



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA  
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE UNA MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE  
COBRO DE LA CARTERA VENCIDA EN EL GOBIERNO  
AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON BALZAR.**

**Autor:**

**JONATHAN DAVID CABRERA ROBALINO**

**Tutor:**

**ING. ELIZABETH TOMALA IZURIETA**

**Guayaquil, Ecuador**

**2017**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis con mucho amor a Dios que ha sido mi guía el cual me ha llevado por el camino correcto y por protegerme cada día que pasa de mi vida.

A mi madre Blanca Robalino por su apoyo incondicional a pesar de la distancia, ayudándome en el económico como también en lo emocional y poder superarme en una carrera para mi futuro y creer en mi capacidad.

A mi padre Franklin Cabrera porque siempre ha estado conmigo en todo momento brindándome sus sabios y buenos consejos así como su cariño y amor incondicional.

A mi hermana Cinthia Cabrera por sus palabras de aliento y motivación para cumplir mis metas.

A mi amigo/hermano Alvaro Triviño por compartir conmigo sus conocimientos, alegrías tristezas y apoyo a lo largo de nuestra amistad.

Cabrera Robalino Jonathan

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco principalmente a Dios, por darme la sabiduría necesaria de continuar por el camino que él ha destinado para mí, a mis padres por su ayuda, sacrificio y esfuerzo para poder lograr el objetivo de culminar con éxito mi carrera.

Y de manera especial la colaboración de la Ing. Elizabeth Tomala Delgado, tutora de mi tesis, que gracias a sus observaciones y correcciones fue posible lograr la satisfacción de presentar mi tesis.

Cabrera Robalino Jonathan

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “Propuesta de un Manual de Procedimientos de Cobro de la Cartera Vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar”, y problema de investigación: ¿Cómo mejorar los procesos de cobro de la cartera vencida para minizar futuros rubros de cuentas incobrables del Gobierno Autónomo Descentralizado en el Cantón Balzar en base a información del periodo 2015-2016?, presentado por Jonathan David Cabrera Robalino como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Jonathan David Cabrera Robalino

Tutor:

Ing. Elizabeth Tomalá Izurieta

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Jonathan David Cabrera Robalino en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de: “Propuesta de un Manual de Procedimientos de Cobro de la Cartera Vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar”, de la modalidad de semi-presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría., de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Jonathan David Cabrera Robalino

0926641952

\_\_\_\_\_

Firma

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.*

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCIT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría.

**Tema**

“Propuesta de un Manual de Procedimientos de Cobro de la Cartera Vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar”

**Autor:** Jonathan David Cabrera Robalino

**Tutor:** Ing. Elizabeth Tómalá.

**RESUMEN**

El objetivo principal de esta investigación es de medir como influyen las cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar, y como minimizar dicha cuenta que es una de las importantes en cualquier institución.

La investigación presente tiene como título “Diseñar mejoras a los procesos de cobro de la cartera vencida para minizar futuros rubros de cuentas incobrables del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar” el que se realizó con el objetivo de minimizar dicha cartera y poder controlar las cuentas por cobrar utilizando diferentes métodos y técnicas de investigación como la de campo y documental, también se llevó a cabo una entrevista para la cual contamos con la colaboración del bodeguero como la del contador los cuales fueron de un gran aporte para esta investigación.

Se realizó un análisis de como el mal manejo de la bodega puede afectar en la parte económica de la compañía, se desarrolló un plan de mejoras el que sabemos que servirá de apoyo para que el manejo de bodega sea optimo, luego se determinaron las conclusiones y sus respectivas recomendaciones.

Cartera Vencida

Liquidez

Crédito

Cobranza





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría.

**Tema**

“Propuesta de un Manual de Procedimientos de Cobro de la Cartera Vencida del del gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar”

**Autor:** Jonathan David Cabrera Robalino

**Tutor:** Ing. Elizabeth Tomalá Izurieta.

**Abstract**

he main objective of this research is to measure how the overdue portfolio of the Autonomous Decentralized Government of Balzar Canton influence, and how to minimize this account, which is one of the important ones in any institution.

The present investigation has the title "Design improvements to the collection processes of the past due portfolio to mine future items of uncollectible accounts of the Autonomous Decentralized Government of the Balzar Canton" which was carried out with the objective of minimizing said portfolio and being able to control the accounts by charge using different research methods and techniques such as field and documentary, an interview was also carried out for which we had the collaboration of the winemaker as the counter which were a great contribution to this research.

An analysis was made of how the bad management of the winery can affect the economic part of the company, an improvement plan was developed, which we know will serve as support for optimal winery management, then the conclusions and conclusions were determined. their respective recommendations.



## INDICE

### CAPITULO I

EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
Ubicación del problema en un contexto .....	1
Situación de conflicto .....	3
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema .....	3
Evaluación del problema.....	4
VARIABLE DE LA INVESTIGACION.....	5
Variable independiente: .....	5
Variable dependiente: .....	5
OBJETIVOS .....	5
Objetivos General: .....	5
Objetivos específicos: .....	5
justificación de la investigacion .....	5

### CAPITULO II

MARCO TEORICO .....	8
Fundamentación teorica .....	8
Antecedentes históricos.....	8
Fundamentación legal .....	16
Variable independiente .....	26
Variable dependiente .....	26

### CAPITULO III

METODOLOGIA .....	29
Diseño de la investigación .....	33
Tipos de investigación .....	34
Técnicas de investigación .....	35
Tipos de entrevista.....	35

### CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	38
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES .....	46
Bibliografía .....	47

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **Ubicación del problema en un contexto**

En la contabilidad uno de los puntos económicos financieros se refiere a sus resultados los cuales son pérdidas y ganancias desde un punto de vista financiero en lo que representa los movimientos de los fondos los cuales son los ingresos y los gastos.

Se tiene que tener en claro que no hay que confundir lo financiero que se refiere No hay que confundir lo económico, que representa egresos e ingresos con los costos, ganancias y pérdidas. Si una institución tiene un gasto se realiza en un mes y se lo cancela al siguiente tiene que ser registrado en el mes que se llevó a cabo el gasto.

En forma generalizada, el sector financiero, además de considerar la hacienda pública, comprende los patrimonios de grandes empresas, multinacionales o transnacionales y compañías bancarias o bursátiles. Realizar un análisis financiero dentro de cualquier empresa, implica estudiar su evolución patrimonial, para conocer su estado de ingresos, egresos y su capacidad de autofinanciación, además de los registros contables, considera el análisis de los estados financieros.

Las cuentas por cobrar son el nombre de la cuenta en el cual se registran y lo recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios. Dicha cuenta se encuentra compuesta por letras de cambios, títulos de crédito y pagares a favor de la institución las cuentas por cobrar, por lo tanto, otorgan el derecho a la institución de exigir a los suscriptores de los títulos de créditos el pago de la deuda documentada.

El departamento de coactiva se encarga de la recuperación, vía procedimiento de ejecución coactiva, de las obligaciones pecuniarias como son: impuesto predial, árbitros, alcabala, vehicular, multas de tránsito, tributarias y administrativas, etc.; así como la ejecución de obligaciones no pecuniarias así como son: las clausuras de locales, demoliciones, paralizaciones de obra entre otras.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar implemento el Departamento de Coactiva y el proceso de recuperación de cartera vencida desde el año 2015, en este periodo correspondiente al año 2017 se está dedicando a recuperar la cartera vencida la cual no ha sido gestionada en años anteriores, el GAD contaba con unos valores de cartera muy alta y no cumplían con las metas establecidas por el BDE, realiza su registro de control de los cobros en una aplicación de Excel por lo cual genera muchos casos de perdida de información, actualización y retraso al momento de realizar los respectivos cobros, por lo que se busca en el siguiente trabajo de investigación llevar a cabo un proceso de un manual de procedimientos de cobros de la cartera vencida en el GAD de Balzar para garantizar un buen funcionamiento y control de los ingresos de la institución y lo más destacable que todo se encuentre debidamente registrado para así tener efectividad en los procesos de cobro que se ejecuten.

## **Situación de conflicto**

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar presenta problemas por falta de control en el proceso de recaudación de los cobros, y estas son:

- Poca confiabilidad en los registros del dinero recaudado.
- Perdida de la información de todas las recaudaciones realizadas.
- Al utilizar una plantilla de Excel para registrar los pagos de cuota toca actualizar a cada momento el valor de las cuotas si debe o no debe, esto ocasiona en la realización de actividades.
- Falta de control de los ingresos.

## **Delimitación del problema**

**Campo:** Financiero

**Área:** Coactiva

**Aspecto:** Control de la cartera vencida

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Balzar

## **Formulación del problema**

¿Cómo mejorar los procesos de cobro de la cartera vencida para minizar futuros rubros de cuentas incobrables del Gobierno Autónomo Descentralizado en el Cantón Balzar en base a información del periodo 2015-2016?

