



UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

MAESTRÍA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN EN DIRECCIÓN Y GERENCIA

EVALUACIÓN DEL REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y GESTIÓN DE CARTERA Y SU IMPACTO EN LA MORA PATRONAL EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL IESS LOS RÍOS

MAESTRANTE

ING. NATALIA FRANCISCA SILVA OLAVARRÍA

TUTOR: PHD. MARGARITA AYALA

GUAYAQUIL, 2020

 UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO Escuela de Negocios	FORMATOS PARA LA TITULACION DE POSGRADO	Fecha: 15/09/18
	GP-FR-T-01- FORMATOS PARA TRABAJO DE TITULACION	Versión: 001
		Página: 1 de 1



FORM #15

DECLARACION DE AUTORIA

Yo, Natalia Francisca Silva Olavarria, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mí autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado, calificación profesional, o proyecto público ni privado; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En caso de que la Universidad auspicie el estudio, se incluirá el siguiente párrafo:

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD DEL PACIFICO, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.



Natalia Francisca Silva Olavarria

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mis queridos padres, hermanos, sobrinos y especial a mi esposo que me ha apoyado en cada momento en esta etapa de estudio, con su comprensión y estímulo en cada momento.

A mis compañeros por en apoyo sincero en clases.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por haberme dado salud, sabiduría, conocimiento y permitirme haber terminado mi estudio de posgrado.

A las autoridades, catedráticos, compañeros de la Universidad de Pacifico, por su apoyo constante en esta etapa profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
ÍNDICE DE APÉNDICES	12
RESUMEN EJECUTIVO	13
Abstract.	14
CAPÍTULO I	15
INTRODUCTORIO.....	15
1.1. Introducción.....	15
1.2. Antecedentes.....	17
1.3. Planteamiento del problema	17
1.4. Formulación del problema.....	22
1.4.1. Sistematización del problema	22
1.5. Delimitación del Problema	22
1.6. Objetivos de la Investigación	22
1.6.1. Objetivo General.....	22
1.6.2. Objetivos Específicos.....	23
1.7. Justificación.....	23
1.8. Variables.....	23
1.8.1. Variable independiente.....	23

1.8.2. Variable dependiente.....	23
CAPÍTULO II.....	24
MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Fundamentación teórica - epistemológica.....	24
2.1.1. Estado del arte	24
2.1.2. Marco Teórico	30
2.1.2.1. Mora	30
2.1.2.2. Mora patronal.....	30
2.1.2.3. Acción de Coactiva	32
2.1.2.4. Obligaciones Patronales al IESS	33
2.1.2.5. Prestaciones del IESS	33
2.2. Desarrollo contextual	34
2.2.1. Resolución C.D. 516 DEL IESS.....	34
2.3. Marco legal.....	37
2.4. Marco Conceptual.....	41
CAPÍTULO III.....	46
METODOLOGÍA	46
3.1. Tipo de estudio.	46
3.1.1. Investigación Cualitativa:.....	¡Error! Marcador no definido.
3.1.2. Investigación Descriptiva:	46
3.1.3. Investigación Bibliográfica – Documental:.....	46
3.1.4. Investigación de Campo:	46

3.2. Método de estudio.....	47
3.2.1. Método Deductivo:	47
3.2.2. Método Jurídico:.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2.3. Método Científico:	47
3.3. Técnicas y herramientas para el levantamiento de la información.	47
3.4. Población y muestra.	48
3.4.1. Población:	48
3.4.2. Muestra:.....	48
CAPÍTULO IV	49
ANÁLISIS DE RESULTADOS	49
4.1. Encuesta Empleadores:	49
4.2. Encuesta Trabajadores	64
4.3. Discusión de resultados	67
CAPÍTULO V.....	74
PROPUESTA	74
5.1. Análisis de la situación actual	74
5.1.1. Visión	74
5.1.2. Misión	74
5.1.3. Mora Patronal provincia de Los Ríos	75
5.2. Justificación de la propuesta.....	80
5.3. Descripción de la propuesta.....	80
5.4. Descripción de la propuesta.....	87

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES.....	89
Conclusión	89
Recomendación	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91
APÉNDICES	96

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. <i>MORA PATRONAL HISTÓRICA POR PROVINCIAS</i>	20
TABLA 2. MONTO PORCENTUAL DE LA MORA PATRONAL EN SUS DIFERENTES ESTADOS	21
TABLA 1. <i>POBLACIÓN</i>	48
TABLA 2. <i>LA CONCENTRACIÓN DE LAS OFICINAS DEL IESS EN LA CIUDAD DE BABAHOYO ES UN OBSTÁCULO PARA REALIZAR LOS TRÁMITES QUE REQUIERE.</i>	49
TABLA 3. <i>LA CONSTITUCIÓN DE LAS EMPRESAS.</i>	51
TABLA 4. <i>CUÁNTOS TRABAJADORES TIENEN SU EMPRESA.</i>	52
TABLA 5. <i>QUÉ TIPO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL TIENE SU EMPRESA.</i>	53
TABLA 6. <i>LA EMPRESA QUE GERENCIA SE CONSIDERA DE TIPO.</i>	54
TABLA 7. <i>QUÉ NIVEL DE EDUCACIÓN COMO ADMINISTRADOR POSEE.</i>	55
TABLA 8. <i>EN QUÉ ÁREA DE SU EMPRESA PRESTA MAYOR ATENCIÓN.</i>	56
TABLA 9. <i>OPINIÓN SOBRE LA LEY DE SEGURIDAD SOCIAL.</i>	57
TABLA 10. <i>CONSIDERA IMPORTANTE DE CONTAR CON UNA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS EN ESTA CIUDAD</i>	58
TABLA 11. <i>CUANDO USTED HA SOLICITADO EL REGISTRO DE SU EMPRESA HA SIDO CAPACITADO PARA EL USO DE LA HERRAMIENTA</i>	59
TABLA 12. <i>RECIBIR AYUDA ECONÓMICA O LEGAL SI MANTIENE UNA DEUDA EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS Los Ríos</i>	60
TABLA 13. <i>CÓMO QUISIERA RECIBIR LA ASESORÍA LEGAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL IESS Los Ríos.</i>	61
TABLA 14. <i>MAYOR DIFICULTAD PARA PAGAR LA DEUDA</i>	62
TABLA 15. <i>EXONERACIÓN DE LAS MULTAS E INTERESES QUE MANTIENE CON LA DIRECCIÓN PROVINCIAL IESS Los Ríos, AL PAGAR EL CAPITAL SE LE FACILITARÍA MUCHO.</i>	63
TABLA 16. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL, IESS PROVINCIA DE Los Ríos	78
TABLA 17. <i>ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES ARTÍCULOS DE LA RESOLUCIÓN DEL IESS 516</i>	85
TABLA 18. <i>PRESUPUESTO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO</i>	87
TABLA 19. <i>PRESUPUESTO DE INVERSIÓN REQUERIDA PARA IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTA</i>	87

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>FIGURA 1. HISTORIA DE LA MORA PATRONAL EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS.</i>	18
<i>FIGURA 2. DESCRIPCIÓN DE MORA POR LAS DIFERENTES TIPOS DE CONCESIONES.</i>	19
<i>FIGURA 3. HISTORIA DE LA MORA PATRONAL DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.</i>	21
<i>FIGURA 1. CUANTÍA DE LA RESPONSABILIDAD PATRONAL</i>	25
FIGURA 2. MORA PATRONAL A NIVEL NACIONAL PERIODO 2009 – 2019. EXPRESADO EN MILLONES DE DÓLARES.	26
FIGURA 3. PARTICIPACIÓN PORCENTUAL DE LA MORA PATRONAL POR PROVINCIA AÑO 2019.	29
FIGURA 4. ESTADO DE LA MORA PATRONAL.....	30
FIGURA 5. LA CONCENTRACIÓN DE LAS OFICINAS DEL IESS EN LA CIUDAD DE BABAHOYO ES UN OBSTÁCULO PARA REALIZAR LOS TRÁMITES QUE REQUIERE.	50
FIGURA 6. LA CONSTITUCIÓN DE SU EMPRESA ES.	51
<i>FIGURA 7. CUÁNTOS TRABAJADORES TIENEN SU EMPRESA.</i>	52
FIGURA 8. ¿QUÉ TIPO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL TIENE SU EMPRESA?	53
FIGURA 9. LA EMPRESA DE SU GERENCIA SE CONSIDERA DE TIPO.	54
FIGURA 10. ¿QUÉ NIVEL DE EDUCACIÓN COMO ADMINISTRADOR POSEE?	55
FIGURA 11. EN QUÉ ÁREA DE SU EMPRESA PRESTA MAYOR ATENCIÓN.	56
FIGURA 12. OPINIÓN SOBRE LA LEY DE SEGURIDAD SOCIAL.	57
FIGURA 13. CONSIDERA IMPORTANTE DE CONTAR CON UNA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS EN ESTA CIUDAD	58
FIGURA 14. ¿CUÁNDO USTED HA SOLICITADO EL REGISTRO DE SU EMPRESA HA SIDO CAPACITADO PARA EL USO DE LA HERRAMIENTA?	59
FIGURA 15. <i>RECIBIR ASESORÍA LEGAL POR LA DEUDA QUE MANTIENE EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS LOS RÍOS</i>	60
FIGURA 16. <i>CÓMO QUISIERA RECIBIR LA ASESORÍA LEGAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL IESS LOS RÍOS.</i>	61
FIGURA 17. MAYOR DIFICULTAD PARA PAGAR LA DEUDA	62
<i>FIGURA 18. EXONERACIÓN DE LAS MULTAS E INTERESES QUE MANTIENE CON LA DIRECCIÓN PROVINCIAL IESS LOS RÍOS, AL PAGAR EL CAPITAL SE LE FACILITARÍA MUCHO.</i>	63
FIGURA 19. CUMPLIMIENTO DERECHO DE SEGURIDAD SOCIAL	64
FIGURA 20. CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS QUE OTORGA LA SEGURIDAD SOCIAL.....	65
FIGURA 21. CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS QUE OTORGA LA SEGURIDAD SOCIAL.....	66
FIGURA 22.MORA PATRONAL PROVINCIA DE LOS RÍOS	70

FIGURA 23. COMPORTAMIENTO PORCENTUAL DE LA MORA PATRONAL PROVINCIA DE LOS RÍOS	70
FIGURA 24. NÚMERO DE TRÁMITES DE COBRO EN LA PROVINCIA DE LOS RÍOS	72
FIGURA 25. ESTADO DE LA MORA PATRONAL EN LA PROVINCIA DE LOS RÍOS	73
FIGURA 26. MATRIZ FODA	75
FIGURA 27. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD PROVINCIAL DE GESTIÓN DE CARTERA Y COACTIVA	76
FIGURA 28. CICLO DE COBRANZA RECOMENDADA PARA EL IEES.	81

ÍNDICE DE APÉNDICES

APÉNDICES 1. ENCUESTA	96
APÉNDICES 2. ENTREVISTA.....	97
APÉNDICES 3. EVIDENCIAS	98

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo investigativo, hace referencia a la evaluación del reglamento de aseguramiento, recaudación y gestión de cartera y su impacto en la mora patronal en la Dirección Provincial IESS Los Ríos, permitiendo conocer el procedimiento coactivo que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social “IESS” de la Provincia de los Ríos que a través de la ley aplica, para conseguir el cobro en relación al derecho de legítima defensa en el juicio coactivo iniciando por mora patronal por parte de los deudores hacia esta institución pública, teniendo que llegar a notificar y posteriormente al proceso coactivo para que sus bienes sean embargados, donde no es lo mejor parte para ambos, peor aún para los afiliados del IESS de Los Ríos, utilizado diferentes medios, como información bibliográfica, tesis de otros autores que tienen relación con el tema de la Mora Patronal en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Palabras claves: Gestión de Cartera, Coactiva, Mora patronal, Títulos de crédito.

Abstract.

This investigative work refers to the evaluation of the regulation of insurance, collection and portfolio management and its impact on employer default in the Provincial Directorate IESS Los Ríos, allowing to know the coercive procedure that the Ecuadorian Institute of Social Security "IESS" of the Province of Los Ríos that through the law applies, to obtain the collection in relation to the right of legitimate defense in the coercive trial starting by employer default by the debtors to this public institution, having to notify and subsequently to the coercive process so that their assets are seized, where it is not the best part for both, worse still for the affiliates of the IESS of Los Ríos, using different means, such as bibliographic information, thesis of other authors that are related to the subject of the Mora Patronal at the Ecuadorian Social Security Institute.

Keywords: Portfolio Management, Coercion, Employer default, Credit securities.

CAPÍTULO I

INTRODUCTORIO

1.1.Introducción

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) (2011), es una institución que pertenece al sistema de seguridad social, cuya responsabilidad según la Carta Magna del Ecuador, es aplicar el seguro universal obligatorio, (Asamblea Nacional Constituyente., 2008). Dentro del país la seguridad social se concibe como un derecho a la que la ciudadanía no puede renunciar. Los principios alineados a la filosofía institucional son la obligatoriedad, solidaridad, equidad, universalidad, eficiencia, suficiencia, subsidiaridad, participación y transparencia.

Cuando se hace referencia a la autonomía se considera la independencia presupuestaria, técnica y administrativa, conforme a la aprobación de las normas que regulan y que establecen su cumplimiento obligatorio en todas las dependencias del IESS. Es necesario destacar que dentro de su Plan Operativo uno de los objetivos es modernizar todos los servicios con personal capacitado, teniendo en cuenta que deberá contar con la contribución de los aportantes para cumplir con tales propósitos (Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).

El doctor Posso (2015), consideró que para el IESS y el cumplimiento de su presupuesto es necesario las aportaciones de los patronos, el estado y los trabajadores; convirtiéndose en una partida obligatoria, pero que en muchas dependencias del instituto no se cumple con cabalidad, debido al incumplimiento de las obligaciones por parte de los empresarios que suelen caer en Mora Patronal. Es decir que los incumplimientos en las aportaciones causan un perjuicio económico para los afiliados o trabajadores que no pueden hacer uso de los servicios y prestaciones a los que tienen derecho.

Las aportaciones que permiten el cumplimiento presupuestario para mantener los servicios del IESS se dividen en prestaciones del gobierno y la aportación del 12,15% que asume el empleador y el 9,45% del trabajador, en base a los sueldos y remuneraciones contemplados en cada contrato de trabajo. En razón a lo antes expuesto la suficiencia y eficiencia en la cobranza son aspectos fundamentales para mantener el sistema de seguridad social en base a lo que establece la Constitución del Ecuador.

En base a lo expuesto en párrafos anteriores el presente proyecto de investigación busca estudiar el Reglamento de Aseguramiento, Recaudación y Gestión de Cartera del IESS expedido y aprobado el 16 de abril del año 2017, para conocer el impacto en la mora patronal que se experimenta en la provincia de Los Ríos. Debe considerarse que la ley le da la facultad de cobro de la mora patronal y de los títulos de crédito obtenidos por los deudores hacia esta institución pública.

El presente trabajo está estructurado en base a la normativa jurídica vigente en el país, proporcionando una identificación de los problemas existentes dentro de la administración del IESS con relación a los atrasos de las prestaciones que deben cumplir los empleadores. Este trabajo se desarrollará en cinco capítulos que abordarán lo siguiente:

Capítulo I: se presentarán los fundamentos teóricos referentes a la rotación de personal con menos de 90 días, conceptos de factores que originan el problema y otros temas relacionados que ayuden a la comprensión del mismo.

Capítulo II: se presentan fuentes bibliográficas sobre el tema de investigación y el problema planteado.

Capítulo III: se explica la metodología utilizada en la elaboración de la investigación.

Capítulo IV: se expone el diagnóstico de la situación actual del IESS.

Capítulo V: Se determina la posible solución a los problemas identificados. Finalizando con las conclusiones y recomendaciones que se dan sobre el tema planteado y los objetivos propuestos en la investigación.

1.2. Antecedentes

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social “IESS”, tiene mecanismo estratégicos para hacer cumplir a los empleadores pagar a tiempo o en mora las obligaciones con el IESS de sus empleadores tomando en cuenta su facultad jurídica denominada “AUTOTUTELA”, es decir, determinar una responsabilidad patronal, interés por mora e iniciar actos de coactivas mediante juicios legales inmediatos (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2018).

La Ley de Seguridad Social dispone de esta jurisdicción coactiva, atípicamente a algo más que cobrar créditos propios o administrados y permite que dicha institución por medio de la vía coactiva, pueda cobrar por cuenta del afiliado, los daños y perjuicios que éste haya sufrido por la falta de prestación a que tenía derecho y que no pudo hacerse efectiva por incumplimientos de su empleador.

A diferencia de lo que normalmente ocurre, en este caso, los daños y perjuicios van a ser determinados y cuantificados previamente por el empleado, se iniciaría su ejecución a través del Juez de Coactiva del IESS y luego, sólo si el empleador se defiende y consigna el valor reclamado, se entraría a discutir qué daños deben o no indemnizarse y a qué valores (Consejo Directivo del IESS, 2010)

1.3. Planteamiento del problema

La mora patronal en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es generada por el incumplimiento en el pago de las obligaciones por parte de los empleadores, la fecha de pago la estipula la entidad mismo, estableciendo un plazo para que efectúen las cancelaciones, esto es dentro de los quince primeros días del mes siguiente de la concesión de la prestación. Dentro

de los problemas que genera la mora patronal en el IESS es el cumplimiento presupuestario de la institución y por ende la liquidez, en especial a las prestaciones de los trabajadores como préstamos quirografarios e hipotecarios, entre otros.

En la herramienta informática del Cognos Business Insight - BI, muestra la mora patronal de los últimos 10 años, los valores e intervalo que ha tenido durante el transcurso del tiempo.

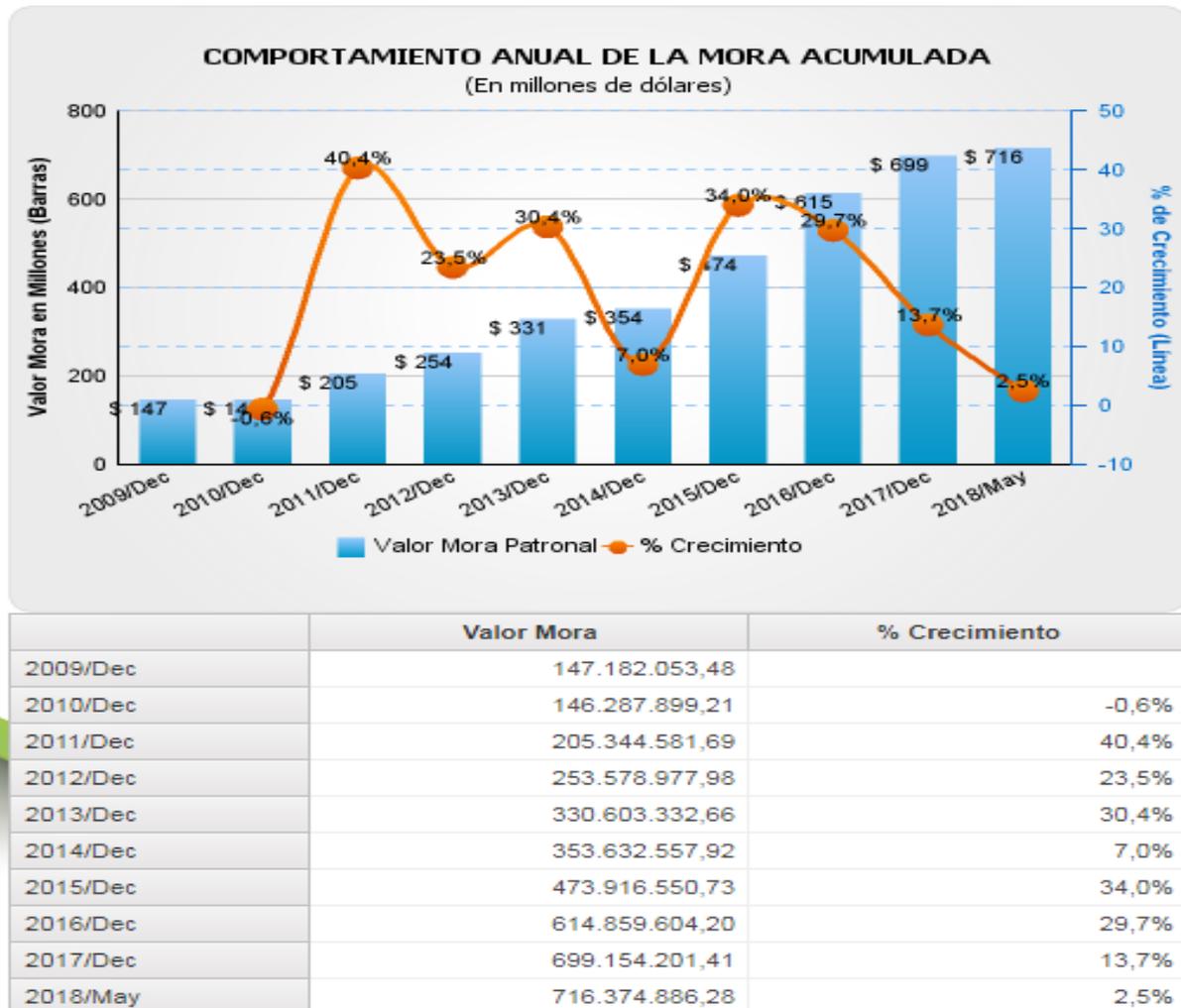
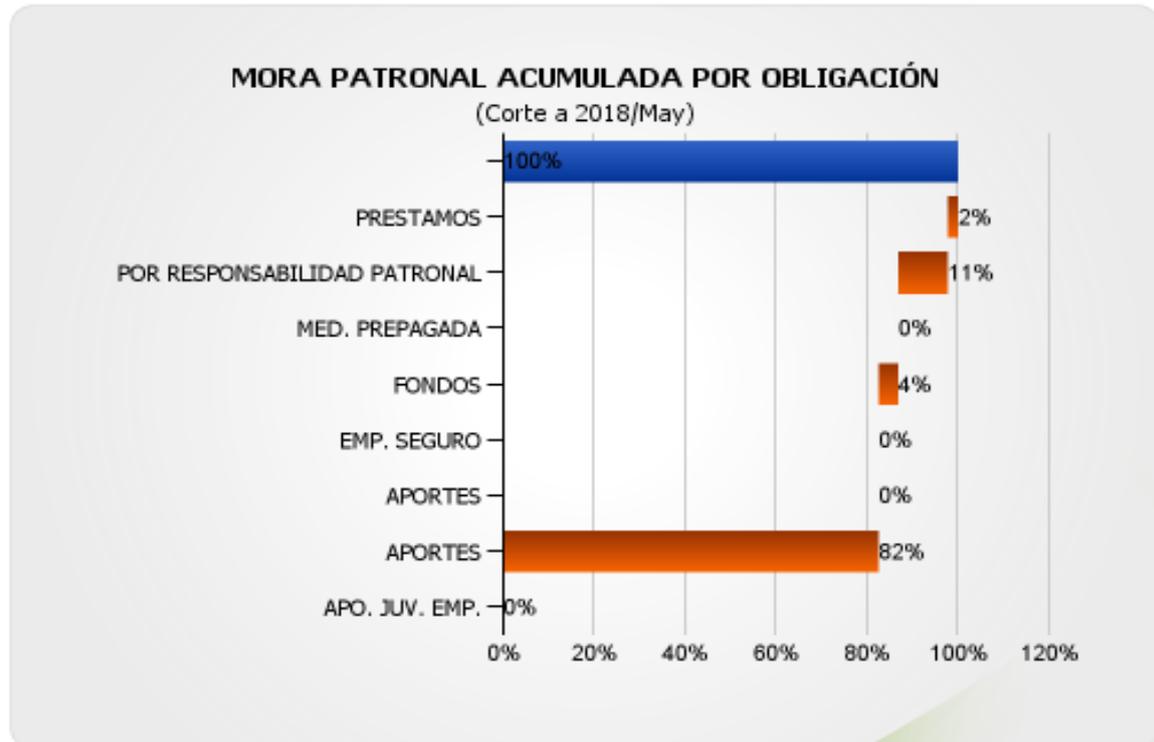


Figura 1. Historia de la Mora Patronal en los últimos 10 años.

