



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PROPUESTA DE UNIFICACIÓN DE PROCESOS DE CONTABILIZACIÓN DE LAS
CUENTAS POR COBRAR DEL SECTOR EDUCATIVO DE LA JUNTA DE
BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL**

Autora:

PEÑA POZO CARMEN VERÓNICA

TUTOR:

Ing. Luis Alberto Villegas Yagual MAE.

Guayaquil, Ecuador

2016



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Tema

“Propuesta de unificación de procesos de contabilización de las cuentas por cobrar del sector educativo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil”

Autora: Peña Pozo Carmen Verónica

Tutor: Ing. Luis Alberto Villegas Yagual MAE.

RESUMEN

La Junta de Beneficencia de Guayaquil nace como una respuesta a las necesidades de la realidad social de la ciudad de Guayaquil, ya que, en aquel tiempo, las municipalidades y autoridades seccionales era designadas por el gobierno para encargarse de los servicios de bienestar público (cementeros, manicomios, hospitales, orfanatos). (juntadebeneficencia, Historia, 2012)

El presidente municipal pidió al Congreso de la República expedir una Ley Reformatoria que permita a las Municipalidades crear Juntas de Beneficencia. Así, el Concejo de Guayaquil resolvió en la Ordenanza Municipal la creación de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, fundada por un grupo de filántropos liderado por Francisco Campos Coello (en aquel entonces Presidente del Concejo Municipal), al que le preocupaba las condiciones de vida de los habitantes menos favorecidos de Guayaquil. (juntadebeneficencia, Historia, 2012)

Los fundadores consiguieron los fondos iniciales gracias a donaciones y legados que constituyeron la piedra angular de su obra y compromiso con la comunidad. Desde entonces hemos recibido continuamente el apoyo y la confianza de la comunidad y la desinteresada contribución de nuestros miembros, por lo que hoy en día, somos la organización no-gubernamental sin fines de lucro más grande del Ecuador. (juntadebeneficencia, Historia, 2012)

INTRODUCCIÓN

Los procesos de contabilización de las cuentas por cobrar del sector educativo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil en el contexto ecuatoriano es, sin duda, un elemento fundamental del avance económico y productivo del país; por tal razón el adecuado tratamiento al mismo en los distintos contextos educativos, implicará en buenos resultados para la Junta de Beneficencia y su actual administración.

La Junta de Beneficencia de Guayaquil, tiene marcada su función social con una significativa participación en el desarrollo económico del Ecuador, sobre todo por los servicios que presta a instituciones sin fines de lucro, clientes, y en especial al sector educativo y la población en general, cuya trascendente función es reconocida a nivel nacional.

Esta prestación de servicios en beneficio de la sociedad genera valores que se instituyen en obligaciones de las personas que colaboran con la entidad; sin embargo este proceso de recaudación se torna insuficiente en su gestión de cobro, donde el ineficaz servicio de ciertos colaboradores conjuntamente con una variedad de condiciones externas, se reflejan en el aumento de los montos de cartera que maneja la Junta de Beneficencia de Guayaquil, situación ésta que afecta de manera significativa directa o indirectamente a diferentes beneficiarios que requieren y subsisten del apoyo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil.

La presente propuesta de unificación de procesos de contabilización de las cuentas por cobrar del sector educativo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, se introduce en el análisis de la problemática planteada, inicialmente la situación financiera de la Junta de Beneficencia a través del correspondiente análisis realizado en sus Estados Financieros, de las principales razones financieras, enfatizando las que representan una mayor necesidad de control, para posteriormente estudiar las diferentes alternativas de recaudación que podrían aplicarse y así reducir

paulatinamente la situación de endeudamiento y obviamente recaudar importantes sumas de dinero.

Esta tesis trata sobre LA JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL, para lo cual se hace referencia que esta es una institución privada sin fines de lucro. Su creación, va de la mano con la necesidad de una prestación social. Remontándose hasta el siglo XIX cuando en el Ecuador se vivía una democracia temprana, y los servicios públicos muy incipientes, en el año 1887, el 13 de agosto, se promulga la ley Reformativa que permite a los Municipios crear Juntas de Beneficencia; emitido por el congreso de la república en la fecha antes señalada. Luego el 17 de diciembre del mismo año por decreto municipal se crea LA JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL, y el 29 de enero de 1888, fue su fundación, con lo que desde entonces cumple una labor dedicada a la atención de las personas menos favorecidas de Guayaquil. (juntadebeneficencia, Historia, 2012)

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en contexto

En la actualidad y como consecuencia del fenómeno llamado globalización, las empresas, compañías, y Organizaciones sin fines de lucro buscan estrategias para mantenerse y expandirse en el mercado de productos y servicios así como los servicios sociales en beneficio de los más necesitados, y una de ellas es el ofrecimiento de créditos para mantener a sus actuales clientes y atraer a otros nuevos, estrategia que en muchas ocasiones no aporta los resultados que se esperan, ya que al otorgar los mismos, las Organizaciones y empresas deben contar con excelentes políticas de administración de los cobros de estas cuentas para evitar serios problemas de liquidez al presentarse una escasez de dinero en efectivo.

Las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier activo, recursos controlados por la entidad, y de los cuales se espera obtener, en el futuro, beneficios económicos.

Estas se originan cuando se vende un bien o servicio única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa, las mismas que por sus características se dividen en dos importantes grupos, las que se encuentran a cargo de clientes y las que se encuentran a cargo de otros deudores.

Las que conforman el primer grupo, deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, que representan la actividad normal de la misma. En el caso de servicios, los derechos devengados deben presentarse como cuentas por cobrar aun cuando no estuviesen facturados a la fecha de cierre de operación de la entidad. En el segundo grupo, deberán mostrarse las cuentas y

documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolas por concepto y de acuerdo con su importancia.

Situación conflicto

Uno de los inconvenientes más importantes para la Junta de Beneficencia de Guayaquil, al requerirse información para el sector educativo, es la falta de uniformidad, tanto para la generación de reportes como para los procesos de preparación de los mismos, ocasionando pérdidas importantes de tiempo y el riesgo de error, por la manipulación de los datos. Esta situación no permite realizar los análisis adecuados, principalmente de cartera, tarea que constituye uno de los objetivos de la información contable, debido a que cada dependencia de este sector maneja procesos diferentes.

Delimitación del Problema

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Campo: Junta de Beneficencia de Guayaquil

Área: Administración

Aspectos: Contabilización de cuentas por cobrar.

Formulación del Problema

¿Cómo afecta la propuesta de unificación de procesos de contabilización de las cuentas por cobrar del sector educativo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, en el periodo 2016?

En el país existen muchos centros educativos a lo largo de toda la región, existen escuelas, colegios, asilos, etc., entonces si una persona necesita aprovechar cualquiera de estos servicios ya anotados, debe adquirirlos mediante un costo pecuniario en el caso de instituciones privadas; pero para lograr acceder al servicio público regentado por el estado, se puede hacer uso del mismo dentro de las condiciones que este proponga, siendo muchas las ocasiones en que el ciudadano común no logra dicha atención. Entonces LA JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL, hace el trabajo de una institución solidaria, que brinda ayuda a quienes lo necesiten, a un bajo costo, y si el necesitado no posee recursos, la Junta exonera el costo de los servicios. Es importante destacar que esta es una institución privada sin fines de lucro, reconocida en Latinoamérica como la #1 porque además es autosustentable. También hay que resaltar la seriedad con que se ha venido trabajando, durante todo este tiempo, y presentar las expectativas para las próximas décadas dentro de una sociedad Ecuatoriana que cuenta con 15 millones de personas, de las cuales, aproximadamente 4 millones viven en la ciudad de Guayaquil y sus cercanías.

Planteamiento del problema

Sabiendo lo anterior, es importante conocer ¿Qué alcance tiene la obra de LA JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL en el sector educativo realizado en la última década? ¿De qué manera puede ser posible esta misión de ayuda social? ¿Quiénes pueden alcanzar este beneficio? ¿Cuál es su trascendencia en nuestro medio?

Variables de Investigación

Variable dependiente: Información consolidada y condensada por deudor.

Variable independiente: Ausencia de Proceso de contabilización.

Evaluación del problema

Se ha determinado que el problema es factible de evaluación por contar con los siguientes criterios:

Delimitado: Se establece una ubicación específica y un tiempo determinado para realizar el estudio. Adicionalmente, la fuente de la información es ampliamente conocida para su obtención y análisis.

Claro: El resultado a obtener está claramente definido y es la unificación de dos procesos de contabilización de dos dependencias de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, que se visualizarán en los estados financieros del año 2016.

Evidente: Es fácilmente observable la diferencia de los pasos para realizar el registro contable de la facturación de ambas dependencias y de los resultados y reportes que se obtienen de tal proceso.

Concreto: Se refiere de manera específica a los procesos de contabilización de la facturación de las unidades educativas de la Junta de Beneficencia de Guayaquil.

Relevante: Con la presente investigación, se logrará la estandarización y obtención de información coherente y útil sobre la cartera de las dos dependencias.

Factible: La factibilidad del presente proyecto se basa en la posibilidad y disponibilidad de la información, en el conocimiento de los temas contables y de control relacionados y en la disposición de la entidad para aplicar los cambios propuestos.

Variables: Se especifica de manera concreta los resultados que se obtendrán del proyecto de investigación.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Proponer un plan de acción para unificar los procesos de contabilización de las Cuentas por Cobrar del sector educativo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, para obtener información de cartera consolidada por deudor.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual para el registro de las Cuentas por Cobrar provenientes de los sistemas de facturación de las dos unidades educativas de la Junta de Beneficencia de Guayaquil.
- Detallar los fundamentos teóricos relacionados con el registro adecuado de las Cuentas por Cobrar.
- Proponer un plan de acción para la unificación de los procesos de contabilización de la facturación y las cuentas por cobrar del sector educativo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil.

Justificación e importancia

Debido a que la información difiere para cada sector por temas tributarios, legales, de control e, incluso a nivel de detalle y de registro y cada sector de servicio otorga créditos con características propias y diferentes a los demás, en aspectos claves como plazos, montos, niveles de autorización, garantías, vencimientos, penalidades, mora, etc. Esto permite que el riesgo se eleve y pueda perderse el control y la agilidad de la gestión.

La Junta de Beneficencia de Guayaquil brinda servicios de calidad a un importante sector de la ciudad y requiere información contable y financiera que permita procesos de análisis muy ágiles, dada la rapidez de muchas de sus operaciones.

La obra social que esta institución realiza es financiada por fondos provenientes de diferentes fuentes, tales como: venta de boletos de lotería, prestación privada de servicios médicos, donaciones de organismos gubernamentales y del exterior, arrendatarios de bienes inmuebles (departamentos y oficinas o locales comerciales), entre otros.

Los inconvenientes que puedan surgir de un análisis adecuado de los saldos por cobrar que mantienen los deudores, de manera global, puede ocasionar, tanto la pérdida de clientes importantes en sectores que financian la obra social que lidera la Junta de Beneficencia de Guayaquil, como la posibilidad de no atender a personas que requieren atención.

Como ejemplo, para ilustrar la importancia de la necesidad de unificación de la información, podemos mencionar que ha sido frecuente la demora del análisis de crédito para venta de boletos de lotería, actividad que aporta con un porcentaje significativo del financiamiento, por no contar con los datos de crédito otorgados y de deuda pendiente en facturación de servicios hospitalarios o en cánones de arriendo de locales comerciales.

También ha existido la posibilidad de otorgar créditos a personas que mantienen deuda en otros sectores, y su comportamiento o cumplimiento no ha sido el deseable.

La unificación o estandarización de los procesos de contabilización de unidades educativas y su efecto en las Cuentas por Cobrar permitirá la consulta ágil, oportuna y segura de los datos que permitan a los usuarios, conocer las características de un deudor, y contar con información procesada de manera automática y uniforme, tomando en consideración que el sector educativo de esta institución genera transacciones diarias y de un volumen considerable.

Viabilidad técnica:

La presente propuesta de investigación es viable, ya que el presupuesto es un mecanismo de control económico, que permite a las entidades sin fines de

lucro, en este caso la Junta de Beneficencia de Guayaquil, tener una mayor información y control de cómo están siendo utilizados y aplicados los recursos para poder realizar procesos de contabilización de las cuentas por cobrar.

Viabilidad económica:

Con la investigación propuesta en este proyecto, se logrará realizar una propuesta de unificación educativa enfocada a los procesos de contabilización de la Junta de Beneficencia de Guayaquil.

Viabilidad financiera:

Es viable, porque en el desarrollo de la propuesta de investigación, no se incurrirá en gastos significativos.

Viabilidad institucional y de gestión:

Al no contar con una correcta estrategia para la realización de los procesos contables en el sector educativo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, no se ha podido reestructurar con mejoras sus áreas administrativas y un mejor desenvolvimiento en lo referente a la atención de sus educandos y padres de familia.

Información general de las unidades Educativas:

Las unidades educativas José Domingo Santistevan y Santa Luisa de Marillac se dedican a la prestación de servicios educativos sin fines de lucro, actividades complementarias que cubre la Junta de Beneficencia de Guayaquil.

Política y calidad

Las unidades educativas José Domingo Santistevan y Santa Luisa de Marillac se dedican a la prestación de servicios educativos sin fines de lucro, actividades complementarias de la Junta de Beneficencia de Guayaquil.

La misma que busca satisfacción y cumplimiento de todos los requerimientos del alumnado y padres de familia en general, asignando recursos físicos y un equipo humano comprometido, competente y cumplidor, para el mejoramiento de la eficacia del sistema educativo y rendimiento escolar de la organización y la sociedad.

Su mayor propósito es brindar educación de calidad a los estudiantes que aquí se educan, bajo los parámetros de calidad, cumplimiento y responsabilidad necesarios para garantizar un desarrollo intelectual e integral de nuestras instituciones educativas.

Unidad Educativa José Domingo de Santistevan

Misión

La Unidad Educativa José Domingo de Santistevan tiene como misión "Formar integralmente a niños y jóvenes con mentalidad creadora, solidaria, productiva y crítica, fortalecida en el desarrollo del pensamiento y educación en valores y proveer a la sociedad de seres humanos competentes, optimizando los procesos e impulsando el desarrollo eficaz de nuestro talento humano, satisfaciendo las necesidades de los estudiantes, del desarrollo del país, y de sus representantes". (santistevan, Misión y Visión, 2012)

Visión

Ser una institución facilitadora de los aprendizajes significativos, detectar y desarrollar las inteligencias múltiples cimentadas en fundamentos pedagógicos holísticos, pensamientos renovadores, tecnologías modernas, afianzados también en los postulados de la religión católica y vigorizar con un segundo idioma que permita una formación sustentable, productiva y energizante para nuestros educandos. (santistevan, Misión y Visión, 2012)

Concebimos la educación como un proceso activo, dinámico y con sentido de liderazgo, búsqueda de la excelencia y promueve la participación esencial de un grupo humano consciente comprometido con el papel fundamental que desempeña en nuestra. (santistevan, Misión y Visión, 2012)

Unidad Educativa Santa Luisa de Marillac

Misión

Formar integralmente la personalidad de nuestras estudiantes, convirtiéndolas en personas competentes, emprendedoras y eficientes al menor costo posible, con altos valores éticos, humanistas y cristianos. (marillac, Misión, Visión y Valores)

Visión

Formar Bachilleres técnicos y Auxiliares de Enfermería en la primera promoción desde el año 2013, y abrir las puertas de nuestra Escuela de Enfermería. (marillac, Misión, Visión y Valores)

Organigrama estructural

Gráfico 1: Organigrama estructural

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La Junta de Beneficencia de Guayaquil no ha incorporado a sus estados financieros las consideraciones de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); por lo tanto, continúa acogéndose a las Normas de Contabilidad.

Centros Educativos

En cuanto a la formación académica y en valores, que la población requiere, la Junta también ofrece posibilidades para poder estudiar en sus centros educativos; es notable que el tipo de educación que se imparte, rompa los esquemas con respecto al modelo de la educación pública fiscal; se puede citar un ejemplo, es el caso de la unidad educativa para señoritas Santa Luisa de Marillac, quienes recibieron en el mes de diciembre del año anterior, en México, el IX premio "Sapientae" por parte de la organización de las Américas, para la excelencia educativa, sus siglas ODAEE; ahora este colegio está entre las mejores instituciones para estudiar en Iberoamérica. Este centro imparte entre sus actividades, clases de danza, prácticas de enfermería, cuenta con pizarras electrónicas y laboratorios de computación de última tecnología. En otro de los colegios de LA JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL, la unidad educativa Domingo Santistevan, se preparan los alumnos en educación para la salud, y se gradúan con una mención en enfermería, lo que les hace luego postulantes para trabajar en los hospitales de la Junta. Aquí se han incorporado diez promociones de bachilleres hasta la fecha. (Chávez)

La Norma Ecuatoriana de Contabilidad (NEC) No. 1, en su numeral 5 expresa que "Los estados financieros son una representación financiera estructurada de la posición financiera y las transacciones realizadas por una empresa", siendo su "propósito general" la entrega de información sobre la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo de una empresa.

Para el efecto, se entiende que los estados financieros deben provenir de una serie de procesos que, a su vez, se desprenden de las transacciones que realiza una empresa y su correspondiente registro.

Toda empresa debe plasmar la secuencia de sus operaciones a través de un proceso específico que utiliza la contabilidad, cuya definición ha sido materia de estudio de varios autores. Los conceptos identificados en la presente investigación, como los más apropiados para esta rama de conocimiento son los siguientes:

“Contabilidad es el sistema de control y registro de las transacciones que realiza una empresa, considerando como tales todas las operaciones económica en las que interviene la entidad.”

“La contabilidad es una ciencia o técnica que se encarga de cuantificar, medir y analizar las operaciones, la realidad económica y financiera de las empresas y organizaciones, con el fin de facilitar la dirección y el control; presentando la información, previamente registrada de manera sistemática, para las diferentes partes interesadas. A través de la contabilidad se registran tanto transacciones como cambios internos o cualquier suceso que afecte económicamente a una entidad.”

“La contabilidad es la disciplina dedicada a recopilar, interpretar y exhibir información vinculada al patrimonio y a los recursos económicos de una entidad. Para cumplir con su finalidad, los expertos en la materia, denominados contadores, deben desarrollar una secuencia lógica de pasos que están relacionados entre ellos y que componen lo que se denomina como proceso contable.”

“La finalidad básica de la contabilidad, es suministrar información para analizarla e interpretarla. Para registrar y procesar todas las operaciones que se realizan en una empresa, es necesario seguir una serie de pasos íntimamente relacionados unos con otros y los cuales deben guardar una secuencia lógica, a lo cual se define como proceso o ciclo contable.”

Uno de los fines para los cuales una empresa es constituida, es la generación de resultados a través de la venta u oferta de bienes y servicios que está dirigida a un mercado diverso. Esta diversidad permite diferentes tipos de negociación, entre los cuales se contempla el otorgamiento de crédito que, para ser una herramienta útil a los fines de la empresa, debe cumplir determinadas características.

Una vez planteadas las políticas que la empresa considerará para los planes de crédito que se convertirán en la cartera a recuperar, deben existir los mecanismos necesarios para el registro, control y análisis adecuado de la transacción, que deben poder realizarse de manera ágil y oportuna.

Este segmento de la gestión de la institución se presenta en uno de los estados financieros, el Balance General o Estado de Situación Financiera, en el Activo Corriente, concretamente en el grupo de Activos Recuperables, que se visualizan a continuación del Activo Circulante. Para ser considerado como tal, el grupo de Cuentas y Documentos por Cobrar de un Balance General, debe cumplir determinadas características.

A pesar de que la Junta de Beneficencia de Guayaquil no está obligada a presentar sus estados financieros bajo el marco de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), es importante considerar de manera teórica y en la medida en que se puedan adaptar al esquema contable de la institución, debido a la visión práctica que este conjunto normativo contempla.

Según la NIIF relacionada con este tema, “Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo”.

La exigibilidad de este rubro de los estados financieros sólo se puede ejecutar si se cuenta con información que contenga todos los datos que permitan a sus usuarios, conocer y manejar la gestión de recuperación.

De acuerdo con diferentes definiciones, las Cuentas por Cobrar corresponden a aspectos como:

“El crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios”

“Las cuentas por cobrar son importes que representan derechos de la empresa, exigibles a terceros. Surgen por venta de mercadería o prestación de servicios a crédito. Forman parte del activo de la empresa”.

“Este tipo de cuenta representa un Instrumento Financiero, según las NIFF, que, a su vez, representa un contrato que da origen a un activo financiero en una entidad y a un pasivo financiero en otra entidad. Representa un derecho contractual para recibir efectivo u otro activo financiero desde otra entidad.”

Para el adecuado control de todos los rubros que se presentan en el Balance General, los sistemas contables deben contar con anexos, detalles o soportes que permiten conocer el desglose de los valores, saldos o transacciones que componen un determinado rubro.

