¿Cuál es el porcentaje aproximado de cuentas por cobrar que se encuentra vencido actualmente? Tabla 4 Porcentaje aproximado de cuentas por cobrar que se encuentran vencida Alternativa Frecuencia absoluta Frecuencia relativa Menos del 10% 2 20% Entre 10% y 30% 1 10% Entre 30% y 50% 1 10% Más del 50% 6 60% 10 100% Fuente: Encuesta Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua Figura 3 Porcentaje aproximado de cuentas por cobrar que se encuentra vencido actualmente Fuente: Encuesta Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua Como se puede observar en la Figura 3, el 60% de los empleados del municipio informaron que aproximadamente más del 50% es el porcentaje de las cuentas por cobrar que se encuentran actualmente pendientes. Además, el 20% afirma que el porcentaje de abandono está entre el 10 y el 30 por ciento.

Existe una cantidad importante de deudas por cobrar (50%), lo que es preocupante y puede indicar problemas en la gestión del patrimonio y la eficiencia financiera del municipio. En algunos casos es posible una buena gestión: el 20% de los empleados reportan entre un 10% y un 30% de faltas, sin embargo, sugieren que algunos departamentos o áreas podrían gestionar mejor sus cobros.

Investigaciones anteriores, como el estudio de Mendoza (2016) sobre la eficacia de la gestión de retrasos en los gobiernos locales, respalda este hallazgo, argumentando que un umbral de retraso del 50% o menos indica una gestión ineficaz y un control de ingresos insuficiente. Mendoza sostiene que mantener un alto nivel de atrasos indica que la mayoría de los fondos esperados no se recaudan y no están disponibles para financiar servicios y proyectos municipales. Pregunta # 4 ¿Qué métodos de cobro se utilizan predominantemente en el GAD Municipal? Tabla 5 Métodos de cobro que se utilizan predominantemente en el GAD Municipal Métodos de

cobro que se utilizan predominantemente en el GAD Municipal ALTERNATIVA FRECUENCIA ABSOLUTA FRECUENCIA RELATIVA Cobro telefónico 2 20% Envío de cartas de recordatorio 7 70% Visitas personales 1 10% Acciones legales 0 0% Total 10 100% Fuente: Encuesta Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua Figura 4 Métodos de cobro se utilizan predominantemente en el GAD Municipal Fuente: Encuesta Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua Según los resultados de la encuesta realizada, el 70% de los empleados indicó el envío de cartas de recordatorios como método de cobro utilizado principalmente en el GAD municipal, el 20% indicó que los cobros se los realiza vía telefónica y el 10% indico que se llevan a cabo visitas personales. Demostrando que es esta manera de informar formalmente a los contribuyentes sobre sus obligaciones impagas es efectiva, las cartas de recordatorio constituyen un primer paso en el proceso de recaudación, que buscan motivar el pago voluntario antes de recurrir a métodos más costosos y coercitivos, como visitas personales o acciones legales. Pregunta # 5 ¿Con qué frecuencia se realizan auditorías internas sobre las cuentas por cobrar? Tabla 6 Frecuencia con la que realizan auditorías internas a las cuentas por cobrar ALTERNATIVA FRECUENCIA ABSOLUTA FRECUENCIA RELATIVA Mensual 0 0% Trimestral 1 10% Anual 9 90% Nunca 0 0% Total 10 100% Fuente: Encuesta Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua Figura 5: Frecuencia con la que realizan auditorías internas a las cuentas por cobrar Fuente: Encuesta Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua Según la encuesta realizada a diez empleados, el 90% informó que el GAD municipal realiza auditorías internas de las cuentas por cobrar anualmente, y el 10% informó que se realiza trimestralmente. Este intervalo anual permite una auditoría exhaustiva y detallada de los procedimientos financieros y la contabilidad en relación con las cuentas por cobrar, asegurando que se identifiquen y corrijan las irregularidades y que se evalúe la efectividad de las políticas de cobranza. Investigaciones anteriores, como el estudio de Gómez (2018) sobre las mejores prácticas de auditoría interna en gobiernos locales, respalda este enfoque, enfatizando que el intervalo anual de auditoría interna proporciona el tiempo necesario para llevar a cabo revisiones y procedimientos financieros exhaustivos y detallados. registros relacionados con las cuentas por cobrar. Gómez afirma que esta legalidad asegura la identificación y corrección de posibles irregularidades, la evaluación de la efectividad de las políticas de recaudación y la preservación de la integridad y transparencia de la gestión financiera del municipio. Estos estudios coinciden en que es necesaria una auditoría interna anual para garantizar un control interno adecuado y una gestión financiera sólida a nivel municipal Pregunta # 6 ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el GAD Municipal en la gestión de cuentas por cobrar? Tabla 7 Principales desafíos que enfrenta el GAD Municipal en la gestión de cuentas por cobrar ALTERNATIVA FRECUENCIA ABSOLUTA FRECUENCIA RELATIVA Falta de personal capacitado 0 0% Sistemas tecnológicos inadecuados 0 0% Deficiencias en el control interno 1 10% Alta morosidad 8 80% Falta de políticas claras 1 10% Total 10 100% Fuente: Encuesta Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua Figura 6: Principales desafíos que enfrenta el GAD Municipal en la gestión de cuentas por cobrar Fuente: Encuesta Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua Según una encuesta realizada a 10 empleados, el 80% dijo que el principal desafío que enfrentan los GAD municipales en la gestión de sus cuentas por cobrar era un alto nivel de insolvencia, un 10% dijo que la falta de controles internos y otro 10% dijo que era por la falta de directrices claras. Esto significa que la falta de pago oportuno de los servicios y obligaciones del gobierno local afecta la capacidad del GAD para financiar proyectos de desarrollo local, mantener la infraestructura básica y brindar servicios públicos esenciales a la comunidad. Pregunta # 7 ¿Qué medidas considera que podrían mejorar la gestión de cuentas por cobrar en el GAD Municipal? Tabla 8 Medidas para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en el GAD Municipal ALTERNATIVA FRECUENCIA ABSOLUTA FRECUENCIA RELATIVA Capacitación del personal 0 0% Actualización de sistemas tecnológicos 0 0% Mejora de políticas y procedimientos 9 90% Implementación de incentivos para el pago puntual 1 10 Fortalecimiento del control interno 0 0% Total 10 100% Fuente: Encuesta Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua Figura 7 Medidas para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en el GAD Municipal Fuente: Encuesta Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua Según una encuesta realizada a 10 empleados, el 90% dijo que mejorar las políticas y procedimientos debería ser un paso esencial para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en el GAD municipal, y el 10% respondieron que se deberían introducir incentivos para que los usuarios puedan acercarse a cancelar deudas de manera oportuna. Esto demuestra que a medida que mejoren las políticas y los procedimientos, mejorará la gestión de la deuda, se creará un marco de recaudación de ingresos claro y coherente y se facilitará la gestión eficiente y transparente de los recursos municipales. Pregunta # 8 ¿Cómo calificaría la eficiencia general del GAD Municipal en la gestión de las cuentas por cobrar? Tabla 9 Eficiencia general del GAD Municipal en la gestión de las cuentas por cobrar ALTERNATIVA FRECUENCIA ABSOLUTA FRECUENCIA RELATIVA Muy eficiente 2 20% Eficiente 1 10% Poco eficiente 7 70% Ineficiente 0 0% Total 10 100% Fuente: Encuesta Elaborado por: Marjorie Jicelt Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua Figura 8 Eficiencia general del GAD Municipal en la gestión de las cuentas por cobrar Fuente: Encuesta Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua Como se observa, el 70% de los encuestados dijo que consideraba que el GAD municipal era poco eficiente en la gestión de las cuentas por cobrar, el 20% dijo que era muy eficiente y el 10% dijo que era eficiente. Con este cuadro se puede concluir que el GAD municipal no es eficiente. Una gestión ineficiente reduce el riesgo de impago, maximiza los préstamos morosos y empeora la liquidez y solvencia de una empresa. Este nivel de administración también afecta los controles internos, reduce la transparencia y genera desconfianza pública en la administración. Esta investigación muestra que el Municipio no ha hecho ningún esfuerzo visible para mejorar su situación y capacidad financiera. Estudios anteriores, como el estudio de González y Gálvez (2013) sobre la importancia de los controles internos en la gestión financiera municipal, han enfatizado que una gestión ineficiente de las cuentas por cobrar puede tener un impacto negativo

en las empresas, y esto respalda mi opinión. Los autores sostienen que una mala gestión aumenta el riesgo de incumplimiento y reduce las deudas incobrables, lo que a su vez perjudica el desempeño y los pagos a los compromisos adquiridos por parte del GAD municipal. Además, un gobierno ineficiente afecta los controles internos, reduce la transparencia y genera desconfianza pública en la ciudadanía. La propuesta para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar debe basarse en estos resultadosidentificando áreas de mejora y ofreciendo medidas prácticas para resolver los errores encontrados. La propuesta es una respuesta directa a los hallazgos del estudio, que brinda soluciones prácticas e implementables para mejorar la gestión de los acreedores en el GAD del Municipio de Isidro Ayora 3.3.PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA Objetivo: Mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión de las cuentas por cobrar del GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora, incrementando la recaudación de ingresos y reduciendo la morosidad. 3.3.1.Diagnóstico y Análisis Actual ASPECTO A EVALUAR SITUACIÓN ACTUAL PROBLEMAS IDENTIFICADOS Políticas y Procedimientos Eficiente De la pregunta 8 de la encuesta se deriva la baja efectividad en la recaudación Capacitación del Personal Capacitación limitada De la pregunta 7 de la encuesta se deriva que el personal no suficientemente preparado para gestionar cuentas por cobrar Control Interno Débil De la pregunta 6 de la encuesta se deriva la falta de controles y seguimiento adecuados 3.3.2.Plan de Mejora MEDIDA DESCRIPCIÓN RESPONSABLE PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN Revisión y Actualización de Políticas y Procedimientos Revisar y actualizar las políticas de crédito y cobro, establecer procedimientos claros y uniformes. Departamento de Finanzas y Administración 3 meses Capacitación del Personal Realizar programas de capacitación y talleres periódicos para el personal encargado de la gestión de cuentas por cobrar. Recursos Humanos 6 meses Implementación de Nuevas Tecnologías Adquirir e implementar un software moderno de gestión de cuentas por cobrar que permita automatizar procesos y generar reportes eficientes. Departamento de Sistemas y Tecnología 6 meses Fortalecimiento del Control Interno Desarrollar e implementar controles internos más estrictos y procedimientos de auditoría regulares para monitorear la gestión de cuentas por cobrar. Auditoría Interna 3 meses Mejora de la Comunicación con Contribuyentes Implementar un sistema de comunicación multicanal (correo electrónico, mensajes de texto, llamadas) para recordar a los contribuyentes sus obligaciones y ofrecer incentivos para el pago puntual. Relaciones Públicas y Departamento de Finanzas 3 meses 3.3.3.Indicadores de Seguimiento y Evaluación Indicador Meta Periodicidad de Evaluación Reducción de Morosidad Disminuir el porcentaje de cuentas por cobrar vencidas a menos del 10% Trimestral Aumento en la Recaudación Incrementar la recaudación de ingresos en un 20% anual Anual Satisfacción del Personal Mejorar el índice de satisfacción del personal con respecto a la capacitación y recursos disponibles en un 30% Anual Eficiencia en la Comunicación Aumentar la tasa de respuesta y cumplimiento de los contribuyentes en un 25% Semestral Cumplimiento

