



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA, UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS  
PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGA  
EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA DE LA UNIDAD EDUCATIVA  
“JUAN BOSCO”

AUTORA:

VALVERDE ARREAGA SINTY MARIA

TUTOR:

MSC. CARREÑO ACOSTA ADOLFO

GUAYAQUIL, ECUADOR

2017





INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA, UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS  
PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNOLOGÍA  
EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA DE LA UNIDAD EDUCATIVA  
“JUAN BOSCO”

AUTORA:

VALVERDE ARREAGA SINTY MARÍA

TUTOR:

MSC, CARREÑO ACOSTA ADOLFO

GUAYAQUIL, ECUADOR

2017

## DEDICATORIA

Mi trabajo investigativo va principalmente para Dios, por haberme dado la vida y permitir estar donde estoy.

a mi mamita (Graciela Valverde) por siempre estar conmigo, por ser mi mejor amiga. Por ese amor incondicional por siempre darme fuerzas para poder lograr cada una de mis metas, gracias mamita con apoyarme en los momentos buenos y malos, sin ti no hubiera sido posible.

Al hombre que se robo mi corazón, quien con sus palabras ha sabido guiarme para poder terminar mi carrera profesional.

A mi pequeño hermano que siempre ha estado conmigo apoyándome en todo momento A mi hermano que siempre ha estado conmigo brindándome su apoyo.

Valverde Arreaga Sinty María

## **AGRADECIMIENTO**

Gratifico a Dios por guiarme durante todo este tiempo y darme fuerzas para superar las dificultades a lo largo de mi vida.

a mi mamita

A mi mama que ha estado como una madre y madre para mí, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no rendirme fácilmente y siempre dándome consejos buenos.

A mi hermanito por ser un gran amigo para mi, que siempre juntos hemos pasado momentos inolvidables, uno de los eres más importante de mi vida.

a mi amor franklin por llegar a mi vida y darme todo su amor, apoyo y comprensión por llenar mis días de alegría y ofrecerme su hombro en mis tristeza le doy gracias a Dios por ponerlo en mi camino.

Valverde Arreaga Sinty María



## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor del proyecto de investigación, nombrado por la comisión de Estudios DEL Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

**Certifico:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema “análisis cartera vencida de la Unidad Educativa Juan Bosco” y el problema de investigación.

¿Cómo afecta la cartera vencida en la liquidez de la Unidad Educativa “Juan Bosco” ubicada en el cantón Duran el Recreo 5ta etapa de la Provincia del Guayas; periodo lectivo 2016-2017?, presentado por Sinty Valverde como requisito para optar por el título de:

### **TECNOLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

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

Egresada:

Valverde Arreaga Sinty María

Tutor

MSC. Carreño Acosta Adolfo





Factura: 003-002-000059935



20170901037D03178




• XXXVII •



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901037D03178

Ante mí, NOTARIO(A) WENDY MARÍA VERA RÍOS de la NOTARÍA TRIGÉSIMA SÉPTIMA , comparece(n) SINTY MARIA VALVERDE ARREAGA portador(a) de CÉDULA 0955608625 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en DURAN-ELOY ALFARO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), 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. GUAYAQUIL, a 30 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (16:37).

  
  
 SINTY MARIA VALVERDE ARREAGA  
 CÉDULA: 0955608625

  
 NOTARIO(A) WENDY MARÍA VERA RÍOS  
 NOTARÍA TRIGÉSIMA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



NOTARIA TRIGESIMA SEPTIMA - GUAYAS - GUAYAQUIL

R.U.C.: 0917856650001

**FACTURA**

No: 003-002-000059935

Número de Autorización:

3011201701200300200005993509178566508

Fecha y Hora de Autorización: 30/11/2017 16:38:06

Ambiente: PRODUCCIÓN

Emisión: EMISIÓN NORMAL



3011201701091785665000120030020000599350005993517

WENDY MARÍA VERA RÍOS

Dir Matriz: AVENIDA QUITO 806 Y AVENIDA 9 DE OCTUBRE  
OFICINAS 1-2-3-7, EDIFICIO INDUAUTO MEZANINE.

Dir Sucursal:

Contribuyente Especial No:

Obligado a llevar Contabilidad: NO

Razón Social / Nombres y Apellidos: SINTY MARIA VALVERDE ARREAGA

RUC / CI: 0955608625

Fecha de Emisión: 30/11/2017

Guía de Remisión:

Cod. Principal	Cod. Auxiliar	Cant.	Descripción	Detalle Adicional	Precio Unitario	Desc.	Precio Total
		1,00	(1) RECONOCIMIENTO DE FIRMAS	:	11.25	0,00	11.25
		1,00	(1) CONSULTA DATOS BIOMETRICOS SISTEMA NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA - REGISTRO CIVIL (D)	:	0.30	0,00	0.30
		1,00	(1) CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS EXHIBIDOS EN ORIGINALES O COMPULSAS (D)	:	1.40	0,00	1.40

**Información Adicional:**

NÚMERO DE LIBRO: 20170901037D03178  
Matrizador: JENNY JAZMIN REYES BURGOS  
Email Cliente: sintymaria15@hotmail.com

Subtotal 12%:	12.65
Subtotal 0%:	0.30
Subtotal No sujeto de IVA:	0.00
<b>SUBTOTAL SIN IMPUESTOS:</b>	<b>12.95</b>
Descuento:	0.00
ICE:	0.00
IVA 12%:	1.52
Propina:	0.00
<b>VALOR TOTAL:</b>	<b>14.47</b>

Forma de Pago	Valor	Plazo	Tiempo
SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO (Efectivo)	14,47		

Art. 8 inciso 12 del Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Complementarios (Decreto Ejecutivo 430, publicado en el Registro Oficial 247, Julio 30 del 2.010).

Art. 8.- Obligación de emisión de comprobantes de venta y comprobantes de retención.- Los agentes de retención en forma obligatoria emitirán el comprobante de retención en el momento que se realice el pago o se acredite en cuenta, lo que ocurra primero y estará disponible para la entrega al proveedor dentro de los cinco días hábiles siguientes al de presentación del comprobante de venta

Art. 97 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno (Decreto Ejecutivo 374 publicado en el Suplemento del Registro Oficial 209 el 8 de Junio del 2.010)

Art. 97.- Comprobantes de retención por otros conceptos.- Los agentes de retención de impuestos deberán extender un comprobante de retención, dentro del plazo máximo de cinco días de recibido el comprobante de venta.



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

Yo, SINTY MARIA VALVERDE ARREAGA en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA DE LA UNIDAD EDUCATIVA "JUAN BOSCO" de la modalidad de PRESENCIAL 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 AUDITORIA, 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, 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*.

Sinty Maria Valverde Arreaga.

NOMBRE Y APELLIDO DE LA AUTORA

Sinty Maria V.

FIRMA

NO. DE CEDULA: 095560862-5

*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más*



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLÓGICA  
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**Proyecto previo a la obtención del título de: tecnóloga en  
contabilidad y auditoría.**

**TEMA:**

**“ANÁLISIS DE LA CARETA VENCIDA DE LA UNIDAD EDUCATIVA JUAN BOSCO”**

Autora: Valverde Arreaga Sinty María

Tutor: Mg. Carreño Acosta Adolfo

**RESUMEN**

La intención de realizar este resumen que va dirigida a la Unidad Educativa Juan Bosco de la ciudad de Duran, es lograr que el papel que desempeña la cartera vencida de la unidad Educativa sea de utilidad para la institución.

La importancia del presente trabajo de investigación consta de cuatro capítulos y se detalla a continuación:

En el primer capítulo se hace referencia al marco hipotético en el cual mantiene las bases para el diseño del problema y los objetivos generales.

En el segundo capítulo se fundamenta la forma como se va proceder al estudio utilizando técnicas e instrumentos de investigación, acorde a la información obtenida del trabajo que se proporciona en los resultados.

En el tercer capítulo habla de las metodologías que existen mediante el diseño de un sistema de cobro y recuperación de cartera vencida, que permita mejorar la situación prestamista actual en la institución.

En el cuarto capítulo podemos ver la conclusión y recomendación. La investigación explora en la liquidez de la institución y controla el riesgo de crédito de cartera vencida que existe en la unidad educativa.

- ✓ Cartera vencida
- ✓ Liquidez
- ✓ Crédito
- ✓ Cobranza

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA  
Proyecto previo a la obtención del título de: tecnóloga en  
contabilidad y auditoría.**

**TEMA:**

**“ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA DE LA UNIDAD EDUCATIVA JUAN BOSCO”**

Autora: Valverde Arreaga Sinty María

Tutor: Mg. Carreño Acosta Adolfo

**ABSTRACT**

The intention of this summary that is addressed to the Juan Bosco Educational Unit of the city of Duran, is to ensure that the role played by the past due portfolio of the Educational Unit is useful for the institution.

The importance of this research work costs four chapters and is detailed below:

In the first chapter, reference is made to the hypothetical framework in which it maintains the bases for the design of the problem and the general objectives.

In the second chapter, the way in which the study is proceeded is based on research techniques and instruments, according to the information obtained from the work that is provided in the results.

In the third chapter, he talks about the methodologies that exist through the design of a collection and recovery system for past due loans, which allows improving the current lender situation in the institution.

In the fourth chapter we can see the conclusion and recommendation. The research explores the liquidity of the institution and controls the credit risk of past due loans that exists in the educational unit.

- ✓ Expired portfolio
- ✓ Liquidity
- ✓ Credit
- ✓ Collection

## INDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	<b>paginas</b>
Caratula	i
Caratula	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Certificación de la aceptación del tutor	v
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación	vi
Certificación de aceptación del cegescit	vii
Resumen	viii
Abstract	x

## CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.1 Ubicación del problema en un contexto	1
1.1.2 Situación del conflicto	2
1.1.3 Delimitación del problema	3
1.1.4 Planteamiento o formulación del problema	3
1.1.5 Variables de la investigación:	3
1.1.6 Evaluación del problema	3
1.1.7 Objetivos de la investigación	4
1.1.7.1 Objetivo general	4
1.1.7.2 Objetivos específicos	4
1.1.8 Justificación de la investigación	5
1.1.8.1 Conveniencia	5

1.1.8.2 Relevancia social	5
1.1.8.3 Valor teórico	5
1.1.8.4 Implicaciones prácticas	5
1.1.8.5 Utilidad metodológica	6

## **CAPÍTULO II**

2. MARCO TEÓRICO	7
2.1 Fundamentación teórica	7
2.1.1 Antecedentes históricos	7
2.1.1.1 Ecuador	7
2.2 Antecedentes referenciales	9
2.2.1 Educación	11
2.2.2 Gestión Financiera	12
2.2.3 Gestión	12
2.2.4 Gestión y control financiero	12
2.2.5 Estrategia.	13
2.2.6 Estrategia Financiera	13
2.2.7 Cobranza	14
2.2.8 Características de una Buena Cobranza	14
2.2.9 Aspectos para una buena cobranza.	15
2.2.10 Herramientas de cobranza	16
2.3 Fundamentación Legal	17
2.3.1 Tipos de Instituciones Educativas	17
2.3.2 Según el Art.56 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural	18
2.3.3 Ley de Régimen Tributario Interno	18
2.3.4 Constitución De La Republica Del Ecuador	20
2.4 Ley del comprobante de ventas del S.R.I	21
2.4.1 Reglamento de Comprobantes de venta, retención documentos complementarios (RCVRDC).	22
2.4.2 Ley de Régimen Tributario Interno	22

