



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Tema

**ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS PARA RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA DEL
GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE INFORME DE
INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

AUTOR (A)

Lic. Baquerizo Villamar Gabriela María

TUTOR

Mgtr. Divar Sebastián Castro Loor

La Libertad - Ecuador

2024

DEDICATORIA

Quiero dar gracias a Dios porque sin su voluntad, esto no hubiese podido ser posible, en segundo lugar y con profundo amor a mi familia en especial a mis hijas que son el pilar fundamental y principal que me motivaron a no desmayar y seguir adelante hasta alcanzar el objetivo de obtener mi maestría.

A mi madre, hermanos y esposo, que me dieron su apoyo y comprensión en los momentos de ausencia en eventos familiares. Gracias a ellos sobre todo por brindarme palabras de aliento para no desmayar cada vez que sentía no poder continuar con este proceso.

A la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA por abrirme las puertas para poder forjarme como profesional y a sus docentes por la guía y conocimientos brindados, a mi tutor por haberme ayudado a culminar este trabajo de investigación, sin él, no hubiese podido lograrlo.

Lcda. Gabriela María Baquerizo Villamar.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación “**ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS PARA RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD**”, bajo la modalidad de titulación **INFORME DE INVESTIGACIÓN**, elaborado por maestrando Lic. **GABRIELA MARÍA BAQUERIZO VILLAMAR**, de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** de **LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, previo a la obtención del Título de Magíster **EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Mgtr. Divar Sebastián Castro Loor

TUTOR

TRIBUNAL DE GRADO

Mgtr. Herman Zúñiga Muñoz

COORDINADOR DE MAESTRIA

PhD. Raúl Carpio Freire

DOCENTE ESPECIALISTA 1

Mgtr. José Tomalá Uribe

DOCENTE ESPECIALISTA 2

Mgtr. Divar Castro Loor

TUTOR

Ab. María Rivera González, Mgtr.

SECRETARIA GENERAL

DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR

El presente trabajo de titulación denominado “ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS PARA RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, elaborado por la Lcda. GABRIELA MARÍA BAQUERIZO VILLAMAR, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica, académica, empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

"El contenido del presente trabajo de titulación es de mi responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena"

La Libertad, 07 de diciembre de 2023.

Lcda. Gabriela María Baquerizo Villamar

AUTOR

CERTIFICADO SISTEMA ANTIPLAGIO

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación “**ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS PARA RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD**”, bajo la modalidad de titulación **INFORME DE INVESTIGACIÓN**, elaborado por maestrando Lic. **GABRIELA MARÍA BAQUERIZO VILLAMAR**, de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** de **LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, me permito declarar que una vez analizado en el sistema de antiplagio COMPILATIO, y de haber cumplido los requerimientos exigidos, el presente trabajo de investigación, se encuentra con el 6% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el informe. Adjunto reporte de similitud:



Atentamente.

Ing. Divar Sebastián Castro Loor, Msc.

TUTOR

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	i
TRIBUNAL DE GRADO	ii
DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR	iii
CERTIFICADO SISTEMA ANTIPLAGIO	iv
RESÚMEN.....	viii
ABSTRAC.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
Situación de la problemática.....	4
Formulación del problema.....	6
Sistematización del problema.....	6
Justificación Teórica.....	7
Justificación práctica	8
Objetivo General.....	8
Objetivos específicos.....	8
Hipótesis General	9
Hipótesis alternativa	9
Hipótesis nula	9
Hipótesis Especificas.....	9
Identificación de Variables.....	9
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	11
1.1. Antecedentes investigativos	11
1.1.1. Misión.....	12
1.1.2. Visión	12
1.1.3. Principios.....	12
1.2. Revisión de la literatura.....	14

1.3. Desarrollo de teorías y conceptos de la Variable Independiente.....	17
1.3.1. Estrategias Tributarias	17
1.3.2. Importancia de las estrategias tributarias	17
1.3.3. Clasificación de estrategias tributarias	18
1.4. Desarrollo de teorías y conceptos de la Variable Dependiente	21
1.4.1. Cartera Vencida	21
1.4.2. Gestión de cartera	21
1.4.3. Tipos de Cobranzas	22
1.5. Marco legal.....	27
CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO.....	29
2.1. Diseño de la investigación.....	29
2.2. Tipos de investigación.....	29
2.2.1. Investigación Cuantitativa	29
2.2.2. Descriptiva-propositiva	29
2.2.3. Investigación Documental	29
2.2.4. Investigación de Campo	29
2.2.5. Investigación Bibliográfica	30
2.3. Métodos de investigación	30
2.3.1. Método inductivo.....	30
2.3.2. Método Deductivo	30
2.4. Técnicas e instrumentos de investigación	30
2.4.1. Procesamiento y análisis de datos	30
2.5. Población y Muestra	31
2.5.1. Población	31
2.5.2. Muestra	31
2.5.3. Cálculo de la muestra	32
2.6. Confiabilidad de los ítems aplicados en el instrumento de recolección de datos.....	32

CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
3.1. Análisis de las encuestas.....	35
3.2. Análisis de las entrevistas.....	49
3.3. Prueba de correlación de variables	60
3.4. Comprobación de la hipótesis	60
CAPITULO IV: PROPUESTA	61
4.1. Título de la propuesta	61
4.2. Objetivo general de la propuesta	61
4.3. Objetivos específicos de la propuesta.....	61
4.6. Resultados esperados de la implementación de la propuesta de investigación	65
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES	68
ANEXOS	69
Bibliografía.....	85

ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS PARA RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD.

Autor: Lcda. Gabriela María Baquerizo Villamar

Tutor: Ing. Divar Sebastián Castro Loor, Msc.

RESUMEN

Este trabajo de investigación estuvo enfocado en determinar estrategias tributarias efectivas para la recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad. El monto por cobrar asciende a \$5,364,127.60 millones de dólares, esta cartera se compone de cuentas pendientes de pago, por concepto de: impuestos, tasas, contribuciones, entre otros. Si, los usuarios no cumplen con la cancelación de estos conceptos, la inversión social se verá afectada por la escasez de recursos propios que garanticen la prestación de servicios públicos de calidad y calidez. Para identificar los factores que inciden en el fenómeno de estudio, se aplicó un diseño de investigación no experimental-transversal con un alcance correlacional. Entre la metodología aplicada tenemos las encuestas, las mismas que fueron dirigidas a contribuyentes municipales y las entrevistas realizadas al director Financiero, personal de coactiva y gestión de cobranzas. Esto permitió conocer aspectos internos y externos que influyen en el cobro y recuperación de la cartera vencida. La población estuvo conformada por 33.222 predios, registrados a nombres de personas naturales o jurídicas de las cuales se tomó una muestra de 380 contribuyentes. Se comprobó que la hipótesis, “Estrategias tributarias efectivas inciden positivamente en la recuperación de la cartera vencida”. Las variables del estudio se correlacionaron positivamente, cuyo valor de significancia fue de 0,007, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido. Finalmente, el análisis de los resultados permitió determinar estrategias tributarias efectivas, las mismas que; contribuirán a mejorar la situación actual de la municipalidad, entorno a, la cartera vencida, el nivel de recaudación de los ingresos propios y al buen desarrollo de las actividades ejecutadas por las unidades de gestión de cobranzas y coactiva.

Palabras claves: Estrategias tributarias, Cultura tributaria, Cartera vencida, Recaudación.

TAX STRATEGIES TO RECOVER THE DUE PORTFOLIO OF THE MUNICIPAL GAD OF THE CANTÓN LA LIBERTAD.

Author: Lcda. Gabriela María Baquerizo Villamar

Tutor: Ing. Divar Sebastián Castro Loor, Msc.

ABSTRAC

This research work, was focused on determining effective tax strategies for the recovery of the overdue portfolio of the municipal GAD of the canton of La Libertad. The amount receivable amounts to \$5,364,127.60 million dollars, this portfolio is made up of accounts pending payment, for: taxes, fees, contributions, among others. If users do not comply with the cancellation of these concepts, social investment will be affected by the scarcity of own resources that guarantee the provision of quality and warmth public services. To identify the factors that affect the study phenomenon, a non-experimental-cross-sectional research design with a correlational scope was applied. Among the methodology applied we have the surveys, which were directed at municipal taxpayers and the interviews carried out with the Financial director, enforcement and collection management personnel. This allowed us to know internal and external aspects that influence the collection and recovery of the overdue portfolio. The population was made up of 33,222 properties, registered in the names of natural or legal persons from which a sample of 380 taxpayers was taken. It was proven that the hypothesis, “Effective tax strategies have a positive impact on the recovery of overdue loans.” The study variables were positively correlated, whose significance value was 0.007, which is below the required 0.01. Finally, the analysis of the results allowed us to determine effective tax strategies, which will contribute to improving the current situation of the municipality, regarding the overdue portfolio, the level of collection of own income and the proper development of the activities carried out by the collection and enforcement management units.

Keywords: Tax strategies, Tax culture, Past due portfolio, Collection.

INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la recaudación tributaria es un proceso que comprende acciones, las mismas que son realizadas por la mayoría de países a través de instituciones públicas, siendo así; el pago de impuestos, una obligación tributaria para los ciudadanos que adquieran bienes o servicios en un determinado momento. Gracias a esta acción los gobiernos de cada país, determinan el manejo de sus ingresos recaudados para financiar actividades y brindar servicios públicos de calidad a la población.

A nivel nacional, el estado ecuatoriano se divide territorialmente en 24 provincias, 221 cantones y 1.499 parroquias urbanas y rurales, cada jurisdicción es administrada por diferentes niveles de gobierno, según información de las (Naciones Unidas, s.f., p. 1) de acuerdo con la (Constitución de la República del Ecuador, 2008), así como también, al (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010) los municipios, tienen la competencia de velar por la correcta determinación, administración y recaudación de los ingresos propios producto de la gestión tributaria en sus jurisdicciones.

En el ámbito local, el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón la Libertad, es una institución pública cuya función principal es prestar servicios públicos de calidad y calidez a los Libertenses. Para cumplir con este objetivo, la entidad deberá de articular su Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT 2020-2024) con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, establecidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015) en su Agenda 2030.

El presente trabajo de investigación, titulado “Estrategias tributarias para recuperar la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón la Libertad”, tiene como finalidad analizar la situación actual de la entidad pública, en relación con la cartera vencida y las estrategias tributarias que las unidades de gestión de cobranzas y coactiva ha ejecutado en los últimos cinco años.

La cartera vencida es un problema de mucha importancia para los gobiernos autónomos seccionales según el nivel de gobierno, ya que el déficit de ingresos propios podría incidir en el cumplimiento de los objetivos institucionales. En el caso del GAD

municipal del cantón de la Libertad, es probable que el aumento de cartera en cada período se deba a factores sociales, económicos y culturales, o una débil aplicación de estrategias tributarias.

El **planteamiento del problema** se justifica en que, los municipios necesitan de ingresos propios para financiar ciertas actividades en beneficio de la población, pero; si existe una cartera vencida no se podrá llegar al cumplimiento de los objetivos propuestos. Es por esa razón, la necesidad de establecer estrategias tributarias efectivas para reducir el nivel de cartera y mejorar la recaudación de los ingresos propios.

El problema de esta investigación se formula de la siguiente forma: ¿De qué manera las estrategias tributarias efectivas influyen en la recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad?

El **objetivo principal** de este estudio es determinar las estrategias tributarias más efectivas, para mejorar el nivel de recaudación de impuestos y, consecuentemente, reducir el nivel de cartera vencida del GAD municipal de la Libertad. Para ello, se contará con objetivos específicos como el análisis de la situación actual de la sección de cobranzas, la percepción de los contribuyentes referente a los factores que inciden en el incumplimiento de la obligación tributaria; y, finalmente la determinación de estrategias que permita reducir la cartera vencida.

La **hipótesis general** del estudio se refiere a que las estrategias tributarias efectivas influyen de manera positiva en la recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad. Esta hipótesis hace referencia a que las estrategias tributarias podrían ser una herramienta útil para reducir las cuentas por cobrar, aumentar los ingresos municipales y sobre todo mejorar la gestión de cobranzas de la institución.

Como **resultados esperados** de la investigación se pretende determinar estrategias tributarias efectivas para reducir la cartera vencida, mejorar la recaudación de impuestos y la capacidad de gestión de cobranzas, para que la entidad pueda alcanzar las metas y objetivos institucionales y sociales.

Estas estrategias deben ser consultadas con la ciudadanía para que tengan un mayor impacto y aceptación, la mejor vía es a través de la aplicación de instrumentos de investigación; como la encuesta y la entrevista.

A continuación, una breve descripción de los tres capítulos que se desarrollarán en el trayecto de la investigación:

El Capítulo I, corresponde al marco o método teórico, en este capítulo se plasmará información de tipo académico y científico de las variables de estudio, a través de la exploración de la literatura, la fundamentación legal y bibliografía actualizada del tema. La Variable independiente, responde a Estrategias Tributarias y la dependiente a la Cartera Vencida.

El Capítulo II, se refiere a la metodología utilizada, especificando las técnicas e instrumentos de recolección de datos que fueron aplicadas al personal de las secciones de gestión de cobranzas y coactiva de la unidad de la Tesorería municipal, así como; a la población usuaria de los servicios que ofrece la entidad. Finalmente, se determinó la población y muestra de la investigación a las cuales se les aplico la encuesta para el posterior análisis de los resultados.

El Capítulo III, se detallan los resultados e interpretaciones, obtenidas de la aplicación de las técnicas de investigación. También se dará a conocer las conclusiones y recomendaciones del caso de estudio, y se establecerán estrategias efectivas que contribuyan a la solución del problema suscitado en el GAD municipal del cantón la Libertad.

Situación de la problemática

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), ha enfatizado la necesidad de los países que conforman la región, de cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), señalados en la Agenda 2030, por la (ONU, 2015). Los ODS requieren de fuentes de financiamiento para su cumplimiento; y, la recaudación de impuestos es una opción que evitaría el sobre endeudamiento con la empresa privada y sobre todo la codependencia económica hacia el gobierno.

Según (Gómez y Morán, 2020) en su investigación titulada “Estrategias Tributarias para abordar la Evasión Tributaria en América Latina y el Caribe”, manifiesta que:

Desde hace muchos años, la recaudación de impuestos en el ámbito regional y en otros niveles de gobierno; ha resultado ser inferior a lo que se debería percibir si la ciudadanía cumpliera con el pago de sus impuestos como lo establecen las Leyes de cada país. La evasión tributaria significa para el estado la pérdida significativa de ingresos y un serio problema que impide a los países de América Latina y el Caribe desarrollarse económicamente. (p. 9)

De acuerdo a este contexto, los Gobiernos Autónomos Seccionales; entre sus acciones, deben de tomar la iniciativa de implementar medidas o estrategias tributarias para fortalecer la recaudación de los ingresos municipales. Estos ingresos cada vez son menores vs, lo que realmente se debería de percibir si las personas tuvieran una buena cultura de pago. El objetivo consiste en generar recursos suficientes y propios para financiar la ejecución de programas y proyectos dirigidos a la población del cantón la Libertad; y, de esta manera cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible, previstos en la Agenda 2030.

Los Tributos son parte importante de la economía y desarrollo de un país, porque, a través de esta fuente de ingreso los gobiernos comprometidos con la población a la que pertenecen, podrán garantizar el cumplimiento y satisfacción de las necesidades básicas de la ciudadanía mediante la planificación y ejecución de programas y proyectos de interés social.

A nivel nacional, de acuerdo a la investigación denominada “Importancia de las estrategias en las Obligaciones Tributarias frente a la Emergencia Sanitaria Covid-19 en Pymes de Cuenca, Ecuador” (Galarza y otros, 2022) manifiestan que: “Ecuador tiene como principal medio de ingresos a los recursos provenientes de la tributación, sin embargo, existe diferencias entre lo recaudado para la inversión pública y la voluntad de las ciudadanía de ignorar el pago de sus tributos” (pág. 1).

En el año 2020, la emergencia sanitaria del Covid-19 afectó a todo el mundo y nuestro país no fue la excepción. La economía ecuatoriana se ha visto lesionada, por lo que existe la necesidad urgente de reactivarla, a través de la eficiente gestión de los recursos económicos; procedentes de la tributación de impuestos por parte de la población. Sin embargo, esta acción, no debe de significar el incremento de impuestos, sino más bien lograr que la población tome conciencia sobre la importancia en el cumplimiento de la obligación tributaria.

Para los mismos autores (Galarza y otros, 2022) “Los impuestos son necesarios para inversiones de interés público a plazos prolongados o sostenibles, en donde los tributos son fundamentales para los recursos públicos puesto que, son utilizados para garantizar el nivel de vida de los ciudadanos”. (p. 2)

Los ingresos propios representan la columna vertebral del gobierno y de sus entidades públicas, como es el caso de los municipios cuyos fines institucionales son de interés social. Al no contar con recursos económicos se vuelven dependientes del gobierno central, haciendo que la autonomía financiera que establece la constitución de la república se vea vulnerada al no contar con ingresos suficientes para el desarrollo de sus actividades.

En los últimos cinco años, el GAD municipal del cantón la Libertad, ha acumulado una cartera vencida de \$5,364,127.60 millones de dólares. Esta cartera se compone de las cuentas pendientes de pago de los contribuyentes por concepto de impuestos, tasas, contribuciones. El problema podría ser el resultado de los factores sociales, económicos y culturales, o quizás a una débil aplicación de mecanismos y estrategias de cobranzas que motiven al contribuyente, a realizar pagos de impuestos de manera voluntaria.

A continuación, en el siguiente cuadro se refleja el problema de la investigación:

Tabla 1. Cartera vencida GAD – La Libertad.

2018	2019	2020	2021	2022	Total
\$396,901.26	\$563,272.01	\$923,331.26	\$1,425,501.05	\$2,055,122.02	\$5,364,127.60

Nota, la tabla refleja la evolución de la cartera vencida del municipio de la Libertad en los últimos años.

Se observa el año 2018 al 2022, la cartera vencida del GAD municipal de la Libertad ha ido incrementado periódicamente; siendo en el año 2020, un determinante para que el nivel de cuentas por cobrar se dispare significativamente al tener hoy en día como resultado una cartera vencida con un monto acumulado que asciende a **\$5,364,127.60** millones de dólares.

Si no se toman correctivos para la pronta recuperación de los valores vencidos, estos podrían volverse incobrables, pudiendo ocasionar un estancamiento social para el cantón debido a la ausencia de obras y servicios públicos como consecuencia de un déficit en ingresos propios.

Formulación del problema

¿De qué manera las estrategias tributarias efectivas influyen en la recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad?

Sistematización del problema

✓ ¿Cuál es situación actual de la unidad de gestión de cobranzas, en relación a la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad?

✓ ¿Cuáles son los factores que influyen en la recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad?

✓ ¿Cuáles son las estrategias tributarias que contribuirán a la mejora continua de la gestión de cobranzas, la recaudación de tributos y la reducción del nivel de cartera vencida?

Justificación Teórica

El (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010) en su artículo 172, sobre ingresos propios establece lo siguiente:

Los GADS regionales, provinciales, metropolitanos y municipales son favorecidos de ingreso propios producto de la gestión. Su categorización estará acorde a la ley que regularice a las finanzas gubernamentales. Los recursos propios son los que resulten de impuestos, tasas y contribuciones, etc. La gestión tributaria se regirá por principios de generalización, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, transparencia y suficiencia recaudatoria. (pág. 47)

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados, están facultados para generar sus propios recursos económicos, a través de la gestión de tributos como: impuestos, tasas, contribuciones y otros conceptos reconocidos por la ley. Esta autogestión debe ser realizada bajo principios, que garanticen la redistribución de la riqueza de forma eficiente, justa y equitativa. A esto se le conoce como justicia social, donde; el estado deberá de garantizar la igualdad de derechos y oportunidades a las personas que conforman la sociedad y crear las condiciones necesarias para el desarrollo sostenible de la jurisdicción.