Al ser las Cuentas por Cobrar una representación de los créditos otorgados a los clientes que adquieren los bienes o servicios de una entidad, es de suma importancia conocer el valor al detalle, pero agrupado por los responsables de su pago, es decir, los deudores.

Se convierte entonces en una necesidad imperiosa que los sistemas tengan flexibilidad para el registro, tanto al momento de ingreso de las transacciones como en los datos requeridos en el proceso. Los procesos internos de la empresa, previos a la contabilización de las transacciones, deben ir recopilando datos que posteriormente se utilizarán, con parametrizaciones adecuadas, para el registro y generación de reportes.

Antecedentes históricos

Es importante destacar que la Junta de Beneficencia de Guayaquil, en su larga y tradicional trayectoria de servicio a la comunidad, en ejercicio desde la fecha de su constitución mediante ordenanza municipal el 29 de enero de 1888, como una institución privada sin finalidad de lucro, ha tratado de identificar medios de financiamiento que compensen la disminución de las donaciones.

La entidad surgió para atender necesidades de la comunidad guayaquileña en una época en la cual el gobierno designaba las autoridades seccionales y las municipalidades para administrar la prestación de servicios públicos. Los fundadores fueron un grupo de filántropos, entre ellos el señor Francisco Campos Coello, entonces presidente del Concejo Municipal.

La administración de la institución es llevada a cabo a través de la guía de un grupo de miembros, cuya participación gratuita constituye uno de los pilares de la gestión que realiza. Desde sus inicios, la labor se ha sustentado en significativas donaciones provenientes de diferentes entidades y personas comprometidas con la labor social, a nivel nacional e internacional. La institución está conformada por varias unidades administrativas que prestan diferentes servicios, entre los cuales se destacan los siguientes:

Servicios médicos

- Hospital General Luis Vernaza
- Hospital Gineco-Obstétrico Enrique Sotomayor
- Hospital Pediátrico Roberto Gilbert
- Instituto de Neurociencias
- Dispensario médico Benedicto XVI

Servicios funerarios y exequiales

- Cementerio General Patrimonial
- Panteón Metropolitano de Guayaquil

Servicios educativos

- Unidad Educativa José Domingo Santistevan
- Unidad Educativa Santa Luisa de Marillac

Servicios de Hospedaje y Asilo

- Hogar del Corazón de Jesús
- Hogar Calderón Ayluardo
- Hogar Manuel Galecio

Venta de boletos de lotería

- Lotería Nacional

Alquiler y venta de bienes inmuebles

- Predios Edificios
- Predios Terrenos

Administración y servicios internos

- Oficina Central
- Imprenta
- Comisariato

Dentro de este esquema, cada sector maneja sistemas independientes de facturación, que deben ajustarse a las normas legales vigentes y los requerimientos de registro según principios de contabilidad generalmente aceptados. Los sistemas se usan de manera uniforme por sector, con pequeñas variantes por las particularidades de la dependencia.

Sin embargo, para el sector de servicios educativos, que se brinda a través de las Unidades Educativas José Domingo de Santistevan y Santa Luisa Marillac, se manejan dos sistemas de manera independiente con diferencias importantes en diferentes aspectos que se detallan a continuación:

- Ingreso de información del alumnado.
- Registro de descuentos por becas.
- Conceptos de facturación.
- Seguridades sobre opciones de mantenimiento.
- Generación de reportes.
- Definición de formas de pago.
- Manejo y administración de datos de cartera.
- Proceso de contabilización.

El Directorio de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, en Sesión General del 12 de julio de 1903, resolvió construir el Asilo de niños Huérfanos, José Domingo de Santistevan, en un lote situado en las faldas del Cerro Santa Ana. El 5 de enero de 1905, se marcó la fecha de fundación del asilo, el que dio inicio en ese año a sus labores educativas y de asistencia social. (santistevan, Historia, 2012)

La administración de esta obra de enorme trascendencia para la comunidad guayaquileña fue encargada a la Comunidad Salesiana del Ecuador, cuyo primer Director fue Monseñor Obispo Domingo Comín. La finalidad de esta institución era la de recibir niños huérfanos y de escasos recursos económicos y brindarles educación primaria, alimentación y formación espiritual. (santistevan, Historia, 2012)

En 1905 se inició esta obra con 24 niños varones. Se les recibía desde los 6 años de edad y solamente se les impartía enseñanza primaria. El horario de la escuela en la mañana era de 08h00 a 11h30 y en la tarde de 13h30 a 15h45. (santistevan, Historia, 2012)

El asilo mantenía dos modalidades de estudio con estudiantes internos y externos, quienes formaban parte de un selecto coro, la orquesta, la sociedad de deportes, etc. En 1908, durante la crisis de la fiebre bubónica, la Junta de Beneficencia dispuso que este local sirviera de refugio para los enfermos. (santistevan, Historia, 2012)

El edificio original del Instituto, adosado a las faldas del Cerro Santa Ana y con estructura de madera, fue reconstruido en cemento en 1937. En aquel entonces, la escuela contaba con 6 salones de clase con capacidad de 60 alumnos por aula. (santistevan, 2012)

Patrono

Nuestro Patrono, Don José Domingo de Santistevan, nació en Daule el 15 de agosto de 1830; sus padres fueron Don Pedro María Santistevan y Doña Josefa Iglesias. Fue Jefe Político de Daule, Senador de la República, Diputado del Congreso Nacional, además de miembro fundador de la Junta de Beneficencia de Guayaquil. Durante el trayecto de toda su vida, siempre fue un asiduo benefactor de los más desposeídos. Falleció el 15 de abril de 1885. (santistevan, Historia, 2012)

La Unidad Educativa Santa Luisa de Marillac fue fundada el 20 de septiembre de 1929, en el terreno donde hoy se asienta el Asilo Bien Público, por las Hermanas de la Caridad provenientes de París, Francia. Las hermanas comenzaron a reunir a niños y niñas pobres del entorno barrial como una obra cristiana para orientar la inmensa riqueza de valores de la niñez y juventud en un clima propicio con bases religiosas, de amor, libertad educativa-pedagógica y justicia para la sociedad Guayaquileña con deseos de superación. (marillac, Historia, 2012).

Con el pasar del tiempo, la educación que brindaban las Hermanas de la Caridad fue reconocida por su excelencia, motivo por el cual a partir de 1945, la Escuela Santa Luisa de Marillac obtuvo los permisos de funcionamiento pertinentes ante la Dirección Provincial de Educación. (marillac, Historia, 2012)

Actualmente, la comunidad de Santa Luisa de Marillac está constituida por una unidad educativa, la misma que, a pesar de no seguir siendo presidida por religiosas, conserva los valores cristianos-católicos con los que fue fundada, y día a día se capacita para que sus estudiantes continúen representando el legado de excelencia, calidad y valores que plantaron sus precursores. (marillac, Historia, 2012)

Los entes principales ante los cuales rinde cuentas la Junta de Beneficencia son el Ministerio de Inclusión Económica y Social, el Ministerio de Salud Pública, el Ministerio de Educación, además de las entidades de control a los que se someten las empresas privadas. Aunque es una organización privada sin fines de lucro, en temas tributarios se atiene a las disposiciones generales del Servicio de Rentas Internas. Con respecto a los servicios públicos que presta también está sujeta a controles por parte de la Contraloría General del Estado, para el aseguramiento del uso de recursos del estado, a través de negociaciones y convenios con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y las Coordinaciones Zonales de Salud.

Esta centenaria institución, cuya administración es única, basa su gestión en la dirección de miembros que ejercen bajo la dignidad de inspectores, que laboran sin remuneración, de entre los cuales es nombrado un director y dos vicedirectores. Los demás miembros trabajan en diferentes áreas que tienen bajo su cargo y supervisan la gestión de directores de nivel corporativo y de cada una de las dependencias o unidades administrativas, que prestan los servicios en los sectores mencionados anteriormente:

- Salud, con cuatro hospitales y un dispensario médico.
- Funerarios y exequiales, con dos cementerios.
- Docentes, con dos unidades educativas de nivel básico y bachillerato.
- Hospedaje y asilo, con tres hogares.
- Arriendos y ventas de bienes inmuebles.
- Venta de boletos de lotería, a través de la Lotería Nacional.
- Corporativos, que son administrados desde una Oficina Central, con departamentos que manejan los temas financieros, de desarrollo humano, proveeduría, auditoría, etc.

La Junta de Beneficencia de Guayaquil cuenta con la participación de más de ocho mil trabajadores, cuyas funciones son realizadas en las diferentes dependencias, siendo de una gran gama de especialidades y disciplinas, tales como: médicos, tecnólogos, docentes, contadores, etc.

Con el objetivo mencionado de recabar fondos la institución determinó la creación de la Lotería de Guayaquil que, posteriormente y hasta la actualidad, se denominó Lotería Nacional, sistema de juegos de azar que actualmente se distribuye en todo el país, mediante ventas de contado y crédito.

De manera simultánea, la institución ha otorgado créditos por los demás servicios que presta, tales como: ventas y alquiler de inmuebles, servicios médicos, servicios de educación, servicios funerarios y exequiales, etc.

El sector que constituye el centro de la presente investigación es el de educación, cuyos servicios se prestan a través de las Unidades Educativas Instituto José Domingo de Santistevan y Santa Luisa Marillac.

Es importante destacar que la Junta de Beneficencia de Guayaquil tiene como principal objetivo la ayuda solidaria con la población; por lo tanto, se torna aún más imperiosa la necesidad de controlar los recursos que se generan en todas sus actividades, que para una empresa con finalidad de lucro. Lo descrito se explica claramente en la misión, la visión y los valores que esta honorable institución presenta como parte de su identidad, que se detallan a continuación, tal como se observa en la página web de acceso público:

Misión

Brindamos asistencia social solidaria, sin fines de lucro, con el más alto nivel de calidad y calidez a las personas más necesitadas y aquellos que requieren nuestros servicios, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población. (santistevan, Mision y vision)

Visión

En el 2018 somos el referente en toda América Latina, de una organización de Beneficencia sin fines de lucro, profesional, ágil, innovadora. (santistevan, Mision y vision)

Valores

Innovación: Gestionamos el conocimiento de modo original al servicio del progreso humano promoviendo el desarrollo profesional y tecnológico, la docencia, la investigación científica y la mejora continua de nuestros servicios. (juntadebeneficencia, 2012)

Integridad: Cumplimos con nuestras tareas y deberes con rectitud y honradez. Respetamos la dignidad humana, cuidamos la seguridad del paciente y de nuestros colaboradores, hacemos lo correcto con transparencia y profesionalismo a través de prácticas éticas y morales. (juntadebeneficencia, 2012)

Liderazgo: Con espíritu de trabajo colaborativo y con profundo sentido de compromiso realizamos la obra de Beneficencia confiada por la ciudad y el país. (juntadebeneficencia, 2012)

Solidaridad: Reconocemos en el bien común, el sentido de una vida exitosa para todos. Es por ello que trabajamos con pasión, energía, profesionalismo y compromiso en busca de la unidad entre los componentes de la sociedad ecuatoriana para enaltecer la dignidad humana y el trato afectivo que se prodiga a todo aquel que necesita ayuda. (juntadebeneficencia, 2012)

Sostenibilidad: Atendemos a las necesidades de la sociedad ecuatoriana sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento, cuidado del medio ambiente y bienestar social. (juntadebeneficencia, 2012)

Clientes de la institución

Los usuarios de la Junta de Beneficencia difieren tanto como los servicios que presta; pero, de manera general, se puede definir que los beneficiarios son en general personas naturales de todo el país.

Competencia

Como institución se entiende que no tiene competencia, dado el tamaño y la diversidad de servicios que presta, pero a nivel de sector la participación en el mercado se ve afectada por condiciones de oferta y demanda de empresas similares, tanto públicas como privadas; sin embargo, lidera en los servicios de salud; y en los de educación, que son los relacionados con esta investigación, ofrece dos muy buenas opciones en el medio.

Proveedores

Los proveedores también varían según el servicio al cual se destinen, existiendo desde laboratorios productores de medicinas, profesionales de toda índole y servicios personales.

Objeto de estudio

El sector a analizar en el presente trabajo es el proceso de contabilización de la facturación de las dos unidades educativas a cargo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, que generan una cartera manejada actualmente de manera independiente, al provenir de diferentes sistemas.

Para tener una mejor comprensión de los dos colegios a analizar, que presentan características muy particulares, se presenta a continuación un resumen comparativo de datos históricos relevantes y características de las dos unidades educativas (la información ha sido cortada al mes de marzo del presente año:

	Santa Luisa de Marillac	José Domingo de Santistevan
Año Fundación:	20 septiembre 1929	1 enero 1905
Terreno:	10,208.42 m ²	11,535.72 m ²
Número de aulas:	42	46
# Estudiantes periodo anual 2014 - 2015:	1477	1408
# Estudiantes periodo anual 2015 - 2016:	1506	1421
Misión:	Formar integralmente la personalidad de nuestras estudiantes con altos valores éticos, humanistas y cristianos.	Formar integralmente a niños y jóvenes con mentalidad creadora, solidaria, productiva y crítica, fortalecida en el desarrollo del pensamiento y educación en valores.

Gráfico 2: Datos de los colegios

En las siguientes imágenes se puede observar las dimensiones de ambas unidades:



Gráfico 3: Dimensiones de los colegios

Después de analizar la información presentada se puede apreciar las diferencias entre ambas unidades educativas, diferencias que se reflejan en la mayoría de áreas de gestión, entre ellas los mecanismos de registro de la facturación, objeto de análisis del presente trabajo de investigación.

Con la estructura descrita, el sistema permite obtener estados financieros comparables entre las diferentes dependencias, identificando con códigos similares las líneas, centros y subcentros, a pesar de pertenecer a diferentes dependencias.

En el esquema consolidado se puede observar la gestión de cada dependencia, en comparación con las demás. Además es factible navegar entre los diferentes niveles, para conocer las cifras y transacciones que pertenecen a cada área o departamento.

En el Anexo 2 se presenta un Estado de Resultados, generado directamente del sistema contable, de las unidades educativas.

JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL

Tabla. N. 1. Estado de Resultados Por Centro de Costo (UNIDAD ADM.)

SALDOS ACUMULADOS DESDE ENE-01-2016 AL MAR-31-2016

Fecha Emisión: Abr-11-2016 11:00

Agrupación Contable	Un.Sta.L.Marillac 3100000000	Ins.Santistevan 3200000000
41 Ingresos		
4102 Ingresos Operativos	298.388,68	383.954,34
SUBTOTAL INGRESO BRUTO	298.388,68	383.954,34
4104 Descuentos	7.266,50	54.820,03
4105 Exoneraciones	13.806,00	3.917,76
TOTAL DESCUENTO, EXONERACION Y DEVOLU.	21.072,50	58.737,79
INGRESO NETO	277.316,18	325.216,55
61 Costo De Producción De Servicios	285.045,72	337.998,99
6102 Mano de Obra Directa	240.154,47	296.972,62
6103 Materiales & Insumos	202,33	1.045,51
6104 Costos Indirectos	27.253,49	27.717,16
6105 Depreciaciones	17.435,43	12.263,70
MARGEN OPERATIVO	(7.729,54)	(12.782,44)
51 Gastos De Administración	107.276,88	102.291,02
5102 Gastos De Personal Indirecto	91.881,28	71.176,40
5103 Materiales & Insumos	1.828,82	1.733,21
5104 Gastos Generales	8.827,95	14.689,10
5105 Depreciaciones	1.540,25	14.692,31
5106 Gastos años anteriores	938,53	
5190 Transferencias a Gastos	2.260,05	
53 Ingresos y Gastos Financieros	38,82	2.221,78
5302 Gastos Financieros	38,82	2.221,78
54 Otros Ingresos y Egresos	(10.315,81)	(32.169,40)
5401 Otros Ingresos	(14.360,63)	(35.903,91)
5402 Otros Egresos	4.044,82	3.734,51
TOTALGASTOS	96.999,89	72.343,40
TOTAL COSTOS Y GASTOS	382.045,61	410.342,39
SUPERÁVIT / DÉFICIT	(104.729,43)	(85.125,84)

La facturación en ambas dependencias se realiza de manera diaria, según la recaudación que se genere en esa fecha; y, al final del mes se genera la facturación de la cartera vencida, es decir, por todos los alumnos por los cuales no hubo recaudación, por los servicios del mes que se está cerrando.

El sistema que utiliza la Unidad Santa Luisa Marillac no controla cartera vencida; es decir, una vez que se emite la factura por los deudores que no han cancelado el mes que se encuentra en proceso de cierre, no existe evidencia (en el sistema) sobre el saldo deudor ni los abonos o cancelaciones posteriores. Este control se maneja de manera extra-contable, en hojas de cálculo elaboradas en Excel, existiendo el gran inconveniente de asignar la recaudación, mediante búsqueda manual del nombre del alumno, el mes al que corresponde la cancelación, y la factura generada.

Cada mes se realiza un corte que contiene los saldos al cierre, manejándose dos versiones: una con saldos y otra con la historia de los abonos.

Para el caso de la Unidad José Domingo de Santistevan, el sistema sí permite el control de cartera, que proviene directamente del registro de la facturación y de las cancelaciones recibidas en la caja de la dependencia.

Con respecto al registro de las transacciones que se generan en ambos casos, existen diferencias muy marcadas en la metodología aplicada, tal como se detalla a continuación:

Unidad Educativa Santa Luisa Marillac

El sistema, denominado SIAC, emite las facturas y genera un reporte de facturación, por detalle de documento y total de recaudación, separando las formas de pago.

En el Departamento de Contabilidad de las Oficinas Centrales se imprime el reporte mencionado y se registran las ventas diarias, afectando las cuentas que correspondan, según las formas de pago aplicadas y las ventas de servicios, con sus correspondientes descuentos por becas o consideraciones especiales como los beneficios por pronto pago.

Unidad José Domingo de Santistevan

El sistema, denominado SVC, también genera la facturación diaria; pero, a diferencia de la Unidad Santa Luisa Marillac, en este caso, sí existe un proceso de contabilización automático, que se aplica a través de plantillas predeterminadas, que son controladas por el Departamento de Contabilidad de las Oficinas Centrales.

Por aspectos de seguridad informática y control contable, las plantillas o cualquier modificación a las mismas, se realiza únicamente a través del Departamento de Contabilidad. Todos los cambios de parámetros, que son los enlaces para el sistema contable, son coordinados de esa manera.

A pesar de que la información de ambas dependencias debe presentarse con criterios y formatos similares, para efectos de análisis y presentación, las diferencias entre ambos sistemas no permiten obtener los reportes de manera simultánea.

Los reportes son preparados en Excel tomando la información manual que se genera para la Unidad Santa Luisa Marillac y la información que genera automáticamente el sistema de la Unidad José Domingo Santistevan.