2.4.3 Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno	23
2.4.4 Ley para la Reforma de las Finanzas Públicas	23
2.4.5 Comprobantes de venta, comprobantes de retención y documentos complementarios: características e importancia.	24
2.4.6 Documentos autorizados por el SRI	25
2.4.7 Período de vigencia de la autorización de los documentos	26
2.5 Plan nacional del buen vivir	38
2.6 Variables de investigación	30
2.6.1 Variable Independiente	30
2.6.1.1 Cartera vencida	30
2.6.1.2 Variable Dependiente	30
2.6.2 Definiciones conceptuales	30
2.6.2.1 Cuentas por cobrar	31
2.6.2.2 Cartera	32
2.6.2.3 Cartera Vencida	33
2.6.3 Tipos de cartera vencidas	33
2.6.3.1 Cartera vencida potencial	34
2.6.3.2 Cartera vencida por dar de baja	34
2.6.3.3 Cartera vencida deficiente	34
2.6.3.4 Cartera Vencida en mora	34
2.6.3.5 Liquidez	35
2.6.3.6 El grado de liquidez de los activos	35
2.6.3.7 Razones de liquidez	36
2.6.3.8 Razón de liquidez inmediata	36
2.6.3.9 Ratios de cobertura	37
2.6.3.10 Tasa de cobertura del principal	37
2.6.3.11 Flujo de liquidez	38
2.6.3.12 Los flujos de liquidez se pueden clasificar en	38

### **CAPÍTULO III**

3 METODOLOGÍA	40
3.1 Visión y misión institucional	41
3.1.1 Visión	41
3.1.2 Misión	42
3.2. Diseño de la investigación	42
3.2.1 Investigación cuantitativa	42
3.2.2 Investigación cualitativa	43
3.3 Tipo de la Investigación	43
3.4 Procedimiento de la investigación	46

### **CAPÍTULO IV**

4. Análisis e interpretación de los resultados	49
4.1 Diagnóstico de la cartera vencida en la institución educativa “Juan Bosco”	49
4.1.1 Insuficiente gestión de la cobranza	49
4.1.2 La calidad de la administración de la información de cuentas por cobrar	50
4.1.3 Recaudación clara y precisa	51
4.1.4 Causa y efecto de la cartera vencida	52
4.2 Plan de mejora	52
4.3 Conclusiones	56
4.4 Recomendaciones	57
4.5 Bibliografía	58

# CAPÍTULO I

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1.1 Ubicación del problema en un contexto

En nuestros días existen dificultades económicas, tanto en empresas como en instituciones en el término “cartera vencida” que hace difícil la tarea de cuentas por cobrar, esto permite que existan deudas en las personas y en las entidades públicas y privadas y se vuelven impagas con el pasar de los tiempos.

El termino cobranza se ha manejado desde tiempo muy antiguos en nuestro presente toma un papel muy importante ya que en la actualidad una transacción económica puede ser al contado o con facilidades de pago que dan lugar a una cuenta por cobrar.

Para lograr la recuperación de la cartera vencida sin perder a sus clientes es importante conocer técnicas y estrategias de negociación y a sus vez brindar al personal de trabajo de la empresa una capacitación adecuada que le ayude a recuperar las deudas atrasadas, esto hará que la empresa sea de éxito.

Tanto en empresas como en instituciones educativas es usual que podamos observar que existe una cartera vencida que influye negativamente en la liquidez de la empresa.

El problema que presenta la institución educativa es que existe la falta de pagos de pensiones en las fechas acordadas, lo que ha producido una cartera vencida en la cobranza en la actualidad no tienen un plan para resolver la falta de liquidez.



Recuperar la cartera vencida es prioridad para la Unidad Educativa “Juan Bosco”, pero no cuentan con un método estratégico para recuperar la cartera vencida es relevante tomar acciones e incrementar un plan estratégico que ayude a mejorar la liquidez logrando así una recuperación oportuna de la cartera y a su vez tener una exitosa rentabilidad como disminución de la iliquidez

### **1.1.2 Situación del conflicto**

La unidad educativa “Juan Bosco” está ubicada en la parroquia el Recreo, en el cantón Durán de la provincia del Guayas, la dirección es el Recreo Mz 552 S1, 2, 3, 30, 31, 32.

Es esencial dentro de las instituciones educativas los pagos de las pensiones pues esta interviene en la cartera vencida dentro de la empresa.

La utilidad neta del activo total de toda institución financiera requiere de un estudio detallado tanto en los sujetos como en los balances, haciendo una medición porcentual de la rentabilidad esto lograra fortalecer los indicadores cuantitativos y cualitativos.

Con este trabajo investigativo preocupara recuperar la cartera vencida mediante un plan de mejora.

En la unidad educativa “Juan Bosco” se presenta actualmente insolvencia en el cobro de las pensiones como resultado tenemos:

- Cancelación del sueldo de los docentes atrasados.
- Pensiones atrasadas por varios meses.
- Aumento de cuentas por cobrar.

Tener un plan de mejora en el procediendo de la cobranza nos facilitara el aumento de la liquidez de la empresa.

### 1.1.3 Delimitación del problema

**Campo:** finanzas

**Área:** cobranza

**Aspectos:** liquidez

**Tema:** análisis de la cartera vencida de la Unidad Educativa “Juan Bosco”.

### 1.1.4 planteamiento o formulación del problema

¿Cómo afecta la cartera vencida en la liquidez de la unidad educativa Juan Bosco” ubicada en el cantón Duran el Recreo 5ta etapa de la provincia del Guayas; periodo lectivo 2016-2017?

### 1.1.5 Variable de la investigación

- Variable independiente: cartera vencida
- Variable dependiente: liquidez

### 1.1.6 Evaluación del problema

La unidad educativa Juan Bosco presenta un problema en la cartera vencida por lo tanto se evalúa de la siguiente manera.

**Delimitado:** La delimitación de la siguiente tesis se encuentra en el capo financiero relacionado con la liquidez, ratios financiero de la unidad educativa “Juan Bosco” 2017-2018.

**Claro:** En el proceso investigativo se aplicara un lenguaje sencillo, oportuno y fácil de comprensión.

**Evidente:** La unidad educativa Juan Bosco presenta una continua cartera vencida que no le permite cumplir con sus obligaciones dentro de la misma, y a largo plazo podría presentar una pérdida financiera.

**Relevante:** Gracias a su aplicación se lograra mejorar recuperar la cartera vencida de la unidad educativa Juan Bosco.

**Factible:** Es factible porqué contamos con los recursos necesarios y suficiente que serán aportados ya apoyados por el rector de la institución educativa Juan Bosco también con los recurso económicos humanos y técnicos esto hará posible el desarrollo de la presente tesis

**Original:** porque se trata de un trabajo novedoso que no han sido investigado a totalidad y es realizado por esfuerzo propio.

### **1.1.7 Objetivo de la investigación**

#### **1.1.7.1 Objetivo general**

Determinar la cartera vencida de la Unidad Educativa “Juan Bosco” para aumentar los niveles de liquidez, mediante el estudio de los ratios financieros.

#### **1.1.7.2 Objetivos específicos:**

- Fundamentar desde el punto de vista teórico la relación, cartera vencida, liquidez.
- Diagnosticar la situación actual de la cartera vencida en la liquidez de la unidad educativa “Juan Bosco”
- Diseñar un plan de mejora para recuperar la cartera vencida en la liquidez de la unidad educativa “Juan Bosco”

### **1.1.8 Justificación de la investigación**

La unidad educativa “Juan Bosco” ubicada en el cantón duran el recreo 5ta etapa de la provincia del guayas, como consecuencia de la cartera vencida muestra falta de liquidez en los años anteriores; requiere por lo tanto un análisis en el presente año y de los años anteriores sobre la cartera vencida en un aproximado de cinco años atrás.

#### **1.1.8.1 Conveniencia.**

Habiendo realizado el análisis de la cartera vencida se puede calcular la perdida de las pensiones que tuvo la unidad educativa estimando así que es necesario plantear una metodología para recuperar y cobrar las pensiones atrasadas y logrando mejorar la parte de la cobranza.

Utilizar un plan estratégico para recuperar la cartera vencida lograra disminuir la misma, y como resultado aumentaría el valor de liquidez y el capital de la empresa.

#### **1.1.8.2 Relevancia social.**

La relevancia social de la represente investigación consiste en que beneficiara a la institución educativa Juan Bosco incluyendo: alumnos y representantes legales personal docente y administrativo ya que tendrán un recurso para mejorar sus responsabilidades, facilitando la toma de decisiones en el área contable de la unidad educativa valor

#### **1.1.8.3 Valor Teórico**

Tener una metodología adecuada como parte estratégica mensuales aportara a la mejora de la cartera vencida y como resultado permitirá mejorar la elección de los padres de familia, analizando su parte financiera con anterioridad y saber los días de retraso para cancelar sus pensiones.

#### **1.1.8.4 Implicaciones prácticas**

Llevando a la practica un plan de mejora para la recuperación de la cartera vencida la institución educativa Juan Bosco como ya habíamos mencionado podrá seleccionar a

los representantes legales con sus representados al ingreso de cada periodo lectivo en curso, consiguiendo que no incurran en la falta de pago de pensiones y se presenta falta de los pagos, tendrá la estrategia de cómo recuperarlo en su totalidad.

#### **1.1.8.5 Utilidad metodológica**

La defensa consiste en el procesos que tendrá la investigación la misma que parte desde el conocimiento actual de la institución educativa, conociendo, sus debilidades para poder fortalecerlas mediante estrategias o procedimientos para recuperar la cartera vencida.

Conociendo cuales son los años que tuvo perdida la institución educativa o empresa elaborar un plan de mejora para la recuperación de la cartera vencida será de vital importancia, la ejecución de la misma permitirá tener un recurso para que el departamento de cobranza mejore teniendo sus propias normas dentro de la institución.

La unidad educativa “Juan Bosco” se beneficiara de los efectos y el impacto de este proyecto de investigación pues con el análisis será optimizado alcanzada la anhelada mejora y recuperación de la cartera vencida.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **2.1.1 Antecedentes históricos**

Desde tiempos muy antiguos en nuestra historia se ha realizado las transacciones de bienes, por ejemplo como los antiguos pobladores que Vivian en américa al principio de sus trayectoria que hacían intercambio de sus víveres ahora en la actualidad tenemos intercambios de bienes entre comerciantes y compradores. En Mesopotamia los pobladores 5.000 años atrás recurrían a los templos a solicitar préstamos de cantidades de trigos que reunían los sacerdotes por los atributos. Con la condición de que devolvieran la cantidad recibida después de la cosecha.

También en babilonia en los años 2300 a.C. (antes de Cristo) fueras de los templos de la ciudad también se hacían transacciones comerciales y estas eran registradas en tablillas de arcillas que se clasificaban y se archivaban en los mismos templos hacían préstamos y depósitos de bienes que eran recibido por el sacerdote recibiendo una carta de crédito aquel que hacia el deposito, y esta debía ser pagada.

Las transacciones financieras durante esta época fue muy importante y numeroso que los reyes del siglo XVII a.C. (antes de Cristo) decidieron poner reglamentos a los préstamos y depósitos estableciendo interés al pago de crédito. Pasado el tiempo se incrementaron bancos privados grandes casas comerciales todo esto influyo y permitió que se difundieran las practicas económicas.

##### **2.1.1.1 Ecuador**

Ecuador es uno de los países que se encuentra mejorando su desarrollo económico político y social pero la economía del Ecuador sufrió un feriado bancario y desde el años 1994 cuando hubo la crisis financiera se desarrolla una crisis financiera desde

ese momento el Ecuador promueve la liberación bancaria y como resultado obtiene aumento los ingresos de capitales dando como consecuencia los créditos de manera acelerada en las empresas y entidades financieras la tasa de crédito creció alrededor de 75% al 80% nominal en los años 1995 y 1997 hasta agosto de 1998 suceden en Ecuador acontecimientos que la deja destruida en su parte productiva agrícola debido a la guerra con el Perú, la corriente del Niño que la deja en la quiebra financiera en otros países como Asia y Rusia su economía también tuvieron quiebras financieras fue considerable la caída de la tasa de los países la crisis financiera cambio en extremo la economía de los países, aumentando el endeudamiento de las empresas y de los empresarios con créditos nacionales e internacionales.