Fuente: IESS (2020).

En el siguiente gráfico, muestra el tipo de concesiones por las diferentes prestaciones que otorga el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la presente fecha, se observa que la mayor mora equivale al aporte de los trabajadores a afiliados a las empresas.



Tipo Obligación	Valor Mora	Porcentaje
APO. JUV. EMP.	630,26	0%
APORTES	590.344.949,07	82%
APORTES	98,53	0%
EMP. SEGURO	1.227.848,68	0%
FONDOS	30.623.512,50	4%
MED. PREPAGADA	12.992,41	0%
POR RESPONSABILIDAD PATRONAL	77.908.474,00	11%
PRESTAMOS	16.256.380,83	2%
Total	716.374.886,28	100%

Figura 2. Descripción de mora por las diferentes tipos de concesiones.

Fuente: IESS (2020)

En la figura 2 en la tabla de datos, muestra que la mora por aporte es afectada por las distintas concesiones que otorga el IESS y que los empleadores no cancelan a tiempo los valores de sus trabajadores.

Tabla 1. Mora patronal histórica por provincias

Monto por dirección provincial	En conocimiento del empleador	En proceso de notificación	Transferida a título de crédito	Total	Composición porcentual
Azuay	\$425.732.918,00	\$554.435.114,00	\$1.224.064.651,00	\$2.204.232.683,00	3,08%
Bolívar	\$55.414.963,00	\$3.158.118,00	\$164.383.751,00	\$222.956.832,00	0,31%
Cañar	\$18.221.120,00	\$7.230.934,00	\$103.976.623,00	\$129.428.677,00	0,18%
Carchi	\$101.884.287,00	\$40.050.253,00	\$166.517.904,00	\$308.452.444,00	0,43%
Chimborazo	\$97.951.847,00	\$30.765.626,00	\$359.795.476,00	\$488.512.949,00	0,68%
Cotopaxi	\$55.364.632,00	\$228.551.072,00	\$743.327.077,00	\$1.027.242.781,00	1,44%
El oro	\$400.920.471,00	\$339.675.787,00	\$1.270.845.664,00	\$2.011.441.922,00	2,82%
Esmeraldas	\$230.042.232,00	\$52.534.988,00	\$1.118.857.587,00	\$1.401.434.807,00	1,96%
Galápagos	\$21.454.825,00	\$3.041.158,00	\$148.786.608,00	\$173.282.591,00	0,24%
Guayas	\$3.956.697.084,00	\$6.215.757.126,00	\$16.806.761.915,00	\$26.979.216.125,00	37,68%
Imbabura	\$163.355.345,00	\$74.867.771,00	\$317.139.275,00	\$555.362.391,00	0,78%
Loja	\$32.284.159,00	\$31.528.776,00	\$476.440.928,00	\$540.253.863,00	0,75%
Los ríos	\$855.652.641,00	\$581.905.822,00	\$682.450.315,00	\$2.120.008.778,00	2,96%
Manabí	\$1.224.980.175,00	\$701.946.592,00	\$3.077.022.287,00	\$5.003.949.054,00	7,00%
Morona Santiago	\$53.920.231,00	\$80.181.384,00	\$110.057.312,00	\$244.158.927,00	0,34%
Napo	\$20.639.437,00	\$64.736.709,00	\$209.785.343,00	\$295.161.489,00	0,41%
No aplica	\$262.046,00	\$791.552,00	\$0,00	\$1.053.598,00	0,00%
Orellana	\$308.932.738,00	\$15.583.464,00	\$387.578.136,00	\$712.094.338,00	0,99%
Pastaza	\$8.146.531,00	\$3.339.496,00	\$114.453.998,00	\$125.940.025,00	0,18%
Pichincha	\$2.244.034.991,00	\$6.892.315.771,00	\$14.497.184.444,00	\$23.633.535.206,00	33,00%
Santa Elena	\$399.007.254,00	\$86.069.135,00	\$447.744.461,00	\$932.820.850,00	1,30%
Santo Domingo de los Tsáchilas	\$69.796.104,00	\$14.104.093,00	\$454.362.099,00	\$538.262.296,00	0,75%
Sucumbíos	\$61.825.797,00	\$11.980.168,00	\$292.689.589,00	\$366.495.554,00	0,51%
Tungurahua	\$168.720.734,00	\$78.196.225,00	\$1.188.512.936,00	\$1.435.429.895,00	2,01%
Zamora Chinchipe	\$3.699.315,00	\$3.940.594,00	\$115.733.983,00	\$123.373.892,00	0,17%
TOTAL	\$10.978.941.877,00	\$16.116.687.728,00	\$44.478.472.362,00	\$71.574.101.967,00	100,00%

Fuente: IESS (2020)

Nota: La presente tabla describe la Mora Patronal en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en los diferentes estados como: notificadas a los empleadores, en espera de notificación, transferidos a títulos de crédito, mostrando el valor total de la mora con sus porcentajes equivalentes de cada provincia.

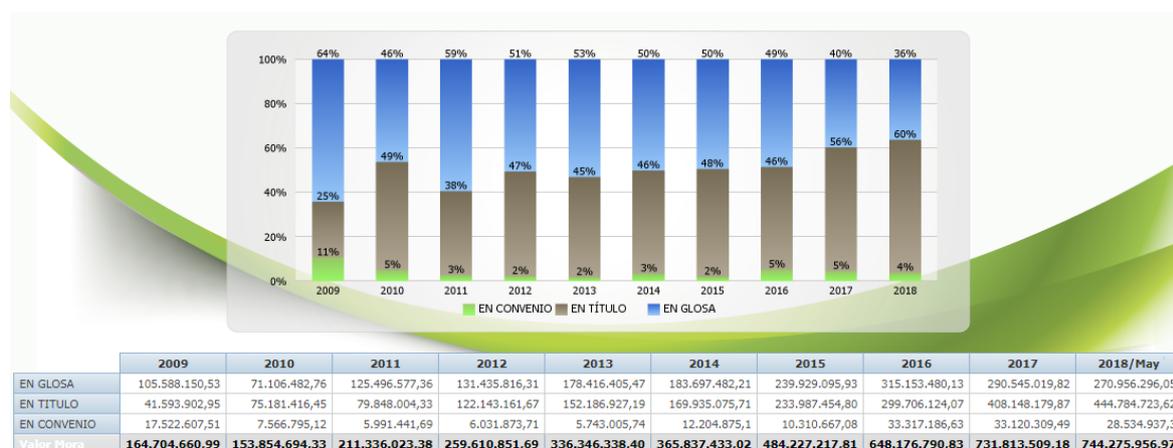


Figura 3. Historia de la Mora Patronal de la provincia de Los Ríos.

Fuente: IESS (2020)

En la figura 3 se describe el historial de la Mora Patronal en la provincia de Los Ríos en los últimos diez años, en sus diferentes estados como: notificados a empleadores, en espera de notificación y además transferidos a títulos de crédito, pudiendo evidenciar el valor

total de la mora en la presente, con su equivalencia de los porcentajes, demostrando que la mora más alta siempre se ha transferidas a títulos de créditos lo cual ha ido creciendo, en este estado.

Tabla 2. Monto porcentual de la mora patronal en sus diferentes estados

Monto por dirección provincial	En número de trámites			Total	Composición porcentual
	En conocimiento del empleador	En proceso de notificación	Transferida a título de crédito		
Los Ríos	23.312	27.635	18.406	69.353	3,35%
Total	23.312	27.635	18.406	69.353	3,35%
Composición porcentual	33,60%	39,83%	26,53%	99,95%	

Fuente: IESS (2020)

Nota: En la tabla de montos porcentual de la mora en los diferentes estados se muestra que el 33.60% de los empleadores no tienen conocimiento de la deuda que mantienen en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la provincia de Los Ríos.

Lo antes expuesto se ve reflejado en la realidad que se presencia en la provincia de Los Ríos, el cual es un sector cuya actividad principal es la agrícola. Actualmente se presencian montos de mora patronal, lo cual afecta a miles de trabajadores y al cumplimiento presupuestario del Reglamento de aseguramiento, recaudación y gestión de cartera del IESS, (Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).

1.4. Formulación del problema

¿De qué forma el Reglamento de aseguramiento, recaudación y gestión de cartera del IESS ha influido en la mora patronal en la provincia de Los Ríos?

1.4.1. Sistematización del problema

1. ¿Cuáles son los artículos del reglamento de la Resolución 516 que rige en la mora patronal en la Dirección Provincial IESS Los Ríos y como se deberían aplicar?
2. ¿Cómo afecta la mora patronal en la prestación de servicios del IESS en la Dirección Provincial IESS Los Ríos a todos los afiliados?
3. ¿Cuáles son las causas más relevantes de las empresas que hacen que se incremente la mora patronal en la Dirección Provincial IESS Los Ríos?
4. ¿Cómo un plan de gestión de cobranzas puede mejorar la prestación de servicios de la Dirección Provincial IESS Los Ríos?

1.5. Delimitación del Problema

Campo: Seguridad Social, Departamento de Gestión de Cartera de la Dirección Provincial IESS Los Ríos.

Área: Coactiva

Aspecto: Mora patronal, Cartera vencida.

Lugar: Dirección Provincial IESS Los Ríos.

1.6. Objetivos de la Investigación

1.6.1. Objetivo General

Evaluar cómo el Reglamento de Aseguramiento, Recaudación y Gestión de Cartera del IESS impacta en los niveles de mora patronal en la Dirección Provincial IESS Los Ríos.

1.6.2. Objetivos Específicos

OE.1. Identificar los aspectos más destacables reglamento de la Resolución # 516 que rige en la mora patronal en la Dirección Provincial IESS Los Ríos.

OE.2. Analizar el impacto de la mora patronal en la prestación de servicios del IESS de la Dirección Provincial Los Ríos.

OE.3. Identificar que motiva la mora patronal en la Dirección Provincial IESS Los Ríos.

1.7. Justificación

Es necesario destacar que las prestaciones que otorga la seguridad social, por su naturaleza, son prestaciones en dinero y servicios.

En base a lo expuesto en el párrafo anterior incluyen la atención médica, quirúrgica, hospitalaria, de servicios farmacéuticos, de laboratorio y las prestaciones en dinero que comprenden los subsidios en caso de incapacidad temporal, ayudas para lactancia, pensiones, indemnizaciones, subsidios familiares, gastos funerales, etc. Estas prestaciones son financiadas con recursos económicos, cuyas cuantías, se establecen de acuerdo a los cálculos actuariales, efectuados en el Seguro Social por la Dirección de Asesoría Matemático Actuarial, adoptando sistemas de capitalización y reparto o globales de todos los ingresos provenientes de las aportaciones tripartitas (Estado-Patronos-Asegurados) y de otros rubros (Superintendencia de Bancos, 2020). Se debe tener presente que la mora patronal ocasiona fallos en el Sistema de Seguridad Social, pues en ocasiones no se alcanza a cubrir todos los riesgos o contingencias existentes, dejando en riesgo a los trabajadores.

1.8. Variables

1.8.1. Variable independiente

Recaudación y gestión de cartera del IESS

1.8.2. Variable dependiente

Mora patronal en la Dirección Provincial IESS Los Ríos

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.Fundamentación teórica - epistemológica

2.1.1. Estado del arte

Acorde a lo expuesto por Paredes (2019), la mora patronal significa un atraso en las aportaciones mensuales que deben hacer los patronos o afiliados voluntarios al IESS, en base a las obligaciones que establece la ley ecuatoriana. Es así que a partir del no pago se ejecutan dos acciones por parte de la aseguradora que son los intereses por mora y sanciones monetarias en caso de utilización de los servicios o prestaciones médicas por parte de los afiliados. Dichas sanciones a veces superan el 1000% del valor de la prestación médica acorde a lo establecido en el artículo 6 de la Resolución CD 517 de Responsabilidad Patronal; donde se establece que la persona natural o jurídica que caiga en mora tendrá que pagar el aporte mensual con intereses por mora y luego un alcance por los servicios médicos utilizados por los afiliados que hicieron uso de servicio médicos en este estatus, dichos valores sancionatorios son calculados a valor de mercado, en base al tarifario del Sistema Nacional de Salud que en ocasiones está muy por encima de los precios razonables.

El autor antes mencionado considera a este acto como inadmisibles y arbitrarios; por lo que indica que se debe exigir al Consejo Directivo del IESS reformar el artículo # 6 de la Resolución CD 517, en fiel cumplimiento con las facultades que el Estado le ha dado al rol de Seguridad Social. Según su estudio los patronos y afiliados caen en mora de sus aportes por causas fortuitas, accidentes familiares o desgracias personales y; en consecuencia, la responsabilidad patronal tiene sanciones agresivas que no están conforme a la realidad de muchas micro, pequeñas y medianas empresas.

Tiempo de retraso en el pago de aporte, respecto al fecha máxima de pago y prestación otorgadas en mora	Valor de la responsabilidad patronal
Paga con retraso de 1 a 10 días, respecto a la fecha máxima de pago	25% de la prestación + 25% SBU
Paga con retraso de 11 a 20 días, respecto a la fecha máxima de pago	50% de la prestación + 25% SBU
Paga con retraso de 21 a 30 días, respecto a la fecha máxima de pago	75% de la prestación + 25% SBU
Paga con retraso mayor a 30 días, respecto a la fecha máxima de pago	100% de la prestación + 25% SBU

Figura 4. Cuantía de la responsabilidad patronal

Fuente: (IESS, 2020)

Acorde a lo expuesto por el Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2016), con la expedición del Reglamento General de Responsabilidad Patronal se pretende el cumplimiento al derecho que tienen los ecuatorianos para acceder a la seguridad social y es deber del Estado efectivizar su pleno ejercicio.

Dentro de los beneficiarios a la seguridad social se incluye a trabajadores del sector formal, trabajadores independientes, personas en situación de desempleo, personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares y personas que laboran en auto sustento en el campo.

Los efectos de la mora patronal ponen en evidencia la vulnerabilidad a la que se enfrenta miles de trabajadores, quienes se ven amenazados por la estabilidad laboral y los problemas de coyuntura que históricamente se han presenciado en Ecuador. Existen varias denuncias de trabajadores que no solo se ven afectados por el no pago del 12,15% del aporte patronal, sino también por el no pago del aporte personal que representa el 9,45%, dinero que es descontado oportunamente del sueldo de trabajador y que no representa una salida real de dinero para la empresa (Fernández, 2018).

En base a los datos obtenidos en la Rendición de Cuentas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se puede identificar que los niveles de mora patronal han ido en aumento en los últimos años a nivel nacional.

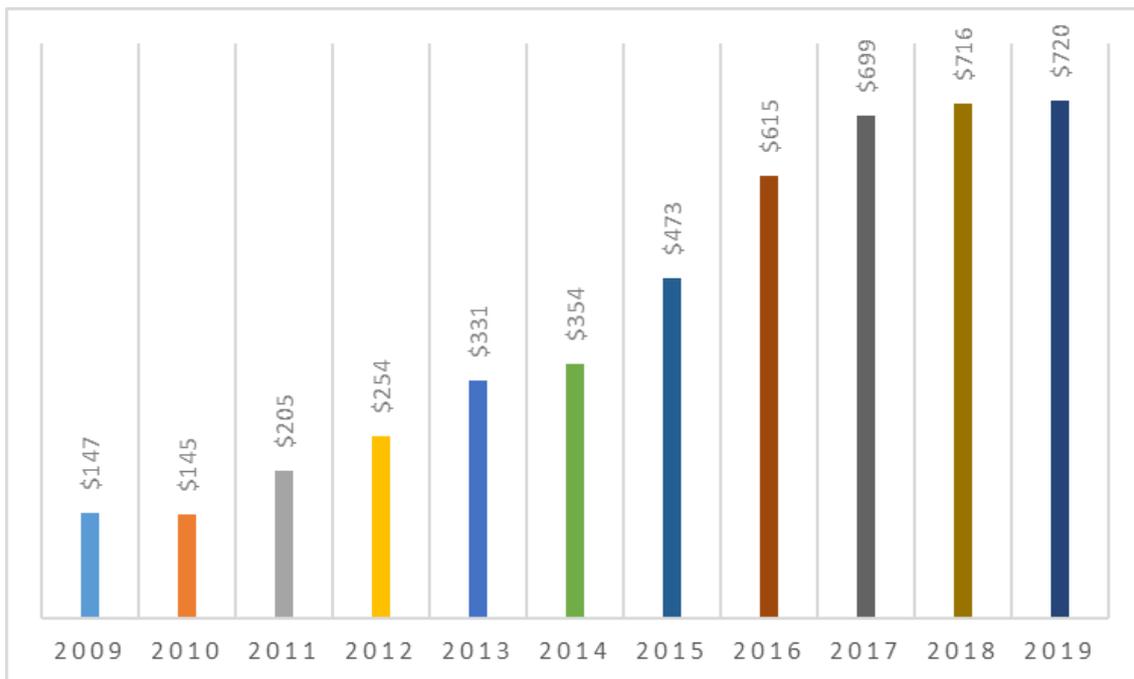


Figura 5. Mora Patronal a nivel nacional periodo 2009 – 2019. Expresado en millones de dólares.

Fuente: Elaboración propia. Tomado de Cognos Business Insight – BI (2020)

Como se puede evidenciar en la figura 1, la mora patronal desde el año 2009 muestra una tendencia incremental hasta el año 2019. Esto responde al incremento de empresas y afiliados. Sin embargo, este incremento supone un problema en el sistema de seguridad social, pues dada la orientación y fundamento constitucional es un derecho irrenunciable para el trabajador. De allí la necesidad de concientizar al patrono en el cumplimiento del pago a tiempo de las aportaciones de sus empleados (Cevallos, 2016).

Según Landázuri (2010), en su estudio determino como recomendación que era necesaria la creación de una unidad técnica en el IESS Provincial de Tungurahua, que se dedique exclusivamente al cobro de la mora patronal, pues la capacidad de esa dependencia no contaba con los recursos necesarios para una eficiente atención a esta delegación. Entre los problemas destacados es que la gestión de cobro no era efectiva y más bien las deficiencias administrativas motivaban a que los empleadores o afiliados voluntarios no cumplan a tiempo con sus

obligaciones. El principal problema era la informalidad de los afiliados para hacer sus pagos a tiempo.

Por su parte Cartagena (2018), confirmó que el incumplimiento de los pagos por parte del empleador correspondiente a los aportes mensuales al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de sus trabajadores en relación de dependencia, vulnera el derecho social a acceder a los beneficios de la seguridad social en la provincia de Pichincha. Además que cuando se presencia retraso en los pagos de aporte por parte de los patronos, es necesario generar estrategias que permitan los cobros de manera más oportuna y; además recomienda que se establezca un acuerdo que no les permita a los empresarios cambiar de razón social ni de Registro Único de Contribuyente (RUC), pues según sus hallazgos esto facilitaría el proceso coactivo que ejecuta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Con relación a la situación que se presencia en la provincia de Los Ríos, es necesario destacar que dentro de los problemas existentes están los montos de mora patronal, la no afiliación de trabajadores lo cual se constituye como un delito en el ámbito laboral. Esto quiere decir que existen empresas que contratan personal sin proporcionarles seguridad social, lo cual violenta las garantías constitucionales. Otro de las situaciones existentes es que no se evidencia una cultura empresarial adecuada, basada en respeto y cumplimiento de la ley, lo cual dificulta todo tipo de control que se pueda ejercer por parte del IESS (Chactong, 2010).

Según un estudio de Rodríguez y Vallejo, (2015), la mora patronal es un rubro que crece aceleradamente, conlleva a la emisión de glosas y títulos de crédito contra las empresas que se involucran en este incumplimiento. Conforme a lo estipulado en la Constitución de la República del Ecuador, el IESS como institución de servicio público y según la Ley de Seguridad Social vigente, tiene la facultad de ejercer la jurisdicción coactiva.

Sin embargo, antes de llegar a la acción de coactiva y aún dentro de los procesos coactivos ejecutados por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, con la finalidad de facilitar la recuperación de la mora patronal, la institución concede a las empresas la posibilidad de suscribir Convenios de Purga de Mora Patronal, para lo cual, la empresa debe presentar garantías, que pueden ser a) bancaria, b) póliza y c) hipotecaria. Aun así, varias de las empresas incumplen y dan en dación bienes que no cubren la deuda, siendo perjudicial para el IESS.

Finalmente se puede indicar que la mora patronal responde a factores de desconocimiento de los empleadores y afiliados, a la falta de gestión efectiva por el sujeto activo, a la negligencia, a la falta de liquidez empresarial y al olvido de registro de entradas y salidas de trabajadores.

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones (Caldas, Gregorio, & Hidalgo, 2013).