Antecedentes referenciales

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA. (MAZA GUALÁN, 2012)

“AUDITORIA FINANCIERA DE UNA ORGANIZACIÓN SIN FINES DE LUCRO PARA IDENTIFICAR EL ORIGEN Y ASIGNACIÓN DE SUS RECURSOS CON APLICACIÓN PRÁCTICA A LA FEDERACIÓN DE CENTROS AWÁ DEL ECUADOR - FCAE. PROYECTO BOSQUES Y TERRITORIOS”. (MAZA GUALÁN, 2012)

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CONTADORA PÚBLICA AUTORIZADO. (MAZA GUALÁN, 2012)

AUTORA: JOHANNA NATHALY MAZA GUALÁN. (MAZA GUALÁN, 2012)

DIRECTOR DE TESIS: DR. CARLOS MOREANO LUCERO. (MAZA GUALÁN, 2012)

QUITO, DM. JUNIO 2012

RESUMEN EJECUTIVO “AUDITORIA FINANCIERA DE UNA ORGANIZACIÓN SIN FINES DE LUCRO PARA IDENTIFICAR EL ORIGEN Y ASIGNACIÓN DE SUS RECURSOS CON APLICACIÓN PRÁCTICA A LA FEDERACIÓN DE CENTROS AWÁ DEL ECUADOR - FCAE. PROYECTO BOSQUES Y TERRITORIOS”. (MAZA GUALÁN, 2012)

El presente trabajo contiene una auditoría financiera al Proyecto Bosques y Territorios de la Federación de Centros Awá del Ecuador, la auditoría fue efectuada con el fin de identificar la correcta asignación de los fondos provenientes de donaciones de terceros, así como la razonabilidad de los estados financieros. (MAZA GUALÁN, 2012)

En este trabajo se presenta una base teórica y metodológica para el desarrollo de la auditoría, se presenta también las pruebas efectuadas con el fin de verificar la razonabilidad de los saldos de los estados financieros; además de las principales observaciones y recomendaciones producto de la revisión efectuada mismas que contribuirán al mejoramiento en la administración y presentación de la información financiera de la organización. (MAZA GUALÁN, 2012)

PALABRAS CLAVE. (MAZA GUALÁN, 2012)

Fundación. (MAZA GUALÁN, 2012)

Auditoría Financiera. (MAZA GUALÁN, 2012)

Materialidad (Importancia Relativa). (MAZA GUALÁN, 2012)

INTRODUCCIÓN

La auditoría financiera se aplica en todas las empresas ya que es una herramienta efectiva para la toma de decisiones, se diseña y ejecuta en base a la actividad que la empresa realiza y los correspondientes riesgos que posee. (MAZA GUALÁN, 2012)

El objetivo de la auditoria es proporcionar la certeza de que las cifras presentadas en los estados financieros se presentan en forma razonable y que los recursos provenientes de donaciones se han empleado en forma adecuada. (MAZA GUALÁN, 2012)

El presente trabajo es una auditoría financiera aplicada al Proyecto Bosques y Territorios de la Federación de Centros Awá del Ecuador, se muestra los principales procedimientos de auditoría así como una base conceptual para el desarrollo de los mismos. (MAZA GUALÁN, 2012)

El primer capítulo trata de los aspectos generales de las organizaciones sin fines de lucro en el Ecuador, así como una descripción de la situación actual de la Federación de Centros Awá del Ecuador - Proyecto Bosques y Territorios y los principales factores internos y externos que afectan a la organización. (MAZA GUALÁN, 2012)

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico de la auditoria, se presentan los principales conceptos y aspectos más relevantes de las fases de auditoría como son planificación, ejecución y comunicación de resultados. (MAZA GUALÁN, 2012)

En el tercer capítulo se desarrollan los parámetros aplicables para el desarrollo de la auditoría haciendo énfasis en las áreas más importantes dentro de la organización; se realiza una descripción de estas áreas y los factores a ser tomados en cuenta para la realización de las diferentes pruebas. (MAZA GUALÁN, 2012)

En el capítulo cuarto se presenta el desarrollo de la aplicación práctica de la auditoría a la Federación de Centros Awá del Ecuador - Proyecto Bosques y Territorios partiendo de los estados financieros, se presentan las pruebas a las principales cuentas y se presenta el informe de auditoría así como una carta con las principales observaciones producto de la revisión efectuada. (MAZA GUALÁN, 2012)

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA. (MOLINA SARAVIA, 2012)

TEMA: PROPUESTA DEL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO FINANCIERO, APLICADO EN LA EMPRESA AGHEMOR CÍA. LTDA., DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS. (MOLINA SARAVIA, 2012)

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CONTADORA PÚBLICA AUTORIZADA. (MOLINA SARAVIA, 2012)

ELABORADO POR: FERNANDA VANESSA MOLINA SARAVIA. (MOLINA SARAVIA, 2012)

TUTOR: DR. PATRICIO ORCÉS. (MOLINA SARAVIA, 2012)

QUITO, D.M. FEBRERO DEL 2012.

Introducción

En los últimos años se ha incrementado la necesidad de tener un buen Sistema de Control Interno Financiero en las organizaciones, debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos, en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan. (MOLINA SARAVIA, 2012)

Es bueno resaltar que la Empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, por eso,

resulta importante tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. (MOLINA SARAVIA, 2012)

La presente investigación, tiene como objetivo implementar y mejorar el control interno en la Empresa Aghemor Cía. Ltda., con el fin de detectar, en un plazo deseado, las desviaciones respecto a los objetivos y metas planteadas en la Empresa y prevenir cualquier evento que pueda evitar el logro de los objetivos, la obtención de información confiable y oportuna y el cumplimiento de leyes y reglamentos. (MOLINA SARAVIA, 2012)

El primer capítulo, trata de los aspectos generales de la Empresa como son los antecedentes, reseña histórica, base legal, objetivos y organigramas. (MOLINA SARAVIA, 2012)

El segundo capítulo trata sobre el direccionamiento estratégico de la Empresa, como es la misión, visión, objetivos, estrategias, principios y valores. (MOLINA SARAVIA, 2012)

El tercer capítulo trata del análisis situacional de la empresa, tanto interno como externo, para saber cómo se encuentra la misma. La propuesta de un Sistema de Control Interno Financiero que vamos a implementar en la compañía, fomentará la eficiencia, reducirá el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudará a garantizar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes. (MOLINA SARAVIA, 2012)

El capítulo cuatro trata sobre la Propuesta de Diseño e Implementación del Sistema de Control Interno Financiero, aplicado al Área de Compras Locales, en la cual se evalúa y se mide los riesgos que puedan existir en el proceso de compras que maneja la compañía. (MOLINA SARAVIA, 2012)

El capítulo quinto trata sobre la Propuesta de Diseño e Implementación del Sistema de Control Interno Financiero, aplicado al Área de Inventarios en la cual se evalúa y se mide los riesgos en los procedimientos de recepción de

inventarios, su proceso, trasposos entre las áreas de producción, adecuada custodia, correcto y oportuno embarque, etc. (MOLINA SARAVIA, 2012)

El capítulo sexto trata sobre la Propuesta del Diseño e Implementación del Sistema de Control Interno Financiero, aplicado al Área de Activos Fijos, en la cual se evalúa los procedimientos para comprobar que estos bienes se hayan recibido y registrado adecuadamente. (MOLINA SARAVIA, 2012)

El capítulo séptimo trata sobre la Propuesta del Diseño e Implementación del Sistema de Control Interno Financiero, aplicado al Área de Cuentas por Pagar (Proveedores), en la cual se evalúa que los desembolsos sean realizados al amparo de documentación sustentatoria de la obligación y con reportes de ingreso de la mercadería o del bien a instalaciones de la compañía, de acuerdo a la solicitud de compra efectuada. (MOLINA SARAVIA, 2012)

El capítulo octavo trata sobre la Propuesta del Diseño e Implementación del Sistema de Control Interno Financiero, aplicado al Área de Facturación, en la cual se evalúa que existan procedimientos de control que aseguren que todos los artículos surtidos se han facturado y que todas las facturas se registren adecuadamente. (MOLINA SARAVIA, 2012)

El capítulo noveno trata sobre la Propuesta del Diseño e Implementación del Sistema de Control Interno Financiero, aplicado al Área de Cuentas por Cobrar (Clientes), en la cual se evalúa los procedimientos para determinar las estimaciones relativas a cuentas por cobrar y juzgar si éstas son adecuadas financieramente. (MOLINA SARAVIA, 2012)

El capítulo décimo trata sobre la Propuesta de Diseño e Implementación del Sistema de Control Interno Financiero, aplicado al Área de Tesorería, en la cual se evalúa la existencia y el uso adecuado de los fondos disponibles. (MOLINA SARAVIA, 2012)

El capítulo décimo primero trata sobre la Propuesta de Diseño e Implementación del Sistema de Control Interno Financiero, aplicado al Área de Recursos Humanos (Nómina), en la cual se evalúa los procedimientos en

cuanto a: segregación de funciones, con relación a registro de tiempo, preparación, aprobación, revisión, pago y registro contable de remuneraciones al personal. (MOLINA SARAVIA, 2012)

El capítulo décimo segundo trata sobre la Propuesta de Diseño e Implementación del Sistema de Control Interno Financiero, aplicado al Área de Producción, en la cual se evalúa los procedimientos relacionados con la adecuada determinación de costos unitarios de producción, incluyendo la aplicación de los diversos elementos del costo (materia prima directa, mano de obra directa y gastos indirectos de fabricación). (MOLINA SARAVIA, 2012).

El capítulo décimo tercero trata sobre la Propuesta de Diseño e Implementación del Sistema de Control Interno Financiero, aplicado al Área de la Contabilidad Central, en la cual se evalúa la interconexión modular de todos los procesos financieros, a fin de que se establezca estados financieros elaborados de acuerdo a la técnica contable y determinar si éstos han sido preparados de forma adecuada y oportuna. (MOLINA SARAVIA, 2012)

El capítulo décimo cuarto trata sobre el informe de resultados y el plan de implementación con la presentación de un ejercicio práctico. (MOLINA SARAVIA, 2012)

Finalmente el décimo quinto trata sobre las conclusiones y recomendaciones de la presente propuesta. (MOLINA SARAVIA, 2012).

Fundamentación Legal

La Constitución Política de la República del Ecuador, Registro Oficial N° 449, del 20 de octubre de 2008; la Ley Orgánica de Educación Intercultural, Registro Oficial N° 417, segundo suplemento, del 31 de marzo de 2011; y el Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural, suplemento al Registro Oficial N° 754, del 26 de julio de 2012 (con su respectiva fe de erratas, publicada en el suplemento al Registro Oficial N° 765, del 13 de agosto de 2012). (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

Hacia la re conceptualización de la educación como un derecho de las personas y las comunidades:

1. Se concibe la educación como un servicio público, en el marco del Buen Vivir. El nuevo marco legal educativo establece que la educación es condición necesaria para la igualdad de oportunidades y para alcanzar la sociedad del Buen Vivir. En tal sentido, se re conceptualiza la educación, que ya no puede ser un privilegio de unos cuantos, sino “un derecho de las personas a lo largo de su vida” y por lo tanto “un deber ineludible e inexcusable del Estado”, y “un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal” (Art. 26 de la Constitución). De todo lo anterior se infiere que la educación debe responder “al interés público” y no debe estar “al servicio de intereses individuales y corporativos” (Art. 28 de la Constitución). Este servicio público que es la educación puede ser ofrecido a través de instituciones públicas, fisco misionales y particulares (Art. 345 de la Constitución), con lo cual se garantiza la libertad de enseñanza (determinada también en el Art. 29 de la Constitución), y se consagra la existencia de la educación particular (confesional o laica), así como de la educación fisco misional, siempre que cumplan con ciertas condiciones que responden al carácter público del servicio educativo, entre las que se destaca en el mismo artículo 345 el que en todos los centros educativos se deben ofrecer “sin costo servicios de carácter social y de apoyo psicológico, en el marco del sistema de inclusión y equidad social”. En el caso de los establecimientos fisco misionales, tanto la Constitución en su artículo 348, como la LOEI en su artículo 55 establecen que solo podrán recibir apoyo

económico del Estado si cumplen con las condiciones de gratuidad, igualdad de oportunidades para el acceso y permanencia de los estudiantes, rendición de cuentas de sus resultados educativos y su manejo de los recursos, y respeto a la libertad de credo de las familias. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

En el caso de los establecimientos particulares, el principio constitucional de que la educación no debe estar al servicio de intereses individuales y corporativos se manifiesta en el artículo 56 de la LOEI, cuyo inciso quinto declara que “las instituciones educativas privadas no tendrán como finalidad principal el lucro”. Por su parte, el artículo 92 del Reglamento, que detalla los requisitos que deben presentarse para otorgar la autorización de creación y funcionamiento de las instituciones educativas particulares, dice en el numeral 2 que los promotores de estas deberán presentar un estudio financiero que demuestre su viabilidad y sostenibilidad, y que respete el principio constitucional de prestación de servicio educativo sin fines de lucro. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

2. Se prohíbe la paralización de las actividades del servicio educativo.

En armonía con la concepción de la educación como servicio público y vital, el nuevo marco legal fortalece la protección de niños y adolescentes al garantizarles su derecho a recibir el servicio educativo de manera continua, sin interrupciones de carácter político, partidista, gremial o de cualquier otra índole, que tanto daño han hecho, sobre todo a la calidad de la educación pública. El artículo 326 de la Constitución de la República, en su numeral 15, prohíbe expresamente la paralización de algunos servicios públicos que se consideran esenciales, entre los que se incluye la educación. Por su parte, la LOEI en su artículo 132, literal “p”, prohíbe taxativamente a los representantes legales de los estudiantes, así como a los docentes y a los directivos de los establecimientos educativos “promover o provocar la paralización del servicio educativo”. En la disposición general primera, la Ley también establece que, “considerando que la educación es un derecho humano a la vez que un servicio

público fundamental, se prohíbe a todos los miembros de la comunidad educativa, promover o provocar deliberadamente la paralización del servicio educativo. Ninguna causa o circunstancia, excepto la que derive del caso fortuito o de fuerza mayor, justificará la interrupción de las actividades educativas”. De esta manera, los paros de actividades con la consiguiente pérdida de clases, empobrecimiento de la calidad de la educación pública y violación del derecho a la educación de niñas, niños y adolescentes que aquellos ocasionaban son cosa del pasado. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

3. Se garantiza la gratuidad, universalidad y laicidad de la educación pública. Como es sabido, en los años anteriores a 2007, los estudiantes cuyas familias no podían cubrir el costo de la matrícula, los uniformes escolares o los libros de texto durante la jornada escolar quedaban de facto excluidos del sistema educativo. El nuevo marco legal permitió al Gobierno Nacional recuperar la gratuidad de la educación pública mediante la eliminación de la matrícula y la entrega de recursos para eliminar barreras de acceso a la educación. Los principios de gratuidad y universalidad de la educación pública están consignados en los artículos 28 y 348 de la Constitución, así como en el 13 artículo 2, literal “gg”, de la LOEI. Por su parte, el principio de laicidad o laicismo está consagrado en el artículo 28 de la Constitución, así como en el artículo 2, literal “y” de la LOEI, en el que se establece que la educación pública será laica y mantendrá “independencia frente a las religiones, cultos y doctrinas, evitando la imposición de cualquiera de ellos, para garantizar la libertad de conciencia de los miembros de la comunidad educativa”. En este contexto, es necesario entender el laicismo como la obligación del Estado de asegurar la neutralidad del sistema educativo frente a los diferentes cultos religiosos y el derecho de la ciudadanía a practicar sus creencias de manera voluntaria en las instituciones educativas y no como la visión anticlerical que dominó en nuestro país en parte de los siglos XIX y XX. Del mismo modo, el marco legal educativo extiende el período de escolaridad obligatorio a trece

años, incluyendo la Educación General Básica y el Bachillerato (Art. 28 de la Constitución). (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

4. Se vela por los derechos de los estudiantes en establecimientos particulares y fisco misionales. El marco legal anterior no daba suficiente protección de los derechos de quienes reciben los servicios educativos de establecimientos particulares y fisco misionales.

En el nuevo marco legal, y en aplicación estricta del principio de concebir la educación como un servicio público independientemente de quién lo ofrezca, se establecen normas básicas para garantizar también el respeto de los derechos de los estudiantes que acuden a dichos establecimientos. Por ejemplo, en el artículo 132 de la LOEI se enumeran algunas prohibiciones que están dirigidas a los representantes legales de los estudiantes pero también a los directivos y a los docentes de todos los establecimientos educativos, independientemente de su tipo de sostenimiento (público, fisco misional o particular). En el caso concreto de las instituciones educativas particulares y fisco misionales, la LOEI ratifica que el Estado controlará el cobro de pensiones y matrículas, y además determina, en el artículo 58, que estas instituciones educativas tienen varias obligaciones con los usuarios de sus servicios. En el artículo 140 del Reglamento se detallan algunas de estas, como la prohibición de que se exija a los estudiantes o a sus familias el pago de cualquier contribución económica que no esté expresamente autorizada por el Ministerio de Educación, o el pago de mensualidades adelantadas por concepto de pensiones o matrículas. También se establece que, de acuerdo con el principio de inclusión educativa, los establecimientos educativos particulares y fisco misionales no podrán cobrar valores adicionales a ningún estudiante en atención a sus necesidades educativas especiales. Del mismo modo se prohíbe que estos establecimientos diferencien la calidad del servicio ofrecido a sus estudiantes en función de los valores que cobran. Por su parte, el artículo 135 del Reglamento determina que “los establecimientos educativos particulares y fisco misionales tienen la obligación de contar con medidas a fin de garantizar que, en caso de fallecimiento de sus representantes legales, los

estudiantes puedan continuar sus estudios en la institución”. Para garantizar el cumplimiento de estos derechos, el marco legal actual le otorga al Ministerio de Educación la capacidad de imponer sanciones a promotores, directivos y docentes de instituciones educativas particulares y fisco misionales: el artículo 135 de la LOEI determina que “las instituciones educativas particulares cuyos representantes legales y/o directivos incurrieren en las prohibiciones señaladas en el artículo 132 de la presente Ley, en caso de ausencia de reparación inmediata de dichas infracciones, podrán ser sancionadas con multa de hasta un máximo de cincuenta remuneraciones básicas unificadas y revocatoria definitiva de la autorización de funcionamiento a partir del siguiente año lectivo”, procedimiento que se encuentra previsto en el capítulo XII del Reglamento General a la LOEI, titulado apropiadamente “Del proceso sancionatorio de instituciones educativas particulares y fisco misionales”. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

5. Se promueve una participación activa de la comunidad educativa y de las familias en los procesos educativos. El nuevo marco legal busca superar la exclusión de facto de las familias en el sistema educativo, caracterizada por la ausencia histórica de mecanismos apropiados que les permitieran exigir un servicio educativo de calidad. La Constitución manda esta participación en el artículo 26 (que establece que “las personas las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo”), y en el 347 (que determina que será responsabilidad del Estado, entre otras, “garantizar la participación activa de estudiantes, familias y docentes en el proceso educativo”). Estos mandatos constitucionales nos recuerdan que el sistema educativo del país no es propiedad del Estado ni de los funcionarios que trabajan en él, sino de toda la comunidad educativa, que incluye fundamentalmente a sus principales usuarios, es decir, estudiantes y sus representantes legales. La creación de órganos ciudadanos de gobierno escolar, así como la adopción de códigos de convivencia democráticos en todos los establecimientos educativos públicos, basados en los modelos

propuestos por el Ministerio de Educación, es una manera de conseguir que la comunidad participe ordenada y activamente en los procesos educativos.

En concordancia con todo esto, el artículo 33 de la LOEI dispone que toda institución educativa pública “establecerá un espacio de participación social para su comunidad educativa denominado gobierno escolar”, al que le corresponderá “realizar la veeduría ciudadana de la gestión administrativa y la rendición social de cuentas”. En el mayor nivel de concreción que le corresponde, el Reglamento de la LOEI determina cómo debe funcionar el gobierno escolar. La Ley (Art. 12) y el Reglamento (Arts. 76 y 77) también proveen instancias de participación y veeduría para las familias de los estudiantes de establecimientos educativos particulares y fisco misionales. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

Se garantizan los recursos económicos destinados al sector educativo. El nuevo marco legal ecuatoriano protege los recursos destinados al sector educativo. La Constitución en su artículo 165 establece límites a la declaratoria del estado de excepción, y al hacerlo protege los fondos del presupuesto nacional dedicados a educación, pues prescribe que estos fondos (junto con los destinados a salud pública) nunca podrán ser utilizados para otro propósito, inclusive durante el estado de excepción. Además, el artículo 286 de la Constitución establece que los servicios de educación que ofrece el Estado (junto con los que corresponden a salud y justicia) estarán garantizados con recursos fiscales permanentes. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

Esto significa que los legisladores del futuro tendrán que actuar con mucha responsabilidad, pues todo egreso del llamado gasto corriente (sueldos, estímulos, compensaciones, etc.) deberá estar debidamente financiado en la ley respectiva, ya sea mediante un impuesto directo, o mediante la participación en algún ingreso permanente del Estado. Finalmente, la disposición transitoria decimotercera de la Constitución declara que “el Estado asignará de forma progresiva recursos públicos del Presupuesto General del Estado para la educación inicial, básica y el bachillerato, con incrementos

anuales de al menos el cero punto cinco por ciento del Producto Interior Bruto hasta alcanzar un mínimo del seis por ciento del Producto Interior Bruto". (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

Esta transitoria da el sello constitucional a la política octava del Plan Decenal de Educación 2006-2015, que fue aprobado por el pueblo ecuatoriano en consulta popular el 26 de noviembre de 2006, la cual reza así: "Aumento de 0,5% anual en participación del sector educativo en el PIB hasta alcanzar al menos el 6%" para inversión en el sector. La cifra de 6% del PIB corresponde a un estándar internacional sugerido por la UNESCO. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

Se asegura la escolarización de estudiantes en situaciones de vulnerabilidad. El nuevo marco legal define, por primera vez, mecanismos claros y universales para que los estudiantes que estén en situación de vulnerabilidad reciban un trato preferencial en todo el país para su acceso y permanencia en el sistema educativo. Los derechos de las personas con necesidades educativas especiales están garantizados desde la Constitución, que en su artículo 347, numeral 2, dispone que "los centros educativos serán espacios de detección temprana de requerimientos especiales", y en su artículo 348, segundo inciso, establece que el Estado financiará la educación especial. De estos principios constitucionales se deriva el artículo 47 de la LOEI, así como los artículos 227, 228, 229 y 230 del Reglamento, los cuales establecen que el Ministerio de Educación, a través de su planta central y de sus niveles desconcentrados, promoverá el acceso y permanencia en el sistema educativo de las personas con necesidades educativas especiales, asociadas o no a la discapacidad. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