El aumento de la cartera vencida como consecuencia de la crisis fiscal provoco que las personas comenzaran a sacar los dineros del banco para proteger su dinero. Ocasionando que los bancos privados fueran quedando sin liquidez pidiendo crédito de liquidez al banco central. Con la presidencia de Mahuad, el banco del préstamo pasa a tener una quiebra financiera que pone en crisis al país.

También existieron otros bancos con crisis financieras uno de ellos es el banco Filan banco principal banco del país el más importante en la liquidez y solvencia. Durante estos años la crisis se agudizo que aprobaron la Ley de creación de la agencia de garantía de depósitos, la AGD.

Detrás de la caída del Filan banco y de otros bancos pequeños, se causó la caída del banco del progreso considerado una de las instituciones más eficaces. La causa de la caída de esta institución fue el producto de la crisis general de la economía y la reducción del ingreso de capital al Ecuador. Durante, más del 60% de los bancos y sociedad financiera positiva entre la liquidez y tiene que ser intervenidos directamente por el Estado.

Hacia las instituciones financieras públicas y privadas desde 1995 hasta la novedad se hecho prioritario la recuperación de la cartera vencida que debido a lo ya

mencionado como la crisis financiera benéfico una cartera vencida hasta nuestros días.

## **2.2 Antecedente referencial**

La educación en el Ecuador es parte fundamental en los seres humanos tener profesionales capaces para realizar una actividad tanto en el área de trabajo como en el hogar y a su vez que sea de aporte positivo para la sociedad es una tarea que le pertenece al sistema educativo para ellos existen instituciones públicas y privadas.

Las instituciones educativas privadas ofertan la educación con un rubro de pensiones mes a mes pero debido a la crisis financiera del país, ha presentado la cartera vencida.

Debido a estos factores el presente proyecto pretende hacer un análisis de la cartera vencida de la institución educativa Juan Bosco con el único propósito de mejorarla y aumentar la liquidez de la misma.

El deficiente manejo de la gestión de cobranza en las instituciones educativas permite que se realice un análisis de la misma para ayuda tomaremos como referencia los siguientes trabajos de investigación realizados que se citan a continuación y que tiene similitud con la presente tesis.

(MARTINEZ, 2015)

**“Estrategia financiera para la Escuela Particular Víctor Alejandro Jaramillo Pérez de la ciudad de Otavalo”**. Presenta en su objetivo general un diseño de estrategia financiera que le permite optimizar recursos económicos en la institución, teniendo como conclusión que el control interno mejora la identificación de riesgos, procedimientos valoración y mitigación.



(VINUEZA, 2014)

**“gestión por procesos para el área de cobranza de pacificar Quito”** en su objetivo general presenta un modelo de gestión que permite mejorar el servicio del cliente y la pronta recuperación en la cartera vencida en la empresa Pacificar S.A; concluyendo que los índices llevan los mismos niveles.

(SALCEDO, 2013)

**“diseño de un manuela de control interno para mejorar la recaudación y el control de los recursos en la unidad Educativa Madre Laura, en Santo Domingo”**. Muestra en su objetivo general el diseño de un manual de control interno para mejorar la recaudación brindando un mejor servicio en el departamento administrativo y financiero mejorando todas sus actividades

Todas las tesis escritas anteriormente se encuentran relacionadas con al presente investigación presentando en sus objetivos generales el diseño de un control interno para mejorar la cartera vencida, buscando metodología y estrategias adecuadas para disminuir el índice de liquidez por ende, las tesis tomadas a consideración servirán de ayuda para el desarrollo del presente proyecto con el único objetivo de bajar el índice de morosidad en los pagos de pensiones de los representantes legales en la institución Juan Bosco.

Tener la cartera vencida dentro de una empresa o institución educativa puede presentar diversos problemas mucho más cuando dentro del país o la comunidad cerca de la institución presenta crisis financiera presenta crisis financiera debido a los diferentes problemas que se suscitan en sus diario vivir por lo expresado anteriormente recuperar la cartera vencida se torna difícil gigantesca se requiere de una serie de herramientas y elementos para tener la cartera al día.

El departamento de cobranza de una empresa o de las instituciones educativas no cobran las deudas atrasadas de los usuarios por ende la empresa o institución

necesita tomar medidas para solucionar y recuperar el problema de la cartera vencida.

El problema mencionado de la cartera vencida está dentro las propias instituciones o empresas el origen se da al atraso de los rubros acordados y no pagados a tiempo por varios factores muchos de ellos pueden ser interno, externos que afectan a la liquidez de la empresa pero es necesario observar buscar y analizar cuáles son las partes internas que provocan el incremento de la cartera vencida y a su vez eliminar todo aquello que impide mejorar la misma.

En la actualidad existen crisis económicas a nivel mundial, llevándolo a un alto índice de morosidad en las diferentes empresas e instituciones el mismo que se refleja en los créditos educativos.

La cobranza se lleva a cabo en todas las entidades de diferentes tipos como empresas instituciones fundaciones, etc. Cada una de estas entidades presentan de manera diferente los créditos ya sea a estudiante en el caso de instituciones educativas o a usuarios en el caso de las empresas que les ayudan ya sea a mejorar y a culminar su estudio universitario o que el usuario mejore su calidad de vida.

### **2.2.1 Educación**

Según el ministerio de educación, en el marco legal educativo (2012):

“establece que la educación es condición necesaria para la igual de oportunidad y para alcanzar la sociedad del Buen Vivir. En tal sentido, se conceptualiza que la educación no puede ser un privilegio de unos cuantos si no un derecho de todas las personas a lo largo de su vida

a y por lo tanto un deber ineludible e inexcusable del Estado, y una área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal”. (Art 26 de la constitución).

En el Art 345 de la constitución indica que el servicio público que es la educación puede ser ofrecido a través de las instituciones públicas fiscales misionales y particulares, con lo cual se garantiza la libertad de enseñanza (Art 29 de la constitución).

### **2.2.2 Gestión financiera**

(TORRES, 2011)

“Que la gestión financiera se designa a todos los métodos que consisten en conseguir, conservar y utilizar dinero físicos billetes y monedas a través de cheques y tarjetas de crédito” (pág. 37)

El autor manifiesta que la gestión financiera es un proceso que debe de existir en las entidades que dan créditos este análisis ayuda a la toma de decisiones de la misma empresa. Por lo tanto la unidad educativa Juan Bosco requiere de una gestión financiera que hará realidad la visión y misión en la empresa.

### **2.2.3 Gestión**

Etimológicamente la palabra gestión remite al latín “gestión”. En la antigua Roma, el que se encargaba para otro de realizar negocios sin mandato, o sea, por su propia voluntad, obligándose el mismo hasta que el beneficio del negocio lo aceptara, se llamaba gestor de negocio, y era muy común que lo hicieran los esclavos o amigos íntimos de personas pudieran perderse algún negocio significativo por estar en la guerra, recuperado de (de concepto.com, 2016).

### **2.2.4 Gestión y control financiero.**

(ESCRIBANO, 2011)

“Radica en administrar los recursos de la compañía y/o Unidad Educativa a fin de afirmar que esto serán capaz para alcanzar a cubrir todo los gastos para sus funcionamiento. La gestión y el control financiero deben de contar con una persona que se responsabilice de estas actividades, lo cual es llamada Gestor financiero

teniendo a cargo el rol de control y ejecutar todas las actividades estratégicas del área financiera con el objetivo de garantizar la información contable sea real y confiable.

El autor indica que se debe realizar un control financiero en las entidades pero que debe tener un gestor de control financiero que se encargue de todas las actividades estratégicas en el área de financiera mejorando y garantizando la parte contable.

### **2.2.5 Estrategia.**

(ANSOFF, 1965)

“Las estrategias, se definen como el criterio operacional sobre las bases de los cuales los programas específicos pueden ser concebidos seleccionados e implementados “ (pág. 43)

Tener una adecuada estrategia en las instituciones educativas mejora el departamento de cobranzas y la recuperación de la cartera vencida según el autor indica que estrategia es una forma de organización que se han puesto a la practica con el único propósito de lograr los objetivos financieros y de luchar por la misión de las entidades.

### **2.2.6 Estrategia financiera.**

La estrategia financiera en una entidad o institución es un proceso de planificación y gestión que requiere de recursos para financiaras las operaciones de un negocio. (CASTRO, 2010) Menciona “las estrategias financieras deberán estar en correspondencia con la estrategia maestra que se haya a partir del proceso de planeación estratégica de la organización a cada estrategia deberá llevar un sello que le permita llevar el cumplimiento de la estrategia general y como resultado la misión y los objetivos (pág. 124).

El autor indica que las estrategias en el área de la cobranza de los pagos de pensiones en las instituciones son un gran aporte para aumentar la liquidez.

### **2.2.7 Cobranza**

Tanto en las instituciones educativas como en las empresas debe existir el departamento de cobranzas de una manera rápida y efectiva esto facilitara el proceso de cobro de pensiones y de esta manera lograr los objetivos propuestos.

(GOLIET, 2000) “En la cobranza es primordial para el éxito de cualquier acción que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen fundamentalmente del ciclo y la frecuencia de la reinversión de su capital” (pág. 293)

El autor manifiesta que el arma fundamental para que una empresa o institución se mantenga necesita cobrar esto hará que los pagos seas oportunos mejorar el crédito y hará que el padre de familia pague a tiempo sus deudas de pensiones obteniendo así la pronta cancelación de la cartera vencida.

Esta gestión de cobranza permite recuperar y controlar la calidad de la cartera en riesgo de la institución o empresa, aunque se presentaran desajusten en los pagos y aumente el riesgo si hay una buena gestión de cobranza podrá disminuir la cartera vencida.

### **2.2.8 Características de una buena cobranza.**

(ROSSER, 2006), dentro de la gestión de cobranza debe ser de la siguiente manera:

- a) Ágil.- creando una presión psicológica, reduciendo los costó de cobranza, la perdida de una cuenta, los plazos muy largos y causando una buena imagen.
- b) Normativo.- Es imprescindible las reglas claras y precisas dentro del majeo de la cobranza.
- c) Planeado.-Debe responder a un sistema y aun plan.

La aplicación de esta característica, lograra el pago de las pensiones o créditos vencidos.

Es de vital importancia que las instituciones educativas o empresas apliquen las características de cobranzas puesto que le ayudara a mejorar al departamento de cobranza la rápida recuperación de la cartera vencida emplear estas características es tener un plan estratégico que responda al progreso de la misma

### **2.2.9 Aspectos para una buena cobranza**

(GONZALEZ, 2010)

Que un gestor de cobranza debe de mejorar los siguientes aspectos.

#### **Reconocimiento:**

Uno de los paso para lograr el pagos atrasados es que el cliente reconozca la deuda, aunque no es una tarea fácil, cuando la morosidad sea tornado excesiva pueda que el cliente se niegue a recocer que debe el cobro puede resultar muy difícil por lo tanto será demostrarle será necesario el origen y el monto de la deuda.

#### **Aceptación:**

La aceptación de las cuentas por parte de los clientes debe ser logrado por medio de los gestores financieros, si logramos lo ya mencionado podría ser que el cliente conociendo que la cuenta esta sumamente morosa nos indique que nunca va a liquidar la misma, por lo que es importa que el cliente indique que está dispuesto a pagar.

**Importe:** Es necesario contar con verdadero y correcto saldo que adeuda el cliente puesto que un saldo equivocado, le está dando la oportunidad de terminar inmediatamente con nuestra gestión de cobro. Se debe determinar con claridad la fecha de pago de la cuenta, el cliente debe de contar con to do lo anterior, pero no precise fecha de pago ya que considera que con esta aptitud puede retrasar el pago. Se debe lograr con claridad una fecha para el próximo pago.

**Tiempo:** Se debe determinar con claridad la fecha de pago de la cuenta, el cliente debe de contar con todo lo anterior, pero no precise fecha de pago ya que considera que con esta aptitud puede retrasar el pago. Se debe lograr con claridad una fecha para el próximo pago.