Pero, ¿Qué pasa, cuando se presentan inconvenientes para su recaudación?, la institución debe aplicar formas o métodos para la gestión eficiente de los ingresos propios y cumplir en lo posterior con lo planificado, siempre acorde con lo establecido en los lineamientos legales. “Las estrategias representan el pilar fundamental para la proyección tributaria, su acertada aplicación dará frutos para las personas e instituciones involucradas” (Garizabal et al., 2020, p. 7).

El autor sostiene que la eficiente aplicación de estrategias, son parte fundamental para el desarrollo de las actividades y que su correcta ejecución traerá consigo resultados positivos y grandes oportunidades para la población y para la misma entidad. Estas estrategias deben ser aplicadas por personal profesional y capacitado en el área requerida, evitando así; sanciones económicas a futuro u observaciones por parte del ente de control y fiscalizador.

Justificación práctica

La aplicación de estrategias tributarias para reducir la cartera vencida de la municipalidad del cantón la Libertad, es de mucha importancia porque permitirá mejorar la recaudación de los ingresos propios y consecuentemente a la reducción de la cartera vencida. Además, estos recursos podrán ser destinados para el financiamiento de programas y proyectos sociales para la población local. Otro de los beneficios es la optimización de los procedimientos de cobro que las secciones de Gestión de cobranzas y Coactiva, han aplicado en los últimos cinco años.

Esta herramienta se convertirá en un aporte valioso y de gran relevancia para las autoridades de la entidad pública, en lo concerniente a la toma de decisiones que beneficien tanto a la institución en el cumplimiento de los objetivos sociales y a la comunidad usuaria de los servicios públicos.

Objetivo General

Determinar las estrategias tributarias efectivas para la recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad, mediante un estudio actuarial.

Objetivos específicos

- ✓ Analizar la situación actual de la unidad de gestión de cobranzas, en relación a la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad.
- ✓ Identificar los factores que influyen en la recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad.
- ✓ Determinar estrategias tributarias para la mejora continua de la gestión de cobranzas, la recaudación de tributos y la reducción del nivel de cartera vencida.

Hipótesis General

Las estrategias tributarias efectivas, influyen de manera positiva en la recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad.

Hipótesis alternativa

Las estrategias tributarias efectivas SI influyen positivamente en la recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad.

Hipótesis nula

Las estrategias tributarias NO influyen en la recuperación de la cartera vencida del GAD del municipal del cantón la Libertad.

Hipótesis Especificas

✓ La situación actual de la unidad de gestión de cobranzas influye en el nivel de cartera vencida.

✓ Los factores influyen en la recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad.

✓ Las estrategias tributarias contribuyen a la mejora continua de la gestión de cobranzas, la recaudación de tributos y la reducción del nivel de cartera vencida.

Identificación de Variables

Variable independiente: Estrategias Tributarias

Variable Dependiente: Cartera Vencida

Tabla 2.

Operacionalización de variables.

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Variable Independiente Estrategias Tributarias	Para (Aldana Gómez y Paucar Tovar, 2014) las “Estrategias tributarias son acciones ejecutadas por la autoridad tributaria, con la finalidad de mejorar la recaudación de ingresos provenientes del pago de impuestos.” (p. 42).	Beneficios Tributarios	*Descuentos por pronto pago. *Campañas de Condonación de multas e intereses. *Premios y sorteos.	
		Cultura Tributaria	*Conciencia Tributaria. *Educación Tributaria.	
		Tecnología de punta.	*Asistencia Virtual. *Pagina web multifuncional.	Encuestas/Entrevistas
		Personal Capacitado	*Capacitaciones. *Calidad de atención al contribuyente.	
		Publicidad	*Medios de comunicación.	
Variable Dependiente Cartera Vencida	(Cunalema Diaz, 2017) en su investigación señala que, la cartera vencida es “las cuentas pendientes de pago de los usuarios que están a favor de la institución una vez vencido en el plazo máximo de 90 días” (p. 32).	Contribuyentes	*Cumplimiento de la deuda. *Factores.	
		Cuentas por Cobrar	*Nivel de cartera vencida. *Estrategias.	Encuestas/Entrevistas
		Proceso de cobro	*Gestión de Cobranzas *Coactiva	

Nota, la tabla muestra la operacionalización de la variable independiente “Estrategias tributarias” y dependiente “Cartera vencida”.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes investigativos

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón la Libertad, se encuentra ubicado en el cantón del mismo nombre, en la provincia de Santa Elena, en el sector 28 de mayo, calle once y Av. Eleodoro Solorzano. Su principal autoridad es el Señor Francisco Tamariz Guerrero quien fue elegido por voto popular como alcalde para el período 2023-2027.

El cantón la Libertad según información del (INEC, 2010), tiene una población total de 95.942 habitantes, de los cuales 47.912 corresponden a mujeres y 48.030 al total de hombres. La Libertad es una zona urbana cuyas actividades principales son; la pesca, el turismo y el comercio.

Ilustración 1.

Infraestructura física del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Libertad.



Nota. Esta imagen muestra la actual infraestructura física del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón la Libertad.

En la página web institucional del (GAD municipal del Cantón la Libertad, 2019) según la Resolución No.045-2019, la misión y visión institucional son las siguientes:

1.1.1. Misión

Somos la institución de Gobierno del cantón la Libertad, que promueve el desarrollo social y económico de sus habitantes, en base al cumplimiento de las competencias municipales, la participación ciudadanía, la administración y la gestión eficiente de recursos, que le permiten atender las necesidades de los libertenses con calidad y eficiencia (pág. 7).

1.1.2. Visión

“Ser la institución municipal modelo a nivel nacional en la gestión y administración eficiente de los recursos adaptándose a los cambios del entorno para sostener y maximizar el desarrollo social y económico alcanzado en beneficio de sus habitantes” (pág. 8).

En la misma página web institucional del (GAD municipal del Cantón la Libertad, 2019) se puede observar la cédula presupuestaria de mayo 2023, donde el nuevo período de administración inició el ejercicio de sus funciones con un presupuesto de **\$57.007.808,76**, para devengar gastos corrientes, inversión, bienes y servicios de consumo, etc.

1.1.3. Principios

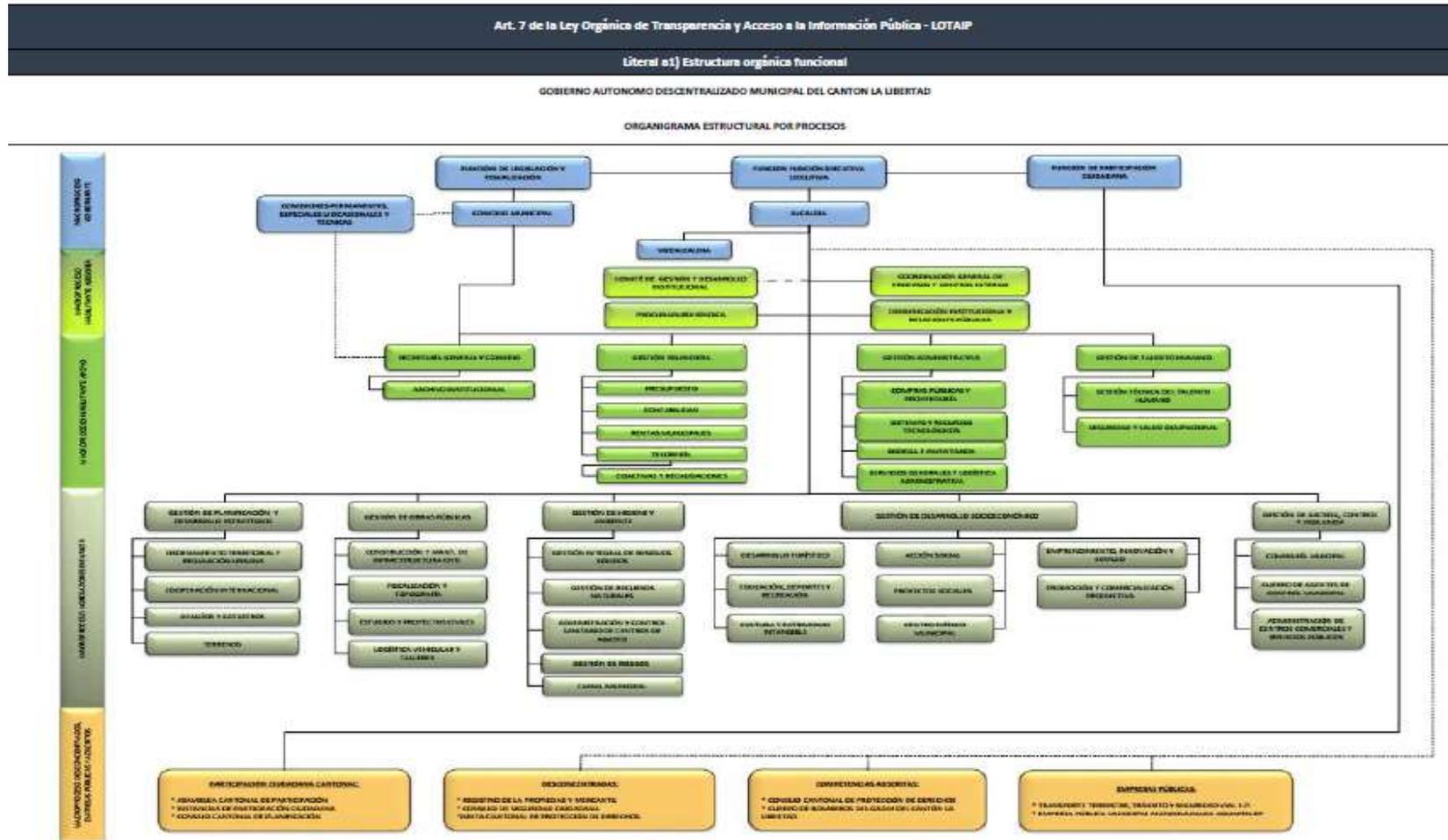
El (GAD municipal del Cantón la Libertad, 2019) refiere su accionar en base a:

- ✓ Ética
- ✓ Transparencia
- ✓ Voluntad política y Liderazgo
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Honestidad
- ✓ Equidad

Para cumplir con la misión es preciso que el desarrollo de sus funciones tenga la siguiente estructura; Proceso, Subprocesos o unidades administrativa y secciones, las mismas que trabajarán de manera articulada para el logro de los objetivos institucionales.

Ilustración 2.

Estructura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Libertad.



Nota, Estructura organizacional del GAD municipal del cantón la Libertad, obtenida de la Página Web Institucional.

1.2. Revisión de la literatura

Para el primer capítulo de la investigación, se necesita información preliminar acerca del tema de estudio. La revisión de la literatura tiene como finalidad conocer y entender el tema que se está investigando, desde el punto de vista de otros autores con investigaciones similares para llegar al resultado esperado. Es por ello, que se presentan temas referidos a estrategias tributarias, considerando trabajos más recientes de los últimos años a **nivel internacional**.

De acuerdo con (Rodríguez & Vargas, 2015) en su estudio llamado “Estrategias de control fiscal para la recaudación tributaria de un órgano municipal”, señalan que:

El principal objetivo es determinar estrategias de control fiscal para la eficiente recaudación de tributos de la Alcaldía del Estado de Carabobo. El estudio fue realizado teniendo en cuenta el compromiso que tienen las municipalidades en el desarrollo de la administración pública de brindar servicios públicos de calidad para la población local. La investigación se orientó bajo la modalidad factible de tipo descriptiva y los instrumentos de recolección de datos fueron dirigidos a diez funcionarios de la entidad, lo que permitió analizar y determinar situaciones negativas en la recaudación tributaria, tales como la morosidad y evasión fiscal ciudadana, el escenario actual motivó la urgente necesidad de elaborar estrategias que disminuyan el impacto de la problemática detectada. (pág. 3)

En el trabajo de investigación de (García y otros, 2021) denominado “Análisis de las estrategias tributarias y su incidencia para optimizar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Chanchamayo” manifiestan que:

La investigación inició con el análisis de las estrategias tributarias que el gobierno local ha utilizado en los últimos años, determinando de este modo el grado de incidencia que han tenido las estrategias en relación con la recaudación del impuesto predial municipal. La investigación fue de tipo básica, descriptiva-correlacional, con un diseño experimental. La investigación documental y la encuesta son las técnicas de información que el autor utilizó para comprobar la existencia de una deficiente recaudación de las cuentas por cobrar en los últimos diez años, una vez obtenido los

resultados de la investigación se concluye que la gerencia no ha aplicado un apropiado método estratégico para la cobranza de los ingresos siendo estos muy bajos e insuficientes para cumplir con la satisfacción de las necesidades de la población y de la misma institución pública. (pág. 2)

Del mismo modo, a **nivel nacional** (Chávez Silva y otros, 2018) en la investigación titulada “El análisis y la determinación de estrategias para la recaudación de impuestos tasas y contribuciones del Gad Municipal de Santa Clara” se menciona lo siguiente:

El propósito principal del fenómeno de estudio, fue reducir el porcentaje de la cartera vencida y transformar la recaudación de impuestos, en un proceso eficaz. Los autores se apoyaron en un estudio Mixto-Cuantitativo con una investigación exploratoria, descriptiva y explicativa, las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la entrevista las mismas que, les permitieron conocer la realidad del problema de investigación y consecuentemente elaborar estrategias para su pronta y efectiva solución. (pág. 695)

(Calderón Chuquimarca & Flores Cordova, 2020) en el trabajo de titulación denominado “Estrategias para la recuperación de la cartera vencida en COAC "SAN ANTONIO”, señalan que:

La entidad situada en el cantón Montalvo de la provincia de los Ríos, tiene un alto nivel de morosidad, no disponen de estrategias que ayuden a la recuperación de la cartera vencida, adicional a eso existe duplicidad de actividades por parte de los asesores y no existe un departamento de cobranzas para la recuperación de la deuda vencida. El trabajo se enfocó en el área de créditos y cobranzas, entre las sugerencias se planteó la necesidad de realizar una reestructuración de un manual de procedimientos de cobros y la creación de un comité que se encargue del cumplimiento con los procesos y recuperación de los valores de créditos otorgados a la ciudadanía y lo más importante la creación de un departamento de cobranzas. Este estudio utilizó una investigación de campo y documental y aplicaron entrevistas al personal involucrado, obteniendo información relevante de los estados financieros, lo que les permitió concluir el problema de la investigación.

A **nivel local** (Ordoñez Balón, 2021) en su informe de investigación denominado “Procedimientos innovadores en la gestión pública para recuperar la cartera vencida en CNEL Santa Elena, la Libertad”, hace referencia que:

La escasa captación de recursos para la empresa se debe a deficiente ejecución de procesos de cobranzas, atención de clientes, Facturación entre otros procesos, por lo que; propone la implementación de un plan estratégico para la mejora de los mismos. En la actualidad la CNEL, tiene una cartera vencida que asciende a \$8,6 11,822.17 millones de dolares, este monto corresponde a la prestación del servicio eléctrico a la colectividad; la metodología que aplico el autor fue la entrevista y la encuesta dirigida al personal de la empresa pública y a los beneficiarios del servicio eléctrico, esto ayudo a identificar más afondo el problema que afecta a la gestión de cobro y recuperación de cuentas incobrables. El autor concluye que, un plan estrategico ayudaría a combatir la problemática identificada referente a la recuperación de la cartera vencida y consecuentemente reducir el nivel de incumplimiento de pago de la deuda. (pág. 6)

Otro estudio realizado, es el de; (Mojica Del Pezo, 2021) , en su Tesis denominada “Estrategias para la reducción de la cartera vencida en el área comercial de la Corporación Nacional de Electricidad”, menciona que:

La empresa pública CNEL E.P, según los estados económicos e informes del área financiera, existe una cartera vencida de \$29.000.000,00 millones de dolares. El trabajo de investigación se enfocó en delinear estrategias en este caso comerciales para que los beneficiarios del suministro eléctrico cumplan con sus compromisos de pago y sobre todo que las actividades operativas no se vean afectadas. Como técnicas de recolección de datos el autor empleó la entrevista a cinco empleados del área de Recursos humano para conocer las acciones que se están aplicando para motivar el cobro de la deuda y si está ejecutando medidas cautelares a través del área de coactiva. La encuesta fue aplicada a 383 usuarios, los mismos que tenían un grado de morosidad alto entre sus respuestas indicaron que los motivos del incumplimiento son: falta de recursos, desconocimiento de la deuda o facturas que en ciertos casos no llegan a sus domicilios. (pág. 2)

1.3. Desarrollo de teorías y conceptos de la Variable Independiente

1.3.1. Estrategias Tributarias

Para (Aldana Gómez y Paucar Tovar, 2014) las “Estrategias tributarias son acciones ejecutadas por la máxima autoridad tributaria, con la finalidad de mejorar la recaudación de los ingresos provenientes del pago de impuestos por parte de los usuarios de algún determinado servicio.” (p. 42).

Por su parte (Balcázar Paiva, 2018), define a las estrategias tributarias como:

Las estrategias tributarias son el plan de acción establecido por la institución una vez realizado el análisis del entorno tributario, para el logro de los objetivos tales como: el máximo aprovechamiento de los beneficios tributarios que la ley otorga, descuentos en el valor de los tributos que la ley permita, el pago en las fechas más convenientes para la empresa dentro de los márgenes fijados por la ley. (pág. 30)

Los referentes teóricos, señalan que; las estrategias tributarias son aquellas acciones que las entidades públicas o privadas establecen posterior al análisis de la situación tributaria actual de la entidad. El objetivo general de la implementación de este tipo de estrategias, es maximizar la recaudación de los impuestos municipales a través del sentido de responsabilidad de la ciudadanía en el pago oportuno de las obligaciones tributarias.

1.3.2. Importancia de las estrategias tributarias

En esta línea, (Coronel, 2021) menciona que:

La ejecución de estrategias tributarias, se considera de mucha importancia para las entidades. Estas acciones permiten cumplir con los objetivos trazados en la planificación institucional; a corto, mediano y largo plazo generando beneficios para la recaudación de ingresos tributarios. (pág. 22)

En la opinión de (Manayay Guevara y Quesquén Chozo , 2019) “las estrategias tributarias son de mucha importancia porque a través de su aplicación, las entidades

podrán cumplir objetivos financieros, a corto, mediano y largo plazo beneficiando finalmente al flujo de caja y al desarrollo económico del país” (p. 18).

Las estrategias tributarias resultan de mucha importancia para cualquier empresa u organización, son acciones planteadas para cumplir con objetivos organizacionales y sociales como es el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados según el nivel de gobierno y en los términos previstos en la planificación institucional; sea este a corto, mediano o largo plazo. La correcta aplicación de estas actividades, resultará beneficiosa para la entidad en lo concerniente a la recaudación de impuestos, puesto que, una eficiente y organizada administración tributaria logrará mejorar los niveles de recaudación de ingresos y la calidad de prestación de los servicios públicos.

1.3.3. Clasificación de estrategias tributarias

Para (Villanueva Avellaneda, 2021) las estrategias tributarias se clasifican de la siguiente manera:

1.3.3.1. Estrategias de información y orientación al contribuyente, el autor señala que, “son las acciones que la entidad tributaria debe de ejecutar de manera clara, precisa y concisa para que el contribuyente pueda cumplir con la obligación tributaria en los plazos que determina la Ley” (p. 25).

Estas estrategias deben de fomentar la transparencia en información tributaria, que contribuya a fortalecer el nivel de confianza entre la entidad y el usuario. La eficiente información y orientación al cliente, genera un sentido de cooperación por parte del contribuyente, es decir, de querer contribuir con la institución a través del pago oportuno de los impuestos. Es necesario que el personal designado a ejecutar estas estrategias sea capacitado previamente sobre el tema tributario, así como en relaciones humanas.