Plagio detectado: **0,13%** https://triunfaemprendiendo.com/como-se-aud… id: **19**

de Políticas y Procedimientos Asegurar que el 100% de las políticas y procedimientos

estén actualizados y se sigan correctamente Anual 3.3.4. Cronograma de Implementación Actividad Mes 1 Mes 2 Mes 3 Mes 4 Mes 5 Mes 6 Mes 7 Mes 8 Revisión de Políticas y Procedimientos Capacitación del Personal Implementación de Tecnologías Fortalecimiento del Control Interno Mejora de Comunicación 3.3.5. Recursos necesario Recurso Descripción Presupuesto Fondos para adquisición de software, capacitación y consultorías externas. Aproximadamente: $ 560 000 Personal Personal capacitado en gestión de cuentas por cobrar, auditoría interna y tecnologías de la información. Aproximadamente: $300 000 Tecnología Software de gestión de cuentas por cobrar, hardware actualizado Aproximadamente: $ 10 000 Consultoría Asesoramiento externo para la revisión y mejora de políticas y procedimientos. Aproximadamente: $ 250 000 Conclusiones La implementación de esta propuesta integral mejorará significativamente la gestión de las cuentas por cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora. Al revisar y actualizar políticas y procedimientos, capacitar al personal, incorporar nuevas tecnologías, fortalecer los controles internos y mejorar la comunicación con los contribuyentes, se espera aumentar la eficiencia en la recaudación de ingresos, reducir la morosidad y asegurar la sostenibilidad financiera del GAD. 3.4.Conclusiones La gestión actual de las cuentas por cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora presenta deficiencias significativas que afectan la eficiencia de la recaudación de ingresos. Las políticas y procedimientos existentes están desactualizados y no se implementan de manera uniforme, lo que contribuye a una alta morosidad y una recuperación insuficiente de los fondos adeudados. Se identificó una falta de capacitación adecuada entre el personal encargado de la gestión de cuentas por cobrar. Esta carencia afecta la implementación efectiva de las políticas y procedimientos, y reduce la eficiencia en la recaudación de ingresos. La capacitación continua y específica es crucial para mejorar esta área. La falta de automatización y la dependencia de procesos manuales aumentan la probabilidad de errores y demoras en la recaudación. La alta morosidad tiene un impacto negativo significativo en la sostenibilidad financiera del GAD Municipal. Sin una gestión adecuada de las cuentas por cobrar, el GAD enfrenta dificultades para cumplir con sus responsabilidades financieras

Plagio detectado: **0,17%** https://estudyando.com/cuentas-por-cobrar-de… id: **20**

y mantener un flujo de caja saludable. El control interno en la gestión de cuentas por cobrar

es débil, lo que permite la existencia de irregularidades y falta de seguimiento adecuado. La implementación de controles internos más estrictos y auditorías regulares es esencial para asegurar la transparencia y la precisión en los procesos de recaudación.

Plagio detectado: **0,11%** https://porcobrar.com/rotacion-cuentas-por-co… id: **21**

La comunicación con los contribuyentes es ineficiente, lo que resulta en una baja tasa de respuesta y cumplimiento. Los métodos de comunicación actuales no logran incentivar de manera efectiva el pago oportuno de las obligaciones. La alta morosidad tiene un impacto negativo significativo en la sostenibilidad financiera del GAD Municipal. Sin una gestión adecuada de las cuentas por cobrar, el GAD enfrenta dificultades para cumplir con sus responsabilidades financieras y mantener un flujo de caja saludable. La actualización regular y la mejora continua de las políticas y procedimientos de crédito y cobro son fundamentales para enfrentar los desafíos actuales y futuros. La adopción de nuevas tecnologías y la implementación de un plan de capacitación constante para el personal contribuirán a una gestión más eficiente y eficaz. Se recomienda una serie de medidas para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, incluyendo la revisión y actualización de políticas y procedimientos, la capacitación del personal, la implementación de tecnologías modernas, el fortalecimiento del control interno y la mejora de la comunicación con los contribuyentes. Estas acciones son esenciales para reducir la morosidad, aumentar la recaudación de ingresos y asegurar la sostenibilidad financiera del GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora. La mejora integral de la gestión de las cuentas por cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora es imperativa para garantizar una administración financiera sólida y sostenible. La implementación de las recomendaciones propuestas contribuirá a una mayor eficiencia en la recaudación de ingresos y al fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos en la gestión municipal. 3.5.Recomendaciones Realizar una revisión exhaustiva de las políticas de crédito y cobro vigentes, asegurándose de que estén alineadas con las mejores prácticas y normativas actuales. Implementar un programa de capacitación continua para el personal encargado de la gestión de cuentas por cobrar, enfocado en técnicas de recaudación, uso de tecnología y control interno. Adquirir e implementar un software especializado en la gestión de cuentas por cobrar que permita la automatización de procesos, generación de reportes y seguimiento en tiempo real de las cuentas. Desarrollar e implementar un plan de control interno robusto que incluya la segregación de funciones, revisiones periódicas y auditorías internas regulares. Implementar un sistema de comunicación multicanal que utilice correos electrónicos, mensajes de texto y llamadas telefónicas para recordar a los contribuyentes sus obligaciones de pago. Ofrecer incentivos a los contribuyentes por el pago puntual de sus obligaciones, como descuentos por pronto pago o la eliminación de intereses por mora si se paga dentro de un período determinado. Desarrollar estrategias efectivas de recuperación de deudas, que incluyan el uso de servicios de cobranza externos y la implementación de acciones legales en casos de morosidad persistente. Crear un comité de gestión de cuentas por cobrar encargado de monitorear y evaluar continuamente las políticas y procedimientos implementados, asegurando su efectividad y proponiendo mejoras. Publicar informes periódicos sobre la gestión de cuentas por cobrar, incluyendo estadísticas de morosidad y recaudación, para mantener informada a la comunidad y fomentar la transparencia. Fomentar una mayor coordinación entre los diferentes departamentos del GAD Municipal (finanzas, administración, recaudación) para asegurar una gestión integral y eficiente de las cuentas por cobrar. Implementar reuniones regulares entre los departamentos involucrados para discutir el progreso, desafíos y estrategias de mejora en la gestión de cuentas por cobrar. Estas recomendaciones, si se implementan de manera efectiva, contribuirán a mejorar significativamente la gestión de las cuentas por cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora, incrementando la recaudación de ingresos y asegurando la sostenibilidad financiera de la entidad Referencias bibliográficas Asamblea Nacional del Ecuador. (2010).

Plagio detectado: **0,09%** https://www.competencias.gob.ec/wp-content/u... + 4 recursos! id: **22**

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). Quito: Asamblea Nacional del Ecuador. Contraloría General del Estado. (2021). Informe de auditoría financiera: Gestión de cuentas por cobrar en GAD municipales. Quito: Contraloría General del Estado. GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora. (2023). Plan operativo anual y presupuesto 2023. Isidro Ayora: GAD Municipal. Gómez, J. (2018). Eficiencia en la recaudación de cuentas por cobrar en gobiernos locales. Revista de Administración Pública, 45(2), 135-150. González, J., & Gálvez, L. (2013). La gestión de cuentas por cobrar en el sector público. Revista de Administración Pública, 47(2), 123-140. https://mbastudentsdegree.online/plagiarism-checker Hernández, J. A. (2016).

Cotizaciones detectadas: **0,05%** id: **23**

"Contabilidad Gubernamental: Concepto y Objetivos".

En: Manual de Contabilidad Gubernamental. Editorial Alfaomega. Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. México, D.F., Mc Graw Hill. Consultado el 24 de abril de 2020. Disponible en:

Referenciado: **0,03%** en:https://www.prepostseo.com/es/plagiarism-che... id: **24**

https://www.prepostseo.com/es/plagiarism-checker #section-c%C3%B3mo-comprobar-plagio-online?: Hurtado (2012). Una guía participativa sobre modelos empresariales incluyentes con pequeños agricultores. Consultado el 26 de junio de 2020. Horngren, C. T., Sundem, G. L., Elliott, J. A., & Philbrick, D. R. (2014). Introduction to Financial Accounting. Pearson. INEC. (2021). Censo de población y vivienda. Quito: Instituto Nacional de Estadística y Censos. Martínez, L., & Ramírez, P. (2020). Buenas prácticas en la gestión financiera municipal. Quito: Editorial Universitaria. Mendoza, A. (2016). Estrategias para la administración eficiente de cuentas por cobrar en entidades gubernamentales.

Revista Contaduría y Administración, 61(2), 245-262. https://doi.org/10.1016/j.rca.2016.01.005 Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). Informe económico y financiero de los gobiernos autónomos descentralizados. Quito: Ministerio de Economía y Finanzas. Pérez, M. (2019). Impacto de la gestión de cuentas por cobrar en la sostenibilidad financiera de municipios ecuatorianos. Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador, Quito. Rodríguez, F., & Ramírez, P. (2015). Políticas de crédito y cobranza en las municipalidades: Un enfoque para mejorar la liquidez. Journal of Public Finance, 32(1), 101-118. https://doi.org/10.1016/j.jpf.2015.03.004 Sabino, C. (2008). El proceso de investigación. Consultado el 25 de mayo de 2020. Disponible en: www.metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf Vargas, M., & Salinas, R. (2017). Transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública local. Revista de Políticas Públicas, 8(1), 89-106.
https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/8253/1/Zoila%20Johana%20Barrera%20Criollo.pdf ANEXO 1 ENCUESTA Estimado encuestado: Sírvase a completar la presente encuesta, bajo el cumplimiento de las siguientes instrucciones: 1. Leer bien el enunciado de cada pregunta. 2. Seleccionar una sola respuesta por cada pregunta. 3. Solicitar la explicación respectiva en caso de no comprender alguna pregunta. 4. Responder con sinceridad, tomando en cuenta que la encuesta es anónima. Pregunta # 1 ¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan las políticas de crédito y cobro en el GAD Municipal? Mensualmente Trimestralmente Anualmente Nunca Pregunta # 2 ¿Considera que las políticas actuales de crédito y cobro son eficaces para asegurar la recaudación oportuna de las cuentas por cobrar? Muy eficaces Eficaces Poco eficaces Ineficaces Pregunta # 3 ¿Cuál es el porcentaje aproximado de cuentas por cobrar que se encuentra vencido actualmente? Menos del 10% Entre 10% y 30% Entre 30% y 50% Más del 50% Pregunta # 4 ¿Qué métodos de cobro se utilizan predominantemente en el GAD Municipal? Cobro telefónico Envío de cartas de recordatorio Visitas personales Acciones legales Pregunta # 5 ¿Con qué frecuencia se realizan auditorías internas sobre las cuentas por cobrar? Mensual Trimestral Anual Nunca Pregunta # 6 ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el GAD Municipal en la gestión de cuentas por cobrar? (Puede seleccionar más de una opción) Falta de personal capacitado Sistemas tecnológicos inadecuados Deficiencias en el control interno Alta morosidad Falta de políticas claras Otros: Pregunta # 7 ¿Qué medidas considera que podrían mejorar la gestión de cuentas por cobrar en el GAD Municipal? (Puede seleccionar más de una opción) Capacitación del personal Actualización de sistemas tecnológicos Mejora de políticas y procedimientos Implementación de incentivos para el pago puntual Fortalecimiento del control interno Otros: Pregunta # 8 ¿Cómo calificaría la eficiencia general del GAD Municipal en la gestión de las cuentas por cobrar? Muy eficiente Eficiente Poco eficiente Ineficiente

Descargo de responsabilidad:

¡Este informe debe ser interpretado y analizado correctamente por una persona calificada que asuma la responsabilidad de la evaluación!

Cualquier información proporcionada en este informe no es final y está sujeta a revisión y análisis manual. Siga las pautas: Recomendaciones de evaluación

Detector de plagio - ¡Tu derecho a conocer la autenticidad! © SkyLine LLC

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios por bendecirme con salud, sabiduría y la constancia necesaria para continuar con mis estudios.