Este mandato se cumple ya sea mediante la asistencia a clases en un establecimiento educativo especializado o mediante su inclusión en un establecimiento de educación escolarizada ordinaria. II. Hacia un cambio profundo de la estructura y el funcionamiento del sistema nacional de educación. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

8. Se reestablece la rectoría del Estado sobre el sistema educativo nacional. La normativa educativa vigente determina que el Estado, a través de la autoridad competente (en este caso, el Ministerio de Educación) detenta la rectoría del sistema nacional de educación, y formulará la política nacional de educación. De esta manera, se superan años de confusión y ambigüedad en la asignación de responsabilidades dentro del proceso educativo, con el consecuente descuido que sufrió el sistema nacional de educación. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

Esto no quiere decir que el Estado es la única entidad autorizada para ofrecer el servicio educativo; solo significa que el Estado “regulará y controlará las actividades relacionadas con la educación, así como el funcionamiento de las entidades del sistema” (Art. 344 de la Constitución). La LOEI confirma este principio en su artículo 22, el cual especifica que la Autoridad Educativa Nacional —es decir, el Ministerio de Educación—, como rector del sistema educativo, “formulará las políticas nacionales del sector, estándares de calidad y gestión educativos así como la política para el desarrollo del talento humano del sistema educativo”. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

En el artículo 25 se especifica que dicha institución ejerce la rectoría del sistema educativo a nivel nacional y que a ella “le corresponde garantizar y asegurar el cumplimiento cabal de las garantías y derechos constitucionales en materia educativa, ejecutando acciones directas y conducentes a la vigencia plena, permanente de la Constitución de la República”. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

9. Se organiza un nuevo modelo de gestión educativa para acercar la atención a los ciudadanos y lograr servicios educativos completos y pertinentes en cada circuito educativo. Bajo el marco legal anterior, la mayoría de los procesos estaban concentrados en la planta central del Ministerio de Educación, lo cual hacía muy difícil dar respuestas oportunas a las necesidades locales en todo el país. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

En el nuevo marco legal, se define que la Autoridad Educativa Nacional está conformada por cuatro niveles de gestión: uno de carácter central y tres de gestión desconcentrada, que corresponden a los niveles zonales, distrital y circuital (Art. 25 de la LOEI). En este contexto, “desconcentración” significa que el nivel central retiene la potestad de crear políticas públicas, pero que los niveles desconcentrados son los encargados de implementarlas. Al desconcentrar la gestión del Ministerio, se logran dos objetivos principales: (a) se acerca la atención del Estado a los ciudadanos, con lo cual se asegura, de manera oportuna y estratégica, una mayor agilidad, eficiencia y eficacia en los servicios educativos, y (b) se racionaliza y reorganiza la oferta educativa para garantizar servicios educativos completos y pertinentes en cada circuito. Todo esto permite, además, conseguir una mayor transparencia para todos los procesos. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

Se estimula la participación ciudadana en los procesos de toma de decisión de la gestión educativa, así como en los de seguimiento y rendición de cuentas. Si bien el nuevo marco legal consolida la función rectora del Estado sobre el sistema educativo nacional, también promueve la participación ciudadana en la gestión educativa, de conformidad con el artículo 85 de la Constitución, que dispone que “en la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades”, y con el artículo 100 de la Constitución, que establece la participación de la sociedad “en todos los niveles de gobierno”, para “elaborar planes y políticas nacionales, locales y sectoriales entre los gobiernos y la ciudadanía”, para “mejorar la calidad de la inversión pública y definir agendas de desarrollo”, para “fortalecer la democracia con mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social”, y para “promover la formación ciudadana e impulsar procesos de comunicación”. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

El artículo 2, literal “o”, de la LOEI concibe la participación ciudadana “como protagonista de la comunidad educativa en la organización, gobierno, funcionamiento, toma de decisiones, planificación, gestión y rendición de

cuentas en los asuntos inherentes al ámbito educativo, así como sus instancias y establecimientos”. Además, en su disposición general segunda, la LOEI establece que “todas las instancias del Sistema Nacional de Educación garantizarán la participación ciudadana de los individuos, las colectividades y sus diversas formas organizativas en todas las acciones, fases de planificación y decisión de la gestión educativa, mediante manuales de procedimientos específicos que deberán, además, ser obligatoriamente difundidos”. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

Se fortalece la educación intercultural bilingüe para asegurar un servicio educativo con pertinencia cultural y lingüística para las nacionalidades y pueblos indígenas. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

En años anteriores, el Sistema de Educación Intercultural Bilingüe estaba poco conectado al sistema educativo nacional, a causa de lo cual era difícil garantizar los mismos derechos a sus estudiantes. A fin de asegurar el derecho a la educación de calidad con pertinencia cultural y lingüística de todos los estudiantes, el nuevo marco legal educativo establece que el Sistema de Educación Intercultural Bilingüe (SEIB) es parte sustancial del Sistema Nacional de Educación, a través de la Subsecretaría de Educación Intercultural Bilingüe, que a su vez forma parte del Ministerio de Educación, y se desconcentra en todos los niveles de gestión (Art. 77 de la LOEI). Evidentemente, en el nuevo marco legal se mantiene y se sigue respetando el derecho de todas las personas a “aprender en su propia lengua y ámbito cultural” (Art. 29 de la Constitución), así como los derechos colectivos de pueblos y nacionalidades indígenas a fortalecer el sistema de educación intercultural bilingüe (Art. 57 de la Constitución). (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

Este derecho se relaciona con lo estipulado en el numeral 9 del artículo 347 de la Constitución, que dispone “garantizar el sistema de educación intercultural bilingüe, en el cual se utilizará como lengua principal de educación la de la nacionalidad respectiva y el español como idioma de relación intercultural, bajo

la rectoría de las políticas públicas del Estado y con total respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades”. Es decir que, bajo la rectoría del Ministerio, que es la institución que define las políticas públicas educativas de todo el país, el SEIB garantiza la educación de los pueblos originarios en la lengua correspondiente, asegurando también que la inversión presupuestaria sea equitativamente distribuida a todos ellos. La rectoría a nivel nacional permite que la relación intercultural sea efectiva, de tal manera que ya no continúen caminando, la educación en español y la educación en lenguas indígenas ancestrales, en forma separada, como ocurrió en el pasado, sino de manera imbricada en pleno ejercicio de práctica intercultural. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

Hacia la reconstrucción de los paradigmas de calidad y equidad educativa, para asegurar mejores aprendizajes para todo el estudiantado: Se invierte la dinámica tradicional del mejoramiento de la calidad educativa, para lograr que las propias escuelas y los propios actores del sistema se conviertan en los principales agentes del cambio. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

Bajo el antiguo marco legal, la planta central del Ministerio de Educación emitía normativas que se debían transmitir a los establecimientos para su cumplimiento, con resultados no siempre exitosos. En el nuevo marco legal, pero en especial en la LOEI y en su Reglamento, se definen mecanismos que permiten cambiar esa dinámica y lograr que las propias escuelas y los propios actores del sistema se conviertan en los principales agentes del cambio, con los siguientes mecanismos:

- A la planta central del Ministerio de Educación le corresponde la responsabilidad de instituir estándares de calidad educativa, que son descripciones de los logros esperados de los actores e instituciones del sistema educativo;

- Al Instituto Nacional de Evaluación Educativa le corresponde evaluar, sobre la base de dichos estándares, los aprendizajes de los estudiantes y el desempeño de los profesionales de la educación;

- A los establecimientos educativos les corresponde autoevaluarse y crear planes de mejora para alcanzar los estándares de calidad educativa;
- A los asesores educativos les corresponde orientar la gestión institucional de cada establecimiento educativo hacia el cumplimiento de dichos estándares;
- Finalmente, los auditores educativos les corresponde realizar una evaluación externa acerca de la calidad y los niveles de logro alcanzados —en relación con los estándares de calidad educativa— por las instituciones educativas.

Se busca superar el racismo, la discriminación y la exclusión, mediante la transversalización de la interculturalidad en todo el sistema educativo. La Constitución dispone en su artículo 343 que “el sistema nacional de educación integrará una visión intercultural acorde con la diversidad geográfica, cultural y lingüística del país, y el respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades”. Por su parte, en la LOEI y su Reglamento se propone una estrategia integral a través del enfoque de la interculturalidad, y se prescribe que la interculturalidad se incluya como eje transversal en los estándares e indicadores de calidad educativa, en el currículo nacional obligatorio, en los textos escolares oficiales y en los procesos de evaluación educativa. En este contexto, el artículo 234 del Reglamento declara que 19 “la interculturalidad propone un enfoque educativo inclusivo que, partiendo de la valoración de la diversidad cultural y del respeto a todas las culturas, busca incrementar la equidad educativa, superar el racismo, la discriminación y la exclusión, y favorecer la comunicación entre los miembros de las diferentes culturas”. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

El rescate del patrimonio social y cultural que caracteriza a cada pueblo y nación permitirá la cohesión de una sociedad enfocada al cumplimiento de metas de desarrollo comunes.

14. Se introducen importantes cambios en algunas prácticas escolares tradicionales. El Reglamento General a la LOEI introduce cambios tales como establecer la honestidad académica como requisito fundamental del trabajo escolar, re conceptualizar la evaluación como parte integral del proceso de

enseñanza-aprendizaje, y plantear un nuevo enfoque para la disciplina estudiantil:

- En nuestro país no existían reglas claras sobre la honestidad académica en el ámbito escolar; como consecuencia, prácticas tales como la copia y el plagio se extendieron en el sistema educativo y en buena parte quedaban impunes. Partiendo de que presentar como propios los productos académicos o intelectuales que no son el resultado del esfuerzo personal no es ético —y ciertamente no promueve el aprendizaje—, el Reglamento a la LOEI exige el cumplimiento de normas internacionales de honestidad académica por parte de todos los miembros de la comunidad educativa y establece severas sanciones para quienes infrinjan estas normas. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

- Tradicionalmente, las normas de evaluación educativa no han estado orientadas a mejorar el aprendizaje de los estudiantes, sino que han tenido un propósito principalmente selectivo y clasificatorio. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

El Reglamento cambia drásticamente el modelo anterior y determina que la evaluación estudiantil cumpla con una función educativa. El artículo 184 de dicho documento define la evaluación de los estudiantes como “un proceso continuo de observación, valoración y registro de información que evidencia el logro de objetivos de aprendizaje de los estudiantes y que incluye sistemas de retroalimentación, dirigidos a mejorar la metodología de enseñanza y los resultados de aprendizaje”. Por una parte, exige más esfuerzo académico a los estudiantes (todos deben cumplir con los estándares de aprendizaje y obtener siete sobre diez como calificación mínima) y, por otra, también exige más a los establecimientos educativos, pues estos deberán desarrollar estrategias para que los estudiantes logren las metas de aprendizaje. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

- Asimismo, la habitual visión sancionadora de la disciplina estudiantil ha sido reemplazada, en el nuevo marco legal, por una visión orientada a la formación

del estudiante. El Reglamento, en su artículo 331, entre otros puntos, dispone que cuando los estudiantes cometan faltas, deberán realizar actividades compensatorias para enmendar daños ocasionados y reflexionar sobre sus acciones y las consecuencias de estas; del mismo modo, se establece la necesidad del acompañamiento de los representantes legales dentro de este proceso. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

15. Se permite a todos los estudiantes acceder a las mismas oportunidades educativas mediante el Bachillerato General Unificado. Bajo el esquema del antiguo Bachillerato, los estudiantes tenían que elegir una especialidad cuando tenían alrededor de 14 años de edad y existía una oferta curricular de tipología diversa y poco pragmática, lo cual tenía como consecuencia que cada estudiante se graduara con conocimientos muy especializados en determinadas áreas, pero con formación insuficiente en otras. Por consiguiente, se restringían sus oportunidades futuras de trabajo y de estudios universitarios. Además, algunos planes de estudio estaban desactualizados y eran escasamente pertinentes para las necesidades del siglo XXI. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012)

MARCO CONCEPTUAL

Definición de cartera

La cartera vencida es el monto de tales efectos comerciales cuando han superado el plazo establecido para su cancelación o abono.

Entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento o como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que se vencen. Son los títulos de crédito o efectos comerciales que las representen que forman parte del activo de un comercio.

Define la cartera vencida es la cantidad de documentos o especies que una empresa ha acreditado en bienes o servicios a corto o largo plazo y le resulta difícil recuperar debido al retraso en los pagos que el deudor ha dejado de cubrir en el tiempo convenido.

En otra definición del mismo autor considera que la cartera vencida son valores que la empresa debió recuperar adecuadamente.

Para una Institución de Crédito o para una Organización Auxiliar de Crédito (Arrendadora Financiera, Empresa de Factoraje Financiero, etc.), la cartera VIGENTE es la formada por todos sus clientes (deudores) que se encuentran al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones de pago, o sea son todos aquellas personas naturales que por determinadas situaciones no han cumplido son los compromisos de pago contraídos con la empresa y que por tanto afectan la contabilidad del sector empresarial con que ha contraído la deuda.

Por el contrario, al hacer referencia a la CARTERA VENCIDA nos estamos refiriendo solamente a una parte del total de sus clientes (deudores) que manifiestan atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago contraídas con la empresa.

En otros términos y sintetizando la terminología, la cartera vencida la forman los clientes que por una u otra razón NO PAGAN.

La cartera vencida en la mayoría de los casos es "calificada" de acuerdo a la sensibilidad de la demora en el cumplimiento de las obligaciones de pago, o sea desde la menos comprometida (una o dos parcialidades, generalmente mensualidades vencidas), hasta llegar a la cartera ya litigiosa

Cuando se hace referencia a la cartera ya **litigiosa**, nos estamos refiriendo a aquella cartera que dada su situación de morosidad ha sido demandada ante

los tribunales, con el objetivo de intentar recuperar lo adeudado o por el contrario recuperar al menos lo contraído.

Por otra parte está la cartera que se considera prácticamente **incobrable**, que es aquella que a pesar de gestiones judiciales, no pudo obtenerse la recuperación del adeudo y dada su situación es más bien considerada un quebranto o sea totalmente pérdida.

Atendiendo a los elementos conceptuales referidos anteriormente, considerando además la experiencia personal, defino la cartera vencida como la cantidad de escritos de perdidas realizados por una empresa determinada, donde documenta determinados bienes y servicios en un período determinado de tiempo y luego le resulta difícil recuperar debido al retraso en los pagos que el deudor ha dejado de cubrir en el tiempo previamente definido por ambas partes.

De aquí la importancia de que la Junta de Beneficencia de Guayaquil, no solo lleve el control de la situación de la cartera vencida como un total, una sumatoria, una estadística, sino que cada cliente sea ubicado de acuerdo a la situación en que se encuentra su cartera, ya sea comprometida en una o dos parcialidades, litigiosa, o en el peor de los casos incobrable.

Indicadores de liquidez.

Los indicadores de liquidez surgen debido a la necesidad de medir la capacidad que tiene la empresa para revocar sus obligaciones de corto plazo. Sirven para establecer la destreza o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes al convertir a efectivo sus activos corrientes. Se trata de determinar qué pasaría si a la empresa le exigieran el pago inmediato de todas sus obligaciones en un lapso menor a un año, aplicada a un instante del tiempo, evalúa a la empresa desde el punto de vista del pago inmediato de sus acreencias corrientes, en caso excepcional.

Liquidez corriente

La liquidez corriente relaciona los activos corrientes con los pasivos de la misma naturaleza, por lo que, inicialmente, se entiende que entre más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades de realizar sus pagos a corto plazo.

Endeudamiento patrimonial

El endeudamiento patrimonial está asociado al grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa. No debe entenderse como que los pasivos se puedan pagar con patrimonio, puesto que, en el fondo ambos constituyen un compromiso para la empresa. Esta razón de dependencia entre propietarios y acreedores, sirve también para indicar la capacidad de créditos y saber si los propietarios o los acreedores son los que financian mayormente a la empresa, mostrando el origen de los fondos que ésta utiliza, ya sean propios o ajenos e indicando si el capital o el patrimonio son o no suficientes.

Índices de gestión financiera

Los índices de gestión financiera tienen el propósito de medir la eficiencia con la cual las empresas utilizan sus recursos; es decir, miden el nivel de movimiento de los componentes del activo y el grado de recuperación de los créditos y del pago de las obligaciones, con esto se pretende imprimirle un sentido dinámico al análisis de la aplicación de recursos, mediante la comparación entre cuentas de balances (estáticas) y cuentas de resultado (dinámicas), lo cual surge de un principio elemental en el área de las finanzas donde se plantea, que todos los activos de una empresa deben favorecer al máximo en el logro de los objetivos financieros de la misma, lo anterior implica que no es favorable mantener activos improductivos o innecesarios.

Rotación de cartera

La rotación de la cartera indica expresado en promedio, el número de veces que las cuentas por cobrar de una empresa giran en el período o ejercicio determinado por la empresa, generalmente un año.

La rotación de cartera cobra especial importancia dadas las características del presente proyecto de investigación, ésta permitirá constatar la situación en la que se encuentra la cartera de la Junta de Beneficencia de Guayaquil.

La Rotación de Cartera en la Junta de Beneficencia de Guayaquil en el 2012 fue de 0,65 mientras que en el 2015 fue de 0,24 esto indica que en promedio, en ambos años, las cuentas por cobrar se mueven 0,4 veces al año aproximadamente; este resultado, comparado con lo expuesto por el sector, que en el 2012 presentó un índice de 4,45 y en el 2015 de 10,58, revela la difícil situación a la que se enfrenta la entidad de referencia en cuanto a la recuperación de cartera vencida, comparando estos resultados con otras de su mismo sector se ubica muy por debajo de la media.

Período medio de cobranza

El período medio de cobranza tiene como propósito evaluar el grado de liquidez (en días) de las cuentas y documentos por cobrar, por lo que su comportamiento puede afectar la liquidez de la empresa ante la peligro de un período bastante largo entre el momento en que la empresa factura sus ventas y el momento en que recibe el pago de las mismas.

Esta situación entre otros elementos obedece a condiciones externas como por ejemplo la modalidad de pago, pero al mismo tiempo revela que existe una limitación en la gestión que debe ser mejorada, pues al realizar la comparación de estos índices con los resultados obtenidos, en los mismos períodos se nota que, en la Junta de Beneficencia de Guayaquil, la recuperación de cartera se hace en el doble de tiempo, situación totalmente

desfavorable para el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos previstos por la institución.

Índices de rentabilidad

Los índices de rentabilidad permiten evaluar el resultado de la gestión de ejecutivos y directivos. Los indicadores de rendimiento, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y al mismo tiempo poder convertir las ventas en utilidades. Desde el punto de vista del inversionista, lo más importante de analizar la aplicación de estos indicadores, es la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (rentabilidad del patrimonio y rentabilidad de los activos totales).

Créditos

El dinero es un medio de intercambio por el cual se comercian bienes o servicios de una persona a otra con la promesa de pronto pago o con respaldo con documentos a plazo.

Cobranzas

Es una actividad que se realiza a lo largo del proceso crediticio ya que implica una negociación en este caso existen dos partes involucradas, el micro empresario y el asesor de crédito o gestor de cobranzas. (Zhumi López, 2013)
Es un proceso posterior y consecuencia de un crédito otorgado.

Plan de créditos y cobranzas

“Implementación de políticas de créditos y cobranzas una facturación exitosa y plan de incentivos que permiten incrementar el flujo de efectivo con nuevas formas de encontrar pagos empolvados”.

Conjunto de tácticas que permiten investigar, evaluar, establecer, y seguir cursos de acción con políticas, procedimientos, programas, presupuestos y pronósticos con el propósito de recuperar el flujo de efectivo.

Según Móndeolo dice que incentivar al vendedor permite una cobranza efectiva, de igual manera Sanchez propone tácticas para recuperar el flujo de efectivo.

Programa de créditos y cobranzas

“Desarrollo de una política de crédito y cobranza deberá significar un esfuerzo de equipo, pues sus estrategias involucran por lo regular todas las áreas de la empresa”.

Definiría como el desarrollo de políticas que permitan establecer aspectos de responsabilidad, en el programa de créditos y cobranzas de una empresa.

Antigüedad de cuentas por cobrar: es un análisis de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo de los clientes, tomando como base la fecha de la factura o la fecha de vencimiento

Cobranza: procedimientos que sigue una empresa para cobrar las cuentas vencidas.

Cobro: es la acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuera esta.

Control: es el conjunto de actividades o procesos por el cual los administradores de una empresa se aseguran de que los recursos (capital, técnico y humano) están siendo utilizados efectiva y eficientemente y de acuerdo a los objetivos que se han fijado los administradores o gerentes de la sociedad.

Cuenta: es el elemento básico y central en la contabilidad y en los servicios de pagos, la cuenta contable es la representación valorada en unidades monetarias, de cada uno de los elementos que componen el patrimonio de una empresa (bienes, derechos y obligaciones) y del resultado de la misma (ingresos y gastos), permite el seguimiento de la evolución de los elementos en el tiempo.

