



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS

CARRERA: TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE TITULACIÓN

TEMA:

Análisis de la incidencia de las cuentas por cobrar en los resultados  
económicos de la Escuela de Educación Básica Particular Católica #1  
“Don Bosco”

Autora:

Reliche Triana Rosiris Christhell

TUTOR:

Carlos Luis Rivera F. PhD

Guayaquil, Ecuador

2018

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a Dios padre celestial, ya que con él todo es posible, a mis padres por ser los principales guías en mi vida, a mi esposo por apoyarme con mis estudios siendo parte fundamental para mi desarrollo personal y profesional, a mis sobrinos y a mi hija para que les sirva como ejemplo que con lucha y perseverancia se logran los objetivos que se propongan, solo depende de ti que tus metas se cumplan.

Filipenses 4:13 Todo lo puedo en Cristo que me fortalece.

Reliche Triana Rosiris Christhell

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por ser la fortaleza en momentos difíciles que ocurrieron durante este camino, a mi padre por ser ejemplo de profesionalismo y a mi madre por estar siempre pendiente de mí animándome a seguir cuando pensé que ya no podía más, gracias padres por demostrarme que puedo contar con ustedes en todo momento que los necesite.

Agradezco a mi esposo por todo su apoyo a lo largo de mis estudios, sin él nada de esto hubiera sido posible, a mi hija porque es la principal motivación para seguir por más obstáculos que aparezcan.

A mi tutor por ser un excelente guía, depositando su confianza en mí, sin su ayuda no hubiera logrado culminar con efectividad el estudio realizado.

Gracias a la institución educativa que me permitió realizar el trabajo de investigación proporcionándome la información necesaria para llevarla con éxito.

Mil gracias al Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología por formarnos para ser profesionales de excelencia.

Reliche Triana Rosiris Christhell



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

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

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Análisis de la incidencia de las cuentas por cobrar en los resultados económicos de la Escuela de Educación Básica Particular Católica N° 1 “Don Bosco”** y problema de investigación: **¿Cómo incide la recuperación de las cuentas por cobrar para mejorar los resultados económicos de la Escuela de Educación Básica Particular Católica N° 1 “Don Bosco” ubicada en la parroquia “El Laurel” período lectivo 2017?**, presentado por **Reliche Triana Rosiris Christhell** como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

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

Egresada:

**Reliche Triana Rosiris Christhell**

Tutor:

**PhD. Carlos Luis Rivera F.**

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

Yo, **ROSIRIS CHRISTHELL RELICHE TRIANA**, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**Análisis de la incidencia de las cuentas por cobrar en los resultados económicos de la Escuela de Educación Básica Particular Católica #1 "Don Bosco"**", de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el **Art. 114 del CÓDIGO ORGANICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN** reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

**ROSIRIS RELICHE TRIANA**

Nombre y Apellidos del Autor

Nº. De cedula: **0928331560**

*Rosiris Reliche*

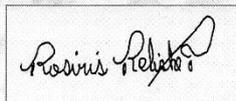
Firma



*Dr. Paco Ibarra Román #1*  
NOTARIO PÚBLICO SEGUNDO  
CANTÓN DAULE



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0928331560

**Nombres del ciudadano:** RELICHE TRIANA ROSIRIS CHRISTHELL

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/DAULE/DAULE

**Fecha de nacimiento:** 9 DE MARZO DE 1991

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** CASADO

**Cónyuge:** BRITO ORTEGA ORLANDO ERNESTO

**Fecha de Matrimonio:** 5 DE FEBRERO DE 2016

**Nombres del padre:** RELICHE QUINTO FERMIN GILBERTO

**Nombres de la madre:** TRIANA CARRIEL MARIA LUISA

**Fecha de expedición:** 5 DE FEBRERO DE 2016

Información certificada a la fecha: 2 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: RUIZ ALVARADO MERCEDES JANETH - GUAYAS-DAULE-NT 2 - GUAYAS - DAULE