## **Evaluación del problema**

Los aspectos generales de evaluación son:

**Delimitado:** esta investigación está enfocada en la recuperación de la cartera vencida mediante un manual de procedimientos de cobros del Gobierno Autónomo Descentralizado ubicado en el cantón Balzar en el periodo 2015-2016.

**Claro:** evidentemente el GAD del Cantón Balzar tiene problemas con la cartera vencida en cuanto a la perdida de información en la Aplicación Microsoft Excel ya que no existe un sistema que guarde con seguridad y no sea manipulada la información.

**Concreto:** la información planteada se redactó de una manera corta, precisa, directa, necesaria y relevante que se relaciona con la recuperación de la cartera vencida y los ingresos de la institución.

**Relevante:** es relevante ya que el problema planteado es de suma importancia para mejorar la liquidez de la institución ya su vez para el beneficio de la ciudadanía en obras.

**Original:** es original ya la vez novedoso ya que estas situaciones son poca comunes, en el entorno social mediante el cual se desarrolla el fenómeno es totalmente nuevo y no existen pruebas certeras de otras investigaciones las cuales sean de este tema.

**Factible:** es una investigación factible porque cuenta con la aprobación de talento humano y coactivo del GAD MUN de Balzar, y a su vez existe la posibilidad de que nos ayude a mejorar las estrategias de cobro de la cartera vencida.



## **VARIABLE DE LA INVESTIGACION**

**Variable independiente:** Procesos de cobro de la cartera vencida.

**Variable dependiente:** Análisis de las cuenta incobrables.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivos General:**

Diseñar mejoras a los procesos de cobro de la cartera vencida para minizar futuros rubros de cuentas incobrables del gobierno autónomo descentralizado del cantón Balzar.

### **Objetivos específicos:**

- Fundamentar teóricamente procesos de recuperación de la cartera vencida
- Diagnosticar el proceso actual del cobro de la cartera vencida.
- Proponer la estructura de manual de procedimientos de cobro de la cartera vencida.

## **JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

El siguiente trabajo de investigación a realizar en el GAD ( Gobierno Autónomo Descentralizado) del Cantón Balzar es de suma importancia con el objetivo de recuperar la cartera vencida con procesos que permitan el mejor control y agilidad de los recursos recaudados que nos ayuden a mejorar en cierto porcentaje los ingresos de la municipalidad que se encuentran realizando los empleados de dicha institución, ya que es uno de los problemas

que existe en las municipales al momento de registrar y guardar información esto ocasiona pérdida de la información de los cobros realizados.

Con esta investigación se puede obtener las mejoras adecuadas en cierto porcentaje de los ingresos de la municipalidad y el cumplimiento a cabalidad del control de la cartera vencida para el área de coactiva en la institución, ya que si no se obtiene los ingresos deseados no se efectuarían las obras que beneficiarían al crecimiento del cantón

El GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado), es una de las instituciones del cantón Balzar, el cual cuenta con un programa de metas a cumplir de acuerdo al Poa (Plan Operativo Anual) las cuales no se están cumpliendo de acuerdo a lo previsto y es una de las razones por las cuales se obtuvo la iniciativa para realizar nuestro proyecto de investigación. Esto se debe a la poca estrategia de cobro por parte de la municipalidad al momento de realizar su respectivo trabajo, por lo que debido a este problema no se realizan los debidos cobros de deudas que mantengan con la institución causando déficit de ingresos ocasionando incumplimiento de las normas establecidas por el POA (CHAVEZ , 2017).

El GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado) tiene como conveniencia la recuperación de los tributos por interés multas o cualquier otro concepto que los contribuyentes deban al estado y a su vez cancelen o se pongan al día con sus deudas y así las autoridades obtendrían recursos para que se los puedan regresar por medio de obras siendo conveniente esta responsabilidad para todos tengan beneficios.

En cuanto a lo que se refiere a la relevancia social del GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado), podemos indicar que el mayor tiene más va a pagar y el menor tiene menos va a cancelar como lo dice la proporcionalidad tributaria a mayor ingresos mayor pago a menor ingresos menos van a ser sus pagos es decir cada ciudadano debe cancelar de acuerdo a sus ingresos económicos siendo justos y equitativos. También se debe estudiar los

parámetros necesarios para que la ciudadanía cancele de acuerdo a su factor económico sin olvidar la relevancia social que se vive en los actuales momentos como es lo económico.

Antes de iniciar cualquier medida coercitiva las implicaciones practica que se le realizan al usuario suelen ser, preguntar porque no están cancelando, desarrollar acciones a través de una campaña tributaria, notificar, identificar cuentas incobrables es decir no podemos tener una cartera vencida con cuentas que ya no pueden ser cobradas lo cual hay que darle de baja a esos valores y así también es una manera de bajar la cartera vencida, ejecutando juicios coactivos y a su vez crear ordenanzas que ayudan a regular las gestión coactiva.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEORICA**

##### **Antecedentes históricos**

La contabilidad es una actividad más antigua, mucho antes de conocer la escritura se ha necesitado llevar cuentas y dejar constancia de la información, hay que recordar que las primeras civilizaciones utilizaban diferentes métodos para registrar los hechos y transacciones que se llevaban a cabo, en donde recurrían a símbolos y elementos gráficos ya que era muy complicado guardarlos los cuales con el pasar del tiempo se convirtieron en jeroglíficos

La memoria de los seres humanos es frágil la cual no está preparada para recordar todos los sucesos y acontecimientos que la rodean, en especial en lo relacionado con aspectos económicos o el manejo de las cuentas. (CUELLAR DIAZ , VARGAS ROJAS , & CASTRO LOSADA, 2012).

En el transcurso del tiempo el hombre como ente organizado creó fuentes de trabajo, el mismo que fueron perfeccionándose y que sirvieron para la producción de bienes (LIGUA, 2014).

En la época antigua, la lucha por la subsistencia impulsaba el intercambio de bienes y servicios por medio de la ordenanza del más fuerte, los primeros inicios de la civilización del intercambio comercial, tenía la necesidad de llevar las anotaciones contables, para garantizar el control de los ordenamientos.

Indicando que en el año (6.000 a. C) existió elementos en los cuales fueron necesarios para considerar la existencia de las actividades contables, de un lado la escritura y del otro los números desde luego financieros e indispensables. (THOMPSON BALDIVIEZO, 2008)

Las personas en la ciudad de Roma se dedicaban a la actividad contable dejaron escrito en las tablitas de marfil o de huesos de animales de forma oblonga. Del año 85 a.C., se encontraban unas tablillas una de ellas decía así se supo con certeza que durante la Republica, como la del imperio, la contabilidad fue llevada por los plebeyos, la cual se podría decir que es un antecedente del auditor, estos inspectores eran elegidos para inventar los numerosos patrimonios de Roma, estas personas que llevaban a cabo estas actividades contables llevaron a cabo colegios profesionales. (THOMPSON BALDIVIEZO, 2008)

Nombraremos a Fray Lucas de Pacioli, nacido en 1445, también nombrado autor de la época, este ingreso a muy temprana edad en el monasterio de San Francisco de Asís, fue especializado en matemáticas y teología, también tiene estudios en distintas universidades, también se rumora que vivió con Leonardo de Vinci por motivo de la invasión francesa los trasladaron en Florencia, donde fue secretario del cardenal de los diócesis.

Los informes que se encuentran en la actualidad dice que anotaban en tablillas de barro en forma representativa, según información se le atribuye a los sumerios los que fueron antecesores de los sumarios, los cuales tomaban las tablillas en barro húmedo y con un janeo plasmaban la información.

En el año de 1996 Gertz Mareno 1996, certifica que en uno de los primeros imperios económicos era el de Alejandro Magno en el periodo de (356.323 a. C.), los griegos eran famosos igual que los banqueros en la ciudad de Atenas, los cuales influyeron en todo el imperio. (TORRES VILLANUEVA , 2013)

La historia cita también a Roma, donde dicen testimonios sobre la práctica contable, se dice que los jefes de familia anotaban diariamente los ingresos y gastos en registros llamados (adversaria) , el que se utilizaba como un borrador ya que con mucho cuidado se lo transcribía mensualmente, en un libro llamado (tubulae o codex), donde estaban registrados los ingresos y gastos. (TORRES VILLANUEVA , 2013)

En el periodo del 453 -1453 d. C., continuaban los adelantos de la contabilidad, entre ellos los libros auxiliares, pero par Gertz Manero indica que los libros de Francisco Datinilos son los que muestran una imagen de la contabilidad más detallada lo que implica la partida doble por primera vez los cuales mencionan las cuentas de patrimonio, las cuales dieron paso a las cuentas de pérdidas y ganancias con las cuales se pudo dar solución a los problemas de los comerciantes para que no tengan problemas con la mercadería por los altos precios de venta y los costos los productos, cuya utilidad era reflejada en los asientos de ingresos y egresos los cuales se acumulaban en diferentes cuentas, en el que se tomaban en cuenta la mercadería, las pérdidas y ganancias, donde se veían reflejadas las operaciones mediante los estados financieros donde se podía notar el patrimonio del ente económico, en el que se establecerían los saldos de las cuentas . (Molina Sánchez & Rincón Alzate, 2010)

Trata de una manera muy clara la identidad de la partida doble, se lo menciona en 3 libros “Memoriale” “Giomale”, el cual también se incluye la importancia de la contabilidad. (THOMPSON BALDIVIESO, JANETH MONICA , 2008).