Políticas de cobranza: son los procedimientos que la empresa sigue para cobrar sus cuentas a su vencimiento.

Manejo de la cartera

El Departamento de Comercialización es el encargado de los Procesos de: Facturación, Recaudación y Manejo de Cartera; dentro de las actividades que se realizan en esta área están.

La asistencia de un representante la Empresa Proteguarva a las reuniones mensuales de los Fideicomisos, para velar por el cumplimiento del porcentaje que le corresponde a la Empresa por el servicio de Transmisión mensual que presta conforme está establecido en cada uno de los contratos de Fideicomisos.

Ésta significativa misión y la comunicación inmediata con las áreas financieras para "insistir" cuidadosamente, han sido las actividades que marcan la gestión de cartera y el manejo de la misma en la Empresa Proteguarva.

Retorno y recuperación de cartera

Los Fideicomisos

El fideicomiso (fiducia significa "fe, confianza", etc.) es una figura jurídica que permite aislar bienes, flujos de fondos, negocios, derechos, etc. En un patrimonio independiente y separado con diferentes finalidades. Es un instrumento de uso muy extendido en el mundo, además un término muy común en el área contable, pero que para su aplicación consecuente debe ser de su adecuada comprensión y posterior aplicación.

Cuando se hace referencia al fideicomiso, es cuando en un contrato una persona le transmite la propiedad de determinados bienes a otra, en donde esta última la ejerce en beneficio de quien se designe en el contrato, hasta que se cumpla un plazo o condición.

El fiduciario, es la persona designada para manejar los bienes, por tanto deberá actuar con la sensatez y prontitud de un buen hombre de negocios, sobre la base de la confianza consignada en él, en defensa de los bienes fideicomisitos (ya que se comporta como el nuevo "propietario") y

los objetivos del fideicomiso. Si no es así, el fiduciante o el beneficiario pueden exigir la retribución por los daños y perjuicios causados.

Marco administrativo:

Los fideicomisos comunes son contratos privados que no requieren la intervención de instituciones específicas, o sea es facultad del propietario realizar esta operación.

Caracteres

El contrato de fideicomiso es consensual, ya que provoca efectos desde que las partes muestran recíprocamente su consentimiento, resultando la entrega de los bienes en propiedad un acto de ejecución del convenio, cuya falta autoriza a reclamar la entrega y el otorgamiento de las formalidades que imponga la naturaleza de los bienes, es decir una vez que es asumida asume todas las responsabilidades y por tanto se verá obligado a responder además por los pagos pendientes.

Este proceso además es **bilateral**, o sea que genera obligaciones recíprocas, es además **no formal**, ya que aunque en su constitución demanda escritura pública u otras formas determinadas, dada su importancia económica lógica su conclusión debe efectuarse en forma escrita, aunque los documentos sean considerados privados.

Sujetos

Fiduciante o fideicomitente o constituyente o cedente: es quien transfiere los bienes en fideicomiso y concierta las circunstancias del contrato. El fiduciario es quien los absorbe en carácter de propiedad fiduciaria con el compromiso de dar a los bienes el destino previsto en el contrato, lo que es garantía para que se cumpla con los compromisos contraídos con la institución

Beneficiario: es quien recibe los beneficios de la administración fiduciaria.

Fideicomisario: es el destinatario final de los bienes una vez cumplido el plazo

o condición estipulada en el contrato. En este caso se puede plantear que tanto el, beneficiario como el fideicomisario son la misma persona.

Deudas incobrables

Al hacer referencia a las deudas incobrables se debe partir de los criterios que al respecto son manejados por cada empresa, por ejemplo cuando la cartera vencida se ha mantenido por un determinado espacio de tiempo sin pagar, ya en este caso específico es considerada como deuda incobrable y consecuentemente es dada de baja, en casos como estos es lo que está indicado y así lo registra la literatura especializada en el tema.

Dentro de la Junta de Beneficencia de Guayaquil sin embargo, hasta el momento no existe una política que determine el tiempo límite de mantener la cartera vencida; es decir, que no se maneja el criterio de deuda incobrable, una muestra de esta insuficiencia es que en la actualidad aún se están considerando cuentas por cobrar de períodos anteriores al 2012.

Administración de la cartera vigente y vencida

La Junta de Beneficencia de Guayaquil, recibe los soportes de la recaudación realizada en las diferentes dependencias que la conforman. Esta gestión es realizada de manera consolidada por el Departamento de Tesorería, que es parte de la Dirección Financiera. Pero la recaudación directa se realiza en las dependencias que generan las transacciones, como es el caso de las dos unidades educativas. Por lo tanto, no se ha contado con una medición que permita ver reflejada con claridad la situación de deuda que ha mantenido este sector.

Este proceso era desarrollado, aunque no con la claridad que se deseaba mediante la unión de registros contables y reportes de los sistemas de facturación; el Departamento de Tesorería ha sido el responsable de los soportes, una vez ejecutada la recaudación de las unidades.

Atendiendo a lo complejo de esta situación se capacita al personal que maneja la facturación y recaudación de las unidades educativas, para el uso de

opciones de los sistemas, que permiten controlar los datos académicos y económicos de los estudiantes de manera individual.

La implementación de las opciones y la capacitación del personal han dado la posibilidad a la Junta de Beneficencia de Guayaquil de obtener ciertos reportes que permiten establecer mediciones un poco más exactas sobre la situación de deuda; sin embargo aún no existe una política determinada de manejo de cartera que establezca criterios de análisis técnicos para el manejo de la misma.

Gestión actual de cobranza

Como se planteaba anteriormente con la propuesta de unificación de procesos de contabilización de las cuentas por cobrar del sector educativo, se logrará la recaudación de la totalidad de facturas que se emiten en la Junta de Beneficencia de Guayaquil y con este procedimiento la institución tiene la intención de:

- Garantizar el porcentaje previsto de un 10% del VAD, fijado a pago de cartera vencida de cada uno de los acreedores de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, a partir de determinar la relación entre la deuda y el total facturado.
- Garantizar la puntualidad en el pago.
- Velar porque se cumpla el pago de la factura del mes vigente.
- Velar porque en el proceso de facturación, en cada factura emitida exista el comprobante de retención correspondiente, el mismo que debe llegar a la Junta de Beneficencia de Guayaquil oportunamente pues esto representa crédito tributario para la Junta de Beneficencia y por tanto tiene representatividad en los ingresos operacionales del mes.
- Existe de manera ocasional la aplicación de compensación de deudas (cruce de cuentas).

Atendiendo a lo planteado anteriormente y a los discretos avances con la propuesta de unificación de procesos de contabilización de las cuentas por cobrar del sector educativo contribuyen de cierta forma a recaudar montos que permiten mejorar en algo la situación problemática objeto de estudio; sin embargo, aún no existen criterios netamente inherentes al tratamiento de Cartera Vencida.

Origen y situación actual de la cartera vencida del sector educativo en la Junta de Beneficencia de Guayaquil.

La recuperación de la cartera vencida constituye una de las principales preocupaciones de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, debido al comportamiento que ésta posee, el cual es reflejado y valorado en su aspecto cualitativo y cuantitativo en el análisis de los Estados Financieros de la entidad.

Al realizar un análisis minucioso de las estadísticas que se presentan en los estados financieros de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, se puede determinar que las cuentas por cobrar desde 2009 hasta 2015 se han incrementado paulatinamente hasta llegar, en algunos casos, a manejar considerables montos de cartera vencida, alegando como causa fundamental del comportamiento de la cartera, el hecho de que los montos facturados mensualmente a las entidades de gobierno, por servicios de salud se mantienen, o por el contrario registran variaciones que no son de consideración, mientras que los montos recaudados por dicha Facturación muestran una diferencia desproporcional frente a lo facturado.

Repercusión de la cartera vencida

La repercusión de la cartera vencida en la Junta de Beneficencia de Guayaquil, debe verse en tres importantes direcciones.

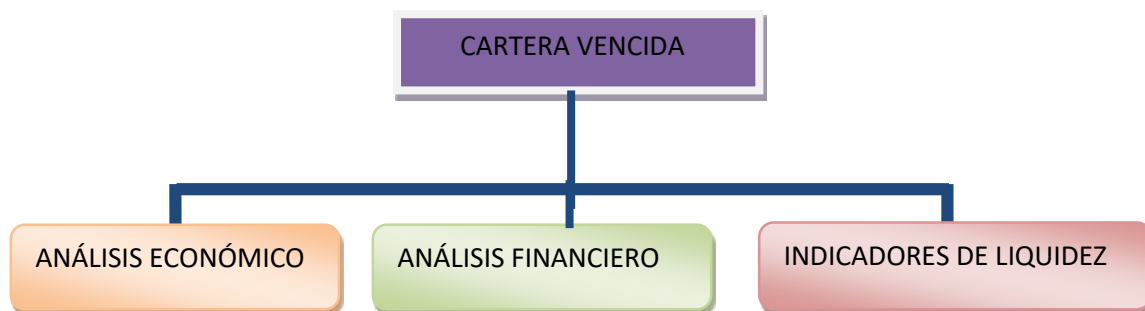


Gráfico 4: Planeación de la estrategia

Análisis económico

Para realizar un análisis económico sobre las repercusiones que tiene la cartera vencida en este importante indicador, se debe partir de la falta de representativas sumas de dinero por concepto de intereses que deja de percibir la Junta de Beneficencia de Guayaquil al no tener este dinero en sus cuentas bancarias, si partimos del criterio que estas sumas de dinero dentro de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, podría cubrir determinadas obligaciones de la Junta como pagos de empleados y proveedores.

Análisis financiero

La Junta de Beneficencia de Guayaquil, maneja tarifas fijas, es decir; que independientemente de las reglas generales de mercado, a pesar de que en el mercado un producto o servicio se manejan en función de la oferta y la demanda, para el caso particular de la Junta de Beneficencia de Guayaquil éste concepto pierde su aplicabilidad, lo que posibilita la existencia de un esquema financiero estable, con un flujo de efectivo constante que da paso a una proyección en el financiamiento de una manera más precisa y en un determinado espacio de tiempo.

A pesar de esta posibilidad que aporta la naturaleza de la entidad en cuanto a tarifas que no están relacionadas con ofertas y demandas, la Junta de Beneficencia de Guayaquil ha estado afectada por factores que inciden en los resultados financieros de la misma; situación ésta que evidencia la necesidad de evaluar algunos aspectos financieros.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable Independiente: Ausencia de proceso de contabilización

El proceso de contabilización o proceso contable es el desarrollo o ejecución de una serie de pasos en secuencia predeterminada y debidamente controlada por parte de personas expertas y sistemas desarrollados para el efecto, que se dedican a recabar, analizar o interpretar, registrar y presentar o exponer información relacionada con los recursos económicos de un ente.

Como resultado de este proceso se obtienen estados financieros y una serie de reportes y anexos que sustentan o permiten analizar los datos procesados.

Variable dependiente: Información consolidada y condensada por deudor

La consolidación de la información es una de las herramientas más útiles de la contabilidad, que permite el análisis y control de los valores según su naturaleza, lo que a su vez define los criterios a considerar en los reportes consolidados.

Es importante destacar que si una empresa tiene información dispersa o no cuenta con estandarización de procesos no es factible el control de los valores.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Operacionalización de las variables.

Tabla. N. 2. Operacionalización de las variables

Variable dependiente.- Ausencia de procesos de contabilización	Variable independiente.- Información consolidada y condensada por deudor
Control en el área de cobranzas	Empleo de profesionales en cobro, como las agencias de cobranzas.
Capacitación de los trabajadores que laboran en el área de cobranzas	consolidación de la información como una de las herramientas más útiles de la contabilidad, que permite el análisis y control de los valores según su naturaleza,
Declaración en el tiempo previsto los ingresos obtenidos a través de las cajas recaudadoras en efectivo, depósitos bancarios, notas de créditos y transferencias interbancarias	Ejecución y evaluación como elementos dinámicos para la corrección de desviaciones en la programación de las acciones de cobranza
Como resultado de este proceso se obtienen estados financieros y una serie de reportes y anexos que sustentan o permiten analizar los datos procesados.	Presentación oportuna de información comparativa entre las estimaciones y los resultados de las operaciones de cobranza o recuperación de la cartera vencida.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

TIPO DE INVESTIGACIÓN

La metodología considerada para este proyecto consistirá básicamente en la aplicación de los tipos de investigación documental, la encuesta y la explicativa, sobre el proceso aplicado por la Junta de Beneficencia de Guayaquil para el control y registro contable de la facturación generada por las unidades educativas que tiene a su cargo.

IMPORTANCIA Y DEFINICIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

1. Importancia, características, conceptos y métodos de la investigación documental. Grupo Emergente de Investigación de la Universidad Mesoamericana (GEIUMA). (geiuma-oax.net)

La importancia de la investigación documental en la enseñanza universitaria reside en que al conocer y practicar sus principios y procedimientos permite desarrollar las habilidades, destrezas y actitudes que se requieren para construir datos, información y conocimiento. (geiuma-oax.net)

La investigación documental como parte esencial de un proceso de investigación científica, puede definirse como una estrategia de la que se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades teóricas y empíricas usando para ello diferentes tipos de documentos donde se indaga, interpreta, presenta datos e información sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, métodos e instrumentos que tiene como finalidad obtener

resultados que pueden ser base para el desarrollo de la creación científica.
(geiuma-oax.net)

Las características de la investigación documental se definen por:

La recolección, selección, análisis y presentación de información coherente a partir del uso de documentos. (geiuma-oax.net)

La realización de una recopilación adecuada de datos e información que permiten redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, orientar formas para elaborar instrumentos de investigación, elaborar hipótesis, etc. (geiuma-oax.net)

Considerarse como parte fundamental de un proceso de investigación científica, mucho más amplio y acabado. (geiuma-oax.net)

Realizase en forma ordenada y con objetivos precisos, con la finalidad de ser base para la construcción de conocimientos. (geiuma-oax.net)

El uso de diferentes técnicas e instrumentos para la localización y clasificación de datos, análisis de documentos y de contenidos. (geiuma-oax.net)

Conceptos básicos

Dato. Son símbolos tales como letras del alfabeto, números, señales con la mano, rayas, puntos, dibujos. Los datos se caracterizan por no contener ninguna información. La importancia de los datos está en su capacidad de asociarse, dentro de un contexto para convertirse en información. Por sí mismos los datos no tienen capacidad de comunicar un significado y por lo tanto no pueden afectar el comportamiento del hombre de quien los recibe. Para ser útiles los datos, deben convertirse información y ofrecer un significado, conocimiento, idea o conclusiones. (geiuma-oax.net)

Para que el dato pueda tener efecto se requiere darle sentido y significado al relacionarlo de manera lógica y coherente con otros datos de tal manera que se conviertan en una información o mensaje que en su contenido tiene una intención. (geiuma-oax.net)

Información. Conjunto de datos que guardan una relación lógica y coherente entre sí, de la cual se infieren sentidos y significados y que describen sucesos o entidades. Para que la información sea de calidad, los datos con los que se construye dicho tipo de información deben tener las características siguientes:

- Contener símbolos reconocibles
- Estar completos
- Expresar una idea de manera precisa y no ambigua. (geiuma-oax.net)

Documento. Cualquier tipo de soporte material (papel, piedra, madera, plástico, etc.) en los cuales a través de distintos mecanismos tecnológicos se logró imprimir, registrar o almacenar información sobre algún fenómeno u objeto. Esta definición es de tal amplitud que se puede entender que un documento es una fotografía, una pintura, un video, un grafiti, una enciclopedia digital, un libro digital o impreso, una revista, periódico, libro, página web, folleto, y prácticamente cualquier material del cual podamos obtener información que sea de interés para nuestra investigación. (geiuma-oax.net)

Unidad documental. Es el espacio físico (biblioteca, hemeroteca, videoteca, fonoteca, etc.) y virtual (bibliotecas, catálogos y páginas digitales) donde se localizan los documentos que son de utilidad para la investigación. (geiuma-oax.net)

Fuente documental. Son los diferentes tipos de documentos que contienen datos e información útil para la investigación. (geiuma-oax.net)

Fichas de investigación. Son los instrumentos físicos o virtuales que nos permiten ordenar los datos de las fuentes documentales consultadas y la información sobre el tema y subtemas que son de interés para cubrir el problema y objetivos que se plantearon en la investigación. (geiuma-oax.net)

Método de la investigación documental

El proceso ordenado y lógico de pasos para realizar una investigación documental es:

1. Elegir un tema de investigación que como requisito previo cuente con suficiente información documental para su posterior investigación. (geiuma-oax.net)
2. Reconocer, identificar y acopiar de manera preliminar fuentes documentales, con el propósito de aproximarse a dimensionar el tema y construir el esquema del contenido. (geiuma-oax.net)
3. Elaborar un plan de investigación ejercitando el pensamiento para poner en orden los conceptos, organizar jerárquicamente los subtemas en un índice de contenido, discriminar lo principal de lo secundario, precisar actividades, medios y recursos para desarrollar la investigación documental sobre el tema que ya fue seleccionado. Aprender, además, a justificar y formular objetivos de investigación, así como a programar la distribución del tiempo. (geiuma-oax.net)
4. Recuperar información, de acuerdo con la estructura de contenido, para lo cual previamente localizan unidades documentales (bibliotecas, centros de documentación, centros de referencia, bases de datos entre otros) e identifican fuentes primarias y secundarias. Aprender a evaluar y seleccionar fuentes apropiándose de técnicas para realizar la crítica externa e interna de la fuente, a registrar ordenadamente los datos de la fuente, así como el contenido más pertinente a los fines de la tarea en realización. Aprender también a construir palabras clave o descriptores y a colocar epígrafes (rótulos o encabezados) a cada ficha de investigación, lo que sirve posteriormente para realizar la organización de la información. (geiuma-oax.net)
5. Organizar e interpretar la información compilada, para la cual aplican la técnica de indización del contenido y de las fuentes, atendiendo a criterios

temáticos y alfabéticos. Aplicar la técnica de la clasificación de información donde reconocen que el proceso implica una serie de clasificaciones parciales hasta llegar a perfilar el esquema de redacción. El procedimiento permite aprender a interpretar los conceptos de las disciplinas científicas y a formular los suyos. (geiuma-oax.net)

ENCUESTA.- La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. En el ámbito sanitario son muy numerosas las investigaciones realizadas utilizando esta técnica, como queda demostrado en los 294 artículos encontrados en la base de datos Medline Express, con el descriptor *survey*, para los años 1997-2000 y en castellano.

De éstos, en los años 1999 y 2000 se han publicado en España 72 investigaciones que abarcan una gran variedad de temas: encuestas de salud general, sobre temas específicos de salud, consumo de alcohol, tabaco y otras drogas, consumo de fármacos, hábitos higiénicos, hábitos alimentarios, satisfacción de los usuarios con los servicios sanitarios, satisfacción del personal sanitario, etc. Esto puede ofrecer una idea de la importancia de este procedimiento de investigación que posee, entre otras ventajas, la posibilidad de aplicaciones masivas y la obtención de información sobre un amplio abanico de cuestiones a la vez.

Con este trabajo se plantea el objetivo de familiarizar al lector con esta técnica de investigación, describiendo brevemente los pasos que deben seguirse en la realización de una encuesta, centrandó el interés fundamentalmente en la elaboración de su instrumento básico, el cuestionario. Por limitaciones de espacio, el tema va a ser tratado en dos partes. En esta primera se van a tratar los aspectos preliminares de la investigación y el diseño del cuestionario, y en la segunda parte se analizarán los aspectos referentes al trabajo de campo y análisis estadístico de los datos.

Se puede definir la encuesta, siguiendo a García Ferrando, como «una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características». Para Sierra Bravo², la observación por encuesta, que consiste igualmente en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado. (elsevier.es, 2002)

Entre sus características se pueden destacar las siguientes:

1. La información se obtiene mediante una observación indirecta de los hechos, a través de las manifestaciones realizadas por los encuestados, por lo que cabe la posibilidad de que la información obtenida no siempre refleje la realidad. (elsevier.es, 2002)

2. La encuesta permite aplicaciones masivas, que mediante técnicas de muestreo adecuadas pueden hacer extensivos los resultados a comunidades enteras. (elsevier.es, 2002)

3. El interés del investigador no es el sujeto concreto que contesta el cuestionario, sino la población a la que pertenece; de ahí, como se ha mencionado, la necesidad de utilizar técnicas de muestreo apropiadas. (elsevier.es, 2002)

4. Permite la obtención de datos sobre una gran variedad de temas.

5. La información se recoge de modo estandarizado mediante un cuestionario (instrucciones iguales para todos los sujetos, idéntica formulación de las preguntas, etc.), lo que faculta hacer comparaciones intragrupalas. (elsevier.es, 2002)

En la planificación de una investigación utilizando la técnica de encuesta se pueden establecer las siguientes etapas:

Identificación del problema.