**Ejecución y seguimiento:** Habiendo conseguido lo anterior, es conveniente pedirle al cliente una sugerencia de pago, no tratando de mostrar que es un documento de convenio de pago, puesto que el cliente podría negar a proporcionarlo, diciendo lo siguiente: si en un inicio no requería de este documento en la actualidad no estaría dispuesto a firmarlo.

**Clientes morosos:** Es importante convertir esta causa en una negociación, es necesario tener conocimiento de todos los aspectos de cobranzas que se pueda ejecutar con los clientes, se deberá estar preparado para contestar objetivamente a las objeciones que presente cada cliente en la negociación.

### **2.2.10 Herramientas de cobranza**

(BRACHFIELD, 2008), la herramienta más segura es la mezcla de todas las herramientas de cobranzas y que debe ser utilizada en desiguales circunstancias y son:

- **Llamadas telefónicas.-** Una de las herramientas más utilizadas en la actualidad son las llamas telefónicas es la más efectiva porque genera una retroalimentación y permite el dialogo, aunque es complementada con otras herramientas de cobranzas.
- **Mensajes a través de los celulares:** El incremento de la tecnología a nivel mundial permite que esta herramienta sea utilizada con muy buenos resultados.
- **Correo electrónico:** Otro elemento tecnológico es el correo que permite enviar los mensajes a cada uno de los deudores a sus direcciones respectivas.

- **Visitas personales:** Son utilizadas para poder localizar con exactitud el cliente, que en ciertas ocasiones se esconden y que muchas veces no posee teléfono disponible.
- **Cartas:** Tiene el propósito de conseguir los pagos atrasados, utilizando un lenguaje claro y sencillo con el único objetivo de persuadir al cliente que pague y al mismo tiempo que conserve su buena voluntad

## 2.3 Fundamentación legal

El presente proyecto está basado en la fundamentación legal de acuerdo con la parte magna del país, con sus preceptos establecidos y mandados

Art. 15 de la ley orgánica de educación intercultural se conoce como unidad educativa al conjunto de actores directamente vinculados con una institución determinada, en este sentido la entidad está compuesta por: autoridades, docentes, estudiantes, padre de familia o representantes legales y de más también el personal administrativo y de servicio.

### 2.3.1 Tipos de Institución Educativas

La ley orgánica de educación intercultural en el Art. 53 menciona las clases de instituciones estas pueden ser públicas, municipales, fisco misionales, particulares sean estas últimas nacionales y/o visionales impartiendo una educación escolarizada a niños y niñas, adolescentes jóvenes y adultos.

La enseñanza privada se produce en instituciones educativas como son las escuelas como un colegio o una universidad; estas están organizadas y dirigidas por un prosector o institutriz particular que es financiado por la familia muy diferente a las instituciones públicas o educación pública.

Las instituciones privadas se basan en pagos de pensiones a sus sistema educativo una lo hacen totalmente y otros parcialmente financiadas con fondos propios.



En este caso en la parte parcial incluye la posibilidad a ciertos número de educando que con bajo recursos económicos o insuficiente ingresan a las instituciones privada mediante un sistema de becas.

### **2.3.2 Según el Art 56 de la Ley Orgánica de educación intercultural.**

Según el Art. 46 de la ley orgánica de educación intercultural las instituciones educativas particulares podrán ser administradas y constituidas por personas jurídicas o naturales donde podrán impartir educación en todas las modalidades con una autorización de la autoridad educativa nacional con un previo control y supervisión.

Dentro de estas instituciones la educación será impartida de manera laica o confesional. Con un plan de estudio que será autorizado en cada caso que permitirá nuevos estudios según el caso y la autorización con el reconocimiento respectivo.

Toda unidad educativa Particular está autorizada para realizar y cobro de pensiones y matriculas según la ley y los reglamentos que dicte la autoridad educativa Nacional.

Dichas instituciones no podrán realizar un rubro que no haya sido autorizado por la autoridad educativa nacional en caso de ver sido efectuado deberá devolverlo a quien lo hubiera efectuado, pues la entidad educativa privada no debe de tener fines de lucro.

Según el **Art. 57** la institución educativa Particular tiene derecho a loa siguientes aspectos: cobro de pensiones cobro de matrícula según el reglamento que emita la autoridad educativa nacional.

### **2.3.3 Ley de Régimen Tributario Interno**

La Ley del régimen tributario interno tiene principios básico como la igual la proporcionalidad y la generalidad que es regulada en base a ello.

Los medios para la obtención de recursos presupuestarios, que sirven como instrumento de política económica con los tributos es decir las leyes tributarias

estimulan el ahorro, la reinversión y el subempleo para el desarrollo de un país. Teniendo una justa distribución de las rentas y la riqueza para todos los habitantes de un país.

**Según el Art. 9** para fines de determinación y liquidación a la renta se exponen los siguientes casos:

En el numeral 5 describe que las institutores educativas privadas deben ser creadas o constituidas legalmente sin fines de lucro tal como lo define los reglamentos internos del régimen tributario; sus bienes e ingresos deben ser específicos e invertida dentro de la misma.

En el registro único contribúyete para las instituciones antes mencionadas que lleven la contabilidad y cumplan con los códigos tributarios estipulados con la ley de la república serán exoneradas y beneficiadas por eso es necesario que se encuentren escritas en este registro.

Por su parte el Estado a través del servicio de la rentas internas llevara a una verificación en cualquier momento a cada una de las instituciones como indique el numeral que, hayan sido constituidas y creadas sin fines de lucro deberán cumplir con los objetivos estatutarios, y sus bienes e ingresos en su totalidad se destinen a su finalidad específicas dentro del plazo establecido en las normas.

Las instituciones privadas que no cumplan con los requisitos indicados anteriormente deberán tributar sin exoneración alguna. Los valores que el estado por exoneración constituyen a una subvención de carácter público de conformidad con lo dispuestos según la ley orgánica de la controlaría general del estado y la leyes de la república.

Según el NIIF (Normas Internacionales de información financiera) las unidades educativas deben tener sus estados financieros bajo las normas del "NIIF" que establecen los objetivos del estado financiero que será útil para la gerencia al tomar las daciones. Bajo estas normas de internacionales de comprenden:

- ✓ Estados de Situación financiera (Balance)
- ✓ Estados resultados integrales (estado de pérdidas y ganancias)
- ✓ Estado de evolución de patrimonio neto
- ✓ Las notas

### **2.3.4 Constitución de la República del Ecuador**

Sección octava

#### **Sistema financiero**

**Según el Art 308** menciona que toda actividad financiera son el servicio de orden público que se podrán ejercer de acuerdo a la Ley previo a la autorización del estado; teniendo como finalidad preservar los depósitos y tener los requerimientos financieros de los objetivos de desarrollo del país para fortalecer la inversión productiva nacional y el consumo social de manera responsable las actividades financiera deberán intermediar de forma eficiente los recursos captados.

El estado dará acceso eso al servicio financiero y al crédito de manera democrática prohibiendo prácticas colusorias el anatocismo y la usura la regulación y control financiero y privado no trasladaran la responsabilidad de la solvencia bancaria ni podrán garantía alguna del estado ya que serán responsable de sus solvencia los mismos departamento del área administrativa de la institución.

También se prohíbe la retención o congelamiento de los fondos de depósito de una manera arbitraria o generalizada en las instituciones públicas o privadas.

**Art. 309.-** Cada uno de los sectores públicos privados, tendrán y contarán con normas y entidades de control específicas que se encarguen de reservan su seguridad solides transparencia y estabilidad según el sistema nacional financiero estas entidades serán autónomas. Los directivos establecidos en la entidad de control actuarán de forma responsable es su parte administrativa civil y en la toma de sus decisiones.

**Art 310.-** Menciona que el sector financiero público tendrá como propósito la prestación defendible, eficaz, posible y objetiva del servicio financiero.

Puede otorgar créditos de manera preferente he incrementar en la productividad de competitividad los sectores productivos para poder alcanzar los objetivos del plan de desarrollo y de los grupos menos favorecidos impulsando la inclusión activa en la economía.

Según el Art. 311 los sectores financieros populares y solidarios están establecidos con cooperativas de ahorro y crédito entidades asociativas o solidarias, cajas y banco comunales, caja de ahorro.

Todas estas entidades populares y solidarias de micro, pequeñas y medianas unidades productivas a medida que impulsen su desarrollo económico tendrán un tratamiento diferenciado y preferencial del estado,

#### **2.4 Ley del Comprobante de ventas del S.R.I**

La facturación ha sido implementada hacia algunos años por el servicio de rentas internas lo que permite controlar la impresión y emisión del comprobante de ventas, documentos y complementarios y comprobante de retención el Ecuador constantemente a tenido cambios constantemente en el proceso de facturación con respecto a los reglamentos y a las normativas tributarias durante algunos años a pesar de esto se ha ido acoplado a las necesidades de los contribuyentes y al mercado, el avance tecnológico a definido nuevas modalidades de emisión de documentos autorizados.

La administración tributaria que puso a su disposición la última modalidad fue la emisión de documentos de manera electrónicas por tal razón hace imprescindible que tengan un conocimiento propicio adecuado sobre el tema en los contribuyentes.

Las leyes, reglamentos y resolución con los comprobantes de venta, retención y documentos complementarios, se detallan a continuación.

### **2.4.1 Reglamento de comprobantes de ventas, retención documentos complementarios (RCVRDC).**

Que el presidente constitucional de la república del Ecuador Rafael Correa Delgado elaboro el actual reglamento publicado en el registro oficial numero 247 el 30 de julio del 2010 que costa de 9 capítulos y 50 capítulos, además de disposiciones generales, transitorias y finales.

En este documento costa las fuentes de consulta de las disposiciones reglamentarias relativas a los comprobantes de venta, retención y documentados complementarios que se ajuntas a los necesidades contribuyentes y de la administración facilitando así el cumplimiento de las obligaciones contributarias.

### **2.4.2 Ley de Régimen Tributario interno**

La Ley de régimen tributario interno se basa a la creación de tres impuestos:

- ✓ IVA impuesto al valor agregado
- ✓ IR impuesto a la renta
- ✓ ICE impuesto a los consumos especiales

En esto se encuentra relacionado el sujeto activo, el sujeto pasivo y la cuantía de cada tributo.

En esta Ley existen artículos relacionado con los comprobantes de venta, retención y documento complementario.

Para lo mencionado anteriormente los artículos más relevantes relacionados con los mismos son:

Artículo 103 que contiene información relacionada con la emisión de comprobantes de venta, el Artículo 104 con el de retención, el Artículo 64 facturación del impuesto, en el Artículo 66 presenta la documentación que sustentan los créditos tributarios así

mismo el Artículo 97.9 los comprobantes de ventas de los contribuyentes inscritos con RISE (Régimen impositivo simplificado Ecuatoriano).

### **2.4.3 Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno**

En la ley del régimen de tributario interno se encuentran varios artículos relacionados con los comprobantes de venta, retención y documentos complementarios, entre los más principales de estos artículos mencionares los siguientes:

El art. 95 que contiene la ley o reglamento de la retención, el artículo 41 de la emisión de los comprobantes de venta, también en los Art. 95 y 110 se encuentra información con los comprobantes de relación, en el Art 141 especifica la entrega de los comprobantes de venta en el momento de la prestación de servicio financieros, en el Art 148 se encuentra la información señalando el monto de la retención y declaraciones de la retenciones, mientras que en el Art. 224 en el Capítulo IV se puede observar sobre los comprobantes de venta y documentos complementarios de los contribuyentes del RISE al igual que en el Art. 225.

### **2.4.4 Ley para la Reforma de las Finanzas Públicas.**

La ley para la reforma de las finanzas costa con la disposición general séptima documento de mucha relevancia pues señala el acto administrativo de clausura que la administración tributaria según el caso puede suspender las actividades de los contribuyentes si se cumple con cualquiera de las condiciones establecidas **“no entregar los comprobantes de venta o entregados sin que cumplan los requisitos señalados en el reglamento”**.