1.3.3.2. Estrategias de educación cívica tributaria, consiste en “Promover valores y actitudes apegadas con las buenas prácticas de la ética, además de educar a la ciudadanía sobre el pago justo, eficiente y oportuno de sus obligaciones tributarias” (p. 25).

El objetivo principal de este tipo de estrategias es mantener a la ciudadanía informada y comprometida sobre el pago de los tributos, sobre todo de los beneficios sociales que generaría si la sociedad no evadiera el pago de impuestos. Es necesario promover una educación cívica tributaria para tener ciudadanos responsables y comprometidos con el deber cívico de la tributación.

1.3.3.3. Estrategias de Publicidad, se refiere a “La difusión a través de medios de comunicación de los bienes y servicios que ofrece una empresa” (p. 26).

Las estrategias de publicidad, son acciones debidamente planificadas y coordinadas por la institución pública o privada. Para llegar al público objetivo de una manera más efectiva, es necesario utilizar medios de comunicación, como: radio, prensa y televisión, para persuadir a la ciudadanía a que realice el pago voluntario de sus tributos.

1.3.3.4. Estrategias de incentivos tributarios, el autor narra que “Este tipo de estrategias son incentivos o recompensas que el contribuyente debe de recibir por el pago a tiempo de sus obligaciones” (p. 26).

En mi opinión, las estrategias de incentivos tributarios responden a los beneficios adicionales que puede obtener el ciudadano por el pronto pago de sus obligaciones tributarias. Esto significa premiar de alguna manera la fidelidad y la buena cultura tributaria de los contribuyentes.

El (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010) en su artículo 512, establece que:

Los pagos que se hagan en la primera quincena de los meses de enero a junio, tendrán los siguientes descuentos: diez, ocho, seis, cuatro, tres y dos por ciento, respectivamente. Si el pago se efectúa en la segunda quincena de esos mismos meses, el descuento será de: nueve, siete, cinco, tres, dos y uno por ciento, respectivamente. Los pagos que se realicen a partir del primero de julio, tendrán un recargo del diez por ciento del valor del impuesto a ser cancelado. Vencido el año fiscal, el impuesto, recargos e intereses de mora serán cobrados por la vía coactiva.(p. 93)

La legislación establece que los ecuatorianos que realicen el pago de tributos en las fechas que indica la ley, se beneficiarán de los descuentos del 10 al 1 %, por el pago a tiempo de los impuestos prediales del año vigente. Sería muy acertado que además de lo establecido en la parte legal a nivel nacional, se determinen políticas internas que sin afectar el presupuesto institucional beneficie a la población local con premios, bonos, sorteos y descuentos adicionales entorno al pago de sus impuestos municipales. Esta es una alternativa que busca motivar a la cultura tributaria de las personas.

1.3.3.5. Estrategias de uso de tecnología de punta, según (Villanueva Avellaneda, 2021) se refiere que la “La tecnología es innovación y forma parte de la era de hoy” (p. 26).

Es necesario que las entidades tengan actualizada sus páginas webs institucionales, puesto que, estas son una herramienta de apoyo tanto para la entidad como para el usuario. En el caso de la municipalidad del cantón la Libertad, entre sus servicios sería acertado incluir una aplicación en línea que facilite el pago de los impuestos, tasas y contribuciones municipales. Además de otros servicios como: el seguimiento online a diferentes trámites municipales e inclusive la realización de convenios de pagos virtuales logrando de esta manera la eficiencia en la gestión administrativa municipal.

Entre las estrategias también es necesario trabajar en la **cultura tributaria**, es por esa razón que (Mendoza Shaw et al., 2016), la define como:

La cultura tributaria se define como el conjunto de valores y a al comportamiento tributario responsable de las personas que conforman una sociedad, sobre la importancia de tributar en cumplimiento con lo establecido en la Ley. Esto se convierte en una conducta positiva por parte del contribuyente generando responsabilidad y conciencia social sobre el pago de sus obligaciones tributarias para el desarrollo de una sociedad. (p. 66)

Según el contexto, la cultura tributaria es el conjunto de acciones positivas realizadas por una o varias personas de forma voluntaria para cumplir oportunamente con el pago de las obligaciones tributarias en los plazos que establece la Ley. El ciudadano ve esta acción como un deber cívico; porque está consciente que su aporte contribuye al bienestar común

de la sociedad debido a que, en el sector público el ingreso recaudado es invertido en obras que benefician a la población.

1.4. Desarrollo de teorías y conceptos de la Variable Dependiente

1.4.1. Cartera Vencida

(Cunalema Díaz, 2017) en su investigación señala que, la cartera vencida es “los títulos que se encuentran pendientes de pago por parte de los usuarios de algún determinado servicio y, que están a favor de la institución una vez vencido el plazo máximo de 90 días” (p. 32).

(Paucar Asqui, 2022) define a la cartera vencida como “los recursos económicos pendientes de cobro que no han sido recaudados o no se han podido recaudar en un período de tiempo establecido y por tal motivo se encuentran vencidos” (p. 14).

Ambos autores coinciden que, los valores que no hayan sido cancelados por las personas usuarias en de los plazos y términos establecidos en la ley, deberán de pasar a formar parte de la cartera vencida o de las cuentas por cobrar de la institución. Los montos por recuperar tendrán un tratamiento especial como, por ejemplo: ser cobrados por la vía coactiva a través de la correcta aplicación de medidas legales para su pronta recuperación.

1.4.2. Gestión de cartera

(Sierra Gámez, 2017) definen a la gestión de cartera de clientes como “las obligaciones que los consumidores de bienes y servicios mantienen con una entidad, y que deben de ser gestionadas por la misma empresa o a través de externos en el plazo establecido sea este a corto, mediano o largo plazo” (p. 16).

La gestión de cartera es realizada por instituciones públicas o privadas, o en su defecto a través del personal externo contratado por la misma entidad, para su debida administración. El manejo o gestión de cartera garantizará a la empresa la pronta recuperación de los activos y una eficiente salud financiera en el menor tiempo posible además de reducir y mantener bajo los niveles de morosidad.

1.4.3. Tipos de Cobranzas

1.4.3.1. Cobranza preventiva

Como indica (Chávez Silva y otros, 2018) en su artículo científico denominado “El porqué de la cartera vencida en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Seccionales y estrategias para su recuperación” señalan que; “las estrategias que estarán inmersas en esta fase tienen como objetivo comunicar al contribuyente de sus obligaciones tributarias municipales y de las posibles consecuencias del incumplimiento de las mismas” (pág. 698).

Este tipo de cobranza es amigable y tiene como fin recuperar los valores que se encuentran pendientes de pago, de una manera eficiente y eficaz. El objetivo es mantener una relación positiva con el usuario para que este, cancele la deuda de manera voluntaria al sentirse que es tratado con respeto y comprensión por la institución.

1.4.3.2. Cobranza pre – coactiva

Dentro de este orden, (Chávez Silva y otros, 2018) indican que, la cobranza pre-coactiva son “las acciones que se enfocan a la toma de decisiones que implica persuadir al usuario al cumplimiento del pago de los impuestos dentro de los terminos y plazos establecidos en la normativa y evitar sanciones futuras” (pág. 698).

En relación a la idea de los autores, en este tipo de cobranzas se ejecutan actividades de gestión de recursos económicos antes de iniciar la etapa coactiva. El objetivo es que, el usuario no se vea inmerso en acciones judiciales y que la empresa no incurra en gastos económicos al contratar a terceros para la recuperación de las cuentas.

1.4.3.3. Cobranza Coactiva

“Una vez agotadas las formas de cobranzas extrajudicial, interviene el área de coactiva donde se ejecuta la cobranza judicial y se agota las últimas instancias para recuperar los valores impagos” (Chávez Silva y otros, 2018, pág. 701).

Resulta claro que esta es la etapa final luego que las demás han fallado, se trata de aplicar medidas drásticas apegadas a la Ley, para recuperar los valores vencidos; estas acciones pueden ser: embargo de bienes, bloqueo de cuentas, prohibición de salida del país, entre otras.

1.4.3.4. Etapas para recuperar la cartera vencida

Para (Ordoñez Balón, 2021) existen seis etapas para recuperar la cartera vencida, las cuales se describen a continuación:

1. "Procesar y analizar la información de cobranzas, en esta etapa hay que definir las políticas y procedimientos de cobro que se deben de aplicar para recuperar la cartera vencida" (pág. 23).

Es decir, la implementación de estas políticas es clave para gestionar la cartera de una forma ágil, efectiva y apegada a los lineamientos establecidos sin tener que improvisar, puesto que, existe la necesidad de optimizar los recursos públicos.

2. "Segmentar la cartera de cobranzas, en esta parte se deberá de filtrar la información dando prioridad a los clientes con mayor morosidad" (pág. 23).

En otras palabras, la entidad deberá de clasificar o filtrar a los usuarios cuyos montos pendientes de pago se encuentren en niveles: alto, medio o bajo y priorizar las acciones en aquellos casos en estado crítico para recuperar cuentas que si no se tratan a tiempo serán incobrables.

3. "Definir y automatizar la estrategia, la cobranza debe ser directa o en su defecto utilizar los medios de comunicación para que el conocimiento de la deuda llegue a través de cualquier forma al consumidor" (pág. 23).

Para el autor la estrategia más eficiente es el contacto con el contribuyente, dado que; es una manera efectiva de persuadir y lograr que éste acceda cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias.

4. "Las estrategias de cobranzas, en esta etapa se definen las estrategias a ser ejecutadas en cada fase o según el tipo de cobranza a aplicar" (pág. 24).

De esta manera las estrategias se definen con el afán de optimizar la recuperación de la cartera vencida y estas no deben de comprometer o afectar la relación amigable entre la empresa y el contribuyente.

5. “**Gestión de Gestores**, aquí intervienen las personas encargadas de realizar la gestión de cobro, donde estas aplicarán diversos medios de persuasión como, por ejemplo: llamadas telefónicas, correos, mensajes de texto, etc.” (pág. 24).

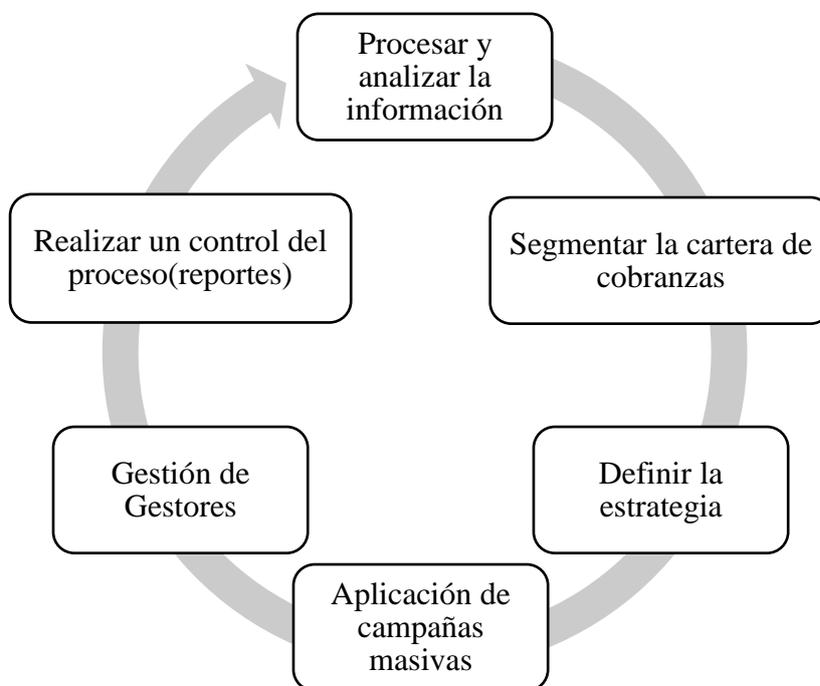
Dicho de otro modo, los gestores son personas responsables de la gestión y recuperación de valores vencidos, y tienen bajo su encargo utilizar diversos medios o formas para recuperar los títulos que se encuentran pendientes de pago en el menor tiempo posible.

6. “**Realizar un control del proceso**, se debe de llevar un control sobre las etapas de cobranzas ejecutadas, a fin de medir el nivel de recuperación de cartera” (pág. 24).

En relación a la idea, es necesario dejar registrado los resultados de estas acciones a través de informes mensuales y anuales para evidenciar como una correcta gestión de cobro ayuda a minimizar una cartera vencida.

Ilustración 3.

Etapas para recuperar la cartera vencida.



Nota. La figura muestra las etapas para recuperar la cartera vencida, de manera eficiente y eficaz.

1.4.3.5. Tributos

En la opinión de (Almeida Toro, 2015) señala que “Los tributos son las obligaciones económicas que los municipios requieren del contribuyente en base a la ley, con la finalidad de cumplir lo establecido. Todo impuesto indica imposición, es decir se debe cancelar sin necesidad de recibir a cambio alguna obra inmediata o directa para el cantón.” (pág. 41).

El autor expone que, los tributos son los pagos obligatorios que por ley el ciudadano debe de cumplir con el estado por el simple hecho de recibir la contraprestación de algún bien o servicio. Estos tributos se convierten en ingresos propios, los mismos que son gestionados por los diferentes niveles de gobierno con el objetivo de solventar las necesidades sociales de una población a través de programas o proyectos.

1.4.3.6. Tipos de Tributos

1.4.3.6.1. Impuestos

“Los impuestos son recursos económicos que gestionan los gobiernos autónomos descentralizados en todos sus niveles de gobierno por los bienes y servicios que ofrece a la comunidad, estos se convierten en la columna vertebral por su importancia para mantener el bienestar social de la población” (Peralta Carpio, 2021, p. 34).

Analizando la definición del autor, los impuestos son aquellas obligaciones que las personas naturales y jurídicas deben de cumplir para que el estado pueda revertir este recurso en obras y servicios para la población. El ingreso proveniente de la contribución ciudadana, se convierte en un ingreso importante para el gobierno al momento de financiar programas y proyectos sociales.

Por su parte, (Moreira Veloz & Lema Vera, 2015) señalan que “los impuestos son aquellas obligaciones de pago que, por ley, la ciudadanía que forma parte de una sociedad debe de cumplir, con o sin necesidad de existir una contraprestación de algún bien o servicio” (pág. 11).

Los impuestos son la base principal para que los gobiernos se puedan sostener económicamente, además su recaudo favorece a la economía de un país permitiendo

redistribuir la riqueza de forma justa y equitativa. El incumplimiento de la obligación tributaria, podría ser motivo de sanciones legales por parte de la entidad recaudadora de impuestos.

1.4.3.6.2. Tasas

Como afirma (Diego Geovanny, 2021) “las tasas son un aporte monetario de la ciudadanía por los bienes y servicios prestados por el estado de cada nación” (pág. 19).

En mi opinión, las tasas son los tributos que se cancelan siempre y cuando se utilice un servicio, la cancelación de las tasas resulta de mucha importancia, porque sirven para financiar otros servicios como, por ejemplo: tasa de recolección de basura, tasa de bomberos, etc.

.1.4.3.6.3. Contribuciones especiales

“Las contribuciones son tributos de carácter obligatorio que toda personas o grupo social debe de cancelar por las obras que los gobiernos de su localidad realizan en pro de dicha población” (Perez Bertero, 2022, p. 6).

Desde mi punto de vista las contribuciones especiales por mejora, son pagos obligatorios que las personas naturales o jurídicas deben de efectuar para que el estado logre cumplir con los objetivos sociales en los tiempos previstos en los instrumentos de planificación anual.

1.4.3.7. Contribuyente

Bajo el criterio de (Quispe Fernández & Dante Ayaviri, 2021) “los contribuyentes son personas naturales o jurídicas que están obligadas de acuerdo a la Ley, a pagar impuestos por las actividades o hechos económicos generados” (pág. 255).

Los contribuyentes son personas naturales o empresas jurídicas las mismas que deben de cancelar impuestos, tasas o contribuciones por los servicios recibidos, y declarar los ingresos y los gastos que generen del ejercicio de sus actividades de acuerdo lo establecido en la Ley.

1.4.3.8. Morosidad

Como afirma (Orozco Yambay, 2016) “la morosidad es la dilación en el incumplimiento del compromiso de pago de una obligación” (p. 32).

En relación a la idea del autor, la mora es considerada como un factor que afecta tanto a la empresa como a la persona deudora, la primera porque la solvencia de la institución se ve perjudicada al no generar nuevos productos, a falta de recursos económicos y la segunda genera problemas crediticios para el usuario al encontrarse en un nivel de riesgo como es en el caso de los créditos otorgados por los bancos.

1.4.3.9. Cuentas por cobrar

(Ordoñez Balón, 2021) define a las cuentas por cobrar como “El derecho exigible que tiene una entidad pública o privada y un tercero a recaudar los ingresos provenientes de la venta de productos y de las actividades realizadas (pág. 4).

Las cuentas por cobrar son prestaciones adeudadas y exigibles de una entidad y que por ley deben de ser recuperados mediante la correcta y acertada gestión de cartera. Estos valores por cobrar son parte importante del activo de una organización, sin esos recursos no podrá cumplir con los objetivos para la cual fue creada.

1.5. Marco legal

La (Asamblea Nacional Constituyente, 2008) de la República del Ecuador es la Ley suprema que tiene nuestro país y en su Artículo 270 señala que:

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados generarán sus propios recursos estableciendo de esta manera su autonomía financiera, sin disminuir sus derechos a recibir de manera predecible, directa, oportuna y automática las asignaciones anuales de los recursos por parte del Estado, así como en la capacidad de generar y administrar sus propios recursos, de acuerdo a lo dispuesto en la Constitución y la ley. (p. 88)

La Naturaleza Jurídica de los Gobiernos municipales según el Art.53 del (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010) es la siguiente:

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutivas previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden. La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón. (p. 13)

De la misma manera en el (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010) en el artículo 55 literal e) de las competencias exclusivas de los GADS municipales determina que: Entre sus competencias estará “Crear, modificar, exonerar o suprimir tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras mediante ordenanzas según el nivel de gobierno seccional” (p. 19).

En el mismo (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010) manifiesta en el artículo 163 que:

Recursos propios y rentas del Estado: De conformidad con lo previsto en la Constitución, los gobiernos autónomos descentralizados generarán sus propios recursos financieros y, como parte del Estado, participarán de sus rentas, de conformidad con los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad interterritorial. (p. 45)

Por su parte el (Código Tributario, 2005) en el artículo 15 manifiesta que:

La Obligación tributaria es el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley.

CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de la investigación

El presente trabajo tiene un diseño de investigación **no experimental**, en el cual se obtuvo una información directa referente al fenómeno de investigación. La data obtenida no fue manipulable y se basó en la observación e interpretación de los datos de la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón la Libertad, de los últimos 5 años. El corte de la investigación fue de tipo **transversal**, cuya información proveniente de la recolección de datos se llevó a cabo en un momento y tiempo determinado y finalmente con un alcance **correlacional**, lo que permitió tener una visión más clara sobre la incidencia e interrelación de las variables.

2.2. Tipos de investigación

2.2.1. Investigación Cuantitativa, a través de este tipo de investigación se pudo obtener un análisis de los resultados provenientes de las encuestas aplicadas a un grupo de contribuyentes municipales, lo que permitió conocer los problemas que inciden en la recuperación de la cartera vencida.

2.2.2. Descriptiva-propositiva, esta investigación permitió identificar los fenómenos causantes del problema y posterior a eso la implementación de posibles soluciones mediante una propuesta de estrategias tributarias para la reducción de la cartera vencida del municipio del cantón la Libertad.

2.2.3. Investigación Documental, por medio de este tipo de investigación se obtuvo información a través de informes, reportes y estados financieros donde se refleja el problema que se viene investigando.