Determinación del diseño de investigación.

Especificación de las hipótesis.

Definición de las variables.

Selección de la muestra.

Diseño del cuestionario.

Organización del trabajo de campo.

Obtención y tratamiento de los datos.

Análisis de los datos e interpretación de los resultados. (elsevier.es, 2002)

Como ya se ha mencionado, el objetivo fundamental de este trabajo es la elaboración del cuestionario; sin embargo, se considera que, aunque sea brevemente, deben describirse los aspectos básicos que constituyen una investigación utilizando la técnica de encuesta. (elsevier.es, 2002)

Identificación del problema

El primer paso supone partir de una definición clara y precisa del objeto de interés del investigador, estableciendo los objetivos generales y específicos perseguidos con la investigación, y realizar una revisión de las diversas aportaciones teóricas que ya existan sobre el tema. En algunos casos se tendrá abundante información y bibliografía sobre el objeto de estudio, pero habrá otros en que se tenga un conocimiento escaso, bien sobre el problema planteado, bien sobre la población, o sobre ambos. En estas circunstancias, además de realizar una revisión en temas relacionados, se tendrá que recurrir

a técnicas cualitativas para recabar la información que no se puede obtener por otros medios. (elsevier.es, 2002)

Determinación del diseño de investigación

En este punto, el investigador debe considerar la planificación general del trabajo en función del problema que se estudia y de los fines de la investigación. Así pues, dependiendo de los objetivos perseguidos, de los recursos humanos, materiales y económicos, del tiempo de que se disponga, de la disponibilidad de la/s muestra/s, etc., se decidirá qué tipo de estudio es el adecuado. (elsevier.es, 2002)

Muy brevemente se pueden clasificar los métodos de investigación en tres grandes grupos: analítico experimental, analítico observacional o correlacional y descriptivo. (elsevier.es, 2002)

En el método analítico experimental el investigador puede ejercer control directo sobre las variables independientes para comprobar qué efectos producen sobre las dependientes y determinar, por tanto, la relación causal que existe entre ellas. (elsevier.es, 2002)

En el caso de los estudios analíticos observacionales, las variables de interés son seleccionadas para conocer la relación que existe entre ellas, aprovechando su presencia o ausencia en grupos de sujetos escogidos cuidadosamente, de modo que sea posible el control sobre las variables identificadas por el investigador. (elsevier.es, 2002)

Los estudios descriptivos suelen realizarse en los primeros pasos de una investigación; con ellos se pretende detectar regularidades en los fenómenos objeto de estudio, describir asociaciones entre variables y generar hipótesis que puedan ser contrastadas en estudios posteriores, sin establecer relaciones de causa-efecto. En cada uno de estos métodos pueden utilizarse distintas técnicas de recogida de datos. La técnica de encuesta puede ser utilizada tanto

en los denominados métodos analíticos observacionales como en los descriptivos. (elsevier.es, 2002)

Diseño del cuestionario

El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que podemos definir como el «documento que recoge de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta». De esta definición podemos concluir que la palabra encuesta se utiliza para denominar a todo el proceso que se lleva a cabo, mientras la palabra cuestionario quedaría restringida al formulario que contiene las preguntas que son dirigidas a los sujetos objeto de estudio. (elsevier.es, 2002)

El objetivo que se persigue con el cuestionario es traducir variables empíricas, sobre las que se desea información, en preguntas concretas capaces de suscitar respuestas fiables, válidas y susceptibles de ser cuantificadas. Como ya se ha mencionado, el guión orientativo del que se debe partir para diseñar el cuestionario lo constituyen las hipótesis y las variables previamente establecidas. En esta fase preliminar, antes de la redacción de las preguntas, se debe tener en cuenta también las características de la población diana (nivel cultural, edad, estado de salud) y el sistema de aplicación que va a ser empleado, ya que estos aspectos tendrán una importancia decisiva a la hora de determinar el número de preguntas que deben componer el cuestionario, el lenguaje utilizado, el formato de respuesta y otras características que puedan ser relevantes. (elsevier.es, 2002)

En este sentido, y como ya se ha mencionado, si no se tiene un buen conocimiento de la población objeto de estudio, puede ser de gran utilidad el uso de técnicas cualitativas, como el grupo de discusión o las entrevistas con informadores clave. (elsevier.es, 2002)

Tipos de preguntas

En el cuestionario se pueden encontrar distintos tipos de preguntas según la contestación que admitan del encuestado, de la naturaleza del contenido y de su función.

Según la contestación que admitan del encuestado. Se pueden clasificar las preguntas en:

1. Cerradas. Las preguntas cerradas (también denominadas precodificadas o de respuesta fija) son aquellas en las que el encuestado, para reflejar su opinión o situación personal, debe elegir entre dos opciones: «sí-no», «verdadero-falso», «de acuerdo-en desacuerdo», etc. Tienen como ventaja su fácil respuesta y codificación; sin embargo, la información que ofrecen es limitada. (elsevier.es, 2002)

2. De elección múltiple. Este tipo de preguntas pueden ser de tres tipos:

Abanico de respuestas, cuando se ofrece al encuestado una serie de opciones de respuesta, que deben ser exhaustivas y mutuamente excluyentes.

Abanico de respuestas con un ítem abierto. Este tipo de pregunta es apropiado cuando no se tiene la absoluta certeza de resultar exhaustivos y se deja la posibilidad al encuestado de añadir opciones no contempladas en las alternativas de respuesta ofrecidas. (elsevier.es, 2002)

Preguntas de estimación. En este caso se ofrecen como alternativas respuestas graduadas en intensidad sobre el punto de información deseado.

En el caso del cuestionario simple, con estas preguntas de estimación no se pretende obtener una puntuación para cada uno de los sujetos que participan en la investigación, sino simplemente una distribución de frecuencias de las respuestas emitidas. Si se obtuviera una puntuación para cada uno de los sujetos, constituida por la suma de las respuestas escalares dadas a varios ítems, se estaría hablando de una escala, generalmente destinada a medir

actitudes o «estados subjetivos». Habitualmente, como procedimientos escalares se utilizan los rangos sumativos, los intervalos aparentemente iguales), el Método de Guttman, etc. La construcción de estos instrumentos de medida presenta peculiaridades respecto al cuestionario simple, objeto de este trabajo, y tienen, en muchos aspectos, un tratamiento estadístico distinto. (elsevier.es, 2002)

3. Abiertas. Se consideran preguntas abiertas cuando se da libertad al encuestado para que conteste con sus propias palabras. Este tipo de preguntas está indicado en estudios de carácter exploratorio y cuando se desconoce el nivel de información que tienen los encuestados. Presentan como ventaja el hecho de proporcionar mucha información y un máximo de libertad al encuestado; sin embargo, la codificación de las respuestas puede suponer ciertas dificultades y exige un mayor esfuerzo al encuestado para su contestación. (elsevier.es, 2002)

Según la naturaleza del contenido. Las preguntas del cuestionario pueden versar sobre cuestiones concretas o hechos objetivos, sobre intenciones, opiniones, nivel de información, actividades, aspiraciones, motivos o razones, etc. En este apartado, merecen especial mención las preguntas de identificación (sexo, edad, estado civil, número de hijos, nivel de estudios, profesión), ya que suelen referirse a las variables independientes principales. (elsevier.es, 2002)

Según su función. En el cuestionario se pueden encontrar preguntas que tienen funciones especiales. Dentro de éstas destacarían los siguientes tipos:

1. Preguntas filtro. Las preguntas filtro tienen por objeto seleccionar a una parte de los encuestados para realizarles posteriormente preguntas sólo indicadas para ellos. Suponen una economía de esfuerzos para el investigador y el encuestado.

2. Preguntas de consistencia y control. Las preguntas de consistencia tienen como función comprobar la congruencia de las respuestas del entrevistado.

Son preguntas con el mismo significado pero distinta redacción, que se sitúan espaciadas en el cuestionario. Las preguntas de control intentan determinar la veracidad de las respuestas del encuestado, para lo cual suelen incluir en las categorías propuestas alguna falsa. Serían semejantes, en su finalidad, a las escalas de veracidad o sinceridad que incluyen algunos test psicológicos.

3. Preguntas de aflojamiento y acceso. La finalidad de las preguntas de aflojamiento, también llamadas de introducción, es establecer un clima de interés que posibilite una mejor disposición por parte del sujeto a contestar. Este tipo de preguntas se sitúan al comienzo del cuestionario y, si éste versa sobre más de un tema, cada vez que se trata uno distinto. Las preguntas de acceso son preguntas que, por su redacción, hacen que el encuestado no se sienta incómodo al tratar temas comprometidos (aunque es preciso tener en cuenta que no deben realizarse preguntas indiscretas si no son estrictamente necesarias). Cea D'Ancona propone las siguientes posibilidades para redactar preguntas de acceso:

Introducir la pregunta indicando que la conducta es muy corriente.

Asumir una respuesta positiva y preguntar por la frecuencia y otros detalles de la misma.

Usar la autoridad para justificar la conducta.

Aducir razones para no realizar conductas deseables.

Indicaciones para la redacción de las preguntas

A la hora de realizar las preguntas es aconsejable considerar una serie de indicaciones basadas en la experiencia investigadora y recogidas por muchos autores:

Las preguntas deben ser claras y sencillas, de modo que puedan ser fácilmente entendidas por todos los encuestados.

Deben ser lo más cortas posibles. En líneas generales, y siempre que no quede alterado su significado, las preguntas deben ser breves, ya que requieren menos tiempo y menos atención lectora. Padua llega a precisar el número concreto de palabras que debe incluir una pregunta: no más de 25.

Las preguntas deben ser personalizadas. En líneas generales, es aconsejable personalizarlas, ya que se ha observado que las preguntas así redactadas obtienen más respuestas y éstas son más exactas. Sin embargo, algunos temas pueden desaconsejar el uso de la personalización. (elsevier.es, 2002)

Deben evitarse las frases o palabras ambiguas que induzcan a interpretaciones diversas según los encuestados. Así, una pregunta, o una palabra, será precisa si dos encuestados diferentes la entienden del mismo modo. (elsevier.es, 2002)

En el caso de que se ofrezcan categorías que precisen una especificación temporal o numérica, éstas deben ser concretas, por ejemplo, «una vez a la semana», «todos los días», evitando expresiones como «con frecuencia», «a veces», «mucho», etc., que se prestan a múltiples interpretaciones. Por otro lado, es preferible evitar el uso de expresiones coloquiales, ya que cambian con rapidez y no todos los encuestados están al tanto de su significado. (elsevier.es, 2002)

Debe evitarse el empleo de palabras emocionalmente cargadas. Términos como por ejemplo «homosexual», «drogadicto», «racista» tienen en nuestra sociedad una connotación negativa y su uso en un cuestionario repercutirá en la calidad de las respuestas, bien induciendo las respuestas, bien ocasionando reacciones negativas en los encuestados. (elsevier.es, 2002)

Deben evitarse las preguntas que sitúen al encuestado a la defensiva. Desde el punto de vista del encuestado, cualquier pregunta que suponga una injerencia en su intimidad (nivel de ingresos, conductas delictivas, actividad sexual) será rechazada si no está adecuadamente justificada y redactada. En estos casos son aconsejables las aproximaciones a través de una batería de preguntas (preguntas que constituyen el desarrollo de una de carácter general y que se

complementan entre sí) o el uso de preguntas de acceso, ya comentadas. (elsevier.es, 2002)

Se deben evitar las preguntas que incluyan cálculos o temas difíciles y complejos. Si es necesario que el encuestado realice cálculos, debe procurarse facilitarlos al máximo. Por otro lado, antes de proponer preguntas sobre temas complejos se debe estar completamente seguro de que los encuestados poseen esos conocimientos, ya que normalmente no se suele admitir el desconocimiento y se responde a las preguntas se esté o no capacitado para ello. (elsevier.es, 2002)

Se deben evitar las preguntas en forma negativa. Las preguntas con formulación negativa son más difíciles de comprender, especialmente si se pide al sujeto que manifieste su acuerdo o desacuerdo. (elsevier.es, 2002)

Se debe evitar realizar preguntas que obliguen al sujeto a recurrir a la memoria, ya que este tipo de preguntas pone en juego la fiabilidad de las respuestas. Si es absolutamente imprescindible, es aconsejable usar «técnicas para aumentar la validez de informar sobre el pasado», como realizar la preguntas centrándose en los acontecimientos más inmediatos, pedir promedios más que datos concretos, tomar como referencia acontecimientos o fechas importantes del calendario y «procedimientos de ayuda al recuerdo» ofreciendo al encuestado una o más señales de memoria como parte de la pregunta, por ejemplo, mostrando una tarjeta que ofrezca un listado de respuestas (que por supuesto debe ser exhaustivo). (elsevier.es, 2002)

Las preguntas deben incluir una única sentencia lógica. Las preguntas que incluyen más de una idea producen confusión en los encuestados, ya que en realidad no se trata de una única pregunta y hacen imposible determinar el sentido de la respuesta. (elsevier.es, 2002)

Prueba piloto o pretest

Una vez redactadas las preguntas y adecuadamente situadas en el cuestionario, se estará en disposición de realizar la prueba piloto o pretest. (elsevier.es, 2002)

Por mucho cuidado que se haya puesto en el proceso de elaboración del cuestionario es imprescindible que se someta a una prueba piloto antes de proceder a la aplicación masiva. La prueba piloto puede realizarse con un grupo de entre 30 y 50 personas, no necesariamente representativas de la población objeto de estudio, pero sí semejantes en sus características fundamentales. (elsevier.es, 2002)

Las respuestas obtenidas deben codificarse y someterse a las pruebas estadísticas que se hayan considerado pertinentes para el estudio (aspecto que se tratará en la segunda parte de este trabajo); de este modo, la prueba piloto permitirá determinar si las preguntas han sido correctamente comprendidas por todos los sujetos, si han producido fatiga o rechazo, si la duración ha sido excesiva o cualquier otra deficiencia. Estas deficiencias quedarán reflejadas en los resultados obtenidos; por esta razón Goode y Hatt proponen la siguiente lista de comprobación:

Distribución desordenada de las respuestas. Hay variables, como género, profesión, salario, fecundidad, etc., de las que de antemano el investigador puede conocer su distribución. La obtención de respuestas que no concuerdan con los datos que se conocen por estudios previos puede estar indicando que la pregunta no ha sido interpretada por todos los sujetos del mismo modo. (elsevier.es, 2002)

Respuestas de «todo o nada». Si todas las respuestas son afirmativas o negativas, están a favor o en contra, la pregunta ha suscitado respuestas estereotipadas o tópicas y la información que proporciona carece de utilidad. (elsevier.es, 2002)

Alta proporción de respuestas «no lo sé». En este caso se tendrá que determinar, en primer lugar, si la pregunta está bien o mal redactada.

Preguntas bien redactadas:

a) la pregunta puede ser perfectamente correcta en su formulación, pero la muestra a la que va dirigida no es la adecuada (los encuestados carecen de la información o experiencia que se solicita). En este caso será preciso revisar la composición de la muestra. (elsevier.es, 2002)

b) la pregunta proporciona una información valiosa, puesto que pone en evidencia el desconocimiento de los sujetos respecto a un servicio o utilidad que dábamos por conocido. (elsevier.es, 2002)

Formato definitivo

Después de realizar el estudio piloto e introducir las oportunas correcciones, se estará en disposición de elaborar el formato definitivo del cuestionario. Éste debe incluir los siguientes apartados:

Identificación del organismo que lleva a cabo la investigación.

Título completo del estudio en el que se enmarca el cuestionario.

Declaración explícita de que la información que se facilite va a ser tratada con máxima confidencialidad.

Espacio para la fecha de cumplimentación del cuestionario (dato especialmente relevante en estudios longitudinales).

Instrucciones para la adecuada cumplimentación.

Frase de agradecimiento al encuestado por el esfuerzo realizado.

Es importante que el formato definitivo del cuestionario tenga una impresión y presentación cuidadas. (elsevier.es, 2002)

Quedan para una segunda parte del trabajo los puntos siguientes: organización del trabajo de campo, obtención y tratamiento de los datos y análisis de los datos e interpretación de los resultados. (elsevier.es, 2002)

Investigación Explicativa

Investigación explicativa: es aquella que tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Existen diseños experimentales y NO experimentales. Desde un punto de vista estructural reconocemos cuatro elementos presentes en toda investigación: sujeto, objeto, medio y fin. Se entiende por sujeto el que desarrolla la actividad, el investigador; Por objeto, lo que se indaga, esto es, la materia o el tema; Por medio, lo que se requiere para llevar a cabo la actividad, es decir, el conjunto de métodos y técnicas adecuados; Por fin, lo que se persigue, los propósitos de la actividad de búsqueda, que radica en la solución de una problemática detectada.

Método de Investigación Explicativa:

Además de describir el fenómeno, tratan de buscar la explicación del comportamiento de las variables. Su metodología es básicamente cuantitativa, y su fin último es el descubrimiento de las causas. Se pueden considerar varios grupos:

- Estudio de casos.
- Métodos comparativos causales.
- Estudios correlacionales.
- Estudios causales.
- Estudios longitudinales.

El estudio de casos se utiliza cuando hay cuestiones a resolver sobre el “cómo” y el “por qué” de un hecho, cuando el investigador no tiene control sobre el fenómeno y cuando éste se da en circunstancias naturales. Los

estudios causales se realizan a partir de las correlaciones empíricas de las variables. Los longitudinales, en el tiempo. Con este tipo de método se pretende llegar a generalizaciones extensibles más allá de lo analizado. (rena.edu.ve)

Existen varios tipos de investigación científica dependiendo del método y de los fines que se persiguen. La investigación, de acuerdo con Sabino (2000), se define como un esfuerzo que se emprende para resolver un problema, claro está, un problema de conocimiento”.

Por su lado Cerro y Bervian (1989) la definen como “una actividad encaminada a la solución de problemas.

Su Objetivo consiste en hallar respuesta a preguntas mediante el empleo de procesos científicos”.

Ahora bien, desde el punto de vista puramente científico, la investigación es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes. La investigación puede ser de varios tipos, y en tal sentido se puede clasificar de distintas maneras, sin embargo es común hacerlo en función de su nivel, su diseño y su propósito. Sin embargo, dada la naturaleza compleja de los fenómenos estudiados, por lo general, para abordarlos es necesario aplicar no uno sino una mezcla de diferentes tipos de investigación. De hecho es común que hallar investigaciones que son simultáneamente descriptivas y transversales, por solo mencionar un caso. El nivel de investigación: Este se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio. Así, en función de su nivel el tipo de investigación puede ser Descriptiva, Exploratoria o Explicativa. (Rodea)

En base a la no intervención y a la sola limitación de observar los acontecimientos, la investigación se denomina no experimental. No se manipulan las variables ni se asignan sujetos de manera aleatoria a las

condiciones. Más bien, se efectúan varias observaciones de los sujetos que podrían caer de manera natural en esas condiciones.

Las actividades a aplicar, según las técnicas elegidas son las siguientes:

Tabla. N. 3. Tipos de investigación

Tipo de investigación	Actividad a realizar
Documental: Investigación realizada en distintos tipos de textos, tanto científicos y de estudio como documentos emitidos en un proceso.	Revisión de la aplicación de los conceptos sobre contabilidad y procesos contable, en las operaciones de la institución objeto de estudio.
Encuesta: Procedimiento de investigación que permite obtener datos directos y su posterior tabulación.	Diseñar, preparar y realizar la encuesta al personal administrativo, contable y de informática vinculado con los procesos de contabilización de la facturación y cuentas por cobrar de las dos unidades educativas de la Junta de Beneficencia de Guayaquil.

Con la finalidad de identificar los puntos clave en los cuales se deba trabajar y la prioridad a asignarse en cada fase de la propuesta, se ha considerado la observación del proceso, verificando la documentación que se genera en cada paso del mismo, además de encuestas con el personal involucrado, tanto en las unidades educativas, como en el Departamento de Contabilidad, que recibe la información de las transacciones generadas y emite los estados financieros de manera consolidada para toda la institución, y del Departamento de Informática.

Antes de analizar el proceso de facturación y su contabilización, cabe recalcar que el Estado de Resultados de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, que es

el estado financiero en el cual se refleja la venta de todos los servicios que presta la institución, entre ellos, el de educación, maneja una estructura de costos muy amplia, que contempla diferentes niveles: líneas de servicio, centros de costos y subcentros de costos.

Diseño de la investigación

Procedimiento de la investigación

El trabajo de investigación de este proyecto se realizó aplicando las técnicas de Observación y Encuesta, que permitieron definir los inconvenientes del esquema aplicado en los procesos de contabilización y la necesidad de unificarlos o estandarizarlos.