**El código tributario.**- Es un documento legal cuya función es regular las relaciones jurídicas entre los sujetos activos y los contribuyentes o responsables de los tributos. Se aplican a todos los tributos dentro del área provincial nacional local o municipal o de otros acreedores de los mismos.

En este código se encuentran los artículos relacionados con los comprobantes de ventas y retención, en el Art. 344 en sus numerales describe dos considerado casos defraudación.

**Resoluciones.-** Dentro de la ley existen varias resoluciones que ayudan a regular a la emisión de comprobante de ventas, retención y comprobantes documentarios, que se detallan a continuación:

**NAC-DGERCGC10-00472 R.O. 261 20-08-2010.-** Describe la obligatoria en los montos de ventas para las personas naturales y sucesiones indivisas no obligadas a llevar contabilidad.

**NAC-DGERCGC12-00144, publicada en R.O. 678 DE 09-04-2014.-** aquí de describe las normas de emisión de liquidaciones de compra de bienes y prestaciones de servicios al adquirir bienes de muebles y de servicios las personas naturales no están mandadas a tener una contabilidad que no se encuentre escrito en el registro contribuyente ya que por su nivel cultural o rusticidad no se puede emitir un documento de venta.

**NAC-DGERCGC12-00509, publicada en R.O. 771 de 21 de agosto de 2012.-** y los procesos de facturación deben realizarse exclusivamente por internet.

#### **2.4.5 Comprobante de venta, comprobantes de retención y documentos complementarios: características e importancia.**

El servicio de rentas internas (SRI) utiliza una herramienta informática que le permite controlar la impresión y emisión, de los contribuyentes, de los comprobantes e ventas documento complementario y comprobante de retención este sistema es el de facturación.

El sistema de facturaciones es una herramienta de control masivo de contribuyentes, que se trata de una aplicación que ayuda a realizar y establecer determinaciones y deferencias de pago según el centro de estudios fiscales 2014.

A continuación de detalla los diferentes comprobantes de ventas, retención y documentos complementarios:

#### **2.4.6 DOCUMENTOS AUTORIZADOS POR EL SRI**

Comprobante de venta: su función es garantizar las prestaciones y las transferencias de bienes y servicios a su vez la ejecución de otras transacciones grabadas con tributos alguna de ellas son:

- ✓ Factura
- ✓ Notas de venta
- ✓ Liquidez de compra de bienes y prestaciones de bienes y servicios
- ✓ Tiques de máquinas registradoras
- ✓ Boletos o entradas a espectáculos públicos

**DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS:** es la transparencia de transacciones originales pactadas

- ✓ Notas de créditos
- ✓ Notas de debito
- ✓ Notas de revisión

**COMPROBANTE DE RETENCIÓN:** según lo que dispone la ley de régimen tributario interno y las resoluciones del director general en el comprobante de venta es un documento que garantiza las retenciones de impuesto que realizan los agentes de retenciones.

También existen otros tipos de documentos autorizados pero deben de cumplir ciertos requisitos para hacer valido entre ellos tenemos:

IDENTIFICAR AL EMISOR CON SU RAZÓN SOCIAL Y REGISTRO ÚNICO CONTRIBUYENTE (RUC), indicando a su fecha de emisión del valor de los tributos por separados.



Alguno de estos documentos autorizados son los siguientes

- ✓ Documentos emitidos por las instituciones que se encuentran bajo el control de la Supervisión de banco
- ✓ Los tiques electrónicos los boletos aéreos y documentos de pagos por sobre cargas emitidos por la empresa de aviación por el servicio de transporte.  
Cumpliendo con la siguiente fecha de emisión el total de la transacción he identificación del pasajero, el impuesto del valor agregado bajo la nomenclatura EC, codificación internacional asignada para este impuesto.
- ✓ Cartas de porte área o guías aéreas físicas o electrónicas que cumplan con el SRI.
- ✓ Documentos emitidos en la presentación de servicio administrativo dados al estado.
- ✓ En las transacciones de comercio exterior se deberá hacer una declaración aduanera y otros documentos recibidos

#### **2.4.7 Periodo de vigencia de la autorización de los documentos.**

La vigencia de los comprobantes de retención de ventas y documentos complementarios de acuerdo al centro de estudios fiscales (2014) depende de que el contribuyente se encuentre en cualquiera de las circunstancias como lo señala el periodo de vigencia de los documentos pueden ser:

Un año, tres meses o cero meses

- ✓ **Un año:** deberá estar al día en sus obligaciones tributarias en la presentación y pagos de declaraciones no tener deuda y en caso de tener vigente algún convenio de facilidad de pago mantenerse al día en sus cuotas esta información se encentra registra en el registro único de contribuyente y será verídico.
- ✓ **Tres meses:** el sujeto pasivo si no ha cumplido con sus declaraciones y no han realizar sus pagos en los últimos semestres le podrá hacer impreso un

documento con un plazo de vigencia de tres meses por una sola vez en este tiempo el contribuyente deberá podrá al día ya que el SRI no le otorgara nuevamente una nueva autorización.

- ✓ **0 meses:** si el contribuyente obtuvo la autorización de tres meses y este no cumplió con sus pendientes autorización no obtendrá autorización nuevamente, si no le ubicaron en el domicilio declarado o el registro único de contribuyente no se encuentra activo.

## 2.5 Plan Nacional del Buen Vivir

El plan del buen vivir constituye 12 objetivos nacionales, similares a de relaciones con el desarrollo integral del país, los objetivos 2 y 4 ligados a la educación y son las siguientes:

- ✓ Objetivo 2 Favorece la identidad, la cohesión y la justicia social y territorial, en la novedad.
- ✓ Política 2.2 certificar la igualdad real en el camino a producto de salud y educación que se consideran por la desigualdad, sustracción y diferencia.
- ✓ Política 2.8 certificar la vigilancia especializada durante el ciclo de vida a personas y conjuntos de atención correspondiente a la sociedad y la familia.
- ✓ Política 2.9 responder el procedimiento de la primera infancia de niños (a) menores a 5 años.
- ✓ Meta 2.4 Generalizar la tasa de apoyo a la Educación Básica media y Básica Superior.
- ✓ Meta 2.5 obtener un tasa neta de ayuda a bachillerato del 80%
- ✓ Meta 2.6 Generalizar la protección de programas de primera infancia a niños y niñas de 5 años en el entorno de la pobreza y alcanza a 65 a altura nacional.
- ✓ Meta 2.7 dominar el analfabetismo en la población indígena y montubia entre 15 y 49 años al 4%
- ✓ Objetivo 4. Defender los contenidos de potencial de la ciudadanía
- ✓ Política 4.1 lograr la universalización en el camino a la educación inicial básica y bachillerato y generalizar el acceso a la educación superior.
- ✓ Política 4.2 comenzar la máximo de los estudios en todos los niveles educativos.

- ✓ Política 4.4 optimizar la calidad de la educación en todos sus niveles y de manera para la frecuentación de conocimientos y la formación completa de personas responsables y creativas bajo los manuales sociales y equitativos.
- ✓ Políticas 4.5 favorecer el rol de docentes y otros profesionales de la educación y construcción del buen vivir.
- ✓ Política 4.8 respaldar la conversación intercultural como eje articulador del ejemplo y del uso del lugar educativo.
- ✓ Meta 4.1 ampliar el porcentaje de personas entre 16 y 24 años con educación básica terminada al 95%.
- ✓ Meta 4.2 sumar el porcentaje de personas de 18 y 24 años con bachillerato terminado al 78%.
- ✓ Meta 4.3 disminuir el abandono escolar en 8vo de educación básica y 1ro de bachillerato al 3%.
- ✓ Meta 4.4 agregar la llegada de internet a los establecimientos educativos al 90%.

En el 2013 el plan nacional del buen vivir expreso en el objetivo 10.

“respaldar el sector productivo del país”, donde fundamenta las políticas como:

Generar valores agregados a la producción nacional, fortificar la economía general de las micros, pequeñas y medianas compañías en la estructura elaborada por servicios Bancarios y garantizar los modelos de gestión de métodos financieros nacional.

Generar y diversificar un mayor valora la producción nacional

- ✓ Son aquellas que resultan estratégicas para fortalecer la matriz de gestión de los sectores y de las economías en sus procedimientos productivos.

- ✓ Enlazar la misión de estrategia nacional para el cambio de la producción y de los territorios en diferencia poblacional.
- ✓ Fortalecer la variación productiva de la población prioritaria de manufacturas, con los valores agregados que fortalecen el volumen de instrucción colectiva.
- ✓ Ampliar y fortificar la industria de las actividades conexas.
- ✓ Fortificar el marco institucional que permite una comisión de calidad en los procedimientos de los derechos y productos.
- ✓ Enlazar la educación y la investigación a la procreación de técnicas y de gestión, para reforzar la modificación productiva.
- ✓ Promover la situación selectiva de negocio en función del potencial territorial con perspectiva de encadenamiento de industrias básicas.

## **2.6 Variable de investigación**

### **2.6.1 variable independiente.-**

#### **2.6.1.1 Cartera vencida**

Los lineamientos que se encuentran enmarcados dentro de la recuperación de la cartera vencida en las disposición legales y contables financieras, le permite tener un control permanente de los créditos y el ágil cobro dentro de del tiempo establecido la implementación y aplicación en el departamento de cobranzas es un sistema de cobro que disminuirá la cartera vencida ya que es una herramienta determinada para la empresa en el control de la contabilidad aplicando metodología y estrategia de cobros.

#### **2.6.1.2 Variable dependiente**

##### **Liquidez**

(Serna y Población, 2015)

Se refiere al contenido de una empresa para reconocer a las obligaciones económicas por medio de la obtención de efectivo de un corto plazo.

Cumplir con las obligaciones económicas de una empresa pertenece a los dueños de la misma y depende de la liquidez que esta tenga, esto demanda que los socios o deudores paguen sus cuotas a tiempo de manera que habrá un flujo de efectivo y la recuperación de la cartera vencida será a corto plazo logrando así incrementa la liquidez.

## **2.6.2 Definiciones conceptuales**

### **2.6.2.1 Cuentas por cobrar**

Un recurso eficaz para controlar los activos de una empresa y su vez lograr con el tiempo beneficios futuros para la entidad es utilizar las cuentas por cobrar con el objetivo de traer a la empresa un buen índice de liquidez según redondo 2004 señala que las cuentas por cobrar favorecen a las empresas abarcando los créditos comerciales por la venta de mercadería o servicios incluyendo garantías por facturas, notas de entrega u otro documento similar pág. 194.

Las cuentas por cobrar, exigen a sus suscriptores los créditos e pagos de la deuda documentada este es un derecho de toda organización y entidad.

Según el NIIF para que una empresa reconozca unas cuentas por cobrar deberá cumplir con las siguientes condiciones.

Un importe fijo de estos sujetos a una tasa fija, una tasa variable o una combinación de los mismos.

No tener medidas o cláusulas que pondrían en riesgo la pérdida del importe principal y cualquier interés atribuible al periodo corriente o a periodo anteriores.

Las cláusulas permiten al cliente pagar anticipadamente las deudas y permiten que la entidad devuelva al emisor antes de la fecha acordada, y no están condicionadas en lo futuro en el rendimiento de la tasa variable no existe una cláusula condicional de reembolso.

Según el NIIF si la entidad cuenta con la entidad antes expuesta será reconocido inicialmente para que la empresa pueda registrar las cuentas por cobrar deberá considerar las siguientes normativas. Reconocerá el activo financiero en su balance cuando dicha entidad se convierte en parte del contrato y como resultado de ello recibirá el efectivo un derecho legal.

### **2.6.2.2 Cartera.**

El término de cartera es el conjunto de todas las posiciones ya sean largas o cortas en todos los activos en una institución o que tiene un individuo. También describe el conjunto de activo de balance de una empresa que es la cartera de activo y el conjunto de activo de be de la empresa que es la cartera vencida.