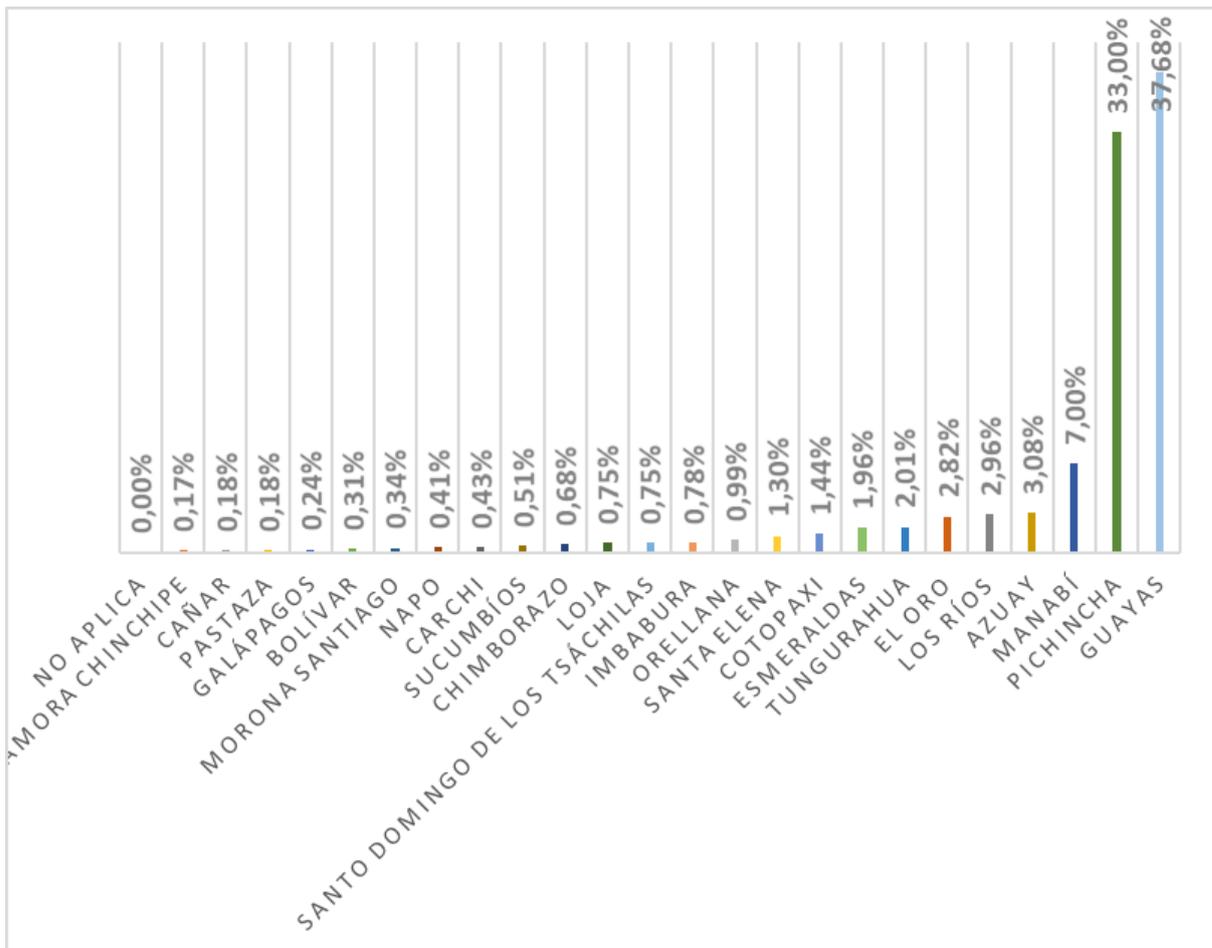


Figura 6. Participación porcentual de la Mora Patronal por provincia año 2019.

Fuente: Elaboración propia. Tomado de Cognos Business Insight – BI (2020)

En la figura 2 se puede identificar que las provincias donde se presencia mayor participación de mora patronal son Guayas (37,68%), Pichincha (33%), Manabí (7%), Azuay (3,08%), Los Ríos (2,96%) y El Oro (2,82%). Este comportamiento se debe a que existe una mayor base de afiliados pues se conciben como zonas económicas que concentran gran parte de actividades productivas y comerciales. También se presencia mayor participación de subempleo, desempleo y trabajo doméstico, lo cual agrava el problema, pues se considera que existen trabajadores a quienes se les violenta el derecho constitucional a la seguridad social.

Cabe señalar que la Mora Patronal en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social puede tener los siguientes estados:

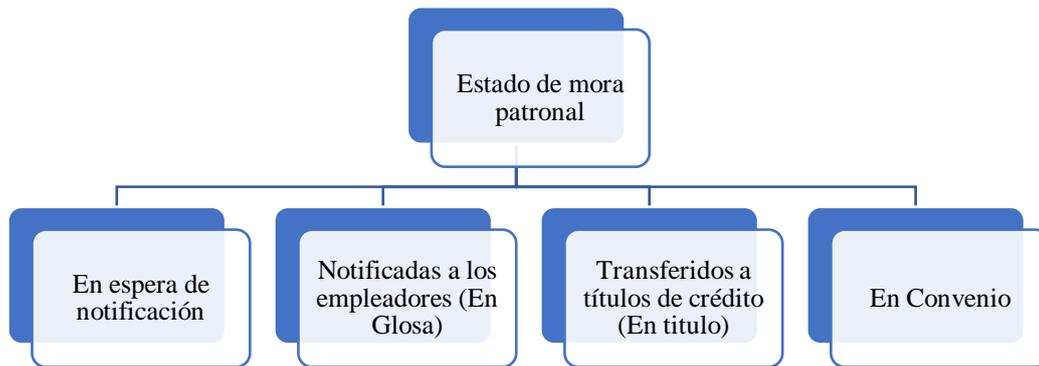


Figura 7. Estado de la Mora patronal

Fuente: Elaboración propia. Tomado de Cognos Business Insight – BI (2020)

El estado de la mora patronal puede ser notificados a empleadores, en espera de notificación, transferidos a títulos de crédito y en convenio.

2.1.2. Marco Teórico

2.1.2.1. Mora

Según Cabanellas (2016), considera toda demora en la obligación exigible por el sujeto activo.

Según Stoner la mora es un pago tardío a las obligaciones que tiene como patrono llegando a pagar intereses y multas afectando su empresa (Stoner, 2017).

El efecto natural de toda obligación es el cumplimiento de la misma por parte del deudor. Lo usual es que el deudor cumpla con el objeto de la obligación, una vez que esta sea exigible. Se dice entonces que el deudor paga y la obligación queda extinguida por este hecho. En algunos casos la inejecución de obligación o el retraso de su ejecución traen como consecuencias el pago de daños e intereses (Robbins & DeCenzo, 2009).

2.1.2.2. Mora patronal

La mora patronal es considerada como el incumplimiento en el pago de aportes del Seguro General Obligatorio, intereses, multas y otras obligaciones, dentro de las fechas de pago exigible. Cabe señalar que todo empleador tiene que afiliar a sus trabajadores de forma

obligatoria al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS); por ende, la no afiliación puede tener consecuencias penales.

Cuando los empleadores tengan obligaciones pendientes en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que se categoricen como mora patronal podrán acceder a las siguientes facilidades de pago con “tarjetas de crédito, abono o cancelación de obligaciones con valores a favor del deudor, acuerdos de pagos parciales y convenios de purga de mora patronal” (Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).

En la resolución No. C.D.298 expedida por Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social sobre el “El Reglamento General De Responsabilidad Patronal”. Establece el concepto de mora patronal indicando que “Mora Patronal es el incumplimiento en el pago de aportes del seguro general obligatorio o de seguros adicionales contratados, descuentos, intereses, multas y otras obligaciones, dentro de los quince días siguientes al mes que correspondan los aportes” Aguilar, (2017). Es decir, pasados los quince primeros días de cada mes, y si el pago correspondiente por aportes o prestamos, aún no ha sido cancelado el empleador será glosado por la administración correspondiente y obligado a cancelar dichos valores con las multas respectivas que se generan al ser transferido dicho valor a un juicio coactivo.

Con el fin de evitar estos inconvenientes se sugiere a los afiliados del seguro social no retrasarse en los pagos mensuales de aportaciones o prestamos, de ser el caso se puede generar glosas por responsabilidad patronal y posterior los juicios coactivos y dentro de este proceso se genera valores adicionales que muchos de los afiliados están en desacuerdo al momento de cancelar dichos valores. Si bien es cierto la Ley es clara al momento de indicar que las planillas de aportes deben ser canceladas sin recargo hasta la fecha quince de cada mes, posterior a la fecha se generan otros valores.

En conclusión, la mora es considerada como una obligación en dinero que no ha sido cancelado en el momento exacto y que, en vista de ello, se verá en la obligación de cancelar dichos valores con algunos rubros más, que se generarán por la tardanza del pago. Las responsabilidades adquiridas con entidades públicas de nuestro país, son acciones que buscan una manera de beneficio mutuo que por ello se obliga a la sociedad al pago de ciertos valores por cualquier concepto, pero con el fin de obtener un servicio recíproco de calidad, de ello se establecen plazos y medidas que contemplan los servicios de una sociedad, si somos responsables con lo adquirido de la misma forma se ve reflejado en las facilidades para las prestaciones. Mora patronal

2.1.2.3. Acción de Coactiva

Para Cabanellas (2016), la coactivo significa “Con fuerza para apremiar u obligar. Eficaz para forzar o intimidar.” (p. 12). Dentro del ámbito del Derecho Administrativo o en las relaciones que se generan entre la administración y la justicia, surge el denominado principio de autotutela o la potestad de la Administración Pública (lato sensu) de exigir por sí misma la ejecución forzosa de los actos administrativos, sin recurrir a los órganos de la Función Judicial (Alzamora, M, 1982).

Si ese cumplimiento es desatendido por quienes resulten obligados al mismo necesita la Administración recabar respaldo judicial para imponer coactivamente dicho cumplimiento (juicio ejecutivo), sino que ella misma puede imponer con sus propios medios coactivos la ejecución forzosa...” (García de Enterría Eduardo & Ramón Fernández Tomás).

De lo descrito por los autores se determina que el Estado hace uso de la fuerza para apremiar, sin necesidad de acudir a la justicia ordinaria, empleando su condición de autoridad ejecutora.

Nos encontramos frente a una consecuencia del principio de ejecutoriedad de los actos administrativos, “...consustancial al ejercicio de la función administrativa..., que consiste en la facultad de los órganos estatales que ejercen dicha función administrativa para disponer la realización o cumplimiento del acto sin intervención judicial, dentro de los límites impuestos por el ordenamiento jurídico” Cassagne (2018). La conceptualización efectuada nos permite ubicar con claridad la acción coactiva dentro del Derecho Administrativo.

2.1.2.4. Obligaciones Patronales al IESS

Las obligaciones patronales del IESS, que tiene n patrono son entrada y salida en el sistema con un tiempo máximo de 15 días una vez que ingrese el trabajador

registros de entrada y salida de sus trabajadores o empleados el pago de las aportaciones del seguro general obligatorio, dentro del plazo de 15 días posteriores al mes que correspondan los aportes (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2011). En concordancia con el artículo 73 inciso 4, establece que la falta de pago o el incumplimiento o retraso en el pago de éstos, genera la responsabilidad patronal, por lo que el patrono será obligado al pago, mediante la emisión de glosas y en caso de falta de pago de éstas, se emiten los Títulos de crédito, que se cobrarán mediante acción coactiva o por la vía penal.

2.1.2.5. Prestaciones del IESS

Las prestaciones del IESS son los subsidios e indemnizaciones, pagaderas en forma de pensión o de capital, esto en las de carácter económico que se otorgan a los afiliados, bajo la condición del cumplimiento del pago de sus aportes, asimismo, el Instituto protege a sus afiliados mediante la prestación de servicios de prevención que se refieren al estudio, análisis, evaluación y control de los riesgos del trabajo, así como la asesoría y divulgación de los métodos y normas técnico científicas de seguridad e higiene industrial y medicina del trabajo, que las otorga la Dirección de Riesgos y Prestaciones, además de las compensaciones en

dinero no reembolsables, a las que tiene acceso la o el afiliado que ha cumplido con el pago de sus aportes como lo estipula la ley de Seguridad Social (Cassagne, J., 2018).

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una institución pública responsable de otorgar las prestaciones determinadas basadas dentro de la Constitución de la República del Ecuador y en Ley de Seguridad Social dentro de su artículo 17 de la ley, cuya misión es proteger a la ciudadanía en su lugar de trabajo o voluntario o campesino, a través de medidas de contingencia en el área de salud en cuanto a la atención médica, discapacidad, mortalidad, préstamos quirografarios e hipotecarios, seguros de desempleo, maternidad, riesgo laboral (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2011).

El Seguro Social Campesino ofrece a sus afiliados, prestaciones de salud, maternidad y protege al Jefe de familia contra las contingencias de vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad. Para los efectos del Seguro General Obligatorio, la protección contra la contingencia de discapacidad se cumple a través del seguro de invalidez.

2.2. Desarrollo contextual

2.2.1. Resolución C.D. 516 DEL IESS

El Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2016), resolvió expedir el Reglamento de Aseguramiento, Recaudación y Gestión de Cartera del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con la finalidad de normar y orientar los procesos de afiliación e inspección en seguridad social, recaudación y gestión de cartera, que permita una eficaz y eficiente ejecución de los procesos administrativos institucionales.

En el año 2016, el Consejo Directivo del IESS integrado por el Ing. Richard Espinoza Guzmán (Presidente del Consejo Directivo), Ing. César Rodríguez Talbot (Representante de los empleadores) y Dr. Luis Clavijo Romero (Representante de los Asegurados), dicta la Resolución No. C.D. 516, vigente y reformada por última vez en el año 2018.

Dentro de la resolución No. C.D. 516, se establece la competencia de ejercer la jurisdicción coactiva, el título de crédito y los juicios coactivos. El título de crédito, es el documento que contiene la obligación, líquida, pura y de plazo vencido, con el cual se da inicio a la acción coactiva, y asimismo se sustrae los pasos a seguir, dentro de los cuales se señalan los siguientes:

- Títulos de créditos. - Se deben agrupar por números de cédula de identidad y/o RUC a fin de consolidar las obligaciones de un solo deudor, los títulos están bajo la responsabilidad del Director Provincial de su jurisdicción y debe ser legalizados. Esto es muy importante pues muchas veces los patronos cambiaban de RUC o Razón Social, promoviendo una acción evasiva y elusiva de las responsabilidades patronales.
- Una vez legalizado el título de crédito de manera inmediata se realizará el sorteo equitativo de acuerdo al monto, asignándole a un mismo abogado los títulos de créditos de un solo patrono moroso, para su recuperación dentro del periodo de 180 días. Transcurrido ese plazo podrá asignarse a un abogado externo o interno en cada Dirección Provincial. Si el empleador cancela la obligación antes del sorteo del título de crédito, no se cobrará honorarios profesionales, gastos administrativos ni costas judiciales. Es necesario que estos puntos sean destacados en el proceso de cobranza.
- Cuando se trate de títulos de créditos de las instituciones del sector público, u organismos internacionales o diplomáticos, éstos instrumentos deberán ser asignados a los abogados de la institución y se cargará el 4% por gastos administrativos.
- El Secretario Abogado le corresponde la sustanciación del Juicio Coactivo debiendo impulsar la acción coactiva y llevar un registro de todas las actuaciones a través del sistema informático del IESS.

- Para el inicio del Juicio Coactivo, al correo electrónico del Secretario Abogado, se le remitirá el título de crédito, una vez que haya sido firmado electrónicamente junto con el auto de pago.
- Posteriormente, se procede a la citación del deudor o a cada uno de los obligados principales, con el auto de pago y concediéndole 3 días para que pague o dimita bienes, computables a partir de la fecha de citación.
- Al Secretario Abogado se le concede el plazo de ciento ochenta días (180) para recuperar la totalidad de la deuda por juicio coactivo, incluido los intereses costas y demás rubros relacionados, facultando al Juez de coactiva para que le conceda una prórroga de 90 días por una sola vez.

Con relación a las medidas preventivas que se pueden accionar se establece en la resolución que a fin de salvaguardar los intereses de la institución, el Juez de Coactiva ordenará en el Auto Inicial las medidas preventivas y cautelares aplicables en conformidad con lo previsto en el artículo 290 de la Ley de Seguridad Social en concordancia con la legislación interna que regula la materia y más normas aplicables (Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016), concordancia (Art. 155 del presente Reglamento Se estipula lo siguiente: “De las Medidas Preventivas).

De acuerdo a lo dispuesto en el Título II de la Resolución C.D 516 del IESS, si el obligado por Ley en cumplir con la obligación de pago, no lo hace en los términos y tiempos señalados en dicho reglamento, sus bienes tanto muebles como inmuebles son susceptibles de embargo y posterior remate. Esto muchas veces es uno de los principales problemas, debido a que existen bienes que son rematados y no cumplen con los montos necesarios para cubrir todas las obligaciones pendientes de pago al IESS y sus trabajadores.

Sin embargo, de acuerdo a las normativas contenidas en la Resolución C.D.516 del IESS, las opciones que tiene el deudor para evitar el remate de sus bienes o detener el Juicio Coactivo, es pagar la obligación o celebrar un convenio de Purga de Mora, debiendo para ello solicitarlo por escrito, presentar garantías que deben ser: hipotecarias, bancarias, de aval financiero o pólizas de seguro.

Cuando se ha iniciado el juicio coactivo, un requisito indispensable para detener el proceso y suscribir el convenio, es que el deudor debe pagar el 50% de los honorarios profesionales del Abogado Secretario, cuya liquidación debe calcularse como si el juicio hubiera concluido, lo dicho se encuentra fundamentado en los artículos 138, 139, 140,141, 142 y 143 de la mentada Resolución.

2.3. Marco legal

2.3.1. Constitución de la república del ecuador de 2008 y mediación

La constitución de la República del Ecuador garantiza el derecho a la seguridad social en artículo 34; además que establece que los principios de la seguridad social son “solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas” (Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016)

Además, que se reconoce al Instituto de Seguridad Social Ecuatoriano la autonomía y responsable de la prestación de las contingencias del Seguro Universal Obligatorio a sus afiliados en al artículo 370.

También se otorga a todas las organizaciones la potestad de desarrollar formas alternativas de mediación para solucionar los conflictos con las instituciones públicas. Estas garantías se encuentran consagradas en los artículos 97 y 190.

2.3.2. Código Orgánico Integral Penal

Se establece en el título de Infracciones en Particular, los delitos contra los Derechos del Buen Vivir, donde se tipifica los delitos de retención ilegal de aportación a la seguridad social, falta de afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social por parte de una persona jurídica; y, la contravención de falta de afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

2.3.3. Ley de Seguridad Social

En el artículo 18 de la Ley de Seguridad Social se establece que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ejecuta sus gestiones en los principios de “autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria” (pág. 8). Para ello es necesario crear las reglamentaciones necesarias que serán de aplicación obligatoria en las dependencias del IESS.

A más de la obligatoriedad de fomentar la Seguridad Social, en el artículo 89, se expone que el IESS tiene la obligación de considerar la mora en el envío de aportes, los fondos de reserva y los descuentos por préstamos hipotecarios, quirografarios y otros dispuestos por el IESS y los que provengan de convenios entre los empleadores y el Instituto, causará un interés.

Adicionalmente, se establece la facultad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para celebrar convenios de purga de mora patronal con los empleadores en el artículo 91.

Un punto destacable que la Ley de Seguridad Social en el artículo 100 prohíbe la exoneración de recargos, multas e intereses, más recargos causados por la mora en la remisión de aportes y descuentos que ordenare el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Además, que en el artículo 287, se le da al IESS la facultad coactiva para el cobro de aportes, fondos de reserva, descuentos, intereses y multas.

Frente a ello es necesario orientar los procesos de afiliación e inspección en seguridad social, recaudación y gestión de cartera, conforme a las responsabilidades y funciones de cada dependencia, con un solo cuerpo normativo, que permita efectividad en ejecución de sus atribuciones en concordancia con lo establecido en el artículo 27 de la Ley de Seguridad Social y artículo 4 del Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).

2.3.4. Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo, y Estabilidad y Equilibrio Fiscal

Dentro de esta ley se establece una modificación al artículo 94 de la Ley de Seguridad Social, donde se establece que si el empleador no cumpliera con sus obligaciones patronales en el IESS dentro de los 30 días de plazo que se da desde que entre en mora patronal, será responsable de los perjuicios causados al afiliado (empleado). Esto aplica para prestaciones en dinero. El IESS hará efectiva mediante la coactiva. Sin perjuicio de lo señalado en el artículo 96, primer inciso.

Cabe señalar que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social no podrá cobrar las prestaciones por “fondo mortuario, maternidad, enfermedad y auxilio de funerales cuando el empleador se encuentre en mora y éste hubiere cancelado todas sus obligaciones con el instituto hasta treinta días plazo después de encontrarse en mora” (Asamblea Nacional, 2018).

2.3.5. Código orgánico general de procesos de 2016 y mediación

En el actual Código Orgánico General de Procesos, en el procedimiento del Juicio Ordinario, se faculta al Juez que conozca la causa, para que de oficio o a petición de parte derive la controversia a uno de los Centros de mediación legalmente constituido para que se busque un acuerdo entre las partes, dejando establecido que en caso de que lleguen a un

acuerdo total, el juez agrega el acta de mediación al proceso y lo da por concluido. Esta normativa aparece en el Art. 294, numeral 6 del citado código, que desarrolla las reglas de la Audiencia Preliminar del Juicio Ordinario.(Código General de Procesos del Ecuador, 2016) Vargas, (2016).

2.3.6. Ley de arbitraje y mediación

La Ley Arbitraje y Mediación, en sus Arts. 43,44, 45,46, 47, 48,49 y 50 determinan una regulación para todo el procedimiento de Mediación, como una instancia de solución de conflictos, de la cual se puede claramente distinguir los siguientes pasos:

- Se debe elevar una solicitud a los Centros de Mediación o a Mediadores independientes debidamente autorizados
- Pueden someterse al procedimiento sin restricción alguna, todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, legalmente capaces para transigir
- El Estado o sus instituciones puede participar, pero a través del funcionario facultado para contratar a nombre de la institución y en caso de no poder asistir personalmente a las sesiones de mediación, puede delegar mediante poder.
- La solicitud debe hacerse por escrito y reunir ciertos requisitos indispensables como: De ser posible una breve determinación de la naturaleza del conflicto; la indicación de las partes involucradas; sus direcciones domiciliarias
- El procedimiento concluye con el acta del acuerdo
- El acta de mediación en la cual conste el acuerdo, tiene efecto de sentencia ejecutoriada y de cosa juzgada.(Ley de Arbitraje y Mediación del Ecuador, 2006) Vargas, (2016).

2.3.7. Ley orgánica de la procuraduría general del estado y mediación

La Ley Orgánica de la Procuraduría General del Estado, que tiene carácter de orgánica dicho sea de paso, faculta ampliamente a los organismos y entidades del sector público, incluyendo a los que tienen personería jurídica propia y a los que no la tienen, para que se puedan someterse a los procedimientos alternativos de conflictos , entre ellos el de la mediación, aclarando que debe tratarse sobre materia transigible y que en el caso de que la cuantía supere los veinte mil dólares, debe contarse con la autorización del Procurador General del Estado en base a las disposiciones legales contenidas en los artículos 11 y 12 de la citada ley (Asamblea Nacional del Ecuador, 2013).