En el año1494 salió una publicación llamada “suma de aritmética”, geometría, “proportioni etproportionalitita”, la cual estaba dividida en dos partes esta comprendía la primera parte hacía referencia al algebra y a la aritmética mientras que la segunda de geometría.

A continuación en ilustración 2.1 se muestra el origen de la contabilidad como fueron sus inicios desde la antigüedad y como logro situarse ahora en el nuevo milenio.

**Ilustración 2.1 – Historia de la contabilidad**



**Fuente:** ECUARED conocimiento para todos

A continuación se menciona una reseña historia, acerca de la evolución y la necesidad de crear las cuentas por cobrar, luego la tendencia del departamento de ventas en la concesión de créditos plazos.

A inicios del siglos xix, la contabilidad paso por importantes modificaciones las cuales se originaron tras el comienzo de varias teorías acerca de la naturaleza

de las cuentas, así de esta forma dando cabida a la fundación de instituciones de educación (Thompson Baldiviezo J. M., 2008)

La contabilidad nace con la necesidad que tiene toda persona natural o jurídica que tenga como actividad: el comercio, la industria, prestación de servicios, finanzas de poder generar información de los recursos que posee; y poder entender si llego o no a los objetivos trazados. (Thompson Baldiviezo J. , 2008)

La evolución histórica se remonta a los orígenes de la contabilidad es necesario recordar que las más antiguas civilizaciones conocían operaciones aritméticas rudimentarias llegando muchas de estas operaciones a crear elementos auxiliares para contar, sumar, restar, etc. (Thompson Baldiviezo J. M., 2008)

### **Antecedentes referenciales**

La presente investigación hemos tomado en cuenta tesis con temas similares al planteado ya que muestran conocimientos claros para obtener razonamientos en el desarrollo del mismo entre ellos tenemos:

Según (Moreira Rosales, 2016) en su tesis, Mejoras del proceso de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida de la empresa ECUAMATERIALES S.A., en el presente trabajo, tiene como propósito mejorar el proceso de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida para determinar el problema surgido en la empresa Ecu materiales S.A., en el cual los clientes adeudan sus créditos concedidos, por tal motivo la empresa no posee liquidez para solventar otros gastos o adquisiciones.



Otra causa es que los procedimientos para crédito no son aplicados correctamente por el personal de crédito y cobranzas como consecuencia no existe clasificación alguna para los clientes. La importancia de este trabajo investigativo fue recopilar información sobre la cartera vencida y el efecto perjudicial de la liquidez; luego se identificaron los procedimientos, reglamento y políticas que la empresa no aplica.

El marco teórico, comprende conceptos sobre: Antecedentes históricos y referenciales; marco conceptual, hipótesis, y sus variables. La modalidad del trabajo es cualitativa, busca resultados sobre la realidad institucional. Con lo que se respecta a la metodología aplicada, se basa en un enfoque cualitativo, por tal motivo hace que el proyecto sea factible, a través de la recolección de datos. La propuesta, se diseñó de un manual de procedimientos, reglamentos y políticas para la recuperación de la cartera vencida. (Moreira Rosales, 2016)

Según (Astimbay Maji, 2015) realizó su proyecto con el tema Estudio del impacto de la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda. En la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, periodo 2015 para mejorar y disminuir el riesgo de morosidad. En los últimos años, su participación en la economía de los sectores productivos se ha incrementado de manera significativa sin embargo, esto a su vez evidenció un problema que aunque parezca menor, es de gran trascendencia.

La debilidad o ausencia de políticas de crédito. Esta problemática conlleva, a un incremento de los índices de morosidad, distorsionando así la cultura crediticia de los usuarios de la institución. Ante la situación planteada, es necesario implementar de manera urgente, no solamente unas políticas crediticias para la colocación y recuperación de créditos, para disminuir de esta forma las tasas altas de cartera vencida. (Astimbay Maji, 2015)

Propuesta se crea procesos con registros contables veraces para una mejor organización de la cartera y su depuración, se implementa un sistema de seguimiento a la cartera vencida en el área contable para el cumplimiento de los objetivos de recuperación. (Astimbay Maji, 2015)

(Carrasco, 2013) Realizo su proyecto “Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa PURATOXIC S.A. en la ciudad de Guayaquil en el año 2013.”

**Resumen**, el presente trabajo tiene como propósito la determinación de cómo afecta el análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene una empresa. La problemática surge en la empresa PURATOXIS S.A. de la ciudad de Guayaquil, donde se observa que los clientes no pagan a tiempo por créditos concedidos y como consecuencia, la empresa tiene dificultad de no contar con un flujo para las diferentes actividades del negocio. Otra causa es que el personal de crédito y cobranza no aplica procedimientos y políticas para la concesión de créditos y como consecuencia se clasifican a los clientes erróneamente, sin soporte legal, financiero y documental, para ello se establecieron las deficiencias en el proceso de crédito y cobranzas de la empresa, posteriormente se recopiló información bibliográfica sobre la cartera vencida y su impacto en la liquidez; luego se identificaron los procedimientos, reglamentos y políticas que debe aplicar una empresa para recuperación de su cartera vencida y finalmente se diseñó un manual de procedimientos, reglamento y políticas dirigido al personal de crecimiento y cobranzas.

**La propuesta.** Diseño de un manual de procedimientos reglamentos y políticas para la recuperación de la cartera vencida, sus beneficiarios son todo el personal de la empresa y sobre todo los clientes que prestan servicios a la institución.

(Romero, 2014) Realizo su proyecto, “análisis de la cartera vencida y su incidencia en el presupuesto de la urbanización VOLARE”

**Resumen.** La urbanización VOLARE actualmente está afrontando falencias en la recuperación de la cartera lo que viene afectando el presupuesto de la urbanización, los clientes no pagan a tiempo alcúotas, por diferentes razones, la empresa tiene dificultad de no contar con un flujo para las diferentes actividades del negocio, la escasa preparación del personal en aspectos de la cobranza, lleva a una gestión en la recuperación de valores y muy limitada.

**El Propósito,** es determinar las causas del crecimiento de la cartera vencida para establecer su impacto en el presupuesto financiero de la urbanización VOLARE, se utilizara los tipos de investigación exploratoria, descriptiva, correlacional, también se utilizara el análisis documental, el diagrama de paretto y se propone mejoras para el manejo de la cartera vencida.

(Torres, 2011) Realizo su proyecto “Implementación de un sistema de recuperación de cartera vencida en la cooperativa de ahorro, crédito y vivienda LA MERCED LTDA.” Concluye que: Los empleados que se encuentran en el departamento de crédito no tiene amplios conocimientos sobre el sentido de la concesión de crédito, no cuenta con un manual de procedimiento de crédito donde se detalle por escrito los pasos a seguir y requerimiento que los socios necesitan hacer para otorgar el crédito.

De los trabajos de investigación citados anteriormente se puede visualizar que tienen mucho en común, es decir, que su relación directa o indirecta con la recuperación de la cartera vencida y lo importante es que la aplicación de un manual o sistema en la que puedan tomar una decisión adecuada y no poner en riesgo la recuperación de fondos.

(Andaluz, 2015) Elaboro un proyecto “Análisis de la incidencia de la cartera vencida en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio Ltda. Durante el año 2015”.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., es una institución financiera que durante 19 años de trayectoria ha venido contribuyendo al

desarrollo de los pequeños y medianos productores y comerciantes, pero este desarrollo se ha visto afectado por el incremento de la cartera vencida, debido a que los otorgamientos de los créditos no son los más adecuados lo cual ha provocado el incremento en la morosidad y que estos se encuentren en los parámetros normales permitidos.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Resolución N° SC. SG. DRS.G.11.02

Presentación de los estados financieros.