Las personas entrevistadas fueron las siguientes:

- Personal de administración: Administradoras y asistentes de las unidades educativas y asistentes encargadas de los procesos de facturación y recaudación.
- Personal de contabilidad: Contadora General, Jefe de Contabilidad de Costos y asistentes de contabilidad a cargo de los procesos de registro.
- Personal de informática: Supervisora de los sistemas que funcionan actualmente en las dos unidades y programador a cargo de los cambios de estos sistemas.

Los resultados de las entrevistas se tabularon a través de archivos Excel y gráficos de barras.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Característica de la población

Para el desarrollo de la investigación fueron asumidos como población los personal administrativo y directivos de las unidades educativas, teniendo en cuenta que los seleccionados para realizar la investigación cumplan con los requisitos que se exigen para este proceso.

Delimitación de la población

Se trabajó con una Población de 8 colaboradores administrativos y 2 directivos de las unidades educativas. Por decisión de la autora se toma a toda la población de personal administrativo y directivos como muestra de la investigación ya que es una población pequeña.

Tipo de muestra

La muestra que se asume es un muestreo aleatorio simple teniendo en cuenta las características y particularidades de la unidad educativa y el contenido de la investigación.

Tamaño de la muestra

Por decisión de la autora se toma a toda la población de personal administrativo y directivos como muestra de la investigación ya que es una población pequeña y cuando la población es pequeña se asume como muestra.

MUESTRA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DIRECTIVOS

Tabla. N. 4 Muestra de Personal administrativo y directivos

	Población	Muestra
Personal	8	8
Administrativo		
Directivos	2	2

Tabla: Muestra de directivos y personal administrativo
Elaborado por: La Autora

Métodos y técnicas

Métodos teóricos.

Histórico–lógico

Durante el desarrollo de la investigación el método histórico lógico se utilizó para determinar los antecedentes, desarrollo, contradicciones y tendencias que revelan el tránsito de la recuperación de la cartera vencida como proceso desde su surgimiento hasta la actualidad, así como su comportamiento en el contexto ecuatoriano, referente importante para diseñar la propuesta de unificación de procesos de contabilización de las cuentas por cobrar del sector educativo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil que permita detectar las falencias de la Junta de Beneficencia de Guayaquil.

Sistémico

Nos permitió la orientación general para el estudio de la problemática planteada, como una realidad integral formada por componentes que cumplen determinadas funciones y mantiene formas estables de interacción entre ellos, lo que nos permitió la orientación general sobre el plan de acción que permita detectar las falencias de las actividades de recuperación de la cartera vencida que realiza la Junta de Beneficencia de Guayaquil.

Analítico –sintético

Durante la investigación el método de análisis – síntesis nos permitió el análisis de los elementos de la situación problemática relacionándolo con elementos entre sí y vinculándolo con el problema como un todo, realizando una síntesis sobre los resultados previamente dados, nos permitió además profundizar en el conocimiento de las partes y descubrir sus interrelaciones en el fenómeno objeto de estudio, permitiéndonos llegar a la concepción de como diseñar una propuesta de unificación de procesos de contabilización de las cuentas por cobrar del sector educativo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, plan de acción que permita solventar las falencias en el proceso de recuperación de la cartera vencida de la Junta de Beneficencia.

Métodos empíricos

La encuesta

La encuesta fue aplicada a personal administrativo y directivos de las dos unidades educativas de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, con el propósito de indagar y obtener información relacionada con el objeto que se investiga y la problemática planteada, por medio de preguntas organizadas en un formulario las que reflejaron los conocimientos, opiniones, interés, necesidades, actitudes e intenciones relacionadas con el fenómeno de estudio.

La entrevista

La entrevista es un diálogo planificado, representa una situación comunicativa, se distingue por su carácter intencional, dirigido a fines conscientes, la obtención de información y la orientación de las personas entrevistadas, en el marco de la investigación fue utilizada para entrevistar a directivos y personal administrativo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, con el propósito de obtener información relacionado con las causales de la problemática planteada y la necesidad de diseñar una propuesta de unificación de procesos de contabilización de las cuentas por cobrar del sector educativo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil que favorezca el desarrollo de los procesos de recaudación de la cartera vencida en la Junta de Beneficencia.

El tratamiento estadístico de la información

Los métodos matemático-estadísticos fueron empleados en el análisis porcentual, los gráficos estadísticos y elementos de la estadística descriptiva que reflejan los resultados de las técnicas e instrumentos aplicados en la caracterización y diagnóstico, así como el análisis cuantitativo y las valoraciones cualitativas que se realizan como inferencia de los resultados del análisis estadístico realizado a la evaluación del presupuesto que realiza la Junta de Beneficencia y sus insuficiencias.

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En cuanto a las técnicas de investigación científica se consideraron de dos formas principales: la técnica documental y la técnica de Campo.

Tabla. N. 5 Técnica de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos
Encuesta de respuestas cerradas	Cuestionario
Entrevista estructurada	Entrevista

Tabla: Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Elaborado por: La Autora

Se utilizan dos instrumentos de investigación para la recolección de datos que permiten diagnosticar la situación inicial del objeto de investigación, a través del análisis e interpretación de los resultados.

Encuesta de respuestas cerradas a trabajadores de la empresa.

Entrevista estructurada a Directivos de la empresa para lograr diagnosticar la situación actual de la misma.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para poder administrar con eficiencia y eficacia una entidad u organización sin fines de lucro se necesita contar con un adecuado proceso de recuperación de la cartera vencida que muestre lo que está sucediendo al interior de la misma y lo que ocurre a su alrededor; esta es la razón por la que es indispensable contar con una herramienta que suministre para la toma de decisiones.

Para la obtención de la información se ha escogido la técnica de la entrevista y encuesta personalizada, que serán formuladas por la investigadora y las respuestas registradas por la misma.

La entrevista y encuesta se realizará a personal administrativo y directivos de las unidades educativas que están bajo la responsabilidad de la Junta de Beneficencia de Guayaquil; dicha entrevista contendrá un total de cinco preguntas, la cual será tabulada y se analizarán los resultados para lograr mejorar el proceso de contabilización de la facturación y cuentas por cobrar del sector educativo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil.

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA (ANEXO)

ENTREVISTA DIRIGIDA A PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DIRECTIVOS DE LAS UNIDADES EDUCATIVAS DE LA JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL

Para tener una idea clara de la importancia o trascendencia que tiene el desarrollo de Mi Proyecto de Grado, he procedido a entrevistar a personal administrativo y directivos de las unidades educativas a cargo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil que, de una u otra manera, guardan relación con el manejo de cada departamento de las unidades educativas relacionado con el proceso de facturación y registro de las cuentas por cobrar de las unidades

educativas de la Junta de Beneficencia de Guayaquil.

A continuación doy a conocer las preguntas formuladas al personal administrativo y directivos de las unidades educativas de la Junta de Beneficencia de Guayaquil.

Encuestas

Las entrevistas preparadas para el presente trabajo de investigación incluyeron las siguientes interrogantes, que fueron planteadas a las diez personas detalladas en el capítulo anterior, en los procedimientos de investigación:

1. ¿Trabaja usted en una de las unidades educativas de la Junta de Beneficencia de Guayaquil?
2. ¿Qué tiempo lleva usted trabajando en las unidades educativas de la Junta de Beneficencia de Guayaquil?
3. ¿En qué departamento de la Junta de Beneficencia de Guayaquil trabaja usted?
4. ¿Considera usted que es posible actualmente conocer de manera ágil y oportuna las deudas que mantienen los representantes de los estudiantes de la unidad educativa en la cual usted labora?
5. ¿Cree usted que con la unificación de los procesos de contabilización de las cuentas por cobrar del sector educativo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil se cuente con las herramientas para conocer de manera consolidada los saldos de los deudores por estos servicios?

CRITERIO PERSONAL

Al revisar y analizar las respuestas e inquietudes que nos dieron el personal administrativo y directivos de las unidades educativas entrevistados, los cuales se desempeñan como funcionarios de las unidades educativas de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, trabajadores con muchos años de experiencia, motivo por el cual sugiero hacer primero un análisis del mismo y luego dar mi criterio personal:

Argumentaría que la falta ausencia de automatización que actualmente existe en una parte del proceso de contabilización de la facturación y cuentas por cobrar de las unidades educativas de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, ocasiona inconvenientes al requerirse procesos manuales que no están unificados, aspecto éste que actúa en detrimento de los resultados y objetivos estratégicos planteados por la Junta de Beneficencia.

El hecho de que los directivos de la Junta de Beneficencia no se impliquen en su totalidad en el seguimiento y control de los registros de cuentas por cobrar influye de manera negativa en los resultados financieros y por tanto en el cumplimiento de los planes propuestos en la prestación de servicios sin fines de lucro.

El hecho de que las unidades educativas no garantizan los recursos tecnológicos de este proceso limita la puesta en práctica de medidas oportunas en el menos tiempo posible en el proceso de registro contable, no sólo por la inmediatez de necesidad de información para la posterior gestión de recuperación de cartera y control consolidado de saldos, sino además por los niveles de actualización que alcanza en el área contable, financiera y administrativa.

ENCUESTA (ANEXO)

1. ¿Trabaja usted en una de las unidades educativas de la Junta de Beneficencia de Guayaquil?

Si No

2. ¿Qué tiempo lleva usted trabajando en las unidades educativas de la Junta de Beneficencia de Guayaquil?

Si No

3. ¿En qué departamento de la Junta de Beneficencia de Guayaquil trabaja usted?

Si No

4. ¿Considera usted que es posible actualmente conocer de manera ágil y oportuna las deudas que mantienen los representantes de los estudiantes de la unidad educativa en la cual usted labora?

Si No

5. ¿Cree usted que con la unificación de los procesos de contabilización de las cuentas por cobrar del sector educativo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil se cuente con las herramientas para conocer de manera consolidada los saldos de los deudores por estos servicios?

Si No

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DIRECTIVOS DE LAS UNIDADES DE LA JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL.

Encuesta al personal administrativo y directivos de las unidades de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, con el objetivo de obtener información que permita identificar el problema de la investigación.

PREGUNTA 1.

¿Trabaja usted en una de las unidades educativas de la Junta de Beneficencia de Guayaquil?

Tabla. N. 6: Centro de trabajo

	Si	No
Nº	10	0
%	100%	0%

FUENTE: **Junta de Beneficencia de Guayaquil**

Elaborado por: La Autora

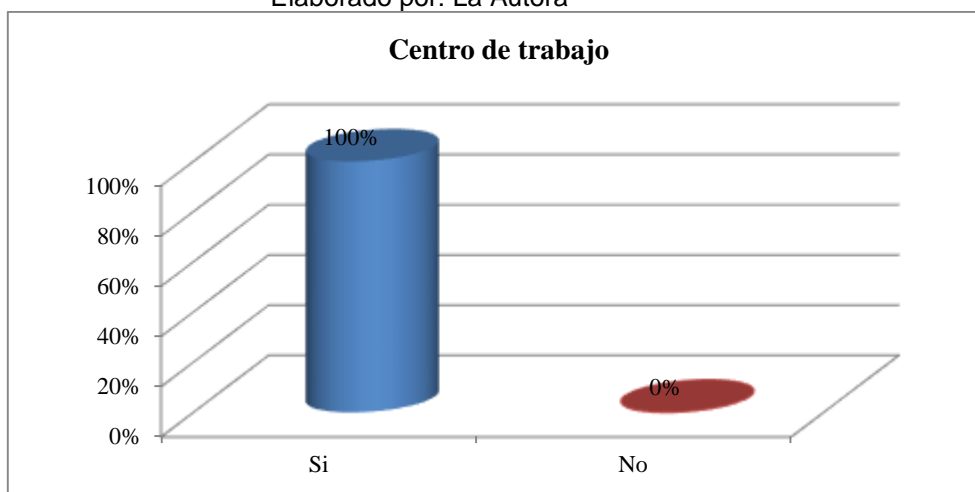


Gráfico 5: Centro de trabajo

Elaborado por: La Autora

1. El 100% de los encuestados son trabajadores de las unidades educativas de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, elemento a tener en cuenta, pues a criterio de la autora esto permite conocer la situación actual del objeto de estudio y proporcionar información para la toma de decisiones.

PREGUNTA 2.

¿Qué tiempo lleva usted trabajando en las unidades educativas de la Junta de Beneficencia de Guayaquil?

Tabla. N. 7: Tiempo que trabaja en las unidades educativas de la Junta de Beneficencia de Guayaquil.

1	Más de diez años	8	80%
2	8 meses	2	20%
3	3 meses	0	0%
4	Menos de 3 meses	0	0%
Total		10	100%

Elaborado por: La Autora

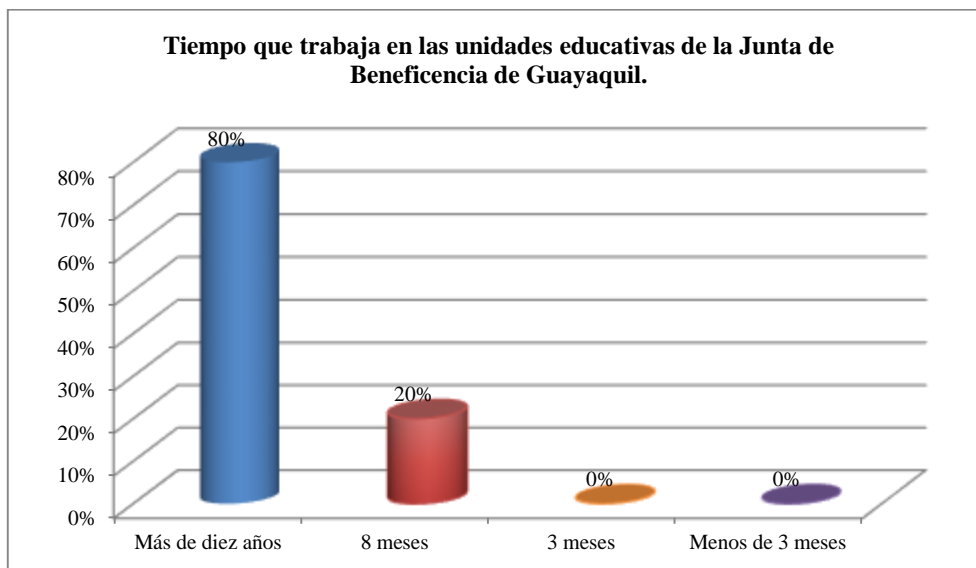


Gráfico 6: Periodo de tiempo que trabaja en la Junta de Beneficencia de Guayaquil

Elaborado por: La Autora

2. Del 100 % de las personas entrevistadas el 80% trabaja desde hace más de 10 años; y el 20% son trabajadores nuevos pero con más de 8 meses de labores en los centros educativos de la Junta de Beneficencia de Guayaquil.

PREGUNTA 3.

¿En qué departamento de la Junta de Beneficencia de Guayaquil trabaja usted?

Tabla. N. 8: Departamento en el que trabaja

1	Administración Unidad	2	20%
2	Facturación	2	20%
3	Contabilidad	4	40%
4	Informática	2	20%
	Total	10	100%

Elaborado por: La Autora

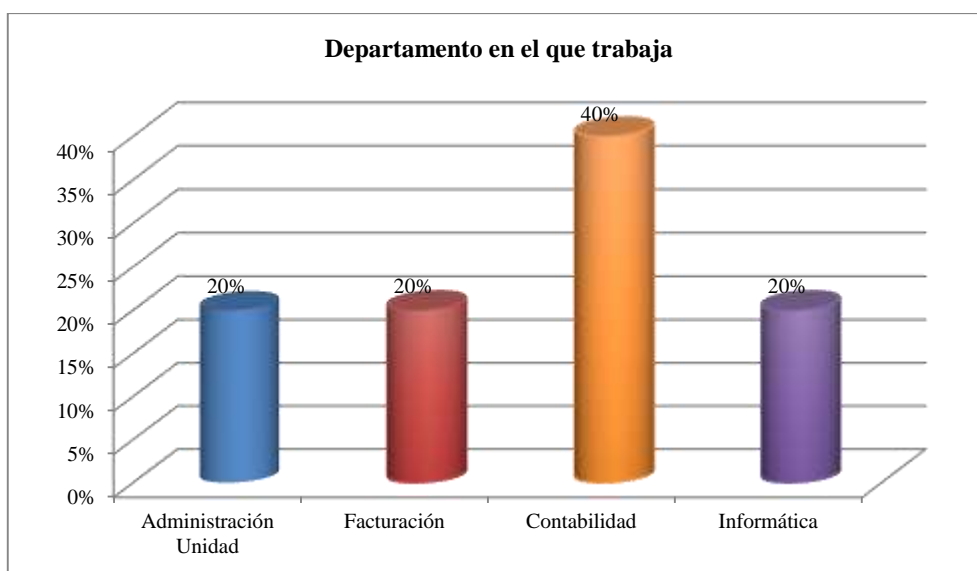


Gráfico 7: Departamento en el que trabaja

Elaborado por: La Autora

3. Ante la pregunta expuesta, 2 entrevistados que representan el 20% de la población, trabajan en el área de la unidad de administración, 2 en el área de facturación que representa el 20 % de la población, 4 en el área contable que representa el 40 % y 2 en el área de informática que representa el 20 %. Dato que se debe considerar ya que todos los trabajadores trabajan en el área administrativa y pueden emitir su criterio sobre el problema objeto de estudio.

PREGUNTA 4.

¿Considera usted que es posible actualmente conocer de manera ágil y oportuna las deudas que mantienen los representantes de los estudiantes de la unidad educativa en la cual usted labora?

Tabla. N. 9: Conocimiento de información sobre deudas de los representantes de los estudiantes

1	SI	0	0%
2	NO	10	100%
	Total	10	100%

Elaborado por: La Autora

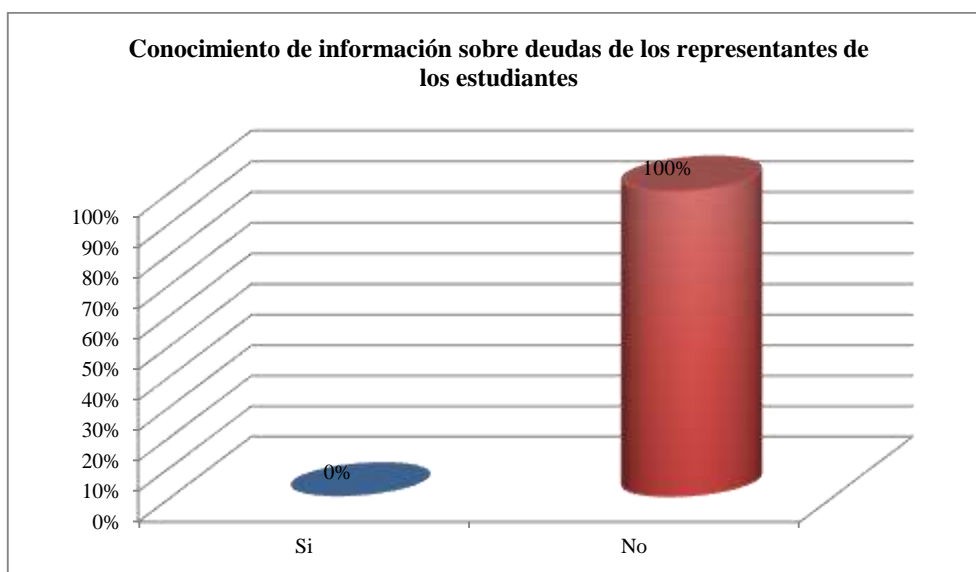


Gráfico 8: Conocimiento de información sobre deudas de los representantes de los estudiantes

Elaborado por: La Autora

4. Ante la pregunta: ¿Considera usted que es posible actualmente conocer de manera ágil y oportuna las deudas que mantienen los representantes de los estudiantes de la unidad educativa en la cual usted labora?, la 10 personas entrevistadas manifestaron que no es posible obtener esta información.

PREGUNTA 5.

¿Cree usted que con la unificación de los procesos de contabilización de las cuentas por cobrar del sector educativo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil se cuenta con las herramientas para conocer de manera consolidada los saldos de los deudores por estos servicios?