N° de certificado: 185-143-02128



185-143-02128

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente



**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANIA  
APELLIDOS Y NOMBRES  
**RELICHE TRIANA ROSIRIS CHRISTHELL**  
LUGAR DE NACIMIENTO  
**GUAYAS DAULE DAULE**  
FECHA DE NACIMIENTO **1991-03-09**  
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
SEXO **F**  
ESTADO CIVIL **CASADO**  
**ORLANDO ERNESTO BRITO ORTEGA**

Nº **092833156-0**




INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**  
APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **RELICHE QUINTO FERMIN GILBERTO**  
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **TRIANA CARRIEL MARIA LUISA**  
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
**BALZAR 2016-02-05**  
**FECHA DE EXPIRACIÓN 2026-02-05**

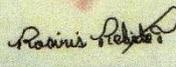
A1111A1111

000000301

09 15 11 385 33

*Rosiris Riche Triana*

DIRECCIÓN GENERAL




**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
4 DE FEBRERO 2018

006 JUNTA No. 006 - 206 NÚMERO 0928331560 CEDULA

**RELICHE TRIANA ROSIRIS CHRISTHELL**  
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:  
DAULE CANTÓN ZONA:  
EL LAUREL PARROQUIA

09 28 33 15 60




**TARIJA PÚBLICA SEGUNDA**  
P.I. CANTÓN DAULE

**REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018**

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

*Ketty Ruiz Plas*  
F. PRESIDENTA DE LA JRV

IMP. IGM. MJ



Factura: 003-002-000025511



20180906002D01212

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180906002D01212**

Ante mí, NOTARIO(A) PACO RAMIRO IBARRA ROMAN de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) ROSIRIS CHRISTHELL RELICHE TRIANA portador(a) de CÉDULA 0928331560 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en DAULE, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial - . El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. DAULE, a 2 DE AGOSTO DEL 2018, (11:31).

  
*Rosiris Reliche*  
ROSIRIS CHRISTHELL RELICHE TRIANA  
CÉDULA: 0928331560

*Paco Ramiro Ibarra Roman*

NOTARIO(A) PACO RAMIRO IBARRA ROMAN

NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN DAULE

*Dr. Paco Ibarra Roman*  
NOTARIO PÚBLICO SEGUNDO  
CANTÓN DAULE



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

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

### **CERTIFICO:**

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

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

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

**TEMA:**

Análisis de la incidencia de las cuentas por cobrar en los resultados económicos de la Escuela de Educación Básica Particular Católica N°1 “Don Bosco”

**Autora:** Reliche Triana Rosiris Christhell  
**Tutor:** PhD. Carlos Luis Rivera F.

**Resumen**

El presente trabajo de estudio, Análisis de la incidencia de las cuentas por cobrar, es realizado con el fin de determinar cómo afecta a los resultados económicos de la Escuela de Educación Básica Particular Católica N°1 “Don Bosco”, como consecuencia de las cuotas impagas ocasionada por los padres de estudiantes de dicha institución educativa acompañada de la nueva Ley de Educación implementada en nuestro país, imposibilitando se ejerza presión en los cobros, de esta manera se produce incrementos de las cuentas por cobrar provocando impedimentos para la realización de mejoras en la infraestructura y todas las áreas pedagógicas para poder brindar una educación de alta calidad. Usando como base los fundamentos teóricos relacionados al tema, los métodos y las técnicas necesarias que fueron parte primordial para conseguir información eficiente logrando llegar a proponer un plan de mejoras con el cual se busca dar solución al problema que aqueja a la institución educativa. Las herramientas utilizadas fueron la investigación cuantitativa-cualitativa junto a ellas la investigación descriptiva, explicativa, documental, correlacional y como técnica de recopilación de información se aplicó la entrevista a la muestra escogida de la población en estudio. Se obtuvo como conclusión que la impuntualidad de los padres de familia

con el pago de sus cuotas mensuales genera inconvenientes en los resultados económicos de la institución por lo cual se recomienda crear comunicación eficiente entre la persona encargada de la cobranza y los padres de familia e implementar nuevos procesos de cobro de esta manera lograr conseguir los resultados deseados.