A mi madre, el pilar de mi vida, le debo este logro, su amor incondicional, apoyo inquebrantable y palabras de aliento fueron la fuerza que me sostuvo en los momentos más difíciles.

A mi padre, que todavía me cuida desde el cielo, le envío mi sentido homenaje. Su recuerdo vive en mi corazón y su ejemplo de perseverancia me inspira a seguir adelante sin desmayar ante los desafíos.

Dedico este esfuerzo a mis hijas, mi mayor tesoro, esperando poder ser un ejemplo a seguir. Las amo con todo mi corazón y espero que este logro refleje el esfuerzo y la dedicación que me inspiraron.

A mis nietos, esos angelitos que llenaron mi vida de luz y alegría, les dedico este proyecto con la esperanza de que en un futuro lo lean y comprendan el valor de la educación y el esfuerzo constante.

A mis hermanos y hermanas, les agradezco desde el fondo de mi corazón su apoyo incondicional y sus palabras de aliento.

A mis amigos, esos compañeros de viaje que siempre han estado ahí para mí, les gradezco desde el fondo de mi corazón su amistad y confianza.

¡Muchas gracias!

Marjorie Moran Rodríguez

Dedico el presente trabajo de titulación a Dios primeramente porque ha estado conmigo a cada paso que doy a mi esposa e hijos, mis padres porque gracias a ellos se cumplió una etapa más en mi vida. Además, a todos y cada uno de los docentes que durante mi vida estudiantil fueron guía fundamental en la obtención de este título.

Depositando su entera confianza y apoyo incondicional quienes me inculcaron mis propios valores para conseguir mis objetivos propuestos.

Ronal Emiliano Cali Ligua

AGRADECIMIENTO

Concluir esta tesis marca un hito en nuestras vidas. A lo largo del proceso, ha habido personas muy especiales que nos han apoyado y guiado. Nuestros padres, a quienes queremos agradecer por toda la confianza depositada en nosotros, que no solo nos dieron vida, sino que también principios y valores como la responsabilidad, la búsqueda de la honestidad y la perseverancia, que son insustituibles para cumplir nuestros objetivos.

Al prestigioso Instituto Rey David, queremos agradecer por brindarnos la oportunidad de crecer profesionalmente y participar en nuestra formación académica. Valoramos profundamente a todos los profesores que han sido clave en nuestro desarrollo, por transmitirnos sus conocimientos y abrirnos múltiples puertas. Apreciamos especialmente el enfoque en la formación con valores para que podamos convertirnos en profesionales éticos.

Nos gustaría agradecer al GAD de la ciudad de Isidro Ayora por brindarnos la oportunidad de realizar este estudio de investigación en sus instalaciones. Su cooperación y apertura fueron la base para el desarrollo del proyecto.

A todos los que han contribuido de cualquier forma a nuestra formación

¡Muchas gracias!

ÍNDICE GENERAL

FICHA DE REGISTRO DE TESIS ..... *ii*
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO O FIN DE CARRERA ..... *iv*
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS ..... *v*
CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA ..... *vi*
INFORME DE PLAGIO ..... *viii*
DEDICATORIA ..... *xxi*
AGRADECIMIENTO ..... *xxiii*
ÍNDICE GENERAL ..... *xxiv*
INDICE DE FIGURAS ..... *xxvi*
INDICE DE TABLAS ..... *xxvii*
RESUMEN ..... *xxviii*
ABSTRACT ..... *xxix*
INTRODUCCIÓN *1*
CAPITULO I. *2*
EL PROBLEMA *2*
1.1. Antecedentes del problema **2**
1.2. Planteamiento del problema **4**
1.3. Preguntas de investigación **5**
1.4. Objetivo general **5**
1.5. Objetivos específicos **6**
1.6. Justificación del estudio **6**
CAPITULO II. *8*
MARCO TEÓRICO *8*
2.1. Antecedentes del estudio **8**
2.1.1. Importancia de las Cuentas por Cobrar 8
2.1.2. Problemas Identificados 9
2.1.3. Estudios Previos 9
2.2. Marco Conceptual **10**
2.2.1. Contabilidad 10
2.2.2. Contabilidad de costos 10
2.2.3. Contabilidad gubernamental 11
2.2.4. Cuentas por Cobrar 11

2.2.5. Importancia de las Cuentas por Cobrar 11
2.2.6. Gestión de Cuentas por Cobrar 11
2.2.7. Normativa y Regulaciones 12
2.2.8. Indicadores de Gestión 12
2.2.9. Estudios Previos 13
2.3. Marco contextual 13
2.3.1. Contexto Geográfico y Socioeconómico 13
2.3.2. Entorno Institucional del GAD Municipal 14
2.3.4. Normativa y Marco Legal 14
2.3.5. Situación Actual del GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora 15
2.3.6. Impacto de la Gestión de Cuentas por Cobrar 15
CAPITULO III. *17*
METODOLOGÍA *17*
3.1. Metodología 17
3.1.1. Metodología de la investigación 17
3.1.2. Métodos de investigación 17
3.1.3. Variables 18
3.1.4. Técnicas e instrumentos de investigación 18
3.1.5. Encuesta 18
3.1.6. Población y muestra 18
3.2. Análisis e interpretación de los resultados 19
3.3. PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA 32
3.3.1. Diagnóstico y Análisis Actual 32
3.3.2. Plan de Mejora 32
3.3.3. Indicadores de Seguimiento y Evaluación 33
3.3.4. Cronograma de Implementación 34
3.3.5. Recursos necesarios 34
3.4. Conclusiones 36
3.5. Recomendaciones 38
Referencias bibliográficas *40*
ANEXO 1 ..... *42*

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Frecuencia con la que se revisan y actualizan las políticas de crédito y cobro en el GAD Municipal 20

Figura 2 Eficacia de la recaudación de las cuentas por cobrar 22

Figura 3 Porcentaje aproximado de cuentas por cobrar que se encuentra vencido actualmente 23

Figura 4 Métodos de cobro se utilizan predominantemente en el GAD Municipal 25

Figura 5: Frecuencia con la que realizan auditorías internas a las cuentas por cobrar 26

Figura 6: Principales desafíos que enfrenta el GAD Municipal en la gestión de cuentas por cobrar... 28

Figura 7 Medidas para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en el GAD Municipal 29

Figura 8 Eficiencia general del GAD Municipal en la gestión de las cuentas por cobrar 30

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nómina de empleados encuestados 19

Tabla 2 Frecuencia con la que se revisan y actualizan las políticas de crédito y cobro en el GAD Municipal 20

Tabla 3 ¿Considera que las políticas actuales de cobro son eficaces para asegurar la recaudación oportuna de las cuentas por cobrar? 21

Tabla 4 Porcentaje aproximado de cuentas por cobrar que se encuentran vencida 23

Tabla 5 Métodos de cobro que se utilizan predominantemente en el GAD Municipal 24

Tabla 6 Frecuencia con la que realizan auditorías internas a las cuentas por cobrar 26

Tabla 7 Principales desafíos que enfrenta el GAD Municipal en la gestión de cuentas por cobrar 27

Tabla 8 Medidas para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en el GAD Municipal 29

Tabla 9 Eficiencia general del GAD Municipal en la gestión de las cuentas por cobrar 30

RESUMEN

La tesis "Investigar las causas de la acumulación de las Cuentas por Cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora, Año 2023" evalúa la eficiencia y eficacia en la gestión de las cuentas por cobrar, identificando desafíos clave y proponiendo mejoras. La investigación revela que la alta morosidad, debido a políticas de crédito y cobro desactualizadas, y procedimientos inconsistentes, afecta gravemente la liquidez y estabilidad financiera del GAD.

Además, la capacitación insuficiente del personal y el uso de sistemas tecnológicos obsoletos contribuyen a una gestión ineficaz. El estudio también destaca deficiencias en el control interno y en la comunicación con los contribuyentes. Para abordar estos problemas, se recomienda una revisión y actualización trimestral de las políticas de crédito y cobro, la implementación de programas de capacitación continua para el personal, y la adopción de tecnologías modernas de gestión de cuentas por cobrar.

Se recomienda fortalecer el control interno mediante la realización de auditorías periódicas y crear y crear una estrategia de comunicación más efectiva con los contribuyentes. Estas acciones mejorarán la recaudación de impuestos, sino que también aumentarán la transparencia de la comunidad y la confianza en el gobierno local. La implementación de estas recomendaciones es fundamental para asegurar la sostenibilidad financiera y operativa del GAD del Municipio de Isidro Ayora.

Palabras claves: Morosidad, Recaudación, Políticas, Capacitación y Tecnología

ABSTRACT

The thesis "Investigate the causes of the accumulation of Accounts Receivable in the Municipal GAD of the Isidro Ayora Canton, Year 2023" evaluates the efficiency and effectiveness in the management of accounts receivable, identifying key challenges and proposing improvements. The research reveals that high delinquency, due to outdated credit and collection policies, and inconsistent procedures, seriously affects the liquidity and financial stability of the GAD. In addition, insufficient training of staff and the use of outdated technological systems contribute to ineffective management. The study also highlights deficiencies in internal control and communication with taxpayers. To address these issues, a quarterly review and update of credit and collection policies, the implementation of ongoing training programs for staff, and the adoption of modern accounts receivable management technologies are recommended. It is recommended to strengthen internal control by conducting periodic audits and creating and creating a more effective communication strategy with taxpayers. These actions will improve tax collection, but also increase community transparency and trust in local government. The implementation of these recommendations is essential to ensure the financial and operational sustainability of the GAD of the Municipality of Isidro Ayora.

Keywords: Delinquency, Collection, Policies, Training and Technology

INTRODUCCIÓN

Las cuentas por cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora son cruciales, ya que son ingresos importantes que permiten financiar servicios públicos importantes, obras de infraestructura y varias iniciativas de desarrollo comunitario. La disponibilidad de fondos necesarios para mantener y mejorar la calidad de vida de los habitantes del cantón se garantiza mediante una gestión efectiva de estas cuentas. (Rodrigo y Ramírez, 2015).

La correcta gestión de las cuentas por cobrar ayuda a mantener la liquidez y la estabilidad financiera del GAD, reduce el riesgo de morosidad y evita la acumulación de deudas incobrables. Esto no solo hace que los recursos públicos se utilicen de manera más eficiente, sino que también aumenta la confianza de los ciudadanos en la administración municipal.

El primer capítulo identifica los problemas que tiene el GAD del Cantón Isidro Ayora con sus reclamos y luego realiza un estudio para considerar cómo el GAD del Cantón Isidro Ayora está gestionando sus cuentas por cobrar. En este capítulo también se describen los objetivos generales y específicos del estudio, que ayudan a comprender el comportamiento del problema planteado.

En el Capítulo 2 se resolvió el estado del arte de los problemas planteados. Además, se han establecido y asociado varias palabras y conceptos para mejorar la comprensión de los consumibles.

También, se analizan diversas teorías relacionadas con las cuentas por cobrar y se consideran elementos importantes para generar investigaciones secundarias más detalladas sobre el tema en cuestión.

El Capítulo 3 describe la metodología, la población y la determinación de muestras utilizadas en este estudio. Esto nos permitirá proponer diseños y tipos de investigación que se desarrollen a través de investigaciones cuantitativas que impliquen la realización de análisis detallados

CAPITULO I.

EL PROBLEMA

1.1. Antecedentes del problema

La manera en que se administren las cuentas por cobrar en el GAD municipal del cantón Isidro Ayora, es fundamental para fortalecer la liquidez financiera de la institución.

En este contexto, el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora enfrenta desafíos significativos en la administración de sus cuentas por cobrar, “lo que impacta directamente en su capacidad para financiar servicios públicos y proyectos de desarrollo local”. (Rodríguez, & Ramírez, 2015).