2.4. Marco Conceptual

Afiliación. – En el ámbito de los seguros se considera como inscripción a una institución que le permite mediante la celebración de un contrato, entre dos o más personas, acceder a una cartera de beneficios y prestaciones a un precio establecido para cada tipo de servicio (Alzamora, M, 1982). Se establece la afiliación obligatoria para cumplimiento del derecho a la seguridad social.

Afiliación Fraudulenta: Delito penado por la ley, cuando se ejecutan mecanismos ilegales para hacer uso de servicios del IESS para acceder a sus beneficios, causando perjuicios a los presupuestos de la entidad (Cevallos, 2016).

En caso de afiliación fraudulenta, el Instituto retendrá, en concepto de multa, los aportes personales y patronales, así como los fondos de reserva que se hubieren consignado. El Instituto exigirá, además, el pago o reembolso de las prestaciones servidas y dará por vencidas y declarará exigibles las obligaciones por préstamos concedidos, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar, serán solidariamente responsables el falso afiliado y la persona que hubiere figurado como patrono.

Las afiliaciones serán declaradas fraudulentas por la Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias, con recurso para ante la Comisión Nacional de Apelaciones.

Aportes patronales. - Valores que el empleador debe aportar el equivalente del 11.15% de la remuneración del trabajador (Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).

Autonomía. – Es la atribución que le da a una entidad la facultad de ejercer gestiones, para gobernarse de acuerdo a su propia jurisdicción (Cabanellas, 2015).

Bi. - Cognos Business Insight es un nuevo entorno para el uso de informes que proporciona una experiencia integrada de Business Intelligence para los usuarios empresariales, es la herramienta informática que permite generar reportes mensuales de todas las unidades de negocio en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, está genera reporte cuantitativo (Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).

IESS. – Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es una entidad autónoma que se fundamenta en los principios de la solidaridad, obligatoriedad, universal, equidad, eficacia, subsidiaria y suficiencia (Posso, 2015).

Call center: Puede definirse como el departamento que ejerce gestiones de servicios por llamadas u otros medios de telecomunicaciones (Stoner, 2017).

Coactiva. – Acciones legales que permiten el cobro de una deuda, se fundamenta en la política de cobranza de cada institución y los parámetros legales aceptados en cada país (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2018).

Cobranzas. – Acción que ejerce una entidad o persona para efectivizar el pago de una deuda pendiente (Cassagne, J., 2018).

Cobranza reparadora. – Acciones de gestión de cobro bajo un enfoque que permita crear conciencia en el deudor (Banco Solidario, 2010).

Desconcentración Geográfica. – Cada entidad perteneciente a una institución autónoma puede organizar sus actividades por circunscripciones territoriales, que estarán bajo la responsabilidad de las direcciones provinciales subordinadas a la autoridad. En el caso del IESS se da bajo el direccionamiento de la Dirección Ejecutiva del Director General para ejercer afiliación y recaudación de los aportes y contribuciones obligatorios en las distintas provincias o zonas (Cabanellas, 2015).

Descentralización Operativa. – Facultad que tiene una entidad para aplicar su gestión operativa y decidir los planes y acciones que ejecutará para cumplir con los principios y facultades que establece la Constitución Nacional y leyes internacionales. Empresas con personería jurídica propia (Cabanellas, 2015).

El IESS podrá contratar con empresas públicas, mixtas o privadas, la prestación de los servicios auxiliares respecto del cumplimiento de sus objetivos primordiales, así como las tareas de recaudación de ingresos y pago de prestaciones, con sujeción a las disposiciones de las leyes que regulan estas materias.

División de Seguros. – Se refiere al catálogo de servicios o seguros que pueden emplearse dentro de una empresa ofertante de este tipo de servicios (Cabanellas, 2015).

El IESS dividirá la administración de los seguros obligatorios en unidades básicas de negocios, según la naturaleza de los riesgos y el proceso de entrega de las prestaciones.

Interés. – es un recargo que se aplica para salvaguardar el valor de dinero en el tiempo, frente a prestaciones o servicios prestados y que no han sido cancelados en tiempo debido. Aplica a los préstamos, deudas y otras obligaciones pendientes de pago (Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).

La mora en el envío de aportes, fondos de reserva y descuentos por préstamos quirografarios, hipotecarios y otros dispuestos por el IESS y los que provengan de convenios entre los empleadores y el Instituto, causará un interés equivalente al máximo convencional permitido por el Banco Central del Ecuador.

Mora. - Se entiende por mora el retraso en el cumplimiento de una obligación. Pero, técnicamente, o en sentido estricto, la mora sería el retraso culpable, dilación que permite todavía el cumplimiento tardío, puesto que si el retraso anulase toda posibilidad de cumplir la obligación entonces se producirá un incumplimiento total más que una situación de mora. (Penco, 2010).

Mora patronal. - categoría que se le aplica al patrono que incumpliese con el pago de aportes del Seguro General Obligatorio o de Seguros Adicionales (Cabanellas, 2015).

En los casos de responsabilidad patronal, dentro de los treinta (30) días de producido el hecho que la determina, el IESS iniciará el juicio coactivo correspondiente contra el empleador en mora.

Morosidad. - Falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa (Caldas, Gregorio, & Hidalgo, 2013).

Negociación. – se concibe como una ciencia y un arte, no una simple técnica como algunos se empeñan en denominarla y desarrolla profesionales de la negociación con una sólida base científica cuanto se imparte con la intensidad y tiempo necesarios (Malaret, 2012).

Mediación. – Proceso o acción que permite una conciliación voluntaria de obligaciones entre dos personas, con el fin de acordar de buena fe la solución a un conflicto, con la ayuda de un tercero imparcial, según Vargas, (2016).

Obligación.- Tradicionalmente se define la obligación como el vínculo jurídico entre dos personas determinadas. Deudor y acreedor (Pazos, 1999).

Purga de mora patronal. – Son los convenios que comprometen un pago vencido, consideran títulos de crédito que contienen obligaciones claras, determinadas, líquidas, puras y de plazo vencido.

El IESS por la vía coactiva hace que el deudor que incumpliere el pago de dos o más dividendos podrá celebrar convenios de purga de mora patronal con los empleadores que, por razones de fuerza mayor debidamente comprobada, se hallaren imposibilitados de pagar aportes y fondos de reserva. La suscripción del convenio de purga de mora conllevará la responsabilidad solidaria de todos los responsables legales de la mora desde que ésta se originó.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

En el presente trabajo de investigación se ha utilizado diferentes medios, como información bibliográfica, tesis de otros autores que tienen relación con el tema de la Mora Patronal en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se realizaron llamadas telefónicas utilizando las técnicas de encuesta, las cuales permitieron obtener aportes fundamentales para la elaboración de esta investigación.

3.1. Tipo de estudio.

3.1.1. Investigación Descriptiva:

Hernández, (2015) explica que la investigación descriptiva como su palabra lo dice, describe la situación actual del problema a través de sus variables y objeto de estudio que está en la investigación.

3.1.2. Investigación Bibliográfica – Documental:

Este tipo de investigación según el autor Hernández, (2015), la finalidad es de argumentar el problema con información teórica mediante fuentes primarias como textos y libros del problema encontrado en la investigación.

3.1.3. Investigación de Campo:

Este tipo de investigación se lo realizó en a las resoluciones del IESS de la provincia de Los Ríos, junto con los trabajadores actuales y fijos y con los directivos para obtener información valiosa para la investigación.

3.2.Método de estudio.

3.2.1. Método Deductivo:

Permitió acceder a conocimientos reales sobre el efecto de la legítima defensa en la acción coactiva y mora patronal y; no sólo en este caso sino más bien en general, a comprender sobre este problema que jurídicamente está siendo violentado en estos casos.

3.2.2. Método Científico:

Bajo la aplicación de este método de investigación ha sido posible llegar a un análisis y síntesis del problema planteado, de esta manera se pudo describir en términos sencillos y poder dar una solución a este problema.

3.3. Técnicas y herramientas para el levantamiento de la información.

Las técnicas y recolección de información se aplicó la encuesta a trabajadores y empleados de la Dirección Provincial del IESS en Los Ríos; mediante dos cuestionarios.

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario.

Es impersonal porque el cuestionario no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.

Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas.

3.4. Población y muestra.

3.4.1. Población:

El universo o población a considerar en la investigación es de 50 personas en calidad de afiliadas en la Dirección Provincial IESS Los Ríos.

Tabla 3. Población

EMPRESAS	POBLACIÓN
Personas en calidad de afiliadas en la Dirección Provincial IESS Los Ríos.	50
TOTAL	50

Fuente: Elaboración propia.

3.4.2. Muestra:

Como la población es inferior a 100 por lo tanto no se empleará la muestra.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para sustentar el análisis de resultados de la presente investigación, se realizó una encuesta a 50 empleadores registrados en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en la provincia de Los Ríos, con el propósito de medir diferentes parámetros y de recolectar información relacionada con el conocimiento de la Ley de Seguridad Social en la ciudad de Babahoyo, para la cual se ha tomado en consideración el banco de preguntas de las entrevistas del estudio científico del trabajo de titulación, cuyo tema es “Factores que generan la evasión y elusión de obligaciones patronales del IESS en la zona comercial de la ciudad de Atuntaqui; y Diseño de un sistema de atención a los usuarios del IESS, cuya autoría es de Héctor René Romero Patiño.

4.1. Encuesta Empleadores:

1.- ¿La concentración de las oficinas del IESS en la ciudad de Babahoyo es un obstáculo para realizar los trámites que requiere?

Tabla 4. La concentración de las oficinas del IESS en la ciudad de Babahoyo es un obstáculo para realizar los trámites que requiere.

#	Alternativa	Encuestados	Porcentaje
a	Muy Importante	30	60%
b	Medianamente Importante	10	20%
c	Poco Importante	5	10%
d	Sin Importancia	5	10%
	TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

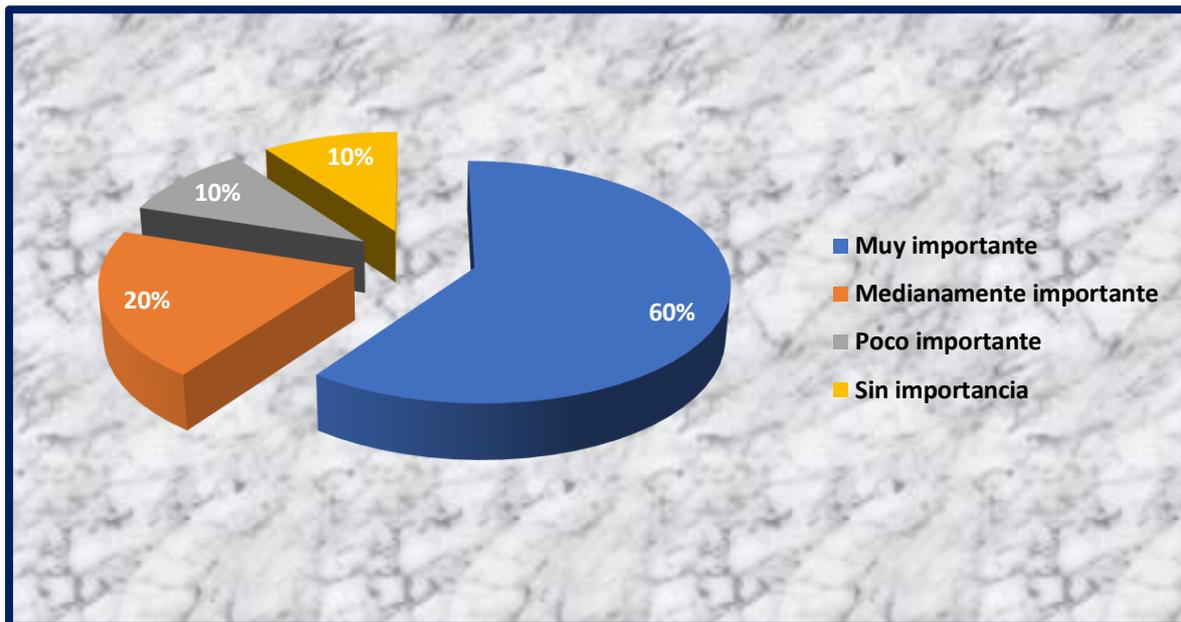


Figura 8. La concentración de las oficinas del IESS en la ciudad de Babahoyo es un obstáculo para realizar los trámites que requiere.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

Análisis

El 60% de los empleadores creen que la oficina en Babahoyo es un obstáculo para realizar sus trámites, debido a que son muy importante, mientras que el 20 % no piensa que es menos importante; no obstante, un 10 % de los empleadores cree que es poco importante y el otro 10% estima que no tiene importancia.

Es importante destacar la necesidad de facilitar el acceso de atención a los afiliados y patronos, pues 6 de cada 10 encuestados considera que existen deficiencias en el servicio que se brinda, lo cual es un factor que puede obstaculizar el cumplimiento de las obligaciones y la cobertura de atención en problemas administrativos.

2.- ¿La constitución de las empresas?

Tabla 5. La constitución de las empresas.

#	Alternativa	Encuestados	Porcentaje
a	Compañía	15	30%
b	Familiar	28	56%
c	Industrial	4	8%
d	Corporación	3	6%
TOTAL		50	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

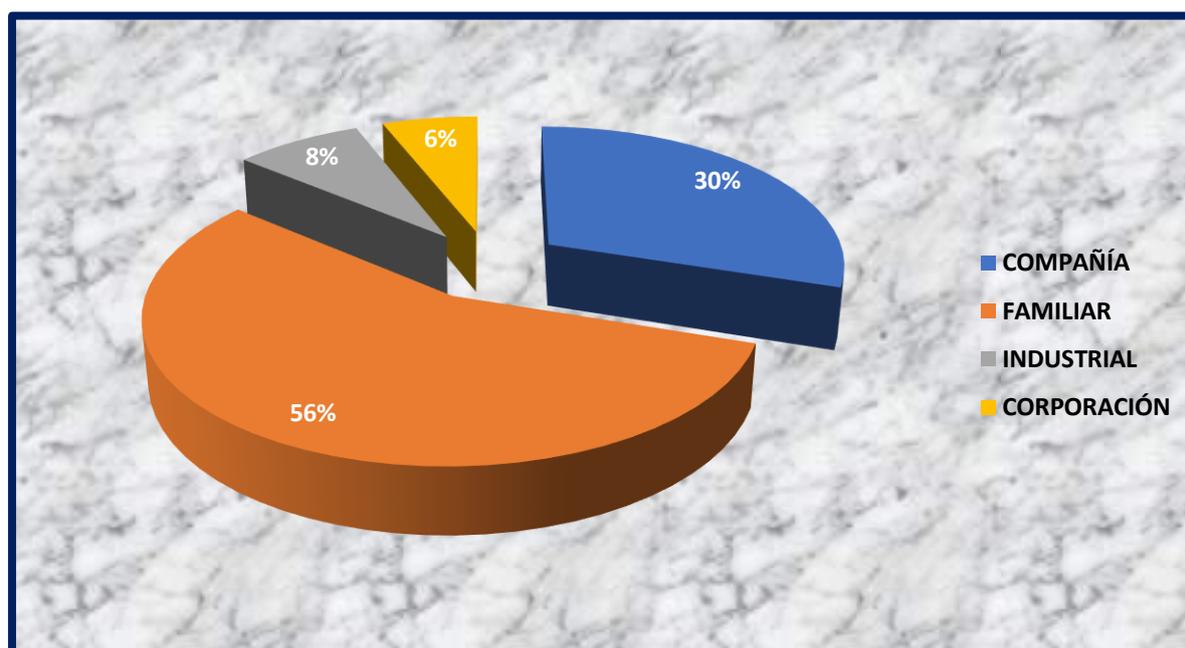


Figura 9. La constitución de su empresa es.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

Análisis

En el presente gráfico se les consultó a los empleadores cómo formaron sus empresas, el 56% tiene una empresa formal e independiente, el 30 % se categoriza como empresa familiar, el 8% de los empleadores dicen tener una industria y 6% son corporaciones.

Cabe señalar que en la provincia de Los Ríos las actividades principales son la agrícola, agroindustria y acuicultura; dichas industrias tienen potencial y requieren de mano de obra de zonas rurales, pues las principales operaciones se dan en el campo y no en forma administrativa.

3.- ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?

Tabla 6. Cuántos trabajadores tienen su empresa.

#	Alternativa	Encuestados	Porcentaje
a	1 a 3 trabajadores	10	20%
b	4 a 6 trabajadores	10	20%
c	7 a 10 trabajadores	10	20%
d	10 o más trabajadores	20	40%
	TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

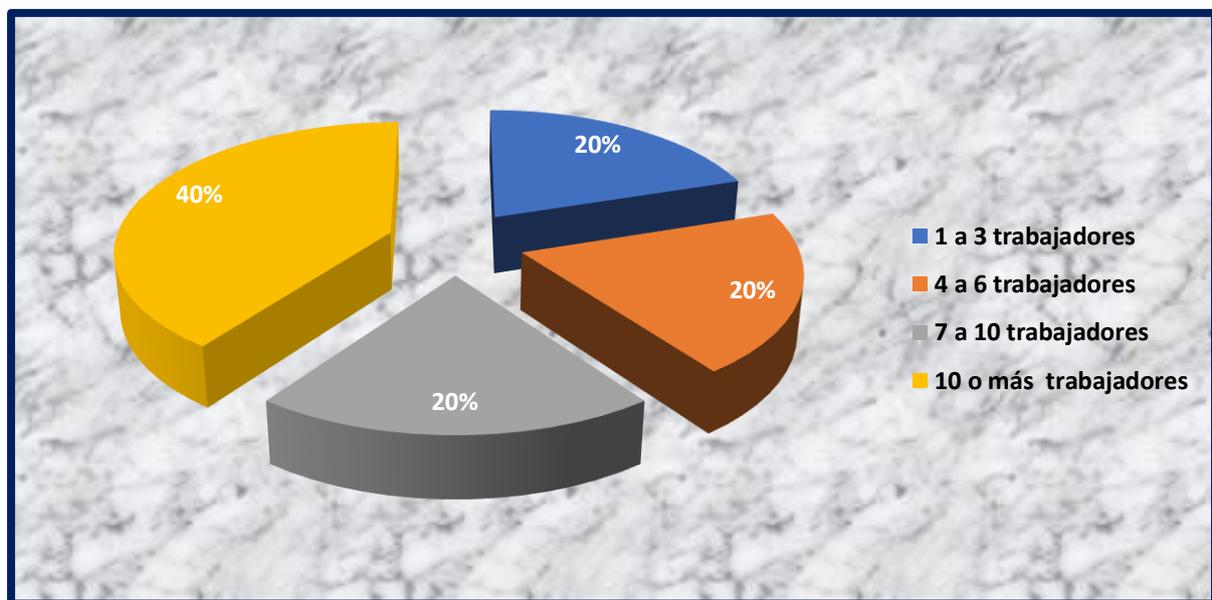


Figura 10. Cuántos trabajadores tienen su empresa.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

Análisis

En este gráfico se muestra la cantidad de trabajadores que tienen en las empresas, el 40% de empleadores tiene más de 10 trabajadores, mientras que el 20% de los empleadores dicen tener entre 7 y 10 trabajadores. Cabe destacar que el 20% de los empleadores dicen tener de 4 a 6 trabajadores; y, el otro 20% dicen tener trabajadores entre 1 y 3.

La mayoría de empresas tienen más de 10 trabajadores, a eso se le debe aumentar el número de trabajadores que trabajan en la informalidad y que mantienen relaciones laborales que no están al margen de la ley.

4.- ¿Qué tipo de estructura organizacional tienen la empresa?

Tabla 7. ¿Qué tipo de estructura organizacional tiene su empresa.

#	Alternativa	Encuestados	Porcentaje
a	Organización Plana	25	50%
b	Organización Piramidal	15	30%
c	Organización empírica	10	20%
d	Organización mixta	0	0%
TOTAL		50	100%

Fuente: Elaboración propia. Tomado de Cognos Business Insight – BI (2020)

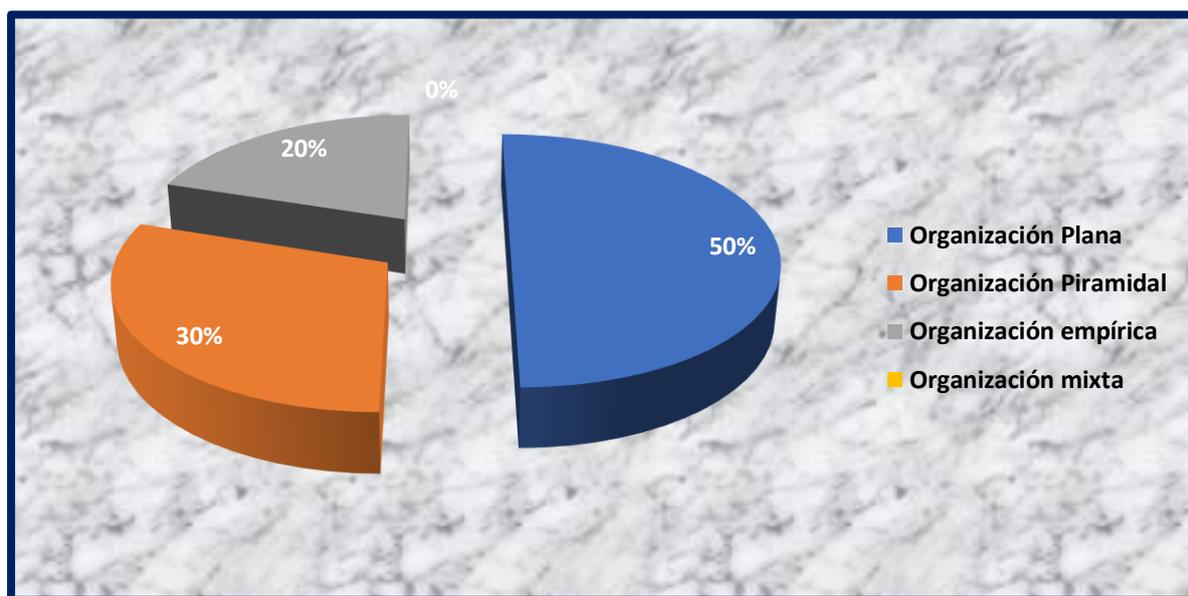


Figura 11. ¿Qué tipo de estructura organizacional tiene su empresa?

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

Análisis

En la figura número 7 se demuestra que el 50% de las empresas se categorizan bajo una administración estructural plana, mientras el 30% de los encuestados mencionó que tienen una organización piramidal y un 20% mencionó que su organización es empírica.

