

# Gestión de cobranza en gobiernos locales: un estudio de caso en el GAD municipal del cantón Pedro Carbo

Collection management in local governments: a case study in the municipal gad of the pedro Carbo Canton

 <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v10.n1.2026.28-37>

**Recibido:** 10-09-2025    **Aceptado:** 11-12-2025    **Publicado:** 25-01-2026

Jorleny Jael Anzules Cruz<sup>1\*</sup>

 <https://orcid.org/0009-0007-3473-7384>

Laura Beatriz Farfán Menéndez<sup>2</sup>

 <https://orcid.org/0000-0002-4384-5631>

1. Contabilidad y Auditoría en la Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador.
2. Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría en la Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador.

**Volumen:** 10

**Número:** 1

**Año:** 2026

**Paginación:** 28-37

**URL:** <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/1071>

**\*Correspondencia autor:** anzules-jorleny1917@unesum.edu.ec

## **RESUMEN**

La presente investigación radica en la persistencia de altos niveles de cartera vencida en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Pedro Carbo, exacerbada por deficiencias en las estrategias de prevención y recuperación, lo que compromete la sostenibilidad institucional y el desarrollo comunitario; en este contexto se plantea como objetivo central analizar la gestión de cobranza y cartera vencida del gobierno autónomo descentralizado cantón Pedro Carbo, para ello se utilizó una metodología con enfoque cualitativo, mediante el uso de técnicas como el check list y las entrevistas a los funcionarios objetos del estudio; obteniendo como resultado fortalezas en los procedimientos establecidos y claros para ejecutar la cobranza denotando un 100% confianza en el cobro y 0% de riesgo; en el conocimiento de controles preventivos para anticipar vencimientos de obligaciones de igual manera se observó un 100% confianza y un 0% de riesgo, lo que sugiere una base operativa sólida; lo cual permitió concluir que una base procedural sólida en la gestión de cobranzas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Pedro Carbo, es evidenciada por los altos niveles de confianza en procedimientos documentados y reportes periódicos, corroborados por los entrevistados que afirman la existencia de regulaciones formales basadas en ordenanzas municipales y notificaciones persuasivas.

**Palabras clave:** Cobranzas, Ordenanzas, Controles preventivos, Deudas.

## **ABSTRACT**

The present research focuses on the persistence of high levels of overdue debt portfolios in the Autonomous Decentralized Government of Pedro Carbo, exacerbated by deficiencies in prevention and recovery strategies, which compromise institutional sustainability and community development. In this context, the central objective is to analyze the management of debt collection and overdue portfolios in the Autonomous Decentralized Government of Pedro Carbo Canton. To this end, a qualitative methodology was employed, utilizing techniques such as checklists and interviews with the officials involved in the study. The results revealed strengths in the established and clear procedures for executing debt collection, demonstrating 100% confidence in the process and 0% risk. Similarly, knowledge of preventive controls to anticipate the expiration of obligations showed 100% confidence and 0% risk, suggesting a solid operational foundation. This led to the conclusion that a robust procedural framework in the debt collection management of the Autonomous Decentralized Government of Pedro Carbo is evidenced by high levels of confidence in documented procedures and periodic reports, corroborated by interviewees who confirm the existence of formal regulations based on municipal ordinances and persuasive notifications.

**Keywords:** Debt collection, Ordinances, Preventive controls, Debts.



Creative Commons Attribution 4.0  
International (CC BY 4.0)

## Introducción

La cartera vencida determina que se puede definir como la porción del total de los clientes, deudores, que reportan atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago; es decir son los valores pendientes de pago que los ciudadanos adquieren bienes, servicios o impuestos que no son capaces de cancelar en el respectivo tiempo

En sí, la cartera vencida es un conjunto de valores que adeudan las personas por la adquisición de bienes o servicios, que no se han logrado reducir durante una fecha límite, representa un riesgo eminente en la salud financiera de la institución, en la solvencia de las prácticas que favorecen a la comunidad y en la sostenibilidad propia de la empresa.