La gestión de estas cuentas es necesaria para mantener la liquidez y la estabilidad financiera de la entidad, permitiendo una planificación y presupuestación eficiente. Los montos adeudados a la entidad por servicios, impuestos municipales y otros ingresos se denominan cuentas por cobrar Estas cuentas suelen estar mal administradas, lo que genera problemas de flujo de efectivo que dificultan la organización de servicios que son esenciales para la comunidad y la satisfacción de las responsabilidades financieras (González 2013).

El GAD municipal del cantón isidro ayora “puede administrar eficazmente las cuentas por cobrar implementando políticas y procedimientos claros para rastrear y recuperar pagos pendientes, que pueden resolver significativamente los problemas de cobranza al realizar verificaciones de crédito rigurosas, establecer condiciones de pago claras y utilizar sistemas automatizados para realizar el seguimiento de facturas” (Rodríguez & Ramírez, 2015).

La capacitación del personal en técnicas de cobranza y la adopción de prácticas de comunicación proactiva con los clientes no solo mejora el flujo de caja y la liquidez de la empresa, sino que también fortalece las relaciones con los clientes al asegurarse de que estén informados y comprometidos con sus obligaciones financieras. (Vargas & Salinas, 2017).

Además, la ausencia de una política y procedimientos claros para recuperar estos montos puede conducir a una acumulación de deudas incobrables que pueden tener un impacto perjudicial sobre la solvencia (Rodríguez & Ramírez, 2015).

Si no hay pautas claras para cobrar deudas, la empresa corre el riesgo de acumular cuentas incobrables, lo que reduce su liquidez y su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras. (Gonzales, 2013)

Esto puede dificultar las operaciones diarias y la inversión en oportunidades de crecim iento. Incluso
las prácticas inadecuadas de cobro de deudas pueden dañar las relaciones con los usuarios y proveedores, lo que puede afectar negativamente la reputación de la institución
y su desempeño financiero a largo plazo,

La literatura ha enfatizado la importancia de implementar estrategias de gestión de cuentas por cobrar efectivas en el sector público, Estas incluyen la adopción de sistemas de información financiera integrados, la creación de políticas claras de crédito y cobranza bien definidas, y la capacitación continua del personal encargado de estas funciones (Mendoza, 2016).

La gestión eficaz de estas cuentas mejora el flujo de caja, lo que permite a los organismos públicos cumplir con sus obligaciones financieras a tiempo y
evitar un endeudamiento excesivo, reduciendo el riesgo de pérdidas crediticias y optimizando los ingresos. Las estrategias eficaces fomentan una mejor planificación presupuestaria
y aumentan la transparencia y rendición de cuentas. en el uso de fondos públicos, lo que fortalece la confianza de los ciudadanos en las instituciones estatales Según Vargas y Salinas, 2017.

Además, la rendición de cuentas y la transparencia son componentes cruciales que deben promoverse para mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos públicos. (Vargas & Salinas, 2017).

Considerando la importancia de estos factores, es necesario investigar los motivos de la acumulación de créditos GAD del Gobierno del Estado Isidro Ayora correspondientes al año 2023.

Este análisis ayudará a identificar las debilidades y fortalezas de la región y se basará en las mejores prácticas y estándares internacionales para recomendar mejoras.

1.2. Planteamiento del problema

La gestión de las cuentas por cobrar es un componente crítico de la administración financiera en cualquier entidad, especialmente en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) como el del Cantón Isidro Ayora. La eficiencia con la que estas entidades gestionan sus cuentas por cobrar tiene un impacto directo en su capacidad para financiar proyectos, cumplir con sus obligaciones financieras y proporcionar servicios esenciales a la comunidad.

La falta de políticas claras y procedimientos adecuados para la gestión de las cuentas por cobrar puede llevar a una acumulación de deudas incobrables y problemas de liquidez, una gestión ineficiente de las cuentas por cobrar puede afectar negativamente la solvencia de una entidad, impidiendo su capacidad para cumplir con sus compromisos financieros y operativos.

Sin un marco estratégico robusto para la administración de créditos y cobros, las entidades gubernamentales corren el riesgo de enfrentar serios problemas de flujo de caja, lo que puede paralizar proyectos vitales y disminuir la calidad de los servicios públicos.

La implementación de estrategias efectivas para la gestión de cuentas por cobrar es crucial para mejorar la liquidez y solvencia del GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora, esto incluye la

adopción de sistemas de información financiera modernos, el establecimiento de políticas de crédito y cobranza bien definidas, y la capacitación continua del personal encargado de estas funciones.

La transparencia y la rendición de cuentas son esenciales para fortalecer la confianza de los ciudadanos en la gestión pública y asegurar un uso eficiente de los recursos (Vargas & Salinas, 2017).

1.3. Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son las principales causas de la acumulación de deudas incobrables en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora?
- ¿Qué políticas y procedimientos se están utilizando actualmente para la gestión de cuentas por cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora?
- ¿Cómo podemos mejorar la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar y reducir los riesgos de incobrabilidad en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora?
- ¿Han existido cambios en las leyes o regulaciones que impactan la forma en que el GAD Municipal puede cobrar las deudas?

1.4. Objetivo general

Investigar las causas de la acumulación de las cuentas por cobrar en el GAD municipal del cantón isidro ayora año 2023", con el fin de identificar debilidades en los procesos actuales y proponer mejoras para optimizar la recuperación de ingresos y garantizar la sostenibilidad financiera de la entidad.

1.5. Objetivos específicos

- Identificar posibles puntos débiles que hayan contribuido a la acumulación de las cuentas por cobrar.
- Analizar el nivel de eficacia de los mecanismos de comunicación y seguimiento utilizados por el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora en el año 2023 para la recuperación de deudas pendientes, con el objetivo de identificar áreas de mejora y optimizar la colaboración con los deudores.
- Proponer estrategias específicas para mejorar la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora,

1.6. Justificación del estudio

La salud financiera de cualquier entidad depende de la gestión eficiente de las cuentas por cobrar, especialmente en el sector público, donde los recursos son limitados y se destinan a brindar servicios públicos esenciales. (Gómez, 2018)

La importancia del análisis de las cuentas por cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora durante el año 2023 radica en la necesidad apremiante de afrontar los desafíos financieros que actualmente enfrenta la entidad. Al asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones, el estudio se vuelve crucial para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región.

Al profundizar en la identificación y abordaje de las debilidades existentes en la gestión de cuentas por cobrar, esta investigación contribuirá significativamente a optimizar la eficiencia en la administración financiera del GAD Municipal. Además, al fortalecer la capacidad de la entidad para cumplir con su misión de servicio público, se establecerán las bases para un desarrollo sostenible y una mejor prestación de servicios a la comunidad.

Esta investigación no solo permitirá abordar los retos financieros actuales, sino que también sentará las bases para una gestión más efectiva y transparente de los recursos, impulsando así el progreso y bienestar de los ciudadanos del Cantón Isidro Ayora.

CAPITULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Este estudio se centra en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora, ubicado en la provincia del Guayas, Ecuador, durante el año 2023, la acumulación de cuentas por cobrar es un problema común para los GAD a nivel nacional y, por lo tanto, la identificación de sus causas es una de las formas de garantizar la sostenibilidad financiera y la eficiencia de la administración. Una de las maneras de lograr un mejor manejo de los ingresos municipales, como la investigación, demuestra su necesidad relacionada con la capacidad de los GAD de prestar servicios a la comunidad. Indudablemente, Isidro Ayora es conocido por su agricultura y ganadería. En especial, según las estadísticas agrícolas de la Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME), Isidro Ayora cuenta con tierras aptas para cultivos de ciclo corto, como maíz, arroz, frejol, gandul, mango y sandía.

Según la Prefectura la demanda de servicios públicos ha aumentado, lo que ha provocado un aumento en las cuentas por cobrar del GAD Municipal de Isidro Ayora (Prefectura Ciudadana del Guayas)

2.1.1. Importancia de las Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar representan pagos pendientes por servicios prestados, impuestos, tasas u otros ingresos no abonados, y una gestión eficaz de estas es crucial para:

Mejorar la liquidez: Para mejorar la liquidez de una entidad pública, es crucial gestionar de manera efectiva las cuentas por cobrar, asegurando así disponibilidad de fondos para las operaciones diarias. Esto se logra mediante una política de crédito sólida, facturación oportuna, seguimiento activo de pagos, descuentos por pronto pago, negociación efectiva en

casos de morosidad, automatización de procesos, análisis de riesgo y acciones preventivas. (Gómez, 2018).

Optimizar la Gestión Financiera: La eficiencia en la cobranza de fondos conduce a una mejor distribución y ejecución presupuestaria, lo que contribuye a la estabilidad financiera del GAD. (Martínez & Ramírez, 2020).

Cumplimiento de Obligaciones: es fundamental que el GAD mejore la gestión de recuperación de cuentas por cobrar, para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones financieras. (Pérez, 2019).

2.1.2. Problemas Identificados

Varios estudios y auditorías han puntualizado los problemas repetidos en la gestión de cuentas por cobrar en los GAD municipales de Ecuador, tales como:

Elevada Morosidad: La falta de prácticas efectivas de cobranza y control dan como resultado un gran número de cuentas que permanecen sin cobrar (Contraloría General del Estado, 2021).

Deficiencias en el Control Interno: La ausencia de procedimientos adecuados y la debilidad en el control interno pueden generar errores y fraudes (Gómez, 2018).

Falta de Capacitación del Personal: La capacitación inadecuada del personal delegado de la gestión de cuentas por cobrar afecta la eficacia y desempeño del proceso (Martínez & Ramírez, 2020).

2.1.3. Estudios Previos

Existen varios estudios que han abordado el tema de las cuentas por cobrar en el sector público:

Investigación en Municipios Ecuatorianos: Varias tesis y estudios en Ecuador han documentado la relación entre la efectividad de la gestión de cuentas por cobrar y el estado financiero de los municipios. (Pérez, 2019).

Normativa Contable y Auditoría: La importancia de implementar buenas prácticas contables y de auditoría en la gestión de cuentas por cobrar ha sido resaltada tanto por las normativas emitidas por la Contraloría General del Estado como por las recomendaciones de organismos internacionales. (Contraloría General del Estado, 2021).

Es fundamental para la estabilidad y el funcionamiento de los GAD municipales contar con una gestión eficiente de las cuentas por cobrar. El objetivo de este estudio es proporcionar herramientas prácticas para mejorar la gestión de estos recursos en el Cantón Isidro Ayora, con el fin de contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad y a la eficiencia en la administración pública.

2.2. Marco Conceptual

El marco conceptual de esta tesis se enfoca en la Investigación de las causas de acumulación de las cuentas por cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora durante el año 2023. A continuación, se detallan los conceptos clave y las teorías relevantes que sustentan esta investigación.

2.2.1. Contabilidad

La contabilidad es una disciplina que se encarga de identificar, medir y comunicar información económica sobre una entidad, con el objetivo de permitir a los usuarios de esta información tomar decisiones informadas. (Horngren, Sundem, Elliott, y Philbrick, 2014).

2.2.2. Contabilidad de costos

Rama de la contabilidad que tiene como objetivo registrar, clasificar y asignar los costos asociados a la producción y operación de una empresa, proporcionando información

detallada sobre los costos para la toma de decisiones gerenciales. (Horngren, Sundem, Elliott, y Philbrick, 2014)

2.2.3. Contabilidad gubernamental

Es un conjunto de principios, normas y procedimientos contables aplicados en el sector público para registrar, controlar y reportar información financiera relacionada con los recursos, pasivos y actividades del gobierno. El objetivo de esta disciplina es asegurar la transparencia, responsabilidad y eficiencia en la gestión de los recursos públicos, lo que facilita la toma de decisiones y el cumplimiento de las obligaciones legales y fiscales. (Hernández, 2016).