Estas tendencias muestran que es necesario una modernización en la estructura administrativa de las empresas, que faciliten el cumplimiento presupuestal para hacer frente a sus obligaciones y mitiguen riesgos de operación. Eso significa que son propensas a caer en mora patronal por la gestión empresarial que mantienen.

5.- ¿Tamaño de las empresas?

Tabla 8. *La empresa que gerencia se considera de tipo.*

#	Alternativa	Encuestados	Porcentaje
a	Mediana Empresa	15	30%
b	Pequeña Empresa	15	30%
c	Micro Empresa	15	30%
d	Artesanal	5	10%
TOTAL		50	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

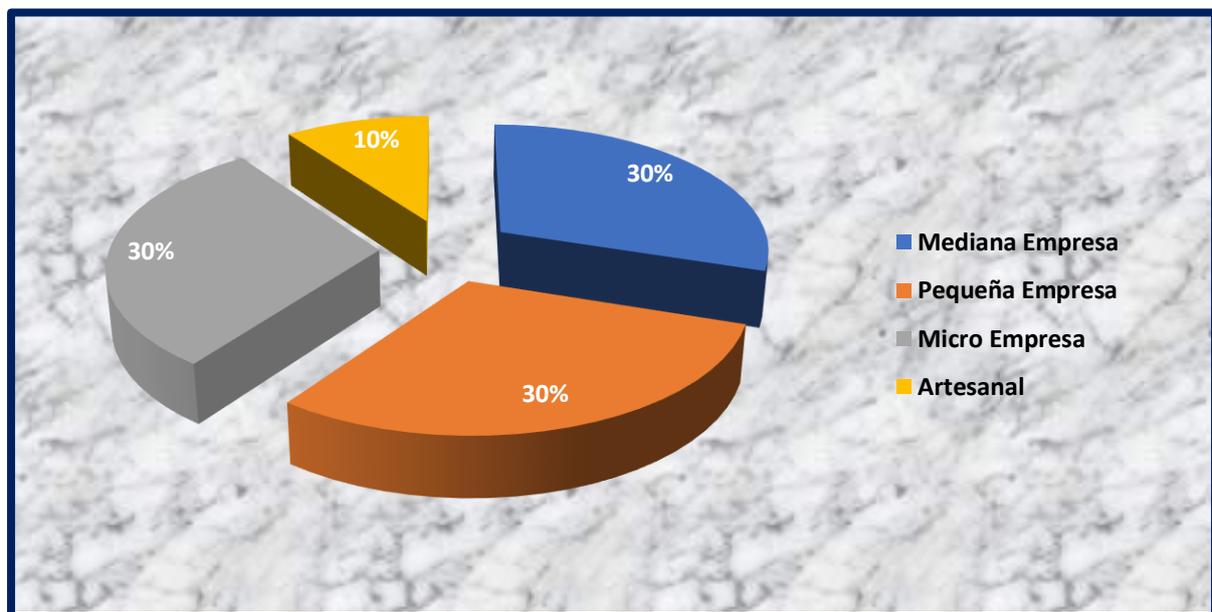


Figura 12. *La empresa de su gerencia se considera de tipo.*

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

Análisis

En esta figura el 30% mencionó que sus empresas son medianas, pequeñas y micro empresas, y un 10% corresponde a empresas artesanales. Esto pone en evidencia que existe una paridad en la participación de las compañías, donde las empresas más vulnerables a incumplimiento de las leyes son las artesanales, micro y pequeñas debido a su estructura organizacional.

6.- ¿Qué nivel de educación como administrador posee?

Tabla 9. ¿Qué nivel de educación como administrador posee.

#	Alternativa	Encuestados	Porcentaje
a	Superior	16	32%
b	Bachiller	26	52%
c	Básica	5	10%
d	Ninguna	3	6%
TOTAL		50	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

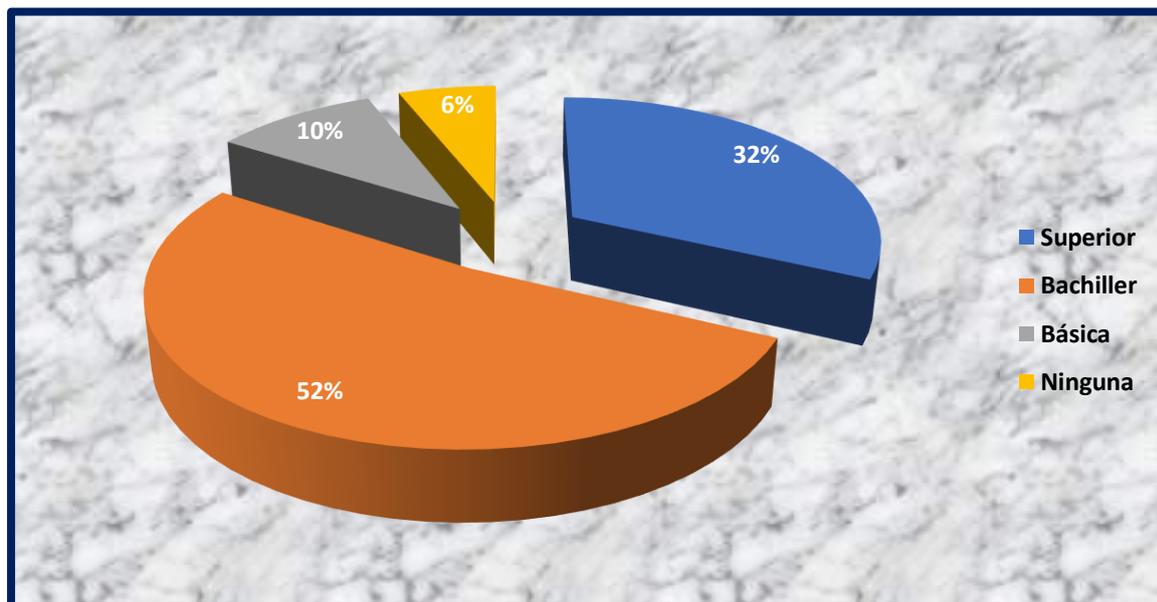


Figura 13. ¿Qué nivel de educación como administrador posee?

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

Análisis

De los empleadores encuestados, el 52%, siendo la mayor parte son bachilleres y no han continuado en sus estudios, mientras que el 32 % son profesionales, el 10% han terminado los estudios de la primaria y un 6 % no ha realizados sus estudios.

Estos resultados demuestran que muchos de los empresarios necesitan horas de capacitación en temas empresariales, de organización y dirección estratégica. Es necesario ejercer una cobranza reparativa debido a la necesidad que existe en los niveles de instrucción y cultura empresarial.

7.- ¿En qué área de su empresa presta mayor atención?

Tabla 10. *En qué área de su empresa presta mayor atención.*

#	Alternativa	Encuestados	Porcentaje
a	Administración	15	30%
b	Producción	7	14%
c	Ventas	7	14%
d	Gerencia General	21	42%
	TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

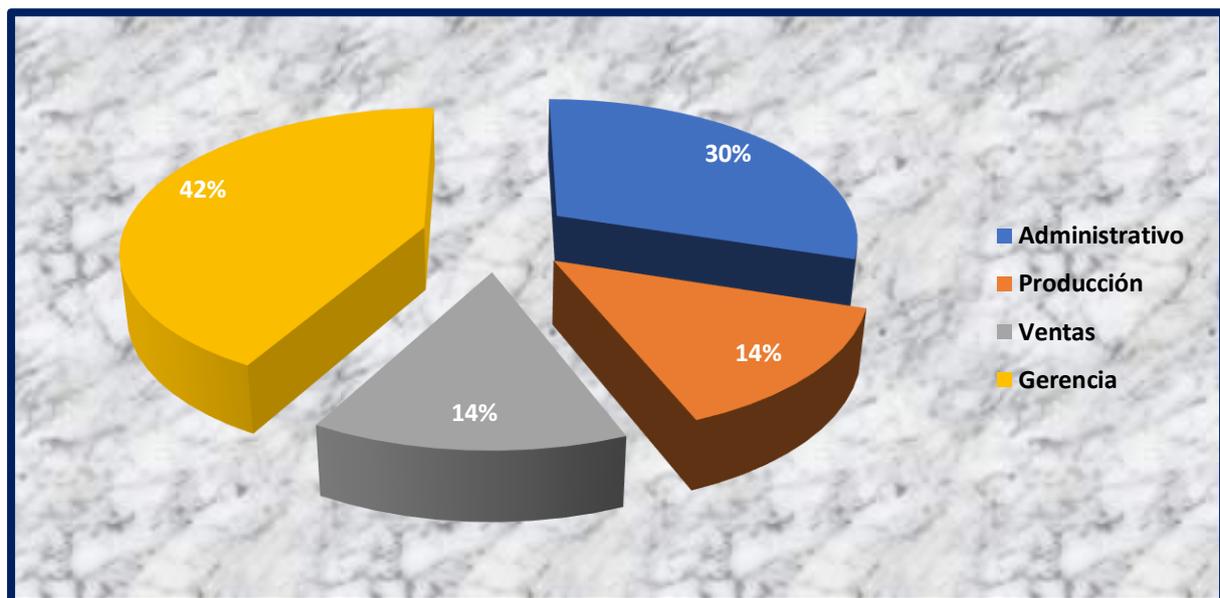


Figura 14. *En qué área de su empresa presta mayor atención.*

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

Análisis

En esta figura se muestra que la mayor parte de los empresarios se enfoca en la parte de gerencia y delegan por medio de otros profesionales las demás áreas necesarias para la gestión empresarial, el 30% se encarga de administrar todas las operaciones dejando de lado la parte gerencial, un 14% se enfoca en las ventas y el otro 14% se focaliza en la producción.

En base a los criterios empresariales los dueños deberían centrarse en la toma de decisiones y planificación, pues de no existir gestiones gerenciales pueden existir riesgos de cumplimiento legal, falencias en las operaciones y dificultad para entender el entorno empresarial.

8.- ¿Cree usted que es importante la Ley de la Seguridad Social para la afiliación a sus trabajadores?

Tabla 11. Opinión sobre la Ley de Seguridad Social.

#	Alternativa	Encuestados	Porcentaje
a	Relevante	24	48%
b	Medianamente relevante	14	28%
c	Poco relevante	10	20%
d	Nada relevante	2	4%
TOTAL		50	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

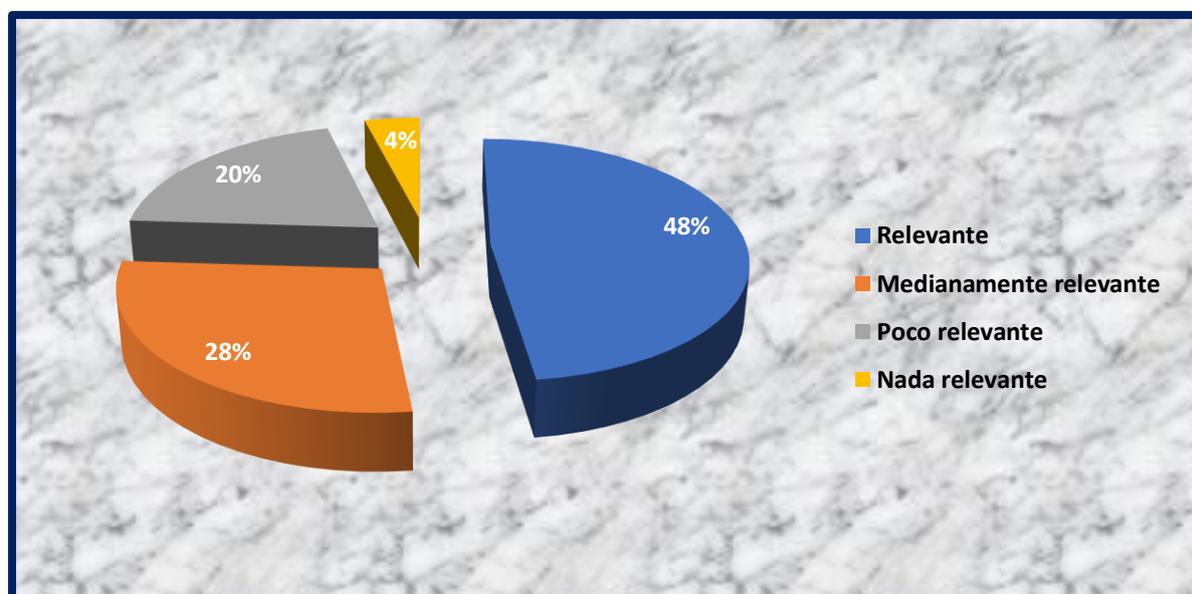


Figura 15. Opinión sobre la Ley de Seguridad Social.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

Análisis

En esta figura se muestra que el 48% de empleadores creen que el desconocimiento de la ley de la Seguridad social les impide afiliar a sus trabajadores, mientras que el 28% menciona que es medianamente relevante, un 20% considera que es poco relevante y un 10% que es nada relevante. Existe un porcentaje alto de empleadores que desconocen las obligaciones legales que deben cumplir con relación al derecho a la seguridad social, esto es coherente con el nivel de instrucción.

9.- ¿Considera importante de contar con una Dirección Provincial del IESS en esta ciudad?

Tabla 12. Considera importante de contar con una Dirección Provincial del IESS en esta ciudad

#	Alternativa	Encuestados	Porcentaje
a	Muy importante	40	87%
b	Medianamente importante	5	11%
c	Poco importante	1	2%
d	Sin importancia	0	0%
	TOTAL	46	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

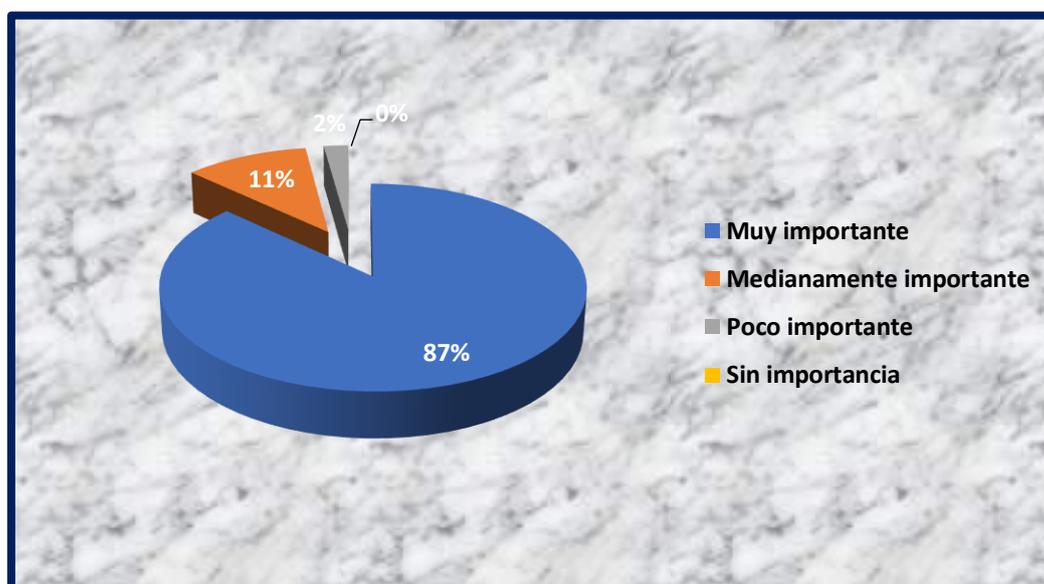


Figura 16. Considera importante de contar con una Dirección Provincial del IESS en esta ciudad

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

Análisis

En esta figura se muestra que es muy importante tener una Dirección Provincial IESS Los Ríos, mientras que el 11% lo considera medianamente importante, un 2% poco importante y el 0% sin importancia. Estas respuestas demuestran que los empleadores necesitan una persona en el IESS que comprenda los problemas que tienen para cumplir con las obligaciones legales. Es necesario fomentar un acercamiento entre las empresas y el IESS.

10.- ¿Cuándo usted ha solicitado el registro de su empresa ha sido capacitado para el uso de la herramienta?

Tabla 13. Cuando usted ha solicitado el registro de su empresa ha sido capacitado para el uso de la herramienta

#	Alternativa	Encuestados	Porcentaje
a	Si	12	24%
b	No	38	76%
TOTAL		50	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

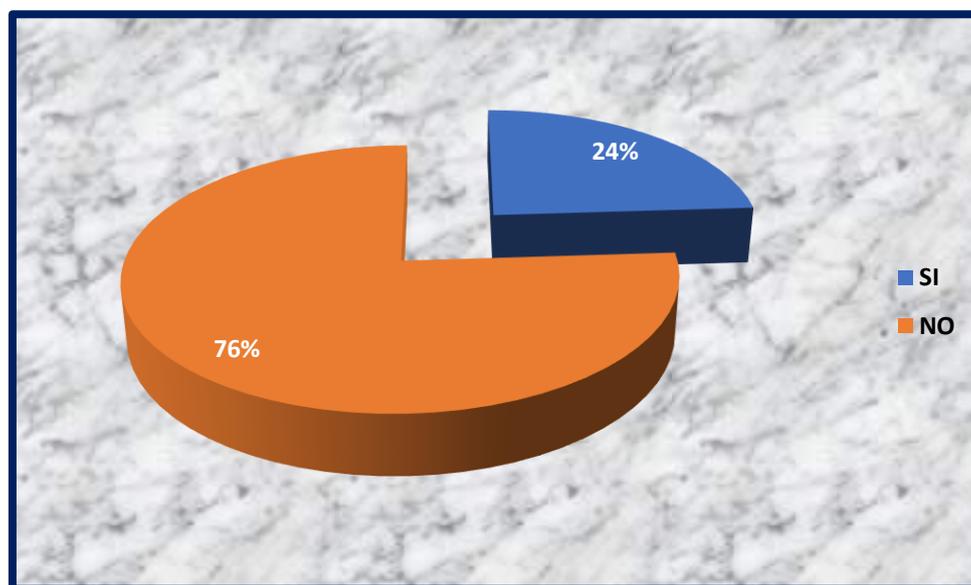


Figura 17. ¿Cuándo usted ha solicitado el registro de su empresa ha sido capacitado para el uso de la herramienta?

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

Análisis

El 76% de los empleadores que han solicitado el registro de su empresa en el IESS no recibieron capacitación para la utilización, mientras que el 24% si ha sido capacitado. Esto confirma la necesidad de un acercamiento del IESS al sector empresarial. Debe existir un calendario oportuno de capacitaciones y una debida notificación, bajo un enfoque reparativo y no sancionatorio.

11.- ¿A usted le gustaría recibiría asesoría legal por la deuda que mantiene en la Dirección Provincial del IESS Los Ríos?

Tabla 14. Recibir ayuda económica o legal si mantiene una deuda en la Dirección Provincial del IESS Los Ríos

#	Alternativa	Encuestados	Porcentaje
a	Sí	45	90%
b	No	5	10%
TOTAL		50	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

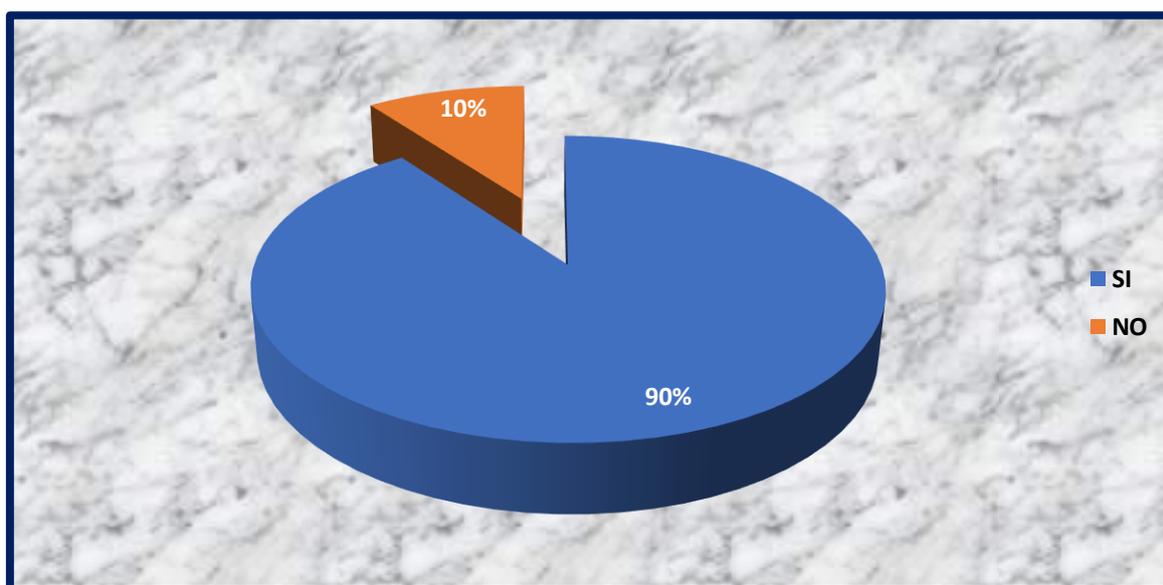


Figura 18. Recibir asesoría legal por la deuda que mantiene en la Dirección Provincial del IESS Los Ríos

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

Análisis

El 90% de los empleadores consideran que sí es importante que los ayuden cuando tengan deudas, mientras que el 10% restante no lo considera irrelevante. Se puede destacar que existe una necesidad del sector empresarial de recibir mayor información y que se fomente mayor cultura en relación a las obligaciones, sanciones y procesos legales que pueden aplicarse frente a una obligación pendiente. Es coherente con lo expuesto en varios estudios donde se establece que el modelo de control y sanción es muy agresivo y ajena a la realidad empresarial.

12.- ¿Cómo quisiera recibir la asesoría legal de la Dirección Provincial IESS Los Ríos?

Tabla 15. Cómo quisiera recibir la asesoría legal de la Dirección Provincial IESS Los Ríos.