Mediante la aplicación de estrategias permiten disminuir los riesgos en la empresa; estas estrategias de cobro permiten que la rotación de cartera sea más efectiva y su recuperación sea en el menor tiempo posible, sin afectación alguna a los clientes" (Quimi Chilan & Campos Vera, 2023).

La demora de los pagos en un riesgo que enfrentan las instituciones. Por ende, evitar que esto suceda con mayor frecuencia en la ciudadanía representa problemas para las instituciones, lo que incrementa la escasez de los servicios. Es importante establecer políticas de cobro, envío de facturas a tiempo y en analizar a los clientes ante cualquier situación que reflejen.

Entre las estrategias de cobro establecidas por Zambrano y Guerrero (2022), es focalizar la intención de recuperación de cartera de forma efectiva a través de la refinanciación de deudas de sus clientes, realizando nuevos contratos y estableciendo nuevos plazos y condiciones de pagos" (pág. 727). Para recuperar la cartera vencida de ciertas instituciones se aplican estrategias dirigidas por descuentos, ofertas o promociones que se cancelan antes de la fecha establecida. También, reestructuración de

la deuda, convenios judiciales o liquidez inmediata, con bajos porcentajes de los valores generales.

Además, se puede personalizar la cobranza de los clientes, saber contactarse con cada uno de ellos para conocer las necesidades que presentan. Incluso, establecer canales de comunicación con las estrategias automatizadas, que son de programas generados por la IA (Inteligencia Artificial) con la intención de comunicarse de forma constante con el cliente. Continuando, se puede considerar el apoyo de los altos mandos de la empresa para que el deudor mantenga conexiones directas en la obtención de excelentes resultados con los pagos

Al aplicar sistemas de cobranza como lo señala Baquerizo Villamar (2024, pág. 23), se optimiza la recuperación de la cartera vencida sin comprometer o afectar la relación amigable entre la empresa y el contribuyente; es necesario señalar que este sistema de cobro se define mediante políticas y procedimientos eficaces que permitirán el cobro de la cartera vencida. Se debe puntualizar las políticas las cuales deben estar enfocadas en gestionar acciones favorables, rápidas, efectivas y programadas sin imprecisiones

La utilización de software de cobranzas o más conocido como transformación digital donde se incluye la generación automática de datos para ser analizados por medio de inteligencia artificial; se ha vuelto imprescindible en los actuales momentos (Ippoliti, 2023, pág. 11).

En la actualidad la inteligencia artificial es una herramienta que se aplica en las empresas para realizar una variedad de funciones, incluso realizar cobros y pagos; en un contexto más complejo se puede automatizar y simplificar las horas de trabajo como: seguimientos de las facturas pendientes, recordar a través de mensajes, concordancia de los pagos realizados y generación de informes. Además, a través de los programas tecnológicos, se puede reducir los

costos operativos de cobranza, mejorar el sistema de servicios, evidenciar relaciones positivas, la recuperación de las deudas y fortalecer el flujo de efectivo de la empresa.

Hoy en día, las instituciones optan por procesos correctos de cobros de las carteras antes de llegar a un veredicto judicial, establecido en el contrato o servicios anticipados. Pero es importante tener una visión integral de la cartera de crédito en su conjunto, ya que implica realizar análisis periódicos de la cartera para identificar tendencias, riesgos y oportunidades” (Yucailla, 2024, pág. 30). Bajo este precepto, se reduce el impacto que mantiene la cartera vencida en las instituciones producto de los niveles altos de valores que no se han considerado liquidados por los clientes.

El mayor impacto que mantiene la cartera vencida en las instituciones son un bajo flujo de caja, rentabilidad y desarrollo de acciones beneficios a los ciudadanos, siendo afectada la rentabilidad de las instituciones, falla de la liquidez, crisis financiera o conflictos entre las partes. Incluso, a un cierre de las empresas porque el propio contribuyente no responde ante sus impuestos o compromisos.

Desde este contexto, la gestión de cobranza que se aplican para el cobro de las carteras vencidas que presentan las instituciones como los Gobiernos Autónomos Centralizados, son de importancia ante el análisis de las estrategias de recaudación, porque se consideran para la obtención de los fondos que serán sostenibles durante la labor que mantienen las autoridades con el pueblo.