Tabla. N. 10: Herramientas para conocer los saldos de los deudores

	Si	No
Nº	10	0
%	100%	0%

Elaborado por: La Autora

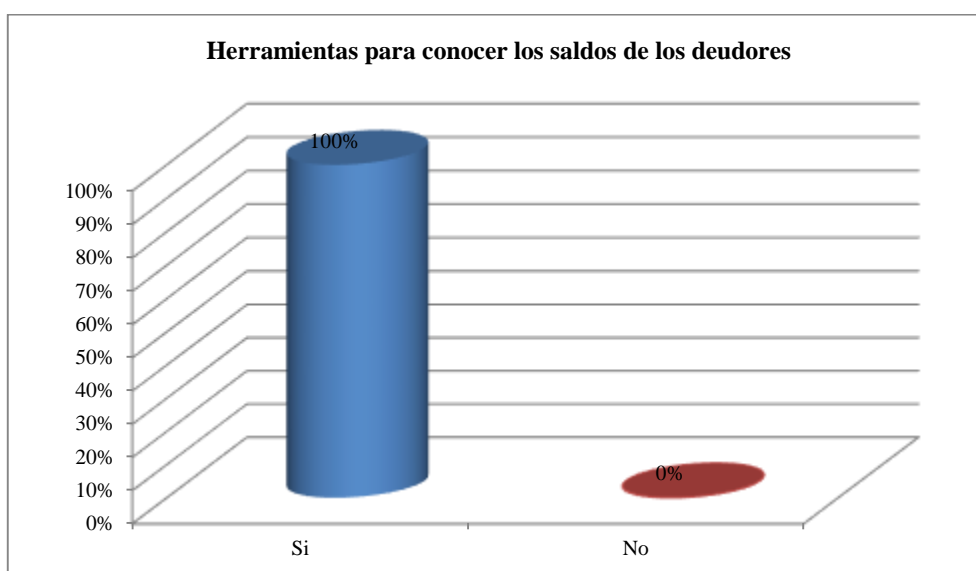


Gráfico 9: Eficiente control de la cartera vencida

Elaborado por: La Autora

5. El 100% de los entrevistados plantearon que la unificación de los procesos de contabilización de las cuentas por cobrar de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, permitirá contar con agilidad en el proceso y la obtención de reportes y anexos para conocer y gestionar la información de manera más ágil y adecuada.

VERIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla. N. 11 Verificación de las variables

VARIABLES	VERIFICACION
El deficiente control e implicación de los trabajadores administrativos y directivos en el proceso de contabilización de las cuentas por cobrar afecta los resultados que presenta la Junta de Beneficencia de Guayaquil en los estados financieros y el área contable de la Junta de Beneficencia.	La verificación de esta variable lo comprobamos en el planteamiento de la pregunta 4 donde el 100% está de acuerdo en el deficiente proceso de contabilización de las cuentas por cobrar, que es un aspecto básico para el desarrollo de las actividades de la Junta de Beneficencia de Guayaquil
La falta de recursos tecnológicos con elevados niveles de actualización y el empleo de técnicas novedosas en el área contable en el proceso de contabilización de las cuentas por cobrar	La verificación de esta variable lo verificamos en el planteamiento de la pregunta 4 en donde el 100% está de acuerdo en que el proceso contable actual no permite no permite conocer la información registrada de manera ágil y oportuna
La implementación en la Junta de Beneficencia de Guayaquil de un excelente plan de acción para el proceso de contabilización de las cuentas por cobrar generará un impacto positivo en los resultados que exhibe la institución de referencia.	La verificación de esta variable lo verificamos en el planteamiento de la pregunta 5 en donde el 100% está de acuerdo en que el proceso contable actual no permite contar con herramientas para conocer las deudas de manera consolidada

FUENTE". Junta de Beneficencia de Guayaquil
ELABORADO POR: La autora.

Tabla. N. 12: Cronograma de actividades del proceso investigativo.

ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
Identificación de las causas del problema de investigación.			
Localización de las fuentes de información.			
Analizar los sustentos teóricos del tema a investigar.			
Aplicación de los instrumentos de recolección de datos.			
Interpretación de los resultados.			

Elaborado por: La autora

PROPUESTA

TÍTULO: Plan de acción para unificar los procesos de contabilización de las cuentas por cobrar del sector educativo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil.

INTRODUCCIÓN.

De vital importancia resulta para esta investigación el hecho de que la Junta de Beneficencia de Guayaquil presenta a su vez resultados diversos de eficiencia en su gestión en el área contable, y específicamente en lo relacionado con el tratamiento adecuado al proceso de reducción de la cartera vencida en las cuentas por cobrar ; y por tanto dicha situación ha estado influyendo de manera significativa en el cumplimiento de los planes y objetivos estratégicos planteados por la Junta de Beneficencia de Guayaquil.

La contabilización de las cuentas por cobrar y su reducción de la cartera vencida es abordada desde distintos matices, y es considerada a su vez una problemática presente en la mayoría de las empresas, cualquiera sea el sector de su actividad y dimensión.

Es por tal motivo, que se hace imprescindible contar con un eficiente y efectiva estrategia de reducción desde la perspectiva y referentes legales de este proceso, en el marco de la actualización y perfeccionamiento del desarrollo económico en el contexto Ecuatoriano, la elevación de la responsabilidad y facultades en las entidades, hace imprescindible exigir con rigor el acatamiento absoluto a la legislación vigente, la actuación ética de gerentes y trabajadores en general, en aras de lograr los resultados esperados en cuanto al cumplimiento del plan y el presupuesto aprobado con eficiencia y disciplina.

En la propuesta que a continuación se expone constituye en la práctica una alternativa eficaz para reducir significativamente el proceso de reducción de la cartera vencida y mejorar la contabilización de las cuentas por cobrar.

Objetivo:

Diseñar una estrategia para la unificación de contabilización de las cuentas por cobrar y la reducción de la cartera vencida de la unidad educativa de Junta de Beneficencia de Guayaquil.

Planeación estratégica para la unificación de procesos de contabilización de las cuentas por cobrar del sector educativo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil.

Planeación de la estrategia

La estrategia prevista consta de cuatro **ETAPAS** importantes, las que se encuentran en estrecha relación, mostrando una lógica a seguir en el proceso de unificación de procesos de las cuentas por cobrar y lograr la recuperación de la cartera vencida, ellas son: depurar y recuperar la cartera vencida mayor a seis meses, aplicar y controlar en el convenio de pago, fortalecer y aplicar el proceso coactiva y finalmente gestionar el pago aplicando lo convenido, cada una de ellas esta coherentemente estructurada en un sistema de acciones que permitirán durante su puesta en práctica el adecuado seguimiento y control al proceso de recuperación de la cartera vencida.

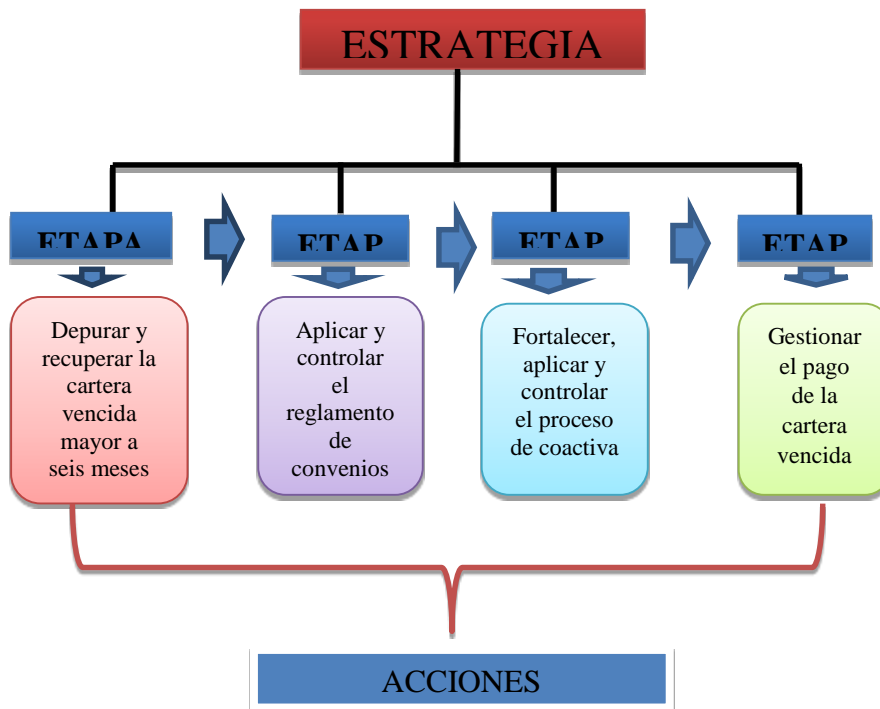


Gráfico 10: Planeación de la estrategia

Etapas.

- Depurar y recuperar la cartera vencida mayor a 6 meses segmentándola por: ubicación geográfica, tipo de cliente y antigüedad de deuda.
- Aplicar y controlar el reglamento de convenios de pago.
- Fortalecer, aplicar y controlar el proceso de coactiva.
- Gestionar el pago de la cartera vencida de las entidades públicas aplicando acuerdos, convenios y normativa vigente.

Acciones a desarrollar en cada una de las etapas.

Depurar y recuperar la cartera vencida mayor a 6 meses segmentándola por: ubicación geográfica, tipo de cliente y antigüedad de deuda.

Acciones a desarrollar

Segmentación por porcentajes de endeudamiento sobre lo facturado - eficiencia de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, para ello es necesario.

- a) Hacer un análisis comparativo de la tendencia de la deuda que presentan en los distintos años , por porcentaje de endeudamiento sobre lo Facturado a cada una de ellas y así analizar una alternativa de cobranza considerando este criterio de segmentación.
- b) Agruparlas según determinados rangos de deuda sobre lo facturado, para de esta manera, analizar la situación de cada grupo homogéneo.
- c) Mostrar porcentajes de endeudamiento discriminatorios; es decir que muestran un saldo mínimo que corresponde al valor de la última factura.
- d) Organizarlas por grupo delimitando aquellas que la conforman y tienen serias dificultades para realizar sus pagos y que representan un porcentaje considerable de endeudamiento y esto sumado al hecho del carácter acumulable de las obligaciones lo que hace presumir que si no se realizan reducciones a la cartera, en un lapso de tiempo determinado, se puede prever un panorama poco optimista en cuanto a la recuperación de cartera.
- e) Evaluar la comunicación y la validación de saldos se presentan como otro de los aspectos que dificultan la relación bilateral transparente tanto por la metodología de registros en los pagos realizados como por la unificación de criterios de asignación de valores, obstaculizándose de esta forma el establecer los saldos pendientes.
- f) Otro aspecto importante que debe tomarse en cuenta es que, dado que el mecanismo de pago es mediante la modalidad de los FIDEICOMISOS, los pagos que recibe el transmisor obedecen al cumplimiento de la prelación establecida en el contrato de fideicomiso y por tanto el pago que se realice es directamente proporcional a la recaudación.

- g) Cuando la ineficiencia es manifiesta, evidente en todo ; pero particularmente se señalan los siguientes motivos:
- ✓ Pérdidas Técnicas
 - ✓ Perdidas Negras
 - ✓ Ineficiencia en Recaudación y en Facturación
 - ✓ Políticas administrativas no adecuadas
- h) Considerar los saldos en dólares y/o porcentaje de deuda que mantienen cada una de las entidades sobre el monto total de cartera que maneja la empresa.
- i) Establecer igualmente determinados rangos porcentuales dentro de los que se clasifique a las empresas según los montos de deuda que presentan, estableciendo criterios de segmentación.

PLAN DE MEJORAS

Según la revisión efectuada sobre los procesos de registro de facturación y cuentas por cobrar del sector educativo de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, se propone las siguientes mejoras; cuya aplicación será de responsabilidad de la entidad.

El plan consta de los siguientes puntos:

- Implementar reportes y control de cartera para la Unidad Educativa Santa Luisa Marillac.
- Automatizar el proceso de contabilización de la facturación y cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Santa Luisa Marillac.
- Obtener de manera automática y con formatos similares, los reportes de cartera y facturación, con la información de ambas unidades educativas.
- Coordinar la aplicación de las políticas internas de recuperación de cartera de ambas unidades educativas, de manera que se obtenga el mejor resultado del trabajo en conjunto.
- Implementar controles por indicadores que permitan medir la gestión de recaudación de las dos unidades educativas.
- Implementar controles de antigüedad de cartera.
- Incluir en los sistemas alertas o recordatorios sobre la cartera vencida.

CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos del trabajo de investigación sobre el proceso de contabilización de la facturación y cuentas por cobrar de las Unidades Educativas Santa Luisa Marillac y José Domingo de Santistevan, ambas administradas por la Junta de Beneficencia de Guayaquil, se han llegado a establecer las siguientes conclusiones:

- Los procesos de facturación y contabilización difieren de manera significativa, ocasionando carga operativa para personal de varias áreas de la institución.
- La información obtenida de ambas unidades no es comparable y por lo tanto no permite la toma oportuna de decisiones.
- El tiempo requerido para el registro contable, preparación de reportes implica demora para el análisis por parte del personal financiero.
- El proceso manual genera malestar para el personal encargado de esta labor, aumentando los riesgos de error.
- La confiabilidad de la información procesada y preparada de manera manual es baja.
- El no contar con la estandarización de los procesos de contabilización no permite el ahorro de tiempo y la optimización de las funciones del personal del área contable y financiera.

RECOMENDACIONES

- Adaptar el sistema que utiliza actualmente la Unidad José Domingo de Santistevan, para cubrir las necesidades de la Unidad Santa Luisa Marillac.
- Optimizar las opciones actuales del sistema.
- Capacitar al personal de la Unidad Santa Luisa Marillac, antes de la implementación del sistema de la otra unidad educativa.
- Implementar actividades de comunicación y colaboración entre el personal de ambas unidades educativas.

BIBLIOGRAFÍA

Agell, P., & Segarra, J. (1997). *Investigación de mercados. Biblioteca IESE de gestión de Empresas*. Barcelona: Ediciones Folio, S.A.

Alex. (s.f.). *Metodología de investigación*. Recuperado el 2016, de http://html.metodologia.com/metodologia-de-investigacion_1.html

Anastasi, A., & Urbina, S. (1998). *Tests psicológicos*. México: Prentice Hall-Hispanoamericana.

Anónimo. (julio de 2008). *Cuentas por Cobrar*. Recuperado el 2016, de <http://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar>

Argimon, J., & Jiménez, J. (1999). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica*. Madrid: Ediciones Harcourt, S.A.

Arias, A., & Fernández, B. (1998). *La encuesta como técnica de investigación social. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos*. Madrid: Editorial Síntesis.

Azorín, F., & Sánchez-Crespo, J. *Métodos y aplicaciones del muestreo*. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1986.

Castro. (2012). Tratamiento contable de las cuentas por cobrar según NIIF para PYMES.

Chávez, R. (s.f.). *La Junta de Beneficencia de Guayaquil*. Recuperado el 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos107/junta-beneficencia-guayaquil/junta-beneficencia-guayaquil.shtml>

Cochran, W. (1990). *Técnicas de muestreo*. México: CECSA.

Cuevas, C. F. (2001). *Contabilidad, enfoque gerencial y de gestión. Segunda edición*. Prentice Hall.

Dean, A., Dean, J., Coulombier, D., Brendel, K., Smith, D., & Burton, A. (1994). *Epi Info Version 6: a word processing, database, and statistics program for epidemiology on microcomputers*. Atlanta, Georgia: Centers for Disease Control and Prevention, USA.

Diccionario Contable Interactivo Multimedia. (s.f.).

Duverger, M. (1981). *Métodos de las ciencias sociales*. Barcelona: Editorial Ariel .

Econlink. (8 de agosto de 2012). *Cuentas por Cobrar*. Recuperado el 2016, de <http://www.econlink.com.ar/cuentas-por-cobrar>

elsevier.es. (enero de 2002). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. Recuperado el junio de 2016, de <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>

García, F. M., M, G., J, I., & F., A. (1993). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación*. . Madrid: Alianza Universidad Textos.

geiuma-oax.net. (s.f.). *IMPORTANCIA Y DEFINICIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL*. Recuperado el 2016, de <http://geiuma-oax.net/invdoc/importanciaydef.htm>

Goode, W., & Hatt, P. (1991). *Métodos de investigación social*. México: Editorial Trillas.

Guajardo Cantú, G. *Contabilidad Financiera, quinta edición*. . McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. . Caracas : McGrawHill.

Horngreen, Foster, & Dajar. *Contabilidad, un enfoque gerencial*. . Editorial Pearson.

JuntadeBeneficencia. (s.f.). *Historia*. Recuperado el 2016, de <https://www.JuntadeBeneficencia.org.ec/es/nosotros/historia>

juntadebeneficencia. (2012). *Historia*. Recuperado el junio de 2016, de <https://www.juntadebeneficencia.org.ec/es/nosotros/historia?format=pdf>

juntadebeneficencia. (2012). *INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2012*. Recuperado el junio de 2016, de https://www.juntadebeneficencia.org.ec/es/nosotros/revista/doc_view/117-informe-de-responsabilidad-social-2012

juntadebeneficencia. (2012). *Misión, Visión y Valores*. Recuperado el 2016, de <https://www.juntadebeneficencia.org.ec/es/nosotros/mision>

JuntadeBeneficencia. (2016). *Nosotros*. Obtenido de <https://www.JuntadeBeneficencia.org.ec/es/nosotros>

Krueger, R. (1991). *El grupo de discusión*. . Madrid: Ediciones Pirámide.

Lopez, F. (enero de 2012). *CUENTAS POR COBRAR*. Recuperado el 2016, de <http://www.contablesytributarias.com/2012/01/cuentas-por-cobrar.html>

Lwang.a, S., & Lemeshow, S. (1991). *Determinación del tamaño de las muestras en los estudios sanitarios: Manual práctico*. Geneve: OMS.

Manzano, V., Rojas, A., Fernández, J., & Pérez, C. (1998). *Selección de muestras. En: , editores. Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos.* . Madrid: Editorial Síntesis.

March, J., Prieto, M., Hernán, M., & Solas, O. (1999). *Técnicas cualitativas para la investigación en salud pública y gestión de servicios de salud: algo más que otro tipo de técnicas.* ;. GacSanit.

marillac. (2012). *Historia.* Recuperado el 2016, de <https://www.marillac.edu.ec/nosotros/historia>

marillac. (s.f.). *Labor Social.* Recuperado el 2016, de <https://www.marillac.edu.ec/nosotros/ayuda>

marillac. (s.f.). *Misión, Visión y Valores.* Recuperado el 2016, de <https://www.marillac.edu.ec/nosotros/mision>

Marrugat, J., Vila, J., Pavesi, M., & Sanz, F. (1998). *Estimación del tamaño de la muestra en la investigación clínica y epidemiológica.* Med Clin (Barc).

MAZA GUALÁN, J. N. (junio de 2012). *AUDITORIA FINANCIERA DE UNA ORGANIZACIÓN SIN FINES DE LUCRO PARA IDENTIFICAR EL ORIGEN Y ASIGNACIÓN DE SUS .* Recuperado el junio de 2016, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/803/1/T-UCE-0003-98.pdf>

Ministerio de Educación del Ecuador. (octubre de 2012). *Marco Legal Educativo.* Recuperado el junio de 2016, de http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/ml_educativo_2012.pdf

MOLINA SARAVIA, F. V. (febrero de 2012). *PROPUESTA DEL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO FINANCIERO.* Recuperado el 2016, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/332/1/T.UCE.0003-10.pdf>

Padilla, J., González, A., & Pérez, C. (1998). *Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos.* . Madrid: Editorial Síntesis.

Padua, J., Ahman, I., Apezechea, H., & Borsotti, C. (1987). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales.* México: Fondo de Cultura Económica.

Pérez, C., Rojas, A., & Fernández, J. (1998). *Introducción a la investigación social. Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos.* Madrid: Editorial Síntesis.

rena.edu.ve. (s.f.). *Método de Investigación Explicativa*. Recuperado el 2016, de <http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/metodologia/Te3e.html>

Rodea, R. (s.f.). *Tipos de Investigación*. Recuperado el 2016, de https://www.academia.edu/4646164/Tipos_de_Investigaci%C3%B3n

Santesmases M., D. (1997). *Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados*. Madrid: Ediciones Pirámide.

santistevan. (2012). *Historia*. Recuperado el junio de 2016, de <https://www.santistevan.edu.ec/nosotros/historia>

santistevan. (s.f.). *Mision y vision*. Recuperado el 2016, de <https://www.santistevan.edu.ec/nosotros/mision>

santistevan. (2012). *Misión y Visión*. Recuperado el junio de 2016, de <https://www.santistevan.edu.ec/nosotros/mision?format=pdf>

Sentís, J., Pardell, H., Cobo, E., & Canela, J. (1995). *Manual de bioestadística*. Barcelona: Masson, S.A.

Sierra, B. R. (1994). *Técnicas de Investigación social*. Madrid: Paraninfo.

Streiner, D., & Norman, G. (1999). *Health measurement scales. A practical guide to their development and use*. . Oxford: Oxford University Press.

Visauta, B. (1989). *Técnicas de investigación social: recogida de datos*. Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias.

Williams, J. R. *Guía Miller de PCGA. Nueva exposición y análisis de los actuales PCGA promulgados*. . Harcourt Brace de España. S.A. : Harcourt Brace Publishers International. División Iberoamericana.

Zhumi López, N. M. (2013). *IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS Y POLÍTICAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LAS COOPERATIVAS*. Recuperado el 2016, de <http://190.11.245.244/bitstream/47000/261/1/UISRAEL-EC-ADME-378.242-120.pdf>