Que, la Superintendencia de Compañía mediante Resolución N° 06.Q.ICI.004 de 4 de septiembre del 2006, adopto las Normas internacionales de Información Financiera NIIF y determino que su aplicación sea obligatoria por parte de las compañías y entidades sujetas al control y vigilancia de Superintendencia De compañías para el registro, preparación y presentación de estados financieros. (Superintendencia de Compañías, Supercias.gob.ec, 2011)

Que, el Superintendente de compañías mediante Resolución N°08.G.DSC.010 del 20 de noviembre del 2008, publicada en el registro oficial N° 0498 del 31 de diciembre del 2008, decidió establecer el cronograma de aplicación financiera NIFF por parte de las compañías y entidades sujetas al control y vigilancias de la Superintendencia De compañías. (Superintendencia de Compañías, 2011)

Que corresponde a la Superintendencia de Compañías establecer los formularios de la presentación de los estados financieros bajo los cuales deberán regirse las compañías y entidades sujetas a su control y vigilancia en virtud de la aplicación financiera NIIF y de las Normas internacionales de

información Financiera NIIF y de las Normas ecuatorianas de Contabilidad “NEC”. (Superintendencia de Compañías, 2011)

Que, con acuerdo Interinstitucional N° 001 del 2 de diciembre de 1994, publicado en el Registro Oficial N° 615 del 19 de enero de 1995, se dictó las normas que deben observar las sociedades específicas en la ley de Régimen Tributario Interno y las compañías sujetas a la vigilancia de control de la superintendencia de compañía para la declaración del impuesto a la renta y presentación de los estados financieros estableciendo para este fin un formulario único de sociedades. (Superintendencia de Compañías, 2011)

Que, mediante el Decreto Ejecutivo N° 3443 del 11 de Diciembre del 2002, publicado en el Registro Oficial N° 7743 del 13 de enero del 2003, se derogaron expresamente entre las disposiciones normativas, el acuerdo Ministerial N° 001 publicados en el Registro Oficial N° 615 del 19 de enero de 1995 que establecía el Formulario Único sociedades para la declaración del impuesto a la renta al Ministerio de Finanzas y para la presentación de financieros a la Superintendencia de Compañías. (Superintendencia de Compañías, 2011)

Que, el Art. 39 del Reglamento de Aplicación de la Ley del Régimen Tributario Interno, publicado en el Registro Oficial N° 209 del 8 de junio del 2010 dispone que las sociedades sujetas al control de la Superintendencia de Compañía o de Bancos y Seguros, se rijan por las normas contables tecnológicas en materia de informática, requieren que las normas legales y reglamentos se ajusten a las nuevas herramientas que se han creado para facilitar el envío y recepción de información, con el evidente ahorro de tiempo y esfuerzo, concediendo a los usuarios las facilidades necesarias para el cumplimiento de sus deberes y obligaciones. (Superintendencia de Compañías, 2011)

Normas de Información Financiera A-6

## **Reconocimiento y evaluación**

### **Valor Razonable**

Representa el monto de efectivos o equivalentes que participantes en el mercado estarían dispuestos a intercambiar para la compra o venta de un activo, o para asumir o liquidar un pasivo, en una operación entre las partes interesadas, dispuestas e informadas, en un mercado de libre competencia. Cuando no se tenga un valor de intercambio accesible de la operación debe realizarse una estimación del mismo mediante técnicas de evolución. (IMCP, 2017)

El valor razonable, es el valor de intercambio de una operación o una estimación de este. (IMCP, 2017)

El valor puede considerarse tanto un valor de entrada como de salida, atendiendo a los atributos de la partida considerada ya las circunstancias presentes en el momento de su valoración. (IMCP, 2017)

El valor, razonable, como valor atribuible a activos, pasivos o activos netos, según corresponda, representa un valor ideal para las cuantificaciones contables en términos monetario, el cual puede determinarse por orden de preferencia, a partir de :

- a) Cotizaciones observables en el mercado.
- b) Valores de mercado activos, pasivos o activos netos similares en cuanto a sus rendimientos, riesgos y beneficios
- c) Técnicas de evaluación (enfoques o modelos) reconocidos en el ámbito financiero, tales como: valor presente esperado, modelos de evaluación de acciones, opciones o derivados, entre otros. (IMCP, 2017)

Para determinar un valor razonable, considerando en su aplicación los enfoques del valor presente, debe tomarse en cuenta lo dispuesto en el párrafo. (IMCP, 2017)

El precio de mercado denota una variabilidad de hechos presunciones obteniéndose por medio de:

- A. El precio del intercambio de las operaciones, representando por el monto en que son adquiridos o vendidos los activos y servicios, incurridos los pasivos y colocados o readquiridos los instrumentos de deuda y de capital de una entidad en un mercado de libre competencia.
- B. Los valores de referencia de evaluaciones contables provenientes de modelos de evaluación simple y compleja que consideran el comportamiento del mercado en el futuro.

#### Valores de entrada

Los valores de entrada son:

- I. Costos de adquisición
- II. Costos de reposición
- III. Costos de reemplazo
- IV. Recurso histórico

El valor razonable puede asumir cualquiera de los anteriores valores de entrada, aun cuando también puede considerarse como un valor de salida.

Los conceptos de costos de adquisición y de recursos históricos se utilizan en evaluaciones de reconocimiento inicial de una partida de activos o pasivos, según sea el caso. Por su parte, los conceptos de costo de reposición y de reemplazo son utilizados para evaluaciones en reconocimientos posteriores.

Ley de Régimen Tributario Interno

## **Depuración de los ingresos**

Sección primera de las deducciones

Nota: Título de sección agregado por Art. 64 de Derecho Legislativo publicado en el Registro Oficial Suplemento 242 del 29 de diciembre del 2007.

En el Art. 10 Deducciones debe aplicarse la siguiente deducción.

Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1 % anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo. (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015)

También dice que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera a las leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015)

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizara con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones: (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015)

- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento origen de crédito
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito



- Si el deudor es una sociedad, cuando esta haya sido liquidada o cancelada su permiso de operación. (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015)

No se reconoce de carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su conyugue o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado, caso contrario se considera defraudación. (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015)

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgos de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones . (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015)

### **Reglamento de la ley de Régimen Tributario Interno**

En el reglamento se establecerán las normas para la aplicación de las disposiciones de este artículo:

Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme, la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la ley. (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015)

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizara con cargo al valor de deterioro acumulado y la parte no cubierta, con cargos a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- a) Haber constado como tales, durante dos años o más en la contabilidad;
- b) Haber transcurrido más de tres años desde la fecha de vencimiento original de crédito;
- c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor y;
- e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada. (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015)

Esta disposición aplicara cuando los créditos se hayan otorgado a partir de la promulgación del presente reglamento.

También serán deducibles las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad que efectúan las instituciones del sistema financiero de acuerdo con las resoluciones que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emita al respecto.

No serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados de acuerdo al Código Monetario Financiero así como por los créditos concedidos a favor de terceros relacionados directamente con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Los créditos incobrables que cumplan con una de las condiciones previstas en la indicada ley serán eliminadas con cargos, esta provisión y en la parte que la excedan, con cargo a los resultados del ejercicio en curso. (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015)

No se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en la Ley Régimen Tributario Interno, los ajustes efectuados a cuentas por cobrar, como consecuencia de las transacciones, actos administrativos firmes o ejecutorios y sentencias ejecutoriadas que disminuyan al valor inicialmente registrado como cuenta por cobrar. Este tipo de ajustes se aplicara a los resultados del ejercicio en que tenga lugar la transacción o en que se haya ejecutoriado la resolución o sentencia respectiva. (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015)

Los auditores externos en los dictámenes que emitan y como parte de las responsabilidades atribuidas a ellos en la ley de régimen tributario interno, deberán indicar expresamente la razonabilidad del deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables y de los valores sobre los cuales se realizaron los cálculos correspondientes por deterioro. (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015)

## **Ley Orgánica de Administración Financiera y Control (ESTADO, 1977)**

### **TITULO III**

#### **SISTEMA DE PRESUPUESTO**

##### **CAPITULO 1**

###### **Generalidades**

**Art. 35.- Descripción.-** El sistema de presupuesto comprende las técnicas, métodos y procedimientos empleados en las etapas de programación, formulación, aprobación, ejecución, control, evaluación y liquidación, que conforman el ciclo presupuestario.

**Art. 38.- Componentes.-** Son componentes del sistema los presupuestos del Gobierno Nacional, los de las demás entidades y organismos del sector

público y los procesos de regulación y consolidación de la información presupuestaria.

**Art. 39.- Ámbito de aplicación.-** El sistema rige para los presupuestos de todas las entidades y organismos del sector público.

## **CAPITULO 2**

### **Facultades Normativas**

**Art. 40.- Principios presupuestarios.-** Los presupuestos del Gobierno Nacional y de las demás entidades y organismos del sector público se estructurarán con arreglo a los principios presupuestarios, especialmente de universalidad y unidad. Prohíbese la administración de recursos financieros en forma extrapresupuestaria.

### **Objetivo 10**

#### **Impulsar la transformación de la matriz productiva.**

- a. Promocionar y fomentar, el fortalecimiento organizativo, la capacidad de negociación, la creación de redes, cadenas productivas y circuitos de comercialización, para mejorar la competitividad y reducir la intermediación en los mercados.
- b. Fortalecer los mecanismos para reducir los márgenes de intermediación de la producción y comercialización en el mercado local.
- c. Ampliar la capacidad innovadora, fomentar el desarrollo científico y tecnológico, y la capacitación especializada, para mejorar la diversificación y los niveles de inclusión y competitividad.