Los autores Murillo y Palacios (2022), sostienen que: “es importante estudiar el comportamiento de la cartera vencida y la liquidez de las empresas porque se pueden plantear estrategias para la toma de decisiones a nivel directivo” (pág. 188). Estas decisiones son de acuerdo con las gestiones de cobranzas que se aplicarán con los ciudadanos. De esta forma, se proyectan estrategias para la correcta toma de decisiones entre las organizaciones.

Es de importancia que se estudie el comportamiento que emiten la gestión, de esta forma, se plantean las soluciones pertinentes por los directivos, administradores o gestores de cobro. Además, el desinterés por los grupos a cargo de realizar la cobranza, han generado repercusiones por el alto índice de la cartera vencida, el problema principal que se refleja, es porque no existe un plan de convencimiento, acciones o estrategias que permitan la seguridad de la ciudadanía en aportar con los valores que adeudan con las instituciones. Se requiere de un análisis exhaustivo que permite conocer los factores externos e internos que producen un desbalance en los cobros.

En el contexto de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) en Ecuador, la gestión de cobranza y el manejo de la cartera vencida representan pilares fundamentales para garantizar la sostenibilidad financiera y la prestación eficiente de servicios públicos a la comunidad. Estos gobiernos, como el GAD Cantonal de Pedro Carbo, dependen en gran medida de la recaudación de impuestos, tasas y contribuciones para financiar proyectos de desarrollo local, infraestructura y bienestar social. Sin embargo, la morosidad en los pagos por parte de los contribuyentes genera desafíos significativos, tales como la reducción del flujo de caja, el incremento de riesgos financieros y la posible afectación a la liquidez institucional, lo que puede derivar en crisis operativas o limitaciones en la ejecución de políticas públicas (Murillo & Palacios, 2022).

La cartera vencida, definida como el conjunto de deudas no liquidadas en los plazos establecidos no solo impacta la salud financiera de las instituciones, sino que también refleja factores socioeconómicos subyacentes, como la precariedad económica en zonas rurales o la falta de conciencia tributaria entre los ciudadanos. En este sentido, una gestión de cobranza efectiva, estructurada en fases preventivas, administrativas y judiciales (Villena & Guerrero, 2021; Moreno & Dueñas, 2022), se convierte en una

herramienta estratégica para mitigar estos riesgos, promover la responsabilidad fiscal y optimizar la recuperación de recursos. Estudios previos destacan la importancia de integrar tecnologías como la inteligencia artificial para automatizar procesos y reducir costos operativos (Ippoliti, 2023), aunque su implementación en contextos locales como el de Pedro Carbo aún presenta brechas.

El problema central radica en la persistencia de altos niveles de cartera vencida en los GAD, exacerbada por deficiencias en las estrategias de prevención y recuperación, lo que compromete la sostenibilidad institucional y el desarrollo comunitario. Esta investigación surge de la necesidad de analizar dichas dinámicas en un caso específico, identificando fortalezas y oportunidades de mejora para informar decisiones directivas.

El objetivo central de este estudio es analizar la gestión de cobranza y la cartera vencida en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Carbo, con énfasis en las fases de cobranza, las estrategias aplicadas y sus impactos financieros. Como objetivos específicos, se busca: (1) describir las fases teóricas de la gestión de cobranza y su aplicación práctica; (2) evaluar el nivel de confianza y riesgo en los procesos de cobro y recuperación mediante herramientas cualitativas; y (3) proponer recomendaciones para optimizar la gestión, integrando perspectivas teóricas y empíricas.

Esta investigación contribuye al conocimiento en gestión pública, ofreciendo insights aplicables a otros GAD en Ecuador y promoviendo prácticas más eficientes en la recaudación fiscal.