En general al formar una cartera de valores a tal modo que el activo mixto garantiza la rentabilidad seguridad y liquidez. Dentro del campo administrativo en una empresa es importante una adecuada estructura organizacional que permita definir las funciones de cada uno de los integrantes de la organización y las responsabilidades acorde a sus cargos.

Estas aportaciones en el sistema de la cartera vencida en el área cuantitativa dentro de una entidad es de suma importancia en el campo de la auditoría y control es importante que se realice controles y se verifique seguridades en los sistemas de procesamiento de informaciones actuales.

En el campo financiero es necesario tener políticas crediticias y de cobros inseparables al objetivo de la entidad descrita en su misión y visión de la empresa.

### **2.6.2.3 Cartera Vencida.**

Una sociedad o microempresa debe tener el control de ingresos y egresos a través de la administración; para ellos es necesario realizar una gestión impertinente en el departamento de crédito y cobranza, pero si este no es eficaz en sus intervenciones y oportuna llevara al fracaso la empresa teniendo así un estado de liquidez bajo y por consiguiente una cartera vencida.

(MARTINEZ F. Y., 2011), la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido con el pago no correspondiente, al activo financiero por parte del deudor o garante mientras no se multen los activos por ausencia de los pagos continuara aumentando el interés por ausente de mora sobre los pasivos vencidos.

Según Ximena Alarcón (2009), la cartera vencida son créditos a favor de la entidad que por estar impagos deben traspasarse a cartera vigente dentro de un plazo establecido no superior a 90 días dentro la fecha de vencimiento.

La autora se refiere que se debe establecer plazos acordado de pagos para que la cartera vencida pase hacer cartera vigente y de esta manera se pueda disminuir en la falta de liquidez que perjudica los activos financieros

### **2.6.3 Tipos de cartera vencida**

#### **2.6.3.1 Cartera vencida potencial.**

(MOSCOSO, 2006) Son procedimientos de control para recuperación y el mejoramiento económico presentando un vencimiento máximo de 90 días, es decir de 2 a 3 meses cuotas que no pagan a tiempo.

El autor se refiere que una cartera vencida potencial es aquella que presenta los siguientes días de atraso que son 90 días aproximados de morosidad y que se convierte en un potencial ya que tiene muchos días de retraso se



debería utilizar estrategia con un plan acecido para reducir la morosidad de las cuotas no pagadas a tiempo.

#### **2.6.3.2 cartera vencida por dar de baja.**

Según Moscoso 2006 el procedimiento de control y recuperación de cartera vencida con su mejoramiento económico están conformada por las obligación que registran a las fechas de vencimiento con más de 270 días y 9 cuotas vencidas (pág. 116-117)

La autora se refiere que cada uno de los procedimientos de control para el mejoramiento de la cartera vencida permitirá conocer de una manera exacta para no tener perdidas

#### **2.6.3.3 Cartera vencida deficiente.**

A si mismo Moscoso menciona con respecto a la cartera vencida deficiente al conjunto de obligaciones al registro del vencimiento de la cartera superando los 90 días es decir presente más de 3 cuotas vencida según el procedimiento de centro de la recuperación de carteras y el mejoramiento económico.

El autor describe que una cartera deficiente que supera más de 3 cuotas vencida es decir más de 90 días que el deudor no ha cancelado a tiempo.

#### **2.6.3.4 Cartera Vencida en mora.**

(ZAPICO, 1967) el manifiesta que la cartera vencida en mora es el retraso o el incumpliendo de las obligaciones debido a su naturaleza o por virtud del acreedor debe ser ya satisfecha siempre que la tardanza no sea obstáculo para que aquella no pueda incumplirse después del vencimiento con interés y utilidad. Pág. 403.

El autor se refiere que una cartera vencida en mora es aquella que el deudor incumplió con sus obligaciones de pagos dentro de la fecha estipuladas y

que con los días de retraso ya presenta intereses después del vencimiento de dicha cuota.

### **2.6.3.5 Liquidez**

(ROSS, 1997) El término de liquidez se refiere a los activos que se puedan convertirse en efectivo. Los efectivos son los activos circulantes en manera más líquidas que convierten los efectivos en un aproximado de un año

Interpretando lo expuesto por Ross y otros (1997, pág. 30) el termino liquidez contable se refiere a la facilidad y rapidez con que los activos pueden convertirse en efectivo. Los activos circulantes son los más líquidos y comprenden los activos que se convertirán en efectivo antes de un año a partir de la fecha del balance general.

El autor refiere que la liquidez de una empresa depende de los activos que se convierten en los balance general de un año esto quiere decir que la empresa durante este tiempo podrá obtener dinero en efectivo y así poder hacer frente a las obligaciones a corto plazo.

En nuestros días las empresas o entidades presentan permanente liquidez si son capaces de mantener sus obligaciones y satisfacer sus pagos y si disponen de saldos adecuados disponibles en el activo del balance.

### **2.6.3.6 El grado de liquidez de los activos**

(PINDADO, 2001) El grado de liquidez de los activos se mide por la facilidad y la certera de su relación a corto plazo sin sufrir pérdidas para esto henos tomado en cuenta por citado por Pindado nos hace saber:

- ✓ Convertir el dinero con rapidez sin que la conversión suponga perdidas sin valor esto se realiza a corto plazo.

- ✓ La certeza de su conversión en dinero sin sufrir pérdidas. Radica en que la transformación rápida del dinero sin que dicha rapidez origine pérdidas futuras.

El autor refiere que la liquidez se da de acuerdo a la agilidad que se tenga de convertir los activos no corrientes en dinero en un corto plazo sin sufrir pérdidas

### **2.6.3.7 Razones de Liquidez**

De acuerdo a (PUBLISHING, 2009), las razones de liquidez son la capacidad que tiene una sociedad de cumplir con los deberes financieros incluyendo deudas, nóminas de sueldos pagos y proveedores.

- ✓ Razón corriente.- Esta razón circulante indica cual solvente es una empresa es utilizada en todas las entidades crediticia y suele ser llama razón bancaria. Y en término generales a mayor razón mejor es la situación financiera que presenta la empresa.

Razón corriente = activo corriente

---

Pasivo corriente

### **2.6.3.8 Razón de liquidez inmediata**

La razón de liquidez inmediata no da un cálculo inmediata comparado con otras razones de liquidez sino que simplemente mide los activos de una empresa que puedan liquidarse rápidamente y puedan utilizar para pagar deudas ignorando lo que pueda ser difícil liquidar dentro de un inventario esta razón a veces se la llama prueba asida porque mide la capacidad de una empresa haciéndose cargo rápidamente de sus activos.

Para calculara la razón de liquidez inmediata, divisas el activo circulante menos el inventario por el pasivo circulante

$$\text{Prueba acida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Tanto la prueba acida como la razón circulante son razones de liquidez que nos ayudan a determinar si la empresa está capacitada para cumplir con sus obligaciones.

La autora expresa que la liquidez en las empresas es un medio para que pueda cumplir con sus obligaciones por eso es necesario saber los activos corrientes y pasivos a través de la razón corriente y la prueba acida que permitirá reflejar la liquidez de la empresa.

#### **2.6.3.9 Ratios de Cobertura**

Los ratios de cobertura es la capacidad que tiene una empresa para atender las deudas a través de las inversiones o activos midiéndose a través de los mismos aunque también puede medirse de forma particular a través de los flujos de caja.

Los ratios financieros son utilizados en las empresas para que se puedan devolver los préstamos generados por la empresa a través del flujo de caja y las deudas comerciales con la liquidez obtenida por el cobro de los clientes.

#### **2.6.3.10 Tasa de cobertura del principal.**

La cobertura principal no es otra cosa de evaluar a través del flujo de caja un préstamo. Este ratio indica el porcentaje que el flujo de caja conocido también como el FREE CASH FLOW (FCF) se destina a cubrir el servicio de deuda devolviendo el préstamo recibido.

Si es negativo el flujo de caja el Ratio no es representativo ya que no ha existido servicio de deuda

Tasa de cobertura de los gastos financieros.

La (BAIL) Beneficio antes de interés y de impuesto analiza la tasa de cobertura de los gastos financiero, para cubrir los gastos financieros (GF) mediante el porcentaje que se define una vez definido y deducido el efecto impositivo sea alto o bajo el beneficio quedara para aumentar de forma efectiva a los propietario de la empresa.

Se hubiera obtenido perdidas el ratio daría un valor negativo por lo tanto la cobertura seria nula.

#### **2.6.3.11 Flujo de Liquidez**

Dentro de la finanza de la economía se pueden decir que un flujo de caja de las entradas y salidas de dinero en efectivo en un periodo dado es el estudio del flujo de liquidez de la empresa y esto puede ser utilizado para determinar lo siguiente:

- ✓ Problema de liquidez.- a pesar de que exista rentabilidad la empresa puede presentar problemas de efectivo esto permite utilizar los saldos en dinero.
- ✓ Analizar la viabilidad de la inversión.- basados en los cálculos netos y de retornos
- ✓ También se puede mediar la rentabilidad y crecimiento de un negocio cuando las normas contables no representan la realidad económica de la empresa.

#### **2.6.3.12 Los flujos de liquidez se pueden clasificar en:**

- ✓ **Flujos de liquidez operacionales.-** Es el efectivo que la empresa recibe como el resultado de las actividades económicas o el giro económico de la empresa.

- ✓ **Flujo de liquidez de inversión.-** Es el efectivo que recibe la empresa habiendo considerado la inversión que bonificarán en el futuro al negocio.
- ✓ **Flujo de liquidez de financiamiento.-** Es el resultado de los pagos de préstamos, recompensa de acciones o pagos de dividendos que recibe en efectivo la empresa de las actividades financieras.

## **CAPITULO III**

### **3 METODOLOGIA**

La institución Educativa “Juan Bosco”, es un establecimiento pagado destinado a la educación básica donde se propone una enseñanza de clase a los alumnos ubicados entre Inicial II y la subdivisión de niños de (de 3 y 4 años) hasta tercer curso de bachillerato, que fomenta sus servicios educativos a la parroquia el Recreo cantón Duran y se encuentra localizado en la 5ta etapa Mz 552 S 1, 2, 3, 30, 31, 32. Periodo lectivo 2017-2018, en la actualidad cuenta con 23 docentes y cuatro auxiliares de párvulos.

En 1999 la Unidad Educativa Juan Bosco brinda excelencia educativa a la comunidad del Recreo donde además de repartir a los estudiantes el conocimiento científico, se lo formo en una base sólida de valores y se ha venido defendiendo en todas sus áreas completas a que sus promotores, con visión propia han invertido en infraestructura, aprendizaje, tecnología.

El equipamiento de la institución en su comienzo fue simple (hormigón armado) tenía 6 aulas, 2 baños, la secretaria y dirección, con una cifra de 60 alumnos trasmitiendo los conocimientos a los siguientes grados: Prescolar, Primero, segundo, y tercer grado.

En abril del 2002 se incrementó la capacidad de alumnos a 100 aumentando los siguientes cursos cuarto, quinto y sexto, también octavo, noveno, y decimo.

En el 2007 se agregaron los tres últimos grados que en el presente son primero segundo y tercero de bachillerato alcanzando así la cantidad de 400 alumnos.

En el presente año escolar 2017-2018 la institución consta con 710 alumnos, los que se encuentran distribuidos entre Inicial II Subnivel (3 y 4 años) hasta tercero de bachillerato, su infraestructura es de hormigón cuenta con una aula para cada curso y un patio de recreación.

### **3.1 Visión y Misión Institucional**

#### **3.1.1 Visión**

Guiar a los adolescentes, en la formación ofreciendo una educación completa y de calidad, con un patrón innovador de acuerdo a las exigencias de la época “aprender a educarse a ser y obrar. Formación integral por procesos capacidades y valores” que aprueban el desenvolvimiento de capacidades intelectuales, evolutivo, efectivo, y sicomotoras de forma responsable y trascendente con Dios, con los demás y con la naturaleza.