#	Alternativa	Encuestados	Porcentaje
a	Cita con un Abogado de forma directa	10	20%
b	A través de un Centro de Mediación	8	16%
c	En línea	30	60%
d	Coactiva	2	4%
TOTAL		50	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

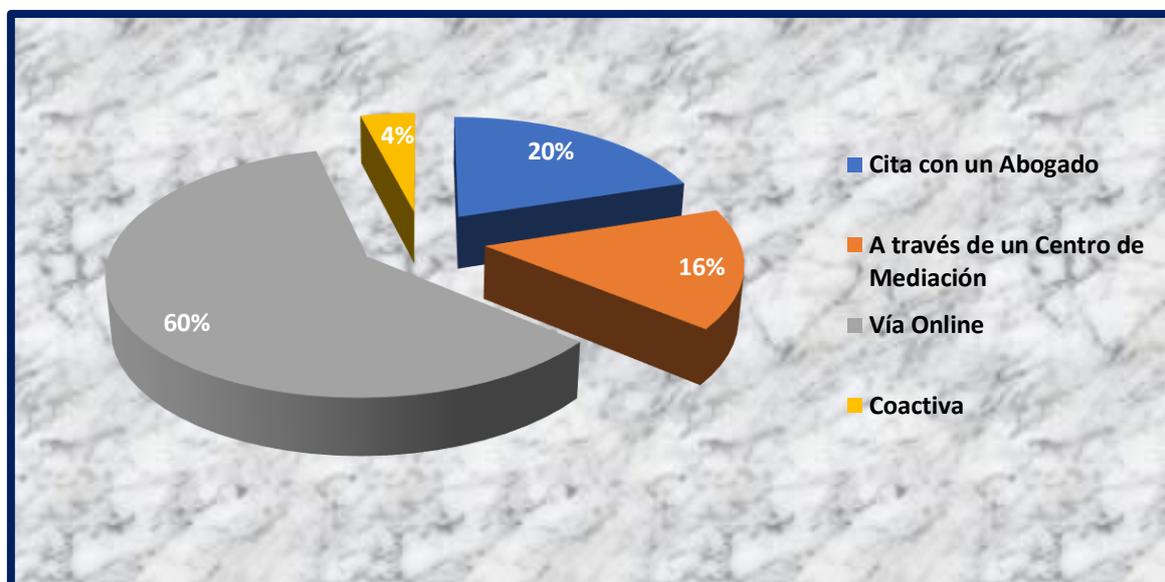


Figura 19. Cómo quisiera recibir la asesoría legal de la Dirección Provincial IESS Los Ríos.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

Análisis

El 60% de los empleadores gustaría de recibir ayuda en línea en la Dirección Provincial IESS Los Ríos, el 20% mediante un abogado, 16% de los empleadores gustaría recibir ayuda a través de un centro de mediación, y el 10% restante gustaría recibir ayuda mediante coactiva.

13.- ¿Cuál es su mayor dificultad para pagar la deuda:

Tabla 16. Mayor dificultad para pagar la deuda

#	Alternativa	Encuestados	Porcentaje
a	Pagar el capital	27	54%
B	Multas	10	20%
c	Intereses	8	16%
d	Convenios	5	10%
	TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

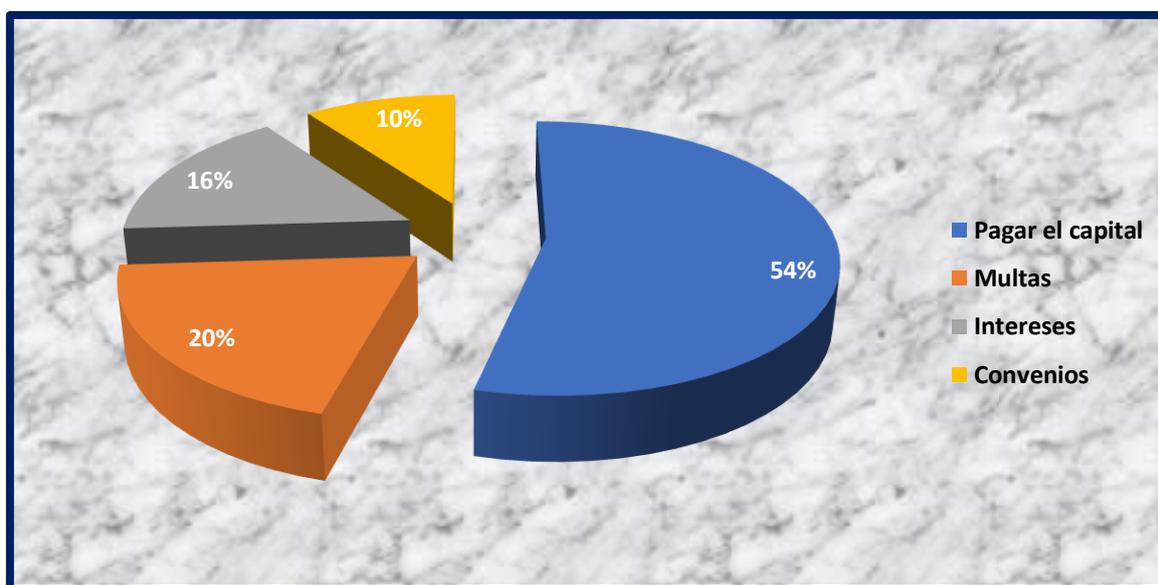


Figura 20. Mayor dificultad para pagar la deuda

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

Análisis

Al 54% de los empleadores se le dificulta pagar el capital de las deudas al IESS, al 20% se le dificulta pagar las multas que se generan por las concesiones de la prestación, al 16% se les dificulta cancelar el interés que genera la mora y a un 10% se le dificulta cumplir los requisitos para acceder a convenios.

Demuestra que la mayor parte de los encuestados tienen problemas financieros que dificultan cancelar las obligaciones patronales y que sin duda son el principal obstáculo para el cumplimiento efectivo de Seguridad Social para los ecuatorianos.

14.- ¿Si a usted le exoneran las Multas e Intereses que mantiene con la Dirección Provincial IESS Los Ríos, al pagar el capital se le facilitaría mucho?

Tabla 17. Exoneración de las Multas e Intereses que mantiene con la Dirección Provincial IESS Los Ríos, al pagar el capital se le facilitaría mucho.

#	Alternativa	Encuestados	Porcentaje
a	Sí	40	80%
b	No	10	20%
TOTAL		50	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

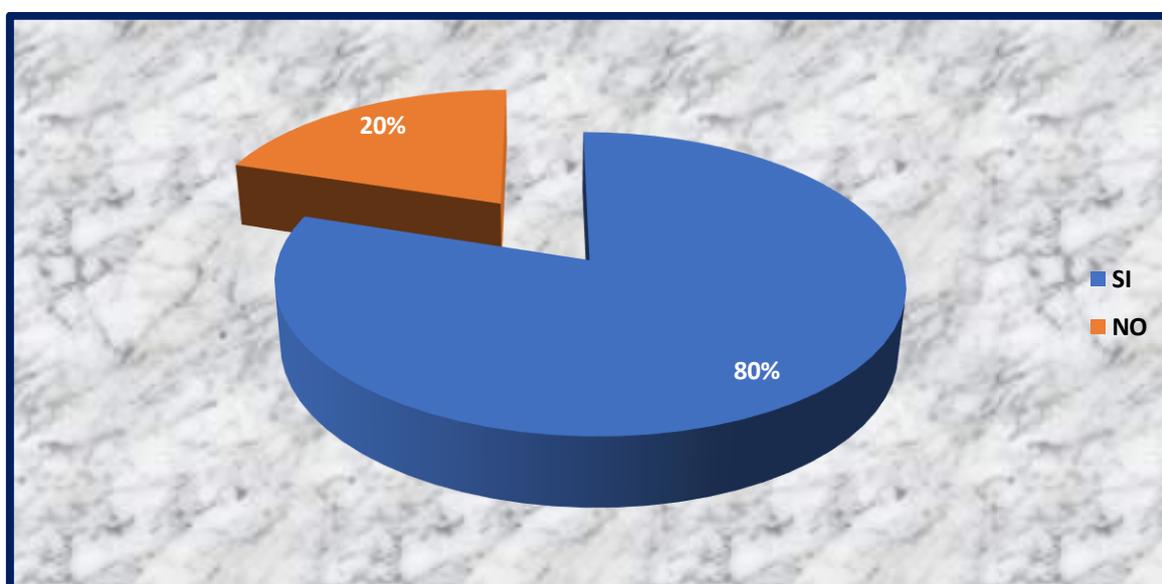


Figura 21. Exoneración de las Multas e Intereses que mantiene con la Dirección Provincial IESS Los Ríos, al pagar el capital se le facilitaría mucho.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

Análisis

En esta figura se muestra que el 80% de los empleadores se les exoneraría el interés y multas se les facilitaría cancelar el capital, mientras que el 20% no piensa igual. Sin embargo, hay que tener presente que el Gobierno Nacional ya aplicó una reforma para la remisión de intereses. Sin embargo, dada la dura situación que vive el país desde el año 2012, es necesario aplicar otros mecanismos que permitan acceder a la seguridad social a miles de personas a quienes se les están vulnerando sus derechos.

4.2. Encuesta Trabajadores

1.- ¿ En lo relacionado a que si la empresa cumple con las obligaciones de Seguridad Social para con sus trabajadores?

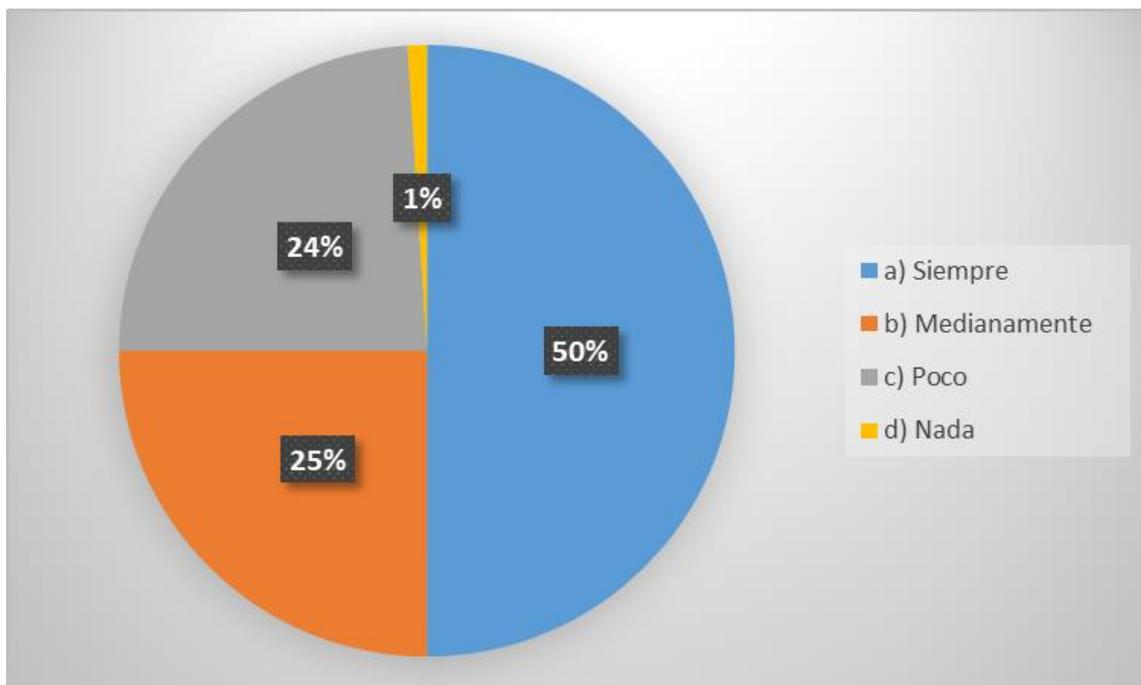


Figura 22. Cumplimiento Derecho de Seguridad Social

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

La mayor parte de los trabajadores indicaron que la empresa donde laboran siempre cumple con las obligaciones al IESS con un equivalente al 50%, mientras que un 25% dice que sus empleadores cumplen medianamente con sus aportes. Y un 24% manifiesta que el cumplimiento es irregular en el pago de las obligaciones y el 1 % dice que no se cumple, lo que significa que en dichas unidades de negocio se ejerce trabajo informal.

Estos resultados son coherentes con los datos obtenidos en la encuesta a patronos donde se identificó que los empresarios tienen dificultad para cumplir con las obligaciones de seguridad social. Esto es penado por la ley y afecta a miles de ecuatorianos a nivel nacional.

2.- Respecto al conocimiento de los servicios que otorga la Seguridad Social

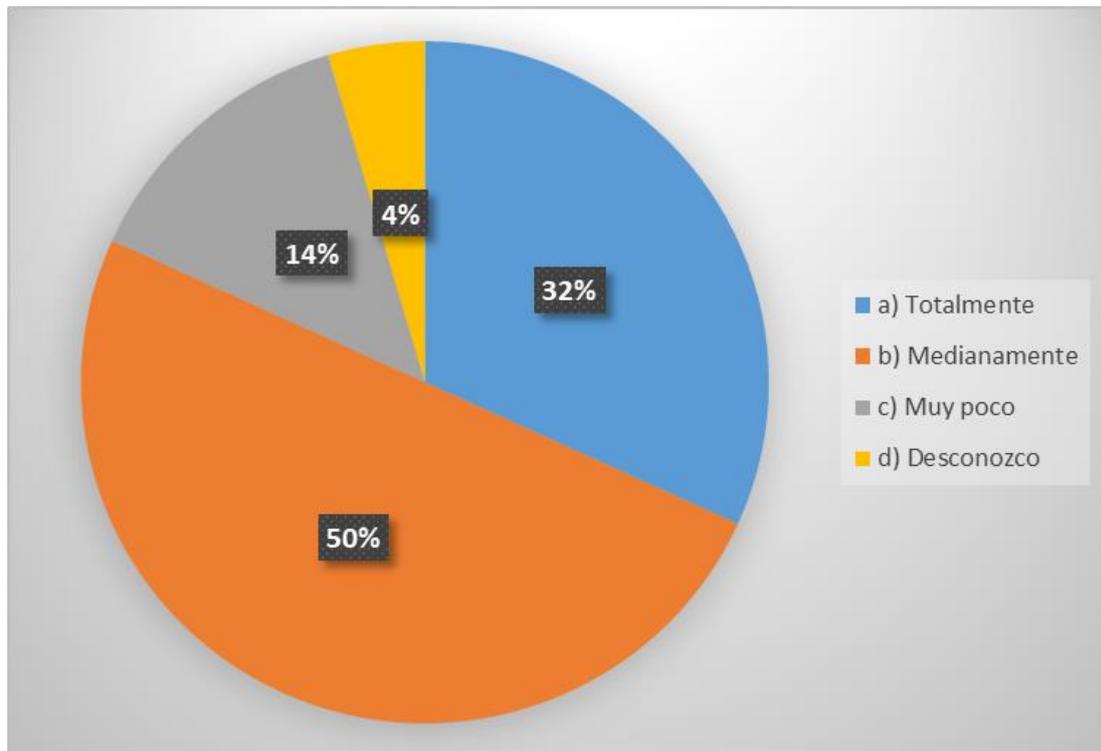


Figura 23. Conocimiento de los servicios que otorga la Seguridad Social

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

Se puede evidenciar que el 68% de los encuestados no tienen un conocimiento total sobre todos los beneficios que otorga el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a sus afiliados en prestaciones y servicios. Es necesario impulsar campañas enfocadas a los trabajadores para que conozcan y exijan su derecho a la seguridad social.

Esta pregunta se relaciona con la consulta realizada acerca de si han recibido charlas por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, donde se notó que un 65% de los trabajadores no han tenido acceso a información directa, por lo cual es necesario aplicar estrategias que permitan cumplir con las atribuciones que el Estado le ha otorgado al IESS.

3.- Respecto a la resistencia por parte del empleador para cumplir con la afiliación al I.E.S.S:

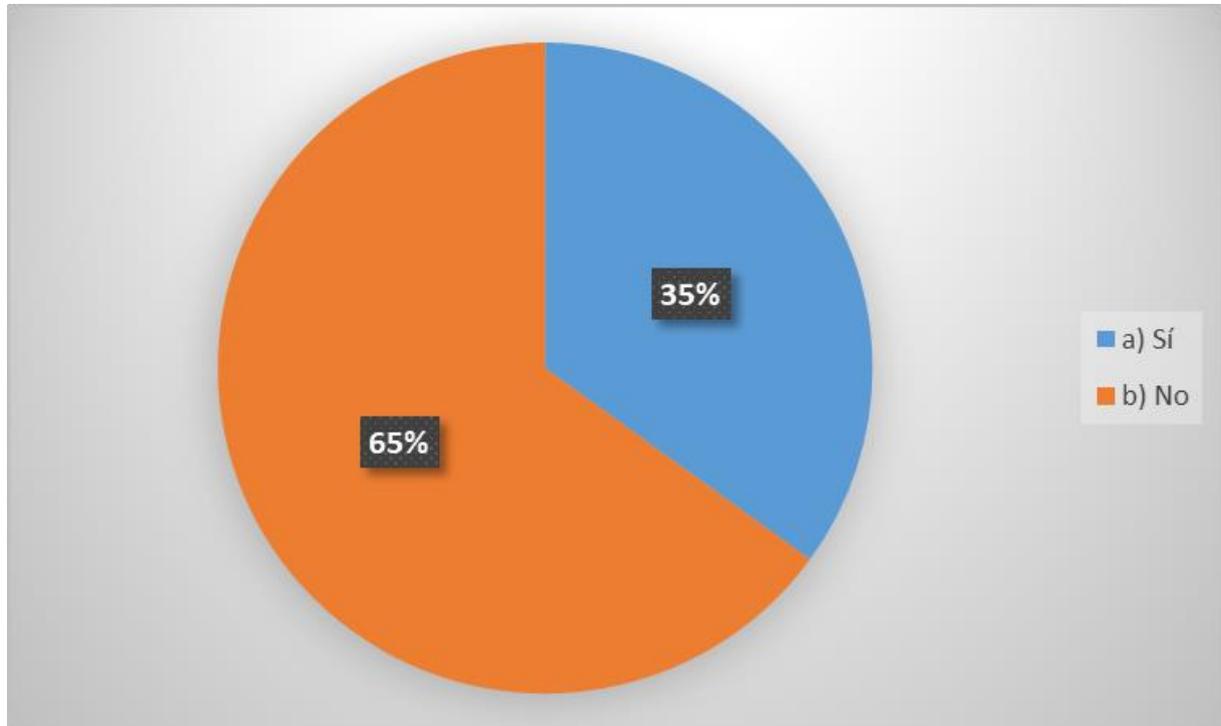


Figura 24. Conocimiento de los servicios que otorga la Seguridad Social

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada (2020)

Se pudo conocer que un 35% de los trabajadores encuestados consideran que existe resistencia por parte de los empleadores para afiliarse al IESS. Estas prácticas han sido aplicadas por varios empresarios en el Ecuador, motivo que requiere que el Consejo Directivo del IESS proponga mecanismos que permitan el cumplimiento efectivo del derecho a la seguridad social.

Es atribución del IESS asegurar que no se permita la violación a los derechos establecidos en la constitución en fundamento a las atribuciones y principios que rigen su accionar.

4.3. Discusión de resultados

Se presencia un incremento en los montos de mora patronal, lo cual pone en evidencia la necesidad de fortalecer las gestiones en pro del cumplimiento al derecho a la seguridad social, prestaciones y servicios para los trabajadores.

Los títulos de crédito han sido un instrumento importante en la solución del incumplimiento de los empleadores, estas contienen obligaciones claras y de plazo vencido para que el Instituto persiga su cancelación por la vía coactiva cuando el deudor incumpliere el pago de dos o más dividendos. Se prohíbe la inclusión en los convenios de purga de mora patronal, de los descuentos realizados por el empleador, en calidad de agente de retención, por préstamos del IESS al afiliado. Existen denuncias no atendidas en la provincia de Los Ríos, lo cual supone la necesidad de fortalecer las gestiones internas y de trabajo en equipo entre la Dirección Provincial y el Consejo Directivo del IESS.

Este artículo estipula que para que se pueda celebrar un convenio entre empleador e IESS, la Dirección Provincial tiene un monto limite, mayor a este, obligatoriamente se tiene que celebrarse en la Dirección General. Ósea se limita la gestión de cobro en los Ríos. Dada la importancia se debería dar las atribuciones para la gestión oportuna y rápida, pues las condiciones económicas de las empresas pueden variar en cuanto al ratio de liquidez.

“Con excepción de las garantías rendidas por las entidades financieras o las compañías aseguradoras, que podrán ser de un valor igual al valor neto de la obligación con sus intereses y recargos, las otras garantías deberán constituirse sobre bienes inmuebles cuya relación de valor será establecido por el Consejo Directivo. Esto supone un problema pues se han presentado casos en que la garantía termina siendo valorada por una cantidad menor...”

El IESS concederá tales prestaciones, en la parte debida a la omisión o culpa del empleador, solamente cuando se haga efectiva la responsabilidad de éste, a menos que el patrono rinda garantía satisfactoria para el pago de lo que debiere por aquel concepto. Este es un grave

problema y supone una de las principales violaciones a los derechos del trabajador. Los procesos a favor de los trabajadores pueden tardar algunos años hasta que se administre justicia. Son las acciones para realizar las responsabilidades patronales, los mismo que se producen a partir de los 30 días de la concesión de la prestación, la cual permite realizar el juicio de coactiva, bajo la señalado en el artículo 93 de la ley, bajo la responsabilidad de las pecuniaria de las autoridades a nivel desconcentrado. El juicio concluirá o podrá suspenderse por pago en efectivo o por suscripción de un convenio de purga de mora con alguna de las garantías señaladas en el artículo 93.

Aunque se garantiza asistencia médica para el trabajador, existen beneficios que son bloqueados como el acceso a cesantías, préstamos quirografarios, hipotecarios y otras prestaciones. Estos factores deben ser aislados por el Consejo Directivo, pues aunque muchos trabajadores denuncian estos casos, la gestión de control es extemporánea y pone en vulnerabilidad a los trabajadores.

Este artículo hace referencia a la responsabilidad solidaria de los sucesores del patrono en mora, donde los empleadores serán responsable del pago de sus aporte hasta que hayan tenido la relación labores y serán los sucesores de cancelar dichos valores, sea por venta de la empresa, fallecimiento de empleadores, se concluyen que el trabajador no queda desprotegido, pero existen evidencias de que este proceso puede solucionarse a mediano y largo plazos.

Esto es una elemento que debe ser fortalecido en el sector empresarial, pues muchas veces los directivos ejecutivos de las cámaras son los principales defensores de que se debe aliviar las obligaciones de los empleadores en el IESS, pues indican que estos comportamientos de incumplimiento responden a la realidad de las micro y pequeñas empresas, que experimentan problemas de liquidez y eso ocasiona que no paguen sus aportaciones a tiempo.

Este análisis muchas veces no es consistente debido a la cantidad de casos de incumplimiento que existen. La falta de recursos presupuestarios y la crisis que vive el IESS son factores que

dificultan el fiel cumplimiento de este artículo. En los casos que la considere totalmente incobrable por la insolvencia declarada judicialmente de deudor y garante, procederá al castigo de la deuda.

Sobre la prohibición de exoneración de interés y multas, se aplicará este artículo siempre que no exista ningún tipo de decreto presidencial y los establezca en la Ley. Esto sucedió en año 2018 con la Ley de Fomento Productivo donde se condenaron intereses por mora en las instituciones del Estado.