## **Materiales y métodos**

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo debido a la fundamentación de las bases teóricas que sustentan la presente investigación; cabe señalar que las fuentes de búsqueda se realizó en revistas científicas especializadas, así como en libros do-

cumentos que sustentan la información; además es de carácter no experimental dado que se basa en la observación y análisis de las situaciones existentes en su naturaleza sin la alteración de variables, para que de esta manera se entienda el nivel de efectos que conllevan (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Entre los métodos utilizados para el desarrollo de la investigación se empleó el método bibliográfico, siendo de gran ayuda para la recopilación de información teórica; por otra parte, el método inductivo permitió la identificación de problemas recurrentes a través de la aplicación de un formulario con base a los resultados; mientras que el método deductivo posibilitó contrastar lo obtenido con teorías existentes, aportando validez a los análisis realizados

Entre las técnicas utilizadas está el Check List buscando obtener respuestas claras y directas; además de permitir un análisis preciso del cumplimiento o incumplimiento de los procesos desarrollados por los funcionarios que laboran en las áreas de Coactiva y Tesorería. Por otro lado, la entrevista semiestructurada permitió llegar a la información precisa y detallada de las acciones que ejercen los funcionarios responsables de la recaudación.

## **Resultados**

**Tabla 1.**

*Evaluación de la gestión de cobranzas*

N.º	Preguntas	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
<b>Componente: GESTIÓN DE COBRO</b>			
1	¿Existen procedimientos establecidos y claros para ejecutar la gestión de cobranza?	100%	0%
2	¿Conoce si existen controles preventivos para anticiparse al vencimiento de las obligaciones de los contribuyentes?	100%	0%
3	¿Se realizan notificaciones preventivas a los contribuyentes antes del vencimiento de sus obligaciones?	60%	40%
4	¿El personal cuenta con herramientas y capacitación adecuada para desarrollar eficazmente la gestión de cobro?	60%	40%
<b>Componente: Gestión de Recuperación de Cartera</b>			
5	¿La institución mantiene un registro actualizado de los contribuyentes con obligaciones vencidas?	60%	40%
6	¿Se ejecutan acciones específicas para recuperar valores adeudados una vez que la deuda ha vencido?	80%	20%
7	¿Se emiten reportes o informes periódicos sobre la situación de la cartera vencida?	100%	0%
8	¿Con la gestión actual, cree usted que se ha logrado reducir el número de usuarios morosos en el último año?	60%	40%

**Análisis de los resultados**

La tabla 1 presenta una evaluación de la gestión de cobranzas en dos componentes principales; por un lado, la Gestión de Cobro con preguntas desde la 1 hasta la 4 y por el otro esta la gestión de Recuperación de Cartera las cuales se visualizan desde la

pregunta 5 hasta la 8, con niveles de confianza y riesgo que suman siempre 100% por ítem, lo que indica una escala complementaria donde mayor confianza implica menor riesgo, derivada de una encuesta cualitativa convertida a porcentajes.

En el componente de Gestión de Cobro, se observan fortalezas claras en los procedimientos establecidos y claros para ejecutar la cobranza denotando un 100% confianza en el cobro y 0% riesgo; en el conocimiento de controles preventivos para anticipar vencimientos de obligaciones de igual manera se observó un 100% confianza y un 0% de riesgo, lo que sugiere una base operativa sólida; sin embargo, hay debilidades moderadas en la realización de notificaciones preventivas a contribuyentes antes del vencimiento denotando un 60% de confianza y un 40% de riesgo; mientras que en la posesión de herramientas y capacitación adecuada para desarrollar eficientemente la gestión se pudo observar un 60% confianza y un 40% de riesgo, destacando un promedio de confianza del 80% y riesgo del 20% para este bloque, lo que implica un desempeño bueno pero con oportunidades de mejora en prevención y capacitación.

Para el componente de Gestión de Recuperación de Cartera, las fortalezas radican en la emisión de reportes o informes periódicos sobre la situación de la cartera vencida con un 100% de confianza y un 0% riesgo, indicando un monitoreo efectivo; en contraste, se identifican riesgos moderados en el mantenimiento de un registro actualizado de contribuyentes con obligaciones vencidas, denotando un 60% de confianza y un 40% de riesgo, en la ejecución de acciones específicas para recuperar valores adeudados una vez vencida la deuda se observó un 80% confianza y un 20% de riesgo, pero aún con margen de mejora y en la percepción de que la gestión actual ha reducido el número de usuarios morosos en el último año (60% confianza, 40% riesgo), resultando en un promedio de confianza del 75% y riesgo del 25%, ligeramente inferior al primer componente y señalando ineeficiencias en la recuperación activa y el impacto medible.