Desarrollar la calidad de vida de los sectores populares con la apertura de nuevas especialidades técnicas acordes de las demandas laborales como contabilidad y administración de sistema, aportara a la sociedad con un resultado de buena calidad, ofreciendo jóvenes emprendedores y competentes en su desempeño, con capacidad de liderazgo.

#### **3.1.2 Misión**

La institución educativa particular “Juan Bosco” es una unidad educativa inteligente que persiguen ser aquí y ahora expresión concreta de la providencia de Dios a través de la formación integral de adolescente jóvenes en el bachillerato técnico en comercio y administración con sus nuevas especializaciones adoptadas por el referido acuerdo 3425 RED PRETEC, con una política de mejorar continuamente llevando adelante un modelo pedagógico innovador de formación completa.



Nuestra misión es la de moldear espíritus nuevos y de llevar a niños y jóvenes así como a sus padres a forjar futuro líderes de integridad de nuestra entidad y cambien la leyenda de nuestros país.

### **3.2. Diseño de la investigación**

La presente tesis se desarrolla de acuerdo al análisis y búsqueda de los hechos estudiando sus características según el enfoque cuali-cuantitativo; utilizando a su vez el método de recolección de datos para probar hipótesis con bases en la medición numérica y el análisis estadístico,

#### **3.2.1 Investigación cuantitativa**

(HERNANDEZ, INVESTIGACION CUALITATIVA, 2006) Nos dicen:

La investigación cuantitativa es aquella que usa la recolección de datos para comprobar hipótesis, con el análisis estadístico y su medición numérica para establecer patrones de comportamiento y probar las teorías de investigación.

A través de esta investigación ese podrá llevar acabo la recolección de los hechos de la presente investigación y comprobar que la cartera vencida se puede mejorar con plan estratégico tomado a tiempo pág. 5.

#### **3.2.2 Investigación cualitativa**

(HERNANDEZ, INVESTIGACION CUALITATIVA, 2003) Menciona que la investigación cualitativa profundiza la riqueza interpretativa y la conceptualización de los datos recolectado dentro de su ambiente o entorno con sus detalles y experiencias únicas.

(ALJIBE, 2007) Expresa:

Que se debe estudiar la realidad en su contexto natural tal como sucede, interpretando los fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización de una serie de datos recogidos

como la entrevista, experiencia personal, historia de la vida, observaciones, textos históricos imágenes que describe la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas.

Con la aplicación de esta investigación se podrá profundizar en la recolección y de datos y poder interpretar en torno a las realidades que se presentan a través de una muestra.

### **3.3. Tipo de investigación**

Para el presente estudio se toma a consideración los siguientes tipos de investigación con la finalidad de recoger la información y datos necesarios mencionaremos los tipos de información utilizados en esta investigación.

- ✓ **investigación Descriptiva.-** (ARIAS, 2012) menciona la investigación descriptiva consiste en la identificación de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de dar a conocer su estructura y conocimiento este tipo de investigación no realiza a profundidad el mismo se ubica en un nivel intermedio (pag.24).

Por medio de la investigación descriptiva se puede logra caracterizar e identificar el objeto de estudio o situación concreta y señalar sus propiedades con la aplicación de esta tipo de investigación e la investigación podremos realizar un análisis para determinar las estrategias financieras con el fin de solucionar el problema que presenta en la unidad educativa Juan Bosco que es la cartera vencida que influye en la liquidez de la misma.

Otra autora menciona que la investigación descriptiva estudia describe y analiza la realidad actual presente en cuanto a una persona a un hecho o una situación, etc. esto indica Leiva (2002, pág. 20).

Por su parte Sandoval 2004 explica que la investigación descriptiva es una manera en el cual se realiza la búsqueda de un fenómeno determinado o

objeto en la realidad a través de la fotografía es decir a través de una manera fotográfica esta investigación presenta las siguientes características.

- Detalle de los rasgos externos del objeto fenómeno es decir aquello que aparece a los sentidos del investigador.
  - La investigación es para obtener una descripción fotográfica de aquello que se investiga
  - No cuenta con los suficientes elementos teóricos y metodológicos para demostrar la problemática descrita en la investigación.
  - Indique que la investigación es predominantemente descriptivo y cuantitativo en cuanto a la recolección procesada y no llega al análisis cualitativo de los resultados
- ✓ **Investigación exploratoria.-** (LLOPIS, 2004) la investigación exploratoria parte de un conocimiento general que se tiene del tema para luego familiarizarlo y así obtener posteriores hipótesis sobre la investigación y luego plantearlas un ejemplo este tipo de aplicación es cuando se elabora una encuesta donde se la realiza, también podemos decir que esta investigación persigue cavar información haciendo una serie de hipótesis generales.

Lo que el autor expresa es que la investigación exploratoria es aquella que busca familiarizar los datos recolectados del problema de años anteriores con lo que presenta en la actualidad dicha empresa y poder así evaluar y diagnosticar desde que tiempo se viene dando el problema y una vez evaluado el problema poder encontrar una manera de resolver dicho inconveniente.

- ✓ **Análisis de documental.-** el análisis documental o investigación documental se basa en una bibliografía o en la descripción bibliográfica y general de la fuente es una investigación técnica que

busca describir y representar de manera unificada los documentos, anotaciones, extracciones, traducciones o reseñas realizadas obtenidas durante el proceso de investigación.

Mediante la investigación documental podemos obtener información científica informativa de la fuente original pero que evita los mensajes o datos inferiores que se han obtenidos.

Para obtener la información y datos más relevantes que tienen cierto interés con la investigación relacionada es preciso realizar un tratamiento documental que responda a la descripción general de los elementos que la conforman. Para ello es necesario incluir la descripción bibliográfica o área de identificación como: autor. Título, datos de edición de donde se obtiene la información.

Con la aplicación de esta investigación documental se podrá dar a conocer de manera apropiada y eficaz desde un punto de vista científico informativo, como solucionar y mejorar el problema que presenta la institución en el departamento de cobranza y mejorarla.

- ✓ **Técnicas de recolección de datos.-** la técnica y recolección de datos es un método que nos sirven para recoger información sobre situaciones anteriores del problema en estudio o actuales para realizar la recolección de datos del problema en estudio se utilizara la entrevista, cuestionario, inspección de registro y la observación. Esto ayudara que la investigación realizada sea completa.

Cada recurso mencionado anteriormente se utilizaran para obtener la información presenta ventajas y desventajas pero sirven de aporte para recoger la información para hacer la recolección de datos es necesario tener una serie de métodos y estos varían de acuerdo a su estructura, confiabilidad, injerencia del investigador y objetividad. Esta dimensiones son de suma importancia dentro del trabajo investigativo cuantitativo,

pero el investigador tiene la posibilidad de usar estrategias de acuerdo a sus necesidades.

### **3.4 Procedimientos de la Investigación.**

#### **Características de una buena cobranza.**

Según (Rosser 2006), dentro de la gestión de cobranza debe ser de la siguiente manera:

- a) Ágil.- creando una presión psicológica, reduciendo los costos de cobranza, la pérdida de una cuenta, los plazos muy largos y causado una buena imagen.
- b) Normativo.- es imprescindible las reglas claras y precisas dentro del manejo de la cobranza
- c) planeado.- debe responder a un sistema y aun plan.

La aplicación de esta característica, lograra el pago de las pensiones o créditos vencidos.

Es de vital importancia que las instituciones educativas o empresas apliquen las características de cobranzas puesto que le ayudara a mejorar al departamento de cobranza la rápida recuperación de la cartera vencida emplea estas características es tener un plan estratégico que responda al progreso de la misma.

#### **2.2.8 Aspectos para una buena cobranza**

Según (Espino González, 2010)

Que un gestor de cobranza debe de mejorar los siguientes aspectos.

**Reconocimiento:**

Uno de los pasos para lograr los pagos atrasados es que el cliente reconozca la deuda, aunque no es una tarea fácil. Cuando la morosidad sea tornada excesiva pueda que el cliente niegue a reconocer que debe el cobro puede resultar muy difícil por lo tanto será demostrarle será necesario el origen y el monto de la deuda.

**Aceptación:**

La aceptación de las cuentas por parte de los clientes debe ser logrado por medio de los gestores financieros, si logramos lo ya mencionado podrían ser que el cliente conociendo que la cuenta esta sumamente morosa nos indique que nunca va a liquidar la misma, por lo que importa que el cliente indique que está dispuesto a pagar.

**Importe:** Es necesario contar con verdadero y correcto saldo que adeuda el cliente puesto que un saldo equivocado, le está dando la oportunidad de terminar inmediatamente con nuestra gestión de cobro. Se debe determinar con claridad la fecha de pago de la cuenta. El cliente debe de contar con todo lo anterior pero no precise fecha de pago ya que considera que con esta aptitud puede retrasar el pago. Se debe lograr con claridad una fecha para el próximo pago.

**Tiempo:** Se debe determinar con claridad la fecha de pago de la cuenta, el cliente debe de contar con todo lo anterior, pero no precise fecha de pago ya que considera que con esta aptitud puede retrasar el pago. Se debe lograr con claridad una fecha para el próximo pago.

**Ejecución y seguimiento:** Habiendo conseguido lo anterior, es conveniente pedirle al cliente una sugerencia de pago, no tratado de mostrar que es una documento de convenio de pago, puesto que el cliente podría negar a

proporcionarle, diciendo lo siguiente: si en un inicio no requería de este documento en la actualidad no estaría dispuesto a firmarlo.

**Clientes morosos:** Es importante convertir esta causa en una negociación, es necesario tener conocimiento de todos los aspectos de cobranzas que se pueda ejecutar con los clientes, se deberá estar preparado para contestar objetivamente a las objeciones que presente cada cliente en la negociación.

### **Herramientas de cobranzas**

Según (Brachfield, 2008), la herramienta más segura es la mezcla de todas las herramientas de cobranzas y que deben ser utilizadas en desigualdad circunstancias y son:

- **Llamadas telefónicas.-** Una de las herramientas más utilizados en la actualidad son las llamas telefónicas es la más efectiva porque genera una retroalimentación y permitir el dialogo, aunque es complementada con otras herramientas de cobranzas.
- **Mensaje a través de los celulares:** El incremento de la tecnología a nivel mundial permite que esta herramienta sea utilizada con muy buenos resultados.
- **Correo electrónico:** Otro elemento tecnológico es el correo que permite enviar los mensajes a cada uno de los deudores a sus direcciones respectivos.
- **Visitas personales:** son utilizadas para poder localizar con exactitud el cliente, que en ciertas ocasiones se esconder y que muchas veces no posee teléfono disponible.
- **Cartas:** tiene el propósito de conseguir los pagos atrasados, utilizando un lenguaje claro y sencillo con el único objetivo de persuadir al cliente que pago y al mismo tiempo que conserve su buena voluntad.

## CAPITULO IV

### 4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

#### 4.1 Diagnostico de la cartera vencida en la institución educativa

##### “Juan Bosco”

Para poder elaborar un plan de mejora para la institución educativa “Juan Bosco” y dar estrategias para recuperar la cartera vencida es necesario realizar u diagnosticar de la misma en cuanto al área financiera. El diagnóstico es una evaluación o análisis de la situación que presenta un determinado problema, persona es decir sobre un determinado objeto o ámbito.

El diagnostico de un ámbito u objeto determinado dará o arrojará la situación actual del problema que con el tiempo se procederá a tomar medidas para realizar acciones que mejores la situación del problema.

La presente investigación realizo un análisis de la institución educativa que se detalla a continuación.

##### **4.4.1 insuficiente gestión de la cobranza.**

El departamento de cobranza de la institución educativa “Juan Bosco” no realiza bien su desempeño en cuanto al área de cobranza por lo tanto ha presentado en años anteriores una cartera vencida que debe ser recuperada para mejorar la liquidez de la empresa.