2.2.4. Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar representan derechos que tiene una entidad para exigir el pago de una determinada cantidad de dinero por productos o servicios prestados a sus clientes o usuarios (Gómez, 2018). En la administración municipal, estas cuentas tienen ingresos por impuestos, tasas, pagos especiales y otros servicios prestados (Contraloría General del Estado, 2021).

2.2.5. Importancia de las Cuentas por Cobrar

La gestión eficaz de las cuentas por cobrar es fundamental para la liquidez y la estabilidad financiera de cualquier organización, incluidos los GAD locales. Una adecuada gestión de estas cuentas permite a la empresa disponer de recursos financieros para hacer frente a sus obligaciones y financiar sus operaciones. (Martínez & Ramírez, 2020).

2.2.6. Gestión de Cuentas por Cobrar

La gestión de cuentas por cobrar involucra varias etapas, desde la emisión de facturas hasta la recaudación del pago y el manejo de cuentas incobrables. Una gestión eficiente implica:

Políticas de Crédito: Establecimiento de criterios claros para la concesión de créditos y plazos de pago (Gómez, 2018).

Procedimientos de cobro: Implementar procesos efectivos de cobro de deudas, incluidos recordatorios y acciones legales cuando sea necesario. (Pérez, 2019).

Control Interno: Desarrollo de controles internos sólidos para prevenir errores y fraudes, asegurando la exactitud y veracidad de las cuentas por cobrar (Contraloría General del Estado, 2021).

2.2.7. Normativa y Regulaciones

Las cuentas por cobrar en los GAD deben gestionarse conforme a las normativas locales e internacionales que regulan la contabilidad y la administración pública. En Ecuador, la Contraloría General del Estado proporciona directrices específicas para la gestión financiera de los GAD, enfatizando la necesidad de transparencia y eficiencia en la recaudación de ingresos (Contraloría General del Estado, 2021).

2.2.8. Indicadores de Gestión

Para evaluar la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar, se utilizan diversos indicadores financieros, tales como:

Rotación de Cuentas por Cobrar: Este indicador mide cuántas veces en un período se convierten las cuentas por cobrar en efectivo. Un valor alto indica una gestión eficiente (Gómez, 2018).

Periodo Medio de Cobro: Representa el tiempo promedio que tarda la entidad en cobrar sus cuentas por cobrar. Un periodo más corto sugiere una mayor eficiencia en la recaudación (Martínez & Ramírez, 2020).

Índice de Morosidad: Mide el porcentaje de cuentas por cobrar que están vencidas en relación con el total de cuentas por cobrar. Un índice bajo es deseable, ya que indica una baja proporción de deudas incobrables (Pérez, 2019).

2.2.9. Estudios Previos

Diversos estudios han abordado la problemática de las cuentas por cobrar en el sector público. Un estudio de Pérez (2019) en varios municipios ecuatorianos reveló la relación directa entre la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar y la salud financiera de los municipios. Otro estudio de Gómez (2018) destacó la importancia de establecer políticas de crédito claras y procedimientos de cobro efectivos para mejorar la gestión de cuentas por cobrar.

El análisis de las cuentas por cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora es fundamental para asegurar su sostenibilidad financiera y operativa.

Este marco conceptual proporciona una base teórica sólida para evaluar la situación actual, identificar problemas y proponer soluciones para mejorar la gestión de estas cuentas en el año 2023.

2.3. Marco contextual

El marco contextual de esta tesis se centra en la investigación de las causas de la acumulación de las cuentas por cobrar en el año 2023 del Gobierno Autónomo Descentralizado Local (GAD) del Cantón Isidro Ayora.

Este contexto aborda aspectos tanto geográficos como socioeconómicos. el cantón y el entorno institucional y regulatorio que afecta la gestión de cuentas por cobrar.

2.3.1. Contexto Geográfico y Socioeconómico

El Cantón Isidro Ayora se encuentra en la provincia del Guayas, Ecuador, esta región es conocida por su actividad agrícola y ganadera, siendo estas las principales fuentes de

ingresos para sus habitantes. La economía del cantón se basa en la producción de cultivos como el maíz, arroz, y la crianza de ganado bovino y porcino (INEC, 2021).

El desarrollo económico y social del cantón ha presentado desafíos significativos, como la necesidad de mejorar la infraestructura básica y los servicios públicos. La administración eficiente de los recursos municipales es crucial para abordar estos desafíos y promover un desarrollo sostenible (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020).

2.3.2. Entorno Institucional del GAD Municipal

El GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora es la entidad responsable de la administración y gestión de los recursos y servicios públicos en el cantón. Sus responsabilidades incluyen la recaudación de impuestos, tasas y contribuciones especiales, así como la prestación de servicios básicos a la comunidad (GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora, 2023).

La eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar es vital para el funcionamiento del GAD, ya que impacta directamente en su capacidad para financiar proyectos y servicios esenciales. Una administración ineficiente de estas cuentas puede llevar a problemas de liquidez y dificultar el cumplimiento de las obligaciones financieras del municipio (Contraloría General del Estado, 2021).

2.3.4. Normativa y Marco Legal

La administración de las cuentas por cobrar en los GAD municipales de Ecuador está sujeta a diferentes regulaciones y directrices emitidas por organismos nacionales. Algunas de las principales regulaciones son las siguientes:

La Ley Orgánica de Régimen Financiero y Administrativo, que establece las pautas para la gestión financiera de los GAD, incluyendo la recaudación y administración de ingresos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010).

También se encuentran las Normas de Control Interno, emitidas por la Contraloría General del Estado, las cuales buscan garantizar la transparencia y eficiencia en la gestión de los recursos públicos, incluyendo las cuentas por cobrar

Por último, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) regula el funcionamiento de los GAD y establece las competencias en materia de recaudación de impuestos y administración de recursos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010)

2.3.5. Situación Actual del GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora

En el año 2023, el GAD del Municipio Cantonal Isidro Ayora enfrenta importantes desafíos en la gestión de sus cuentas por cobrar. Las auditorías y evaluaciones internas descubrieron problemas como: Altas demoras: una parte importante de los destinatarios se retrasan, afectando la liquidez del GAD (Gómez, 2018).

Deficiencias de control interno: La falta de procedimientos adecuados y un control interno débil conducen a ineficiencia en la recaudación de ingresos (Martínez y Ramírez, 2020).

Capacitación del personal: La inadecuada capacitación y calificación del personal responsable de la gestión de las cuentas por cobrar afecta negativamente la eficiencia de estos procesos (Pérez, 2019).

2.3.6. Impacto de la Gestión de Cuentas por Cobrar

La gestión eficaz de las cuentas por cobrar es esencial para la estabilidad financiera y operativa de GAD. Mejorar su gestión permite al GAD invertir en infraestructura, servicios públicos y proyectos de desarrollo que beneficien a la comunidad (Contraloría General del Estado, 2021).

El marco contextual proporciona una visión integral de los factores que afectan la gestión de las cuentas por cobrar del GAD en el Municipio del Cantón Isidro Ayora.

Responder a estos desafíos a través de políticas y prácticas efectivas promoverá en gran medida la sostenibilidad y mejorará la calidad de vida en el Cantón.

CAPITULO III.

METODOLOGÍA

3.1. Metodología

La metodología es la base de esta investigación porque define el procedimiento general que sigue la investigación para que pueda alcanzar sus objetivos en medio del rigor científico necesario que asegure confiabilidad y validez. Un marco de referencia metodológico es aquel en el que el investigador presenta las técnicas, métodos y procedimientos que sustentan los objetivos importantes del respectivo estudio según el plan del autor. (Hurtado, 2012).

3.1.1. Metodología de la investigación

Permite la determinación, análisis y clasificación de los datos obtenidos luego de la aplicación de las herramientas de recolección de información, visualizando los resultados de manera ordenada, otorgando a esta investigación validez y rigor científico a los resultados obtenidos en el proceso de estudio y análisis.

3.1.2. Métodos de investigación

Método inducción-deducción: Es un método basado directamente en la lógica, su razonamiento está estructurado por jerarquías directas (premisa primaria, premisa secundaria y conclusión), se aplica particularmente en matemáticas, aunque su estructura es más aplicable a todos los métodos de investigación.

Sus partes son las siguientes:

- Observación: Aquí se considera la relación de los fenómenos, donde se presenta la inducción, que posibilita la formulación de teorías y conclusiones.
- Conclusión: Esta es la conclusión del proceso de observación.

- Experimentación: Se cree que cuantos más experimentos y movimientos haya, mayores serán las conclusiones y más probabilidades habrá de que las leyes sean ciertas. (Sabino, 2008).

3.1.3. Variables

Variable Independiente: Gestión de Cuentas por Cobrar

Variable Dependiente: Eficiencia Financiera

3.1.4. Técnicas e instrumentos de investigación

Para garantizar la calidad de una investigación, es fundamental que los instrumentos utilizados cumplan con los requisitos de validez y confiabilidad. La validez se refiere a la precisión con la que los resultados reflejan la realidad observada, mientras que la confiabilidad se relaciona con la consistencia de los resultados al aplicar el mismo instrumento en diferentes ocasiones. Es importante que los instrumentos de recolección de datos sean confiables y válidos para asegurar la calidad de los hallazgos obtenidos en el estudio.

Las técnicas de recolección y análisis de datos más empleadas son:

3.1.5. Encuesta

La recolección de datos se adapta perfectamente al objeto de estudio propuesto, siendo breve y efectiva para obtener una opinión precisa de la muestra encuestada, permitiendo así recopilar toda la información requerida de los participantes.

3.1.6. Población y muestra

En este estudio, utilizaremos una muestra estratificada, lo que implica igualar la población a la muestra. A través de esta técnica de muestreo, dividiremos la población en subgrupos homogéneos llamados estratos y luego seleccionaremos una muestra de cada uno.

Esto asegura que la muestra representativa refleje adecuadamente la diversidad presente en la población en su totalidad.

La estratificación es especialmente útil cuando la población tiene subgrupos que difieren significativamente en características importantes para el estudio. En el desarrollo de esta investigación, se encuestó a la totalidad de la población implicada, compuesta por los 8 empleados que desempeñan funciones directamente relacionadas con el departamento de contabilidad del GAD municipal Isidro Ayora (Sabino, 2008).

Tabla 1: Nómina de empleados encuestados

NO.	PERSONAL	CANTIDAD
1	Director de Contabilidad	1
2	Especialistas Contable	1
3	Especialista en Cuentas por Cobrar	1
4	Personal administrativo	1
5	Personal de contabilidad	5
6	Talento humano	1
Total		**10**

Fuente: GAD Municipal de Isidro Ayora
Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua

3.2. Análisis e interpretación de los resultados

Pregunta # 1

¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan las políticas de cobro en el GAD Municipal?