- d. Impulsar el acceso a servicios financieros, transaccionales y garantía crediticia, en el marco de un modelo de gestión que integre a todo el sistema financiero nacional.
- e. Fortalecer e impulsar el crecimiento adecuado del sector financiero popular y solidario, articulado a las iniciativas de desarrollo territorial productivo y de servicios.
- f. Simplificar los trámites para los emprendimientos productivos y de servicios de los micros, pequeñas y medianas unidades productivas.
- g. Implementar un sistema integrado de información para el sector productivo y de servicios, con énfasis en las micro, pequeñas y medianas unidades de producción.
- h. Fomentar, incentivar y apoyar la generación de seguros productivos solidarios, de manera articulada, al sistema de protección y seguridad social.

10.5. Fortalecer la economía popular y solidaria –EPS-, y las micro, pequeñas y medianas empresas – MIPYMES- en la estructura productiva.

- a. Establecer mecanismos para la incorporación de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas y de servicios, en cadenas productivas vinculadas directa o indirectamente a los sectores prioritarios, de conformidad con la características productivas por sector, la intensidad de mano de obra y la generación de ingresos.

Ley de régimen Tributario interno.-

En el capítulo IV de la Depuración de los ingresos, en la sección primera de las deducciones.

Art 10.- Se aplicara las siguientes deducciones.

1.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015, pág. 14)

## **Variables de la investigación**

**Variable independiente:** Procesos de cobro de la cartera vencida.

La cartera vencida es frecuente debido a que los empresarios desconocen de cómo realizar una gestión de cobro efectiva. Analizando los balances vemos que los activos son buenos a corto plazo, pero a largo plazo comienzan a efectuar problemas. (Telegrafo, 2015)

**Variable dependiente:** Análisis de las Cuentas Incobrables

Son aquellas cuentas que han sido producto de operaciones a crédito, y que por considerarse incobrables representan pérdidas para la compañía, como

resultado de la experiencia la empresa estima una provisión para suplir las cuentas incobrables de un ejercicio. (varios, 2016)

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Administración financiera.-** comprende las funciones, responsabilidades y tareas de los administradores financieros en la organización de negocios. (Martínez, 2008)

**Contabilidad.-** procedimiento que a través de una exposición ordenada, sistemática y en orden cronológico se registran, clasifican, interpretan, evalúan e informan de manera clara, completa y fidedigna la situación económica y financiera de un ente económico al finalizar un ejercicio o periodo contable. (Martínez, 2008)

**Activo.-** parte del balance que recoge el conjunto de bienes y derechos tangibles (terrenos, edificios, maquinaria, vehículo), e intangibles (regalías, patentes, marcas), con una marca económica (persona u organización), y que tengan valor y como tal susceptibles de ser expresadas en unidades monetarias. (Martínez, 2008)

**Pasivo.-** conjunto patrimonial que recoge en un momento determinado el total de las obligaciones o deudas que un particular, empresa o negocio tiene con otras personas y está obligada a cancelarlo. (Martínez, 2008)

**Patrimonio.-** conjunto de propiedades, bienes derechos y obligaciones, materiales, e inmateriales expresables en términos cuantitativos (dinero o especies), que posee a su favor un particular empresa o nación. (Martínez, 2008)

**Cuentas por cobrar.-** créditos que se otorgan a un cliente y por un tiempo razonable para que paguen sus comprar después de haberlas recibido. (Martínez, 2008)

**Cartera vencida.-** conjunto de valores y documentos que después de su vencimiento no han sido liquidados. (Martínez, 2008)

**Crédito:** Transferencia limitada y temporal de una cantidad de dinero que una persona o entidad hace a otra, con la promesa de que el capital con los intereses respectivos se cancelen de acuerdo a las condiciones previamente pactadas. (Martínez, 2008)

**Impuestos:** Tributo, carga o imposición de carácter fiscal obligatorio por que el Estado, a través de la ley, impone a los contribuyentes de acuerdo a su capacidad tributaria con el objeto de obtener ingresos para financiar el impuesto público. (Martínez, 2008)

**Tasa:** Tributo que el Estado exige a los usuarios de un servicio público específico del cual se benefician directamente. Valor en término de porcentajes que constituye los intereses sobre el capital. (Martínez, 2008)

**Liquidez.-** capacidad de pago que tiene una persona natural o jurídica para responder en un corto plazo sus obligaciones financieras de cualquier tipo como consecuencia de disponer activos fácilmente convertibles en dinero en efectivo. (Martínez, 2008)

**Ratio.-** valor que expresa en forma de porcentaje la relación, razón o proporción que existe entre dos variables económicas distintas referidas al mismo periodo que califican o determinan la situación financiera de una empresa. (Martínez, 2008)



## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **PRESENTACION DE LA EMPRESA**

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar

Quito, Martes 29 de septiembre de 1903

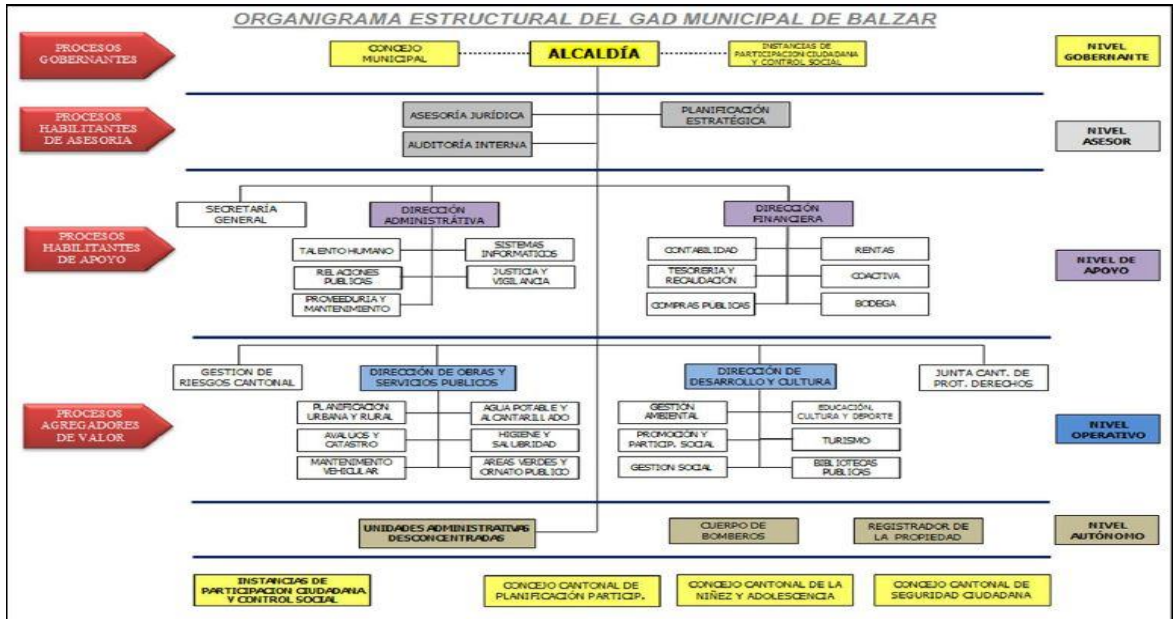
#### **Misión**

Planificar, implementar y mantener proyectos de infraestructura y equipamientos básicos para satisfacer las necesidades de la sociedad, además de impulsar el desarrollo social, cultural y económico de la población, con la participación directa de la ciudadanía en forma sostenible y equitativa, en un marco de respeto, ética y transparencia, optimizando los recursos humanos, económicos y naturales mediante una gestión administrativa y financiera eficiente y eficaz, que enaltezca y llene de orgullo a la ciudadanía Balzareña.

#### **Visión**

En el 2022, el Municipio de Balzar será una entidad modelo de gestión pública, orientada a construir y brindar servicios públicos con calidad, aprovechando la inversión nacional y extranjera, generando crecimiento económico, desarrollo equitativo y sostenibilidad ambiental, gracias a su personal capacitado, motivado y enfocado a los resultados.