La gestión de la cobranza en la entidad es insuficiente, el personal de contabilidad y secretaria no realizan bien la cobranza pues no cuentan con una guía o manual de cobranzas que ayude agilizar el cobro de pensiones.



En consideración por lo mencionado anteriormente no existe una buena comunicación entre el representante legal y el departamento que retrasa el pago de pensiones.

Tampoco contiene un manual de políticas de crédito y cobranza por lo tanto la cobranza es insuficiente y poco satisfactoria ya que los representantes legales de los educando de la institución pagan a destiempo, y no cumplen con los días de acuerdos en el pago de pensiones.

Esto ocasiona un problema de liquidez en la institución educativa, debido a que no cumplen con el pago de pensiones a tiempo y el departamento de cobranza no posee un plan para la gestión de cobro.

#### **4.1.2 La calidad de la administración de la información de cuentas por cobrar**

Con respecto a la calidad de administración en la unidad educativa “Juan Bosco” es preciso indicar que no cuenta con la información adecuada y oportuna de los representantes legales de los educando por lo tanto esto no permite realizar bien el cobro de pensiones.

La base de datos de los representantes legales que contienen la secretaria no se encuentra actualizada y esta debe ser válida a través de llamadas telefónicas.

El sistema informático esta caduco no es efectivo, que permita facilitar el monitoreo de los padre de familia de los estudiantes y generen reportes exactos de los retrasos de pensiones.

Otro efecto para no realizar bien el cobro de las pensiones es la perdida de factura.

#### **4.1.3 Recaudación clara y precisa.**

Para que exista una recaudación clara y precisa de las pensiones deben de ser homogéneos y claras esto permitirá actuar de manera oportuna en las diferentes situaciones que se presenten.

Para esto debemos desarrollar políticas de acercamiento para aquellos métodos y medidas posibles podemos comunicar con ellos.

Una manera de acercarnos a ellos son los métodos tecnológicos como:

- SMS
- EMAIL
- LLAMADAS TELEFONICAS
- NOTIFICACION ESCRITA

#### **Notificación SMS padres de familia mensualmente recordando el pago de pensiones. Puede ser**

- a) Tres días antes de la fecha de vencimiento de la pensión.
- b) Cinco días antes de la fecha de vencimiento de la segunda pensión.
- c) Diez días antes de la fecha de vencimiento de la tercera pensión.

#### **Notificación por EMAIL al padre de familia**

- a) Cinco días antes de la fecha de vencimiento de la pensión.
- b) Cinco días antes de la fecha de vencimiento de la segunda pensión.
- c) Cinco días antes de la fecha de vencimiento de la tercera pensión.

#### **Notificación telefónica a los representantes legales**

- a) Notificar dos días posterior al vencimiento de la primera pensión,
- b) Notificar dos días posterior al vencimiento de la segunda pensión
- c) Notificar dos días posteriores al vencimiento de la tercera pensión.

## **Notificación escrita al representante legal de los educando**

- a) Notificación una al mes
- b) Notificar tres al mes.

### **4.1.4 causas y efectos de la cartera vencida.**

#### **Causa**

- ✓ Inexistencia de políticas de cobranza.
- ✓ Políticas de parte del ministerio del Ecuador de las cuales quita que las instituciones educativas impide la entrada de estudiantes que no encuentre puntuales en sus pensiones.
- ✓ La distancia de medidas de prevención de morosidad.

#### **Efectos**

- ✓ Inadecuada recaudación de las pensiones en la unidad.
- ✓ Pensiones de pagos pendientes de los estudiantes inscritos.
- ✓ Existencia de altos tablas de aplazamiento en las pensiones.

## **4.2 PLAN DE MEJORA**

Tener un plan para mejorar o reparar algo es de suma importancia dentro de una empresa que no tiene una buena liquidez a causa de la cartera vencida que presenta se puede decir que una empresa es rentable cuando esta tiene un proceso ordenado y establecido y de esta manera tiene un manejo eficiente y eficaz.

Incrementar un plan de mejora en el departamento de cobranza de la Unidad Educativa “Juan Bosco” será una buena estrategia para que se pueda recaudar las pensiones atrasadas esto generara un valor agregado a la institución educativa.

Contar con una nueva política de crédito y cobranza que permitirá un flujo normal de pagos de pensiones en la Unidad Educativa Juan Bosco a su vez se cumplirían los objetivos propuestos por el departamento de cobranza y la secretaria general de la institución que será recaudar todos los pagos en mora.

A continua se expone los procesos que se deberán implementar para llegar a ser una empresa exitosa y competitiva en el mercado.

Según Brachfield (2008)

Las herramientas más efectivas para recaudar los pagos atrasados en cualquier departamento de cobranza y que mejora su gestión de cobranza son las siguientes:

¿Cómo?. ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Por qué?, ¿Para qué?, Responsable de cumplimiento y fecha de cumplimiento.

- ✓ **Llamadas telefónicas.**- una de las herramientas más utilizadas en la actualidad son las llamas telefónicas es la más efectiva porque genera una retroalimentación y permite el dialogo, aunque es completamente con otras herramientas de cobranzas.

COMO	CUANDO	DONDE	PORQUE	PARA QUE
Revisando las cuentas por cobrar	Cuando ya están vencidas las pensiones	Llamando al celular o al convencional	Para recordar su pago que está pendiente	Para que no esté vencido

Responsable: Secretaria

Fecha de cumplimiento: 1-5 de cada mes

- ✓ **Mensaje a graves de los celulares:** el incremento de la tecnología a nivel mundial permite que esta herramienta sea utilizada con muy buenos resultados.

COMO	CUANDO	DONDE	PORQUE	PARA QUE
Medio de comunicación	Necesitamos enviar un mensaje	En el lugar que nos encontremos	Ahorra tiempo	Mantener información

Responsable: Secretaria

Fecha de cumplimiento: 1-5 cada mes

- ✓ **Correo electrónico:** otro elemento tecnológico es el correo que permite enviar los mensajes a cada uno de los deudores a sus direcciones respectivos.

COMO	CUANDO	DONDE	PORQUE	PARA QUE
Utilizar el internet	Se revisa la cartera vencida	Departamento de cobranza	Recuperar la cartera	Realizar pagos

Responsable: Secretaria

Fecha de cumplimiento: 1-5 cada mes

- ✓ **Visita personal:** son utilizadas para poder localizar con exactitud el cliente, que en ciertas ocasiones se esconde y que muchas veces no posee teléfono disponible.

COMO	CUANDO	DONDE	PORQUE	PARA QUE
Enviar el mensaje	Al terminar del mes	A su domicilio	Recordar el pago	Realizar pago

Responsable: Secretaria

Fecha de cumplimiento: 1-5 cada mes

- ✓ **Carta:** tiene el propósito de conseguir los pagos atrasados, utilizando lenguaje claro y sencillo con el único objetivo de persuadir al cliente que pague y al mismo tiempo que conserve su buena voluntad.

COMO	CUANDO	DONDE	PORQUE	PARA QUE
A través de la cartera vencida	Los primeros días del mes	Departamento de cobranza	Para recuperar la cartera vencida	Realizar pagos a proveedores

Responsable: Secretaria

Fecha de cumplimiento: 1-5 de cada mes

### 4.3 CONCLUSION

Después de haber realizado el análisis sobre la cartera vencida que existente en la unidad educativa Juan Bosco se contribución con las siguientes conclusiones.

- ✓ la gestión de cobranzas es insuficiente.
- ✓ Para realizar la cobranza no existe una guía o manual que contenga planes estratégico
- ✓ El área de cobranza no cuenta con políticas y procedimientos
- ✓ El departamento de cobranza no presenta amabilidad o parte efectiva con el representante legalmente.
- ✓ Con loa análisis realizados se ha demostrado que la cartera vencida del 2016-2017 afecta la liquidez de la Unidad Educativa “Juan Bosco”
- ✓ La propuesta del plan de mejora ayudara a la administración de la unidad educativa a recuperar la cartera vencida la cual mejorar la liquidez

#### 4.4 RECOMENDACIÓN

De acuerdo a las instituciones establecidas se recomienda lo siguiente

- ✓ Mejorar la gestión la gestión de cobranza que esta insuficiente.
- ✓ Elaborar una guía o manual que contenga planes estratégicos para el área de cobranzas.
- ✓ El área de cobranza debe contar con políticas y procedimientos.
- ✓ El personal del departamento de cobranza debe ser capacitado para mejorar el desempeño en el área, de esta manera tener buenas relaciones y amabilidad o parte efectiva con los representantes legales.
- ✓ Es necesario también incrementar políticas de pagos de pensiones para evitar la morosidad y de esta manera aumentar la liquidez en la institución Educativa “Juan Bosco”.
- ✓ Aplicar la propuesta de plan de mejora, tener en cuenta los resultados encontrados obtenidos hasta la fecha.



#### 4.5 BIBLIOGRAFIA

- ALJIBE. (2007). *INVESTIGACION CUALITATIVA*.
- ANSOFF. (1965). *ESTRATEGIA*.
- ARIAS. (2012). *INVESTIGACION DESCRIPTIVA* . PAG 24.
- BRACHFIELD. (2008). *HERRAMIENTAS DE COBRANZAS* .
- CASTRO. (2010). *ESTRATEGIA FINANCIERA*. PAG 124.
- ESCRIBANO. (2011). *GESTION Y CONTROL FINANCIERA* .
- GOLIET, E. Y. (2000). *COBRANZA*. PAG 293.
- GONZALEZ, E. (2010). *ASPECTOS PARA UNA BUENA COBRANZA* .
- HERNANDEZ, F. B. (2003). *INVESTIGACION CUALITATIVA*. PAG 18-19.
- HERNANDEZ, F. B. (2006). *INVESTIGACION CUALITATIVA*. PAG 5.
- LLOPIS. (2004). *INVESTIGACION EXPLORATORIA*. PAG 40.
- MARTINEZ. (2015). *ESTRATEGIAS FINANCIERA PARA PARA LA ESCUELA PARTICULAR VICTOR ALEJANDRO JARAMILLO PEREZ DE LA CIUDAD DE OTAVALO*. OTAVALO.
- MARTINEZ, F. Y. (2011). *CARTERA VENCIDA* .
- MOSCOSO. (2006). *CARTERA VENCIDA POTENCIAL*. 116-117.
- PINDADO. (2001). *EL GRADO DE LIQUIDEZ DE LOS ACTIVOS*. PAG 25.
- PUBLISHING. (2009). *RAZONES DE LIQUIDEZ*. PAG 22,23.
- ROSS. (1997). *LIQUIDEZ* .
- ROSSER. (2006). *CARACTERISTICAS DE UNA COBRANZA* .
- SALCEDO. (2013). *DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RECAUDACION Y EL CONTROL DE LOS*

*RECURSOS EN LA UNIDAD EDUCATIVA MADRE LAURA. SANTO DOMINGO.*

TORRES. (2011). *GESTION FINANCIERA . PAG 37.*

TUMBACO, C. Y. (2013). *ANALISIS AL IMPACTO DE LA CARTERA VENCIDA EN LA LIQUIDEZ DE PURATOXI S.A.*

VINUEZA. (2014). *GESTION POR PROCESOS PARA EL AREA DE COBRANZA DE PACIFICAR. QUITO.*

ZAPICO. (1967). *CARTERA VENCIDA EN MORA.*

## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR


En calidad de tutor del proyecto de investigación, nombrado por la comisión de Estudios DEL Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.


### Certifico:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema "análisis cartera vencida de la Unidad Educativa Juan Bosco" y el problema de investigación. ¿Cómo afecta la cartera vencida en la liquidez de la Unidad Educativa "Juan Bosco" ubicada en el cantón Duran el Recreo 5ta etapa de la Provincia del Guayas; periodo lectivo 2016-2017?, presentado por Sinty Valverde como requisito para optar por el título de:

### TECNOLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

  
Egresada:  
Valverde Arreaga Sinty María

Tutor  
  
MSC. Carreño Acosta Adolfo