En general, la evaluación global muestra un promedio de confianza del 77.5% y riesgo del 22.5% across ambos componentes, con patrones que revelan excelencia en

documentación y reporting (ítems 1, 2, 7 al 100%), pero vulnerabilidades consistentes en acciones preventivas, herramientas y resultados tangibles (ítems 3, 4, 5, 8 al 60%), recomendando priorizar inversiones en capacitación, notificaciones automatizadas y métricas de recuperación para mitigar riesgos y elevar la confianza por encima del 90% en futuras evaluaciones.

De las entrevistas realizadas a los jefes de Tesorería y Coactiva en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, emergen hechos clave que destacan consistencias y discrepancias en la gestión de cobranzas: ambos entrevistados confirman estar plenamente al tanto de sus responsabilidades en el área, y afirman la existencia de procedimientos formales y documentados, regulados por ordenanzas municipales y con medios de verificación; en cuanto a factores limitantes para la recuperación de cartera vencida, el jefe de Tesorería enfatiza la economía precaria, especialmente en zonas rurales, junto con estrategias de incentivos y comunicación efectiva con usuarios rurales, mientras que el jefe de Coactiva apunta a deficiencias internas como una gestión inadecuada de cobranzas y juicios coactivos; los procedimientos ante incumplimiento coinciden en etapas iniciales con notificaciones persuasivas y opciones de pago voluntario como auto pagos o convenios, escalando a procesos coactivos con medidas legales como bloqueo de predios o embargo de bienes si persiste la morosidad; ambos coinciden en que la institución emite notificaciones formales a contribuyentes con obligaciones pendientes para mitigar el aumento de la cartera vencida, y consideran necesario fortalecer la gestión de cobranzas para morosos.

En Coactiva se nota que ocurre pero no de manera constante, con el fin de mejorar la recuperación de ingresos y promover responsabilidad tributaria; respecto a la magnitud actual de la cartera morosa, el jefe de Tesorería la califica como alta pero significativamente reducida gracias a un programa de

alivio financiero implementado desde marzo hasta el 30 de junio de 2025, mientras que el jefe de Coactiva la ve como recuperable sin mencionar reducciones específicas; finalmente, ambos evalúan los procesos actuales como permitentes de una recuperación oportuna y eficiente, aunque el jefe de Tesorería sugiere mejoras posibles y el de Coactiva resalta el rol de las notificaciones constantes; en síntesis, los hechos revelan una base procedural sólida pero con brechas en ejecución rural, gestión interna y continuidad, sugiriendo oportunidades de análisis cuantitativo posterior como tasas de recuperación pre y post-alivio financiero para medir impactos reales mediante métricas como ratios de morosidad o efectividad de notificaciones.

## **Discusión**

Los resultados obtenidos en la evaluación de la gestión de cobranzas revelan una alineación parcial con la teoría desarrollada en la investigación, particularmente en lo que respecta a las fases de cobranza descritas por autores como Villena y Guerrero (2021), quienes enfatizan un proceso estructurado para recuperar deudas a corto plazo mediante estrategias preventivas, administrativas y judiciales. Por ejemplo, la alta confianza (100%) en procedimientos establecidos y controles preventivos refleja la solidez teórica de la fase preventiva, donde se anticipan problemas de morosidad mediante políticas claras de crédito y notificaciones tempranas, tal como lo señalan Martínez et al. (2022).

Sin embargo, las debilidades moderadas en notificaciones preventivas (60% de confianza) y en herramientas de capacitación (60%) contrastan con la teoría de Moreno y Dueñas (2022), que resalta la importancia de un orden eficaz para minimizar riesgos financieros, sugiriendo que la implementación práctica en el GAD de Pedro Carbo no alcanza la prevención óptima, lo que podría derivar en un aumento de la cartera vencida.