## Estructura Organizativa. Principales áreas de la empresa.



**Elaborado:** Jonathan David Cabrera Robalino

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar

### Plantilla total de trabajadores

<b>PROGRAMA</b>	<b>CANTIDAD</b>
Administración Financiera	41
Administración General	60
Agua Potable	62
Tránsito y Seguridad Vial	7
Educación y Cultura	23
Higiene Ambiental	62
Justicia Policía y Vigilancia	21
Otros Servicios Generales	104
Planificación Urbana y Rural	12
Servicios Sociales	15
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>

**Elaborado:** Jonathan David Cabrera Robalino

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar

### Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional

<b>GRUPO OCUPACIONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>
NJS	8
SP1	16
SP11	16
SP2	57
SP3	28
SP4	4
SP5	16
SP6	7
SP7	23
SPA1	24
SPS	203
SPS2	25
<b>TOTAL</b>	<b>427</b>

**Elaborado:** Jonathan David Cabrera Robalino

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar

## Proveedores importantes

<b>Cogecomsa</b>
<b>Imporfactory</b>
<b>Ecuagama</b>
<b>Dinforsismega</b>
<b>Tecintec</b>

**Elaborado:** Jonathan David Cabrera Robalino

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

**Investigación Cualitativa.-** los objetivos del estudio cualitativo no se redactan antes del desarrollo de la investigación, surgen a medida que el grupo participante discute y analiza la situación, e identifica un problema y planifica como resolverlo. (de Alvarado & Pineda , 2008)

**Investigación Cuantitativa.-** la investigación cuantitativa es un proceso que pasa por diversos momentos dinámicos, y se puede adelantar o retroceder de acuerdo con la necesidad y el desarrollo que requiera la investigación. (de Alvarado & Pineda , 2008)

## TIPOS DE INVESTIGACIÓN

**Investigación explicativa:** No solo describe el problema o fenómeno observado sino que se acerca y busca a explicar las causas que originaron la situación analizada, busca establecer las causas de distintos tipos de estudio, estableciendo así conclusiones y explicaciones para enriquecer o establecer las teorías. (Siqueira, 2017)

Analizaremos las causas del incremento de las cuentas por cobrar y luego se determinara las conclusiones de como esto afecta a la institución al determinar el fenómeno observado.

**Investigación descriptiva:** Consiste en descubrir fenómenos, situaciones o contextos y eventos; es decir; detallar cómo son y cómo se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos comunidades, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide sobre cada una de ellas, para así descubrir lo que se investiga. Este tipo de investigación busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. (Roberto, 2006)

Se llevara una descripción de cuáles son los motivos para el incremento de las cuentas por cobrar después de analizar las situaciones en la que se está dando este fenómeno.

**Investigación de campo.-** en la investigación de campo el científico vive directamente una realidad, de esta manera puede recoger datos no distorsionados por una situación irreal. (Navarro, 2014)

**Investigación Correlacional:** Este tipo de investigación tiene como objetivo medir el grado de relación entre dos o más o variables en un contexto en

particular, a veces solo se realiza la relación entre dos variables pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre variables. (Moreno, 2016)

Re realizara la relación que tiene la falta de cobro con el resultado del departamento y determinar donde se encuentra el problema para así darle la sugerencia para cómo superarlo.

## **TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

**La observación.-** la observación, entendida en términos genéricos, tiene una importancia central en la configuración del problema observado, la observación implica una perspectiva y puede hacerse desde el interior de un grupo o desde su exterior. (Rodriguez M., 2005)

**La encuesta.-** forma de obtener información por medio de un instrumental estadístico sobre una muestra representativa de una población con la finalidad de ofrecer una imagen de opinión sobre las personas interrogadas o consultadas. (Martínez, 2008)

**La entrevista.-** esta técnica es una conversación que el investigador sostiene con un miembro de la organización que se pretende diagnosticar. El objetivo de esta conversación es la información sobre gran variedad de temas de la organización del entrevistado. (Rodriguez M., 2005)

### **Tipos de entrevista**

**Entrevista Estructurada.-** las entrevistas estructuradas tienen un formato muy controlado, mientras que las entrevistas no estructuradas tienen un formato relativamente relajado. (Martin, 2001)

**Entrevista semiestructuradas.-** caen en el medio, con un formato un tanto flexible, el candidato a menudo desempeña un papel importante en el control

del ritmo de la entrevista a diferencia de lo que sucedería en una entrevista estructurada. (Martín, 2001)

**Entrevista a realizarse al Administrador Financiero del Gobierno  
Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar**

- 1. ¿Aplica algún manual de procedimientos de cobros de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balzar?**
- 2. ¿Existe un departamento para la recuperación de la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balzar?**
- 3. ¿Quién es el encargado de la recaudación de la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balzar?**
- 4. ¿Cómo se registra el dinero recaudado de la cartera vencida?**
- 5. ¿Cómo llevan el control de la cartera Vencida?**
- 6. ¿Cuándo se pierde la información de lo recaudado como hacen para actualizar la información?**
- 7. ¿Cuándo una cuenta por cobrar pasa a ser reconocida como cuenta incobrable?**
- 8. ¿Se cobra alguna multa o intereses cuando cancelan los pagos atrasados?**
- 9. ¿Tienen algún método para controlar los ingresos de la cartera vencida?**



**10.¿Aplicaría un manual de procedimientos de cobro de cartera si existiere?**

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Cumpliendo con el objetivo de nuestra investigación se llevó a cabo la entrevista al Administrador Financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar, para determinar cómo se están llevando los procesos de recaudación de la cartera vencida poder y poder encontrar una pronta solución a los problemas por no tener un buen control.

#### **Entrevista a realizarse al Administrador Financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar**

- 1. ¿Aplica algún manual de procedimientos de cobros de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balzar?**

No, no existe un manual de procedimientos de cobro de cartera vencida.

- 2. ¿Existe un departamento para la recuperación de la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balzar?**

Si, Existe el departamento de coactiva que fue creado en el 2015, pero los resultados no son aceptables.

- 3. ¿Quién es el encargado de la recaudación de la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balzar?**

Existe un Tesorero del departamento de coactiva

**4. ¿Cómo se registra el dinero recaudado de la cartera vencida?**

Una vez recaudado el dinero se lo envía al depósito y ahí se da de baja al sistema.

**5. ¿Cómo llevan el control de la cartera Vencida?**

Se lleva un control mediante una plantilla de Excel por lo que muchas veces se tiene problema ya que el archivo se daña y hay que tener respaldos.

**6. ¿Cuándo se pierde la información de lo recaudado como hacen para actualizar la información?**

Se revisa los recibos de cobro que se tienen y otras veces el ciudadano viene con los soportes del pago y ahí se les da de baja a las cuentas por cobrar.

**7. ¿Cuándo una cuenta por cobrar pasa a ser reconocida como cuenta incobrable?**

Cuando ya cumple más de 5 años de impagos.

**8. ¿Se cobra alguna multa o intereses cuando cancelan los pagos atrasados?**

No por el momento, ya que se está exonerando de multas e intereses hasta que se pueda recuperar la mayor parte de la cartera vencida.

**9. ¿Tienen algún método para controlar los ingresos de la cartera vencida?**

Por el momento solo se lleva el control en un sistema contable básico pero que no está entrelazado con el departamento de tesorería.

**10. ¿Aplicaría un manual de procedimientos de cobro de cartera si existiere?**

Si, se aplicaría de inmediato ya que esto colaboraría a tener un mejor control de las cuentas por cobrar y bajaría muchas las cuentas incobrables.

Se determinó que en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balzar, no existe un manual de procedimientos de cobro de cartera vencida, lo que influye mucho en la hora del cobro ya que no se tienen los parámetros que tiene que seguir el tesorero para registrar lo recaudado, nos comentan que existe un departamento de coactiva el cual fue creado en el 2015 para la recaudación de la cartera vencida pero que hasta este año 2017 no ha dado los resultados esperados.

El departamento de coactiva está a cargo del tesorero que es el que se encarga de recaudar el dinero y registrarlo en una plantilla de Excel que es donde se lleva el control de las cuentas por cobrar y de los abonos, el problema es cuando se daña esta información y no se tiene un respaldo porque en ese momento se pierde todos los archivos y hay que comenzar de nuevo crearlo, lo que muchas veces causa que no se tenga a ciencia cierta cuál es el valor de las cuentas por cobrar.

Se espera un promedio de 5 años para que la cuentas por cobrar se las defina como el rubro de cuentas incobrables, el método que se está aplicando para la recopilación de las cuentas por cobrar es que se están exonerando de multas e interese a las personas o instituciones que se pongan al día en sus pagos.

Por el momento tienen un sistema contable básico en que se registran los ingresos del día y las cuentas por cobrar, pero el cual por no estar estandarizado no nos puede dar una información 100% real, nos comentan

que si existiese un manual de procedimientos de cobra de las cuentas por cobrar se lo aplicaría de forma inmediata.

Se llevó a cabo un análisis de los estados financieros actuales y poder determinar mediante ratios de liquidez razón circulante, ratio de la prueba defensiva, como se encuentra el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balzar, en la parte de la liquidez.

**Análisis de Liquidez.**-definimos liquidez como la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones financieras. (Martin Escolar, 2015)

### **Ratio de liquidez o razón circulante**

Como lo indica (Escribano Navas & Jiménez García, 2014) El ratio de liquidez determina el grado de disposición de la empresa para atender sus deudas a corto plazo con aquellos activos que se convierten en tesorería en el mismo periodo de tiempo.

El ratio de liquidez, al igual que el Fondo de Maniobra, es un indicador más de la capacidad que un negocio tiene para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo. (Infoautonomos, 2016)

$$\text{Ratio de Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Ratio de Razón Corriente} = \frac{2'759.903,41}{6'678.081,52}$$

$$\text{Ratio de Razón Corriente} = 0,41$$

Después de elaborado el siguiente análisis se pudo determinar que no es bueno ya que se dispone de \$0,41 por cada dólar, lo que significa que no tiene dinero para cumplir sus obligaciones a corto plazo.