2.2.4. Investigación de Campo, aquí se recopilará información referente al tema de estudio al personal inmerso en los procesos de cobro y recuperación de cartera, así como una muestra de la población usuaria de los servicios municipales.

2.2.5. Investigación Bibliográfica, en este caso se recopiló información de otros trabajos de investigación como: tesis, artículos, páginas web, etc. Esta acción permitió analizar y comprender cada componente del fenómeno de estudio.

2.3. Métodos de investigación

2.3.1. Método inductivo, aquí se pudo conocer y observar el problema que atraviesa el GAD del cantón la Libertad, en lo que respecta al nivel de la cartera vencida como consecuencia de una débil aplicación de estrategias de cobranzas que ayuden a reducir el nivel de morosidad en un plazo determinado.

2.3.2. Método Deductivo, este método permitió definir el problema de investigación y aceptar o rechazar la hipótesis planteada al inicio del estudio, asimismo se logró desarrollar alternativas de solución al problema detectado a través del análisis de teorías.

2.4. Técnicas e instrumentos de investigación

Para esta investigación, se utilizaron técnicas cualitativas y cuantitativas para evaluar las variables de estudio. En lo que respecta a la estructura, se utilizó la encuesta con 14 preguntas cerradas con escala del Likert, para conocer la percepción de los contribuyentes referente a incumplimiento de los valores pendientes de pago.

En el estudio de campo se aplicaron entrevistas como herramientas de recolección de datos cuya información obtenida fue sujeta a análisis y se pudo identificar que efectivamente existen problemas internos y externos que afectan a la recuperación de la cartera del GAD municipal del cantón la Libertad.

2.4.1. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos se lo realizó a través de herramientas informáticas como: SPSS, Excel, Word y para el análisis se utilizó la hoja de cálculo de Excel para proceder a la tabulación y generación de gráficos de acuerdo a las respuestas de las personas encuestadas. Las entrevistas se las estructuró en el programa de Microsoft Word, y fueron

dirigidas al director Financiero y personal de coactiva, las respuestas obtenidas se las transcribió en el mismo programa.

2.5. Población y Muestra

2.5.1. Población

La población estará compuesta por: los empleados municipales de las secciones de Cobranzas y Coactiva del GAD municipal del cantón la Libertad y los habitantes del cantón, donde se obtuvo la respectiva muestra para el análisis correspondiente de los resultados según encuesta aplicada.

2.5.2. Muestra

Según (Espinoza , 2016) se refiere que “la muestra es un subgrupo de personas de una población en diferentes estados, una muestra es representativa y se debe elegir una técnica para realizar la muestra adecuada, teniendo en cuenta que la muestra debe ser igual a la población” (pág. 4).

A continuación, se va a determinar la muestra con la siguiente formula, donde el tamaño de la población según él (PDOT 2020-2024) es de 33.222 contribuyentes municipales que tienen bajo su nombre algún predio, sea este municipal o propio.

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

Donde:

P	Posibilidad de que ocurra un evento	0,5
Q	Posibilidad de no ocurrencia de un evento	0,5
Z	Nivel de confianza, se considera el 95%	1,96
E	Error, se considera el 5%	0,05
N	Tamaño de la población	33.222

2.5.3. Cálculo de la muestra

$$n = \frac{33.222(0.5) * (0.5)}{(33.222-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5)}$$
$$n = \frac{8305.5}{3.8416}$$
$$n = \frac{8305.5}{21.869247189}$$
$$n = 380$$

De acuerdo a la formula anterior, la muestra es de 380 contribuyentes municipales a los cuales se les aplicó las encuestas para conocer la percepción referente al incumplimiento del pago de la deuda.

2.6. Confiabilidad de los ítems aplicados en el instrumento de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos que se estableció para analizar las dimensiones e indicadores de las variables “Estrategias tributarias” y “Cartera vencida”, se elaboró en base a una revisión y análisis exhaustiva de diferentes trabajos de investigación que guardaban relación con el tema de estudio. La validación de la encuesta se realizó con el análisis de 14 elementos las mismas que tenía respuestas basadas en la escala del Likert y cuya prueba piloto se la realizó a 21 contribuyentes municipales del Gobierno autónomo descentralizado del cantón la Libertad.

Para el tratamiento de los datos se realizó el análisis de confiabilidad a través del programa de estadísticas SPSS, para medir el alfa de Cronbach en el cual se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 3.

Análisis del Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de Elementos
,801	14

Nota. Tabla de confiabilidad *de Cronbach*

Se observa que el coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a los ítems del instrumento de investigación, obtuvo un resultado de 0,801 lo que significa que su confiabilidad es aceptable porque se encuentra en un rango de 0,70 – 0,90. Por tanto se concluye que el instrumento utilizado es válido.

Tabla 4.

Validación del constructo

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SEXO	46,43	103,857	-0,164	0,384	0,811
RANGO DE EDAD	45,52	95,662	0,219	0,654	0,803
¿Cumple con el pago oportuno de sus obligaciones tributarias?	43,81	96,962	0,263	0,583	0,799
¿El GAD municipal del cantón la Libertad le comunica oportunamente el vencimiento de sus valores pendientes de pago?	44,71	79,114	0,771	0,896	0,755
¿Cuál es el medio de comunicación por medio del cual se ha enterado de la deuda que mantiene con el GAD municipal del cantón la Libertad?	44,52	71,662	0,643	0,841	0,768

¿Cómo le gustaría que el GAD Municipal de la Libertad le recuerde el pago de su deuda?	45,62	90,648	0,496	0,699	0,784
¿Conoce sobre los descuentos que determina la ley por el pronto pago del impuesto predial?	44,62	85,548	0,487	0,851	0,783
¿Conoce el destino de los ingresos recaudados por la municipalidad de la Libertad por concepto de impuesto predial?	45,24	86,29	0,433	0,707	0,788
¿Le gustaría recibir premios y participar de sorteos por el pago puntual de sus impuestos tributarios?	44,1	94,99	0,26	0,643	0,8
¿Cuál de los siguientes factores es el más influyente en el incumplimiento del pago de su deuda?	43,48	84,862	0,595	0,781	0,773
¿Considera que el pago de impuestos contribuye al bienestar común de la población del cantón la Libertad?	44,38	92,148	0,379	0,751	0,791
¿Conoce usted sobre cultura tributaria?	45,52	91,462	0,543	0,714	0,783
¿Considera oportuno que el GAD del cantón la Libertad realice charlas sobre educación tributaria a la ciudadanía?	43,81	102,262	0,003	0,744	0,807
¿Cómo califica la calidad de atención al contribuyente que brinda el personal de cobranzas y coactiva del GAD Municipal de la Libertad?	44,1	81,19	0,569	0,801	0,774

Nota. Tabla refleja los datos obtenidos en el software SPSS, validación del constructo

La tabla muestra la validación el constructo, donde las preguntas con opciones de respuestas según escala del Likert, muestran valores superiores entre ,750 a ,800 lo que significa que las preguntas tienen un buen soporte para realizar el análisis de las variables del estudio.

CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de las encuestas

A continuación, se muestran los resultados y el análisis de las interrogantes planteadas en el instrumento de recolección de datos llamado encuesta y dirigida a los contribuyentes del GAD municipal del cantón la Libertad.

Tabla 5.

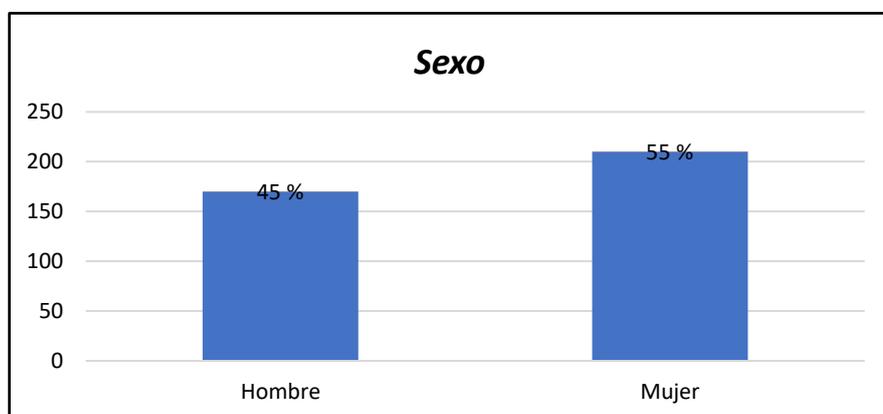
Sexo de los encuestados

Sexo	Total	Porcentaje
Hombre	170	45 %
Mujer	210	55 %
Total	380	100 %

Nota, la tabla muestra el sexo de los encuestados.

Ilustración 4.

Sexo de los encuestados



Nota, la figura muestra el sexo de los encuestados.

Análisis, Como se evidencia en la gráfica los resultados corresponden al tipo de sexo de las personas encuestadas, siendo el género femenino el más común con un 55% de respuestas entorno al cumplimiento de las obligaciones tributarias con la municipalidad del cantón la Libertad; por otro lado, el 45% corresponde a las percepciones por parte de los hombres sobre el tema planteado en la investigación.

Tabla 6.

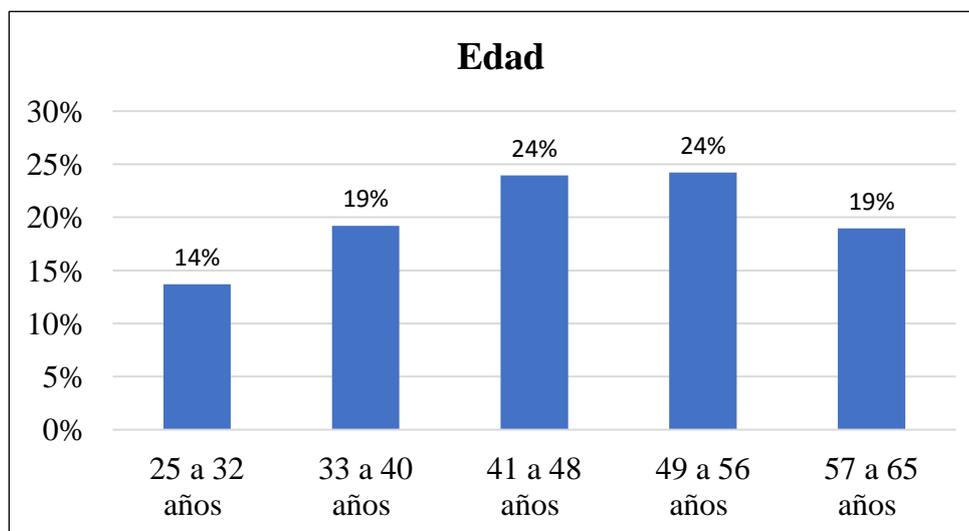
Rango de edad de los encuestados

Edad	Contribuyentes	Porcentaje
25 a 32 años	52	14%
33 a 40 años	73	19%
41 a 48 años	91	24%
49 a 56 años	92	24%
57 a 65 años	72	19%
Total	380	100%

Nota, la tabla muestra el rango de edad de los contribuyentes encuestados.

Ilustración 5.

Rango de edad de los encuestados



Nota, la figura muestra el rango de edad de los contribuyentes encuestados.

Análisis, en la figura se observa las edades de los ciudadanos municipales que accedieron a responder las preguntas de la encuesta, con un total de 92 contribuyentes que representa el 24%, se da a conocer que el mayor rango de edad de personas que son usuarias de los servicios que ofrece el municipio es de 49 a 56 años de edad seguido de 91 respuestas que representan el otro 24% de personas que oscilan una edad de 41 a 48 años de edad.

Tabla 7.

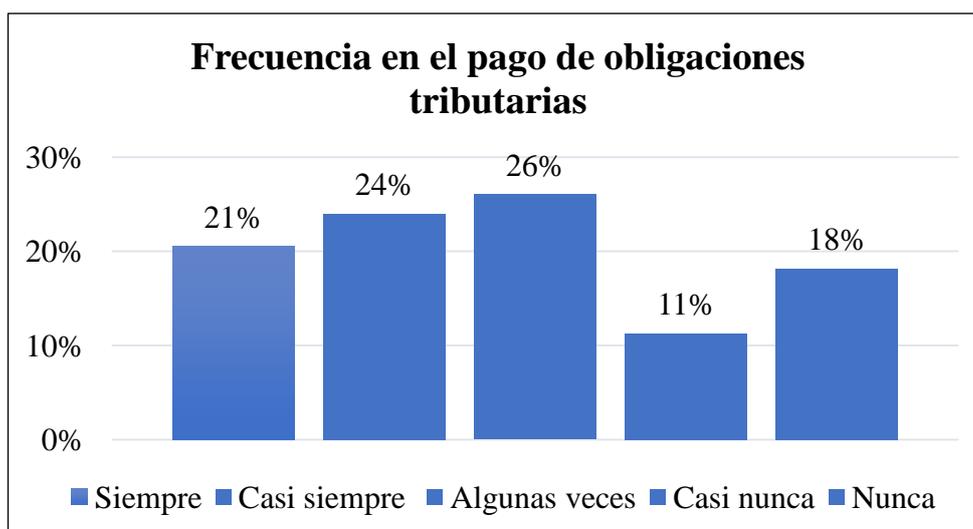
¿Cumple con el pago oportuno de sus obligaciones tributarias?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	78	21%
Casi siempre	91	24%
Algunas veces	99	26%
Casi nunca	43	11%
Nunca	69	18%
Total	380	100%

Nota, la tabla muestra la frecuencia del pago de obligaciones tributarias

Ilustración 6.

¿Cumple con el pago oportuno de sus obligaciones tributarias?



Nota, la figura muestra la frecuencia del pago de obligaciones tributarias

Análisis, de acuerdo a los resultados de la encuesta se observa que, 99 usuarios que representan el 26% manifestaron cumplir en ciertas ocasiones con el pago oportuno de los impuestos municipales. Por otro parte, 91 contribuyentes por lo general, casi siempre acuden puntuales a las ventanillas de la tesorería municipal a cancelar los tributos que establece la Ley. También es necesario manifestar que 78 personas aún cumplen con este deber cívico de forma puntual. Por lo que se concluye que aún existe una escasez de cultura tributaria por parte de la ciudadanía en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Tabla 8.

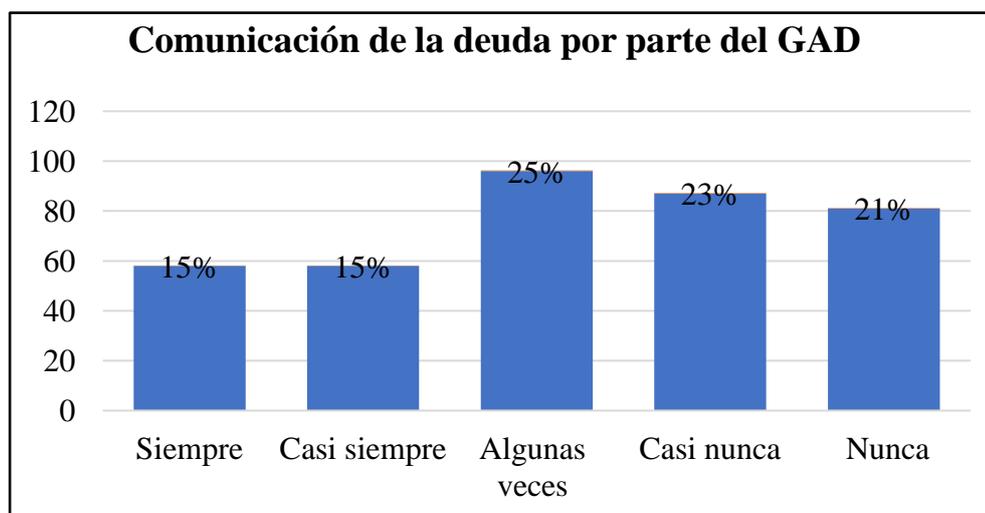
¿El GAD municipal del cantón la Libertad le comunica oportunamente el vencimiento de sus valores pendientes de pago?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	58	15%
Casi siempre	58	15%
Algunas veces	96	25%
Casi nunca	87	23%
Nunca	81	21%
Total	380	100%

Nota, la tabla muestra la frecuencia en que el GAD del cantón la Libertad les comunica a sus usuarios los valores pendientes de pago.

Ilustración 7.

¿El GAD municipal del cantón la Libertad le comunica oportunamente el



Nota, figura muestra la frecuencia de comunicación de la deuda por parte del GAD.

Análisis, el 25% de encuestados manifestaron que el municipio de la Libertad si les ha informado sobre los valores pendientes de pago; pero en algunas ocasiones, mientras que el 23% indicaron que casi nunca han sido notificados por los valores vencidos. Lo que significa que, existe una débil comunicación por parte de la institución pública para hacer conocer a los contribuyentes municipales sobre los valores que mantienen con la municipalidad.

Tabla 9.

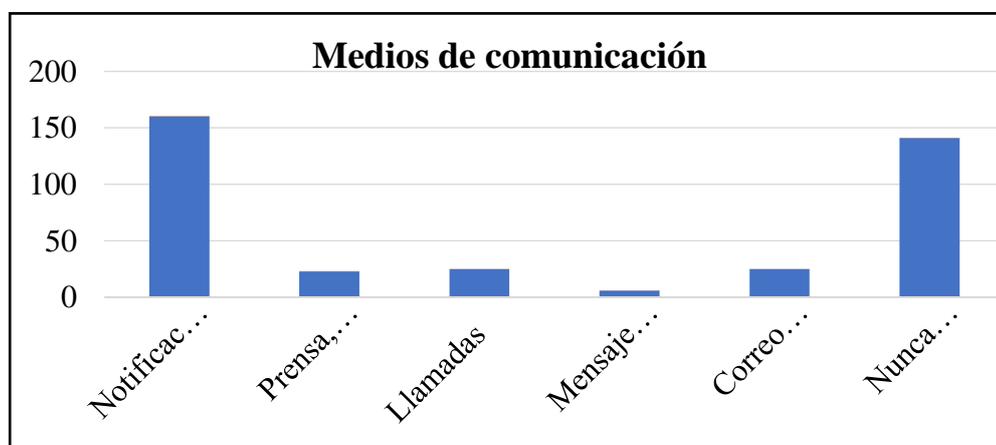
¿Cuál es el medio de comunicación por medio del cual Ud. se ha enterado de la deuda con el GAD municipal del cantón la Libertad?

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Notificación por escrito	160	42%
Prensa, radio o televisión	23	6%
Llamadas	25	7%
Mensaje de texto	6	2%
Correo electrónico	25	7%
Nunca comunica	141	37%
Total	380	100%

Nota, la tabla muestra el medio de comunicación que la municipalidad de la Libertad utiliza para informar a los contribuyentes sobre el pago de la deuda.

Ilustración 8.

¿Cuál es el medio de comunicación por medio del cual Ud. se ha enterado de la deuda con el GAD municipal del cantón la Libertad?



Nota, la figura muestra el medio de comunicación que la municipalidad de la Libertad utiliza para informar a los contribuyentes sobre el pago de la deuda.

Análisis, según los resultados la municipalidad de la Libertad, utiliza como medio de comunicación principal las notificaciones por escrito. En la mayoría de los casos este medio de información no logra cubrir a todos los sectores del cantón la Libertad y una de las razones es por la falta de personal de campo, quedando una parte de la población en desconocimiento total de la deuda.

Tabla 10.