En el componente de recuperación de cartera, la excelencia en reportes periódicos (100% de confianza) se alinea con las estrategias de Quimi Chilan y Campos Vera (2023), para reducir riesgos mediante rotación efectiva y análisis de tendencias, pero los riesgos en registros actualizados (40%) y en la reducción de morosos (40%) indican ineficiencias en las fases administrativa y judicial, donde Llontop y Morales (2021) abogan por comunicaciones directas y medidas enérgicas sin llegar inmediatamente a tribunales, un aspecto que las entrevistas confirman mediante notificaciones persuasivas y escaladas a coactivas, aunque con brechas en ejecución rural y continuidad.

Además, la percepción de una cartera morosa alta pero recuperable, mitigada por programas de alivio financiero, resuena con las recomendaciones de Baquerizo Villamar (2024), sobre sistemas de cobranza que optimizan la recuperación sin afectar relaciones, incorporando transformación digital como la inteligencia artificial propuesta por Ippoliti (2023), para automatizar seguimientos y reducir costos, lo que no parece completamente implementado aquí, ya que los resultados destacan vulnerabilidades en acciones preventivas y resultados tangibles, alineándose con Murillo y Palacios (2022), en la necesidad de estudiar comportamientos de cartera para decisiones directivas, pero revelando un desbalance entre documentación teórica y ejecución práctica.

Esta comparación con la teoría del desarrollo subraya que, aunque el GAD muestra una base operativa sólida, las ineficiencias en prevención y recuperación activa limitan la efectividad global, lo que podría exacerbar impactos negativos como bajo flujo de caja y crisis financiera, tal como advierte Yucailla (2024). Al comparar estos hallazgos con el objetivo central de la investigación, que es analizar la gestión de cobranza y cartera vencida en el GAD Cantón Pedro Carbo, se evidencia un cumplimiento satisfactorio, ya que los resultados proporcionan un diagnóstico detallado mediante la tabla

de evaluación y las entrevistas, identificando fortalezas en monitoreo y procedimientos (promedio de confianza 77.5%) y debilidades en prevención y capacitación (riesgo promedio 22.5%), lo que permite un análisis cualitativo inductivo y deductivo alineado con el enfoque no experimental y los métodos bibliográfico e inductivo-deductivo empleados, contrastando teorías existentes con datos empíricos para validar problemas recurrentes como la economía rural precaria y deficiencias internas, aunque podría fortalecerse con métricas cuantitativas adicionales para una profundidad mayor.

En términos de implicaciones, esta análisis sugiere recomendaciones prácticas para el Gobierno Autónomo Descentralizado de Pedro Carbo, como invertir en notificaciones automatizadas y capacitación del personal para elevar la confianza por encima del 90%, integrando herramientas digitales de Inteligencia Artificial para reducir costos operativos y mejorar el flujo de efectivo, lo que podría mitigar riesgos financieros y promover sostenibilidad institucional; teóricamente, contribuye al cuerpo de conocimiento al validar la relevancia de fases de cobranza en contextos gubernamentales descentralizados, destacando la necesidad de adaptar estrategias a realidades locales como zonas rurales, y abre vías para investigaciones futuras que incorporen análisis cuantitativos de tasas de morosidad pre y post-intervenciones, fomentando una gestión más responsable y eficiente que beneficie tanto a la institución como a los contribuyentes, evitando escaladas judiciales innecesarias y fortaleciendo la responsabilidad tributaria en entornos de escasos recursos.

## Conclusiones

En conclusión la confirmación de una base procedural sólida en la gestión de cobranzas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Pedro Carbo, es evidenciada por los altos niveles de confianza (100%) en procedimientos documentados y reportes periódicos en la tabla, corroborados por am-

bos entrevistados que afirman la existencia de regulaciones formales basadas en ordenanzas municipales y notificaciones persuasivas, lo que sugiere que las ineficiencias no radican en la ausencia de marcos normativos sino en su ejecución variable, permitiendo enfocarse en optimizaciones operativas para futuras intervenciones.