Al realizar una evaluación comparativa entre los datos obtenidos en el presente estudio, se pudo notar que existen concordancias con estudios realizados en otras provincias y; con la opinión de empleadores y trabajadores. Existe un problema estructural de fondo que supone una reparación integral en todo el sistema de seguridad social. Se debe tener presente que el 60% de los empleadores consideran que es muy importante contar con una oficina en la ciudad de Babahoyo, pues se ha facilitado realizar consultas referentes a las opciones que existen para saldar las cuentas pendientes.

Existe un 80% de los encuestados que consideran que es necesario extender la oportunidad de exoneración en el pago de las multas e intereses, dado que se facilitaría pagar el capital y ponerse al día. Sin embargo, como lo establece el artículo 100 del Reglamento de Aseguramiento, Recaudación y Gestión de Cartera, esto solo es posible por decreto ejecutivo.

Varios estudios que se consultaron coinciden en que existe una evidencia importante en dos escenarios que se han presentado y que influyen en los niveles de mora patronal; la primera es la crisis económica que ha golpeado considerablemente al sector empresarial y público en los últimos años y; la segunda, es una disminución considerable a partir de que se aplicó la remisión de multas e intereses, lo cual contribuyó a mejorar la gestión de cobro.

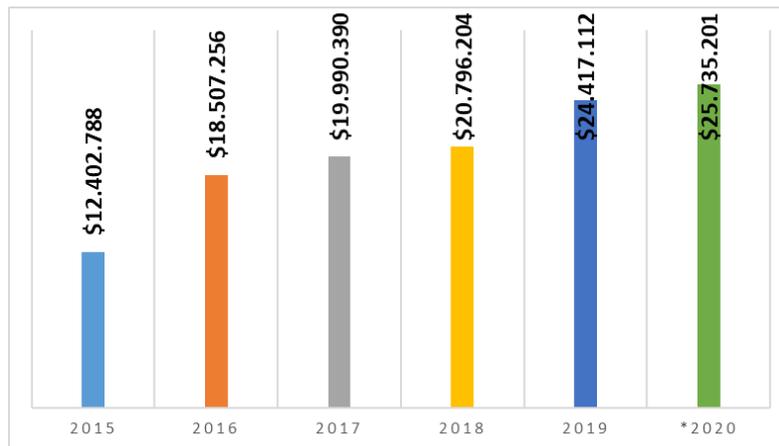


Figura 25. Mora Patronal provincia de Los Ríos

Fuente: Elaboración propia. (Superintendencia de Bancos, 2020)

En la figura 21 se puede observar el total de obligaciones pendientes que mantienen los empleadores con el IESS en la provincia de Los Ríos, se puede notar que dichos montos van en aumento. Esto supone un grave problema para los trabajadores, pues, aunque el IESS no les puede negar atención médica, maternidad, fondo mortuario y auxilio funerario, dichos gastos son sumados a la deuda que mantienen los patronos o empleadores, es decir que la entidad no los asume dentro de sus prestaciones y servicios. Sin embargo, existen servicios a los cuales el empleado no puede acceder, lo cual supone una violación a sus derechos laborales.

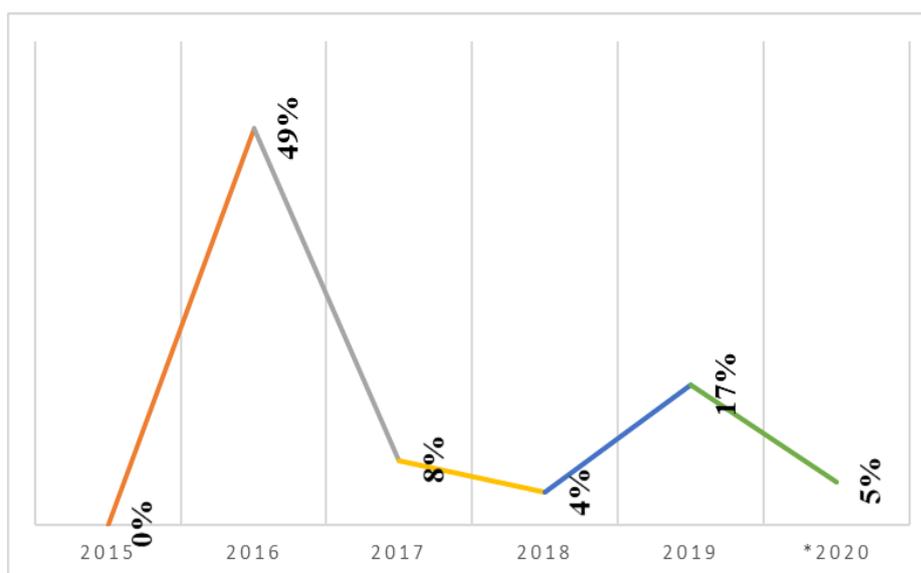


Figura 26. Comportamiento porcentual de la Mora Patronal provincia de Los Ríos

Fuente: Elaboración propia. (Superintendencia de Bancos, 2020).

Del año 2015 al primer trimestre del año 2020, se presencié un incremento del 107% en este rubro, lo cual supone un grave problema, pues esos fondos que deja de recibir el IESS afectan al cumplimiento de los gastos programados y provisiones que debe tener esta entidad para cumplir con sus objetivos estratégicos y mejoramiento de los servicios sanitarios.

En base a los datos expuestos en la figura 22, se puede presenciar que el año 2016 fue un periodo en que se incrementó considerablemente la tasa de crecimiento de la mora patronal. Esto se puede haber generado debido a la difícil situación económica que vivió el país en ese año. Posteriormente en el año 2017 también existió un incremento, pero de menor proporción y lo mismo para el año 2018.

No se incluyen las obligaciones en mora correspondientes a aportes por trabajo no remunerado en el hogar, extensión de salud, cobro de valores, préstamos quirografarios, prendados e hipotecarios, y fondos de reserva. Además, se excluyen las afiliaciones extemporáneas registradas después del 2 de abril de 2018. Este estímulo estaba vigente hasta el mes de diciembre del año 2018. En el año 2019 se presencia un incremento del 17% y; posteriormente, hasta el primer trimestre del año 2020 ya se registra un incremento del 5%. El cobro de la mora patronal se ejecuta mediante coactiva o procesos administrativos.

Cabe señalar que el Código Orgánico Integral Penal vigente, expone que los patronos que retengan los valores de sus trabajadores referente al 9,45% de aporte personal, pueden ser sentenciados entre 1 y 3 años de pena privativa de libertad. En caso de que retengan estos valores, el empleador debe depositarlos en un máximo de 90 días dichos valores en el IESS. La Fiscalía General del Estado (FGE) informó que en el año 2019 se registraron 220 denuncias de retención ilegal de aportes y suman 80 más que los registrados en el año 2018. Cabe señalar que no todos los trabajadores denuncian a los empleadores debido al temor que les genera el ser despedidos (García, 2019).

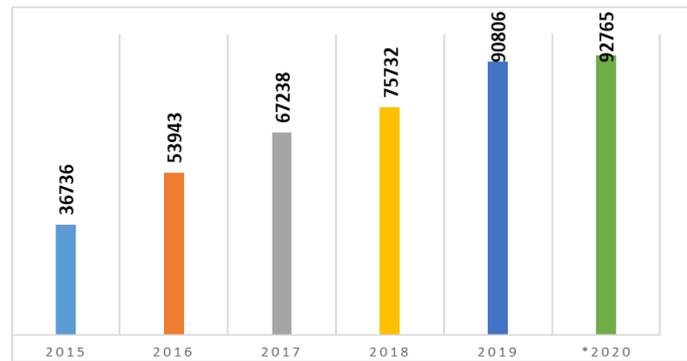


Figura 27. Número de trámites de cobro en la provincia de Los Ríos

Fuente: Elaboración propia. (Superintendencia de Bancos, 2020).

El aumento de los montos en dólares también supone un incremento en el número de casos de cobro que son categorizados como mora patronal. En la provincia de Los Ríos del año 2015 al primer trimestre del año 2020 se observa un incremento del 153%, lo cual denota un problema en la cultura de pago de los patronos. Sin embargo, otro factor que incide en el crecimiento de estos montos es la deceleración económica que ha experimentado el Ecuador en los últimos años.

También se debe destacar que existe un aumento en el número de afiliados, donde se evidencia que del año 2018 al año 2019 en la provincia de Los Ríos se registraron 5.224 nuevos afiliados, al pasar de 106.413 a 111.637. Este comportamiento pretende que siga aumentando en los próximos años.

El instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, tiene cobertura en diferentes cantones de la provincial de los Ríos con una población de 265.775 entre afiliados y jubilados, como es en la ciudad de Babahoyo, Quevedo, Vinces y Ventanas, además tiene cobertura en diferentes sectores rurales de la Provincia y cuenta con 20 dispensarios para brindar asistencia sanitaria.

Se identifica como parte del problema que ocasiona mora patronal que el 33.60% de los empleadores no tienen conocimiento de la deuda que mantienen en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la provincia de Los Ríos, lo cual es un factor bastante cuestionable, pero que sin duda permite identificar que debe existir una gestión de cobranza reparativa.

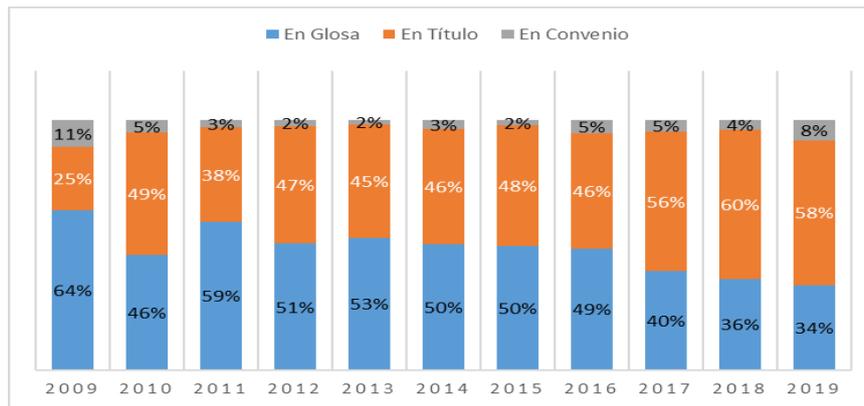


Figura 28. Estado de la mora patronal en la provincia de Los Ríos

Fuente: Elaboración propia. Tomado de Cognos Business Insight – BI (2020)

Un factor positivo en la gestión de cobranza que aplica el departamento de Gestión de Cartera y Coactiva del IESS Los Ríos es que se aumentado los convenios de pagos, lo que significa que las estrategias aplicadas han permitido educar a los patronos y se los ha estimulado para que cumplan con la normativa vigente. Para ello se han efectuado participaciones en ferias y eventos que se dan en la provincia.

Bajo este contexto, y tomando en cuenta que en la actualidad no se han instrumentado políticas alternativas de fomento al ahorro que puedan desestimular el consumismo de las personas y les expongan al sobreendeudamiento, el presente trabajo pretende establecer un modelo de gestión de cobranzas para la cartera de crédito de consumo extrajudicial y de esta manera plantear estrategias operativas y/o administrativas que eviten que la cartera vencida siga madurando con el consecuente incremento de las provisiones.

Sin embargo, existe un problema fundamental que es la formación y ética de los empresarios a nivel nacional, pues existen claras evidencias que muchas veces se han identificado acciones fraudulentas y evasivas que terminan perjudicando a los trabajadores, violentado los derechos de seguridad social. Por ello es necesario que las denuncias que se presenten sean gestionadas de forma inmediata y que la intervención sea precisa para ejecutar una adecuada administración de justicia, pues como se identificó en esta investigación, existen penas estipuladas en el COIP.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Análisis de la situación actual

5.1.1. Visión

“Ser una institución referente en Latinoamérica dinámica, innovadora, efectiva y sostenible, que asegurar y entrega prestaciones de Seguridad Social con altos estándares de calidad y calidez, bajo sus principios y valores rectores” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2011)

Esto confirma la obligación social de esta entidad para asegurar la prestación de Seguridad Social, lo cual se alcanza a medida que más ecuatorianos pueden acceder a este derecho; sin embargo, en la provincia de los Ríos se han encontrado evidencia clara de que se violenta esta garantía constitucional, afectando a miles de trabajadores que se encuentran en la informalidad y que no pueden acceder a las prestaciones y servicios que oferta esta institución.

Se ha identificado también que existe una base de personas que deberían encontrarse afiliados y que por diversos motivos no lo pueden hacer. Existe un camino amplió para alcanzar la misión pues los problemas de coyuntura y; posiblemente, la realidad empresarial del Ecuador ocasiona que se vulneren los derechos de los trabajadores.

5.1.2. Misión

“Proteger a la población asegurada por el IESS, entre las contingencias que determina la normativa vigente, garantizando el derecho al buen vivir” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2011).

El Buen Vivir se alcanza a medida que se respetan los derechos y garantías constitucionales, quienes violenten este derecho son sujetos a sanciones, pues se considera un delito. En las encuestas se conoció que existe resistencia de los patronos para afiliar a sus empleados, existe incumplimiento de los patronos en las obligaciones que tienen con el IESS y; además, que muchas personas en la provincia, ni siquiera pueden acceder a un trabajo digno, lo cual se concibe como una evidencia real de los problemas estructurales que aún quedan por corregir en el Ecuador.

5.1.3. Mora Patronal provincia de Los Ríos

Para determinar la Situación Actual, se utilizó el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), herramienta que permite obtener un diagnóstico preciso, plantear propuestas y solucionar los problemas y/o las necesidades actuales, mismo que se construyó de forma participativa en las sesiones ejecutivas con las máximas autoridades y técnicos de cada una de las dependencias; y del cual se realizó el análisis cualitativo correspondiente, obteniendo como producto lo siguiente:

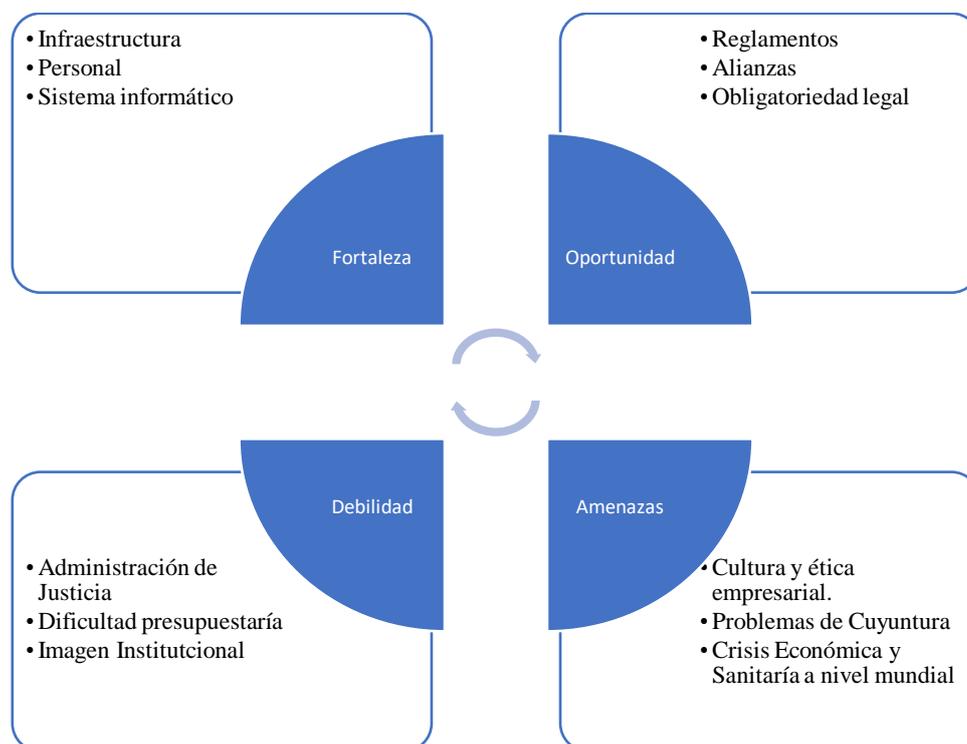


Figura 29. Matriz FODA

Fuente: Elaboración propia.

La Dirección Provincial IESS Los Ríos tiene una población de 111.637 afiliados y dentro de esta dependencia existe la unidad de gestión de cartera y coactiva, la misma que debe estar encargada de la gestión de cobros en sus diferentes estados, en la cual laboran 5 servidores.



Figura 30. Estructura organizacional de la Unidad Provincial de Gestión de Cartera y Coactiva

Fuente: Elaboración propia.

En total son cuatro colaboradores que dividen sus funciones de la siguiente manera:

Servidor N° 1, el responsable del área, lleva el control de la mora patronal y dirección de la unidad. Aprueba todas las estrategias que se apliquen. Nada puede ejecutarse sin su autorización.

Servidor N° 2, realiza los convenios a los empleadores en mora y controla que los realicen los pagos mensuales.

Servidor N° 3, realiza la generación de las glosas para remitir al correo del deudor, es decir que realiza las notificaciones a los empleadores mediante esa vía, debe asegurar que sea notificada la deuda que mantiene con el IESS.

Servidor N° 4, es la persona encargada de llevar el proceso de la coactiva y con 7 abogados externos ejecuta el proceso.

Cabe destacar que la Unidad Provincial de Gestión de Cartera y Coactiva tiene como misión; “coordinar, controlar y gestionar los procesos de recaudación de las obligaciones patronales en mora, a través de la acción preventiva y ejecución de las acciones legales, con la finalidad de precautelar y salvaguardar los derechos de los afiliados y beneficiarios y que los mismos puedan hacer uso continuo de las prestaciones del Seguro Social Obligatorio”, según Resolución No. C.D. 525, página 106 IESS (2017).

En esta jurisdicción la gestión de cobros para recuperar la mora patronal se ha utilizado diferentes estrategias, tales como:

- La contratación de empresa externa de cobranza (RECSA), los abogados externos, llamadas telefónicas y convenios administrativos.
- La aplicación de la Ley para el fomento productivo de remisión y reducción de intereses, multas y recargos.

- Participamos en 3 ferias de Reducción de intereses, multas y recargos en tres cantones como son: Babahoyo, Ventanas y Quevedo.

No se ha podido superar la meta establecida por la Dirección Nacional de Gestión de Cartera y Coactiva, debido a la crisis económica por la cual está atravesando el país en general; sin embargo se gestionó la recuperación de la mora vencida a través de ferias, notificaciones institucionales, charlas a los empleadores sobre los beneficios de acogerse a la Ley de Fomento Productivo de Remisión y Reducción de Intereses, Multas y Recargos, dando como resultado una recuperación total de \$ 1.349.178,45 hasta el año 2019. Con ello se pudo cancelar 4.160 obligaciones pendientes de pago, donde el valor más alto fue \$425.243,49 y el valor más bajo fue \$0,04. Se beneficiaron 942 empleadores y 2.800 afiliados.

Al analizar los perjuicios que se ocasiona la mora patronal en la gestión institucional se puede destacar lo siguiente:

Tabla 18. Presupuesto Institucional, IESS provincia de Los Ríos

Periodo	Total Presupuesto Institucional
2017	\$ 966.516,00
2018	\$ 992.245,00
2019	\$ 1.098.055,00
2020	\$ 1.150.477,67

Fuente: Elaboración propia. Tomado de Cognos Business Insight – BI (2020)

La Dirección Provincial IESS de Los Ríos tiene un presupuesto asignado, los mismos que necesitan de las aportaciones de los patronos o afiliados para poder solventar las necesidades corrientes y de capital. Sin embargo, en base a la Rendición de Cuentas solo se alcanzó en el año 2019 un cumplimiento del 90%. El 10% restante supone una falta de ingresos para cumplir con la planificación de mejoramiento de servicios y prestaciones, ocasionando que no se cumplan con el objetivo de incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial.

La importancia de la unidad de Gestión de Cartera y Coactiva es la recuperación de la mora patronal, para lo cual en el año 2019 aplicó las estrategias recomendadas en el “PLAN NACIONAL DE RECAUDACION 2019” el cual fue implementado por la Dirección Nacional y consiste en realizar acciones persuasivas focalizadas. Estas acciones requieren que la Responsable de la Unidad realice notificaciones in situ a los 10 mayores deudores. Otra de las acciones a realizarse eran las persuasivas extensivas, y son las que se realizaban por medio de llamadas y correos electrónicos masivos, otra de las formas de recaudación eran los convenios administrativos y convenios de purga de mora, así como también se gestionó el cobro por medio de la vía coactiva por medio de los diferentes abogados externos.

En base a los resultados expuestos anteriormente, no se ha podido superar la meta establecida por la Dirección Nacional de Gestión de Cartera y Coactiva, el principal sustento de este comportamiento se debe a la crisis económica por la cual está atravesando el país. No obstante, se gestionó la recuperación de la mora vencida a través de ferias, notificaciones instituto charlas a los empleadores sobre las vías de recaudación y las facilidades de pago que brinda el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, dando como resultado una recuperación total de \$17.6 millones de dólares norteamericanos.

Con relación a los procesos de afiliación se cumplió con las directrices desde el nivel central con la relación a los “PROCESOS DE PROMOCION Y ASESORIA”, dicha estrategia permitió capacitar a los gremios de los taxistas, transportistas pacto nacional seguridad vial, artesanos, cámaras de comercio, comerciantes del mercado de marisco 27 de mayo y mercado 4 de mayo, en total se dieron 36 capacitaciones en el año 2019.

Por otra parte, los procesos rezagados por verificación de aporte que teníamos en nuestra jurisdicción fueron despachados cumpliendo con el plan de contingencia que se había

planificado internamente con la Dirección Provincial y a Unidad de Gestión de Cartera y Coactiva.

En cuanto al control técnico se atendieron los procesos que se tenía rezagado, los cuales totalizaron 85 en total, es decir que se cumplió con el 100% de los procesos y a si mismo se ha realizado inspecciones por atención a denuncias por reclamos. Cabe destacar que la Dirección Provincial de la Provincia de Los Ríos es una dependencia categorizada como Nivel 1, lo que no le da las atribuciones para realizar inspecciones en las empresas y atender las denuncias de los afiliados en contra de los empleadores. En el año 2019 se recibieron un total de 68 denuncias, pero solo se han atendido 45 reclamos de los afiliados hasta el primer trimestre del año 2020, lo cual es un factor a mejorar para implantar una cultura de cumplimiento de la Seguridad Social.

5.2. Justificación de la propuesta

En virtud a la situación actual que presenta un índice alto en la mora patronal dentro de las zonas de control de la Dirección Provincial IESS Los Ríos, se ve necesario el desarrollo del presente trabajo, para diseñar un plan de gestión de cobranzas evaluando el reglamento de aseguramiento, recaudación y gestión de cartera y con ello disminuir los índices de obligaciones pendientes por parte de los empleadores.