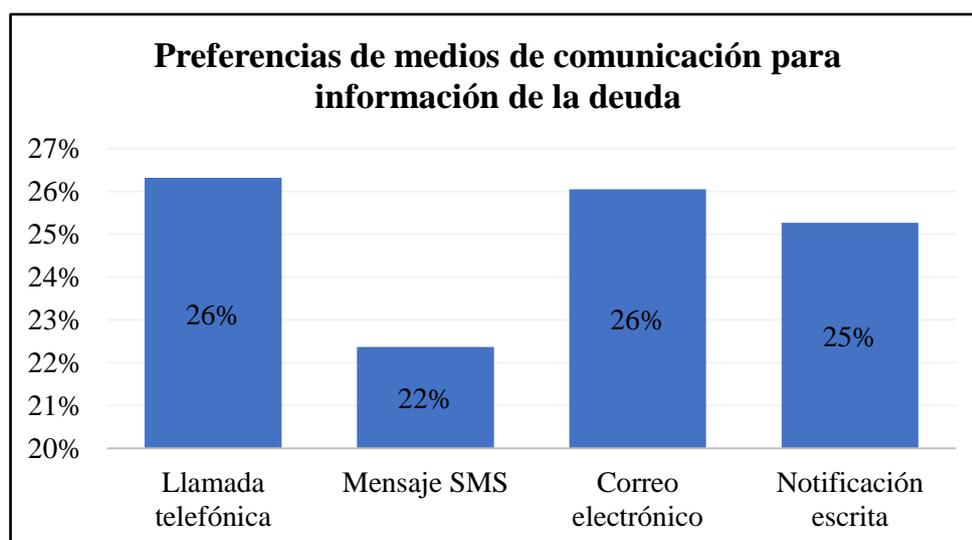
¿Cómo prefiere que el GAD Municipal de la Libertad le recuerde el pago de su deuda?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Llamada telefónica	100	26%
Mensaje SMS	85	22%
Correo electrónico	99	26%
Notificación escrita	96	25%
Total	380	100%

Nota, la tabla muestra los medios de comunicación que el usuario preferiría para ser informado de la deuda con la municipalidad.

Ilustración 9.

Preferencia de medios de comunicación para conocer la deuda



Nota, la figura muestra los medios de comunicación que el usuario preferiría para ser informado de la deuda con la municipalidad.

Análisis, los resultados muestran que, el 26% de contribuyentes les gustaría recibir información de la deuda a través de llamadas telefónicas seguido de un 26% que prefiere recibir información a través de correos electrónicos. Se concluye que la población optaría ser informados a través de otros medios como, por ejemplo: llamadas telefónicas, correos electrónicos e incluso mensajes de texto, debido a la inseguridad que existe en el país.

Tabla 11.

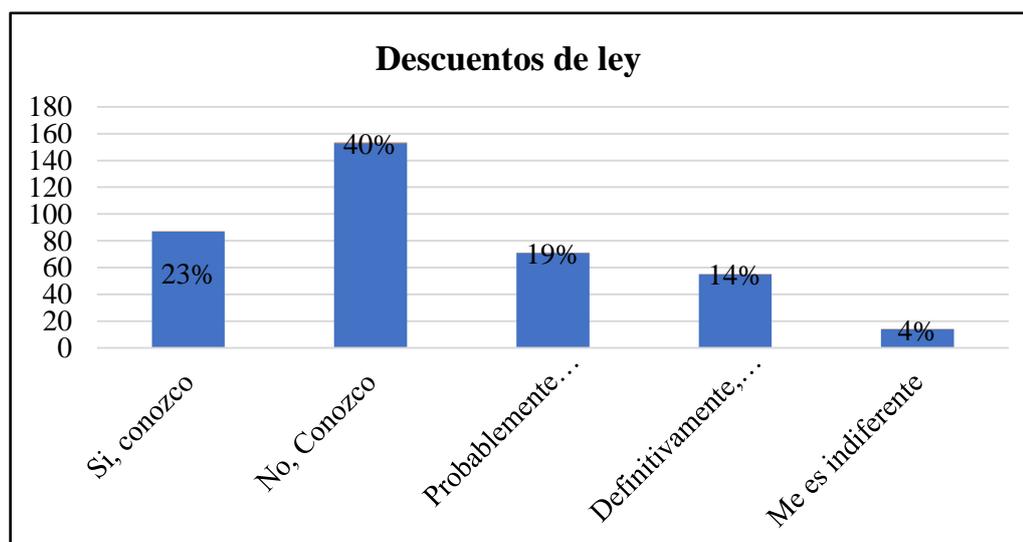
¿Tiene conocimiento sobre los descuentos que determina la ley para el pronto pago del impuesto predial?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si, conozco	87	23%
No, Conozco	153	40%
Probablemente Conozco	71	19%
Definitivamente, No conozco	55	14%
Me es indiferente	14	4%
Total	380	100%

Nota, la tabla muestra el nivel de conocimiento que tienen los usuarios municipales

Ilustración 10.

Nivel de conocimiento de los usuarios sobre los descuentos de ley por el pago de impuestos



Nota, la figura muestra el nivel de conocimiento que tienen los usuarios municipales sobre los descuentos de ley por el pago de los impuestos.

Análisis, el gráfico refleja que el 40% de encuestados no conocen sobre los descuentos de Ley, por el pago del impuesto predial, y el 23% si conoce sobre el tema. En sí la mayoría de personas no conocen este beneficio, lo que significa que hay que trabajar más en la difusión de esta información para que la ciudadanía conozca de sus obligaciones y de los beneficios que obtendrían si cancelaran de forma puntual.

Tabla 12.

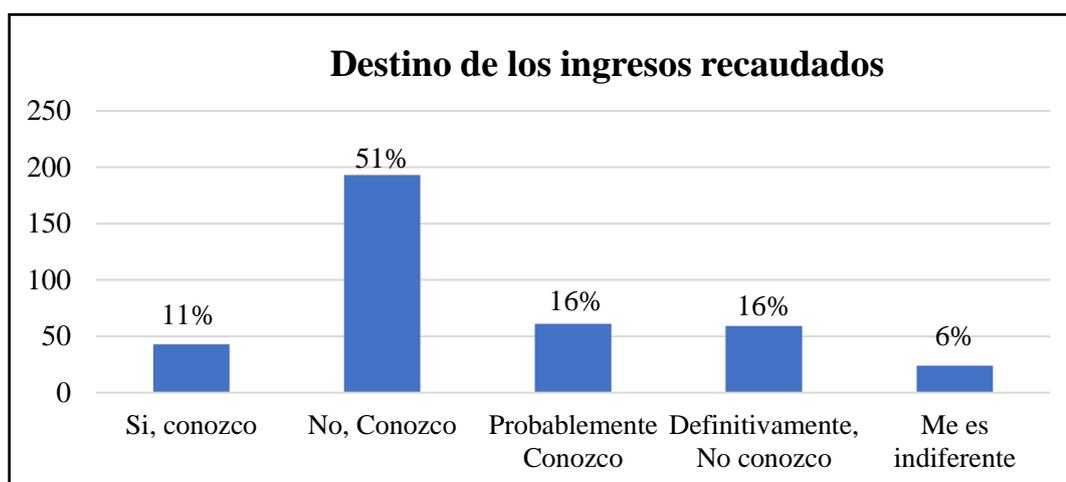
¿Conoce el destino de los ingresos recaudados por la municipalidad de la Libertad, por concepto de impuesto predial?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si, conozco	43	11%
No, Conozco	193	51%
Probablemente Conozco	61	16%
Definitivamente, No conozco	59	16%
Me es indiferente	24	6%
Total	380	100%

Nota, la tabla muestra el nivel de conocimiento de los ciudadanos sobre el destino de los ingresos recaudados por el GAD de la Libertad.

Ilustración 11.

Percepción ciudadana sobre destino de los ingresos recaudados



Nota, la figura muestra el nivel de conocimiento de los ciudadanos sobre el destino de los ingresos recaudados por el GAD de la Libertad

Análisis, se logra apreciar que la mayoría de encuestados, esto es el 51% desconocen el destino de los ingresos recaudados por el municipio del cantón la Libertad, lo que significa que hay escasez en la difusión de información sobre el destino de los valores recaudados por el GAD de la Libertad, generando en el usuario un grado de desconfianza al no conocer la inversión pública de estos recursos.

Tabla 13.

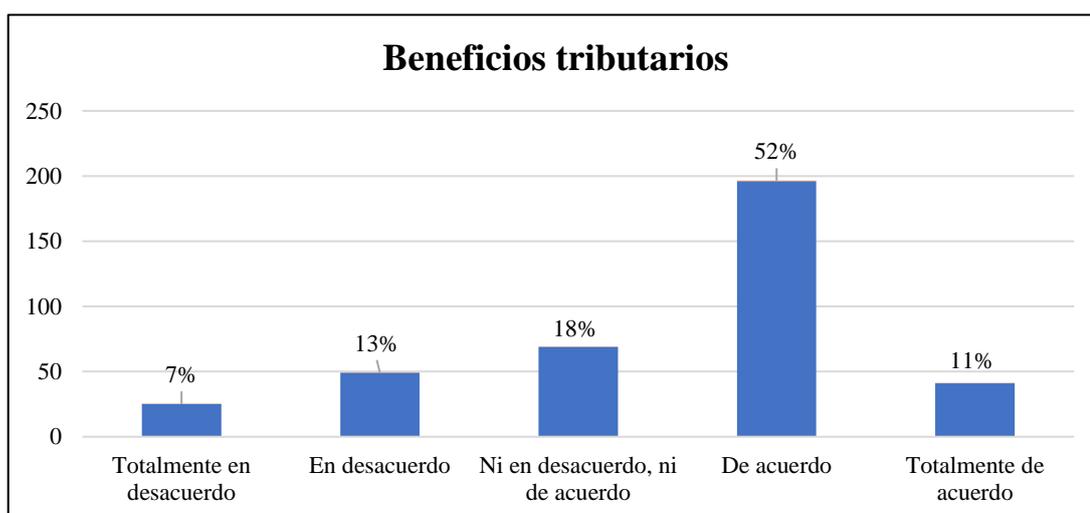
¿Le gustaría recibir premios o participar de sorteos por el pago puntual de sus impuestos tributarios?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	7%
En desacuerdo	49	13%
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	69	18%
De acuerdo	196	52%
Totalmente de acuerdo	41	11%
Total	380	100%

Nota, la tabla muestra la percepción del contribuyente sobre los sorteos como beneficio por el pago puntual de sus obligaciones.

Ilustración 12.

Premios y sorteos por el pago puntual de la deuda



Nota, la figura muestra la percepción del contribuyente sobre los sorteos como beneficio por el pago puntual de sus obligaciones.

Análisis, según los hallazgos, el 52% de los usuarios están de acuerdo que se les premie por el pago puntual de sus impuestos. Los premios y sorteos son una excelente estrategia que incentiva al contribuyente municipal a cumplir con el pago oportuno y total de los tributos municipales.

Tabla 14.

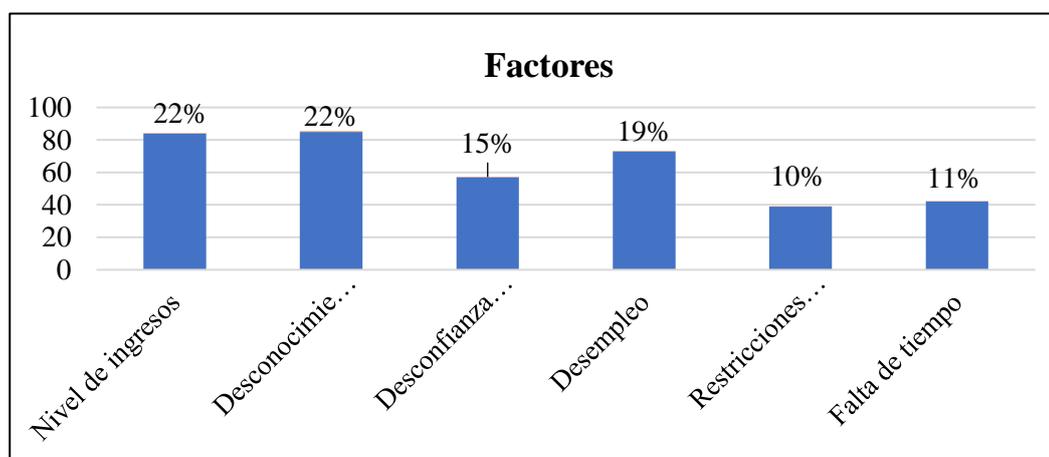
¿Cuál de los siguientes factores es el más influyente en el incumplimiento del pago de su deuda?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Nivel de ingresos	84	22%
Desconocimiento de la deuda	85	22%
Desconfianza en la gestión municipal	57	15%
Desempleo	73	19%
Restricciones para facilidades de pago	39	10%
Falta de tiempo	42	11%
Total	380	100%

Nota, la tabla muestra los Factores que influyen en el de incumplimiento de la obligación tributaria por parte de los contribuyentes

Ilustración 13.

Factores de incumplimiento de deuda



Nota, la figura muestra los Factores que influyen en el de incumplimiento de la obligación tributaria por parte de los contribuyentes

Análisis, según los resultados de las encuestas, sin duda alguna el nivel de ingresos 22% y el desconocimiento de la deuda 22%, son los factores externos que lideran la causa del problema de investigación a eso se le suma el desempleo, la desconfianza en la gestión municipal, la falta de tiempo y las restricciones para acceder a las facilidades de pago como, por ejemplo: cuotas iniciales no acordes al bolsillo del ciudadano.

Tabla 15.

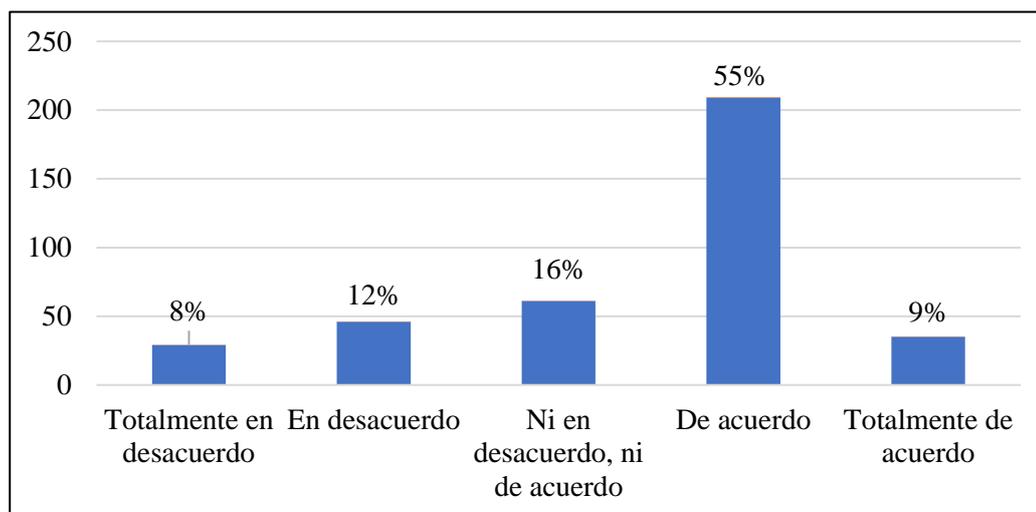
¿Considera que el pago de impuestos contribuye al bienestar común de la población?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	29	8%
En desacuerdo	46	12%
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	61	16%
De acuerdo	209	55%
Totalmente de acuerdo	35	9%
Total	380	100%

Nota, la tabla muestra la percepción de los ciudadanos acerca del pago de impuestos como contribución al bienestar social de la población.

Ilustración 14.

Pago de impuestos contribuye al bienestar social de la población



Nota, la figura muestra la percepción de los ciudadanos acerca del pago de impuestos como contribución al bienestar social de la población.

Análisis, de acuerdo a los resultados de la encuesta el 55% de los usuarios están de acuerdo en que, si los ciudadanos cumplieran oportunamente con el pago de los impuestos, la población local se beneficiaría de servicios públicos de calidad. Es por esa razón que, hay que trabajar mucho en la cultura de pago de los contribuyentes para lograr el desarrollo de nuestro cantón.

Tabla 16.

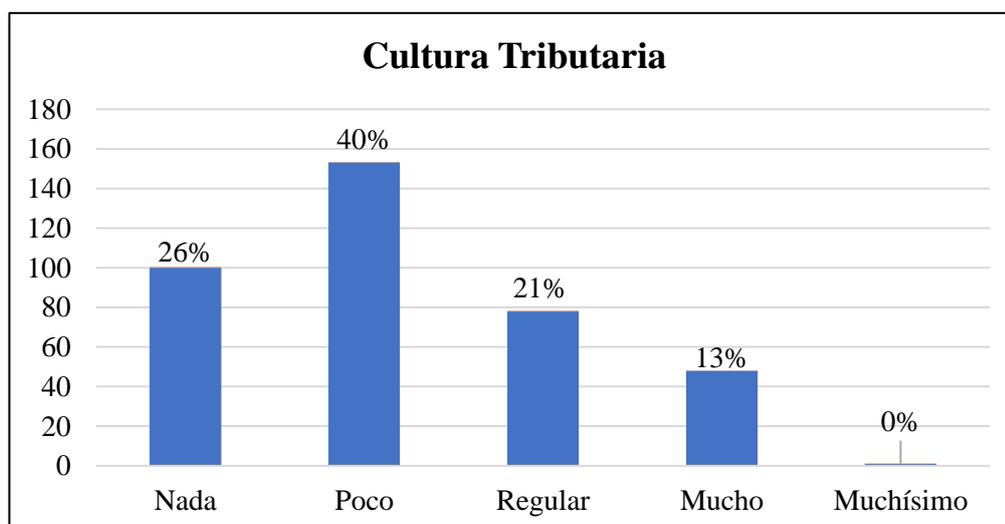
¿Cuánto conoce usted sobre cultura tributaria?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Nada	100	26%
Poco	153	40%
Regular	78	21%
Mucho	48	13%
Muchísimo	1	0%
Total	380	100%

Nota, la tabla muestra el nivel de conocimiento sobre cultura tributaria.

Ilustración 15.

Cultura Tributaria



Nota, la figura muestra el nivel de conocimiento sobre cultura tributaria.

Análisis, según información de la encuesta, el 40% conoce poco sobre cultura tributaria seguido del 26% que indicó no conoce nada sobre el tema. En conclusión, evidencia una escasez de cultura tributaria por parte de ciertos contribuyentes municipales del cantón la Libertad, el desconocimiento sobre este tema influye en el incumplimiento de la obligación tributaria.

Tabla 17.

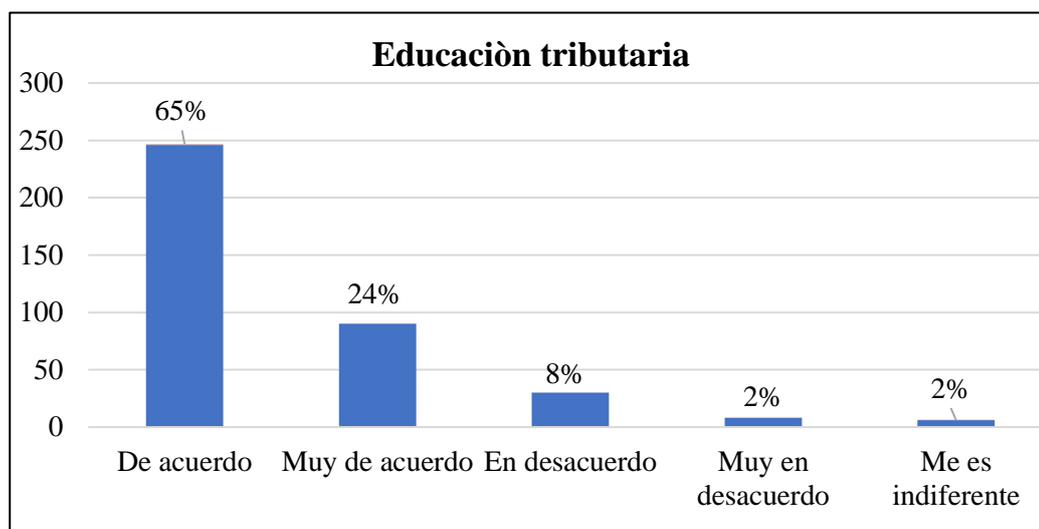
¿Considera oportuno que el GAD del cantón la Libertad realice charlas sobre educación tributaria a la ciudadanía?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	246	65%
Muy de acuerdo	90	24%
En desacuerdo	30	8%
Muy en desacuerdo	8	2%
Me es indiferente	6	2%
Total	380	100%

Nota, la tabla muestra la percepción de los contribuyentes sobre charlas de educación tributaria por parte del GAD municipal de la Libertad a la ciudadanía.