Tabla 2 Frecuencia con la que se revisan y actualizan las políticas de crédito y cobro en el GAD Municipal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Mensualmente	1	10%
Trimestralmente	8	80%
Anualmente	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua

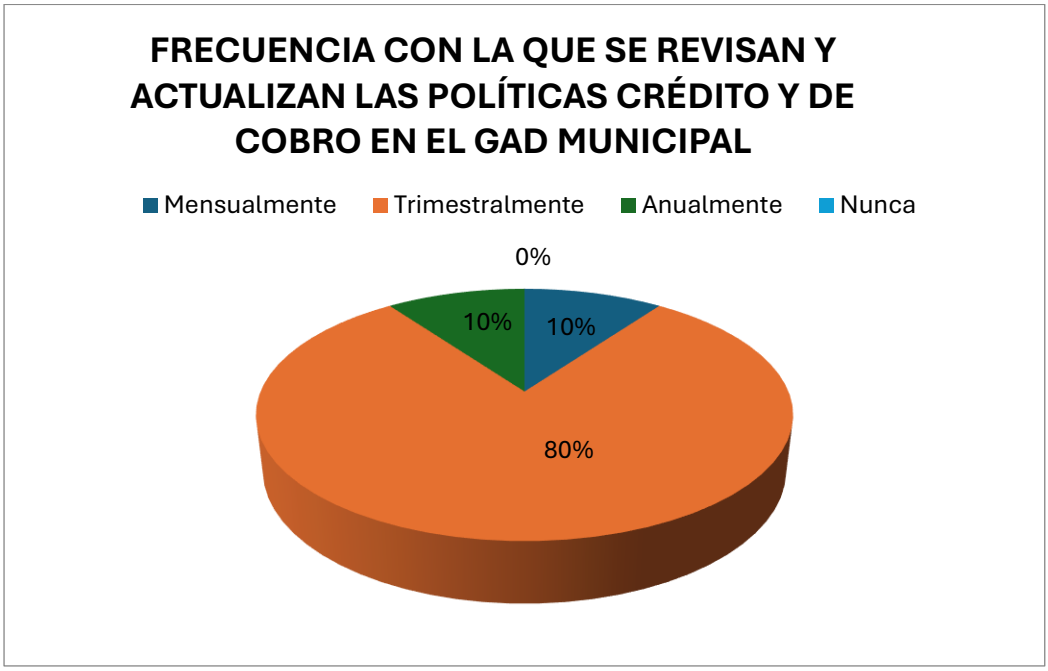


Figura 1 Frecuencia con la que se revisan y actualizan las políticas de crédito y cobro en el GAD Municipal

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua

Como se muestra en la Figura 1, el 80% de los encuestados afirmó que la política de crédito y cobranza del municipio se revisa y actualiza trimestralmente, 10% mensual y 10%

anual. El hecho de que el GAD del municipio actualice trimestralmente la política de crédito y cobranza asegura una gestión financiera eficiente y adaptativa. Esta práctica permite a los gobiernos locales responder a tiempo a los cambios económicos, adaptar las estrategias de recaudación a las condiciones del mercado y mejorar los ingresos.

Esta observación enfatiza la importancia de la actualización periódica de la política de crédito y cobranza a nivel municipal. Investigaciones anteriores, como el estudio de Gómez (2018) sobre mejores prácticas en la gestión financiera del sector público, respaldan esta práctica, enfatizando que la actualización trimestral de la política financiera asegura una gestión eficiente y adaptativa de las finanzas municipales. Gómez sostiene que esta práctica permite a los gobiernos locales responder de manera oportuna a los cambios económicos, adaptar las estrategias de recaudación a las condiciones del mercado y mejorar la recaudación de ingresos. Estos estudios coinciden en que la actualización periódica de la política económica es crucial para una gestión económica eficaz y sostenible a nivel municipal.

Pregunta # 2

¿Considera que las políticas actuales de crédito y cobro son eficaces para asegurar la recaudación oportuna de las cuentas por cobrar?

Tabla 3 ¿Considera que las políticas actuales de cobro son eficaces para asegurar la recaudación oportuna de las cuentas por cobrar?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy eficaces	3	30%
Eficaces	2	20%
Poco eficaces	5	50%
Ineficaces	0	0%
	10	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua

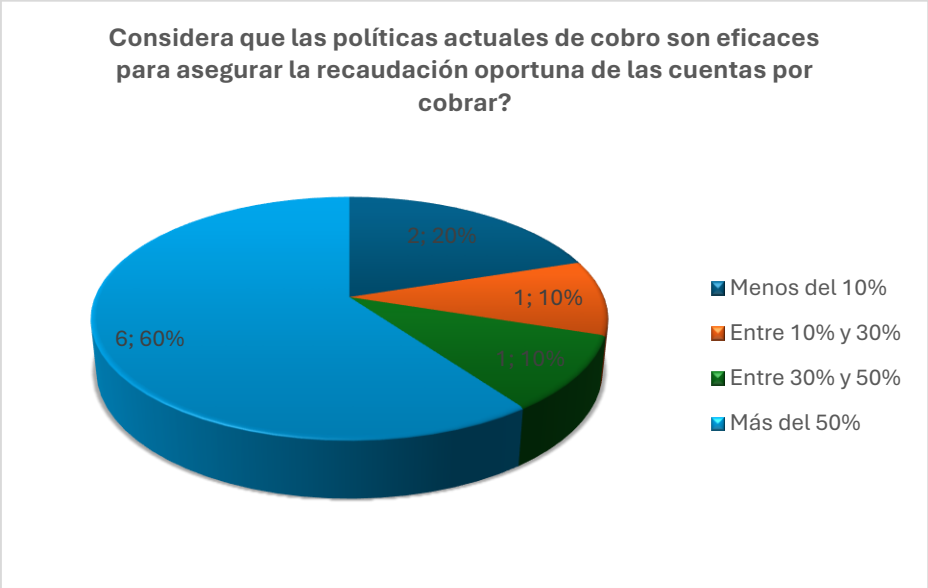


Figura 2 Eficacia de la recaudación de las cuentas por cobrar

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua

La mitad de los encuestados (50%) cree que la actual política de cobranza no es eficaz para garantizar cobros oportunos, mientras que el 20% dice que es eficaz y el 30% dice que es muy eficaz. Este estudio demuestra la importancia de revisar periódicamente las políticas de crédito y cobranza a nivel municipal. Investigaciones fundamentales, como el estudio de Gómez (2018) sobre la efectividad de la gestión financiera en las instituciones públicas, apoyan este

proceso al mostrar que las reformas presupuestarias trimestrales hacen que la administración financiera sea más eficiente y eficaz.

Según Gómez, “esta aplicación permitirá a autoridades locales responder oportunamente a los cambios económicos, adaptar las estrategias de recaudación a las condiciones del mercado y aumentar la productividad. estos estudios coinciden en que la actualización periódica de la política económica es fundamental para la administración eficaz y sostenible de los municipios”.

Pregunta # 3

¿Cuál es el porcentaje aproximado de cuentas por cobrar que se encuentra vencido actualmente?

Tabla 4 Porcentaje aproximado de cuentas por cobrar que se encuentran vencida

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Menos del 10%	2	20%
Entre 10% y 30%	1	10%
Entre 30% y 50%	1	10%
Más del 50%	6	60%
	10	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua



Figura 3 Porcentaje aproximado de cuentas por cobrar que se encuentra vencido actualmente

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua

Como se puede observar en la Figura 3, el 60% de los empleados del municipio informaron que aproximadamente más del 50% es el porcentaje de las cuentas por cobrar que

se encuentran actualmente pendientes. Además, el 20% afirma que el porcentaje de abandono está entre el 10 y el 30 por ciento.

Existe una cantidad importante de deudas por cobrar (50%), lo que es preocupante y puede indicar problemas en la gestión del patrimonio y la eficiencia financiera del municipio. En algunos casos es posible una buena gestión: el 20% de los empleados reportan entre un 10% y un 30% de faltas, sin embargo, sugieren que algunos departamentos o áreas podrían gestionar mejor sus cobros.

Investigaciones anteriores, como el estudio de Mendoza (2016) sobre la eficacia de la gestión de retrasos en los gobiernos locales, respalda este hallazgo, argumentando que un umbral de retraso del 50% o menos indica una gestión ineficaz y un control de ingresos insuficiente.

Mendoza sostiene que mantener un alto nivel de atrasos indica que la mayoría de los fondos esperados no se recaudan y no están disponibles para financiar servicios y proyectos municipales.

Pregunta # 4

¿Qué métodos de cobro se utilizan predominantemente en el GAD Municipal?

Tabla 5 Métodos de cobro que se utilizan predominantemente en el GAD Municipal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Cobro telefónico	2	20%
Envío de cartas de recordatorio	7	70%
Visitas personales	1	10%
Acciones legales	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua

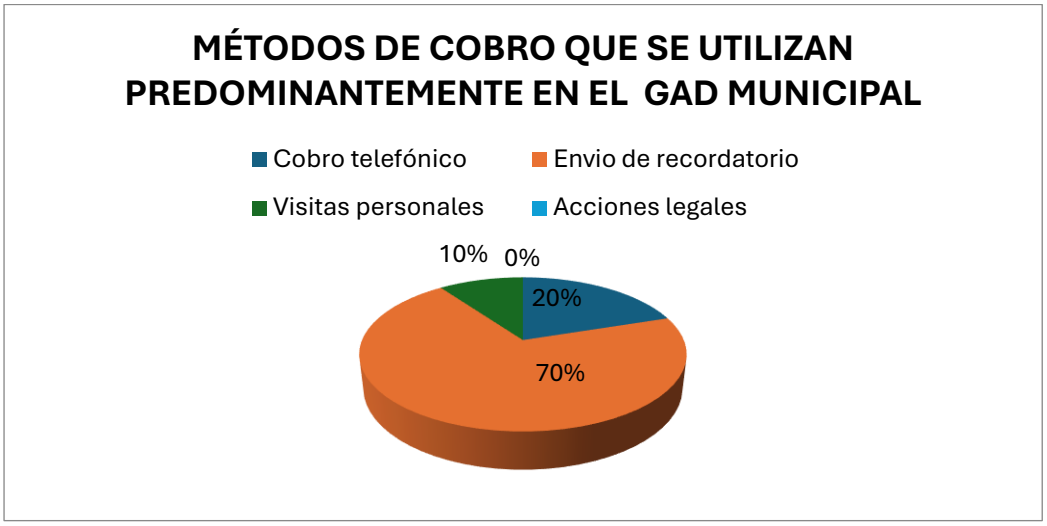


Figura 4 Métodos de cobro se utilizan predominantemente en el GAD Municipal

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua

Según los resultados de la encuesta realizada, el 70% de los empleados indicó el envío de cartas de recordatorios como método de cobro utilizado principalmente en el GAD municipal, el 20% indicó que los cobros se los realiza vía telefónica y el 10% indico que se llevan a cabo visitas personales.

Demostrando que es esta manera de informar formalmente a los contribuyentes sobre sus obligaciones impagas es efectiva, las cartas de recordatorio constituyen un primer paso en el proceso de recaudación, que buscan motivar el pago voluntario antes de recurrir a métodos más costosos y coercitivos, como visitas personales o acciones legales.

Pregunta # 5

¿Con qué frecuencia se realizan auditorías internas sobre las cuentas por cobrar?

Tabla 6 Frecuencia con la que realizan auditorías internas a las cuentas por cobrar

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Mensual	0	0%
Trimestral	1	10%
Anual	9	90%
Nunca	0	0%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua



Figura 5: Frecuencia con la que realizan auditorías internas a las cuentas por cobrar

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua

Según la encuesta realizada a diez empleados, el 90% informó que el GAD municipal realiza auditorías internas de las cuentas por cobrar anualmente, y el 10% informó que se realiza trimestralmente. Este intervalo anual permite una auditoría exhaustiva y detallada de los procedimientos financieros y la contabilidad en relación con las cuentas por cobrar,

asegurando que se identifiquen y corrijan las irregularidades y que se evalúe la efectividad de las políticas de cobranza.

Investigaciones anteriores, como el estudio de Gómez (2018) sobre las mejores prácticas de auditoría interna en gobiernos locales, respalda este enfoque, enfatizando que el intervalo anual de auditoría interna proporciona el tiempo necesario para llevar a cabo revisiones y procedimientos financieros exhaustivos y detallados. registros relacionados con las cuentas por cobrar. Gómez afirma que esta legalidad asegura la identificación y corrección de posibles irregularidades, la evaluación de la efectividad de las políticas de recaudación y la preservación de la integridad y transparencia de la gestión financiera del municipio. Estos estudios coinciden en que es necesaria una auditoría interna anual para garantizar un control interno adecuado y una gestión financiera sólida a nivel municipal

Pregunta # 6

¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el GAD Municipal en la gestión de cuentas por cobrar?