## **Ratio prueba defensiva**

Se calcula el contenido de la compañía para estar a la mira de su pasivo corriente solicitando únicamente a sus inversiones y administración a corto plazo.

$$\mathbf{Ratio\ Prueba\ Defensiva} = \frac{\mathbf{Activos\ en\ Caja\ y\ Bancos}}{\mathbf{Pasivo\ Corriente}}$$

$$\mathbf{Ratio\ Prueba\ Defensiva} = \frac{114.509,94}{6.678.081,52}$$

$$\mathbf{Ratio\ Prueba\ Defensiva} = 0.02$$

Una vez concluido el análisis de ratio de prueba defensiva se determinó que solo se cuenta un \$ 0,02 para cubrir las deudas corrientes lo que no es bueno para la institución.



## Gob. Autónomo Descent. Municipal del Cantón Balzar

### ESTADO DE SITUACION FINANCIERA SIGEF

SIG-AME

Código	Denominación	Debe	Haber
1.1.1.01	CAJAS RECAUDADORAS	31.484,75	0,00
1.1.1.03	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR MONEDA DE CURSO LEGAL	114.509,94	0,00
1.1.2.01.01	ANTICIPOS DE REMUNERACIONES TIPO A	23.780,20	0,00
1.1.2.01.02	ANTICIPO DE REMUNERACIONES TIPO B	121.058,57	0,00
1.2.4.98.01	CUENTAS POR COBRAR DE AÑOS ANTERIORES	2.489.089,95	0,00
1.4.1.01.03	mobiliarios	65.778,19	0,00
1.4.1.01.04	maquinarias y equipos	1.184.895,24	0,00
1.4.1.01.05	vehículos	1.181.875,97	0,00
1.4.1.01.06	herramientas	4.440,42	0,00
1.4.1.01.07	equipos, sistemas y paquetes informáticos	180.718,85	0,00
1.4.1.01.09	libros y colecciones	1.098,50	0,00
1.4.1.01.11	partes y repuestos	8.384,38	0,00
1.4.1.03.01	terrenos	275.902,50	0,00
1.4.1.03.99	otros bienes inmuebles	2.414.294,00	0,00
1.4.1.99.02	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE EDIFICIOS, LOCALES Y RESIDENCIAS	0,00	1.088.432,30
1.4.1.99.03	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE MOBILIARIOS	0,00	42.159,98
1.4.1.99.04	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE MAQUINARIAS Y EQUIPOS	0,00	582.347,82
1.4.1.99.05	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE VEHÍCULOS	0,00	1.103.782,17
1.4.1.99.06	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE HERRAMIENTAS	0,00	3.774,38
1.4.1.99.07	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE EQUIPOS, SISTEMAS Y PAQUETES INFORMÁTICOS	0,00	135.539,14
1.4.1.99.09	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE LIBROS Y COLECCIONES	0,00	1.093,50
1.4.1.99.11	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE PARTES Y REPUESTOS	0,00	8.379,38
1.5.1.02	acumulación de costos en inversiones en obras en proceso	43.904.417,14	0,00
1.5.1.98	(-) aplicación a gastos de gestión	0,00	43.904.417,14
2.1.2.01	DEPÓSITOS DE INTERMEDIACIÓN	0,00	142.314,81
2.2.3.01.01	CRÉDITOS DEL SECTOR PÚBLICO FINANCIERO	0,00	2.084.458,45
2.2.4.98.01	CUENTAS POR PAGAR DE AÑOS ANTERIORES	0,00	4.451.310,28
6.1.1.09	PATRIMONIO GOBIERNOS SECCIONALES	0,00	2.348.118,88
6.1.8.01	RESULTADOS EJERCICIOS ANTERIORES	3.950.815,37	0,00
6.1.8.03	RESULTADO DEL EJERCICIO VIGENTE	0,00	0,00
6.2.1.02.99	otros impuestos sobre la propiedad	0,00	0,00
6.2.3.01.09	rodaje de vehículos motorizados	0,00	0,00
6.2.3.01.14	servicios de carrales	0,00	0,00
6.2.5.24.99	otros no especificados	0,00	0,00

## PLAN DE MEJORAS

Una vez terminada nuestra investigación se determinó que hay que aplicar un plan de mejoras para poder llevar un mejor control de las cuentas por cobrar del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balzar

- **¿Qué?** Elaborar un manual de procedimientos de cobro de cartera vencida.
- **¿Por qué?** Para poder llevar un mejor manejo de los parámetros a seguir en la recuperación de la cartera vencida.
- **¿Cómo?** Implementar un manual de procedimientos de cobro de cartera vencida.
- **¿Cuándo?** Desde hoy en adelante.
- **¿Quién?** El tesorero que es el encargado del departamento de coactiva.
- **¿Dónde?** En el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balzar
- **¿Qué?** Actualizar toda la información de la cartera vencida.
- **¿Por qué?** Para poder tener saldos reales de quienes son la personas que le adeudan a la institución.
- **¿Cómo?** Ingresando todos los registros de pagos en el sistema
- **¿Cuándo?** Desde hoy en adelante.
- **¿Quién?** El tesorero que es el encargado de la recaudación.
- **¿Dónde?** En el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balzar
- **¿Qué?** Comprar un modelo de cuentas por cobrar para el sistema contable.
- **¿Por qué?** Para poder llevar un control de las cuentas por cobrar
- **¿Cómo?** Adquiriendo el módulo de cuentas por cobrar
- **¿Cuándo?** El día de hoy
- **¿Quién?** El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balzar
- **¿Dónde?** El proveedor del sistema contable.



## CONCLUSIONES

Como resultado del análisis que se llevó a cabo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balzar, se pudo determinar las siguientes conclusiones:

- ✓ El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balzar, no cuenta con un manual de procedimientos cobro de cartera vencida lo que influye a que el departamento de coactiva no cumpla con los objetivos planteados.
- ✓ Se lleva el reporte de las cuentas por cobrar en una plantilla de Excel, la cual cada causa que la información siempre se pierda y se pueda tener una lista actualizada de las cuentas por cobrar de la cartera vencida.
- ✓ Solo tienen un sistema contable básico para emitir los estados financieros, el cual por no estar enlazado con el módulo de cuentas por cobrar da facilidades para que no se registre toda la recaudación de la cartera vencida.

## RECOMENDACIONES

Después de alizar los resultados de nuestra investigación se llevaron a cabo las siguientes recomendaciones:

- ✓ El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balzar, debe contar con un manual de procedimientos de cobro de cartera vencida, el cual ayudara para tener parámetros a la hora de recuperar la cartera vencida teniendo una mejor recaudación y ayudando a que el departamento de coactiva cumpla con los objetivos esperados.
- ✓ Actualizar la información de las cuentas por cobrar y determinar los saldos reales de los deudores, llevar un control minucioso de este rubro.
- ✓ Implementar el módulo de cuentas por cobrar en el sistema contable, esto hará que la información se procesada de una manera más ágil y los saldos sean reales, evitando así que los fondos sean desviados

## Bibliografía

*Gestiopolis*. (14 de 09 de 2002). Recuperado el 11 de 11 de 2017

*Cobranzas de cartera vencida*. (20 de Marzo de 2014). Recuperado el 24 de Noviembre de 2017, de [http://www.carteravencida.com/la\\_cartera\\_vencida.html](http://www.carteravencida.com/la_cartera_vencida.html)

*Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno*. (2015). QUITO: Corporación de estudios y publicaciones.

*Practicas Contables*. (11 de Mayo de 2015). Recuperado el 22 de 11 de 2017, de <http://prcticascontables.blogspot.com/2015/05/registros-de-cuentas-incobrables-o.html>

*TELEGRAFO*. (25 de ENERO de 2015). Recuperado el 21 de NOVIEMBRE de 2017, de <http://tinyurl.com/jbgmqmh>

Aguilar Pinedo , V. H. (2013). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C. *Tesis para obtener el título profesional de contador público*. Lima, Perú.

Astimbay Maji, S. (2015). Estudio del impacto de la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y credito Fernando Daquilema Ltda en la ciudad de Riobamba. Guayaquil, Guayas , Ecuador.

Balestrini. (15 de 11 de 2017). *EcuRed*.

Becerra Sanchez, E., & Flores Martinez, R. (13 de JULIO de 2012). *MONOGRAFIAS.COM*. Recuperado el 19 de ABRIL de 2017, de <http://www.monografias.com/trabajos93/evolucion-de-la-contabilidad/evolucion-de-la-contabilidad.shtml>

Bernstein. (s.f.).

CHAVEZ , Y. (08 de 10 de 2017). metas a cumplir de acuerdo al plan operativo (POA). (J. CABRERA , Entrevistador)

CUELLAR DIAZ , L., VARGAS ROJAS , H., & CASTRO LOSADA, C. (2012). *CONTABILIDAD UN ENFOQUE PRACTICO* . BOGOTA : ALFAOMEGA COLOMBIA S.A .

de Alvarado, E., & Pineda , E. (2008). *Metodología de la Investigación*. Washington D.C.: Paltex.