Ilustración 16.

Charlas sobre educación tributaria



Nota, la figura muestra la percepción de los contribuyentes sobre charlas de educación tributaria por parte del GAD municipal de la Libertad a la ciudadanía.

Análisis, Según la figura el 65% de los ciudadanos encuestados, están de acuerdo que la municipalidad brinde charlas sobre educación tributaria a la ciudadanía, esto ayudará a que el ciudadano comprenda la importancia del cumplimiento de sus obligaciones y consecuentemente a mejorar la cultura de pago.

Tabla 18.

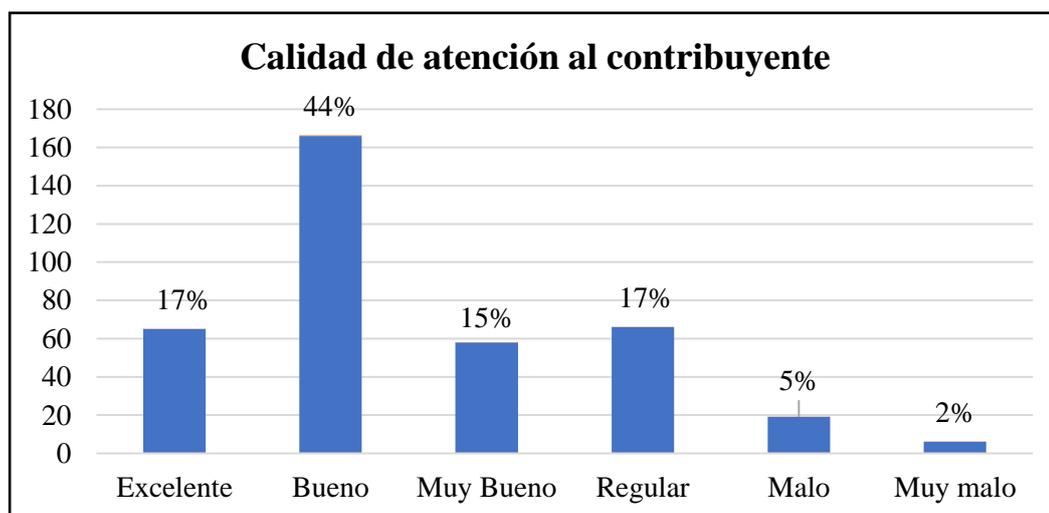
¿Según su experiencia cómo califica la calidad de atención al contribuyente que brinda el personal de cobranzas y coactiva del GAD Municipal de la Libertad?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	65	17%
Bueno	166	44%
Muy Bueno	58	15%
Regular	66	17%
Malo	19	5%
Muy malo	6	2%
Total	380	100%

Nota, la tabla muestra la percepción sobre la calidad de atención que reciben los contribuyentes municipales.

Ilustración 17.

Calidad de atención al contribuyente municipal



Nota, la figura muestra la percepción sobre la calidad de atención que reciben los contribuyentes municipales.

Análisis, De acuerdo a los resultados obtenidos la mayor parte de encuestados 44%, indicó que la atención que reciben del personal de cobranzas y coactiva del municipio del cantón la Libertad es buena, mientras que otra parte de usuarios tienen una percepción muy variada sobre los servicios que ofrece la entidad, así como de su personal.

3.2. Análisis de las entrevistas

Tabla 19. ¿Cuál es el nivel de cartera vencida del GAD municipal del cantón la libertad y las posibles razones que la originan?

Pregunta 1	Director Financiero Eco. Kelvin Reyes Medina	Tesorera Municipal Lic.Mónica Yagual Ramírez	Director de Juicios Coactivos Dr. Ramón Carabajo Bailón	Coordinador de Coactiva Ing. Vladimir Zamora	Análisis
¿Cuál es el nivel de cartera vencida del GAD municipal del cantón la libertad y las posibles razones que la originan?	Alta, anualmente los contribuyentes no se acercan a cancelar sus tributos quedando un 40% por cobrar, no hay cultura de pago y la difusión en los medios de comunicación por parte de la entidad es muy escasa.	El nivel de cartera desde mi punto de vista se encontraría en un nivel medio si se realizara una depuración de la información de la misma, ya que existe duplicidad de datos.	El nivel de cartera vencida está en un nivel medio, de recuperación su origen proviene del no pago tributario de los contribuyentes.	Es medio, la falta de cultura tributaria de los contribuyentes, la crisis económica y la falta de ingresos son motivos de su constante aumento.	El nivel de cartera vencida que tiene el Gad municipal de la Libertad, se encuentra en un nivel medio es necesario hacer una depuración de la información puesto que, existe duplicidad de la misma al igual que el catastro debe de ser actualizado.

Nota, la tabla muestra la percepción sobre el nivel de cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad y las razones que la originan.

Tabla 20. ¿Existen estrategias para la recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad?

Pregunta 2	Director Financiero Eco. Kelvin Reyes Medina	Tesorera Municipal Lic.Mónica Yagual Ramírez	Director de Juicios Coactivos Dr. Ramón Carabajo Bailón	Coordinador de Coactiva Ing.Vladimir Zamora	Análisis
¿Existen estrategias para la recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad? ¿Argumente su respuesta por favor?	Las dos únicas estrategias que se están aplicando actualmente son la condonación de intereses y tambien el sorteo de motos eléctricas por el pronto pago de la deuda en varios puntos inclusive en mercados y centros comerciales municipales	No, la coactiva es externa y como jueza de coactiva puedo indicar que no se aplican estrategias para generar recursos solo se aplican los procedimientos establecidos en la Ley.	Sí, la notificación de forma masiva a todos los contribuyentes que se mantienen en mora.	Si, existe depuración de cartera, segmentación por monto para priorizar los montos más altos y la atención adecuada de contribuyentes.	En la actualidad no existen estrategias tributarias que motiven al contribuyente al pago voluntario de sus impuestos tributarios, solo existen dos opciones que apenas se han implementado en el año vigente que son: la condonación de intereses y sorteo de motos eléctricas por los pagos de tributos, pero pese a eso no existe interés del usuario en cumplir con la obligación.

Nota, la tabla muestra la percepción de los empleados acerca de las estrategias que han aplicado para recuperar la cartera vencida.

Tabla 21. ¿Considera usted que la municipalidad aplica una adecuada gestión de cobranzas para no incrementar la cartera vencida?

<p>Pregunta 3</p>	<p>Director Financiero Eco. Kelvin Reyes Medina</p>	<p>Tesorera Municipal Lic. Mónica Yagual Ramírez</p>	<p>Director de Juicios Coactivos Dr. Ramón Carabajo Bailón</p>	<p>Coordinador de Coactiva Ing. Vladimir Zamora</p>	<p>Análisis</p>
<p>¿Considera usted que la municipalidad aplica una adecuada gestión de cobranzas para no incrementar la cartera vencida?</p>	<p>Cada año se trata de mejorar, pero la realidad es que la cultura de pago es un factor que incide en la recaudación de ingresos, pero a razón de eso se logra cumplir con el presupuesto.</p>	<p>Considero que la gestión de cobranzas que aplica el GAD es intermedia, no se cuenta con personal suficiente para la gestión pre coactiva y el sistema administrativo no es funcional y la elaboración de notificaciones son manuales y no se cumple con lo programado debido al factor tiempo.</p>	<p>Si, lo que ocurre es que el contribuyente moroso a más de gestiones que realiza el GAD municipal para la recaudación, son pocos los contribuyentes que se acercan a cancelar sus valores adeudados.</p>	<p>Dentro del medio es buena, ya que gestiona permanentemente las emisiones de títulos de crédito a través de notificaciones, pero falta tener otros mecanismos como notificaciones a través de mail o teléfono, lo que podría realizar es promover una base de datos completa y actualizada.</p>	<p>La Gestión de cobranzas es una unidad compuesta por la Gestora de cobro y un notificador lo que significa que hay escasez de personas que realice acciones para prevenir que los valores caigan en cartera. No existe un sistema que provea de notificaciones, estas deben ser realizadas manualmente lo que significa tiempo, debido a este gran problema no se logra informar a todo el cantón sobre la deuda.</p>

Nota, la tabla muestra la percepción de los empleados acerca de la gestión de cobranzas aplicada en la recuperación de la cartera vencida

Tabla 22. ¿Recibe el personal constantes capacitaciones sobre recuperación de cartera vencida y/o gestión de cobranzas?

Pregunta 4	Director Financiero Eco. Kelvin Reyes Medina	Tesorera Lcda. Mónica Yagual Ramírez	Director de Juicios Coactivos Dr. Ramón Carabajo Bailón	Coordinador de Coactiva Ing. Vladimir Zamora	Análisis
¿Recibe el personal constantes capacitaciones sobre recuperación de cartera vencida y/o gestión de cobranzas?	No, el personal de cobranzas no es capacitado en esa área, esta es una falencia que sin duda alguna afecta al buen desenvolvimiento del personal.	No, Talento Humano no se ha enfocado en gestionar capacitaciones para el área de cobranzas en temas de gestión de cobro.	Si, constantemente se dan charlas motivadoras e incentivos para la recuperación de la cartera vencida pero no es lo mismo que capacitar al personal en temas de recuperación de cartera y gestión de cobro para obtener mejores resultados.	No, son permanentes.	En base a las respuestas se puede indicar que el personal encargado de la Gestión de cobranzas pre coactiva, así como las personas de Coactiva no es capacitado en temas acordes a las gestiones que realizan, por lo que, se identifica como una debilidad por parte de la municipalidad ya que incide en la recuperación de cartera al no contar con un personal apto e idóneo para desarrollar este rol.

Nota, la tabla muestra información acerca del personal, si recibe capacitaciones sobre gestión de cobranzas recuperación de cartera vencida.

Tabla 23. ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta el departamento de coactiva?

Pregunta 5	Director Financiero Eco. Kelvin Reyes Medina	Tesorera Lcda. Mónica Yagual Ramírez	Director de Juicios Coactivos Dr. Ramón Carabajo Bailón	Coordinador de Coactiva Ing. Vladimir Zamora	Análisis
¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta el departamento de coactiva?	Uno de los principales inconvenientes es tener una cartera vencida no depurada y en muchas ocasiones duplicada, además de tener un sistema poco automatizado que atrasa el desarrollo de los procesos.	La inseguridad, el desempleo, la cultura tributaria de las personas, etc.	No hay dificultades porque el contribuyente se acerca a cancelar voluntariamente una vez que haya sido notificado en legal y debida forma.	No existe espacio físico adecuado, el sistema municipal tiene permanentes problemas, es lento y tiene fallas.	Los problemas que enfrenta la Unidad de Coactiva son los factores económicos, sociales, culturales de la población los que inciden en el aumento de la cartera vencida además de los problemas internos como la falta de un sistema informático completo que contribuya al buen desarrollo de los procesos y un personal apto para la gestión de cobro.

Nota, la tabla muestra la percepción de los empleados publicos de coactiva acerca de los problemas que enfrenta el área para recuperar la cartera.

Tabla 24. ¿Conoce si la municipalidad realiza acciones de difusión a través de la prensa, radio y Tv sobre el pago de tributos?

Pregunta 6	Director Financiero Eco. Kelvin Reyes Medina	Tesorera Municipal Lcda. Mónica Yagual Ramírez	Director de Juicios Coactivos Dr. Ramón Carabajo Bailón	Coordinador de Coactiva Ing. Vladimir Zamora	Análisis
¿Conoce si la municipalidad realiza acciones de difusión a través de la prensa, radio y Tv sobre el pago de tributos a los contribuyentes?	La difusión que realiza es poco frecuente, puesto que solo se difunde información en época de campaña de condonación de intereses y a inicio de año con los descuentos por el pago de impuestos vigentes.	No, las acciones de difusión no son constantes solo cuando hay descuentos por pronto pago a inicios de años y en este caso cuando hay campañas de condonación de intereses.	El municipio si realiza difusión sobre emisiones y deudas pendientes.	Si actualmente se está ejecutando una remisión de intereses como incentivo tributario para los contribuyentes que se encuentran en mora	La difusión de información sobre el pago de valores pendientes de pago es poco frecuente, solo a inicios de años por los descuentos de Ley y en la actualidad por la campaña de remisión de intereses, los únicos medios de difusión que utilizan son redes sociales y radio, muy pocas veces la prensa escrita.

Nota, la tabla muestra los medios de comunicación que utiliza el GAD municipal de la Libertad, para informar al contribuyente sobre la deuda pendiente de pago.

Tabla 25. ¿La municipalidad ha realizado campañas de condonación de multas e intereses para el pago de la deuda vencida de los contribuyentes municipales?

Pregunta 7	Director Financiero Eco. Kelvin Reyes Medina	Tesorera Municipal Lcda. Mónica Yagual Ramírez	Director de Juicios Coactivos Dr. Ramón Carabajo Bailón	Coordinador de Coactiva Ing. Vladimir Zamora	Análisis
¿La municipalidad ha realizado campañas de condonación de multas e intereses para el pago de la deuda vencida de los contribuyentes municipales?	Sí, pero no es año a año, la última campaña antes de la que tenemos hoy en día fue realizada en el año 2018.	Sí, pero no son frecuentes solo cada cierto tiempo, hoy estamos aplicando una ordenanza sobre este tema.	Sí, por un período de cuatro meses, los primeros dos meses se condona el 100%, posteriormente se condona el 50% y el 25%.	Sí, se ha realizado y esta es una opción para ayudar a los contribuyentes municipales y por ende mejorar los niveles de ingresos.	Sin duda alguna en ciertos años se ha ejecutado este tipo de estrategias tributarias en beneficio de la ciudadanía y de la municipalidad. Esta opción permite mejorar los niveles de recaudación para luego ser invertidos en obras que beneficien al cantón.

Nota, la tabla muestra información referente a campañas de exoneración de multas e intereses ejecutadas por el GAD del cantón la Libertad.

Tabla 26. *¿Considera que los premios y sorteos a los buenos contribuyentes son un estímulo efectivo para el pago puntual del impuesto predial?*

Pregunta 8	Director Financiero Eco. Kelvin Reyes Medina	Tesorera Municipal Lcda. Mónica Yagual Ramírez	Director de Juicios Coactivos Dr. Ramón Carabajo Bailón	Coordinador de Coactiva Ing. Vladimir Zamora	Análisis
¿Considera que los premios y sorteos a los buenos contribuyentes son un estímulo efectivo para el pago puntual del impuesto predial?	Sí, en este año se está aplicando lo del sorteo de motos y está surtiendo efecto puesto que, el contribuyente pregunta constantemente sobre este aspecto.	Sí, pero no surte mucho efecto ya que la cultura tributaria del contribuyente es muy baja.	Sí, esto motiva a que el contribuyente se acerque a realizar constantemente sus pagos, tanto es así que en la actualidad se está rifando una moto al contribuyente que se encuentre al día con sus pagos.	Sí, es una buena alternativa para motivar el pago de impuestos a los contribuyentes.	En el presente año se viene aplicando este tema donde la municipalidad sortea una moto eléctrica cada dos meses cuyos posibles beneficiarios son aquellos contribuyentes que se encuentran al día en el pago de sus impuestos tributarios. Pero la realidad es que hay cierta parte de la población que hace caso omiso a este beneficio de ganar por pagar puntuales sus obligaciones.

Nota, la tabla muestra la percepción sobre los premios y sorteos como estímulo para el pago de la deuda por parte del contribuyente.

Tabla 27. ¿Dispone el GAD municipal de la libertad de un chat virtual para consulta de deuda y orientación sobre el pago de la misma?

Pregunta 9	Director Financiero Eco. Kelvin Reyes Medina	Tesorera Municipal Lcda. Mónica Yagual Ramírez	Director de Juicios Coactivos Dr. Ramón Carabajo Bailón	Coordinador de Coactiva Ing. Vladimir Zamora	Análisis
¿Dispone el GAD municipal de la libertad de un chat virtual para consulta de deuda y orientación sobre el pago de la misma?	No, en ese sentido hay que actualizarse y aplicar la inteligencia artificial, la única manera de orientar al contribuyente es presencial.	No, las consultas se realiza de forma presencial.	No, pero existe una página web donde se notifica y se comunica al contribuyente las notificaciones, citaciones o requerimientos de pago.	No, a pesar que vivimos en una era moderna no se cuenta con esta herramienta para brindar información al contribuyente.	La municipalidad de la Libertad no dispone de un chat virtual que brinde información 24/7, a la ciudadanía, sobre el estado de sus deudas y de los canales de pago para su debido y oportuno cumplimiento.

Nota, la tabla muestra información acerca de la existencia de un chat virtual para consulta de valores pendientes de pago de los contribuyentes municipales.

Tabla 28. ¿La municipalidad del cantón la Libertad, cuenta con una página web multifuncional para realizar pagos en línea?

Pregunta 10	Director Financiero Eco. Kelvin Reyes Medina	Tesorera Municipal Lcda. Mónica Yagual Ramírez	Director de Juicios Coactivos Dr. Ramón Carabajo Bailón	Coordinador de Coactiva Ing. Vladimir Zamora	Análisis
¿La municipalidad del cantón la Libertad, cuenta con una página web multifuncional para realizar pagos en línea?	No, carecemos de un sistema sistematizado, el servidor que tenemos no soporta el pago en línea, pero se prevé que, en el año 2024, la sustitución del servidor.	No, lo que sí se puede es consultar deudas, pero estas, no están completas y los pagos en línea no existen en nuestra página web	No, a más de consultar deuda que en muchos casos es una página web incompleta no existe una página que permita realizar pagos en línea.	No se cuenta con una página web multifuncional para realizar pagos en línea.	El GAD municipal si dispone de una página web institucional solo para consulta de valores de pago e información de actividades y ordenanzas realizadas por el municipio. Pero la realidad es que no es multifuncional lo que significa que no se podría realizar pagos en línea, pero de acuerdo a información del director Financiero en el 2024 se proyecta implementar esta opción que facilitaría al contribuyente realizar sus pagos sin necesidad de trasladarse a la institución.

Nota, la tabla muestra información de los empleados sobre la página web institucional de la municipalidad del cantón la Libertad.

Tabla 29. ¿Considera necesario la determinación y aplicación de estrategias tributarias efectivas para la recuperación de la cartera vencida?

Pregunta 11	Director Financiero Eco. Kelvin Reyes Medina	Tesorera Municipal Lcda. Mónica Yagual Ramírez	Director de Juicios Coactivos Dr. Ramón Carabajo Bailón	Coordinador de Coactiva Ing. Vladimir Zamora	Análisis
¿Considera necesario la determinación y aplicación de estrategias tributarias efectivas para la recuperación de la cartera vencida?	Si, es beneficiosa para la institución porque la cartera reduciría su nivel significativamente.	Si, la municipalidad a través de las áreas involucradas debería enfocarse en aplicar métodos atractivos para que el contribuyente se motive a realizar el pago voluntario de la deuda.	Si, a pesar que sí existe en la actualidad incentivo de recuperación de cartera a través del departamento de coactiva y la remisión de intereses	Si, e incluso se podría usar de zonificaciones y segmentación de contribuyentes para programas de pagos puntuales.	El personal inmerso en la recuperación de cartera vencida y gestión de cobro están de acuerdo y les parece muy buena opción aplicar estrategias tributarias atractivas dirigidas a los contribuyentes municipales, para que estos realicen el pago oportuno de sus obligaciones tributarias que beneficien al desarrollo de la población a través de bienes y servicios públicos de calidad.