Tabla 7 Principales desafíos que enfrenta el GAD Municipal en la gestión de cuentas por cobrar

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Falta de personal capacitado	0	0%
Sistemas tecnológicos inadecuados	0	0%
Deficiencias en el control interno	1	10%
Alta morosidad	8	80%
Falta de políticas claras	1	10%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua

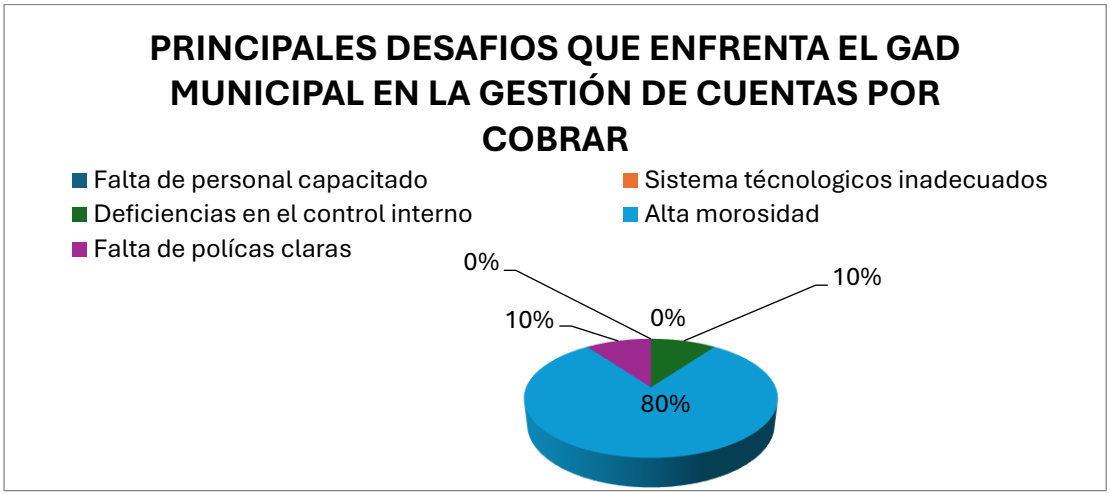


Figura 6: Principales desafíos que enfrenta el GAD Municipal en la gestión de cuentas por cobrar

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua

Según una encuesta realizada a 10 empleados, el 80% dijo que el principal desafío que enfrentan los GAD municipales en la gestión de sus cuentas por cobrar era un alto nivel de insolvencia, un 10% dijo que la falta de controles internos y otro 10% dijo que era por la falta de directrices claras.

Esto significa que la falta de pago oportuno de los servicios y obligaciones del gobierno local afecta la capacidad del GAD para financiar proyectos de desarrollo local, mantener la infraestructura básica y brindar servicios públicos esenciales a la comunidad.

Pregunta # 7

¿Qué medidas considera que podrían mejorar la gestión de cuentas por cobrar en el GAD Municipal?

Tabla 8 Medidas para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en el GAD Municipal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Capacitación del personal	0	0%
Actualización de sistemas tecnológicos	0	0%
Mejora de políticas y procedimientos	9	90%
Implementación de incentivos para el pago puntual	1	10
Fortalecimiento del control interno	0	0%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua

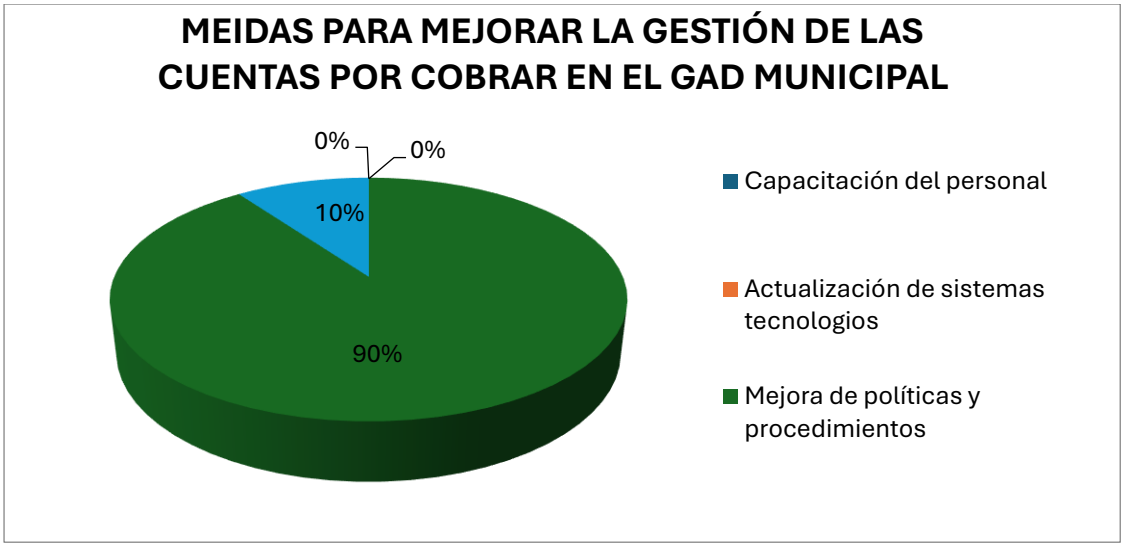


Figura 7 Medidas para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en el GAD Municipal

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua

Según una encuesta realizada a 10 empleados, el 90% dijo que mejorar las políticas y procedimientos debería ser un paso esencial para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en el GAD municipal, y el 10% respondieron que se deberían introducir incentivos para que los usuarios puedan acercarse a cancelar deudas de manera oportuna.

Esto demuestra que a medida que mejoren las políticas y los procedimientos, mejorará la gestión de la deuda, se creará un marco de recaudación de ingresos claro y coherente y se facilitará la gestión eficiente y transparente de los recursos municipales.

Pregunta # 8

¿Cómo calificaría la eficiencia general del GAD Municipal en la gestión de las cuentas por cobrar?

Tabla 9 Eficiencia general del GAD Municipal en la gestión de las cuentas por cobrar

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy eficiente	2	20%
Eficiente	1	10%
Poco eficiente	7	70%
Ineficiente	0	0%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Marjorie Jicelt Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua

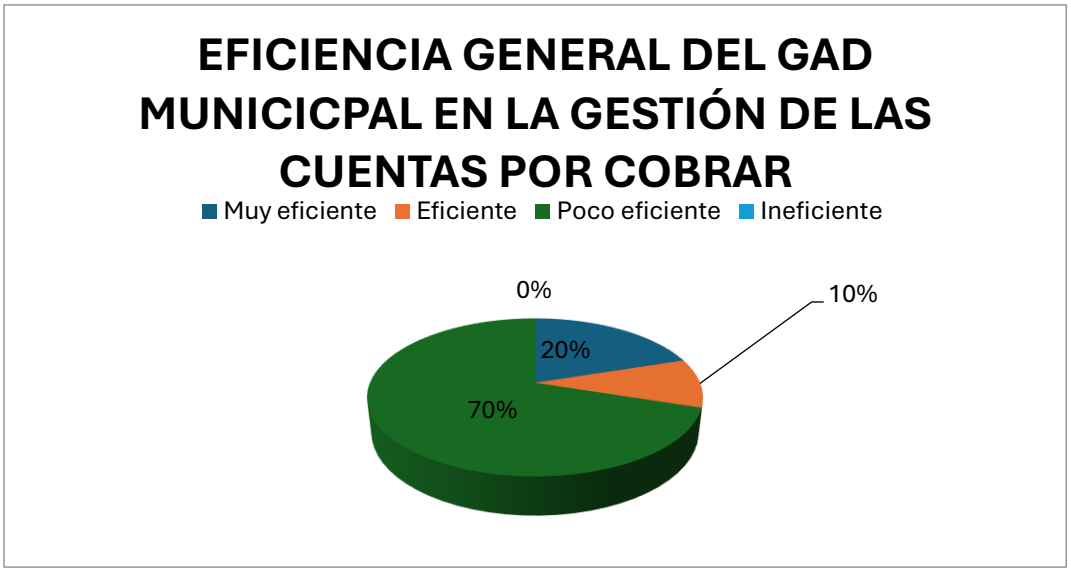


Figura 8 Eficiencia general del GAD Municipal en la gestión de las cuentas por cobrar

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Marjorie Moran Rodríguez y Ronal Cali Ligua

Como se observa, el 70% de los encuestados dijo que consideraba que el GAD municipal era poco eficiente en la gestión de las cuentas por cobrar, el 20% dijo que era muy eficiente y el 10% dijo que era eficiente. Con este cuadro se puede concluir que el GAD municipal no es eficiente.

Una gestión ineficiente reduce el riesgo de impago, maximiza los préstamos morosos y empeora la liquidez y solvencia de una empresa. Este nivel de administración también afecta los controles internos, reduce la transparencia y genera desconfianza pública en la administración.

Esta investigación muestra que el Municipio no ha hecho ningún esfuerzo visible para mejorar su situación y capacidad financiera**.**

Estudios anteriores, como el estudio de González y Gálvez (2013) sobre la importancia de los controles internos en la gestión financiera municipal, han enfatizado que una gestión ineficiente de las cuentas por cobrar puede tener un impacto negativo en las empresas, y esto respalda mi opinión.

Los autores sostienen que una mala gestión aumenta el riesgo de incumplimiento y reduce las deudas incobrables, lo que a su vez perjudica el desempeño y los pagos a los compromisos adquiridos por parte del GAD municipal. Además, un gobierno ineficiente afecta los controles internos, reduce la transparencia y genera desconfianza pública en la ciudadanía.

La propuesta para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar debe basarse en estos r esultadosidentificando áreas de mejora y ofreciendo medidas prácticas para resolver los error es encontrados.

La propuesta es una respuesta directa a los hallazgos del estudio, que brinda soluciones prácticas e implementadas para mejorar la gestión de los acreedores en el GAD del Municipio del cantón Isidro Ayora.

3.3. PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA

Objetivo:

Mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión de las cuentas por cobrar del GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora, incrementando la recaudación de ingresos y reduciendo la morosidad.