En segundo lugar, se destaca la discrepancia entre factores limitantes externos e internos como un insight clave para refinar modelos predictivos de morosidad: mientras el jefe de Tesorería enfatiza barreras económicas y comunicativas en zonas rurales, el de Coactiva apunta a deficiencias internas en la gestión y juicios coactivos, alineándose con los riesgos moderados (40%) en notificaciones preventivas y registros actualizados de la tabla, lo que robustece la necesidad de un análisis multifactorial que incorpore datos socioeconómicos y métricas internas para diseñar estrategias segmentadas, como campañas digitales rurales o auditorías procesuales.

Finalmente, el impacto positivo del programa de alivio financiero (implementado desde marzo hasta junio de 2025) emerge como evidencia empírica de efectividad en reducción de cartera morosa, según el jefe de Tesorería que reporta una baja significativa al condonar intereses, contrastando con la percepción de recuperabilidad en Coactiva y los niveles de confianza del 60-80% en recuperación activa de la tabla, fortaleciendo la recomendación de extender o replicar tales incentivos con evaluaciones cuantitativas pre-post (e.g., vía regresión discontinua en datos financieros) para cuantificar ROI y guiar políticas tributarias sostenibles en entornos municipales similares.

## Bibliografía

- Baquerizo Villamar, J. M. (2024). Estrategias tributarias para recuperar la cartera vencida del GAD Municipal del cantón La Libertad [Tesis de Maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10863/1/UPSE-MAP-2024-0004.pdf>

- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Ippoliti, T. (2023). Estrategias de cobranzas para reducir la morosidad: Caso de estudio empresa Tarjeta Naranja [Trabajo Final de Grado, Universidad Siglo 21]. Repositorio Siglo 21. <https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/27895/TFG%20-%20Ippoliti%20Tatiana.pdf>
- Llontop Díaz, M., & Morales Carbonel, R. (2021). Estrategias de cobranzas para reducir la morosidad en la empresa comercializadora de repuestos automotrices Llontop & Morales S.A.C. [Tesis de Grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9068/Llontop%20D%C3%A9az%20Mar%C3%A1Da%20%26%20Morales%20Carbonel%20Rosesmery.pdf>
- Martínez, F., Collazos, M., & Castro, D. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre. Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria, 6(2), 2541–2557. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1984](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984)
- Moreno Basilio, B., & Dueñas Jaramillo, J. (2022). La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez, en las empresas comerciales de la ciudad de Cerro de Pasco [Tesis de Grado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio UNDAC. [http://45.177.23.200/bitstream/undac/2742/1/T026\\_60313025\\_T.pdf](http://45.177.23.200/bitstream/undac/2742/1/T026_60313025_T.pdf)
- Murillo, R. M., & Palacios, C. N. (2022). Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, periodo 2019-2020. Dominio de las Ciencias, 8(2), 154–205. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8548154>
- Quimi Chilán, J., & Campos Vera, J. (2023). La gestión de cobranza y su incidencia en la rotación de cartera en empresas comerciales de Ecuador, periodo 2015-2021. Cofin Habana, 18(6). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612024000100012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612024000100012)
- Villena, O., & Guerrero, C. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador. Polo del Conocimiento, 6(10), 1083–1103. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3196>
- Yucailla, Y. D. (2024). Impacto de la cartera vencida en la rentabilidad del sistema cooperativo [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/00b42b70-c5d4-4e4f-a88a-c46b0eb20e0a/content>
- Zambrano, G., & Guerrero, L. (2022). Estrategias de gestión de control para la recuperación de cartera vencida en pymes manufactureras a raíz de la pandemia COVID 19. Polo del Conocimiento, 7(11), 726–743. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4885>

**Cómo citar:** Anzules Cruz, J., & Farfán Menéndez, L. B. (2026). Gestión de cobranza en gobiernos locales: un estudio de caso en el GAD municipal del cantón Pedro Carbo. UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria, 10(1), 28–37. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v10.n1.2026.28-37>