Nota, la tabla muestra la percepción de los empleados del área de coactiva y tesorería sobre la aplicación de estrategias tributarias efectivas que permitan recuperar la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad.

3.3. Prueba de correlación de variables

Tabla 30. Correlación de variables, a través del SPSS

Correlación de variables		V.I	V.D
V.I Estrategias tributarias	Correlación de Pearson	1	,571**
	Sig. (bilateral)		,007
	N	21	21
V.D Cartera vencida	Correlación de Pearson	571**	1
	Sig. (bilateral)	,007	
	N	21	21

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota, la tabla muestra el análisis de correlación de las variables de estudio

El valor del estadístico r de Pearson es de 0,571, lo que quiere decir que esta correlación es muy significativa, por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una correlación positiva entre las variables “Estrategias Tributarias” y “Cartera Vencida”, porque el valor del Sig. (bilateral) es de 0,007, que se encuentra por debajo del 0.01 (bilateral) requerido.

3.4. Comprobación de la hipótesis

La comprobación de la hipótesis del presente estudio de investigación se la determinó mediante el análisis de correlación de las variables, donde, si el resultado de significancia es menor a 0,05 se debe de aceptar la hipótesis H1, caso contrario si es mayor a 0,05 se deberá de aceptar la H0.

H0: Las estrategias tributarias efectivas No influyen positivamente en la recuperación de la cartera vencida.

H1: Las estrategias tributarias efectivas Si influyen positivamente en la recuperación de la cartera vencida.

En vista del resultado obtenido, se determina que las estrategias tributarias efectivas Si influyen positivamente en la recuperación de la cartera vencida, por lo tanto; se acepta la hipótesis H1, cuyo porcentaje de significancia es de ,007 es decir menor a 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula H0 y se continua con el desarrollo de la investigación.

CAPITULO IV: PROPUESTA

4.1. Título de la propuesta

Estrategias tributarias para recuperar la cartera vencida del GAD Municipal del cantón la Libertad.

4.2. Objetivo general de la propuesta

Establecer estrategias tributarias efectivas que permitan mejorar la recaudación de impuestos y recuperación de cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

4.3. Objetivos específicos de la propuesta

- ✓ Mejorar los procesos de la unidad de Gestión de cobro de la Tesorería municipal del cantón la Libertad.
- ✓ Establecer estrategias que permitan la reducción del nivel de cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad.
- ✓ Mejorar los niveles de recaudación de los ingresos municipales.

4.5. Justificación de la propuesta

Para el cumplimiento de los fines institucionales es necesario que la municipalidad del canton la Libertad cuente con estrategias tributarias efectivas que permitan mejorar la gestión de cobro y consecuentemente la recaudación de los recursos propios y que estos se vuelvan suficientes para cumplir con los programas y proyectos sociales que garanticen la calidad de vida de la población local.

Además, se pretende que esta herramienta reduzca de manera significativa el nivel de cartera vencida que durante los últimos cinco años ha venido incrementando, generando un atraso económico en la institución para poder cumplir con gastos de inversión social

Tabla 31. ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS PARA RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD

PROBLEMAS DETECTADOS	Estrategias 1, <u>Publicidad en medios de comunicación</u>	Tiempo	Responsable	Objetivo
Escaza difusión en medios de comunicación	*Difundir en la prensa, radio, Tv y redes sociales, información sobre los descuentos de ley y fechas límites para el pago de los impuestos municipales.	ene-junio	Dpto. de Comunicación, Dirección Financiera, Tesorería municipal.	*Ciudadanía informada y pago oportuno de la deuda.
	Actividades *Informar periódicamente a la ciudadanía el destino de los valores recaudados por la municipalidad	Trimestral y anualmente	Alcaldía municipal, Dirección Financiera y Presupuesto	*Fomentar la educación y cultura tributaria.
	*Informar los beneficios y consecuencias del pago oportuno de los impuestos municipales.	Mensual	Dpto. de Comunicación, Dirección Financiera, Tesorería municipal.	*Ciudadanía informada y pago oportuno de la deuda.
PROBLEMAS DETECTADOS	Estrategias 2, <u>Mejorar la cultura tributaria del contribuyente</u>	Tiempo	Responsable	Objetivo
Falta de cultura tributaria de la ciudadanía local	Realizar campañas de concienciación tributaria al contribuyente a través de materiales informativos como folletos, revistas, etc.	Trimestral	Dpto. de Comunicación, Alcaldía Municipal	Crear conciencia ciudadana sobre la importancia del pago de impuestos para el bienestar común de la población
	Coordinar con líderes barriales charlas sobre cultura y educación tributarias en sedes barriales.	Trimestral	Dpto. Planificación y líderes barriales.	

PROBLEMAS DETECTADOS	Estrategias 3, <i>Aplicación Tecnológica</i>	Tiempo	Responsable	Objetivo
Escaza aplicación tecnológica	<p>Actividades</p> <p>* Implementar un sistema de consulta y pago de deudas en líneas.</p> <p>*Incluir un chat virtual en la página web que brinde informacion 24/7 a la ciudadanía sobre el estado de sus deudas pendientes y de los canales de pago para su cumplimiento.</p> <p>*Implementar un sistema de consulta de deuda automatizado y eficiente para el desarrollo de los procesos de cobro.</p>	2 meses	Dpto. de Informática, Rentas	<p>*Aumentar la eficiencia en el proceso de recaudación de ingresos y brindar comodidad al contribuyente que se encuentra fuera de la provincia.</p> <p>*Mejorar el sistema informático de consulta, gestión y cobro de deudas.</p>
PROBLEMAS DETECTADOS	Estrategias 4, <i>Otros medios de comunicación efectivos</i>	Tiempo	Responsable	Objetivo
Las vías más usadas para comunicar la deuda son a través de notificaciones escritas y correo electrónico en ciertos casos.	<p>Actividades</p> <p>*Aplicar otros medios de información tales como: llamadas telefónicas, mensaje SMS, recordatorios de pago sin dejar a un lado los correos electrónicos y las notificaciones escritas.</p> <p>*Por la inseguridad los mensajes de texto son una buena opción y deben de ser enviados masivamente y el contenido debe de ser claro y conciso.</p>	Bimensual	Dpto. de Informática, empresa de telefonía privada.	Garantizar que los contribuyentes sean informados de forma clara y oportuna sobre el pago de la deuda.

PROBLEMAS DETECTADOS	<i>Estrategia 5, Beneficios tributarios</i>	Tiempo	Responsable	Objetivo	
Falta de motivación del contribuyente para el pago oportuno de la deuda.	Actividades	*Establecer descuentos adicionales a los que establece la Ley, para el pago total de impuestos.	ene-junio		Motivar el pago oportuno de las obligaciones tributarias y mejorar los niveles de recaudación y reducción de cartera vencida.
		*Condonación de interés y multas en un plazo determinado.	Anual	Dirección Financiera, Tesorería municipal, Coactiva	
		*Brindar Facilidades accesibles para el pago de la deuda: la cuota inicial de acuerdo a la posibilidad económica del contribuyente, así como los plazos para el diferimiento de la misma.	Diario		
		*Sorteos o concursos entre contribuyentes de algun bien o servicio por el pago puntual de la deuda, ejemplo: El barrio que mantenga menos deuda con la municipalidad se podrá considerar como prioritario dentro de la planificación para la ejecución de obras en el sector.	Bimensual	Dirección administrativa, Alcaldía municipal.	
PROBLEMAS DETECTADOS	<i>Estrategias 6, <u>Depuración de cartera vencida</u></i>	Tiempo	Responsable	Objetivo	
Cartera vencida no depurada	Actividades	Eliminar títulos de créditos duplicados, prescritos e incluso títulos a nombre del GAD municipal de la Libertad y otras instituciones públicas. Segmentar la cartera vencida en grupos, montos, antigüedad y ubicación.	Anual	Dirección Financiera, Tesorería y Coactiva	Mejorar la gestión de cobro y recuperación de cartera de manera eficiente esto es con una base de datos con información real.

PROBLEMAS DETECTADOS	Estrategias 7, <i>Personal idóneo y suficiente para la cobranza ordinaria</i>	Tiempo	Responsable	Objetivo
Escasez de personal y falta de capacitación en temas de cobranzas y recuperación de cartera.	Actividades *Contratar suficiente personal para gestionar la cobranza preventiva. *Coordinar con la Dirección de Talento Humano capacitaciones para el personal de cobranzas en temas de cartera vencida y gestión de cobro.	Anual	Dirección Financiera, presupuesto y Talento Humano	Evitar que los valores caigan en la cartera vencida a través de la gestión oportuna de las cuentas por cobrar.

Nota, la tabla muestra los inconvenientes detectados y las estrategias que contribuirán a mejorar los fenómenos detectados, adicional se reflejan las actividades y objetivos en cada una de ellas, así como las posibles áreas responsables que trabajarán de manera coordinada en la solución del problema de investigación.

4.6. Resultados esperados de la implementación de la propuesta de investigación

1. La aplicación de las estrategias propuestas en el trabajo de investigación, permitirán a la entidad incrementar los ingresos propios, los mismos que podrán ser invertidos en obras y proyectos de carácter social.
2. La correcta aplicación de estas estrategias contribuirá a reducir los niveles de morosidad y a mejorar la cultura tributaria de la población local.
3. Otros de los resultados propuestos es lograr la satisfacción del contribuyente municipal al recibir servicios de calidad por parte de los empleados municipales.
4. Mejorar los procedimientos de gestión cobranzas y recuperación de cartera a través de capacitaciones direccionadas en el tema.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en los instrumentos de investigación, se pudo conocer el nivel de cartera vencida que tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón la Libertad y su incidencia en el cumplimiento de los fines institucionales, lo que comprueba la necesidad de sugerir estrategias efectivas según los problemas detectados con el fin de mejorar los niveles de la recaudación municipal y reducir el nivel de cartera vencida.

Entre los problemas detectados se evidencia factores externos como: el desempleo, el nivel de ingreso familiar, la cultura tributaria, la desconfianza en la gestión municipal, el desconocimiento de la deuda, así como la falta de tiempo que tiene el contribuyente para trasladarse a realizar largas filas para el pago de sus obligaciones.

También se determinó la ausencia de otros canales o medios de información de la deuda al contribuyente, es decir la forma tradicional son las boletas o notificaciones puerta a puerta. Por la escasez del personal notificador no se logra cubrir o notificar a todo el cantón, quedando una cierta parte de la población local con un desconocimiento de la deuda y por ende con valores impagos.

Escaza difusión en medios de comunicación sobre el pago de la deuda y de las posibles consecuencias por el incumplimiento de la misma. Se utiliza solo las redes en época de campañas de condonación de intereses y los primeros seis meses por los descuentos de ley para el pronto pago de la deuda, pero esta difusión es muy débil y poco constante.

Sin lugar a duda la cultura tributaria es un factor que incide mucho en el incumplimiento del pago de tributos y de acuerdo al instrumento de investigación se pudo certificar que hay contribuyentes que no tienen esa cultura de pago, lo que incide en el incremento de las cuentas por cobrar de la municipalidad.

El sistema informático para consulta de deuda y generación de notificaciones es deficiente no está automatizado, al punto que; el área de Gestión de cobranzas realiza notificaciones manuales y para complementar este punto hay escasez de personal para

desarrollar las funciones que implica la cobranza preventiva y que depende mucho para que la deuda no caiga en cartera vencida.

La página web institucional no es multifuncional y se encuentra incompleta, es decir, la consulta de valores pendientes de pago no es confiable en cuanto que, la información no es real y no dispone de una opción para realizar pagos en línea. No se ha implementado un chat virtual 24/7, para consulta sobre el estado de la deuda y los canales de pago para el cumplimiento de la misma.

La cartera vencida no se encuentra depurada, hay duplicidad de información e incluso datos irreales, por ejemplo: hay títulos de créditos a nombre de la misma institución que deberían de ser anulados porque infla el valor de la cartera vencida.

El personal a cargo de la cobranza preventiva y coactiva no son capacitados en el área de gestión de cobro y recuperación de cartera lo que incide en el desenvolvimiento de las actividades para recuperar o evitar que la deuda caiga en mora.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los problemas identificados se sugiere implementar estrategias efectivas para reducir el nivel de cartera vencida y mejorar los niveles de recaudación y consecuentemente la gestión de cobranzas de la municipalidad.

Implementar otros canales de información para la deuda, entre estos podría considerarse: llamadas telefónicas, mensajes de texto, recordatorios de pagos, correos electrónicos y continuar con las notificaciones escritas.

Difundir constantemente en la prensa escrita, radio, televisión y redes sociales; información tributaria como descuentos y demás beneficios por el pago oportuno del impuesto predial.

Coordinar charlas través de los líderes barriales sobre cultura y educación tributaria en las sedes barriales. Realizar campañas de concientización tributaria al ciudadano para que comprenda que el pago de sus impuestos contribuye al bien común de la población, utilizar materiales informativos como folletos, revistas etc.

Mejorar o implementar un nuevo sistema informático administrativo que le permita a los responsables de la cobranza verificar información real acerca del contribuyente municipal, imprimir la cartera vencida en el momento necesario, así como generar de manera automática notificaciones de deuda para ser entregadas posteriormente por los notificadores.

Contratar personal para la cobranza preventiva y brindar capacitación continua acerca de gestión de cobro y recuperación de cartera vencida.

Se sugiere que la página web institucional se le realice una transformación digital en donde se le incorpore nuevas funciones como: pago en línea y un chat virtual que brinde información sobre la deuda y oriente el pago de la misma, desde la comodidad del hogar del contribuyente. De esta manera se logrará mayor eficiencia en el proceso de recaudación.

ANEXOS

Anexo 1

Ilustración 18. Carta Aval



La Libertad, 07 de noviembre de 2023
OFICIO N° 196-GADMCLL-DF-2023

Ph.D.
Carlos Balmeseda Espinoza
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
Ciudad.

De mi consideración:

En atención a la sumilla No. 5210 de Alcaldía, inserta en el oficio No. 488-DIR-IPG-2023, me permito poner en su conocimiento que por medio del presente se extiende la autorización o aval para que la licenciada Gabriela María Baquerizo Villamar, en calidad de estudiante de la Maestría en Administración Pública, desarrolle en la Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, su trabajo de titulación denominado "ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS PARA RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD".

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente,



Econ. Kelvin Oscar Reyes Medina, Msc.
DIRECTOR FINANCIERO

Copias: Tesorería, Archivo. -
KRM/Margrita. -

www.lalibertad.gob.ec

Dirección: Barrio 28 de Mayo, Av. Eleodoro Solorzano y calle 11,
diagonal al Paseo Shopping / Teléfono: 04 371 1355

Nota, la figura muestra la carta aval institucional para elaborar el trabajo de investigación en la dirección Financiera.

Anexo 2

Tabla 32. Matriz de consistencia.

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES V. INDEPENDIENTE	INDICADOR	METODOLOGÍA
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	INDEPENDIENTE (X)			
Estrategias tributarias para recuperar la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad.	¿De qué manera las estrategias tributarias efectivas influyen en la recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad?	Determinar las estrategias tributarias efectivas para la recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad, mediante un estudio actuarial.	Las estrategias tributarias efectivas, influyen de manera positiva en la recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad.	Estrategias Tributarias	<p>X1. Beneficios Tributarios. *Descuentos por pronto pago. *Campañas de condonación de multas e intereses. *Premios y sorteos.</p> <p>X2. Cultura Tributaria *Conciencia Tributaria. *Educación Tributaria.</p> <p>X3. Tecnología de punta. *Asistencia Virtual. *Página web multifuncional.</p> <p>X4. Personal Capacitado *Capacitaciones. *Calidad de atención al contribuyente.</p> <p>X5. Publicidad *Medios de comunicación.</p>	Encuestas, Entrevistas	

	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DEPENDIENTE (Y)	DIMENSIONES V. DEPENDIENTE	INDICADOR	
	<p>1. ¿Cuál es situación actual de la unidad de gestión de cobranzas, en relación a la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad?</p> <p>2. ¿Cuáles son los factores que influyen en la recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del canton la Libertad?</p> <p>3. ¿Cuáles son las estrategias tributarias que contribuirán a la mejora continua de la gestión de cobranzas, la recaudación de tributos y la reducción del nivel de cartera vencida?</p>	<p>1. Analizar la situación actual de la unidad de gestión de cobranzas, en relación a la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad.</p> <p>2. Identificar los factores que influyen en la recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad.</p> <p>3. Determinar estrategias tributarias para la mejora continua de la gestión de cobranzas, la recaudación de tributos y la reducción del nivel de cartera vencida.</p>	<p>1. La situación actual de la unidad de gestión de cobranzas influye en el nivel de cartera vencida.</p> <p>2. Los factores influyen en la recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad.</p> <p>3. Las estrategias tributarias contribuyen a la mejora continua de la gestión de cobranzas, la recaudación de tributos y la reducción del nivel de cartera vencida.</p>	<p>Cartera vencida</p>	<p>Y1. Contribuyentes</p> <p>Y2. Cuentas por Cobrar</p> <p>Y3. Proceso de cobro</p>	<p>*Cumplimiento de la deuda. *Factores.</p> <p>*Nivel de cartera vencida. *Estrategias.</p> <p>*Gestión de Cobranzas *Coactiva</p>	<p>Encuestas, Entrevistas</p>

Nota, la tabla muestra la matriz de consistencia del trabajo de investigación denominado “Estrategias tributarias para recuperar la cartera vencida del GAD municipal del canton la Libertad.

Anexo 3

Tabla 33.

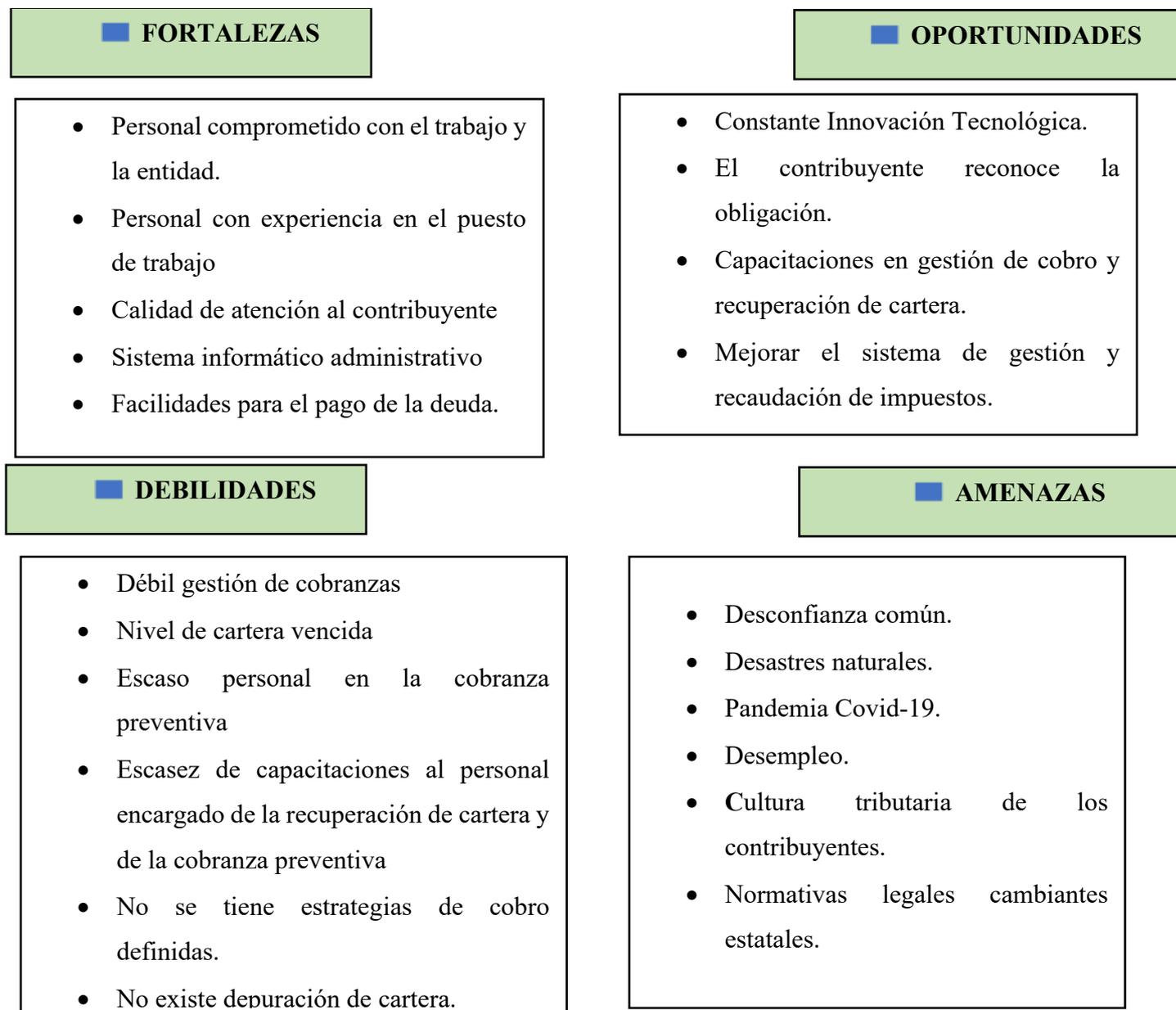
Detalle de la Cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad por conceptos.