3.3.1. Diagnóstico y Análisis Actual

ASPECTO A EVALUAR	SITUACIÓN ACTUAL	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
Políticas y Procedimientos	Eficiente	De la pregunta 8 de la encuesta se deriva la baja efectividad en la recaudación
Capacitación del Personal	Capacitación limitada	De la pregunta 7 de la encuesta se deriva que el personal no suficientemente preparado para gestionar cuentas por cobrar
Control Interno	Débil	De la pregunta 6 de la encuesta se deriva la falta de controles y seguimiento adecuados

3.3.2. Plan de Mejora

MEDIDA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN
Revisión y Actualización de Políticas y Procedimientos	Revisar y actualizar las políticas de crédito y cobro, establecer procedimientos claros y uniformes.	Departamento de Finanzas y Administración	3 meses
Capacitación del Personal	Realizar programas de capacitación y talleres periódicos para el personal	Recursos Humanos	6 meses

	encargado de la gestión de cuentas por cobrar.		
Implementación de Nuevas Tecnologías	Adquirir e implementar un software moderno de gestión de cuentas por cobrar que permita automatizar procesos y generar reportes eficientes.	Departamento de Sistemas y Tecnología	6 meses
Fortalecimiento del Control Interno	Desarrollar e implementar controles internos más estrictos y procedimientos de auditoría regulares para monitorear la gestión de cuentas por cobrar.	Auditoría Interna	3 meses
Mejora de la Comunicación con Contribuyentes	Implementar un sistema de comunicación multicanal (correo electrónico, mensajes de texto, llamadas) para recordar a los contribuyentes sus obligaciones y ofrecer incentivos para el pago puntual.	Relaciones Públicas y Departamento de Finanzas	3 meses

3.3.3. Indicadores de Seguimiento y Evaluación

Indicador	Meta	Periodicidad de Evaluación
Reducción de Morosidad	Disminuir el porcentaje de cuentas por cobrar vencidas a menos del 10%	Trimestral
Aumento en la Recaudación	Incrementar la recaudación de ingresos en un 20% anual	Anual
Satisfacción del Personal	Mejorar el índice de satisfacción del personal con respecto a la capacitación y recursos disponibles en un 30%	Anual
Eficiencia en la Comunicación	Aumentar la tasa de respuesta y cumplimiento de los contribuyentes en un 25%	Semestral

Cumplimiento de Políticas y Procedimientos	Asegurar que el 100% de las políticas y procedimientos estén actualizados y se sigan correctamente	Anual

3.3.4. Cronograma de Implementación

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8
Revisión de Políticas y Procedimientos								
Capacitación del Personal								
Implementación de Tecnologías								
Fortalecimiento del Control Interno								
Mejora de Comunicación								

3.3.5. Recursos necesarios

Recurso	Descripción
Presupuesto	Fondos para adquisición de software, capacitación y consultorías externas. Aproximadamente: $ 560 000
Personal	Personal capacitado en gestión de cuentas por cobrar, auditoría interna y tecnologías de la información. Aproximadamente: $300 000
Tecnología	Software de gestión de cuentas por cobrar, hardware actualizado Aproximadamente: $ 10 000
Consultoría	Asesoramiento externo para la revisión y mejora de políticas y procedimientos. Aproximadamente: $ 250 000

Conclusiones

La implementación de esta propuesta integral mejorará significativamente la gestión de las cuentas por cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora. Al revisar y actualizar políticas y procedimientos, capacitar al personal, incorporar nuevas tecnologías, fortalecer los controles internos y mejorar la comunicación con los contribuyentes, se espera aumentar la eficiencia en la recaudación de ingresos, reducir la morosidad y asegurar la sostenibilidad financiera del GAD.

3.4. Conclusiones

La gestión actual de las cuentas por cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora presenta deficiencias significativas que afectan la eficiencia de la recaudación de ingresos. Las políticas y procedimientos existentes están desactualizados y no se implementan de manera uniforme, lo que contribuye a una alta morosidad y una recuperación insuficiente de los fondos adeudados.

Se identificó una falta de capacitación adecuada entre el personal encargado de la gestión de cuentas por cobrar. Esta carencia afecta la implementación efectiva de las políticas y procedimientos, y reduce la eficiencia en la recaudación de ingresos. La capacitación continua y específica es crucial para mejorar esta área.

La falta de automatización y la dependencia de procesos manuales aumentan la probabilidad de errores y demoras en la recaudación.

La alta morosidad tiene un impacto negativo significativo en la sostenibilidad financiera del GAD Municipal.

Sin una gestión adecuada de las cuentas por cobrar, el GAD enfrenta dificultades para cumplir con sus responsabilidades financieras y mantener un flujo de caja saludable.

El control interno en la gestión de cuentas por cobrar es débil, lo que permite la existencia de irregularidades y falta de seguimiento adecuado. La implementación de controles internos más estrictos y auditorías regulares es esencial para asegurar la transparencia y la precisión en los procesos de recaudación.

La comunicación con los contribuyentes es ineficiente, lo que resulta en una baja tasa de respuesta y cumplimiento. Los métodos de comunicación actuales no logran incentivar de manera efectiva el pago oportuno de las obligaciones.

La alta morosidad tiene un impacto negativo significativo en la sostenibilidad financiera del GAD Municipal. Sin una gestión adecuada de las cuentas por cobrar, el GAD enfrenta dificultades para cumplir con sus responsabilidades financieras y mantener un flujo de caja saludable.

La actualización regular y la mejora continua de las políticas y procedimientos de crédito y cobro son fundamentales para enfrentar los desafíos actuales y futuros. La adopción de nuevas tecnologías y la implementación de un plan de capacitación constante para el personal contribuirán a una gestión más eficiente y eficaz.

Se recomienda una serie de medidas para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, incluyendo la revisión y actualización de políticas y procedimientos, la capacitación del personal, la implementación de tecnologías modernas, el fortalecimiento del control interno y la mejora de la comunicación con los contribuyentes. Estas acciones son esenciales para reducir la morosidad, aumentar la recaudación de ingresos y asegurar la sostenibilidad financiera del GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora.

La mejora integral de la gestión de las cuentas por cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora es imperativa para garantizar una administración financiera sólida y sostenible. La implementación de las recomendaciones propuestas contribuirá a una mayor eficiencia en la recaudación de ingresos y al fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos en la gestión municipal.

3.5. Recomendaciones

- Realizar una revisión exhaustiva de las políticas de crédito y cobro vigentes, asegurándose de que estén alineadas con las mejores prácticas y normativas actuales.
- Implementar un programa de capacitación continua para el personal encargado de la gestión de cuentas por cobrar, enfocado en técnicas de recaudación, uso de tecnología y control interno.
- Adquirir e implementar un software especializado en la gestión de cuentas por cobrar que permita la automatización de procesos, generación de reportes y seguimiento en tiempo real de las cuentas.
- Desarrollar e implementar un plan de control interno robusto que incluya la segregación de funciones, revisiones periódicas y auditorías internas regulares.
- Implementar un sistema de comunicación multicanal que utilice correos electrónicos, mensajes de texto y llamadas telefónicas para recordar a los contribuyentes sus obligaciones de pago.
- Ofrecer incentivos a los contribuyentes por el pago puntual de sus obligaciones, como descuentos por pronto pago o la eliminación de intereses por mora si se paga dentro de un período determinado.
- Desarrollar estrategias efectivas de recuperación de deudas, que incluyan el uso de servicios de cobranza externos y la implementación de acciones legales en casos de morosidad persistente.

- Crear un comité de gestión de cuentas por cobrar encargado de monitorear y evaluar continuamente las políticas y procedimientos implementados, asegurando su efectividad y proponiendo mejoras.
- Publicar informes periódicos sobre la gestión de cuentas por cobrar, incluyendo estadísticas de morosidad y recaudación, para mantener informada a la comunidad y fomentar la transparencia.
- Fomentar una mayor coordinación entre los diferentes departamentos del GAD Municipal (finanzas, administración, recaudación) para asegurar una gestión integral y eficiente de las cuentas por cobrar.
- Implementar reuniones regulares entre los departamentos involucrados para discutir el progreso, desafíos y estrategias de mejora en la gestión de cuentas por cobrar.

Estas recomendaciones, si se implementan de manera efectiva, contribuirán a mejorar significativamente la gestión de las cuentas por cobrar en el GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora, incrementando la recaudación de ingresos y asegurando la sostenibilidad financiera de la entidad

Referencias bibliográficas

Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). Quito: Asamblea Nacional del Ecuador.

Contraloría General del Estado. (2021). Informe de auditoría financiera: Gestión de cuentas por cobrar en GAD municipales. Quito: Contraloría General del Estado.

GAD Municipal del Cantón Isidro Ayora. (2023). *Plan operativo anual y presupuesto 2023*. Isidro Ayora: GAD Municipal.

Gómez, J. (2018). Eficiencia en la recaudación de cuentas por cobrar en gobiernos locales. *Revista de Administración Pública*, 45(2), 135-150.

González, J., & Gálvez, L. (2013). La gestión de cuentas por cobrar en el sector público. Revista de Administración Pública, 47(2), 123-140.

https://mbastudentsdegree.online/plagiarism-checker

Hernández, J. A. (2016). "Contabilidad Gubernamental: Concepto y Objetivos". En: *Manual de Contabilidad Gubernamental*. Editorial Alfaomega.

Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. México, D.F., Mc Graw Hill. Consultado el 24 de abril de 2020. Disponible en:

https://www.prepostseo.com/es/plagiarism-checker#section-c%C3%B3mo-comprobar-plagio-online?:

Hurtado (2012). Una guía participativa sobre modelos empresariales incluyentes con pequeños agricultores. Consultado el 26 de junio de 2020.

Horngren, C. T., Sundem, G. L., Elliott, J. A., & Philbrick, D. R. (2014). *Introduction to Financial Accounting*. Pearson.

INEC. (2021). Censo de población y vivienda. Quito: Instituto Nacional de Estadística y Censos.

Martínez, L., & Ramírez, P. (2020). Buenas prácticas en la gestión financiera municipal. Quito: Editorial Universitaria.

Mendoza, A. (2016). Estrategias para la administración eficiente de cuentas por cobrar en entidades gubernamentales. *Revista Contaduría y Administración*, 61(2), 245-262. https://doi.org/10.1016/j.rca.2016.01.005

Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). Informe económico y financiero de los gobiernos autónomos descentralizados. Quito: Ministerio de Economía y Finanzas.

Pérez, M. (2019). Impacto de la gestión de cuentas por cobrar en la sostenibilidad financiera de municipios ecuatorianos. Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador, Quito.

Rodríguez, F., & Ramírez, P. (2015). Políticas de crédito y cobranza en las municipalidades: Un enfoque para mejorar la liquidez. *Journal of Public Finance*, 32(1), 101-118. https://doi.org/10.1016/j.jpf.2015.03.004

Sabino, C. (2008). El proceso de investigación. Consultado el 25 de mayo de 2020. Disponible en: www.metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf

Vargas, M., & Salinas, R. (2017). Transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública local. Revista de Políticas Públicas, 8(1), 89-106.

https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/8253/1/Zoila%20Johana%20Barrera%20Criollo.pdf

ANEXO 1

ENCUESTA

Estimado encuestado: Sírvase a completar la presente encuesta, bajo el cumplimiento de las siguientes instrucciones:

1. Leer bien el enunciado de cada pregunta.
2. Seleccionar una sola respuesta por cada pregunta.
3. Solicitar la explicación respectiva en caso de no comprender alguna pregunta.
4. Responder con sinceridad, tomando en cuenta que la encuesta es anónima.

Pregunta # 1

¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan las políticas de crédito y cobro en el GAD Municipal?

Mensualmente	
Trimestralmente	
Anualmente	
Nunca	

Pregunta # 2

¿Considera que las políticas actuales de crédito y cobro son eficaces para asegurar la recaudación oportuna de las cuentas por cobrar?

Muy eficaces	
Eficaces	
Poco eficaces	
Ineficaces	

Pregunta # 3

¿Cuál es el porcentaje aproximado de cuentas por cobrar que se encuentra vencido actualmente?

Menos del 10%	
Entre 10% y 30%	
Entre 30% y 50%	
Más del 50%	

Pregunta # 4

¿Qué métodos de cobro se utilizan predominantemente en el GAD Municipal?

Cobro telefónico	
Envío de cartas de recordatorio	
Visitas personales	
Acciones legales	

Pregunta # 5

¿Con qué frecuencia se realizan auditorías internas sobre las cuentas por cobrar?

Mensual	
Trimestral	
Anual	
Nunca	

Pregunta # 6

¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el GAD Municipal en la gestión de cuentas por cobrar? (Puede seleccionar más de una opción)

Falta de personal capacitado	
Sistemas tecnológicos inadecuados	
Deficiencias en el control interno	
Alta morosidad	
Falta de políticas claras	
Otros:	

Pregunta # 7

¿Qué medidas considera que podrían mejorar la gestión de cuentas por cobrar en el GAD Municipal? (Puede seleccionar más de una opción)

Capacitación del personal	
Actualización de sistemas tecnológicos	
Mejora de políticas y procedimientos	
Implementación de incentivos para el pago puntual	
Fortalecimiento del control interno	
Otros:	

Pregunta # 8

¿Cómo calificaría la eficiencia general del GAD Municipal en la gestión de las cuentas por cobrar?

Muy eficiente	
Eficiente	
Poco eficiente	
Ineficiente	