5.3. Descripción de la propuesta

La mora patronal significa para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), una alerta de la violación de derechos a los trabajadores, pues, aunque no se les niega atención sanitaria si se limita el acceso a prestaciones y servicios que garantizan el Buen Vivir para los ecuatorianos. Es por ello que un portafolio alto de patronos con obligaciones pendientes se visualiza como una cadena de delitos que se ejercen sin temor alguno.

Aunque el problema es más riesgoso para la economía cuando sobrepasa los límites esperados, el no solucionarlo y dejar que crezca significa un alto riesgo en momentos de crisis. Más aún cuando los sistemas de salud público no logran atender todas las necesidades sanitarias debido al déficit de camas.

La gestión de cobranza juega un rol integral en este proceso, por lo que es necesario poner mayor atención en el desarrollo de estrategias y búsqueda de nuevos mecanismos de cobranza para evitar el incremento en los niveles de morosidad institucionales y para solventar las necesidades presupuestarias para mantener en óptima calidad los servicios y prestaciones.

Para el instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), la gestión de cobranza se ha convertido en un pilar fundamental para la continuidad de la institución, la cual es la encargada de que se cumpla a cabalidad el derecho a la seguridad social que se establece como garantía dentro de la Constitución de la República del Ecuador vigente.

Es por ello que se recomienda el siguiente ciclo de cobro:

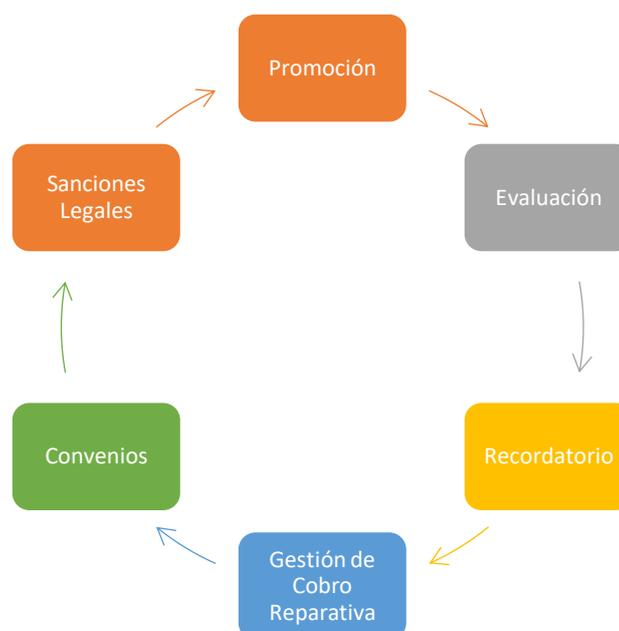


Figura 31. Ciclo de cobranza recomendada para el IESS.

Fuente: Elaboración propia.

La promoción: Se deben ejercer acciones de promoción de información y educación a la población en general, se debe establecer los derechos y obligaciones; además que promocionar los medios de defensa para los trabajadores. Además, que deben existir vías de comunicación directa preventiva entre las empresas y el IESS, que garanticen ejercer planes de acción preventivos antes de caer en mora.

La evaluación: Cada caso que se evalúa en la Unidad Provincial de Gestión de Cartera y Coactiva del IESS de la Provincia de Los Ríos, demuestra distintos factores que motivan que un empleador caiga en mora patronal, por lo cual es necesario que se haga una evaluación permanente de los factores internos y externos que pueden vulnerar el funcionamiento adecuado del sistema de Seguridad Social. Esta evaluación en primera instancia no debe tener un enfoque sancionatorio, más bien debe prevenir problemas futuros por el crecimiento acelerado de cuentas impagas. Ecuador es un país de alto riesgo, donde anualmente se evidencia el cierre de empresas por problemas financieros, lo cual deja en vulnerabilidad a miles de trabajadores que pueden acceder, en teoría al empleo adecuado.

Recordatorio: Los recordatorios de cumplimiento de obligaciones no deben ser reactivos, es decir que no deben esperar a que el patrono caiga en mora. Más bien se propone un enfoque preventivo y reparativo, que permita hacer frente a la falta de cultura empresarial que se vive en la provincia de Los Ríos, donde la mayor parte de las unidades de negocio son micro y pequeñas empresas, cuyas direcciones estratégicas no se enfocan en la gerencia y son manejadas por profesionales con enfoques ajenos a la administración de empresas moderna. Este recordatorio debe ser permanente. Debe contener contenido educativo y de responsabilidad social, bajo un enfoque social y solidario. Tiene que ejecutarse de forma general, tanto a patronos que cumplan e incumplan con sus obligaciones. Es decir, antes de que caiga en mora.

Gestión de Cobro reparativa: Dentro de los primeros 5 días de mora, la gestión de cobro debe ser reparativa, es decir bajo un enfoque consejero por parte del IESS, dando una oportunidad para que el patrono no incumpla con sus obligaciones. Debe existir un acercamiento que permita una vía de dialogo en pro de solucionar el no pago. Un enfoque sancionatorio en esta etapa podría frustrar a los gerentes y llevarlos a tomar decisiones equivocadas de incumplimiento

Convenios: A partir del día 6 de mora, deben enviarse recordatorios o notificaciones a los empleadores sobre los convenios o posibilidades existentes para que no incrementen los intereses y multas por mora patronal.

Sanciones Legales: A partir del día 15 de mora, la gestión de cobro debe tener un enfoque sancionatorio, debe preparar todos los documentos que sustenten el delito. A partir del día 31 de mora patronal, deben ejercerse los instrumentos legales vigentes en la ley para garantizar que las deudas no crezcan y se garanticen los principios constitucionales.

Las sanciones legales no deben ser consideradas como el paso final, ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada caso de vulneración al derecho de la seguridad social. Estos casos deben ser documentados y enviados a la dirección general, mediante reportes de seguimiento y no permitiendo que queden en la impunidad. Se debe tener presente los principios y atribuciones que la Constitución del Ecuador le ha dado al IESS y este último a sus direcciones provinciales.

Por lo tanto, la gestión de cobranza que aplique la Unidad Provincial de Gestión de Cartera y Coactiva del IESS de la Provincia de Los Ríos, debe fomentar un proceso interactivo con los empleadores, debe partir del análisis de la situación de cada caso, pues es

lo que permitirá efectivizar soluciones oportunas para cada caso y realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados.

El informe que se emita para cada caso debe establecer claramente ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es su situación? ¿Por qué cayó en mora? Aquí podemos considerar fuentes internas y externas de información financiera y administrativa, que permita tener una perspectiva general del problema.

Durante el contacto con el cliente, la persona que ejecute la gestión de cobro deber conocer ¿qué información registra el cliente? ¿dónde queda el negocio? ¿Cuál es la situación actual?

Cuando se ejecute el diagnóstico de cada caso de cobranza debe establecerse con claridad ¿cuál es el problema a raíz de la morosidad?

La Unidad Provincial de Gestión de Cartera y Coactiva del IESS de la Provincia de Los Ríos, debe realizar una cobranza reparativa, por lo cual debe entender ¿Cuáles son las posibles soluciones? Se debe crear una cultura de pago en los empleadores.

La responsabilidad de la Unidad Provincial de Gestión de Cartera y Coactiva del IESS de la Provincia de Los Ríos se extiende hasta que el pago de la deuda se haga efectivo o en su defecto hasta que exista un convenio o sanción. Este proceso es lo único que garantiza una recaudación efectiva.

A continuación, se detalla las iniciativas y acciones que deben ejecutarse para una gestión de cobro reparativa y efectiva.

Tabla 19. Análisis de los principales artículos de la Resolución del IESS 516

<i>Objetivos</i>	<i>Estrategias</i>	<i>Acciones</i>	<i>Responsables</i>	<i>Tiempo</i>
<i>Implementar un plan de cobranza reparativo</i>	Estrategia para Mejorar la gestión de Cobranzas	Crear políticas y reglamentos departamentales, protocolos, formularios y mensajes para difundirse en los empleadores	Responsable del área	Trimestral
<i>Promocionar información para los empleadores y trabajadores en relación al Derecho de la Seguridad Social</i>	Se deben desarrollar acciones de promoción de información y educación a la población en general, se debe establecer los derechos y obligaciones; además que promocionar los medios de defensa para los trabajadores. Crear textos informativos para difundir.	Mensajes por mail, telefonía y llamadas. Ampliar horarios de Cobranzas canales bancarios Mejorar las actividades de Call Center	Responsable del área	Trimestral
<i>Registrar la situación de cada empleador en el sistema</i>	Cada caso que se evalúa en la Unidad Provincial de Gestión de Cartera y Coactiva del IESS de la Provincia de Los Ríos, demuestra distintos factores que motivan que un empleador caiga en mora patronal	Planes de acción preventivos. Evaluación permanente de los factores internos y externos que pueden vulnerar el funcionamiento adecuado del sistema de Seguridad Social. Crear comunicados para prevenir problemas futuros por el crecimiento acelerado de cuentas impagas. Crear convenios con otras entidades del sector público para generar proyectos transversales en materia de seguridad social y empleo adecuado.	Responsable del área y todos los servidores que laboren dentro del departamento.	Mensual

<i>Mejorar la gestión de Cobranzas</i>	Capacitar al Recurso Humano	Incrementar el personal en la unidad de Gestión de Cobranzas Reuniones de trabajo para cumplir metas Capacitación al personal con técnicas de negociación	Responsable del área y todos los servidores que laboren dentro del departamento.	Mensual
<i>Crear herramientas que permitan el recordatorio de cumplimiento de obligaciones a los empleadores</i>	Se propone un enfoque preventivo y reparativo	Correos, Mensajes de textos, llamadas y notificaciones en sitio.	Responsable del área y Servidor N° 4	Diario
<i>Gestión los Cobros con enfoque reparativo</i>	Debe existir un acercamiento que permita una vía de dialogo en pro de solucionar el no pago	Reuniones y entrevistas con empleadores o representantes asignados por las empresas en mora.	Responsable del área y Servidor N° 2	Diario
<i>Generar convenios de pago</i>	Deben enviarse recordatorios o notificaciones a los empleadores sobre los convenios o posibilidades existentes para que no incrementen los intereses y multas por mora patronal.	Convenios de pago, cartas de compromiso y documentación de información del empleador que sirva como sustento para acceder a cada opción de pago	Responsable del área y Servidor N° 2	
<i>Solicitar Sanciones Legales para empleadores que incumplan con el pago de sus obligaciones</i>	Debe preparar todos los documentos que sustenten el delito.	Realiza la generación de las glosas. Proceso de la coactiva	Responsable del área, Servidor N°3 y Servidor N°4	Diario

Fuente: Elaboración propia.

5.4. Descripción de la propuesta

El presupuesto de implementación de las estrategias propuestas para mejorar los niveles de recaudación de cartera vencida, es el siguiente:

Tabla 20. Presupuesto de personal administrativo

	Oficinista 1	Oficinista 2
Total ingreso de aportación	\$ 800,00	\$ 800,00
Aporte Patronal	\$ 97,20	\$ 97,20
13° Sueldo	\$ 66,67	\$ 66,67
14° Sueldo	\$ 29,50	\$ 29,50
Ayuda Lunch	\$ 80,00	\$ 80,00
Guardería	\$ 120,00	\$ 120,00
Total Beneficios	\$ 393,37	\$ 393,37
Costo mensual	\$ 1.193,37	\$ 1.193,37
F. Reserva	\$ 66,64	\$ 66,64
Costo mensual x trabajador	\$ 1.260,01	\$ 1.260,01
Costo mensual total	\$ 1.260,01	\$ 1.260,01
Costo total anual	\$ 15.120,08	\$ 15.120,08
-Costo mensual	\$ 2.520,01	
Costo anual	\$ 30.240,16	

Fuente: Elaboración propia.

Para complementar el equipo de trabajo dentro de la Unidad Provincial de Gestión de Cartera y Coactiva del IESS de la Provincia de Los Ríos, en pro de mejorar en un 20% las recaudaciones de mora patronal, es necesario la contratación de dos oficinistas que contribuyan en la asistencia de las estrategias y actividades planificadas.

Tabla 21. Presupuesto de inversión requerida para implementación de propuesta

Rubro de inversión	Total
En personal	\$30.240,16
Equipos, herramientas e insumos de trabajo	\$4.800,00
En software	\$10.000,00
Total inversión	\$45.040,16

Fuente: Elaboración propia.

El costo mensual en el que debe incurrir la Unidad Provincial de Gestión de Cartera y Coactiva del IESS de la Provincia de Los Ríos, es de USD \$ 2.520,01 mensuales, lo que representa al año un valor total de USD \$ 30.240,16. Adicional se prevé una necesidad de presupuesto para equipos, herramientas e insumos de USD \$ 200,00 mensuales por oficinista,

lo que representa USD \$ 4.800,00 al año para los dos colaboradores. Finalmente es necesario una actualización de los sistemas informáticos para automatizar procesos de cobranza como gestión de bases de datos, correos y mensajes automatizados, y llamadas de cobranza con un presupuesto de USD \$ 10.000,00.

La inversión total requerida es de USD \$ 45.040,16. Con ello se espera que la recaudación esperada aumente a USD \$ 5.147.040, es decir que para finales del año 2021 la meta establecida sería el recaude de USD \$ 30.882.241,68 de la cartera en mota. Eso significa un incremento del 20% en base a la recaudación estimada para el año 2020.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

Conclusión

La mora patronal atenta considerablemente a los derechos de los trabajadores, el acceso a la seguridad social y sus prestaciones. Las principales afectaciones tienen un enfoque social y económico para los trabajadores. La mora patronal en la prestación de servicios del IESS en la Dirección Provincial IESS Los Ríos afecta a todos los afiliados cuyos empleadores no han cumplido con las aportaciones vigentes en la ley.

Las causas más relevantes de las empresas que hacen que se incremente la mora patronal en la Dirección Provincial IESS Los Ríos son el desconocimiento y las altas tasas de intereses cuando el patrono por algún motivo se retrasó en sus obligaciones. Además, destacan los empleadores que desconocen de la legislación y dada la situación real de la economía de las empresas que manejan, muchas veces estos pagos no se ejecutan debido a problemas de liquidez.

Es necesario ejecutar una gestión de cobranzas de reparación, de tal forma que el empleador se eduque y haga conciencia de esta parte tan importante en la gestión de empresas del Ecuador, que es el cumplimiento de la Seguridad Social. Muchas de estas empresas carecen de personal con capacidad financiera y de control presupuestario, por lo cual no provisionan los valores y en momento de falta de liquidez toman la mala decisión de caer en mora patronal.

Recomendación

Se recomienda que el departamento de cobranza ejerza una estrategia de cobro constante, pero bajo un enfoque reparador, brindando asesoría y haciendo contacto directo con cada empleador. Es necesario crear una cultura orientada al respeto de los derechos laborales, de las garantías constitucionales y del buen vivir, en los empleadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Accion International. (2016). *Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza*”, Número 26.

México: InSight .

Aguilar, E. (2017). *La seguridad social y la reforma de salud - En la equidad en la mira.* .

Quito: OPS/OMS.

Alzamora, M. (1982). *Introducción a la Ciencia del Derecho*. Lima: Ed. Tipografía Sesator.

Asamblea Nacional . (2014). *Codigo Organico Integral Penal*. Quito: Registro Oficial.

Asamblea Nacional. (2015). *Codigo Organico de la Funcion Judicial*. Quito: Registro

Oficial.

Asamblea Nacional. (2018). *Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo, y Estabilidad y Equilibrio Fiscal* (Suplemento del Registro oficial número 309 ed., Vol. Modificación: 21 de Agosto de 2018).

Quito, Ecuador: LEXUS.

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución Política de la República del Ecuador.* . Quito, Ecuador.: registro oficial.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2013). *Ley Orgánica de la Procuraduría General del Estado* (Primera ed.). Quito, Ecuador: Dirección Nacional de Asesoría Jurídica.

Banco Solidario. (2010). *Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza* (Primera ed., Vol. 26). Quito, Ecuador: InSight.

Bosch, A. (s.f.). FUNDAMENTOS DE MATEMÁTICAS FINANCIERAS.

<http://www.antonibosch.com/system/downloads/278/original/EC->

[NAVE_Capitulo1.pdf?1297773984.](http://www.antonibosch.com/system/downloads/278/original/EC-NAVE_Capitulo1.pdf?1297773984)

- Cabanellas de Torres. (2016). *Diccionario Jurídico Elemental*. Quito.
- Cabanellas, G. (2015). *Diccionario Jurídico Elemental* (Undécima edición ed.). Quito, Ecuador: EDITORIAL HELIASTA S.R.L. .
- Caldas, M., Gregorio, A., & Hidalgo, L. (2013). *Iniciación a la actividad emprendedora y empresarial 4º ESO (LOMCE) 2016* (4º ESO (LOMCE) ed.). Barcelona, España: Editex.
- Cartagena, J. (2018). *El incumplimiento de los pagos por parte del empleador correspondiente a los aportes mensuales al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de sus trabajadores en relación de dependencia, vulnera el derecho a acceder a los beneficios de la seguridad socia* (Primera ed.). Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Cassagne, J. (2018). *El Acto Administrativo*. Buenos Aires: Abeledo-Perrot, Segunda Edición.
- Cevallos, S. (2016). *Incumplimientos con el IESS: ¿Qué es la mora patronal?* (Primera ed.). Quito, Ecuador: PBP ed.
- Chactong, X. (2010). *Hace falta que más trabajadores sean afiliados en la provincia* (Primera ed.). Babahoyo, Ecuador: La Hora.
- Consejo Directivo del IESS. (2010). *Reglamento General de Responsabilidad Social* (Registro Oficial # 106 ed.). (P. Arias, Ed.) Quito, Ecuador: Consejo Directivo IESS.
- Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016). *Reglamento de Aseguramiento, Recaudación y Gestión de Cartera, IESS* (Registro Oficial Edición

Especial 687 de 15-ago.-2016 ed., Vol. Resolución del IESS 516). Quito, Ecuador:
IESS.

Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016). *Reglamento General de Responsabilidad Patronal* (Registro Oficial 801 de 20-jul.-2016 ed.). Quito, Ecuador: Registro Oficial 801 de 20-jul.-2016.

Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016). *Reglamento Orgánico Funcional* (Registro Oficial Edición Especial 45 de 30-ago.-2013 ed.). Quito, Ecuador: IESS.

Couture, E. (2016). *“Fundamentos del Derecho Procesal Civil”*, 3^{ea}. edición. Buenos Aires.

Fernández, J. (2018). *Mora patronal por Negligencia, falta de liquidez empresarial y olvido de registro de entradas y salidas* (Primera ed.). Azuay, Ecuador: El Mercurio.

García, F. (2019). *La mora patronal con el IESS asciende a \$ 1.196,4 millones en Ecuador* (Primera ed.). Guayaquil, Ecuador: El Universo.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptistas, P. (2015). *Metodología de la investigación*. 6^{ta} edición. . México: :: Publicaciones de McGraw-Hill.

IESS. (2014). *PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2017*.

<https://www.iess.gob.ec/documents/10162/2220531/Plan+Estrategico+Institucional>.
Quito.

IESS. (10 de febrero de 2020). Obtenido de : http://bi.iess.gob.ec/cognos8/cgi-bin/cognos.cgi?b_action=xts.run&m=portal/main.xts&startwel=yes

IESS. (10 de febrero de 2020). *Sistema informatico del IESS - BI*. Obtenido de :

<http://bi.iesgob.ec/cognos8/cgi->

[bin/cognos.cgi?b_action=xts.run&m=portal/main.xts&startwel=yes](http://bi.iesgob.ec/cognos8/cgi-bin/cognos.cgi?b_action=xts.run&m=portal/main.xts&startwel=yes)

IESS.- Consejo Directivo. (2017). *Resolución No C.D 535*. Quito.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2011). *Ley de Seguridad Social* (Registro Oficial

Suplemento 465 de 30-nov-2001 ed.). Quito, Ecuador: Gobierno Central del Ecuador.

Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_segu.pdf

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2018). *Reglamento de Aseguramiento,*

Recaudación y Gestión de Cartera (Registro Oficial Edición Especial 687 de 15-ago.-

2016 ed., Vol. Resolución del IESS 516). Quito, Ecuador: IESS - LEXUS.

Landázuri, V. (2010). *La falta de una instancia coactiva, para la mora patronal y su*

incidencia en incumplimiento de los servicios de los afiliados del IESS-Tungurahua

en el año 2009. (Primera ed.). Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Lorentea, L. (2019). *Scielo*. Obtenido de Crecimiento, crédito e inflación:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-

[59962019000100009&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-59962019000100009&lang=es)

Malaret, J. (2012). *Negociación en acción - Segunda Edición*. Madrid - Buenos Aires -

México: Diaz de Santos.

Paredes, A. (2019). *Mora en el IESS y sanción* (Primera ed.). Quito, Ecuador: El Comercio.

Pazos, R. n. (1999). *De las obligaciones* (Selecioanos S. A. ed.). Santiago de Chile: Editorial

Juridico de Chile. doi:ISBN 956-10-1263-4

Penco, A. A. (2010). *Teoria General de las Obligaciones*. Madrid: Dykinson.

Posso, M. (2015). *Sistema de Financiamiento en el Seguro Social Ecuatoriano* (Primera ed.).

Quito, Ecuador: Derecho Ecuador.

Robbins, S., & DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y*

aplicaciones (Segundo ed.). México DF, México: Pearson Educación.

Rodriguez, M., & Vallejo, F. (2015). *La aplicación de la dación en pago en los procesos*

coactivos del IESS constituye una práctica indebida además de un riesgo económico

para la institución (Primera ed.). Loja, Ecuador: UTPL.

Sampieri, H. R., Fernández, C. C., & Lucio, B. (2010). *Metodología de la Investigación.*

México, México: Mc.GrawHill.

Schiffrin, A. (s.f.). *LA MEDIACIÓN: ASPECTOS GENERALES*. Obtenido de

biblioteca.org.ar: <https://www.biblioteca.org.ar/libros/schiffrin.pdf>

Stoner, J. (2017). *Libro de administracion*. Buenos Aires: McGraw-Hil. Obtenido de

<https://drive.google.com/file/d/1mF5frgcagZuILaXWzGr4gQoDvyDV6Bzv/view>

Superintendencia de Bancos. (2020). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)*

(Primera ed.). Quito, Ecuador: SBS.

Vargas Pilaló Alejandro Javier. (2016). “Mediación en los procesos coactivos de la dirección

provincial del IESS-GUAYAS”. Guayaquil: Facultad de Jurisprudencia - UG.

APÉNDICES

Apéndices 1. Encuesta

Apéndices 2. Entrevista

Apéndices 3. Evidencias