INGRESOS	AÑOS					TOTAL GENERAL
	2018	2019	2020	2021	2022	
ACTIVOS TOTALES	\$1,922.41	\$2,543.33	\$3,277.25	\$5,581.07	\$4,522.37	\$17,846.43
ARRIENDO DE CONCEPTOS	\$97,462.23	\$111,346.71	\$177,502.76	\$197,857.73	\$234,087.00	\$818,256.43
REGISTRADOR DE PROPIEDAD	\$140.00	\$98.00	\$180.50	\$456.50	\$2,867.50	\$3,742.50
COMPRA DE CONCEPTOS	\$1,658.95	\$7,965.56	\$20,113.25	\$232,502.15	\$314,031.34	\$576,271.25
ESPACIO	\$1,880.97	\$9,726.26	\$15,785.09	\$78,678.97	\$248,762.61	\$354,833.90
PATENTE	\$20,937.42	\$37,366.25	\$21,739.77	\$23,021.28	\$29,236.75	\$132,301.47
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	\$44,676.11	\$53,973.31	\$52,927.13	\$57,453.09	\$62,319.46	\$271,349.10
MULTAS	\$633.90	\$762.90	\$718.75	\$630.59	\$329.20	\$3,075.34
PERMISO DE CONSTRUCCION	\$1,830.00	\$1,816.20	\$3,939.60	\$31,304.45	\$80,760.78	\$119,651.03
PREDIOS URBANOS Y ADICIONALES	\$1,200.19	\$2,123.08	\$236.00	\$1,535.75	\$3,691.03	\$8,786.05
VIA PUBLICA	199,291.42	\$246,194.43	\$399,137.78	\$578,378.44	\$809,190.72	\$2,232,192.79
TASAS	\$14,887.40	\$16,266.06	\$13,433.54	\$24,968.77	\$25,610.12	\$95,165.89
JUICIO COACTIVO	\$3,054.35	\$11,189.50	\$10,111.50	\$5,945.83	\$5,779.50	\$36,080.68
ALCABALAS	\$75.91	-	\$36.00	-	\$739.36	\$851.27
ESPECTACULO	-	\$1,224.45	\$11.04	\$386.88	\$46.58	\$1,668.95
TASAS LAS	-	-	\$319.90	-	\$122.00	\$441.90
TASAS DE CENTRO MÉDICO	\$60.00	-	-	-	-	\$60.00
IMPUESTO DE	-	-	-	-	\$5.00	\$5.00
	-	\$235.38	-	-	\$1,763.54	\$1,998.92
Total, Resultado	\$396,901.26	\$563,272.01	\$923,331.26	\$1,425,501.05	\$2,055,122.02	\$5,364,127.60

Nota, la tabla muestra el detalle de los ingresos por tipos de conceptos, que se encuentran pendientes de pagos según los últimos cinco años de administración del GAD municipal del cantón la Libertad.

Anexo 4

Tabla 34. FODA de la unidad de Gestión de Cobranzas del GAD municipal del cantón la Libertad.



Nota, la figura muestra la situación actual de la unidad de Gestión de cobranzas del área de Tesorería municipal del cantón la Libertad.

Anexo 5, Instrumentos de investigación, encuesta dirigida a los contribuyentes municipales.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA



ENCUESTA DIRIGIDA A CONTRIBUYENTES MUNICIPALES DEL CANTÓN LA LIBERTAD.

OBJETIVO: Conocer la opinión de los contribuyentes municipales del cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena referente al pago de los impuestos municipales. Los resultados de este instrumento de investigación, permitirán la identificación de factores que influyen en la recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad y la determinación de estrategias tributarias para su pronta recuperación.

DATOS INFORMATIVOS:

Sexo:

Hombre Mujer

Edad

25 a 32 33 a 40 41 a 48 49 a 56 57 a 65

PREGUNTAS:

1. ¿Cumple Ud. con el pago oportuno de sus obligaciones tributarias?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

2. ¿El GAD municipal del cantón la Libertad le comunica oportunamente el vencimiento de sus valores pendientes de pago?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

3. ¿Cuál es el medio de comunicación por medio del cual Ud. se ha enterado de la deuda con el GAD municipal del cantón la Libertad?

- Nunca comunica
- Mensaje de texto
- Prensa Radio y Tv
- Llamadas telefónicas
- Correo electrónico
- Notificaciones por escrito
- Otros medios

4. ¿Cómo prefiere que el GAD Municipal de la Libertad le recuerde el pago de su deuda?

- Menaje de Texto
- Llamadas telefónicas
- Correo electrónico
- Notificación escrita
- Otros

5. ¿Tiene conocimiento sobre los descuentos que determina la ley para el pronto pago del impuesto predial?

- No, conozco
- Definitivamente no conozco
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Probablemente conozco
- Si, conozco

6. ¿Conoce Ud. cuál es el destino de los ingresos recaudados por la municipalidad de la Libertad por concepto de impuesto predial?

- No, conozco
- Definitivamente no conozco
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Probablemente conozco
- Si, conozco

7. ¿Le gustaría recibir premios o participar de sorteos por el pago puntual de sus impuestos tributarios?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Cuál de los siguientes factores es el más influyente en el incumplimiento del pago de su deuda?

- Tiempo y distancia
- Desconfianza en la gestión municipal
- Restricciones para acceder a facilidades de pago
- Desconocimiento de la deuda
- Desempleo
- Nivel de ingresos
- otros

9. Cree Ud. ¿Que, el pago de impuestos contribuye al bienestar común de la población del cantón la Libertad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Cuánto conoce usted sobre cultura tributaria?

- Nada
- Regular
- Poco
- Mucho
- Muchísimo

11. ¿Considera oportuno que el GAD del cantón la Libertad realice charlas sobre educación tributaria a la ciudadanía?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. Según su experiencia, ¿Cómo calificaría la calidad de atención al contribuyente que brinda el personal de cobranzas y coactiva del GAD Municipal de la Libertad?

- Malo
- Muy malo
- Regular
- Bueno
- Muy Bueno
- Excelente

La encuesta ha terminado

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 6, Instrumentos de investigación, entrevista dirigida a los empleados municipales



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



ENTREVISTA DIRIGIDA al director Financiero y personal de Tesorería-Coactiva del GAD municipal del cantón la Libertad.

OBJETIVO: Conocer la percepción del personal de Tesorería y Coactiva del GAD municipal del cantón la Libertad referente a la cartera vencida de la institución pública en la cual laboran.

DATOS INFORMATIVOS:

Genero

Hombre Mujer

Nombre: _____

Cargo: _____

1. ¿Cuál es el nivel de cartera vencida del GAD municipal del cantón la libertad y las posibles razones que la originan?

2. ¿Existen estrategias para la recuperación de la cartera vencida del GAD municipal del cantón la Libertad? Argumente su respuesta por favor.

3. ¿Considera usted que la municipalidad aplica una adecuada gestión de cobranzas para no incrementar la cartera vencida?

4. ¿Recibe el personal constantes capacitaciones sobre recuperación de cartera vencida y/o gestión de cobranzas?

5. ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta el departamento de coactiva?
-
-
6. ¿Conoce si la municipalidad realiza acciones de difusión a través de la prensa, radio y tv sobre el pago de tributos a los contribuyentes?
-
-
7. ¿La municipalidad ha realizado campañas de condonación de multas e intereses para el pago de la deuda vencida de los contribuyentes? Si su respuesta es positiva ¿Cree que son beneficiosas para la recuperación de la cartera vencida?
-
-
8. ¿Considera que los premios y sorteos a los buenos contribuyentes son un estímulo efectivo para el pago puntual del impuesto predial?
-
-
9. ¿Dispone el GAD municipal de la Libertad de un chat virtual para la consulta de deuda y orientación sobre el pago de la misma?
-
-
10. ¿La municipalidad del cantón la libertad, cuenta con una página web multifuncional para realizar pagos en línea?
-
-
11. ¿Considera necesario la determinación y aplicación de estrategias Tributarias efectivas para la recuperación de cartera vencida?
-
-

La Entrevista ha terminado
¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 7

Ilustración 19. encuesta llenada por el contribuyente municipal



Nota, encuesta dirigida a contribuyentes municipales del GAD municipal del cantón la Libertad.

Anexo 8

Ilustración 20. encuesta llenada por el contribuyente municipal



Nota, entrevista al Coordinador de la unidad de Coactiva, Ing. Vladimir Zamora.

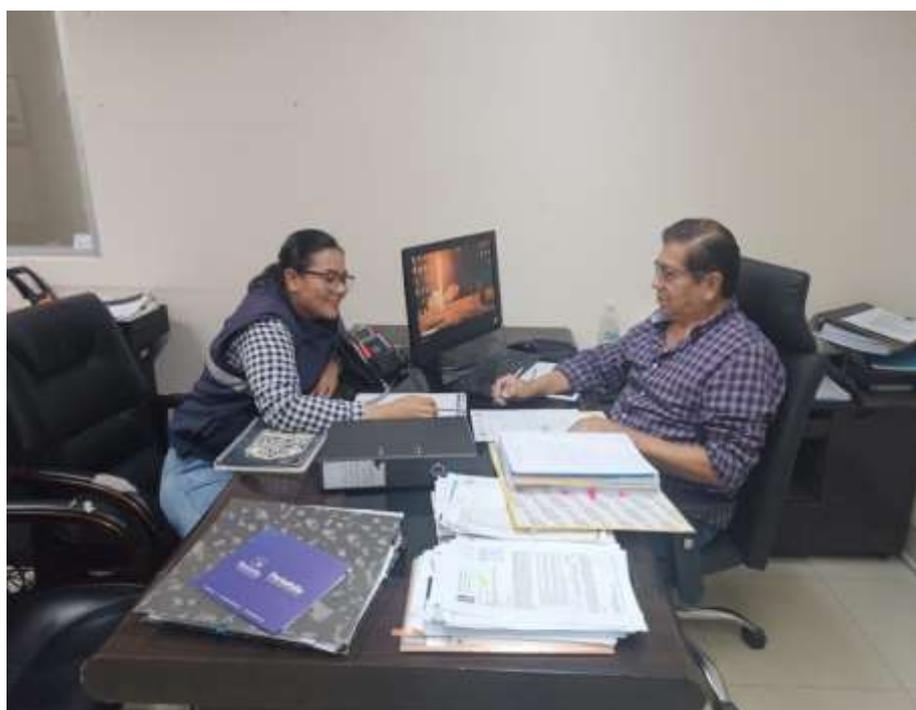
Ilustración 21. entrevista al director de Juicios Coactivos



Nota, entrevista al director de Juicios Coactivos, Abo. Ramón Carabajo Bailón.

Anexo 9,

Ilustración 22. entrevista al director Financiero



Nota, entrevista al director Financiero. Econ. Kelvin Reyes Medina.

Anexo 10

Ilustración 23. Cronograma de actividades

Año	2023																			
	AGO				SEP				OCT				NOV				DIC			
Mes																				
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aspectos preliminares			X	X																
Introducción					x	x														
Cuerpo del trabajo de titulación								x	x											
Capítulo I: Marco Teórico									x	X	X	x								
Capítulo II: Marco Metodológico													x	x						
Capítulo III: Análisis de Resultados														x	x					
Capítulo IV: Propuesta														x	x	X				
Conclusiones y Recomendaciones																X				
Referencias bibliográficas X Anexos																	X			
Anexos																	X			

Nota, La tabla muestra el cronograma de actividades desarrolladas en la elaboración del trabajo de investigación, elaborado por la Lic. Gabriela Baquerizo.

Anexo 11

Ilustración 24. Evidencia de las tutorías, elaboración del trabajo de titulación



Nota, la figura muestra reunión virtual del 23 de agosto de 2023.

Ilustración 25. Evidencia de las tutorías, elaboración del trabajo de titulación



Nota, la figura muestra reunión presencial el 04 de octubre de 2023.

Ilustración 26. Evidencia de las tutorías elaboración del trabajo de titulación



Nota, la figura muestra reunión virtual del 24 de octubre de 2023.

Bibliografía

- Aldana Gómez, S., & Paucar Tovar, E. (2014). *Repositorio.uncp.edu.pe*.
<http://hdl.handle.net/20.500.12894/3319>
- Almeida Toro, Ì. (2015). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato* .
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22961>
- AME. (19 de Octubre de 2010). <https://amevirtual.gob.ec/codigo-organico-de-organizacion-territorial-cootad/>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008).
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf.
- Balcázar Paiva, E. S. (2018). *Estrategias Tributarias basada en la dinámica del proceso para la disminución de la evasión tributaria en los comerciantes de abarrotes, Moshoqueque*. Universidad Señor de Sipán:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4629/Balcazar%20Paiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón Chuquimarca, K. M., & Flores Cordova, M. L. (2020). *Estrategias para la recuperación de la cartera vencida en COAC "SAN ANTONIO"*.
- Chávez Silva, A., Coyago, L. W., Peña Suárez, D., & Navas Espín, R. (2018). El porqué de la cartera vencida en los gobiernos seccionales y estrategias para su recuperacion. *Uniandes EPISTEME*, 5(ESPECIAL), 690-704.
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8297953.pdf>
- Código Tributario. (2005). *Lexus*. <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/codigo-tributario>
- COOTAD. (OCTUBRE de 2010). *AME VIRTUAL*. (E. NACIONAL, Ed.)
<https://amevirtual.gob.ec/codigo-organico-de-organizacion-territorial-cootad/>
- Coronel Colunche, R. (2021). *repositorio.uss.edu.pe*.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8421/Coronel%20Colunche%20Rosmery%20Thait.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coronel, R. (2021). *repositorio.uss.edu.pe*.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8421/Coronel%20Colunche%20Rosmery%20Thait.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cunalema Díaz, E. X. (2017). *“La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de*

- Tungurahua en el año 2015".*
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25277/1/T3984i.pdf>
- Diego Geovanny, T. (2021). *Repositorio Unidad tecnica de Ambato.*
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32941/1/T5021i.pdf>
- Duárez Sánchez, C. (2021). *repositorio.uss.edu.pe.*
https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8437/Du%C3%A1rez%20S%C3%A1nchez%20Carlos%20Alberto_.pdf?sequence=6
- Espinoza, E. (2016).
<http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
- GAD municipal del Cantón la Libertad. (19 de diciembre de 2019). *Página web Institucional.*
 Retrieved Resolucion adminsitrativa No.045-2019, from
<https://lalibertad.gob.ec/municipio/clases/download/ley/descarga/8486.pdf>
- Galarza, J., Ordoñez Parra, J., & Zamora, Z. E. (2022). Importancia de las estrategias en las Obligaciones Tributarias frente a la Emergencia Sanitaria Covid-19 en Pymes de Cuenca, Ecuador. *Religacion*, 7(31), 2477-9083.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46652/rgn.v7i31.878>
- Galarza, J., Parra, J., & Zamora, E. (2022). Importancia de las estrategias en las Obligaciones Tributarias frente a la Emergencia Sanitaria Covid-19 en Pymes de Cuenca, Ecuador. *RELIGACION Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(31), 2477-9083. <https://doi.org/http://doi.org/10.46652/rgn.v7i31.878>
- García, C. J., Lavado Puente, C., Huaranga Rivera, H., & Silva Acosta, G. Z. (2021). Analisis de las estrategias tributarias y su incidencia para optimizar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Chanchamayo. *DOMINIO DE LAS CIENCIAS*, 7(3), 360-380.
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8229630>
- Garizabal, L., Barrios, I., Bernal, O., & Garizabal, M. (2020). Estrategias de planeación tributaria para optimizar impuesto de los contribuyentes. *Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015*, 41(8), 1.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n08/a20v41n08p01.pdf>
- Gómez, J. C., & Morán, D. (Noviembre de 2020). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe.* (CEPAL, Ed.) Cepal,Org: <https://hdl.handle.net/11362/46301>

- INEC. (2010). *eeuadorencifras*. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/santa_elena.pdf
- Libertad, G. m. (2020). *Pagina web institucional del GAD municipal de la Libertad*.
- Manayay Guevara, J., & Quesquén Chozo, V. (2019). *Repositorio institucional UNPRG*. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5456/BC-4041%20MANAYAY%20GUEVARA-QUEQUEN%20CHOZO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Mendoza Shaw, F., Palomino Cano, R., Robles Encinas, J., & Ramírez Guardado, S. (2016). CORRELACIÓN ENTRE CULTURA TRIBUTARIA Y EDUCACIÓN TRIBUTARIA UNIVERSITARIA: CASO UNIVERSIDAD ESTATAL DE SONORA. *Revista Global de Negocios*, 4(1). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2659374
- Mojica Del Pezo, L. (2021). *Repositorio Upse*. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5922>
- Moreira Veloz, C., & Lema Vera, T. (2015). *Repositorio Universidad Técnica de Babahoyo*. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/850>
- Naciones Unidas, C. (s.f.). *ONU*. <https://oig.cepal.org/es/paises/12/system#:~:text=El%20Estado%20se%20organiza%20territorialmente,poblaci%C3%B3n%20podr%C3%A1n%20constituirse%20reg%C3%ADmenes%20especiales>.
- ONU. (2015). <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>
- Ordoñez Balón, K. (2021). *Repositorio Upse*. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6251/1/UPSE-TCA-2021-0121.pdf>
- Orozco Yambay, M. (2016). (2. Universidad Nacional de Chimborazo, Ed.) <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/1597>
- Paucar Asqui, L. (2022). (E. S. Chimborazo, Ed.) <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/17140>
- Peralta Carpio, F. (2021). *Repositorio UNEMI*. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5530>
- Perez Bertero, D. (2022). *repositorio.ucsg.edu.ec*. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/18609/1/T-UCSG-PRE-JUR-DER-802.pdf>

- Quispe Fernández, G. M., & Dante Ayaviri, N. (2021). Carga y presión tributaria. Un estudio del efecto en la liquidez, rentabilidad e inversión de los contribuyentes en Ecuador. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 251-270. <https://doi.org/https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.04>
- Rodríguez, E., & Vargas, W. (2015). ESTRATEGIAS DE CONTROL FISCAL PARALA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE UN ÓRGANO MUNICIPAL. *NEGOTIUM*, 11(31), 3-23. <https://doi.org/http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78241171002>
- Sierra Gámez, V. (2017). *Repositorio UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER*. <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/901>
- Villanueva Avellaneda, A. (2021). *Repositorio.uss.edu.pe*. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10503>