Dr. Lamberto Vera Vèlez, U. P. (2008). *Proyecto crativo/ Universidad Interamericana*.

Escribano Navas, M., & Jiménez García, A. (2014). *Análisis contable y Financiero*. Bogotá: IC Editorial.

Estrada, M. (2 de Enero de 2016). *Mexico, Enciclopedia Jurídica*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2017, de <http://mexico.leyderecho.org/cartera-vencida/>

Ferrer, J. (2010). *Metodología de la investigación* . Obtenido de <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>

Fierro M., A. M. (2009). *Contabilidad de Activos Segunda Edición*. Bogotá: Ecoe Ediciones .

Fierro M., A. M. (2009). *Contabilidad de pasivo Segunda edición*. Ecoe Ediciones.

Fundación IFRS. (2009). *www.ifrs.org*. Recuperado el 20 de Abril de 2017, de [http://www.ifrs.org/Documents/2\\_ConceptosyPrincipiosGenerales.pdf](http://www.ifrs.org/Documents/2_ConceptosyPrincipiosGenerales.pdf)

Guzmán, C. A. (2006). *Ratios financieros y matematicas de la mercadotecnia*. Prociencia y cultura S.A.

Guzmán, C. A. (2006). *Ratios financieros y matematicas de la mercadotecnia*. Prociencia y cultura S.A.

IMCP, C. M. (2017). *NORMAS DE INFORMACION FINANCIERA NIIF*. MEXICO: IMCP.

Infoautonomos. (13 de Junio de 2016). *Infoautonomo El Economista* . Recuperado el 17 de Octubre de 2017, de <https://infoautonomos.eleconomista.es/contabilidad/ratio-liquidez-ques-como-calcular/>

LIGUA, G. (2014). *PROCEDIMEINTOS DE CONTABILIDAD BASICA* . GUAYAQUIL: GRAFICAS CERVANTES.

Martin Escolar, J. (20 de Marzo de 2015). *GMCONSULTING.PRO*. Recuperado el 17 de Octubre de 2017, de <http://www.gmconsulting.pro/blogideasparasunegocio/analisis-de-liquidez-y-solvencia/>

Martin, M. (29 de Enero de 2001). *eHow en español*. Recuperado el 17 de Octubre de 2017, de [http://www.ehowenespanol.com/diferencia-entrevistas-estructuradas-semiestructuradas-info\\_308055/](http://www.ehowenespanol.com/diferencia-entrevistas-estructuradas-semiestructuradas-info_308055/)

Martínez, P. (2008). *Diccionario Práctico de Términos Económicos Financieros*. Guayaquil: Grafitext Cía Ltda.

Martins, S. P. (2010).

Mendoza, R. (2008). *Wikipedia enciclopedia libre*.

Molina Sánchez, D. L., & Rincón Alzate, V. E. (10 de OCTUBRE de 2010). *EUMED.NET*. Recuperado el 13 de SEPTIEMBRE de 2017, de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1198/historia\\_de\\_la\\_contabilidad.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1198/historia_de_la_contabilidad.html)

Moreira Rosales, Y. (12 de abril de 2016). Mejora del proceso de credito y cobranza para recuperar cartera vencida de la empresa Ecuamateriales s.a. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Moreno, M. (5 de 02 de 2016). *Prezi*.

Navarro, J. (14 de julio de 2014). *Definicion ABC*. Recuperado el 17 de Octubre de 2017, de <https://www.definicionabc.com/general/investigacion-de-campo.php>

Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y Readacción de la Tesis*. Bogotá: Buena Semilla.

Perez porto , J., & Gardey, A. (2008). *Definicion. De*. Recuperado el 17 de Octubre de 2017, de <https://definicion.de/entrevista/>

Perez Porto, J. (2017). *Definicion.De*. Recuperado el 17 de Octubre de 2017, de <https://definicion.de/encuesta/>

Perez Porto, J., & Gardey, A. (2009). *Definicion. De*. Recuperado el 17 de Octubre de 2017, de <https://definicion.de/observacion/>

Puente, W. (s.f.). *Portal de Relaciones Pùblicas*.

Rincon Soto, C. A., Lasso Marmolejo, G., & Parrado Bolaños , Á. (2009). *Contabilidad Sigloo XXI Segunda Edición*. Bogotá D.C.: Ecoe Ediciones.

Roberto, H. S. (2006).

Rodriguez M., D. (2005). *Diagnostico Organizacional*. Mexico: Alfaomega Grupo Editor .

Rodríguez, M. L. (19 de 11 de 2010). *Metodologías de investigación* . Obtenido de <https://metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com/2010/11/19/la-tecnica-de-la-encuesta/>

Siqueira, C. (04 de 09 de 2017). *Universia*.

Superintendencia de Compañías, V. y. (7 de OCTUBRE de 2011). *SUPERCIAS.GOB.EC*. Recuperado el 15 de OCTUBRE de 2017, de [http://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/lotaip/14b.pdf](http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/14b.pdf)

Telegrafo, E. (25 de Enero de 2015). *El Telegrafo*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2017, de <http://tinyurl.com/jbgmqmh>

THOMPSON BALDIVIESO, JANETH MONICA . (AGOSTO de 2008). *PROMONEGICOS. NET* . Recuperado el 15 de OCTUBRE de 2017, de <https://www.promonegocios.net/contabilidad/historia-contabilidad.html>

THOMPSON BALDIVIEZO, J. (10 de AGOSTO de 2008). *PROMONEGOCIOS*. Recuperado el 15 de OCTUBRE de 2017, de <https://www.promonegocios.net/contabilidad/historia-contabilidad.html>

Thompson Baldiviezo, J. (Agosto de 2008). *Promonegocios.net*. Recuperado el 27 de Octubre de 2017, de <https://www.promonegocios.net/contabilidad/historia-contabilidad.html>

Thompson Baldiviezo, J. M. (AGOSTO de 2008). *PROMONEGOCIOS. NET*. Recuperado el 15 de OCTUBRE de 2017, de PROMONEGOCIOS. NET: <https://www.promonegocios.net/contabilidad/historia-contabilidad.html>

TORRES VILLANUEVA , A. (2013). Recuperado el 15 de OCTUBRE de 2017, de [https://www.ciencias-empresariales.com/Historia\\_de\\_Contabilidad.html](https://www.ciencias-empresariales.com/Historia_de_Contabilidad.html)

varios. (6 de octubre de 2016). *Total Aplicaciones Ecosistema de soluciones Tecnologicas*. Recuperado el 17 de Octubre de 2017, de <http://www.totalaplicaciones.com/glosario/cuentas-incobrables/>



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: tema **“Propuesta de una manual de procedimientos de cobros de la cartera vencida en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar”** y problema de investigación **¿Cómo mejorar los procesos de cobro de la cartera vencida para minimizar futuros rubros de cuentas incobrables del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en el Cantón Balzar en base a información del periodo 2015-2016?**, presentado por **Cabrera Robalino Jonathan David** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



Egresado:

**Cabrera Robalino Jonathan David**



Tutora:

**Ing. Elizabeth Tomalá Izurieta**



## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Cabrera Robalino Jonathan David** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de una manual de procedimientos de cobros de la cartera vencida en el “Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar”**, de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Contabilidad y Auditoría**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Cabrera Robalino Jonathan David

Nombre y Apellidos del Autor

Jonathan Cabrera

Firma

No. de cedula: 0926641952

  
Abg. Rosa Eva Navas Zambrano  
NOTARIA PRIMERA  
Cantón Balzar



Factura: 002-005-000018319



20170904001D00935

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170904001D00935**

Ante mí, NOTARIO(A) ROSA EVA NAVAS ZAMBRANO de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) JONATHAN DAVID CABRERA ROBALINO portador(a) de CÉDULA 0926641952 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en BALZAR, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), EL COMPARECIENTE AUTORIZA SE OBTENGA EL CERTIFICADO ELECTRÓNICO DE DATOS DE IDENTIDAD CIUDADANA DEL REGISTRO CIVIL DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 75 DE LA LEY ORGÁNICA DE GESTIÓN DE LA IDENTIDAD Y DATOS CIVILES para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. BALZAR, a 1 DE DICIEMBRE DEL 2017, (16:39).

*Jonathan Cabrera*

JONATHAN DAVID CABRERA ROBALINO  
CÉDULA: 0926641952

NOTARIO(A) ROSA EVA NAVAS ZAMBRANO  
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN BALZAR



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

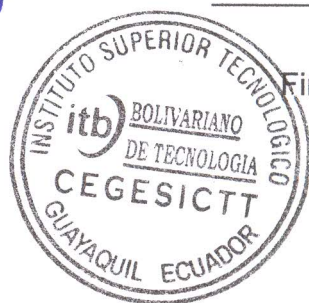
### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.*

Luis Alberto Akater

Luis Akater

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT



Firma