Cuentas por  
cobrar

Recuperación

Resultados  
económicos

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

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

**TEMA:**

Análisis de la incidencia de las cuentas por cobrar en los resultados económicos de la Escuela de Educación Básica Particular Católica N°1 "Don Bosco"

**Autora:** Reliche Triana Rosiris Christhell  
**Tutor:** PhD. Carlos Luis Rivera F.

**Abstract**

The present study, Analysis of the incidence of accounts receivable, is carried out in order to determine how it affects the economic results of the Primary School of Basic Catholic Education No. 1 "Don Bosco", as a result of the fees unpaid caused by parents of students of said educational institution accompanied by the new Education Law implemented in our country, making it impossible to exert pressure on collections, this way there are increases in accounts receivable causing impediments to making improvements in the infrastructure and all the pedagogical areas to be able to provide a high quality education. Using as a base the theoretical foundations related to the subject, the methods and the necessary techniques that were a fundamental part to obtain efficient information, managing to propose an improvement plan with which it is sought to solve the problem that afflicts the educational institution. The tools used were quantitative-qualitative research, along with descriptive, explanatory, documentary, correlational research, and as an information gathering technique, the interview was applied to the chosen sample of the population under study. It was concluded that the tardiness of the parents with the payment of their monthly payments generates inconveniences in the economic results of the institution, for which it is recommended to create efficient communication between the person in charge of the

collection and the parents and implement new collection processes in this way to achieve the desired results.

accounts  
receivable

Recovery

economic  
results

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de gráficos.....	ix

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

##### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	4
Formulación del problema.....	5
Variables de la investigación.....	5
Evaluación del problema.....	5
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
Objetivos general.....	6
Objetivos específicos.....	6
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	7

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

RESEÑA HISTÓRICA.....	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11
ANTECEDENTES REFERENCIALES.....	17
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	20
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	24
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	26

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	27
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
Investigación descriptiva.....	31
Investigación explicativa.....	32
Investigación documental.....	32
Investigación correlacional.....	33
Población y muestra.....	33
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	36
Observación científica.....	36
La entrevista.....	37
La encuesta.....	40

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	42
Entrevistas.....	42
Análisis del estado de resultados.....	49
Análisis del balance de situación financiera.....	50
PLAN DE MEJORAS.....	52
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES.....	55
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>56</b>

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

#### Contenido:

Gráfico 1 Esquema de Ishikawa.....	3
Gráfico 2 Causas y efectos.....	3
Gráfico 3 Organigrama.....	29
Gráfico 4 Áreas del plantel.....	34
Gráfico 5 Estado de resultados.....	49
Gráfico 6 Estado de situación financiera.....	50

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

En nuestro país, los niveles de morosidad en el pago de mensualidades de instituciones educativas particulares crecen cada año, convirtiéndose en un inconveniente que afecta a muchos de estos planteles, quienes representan estos centros educativos asimilan que cada plantel tiene cuentas por cobrar vencidas de al menos el 30% de sus estudiantes.

El Ministerio de Educación emitió un acuerdo en el que aprueba que las instituciones educativas no renueven la matrícula a estudiantes que no hayan sido puntuales en sus pagos, de esta manera evitar que se repita la morosidad en el nuevo periodo escolar.

La Escuela de Educación Básica Particular Católica #1 "Don Bosco" ha detectado incidencias en las cuentas por cobrar, esto se debe al porcentaje de morosidad que mantiene como resultado de atrasos de los pagos mensuales de sus estudiantes, por tal motivo no le es posible cumplir a cabalidad con las obligaciones económicas que posee dicha institución, una de las causas de esta problemática se enfoca en la nueva Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) vigente en el Ecuador desde el año 2011 ya que esta ley imposibilita que se tomen medidas radicales para con los estudiantes que adeudan sus cuotas dando lugar a

que sus representantes se acojan a esta ley para incumplir con los pagos de las mensualidades.

Como parte sustancial en los resultados económicos de la institución consideramos a las cuentas por cobrar, ya que es una cuenta generadora de efectivo en corto tiempo, es por esto que su análisis es primordial para considerar las falencias que pueda haber y estén interfiriendo en la liquidez de la empresa siendo tratadas a tiempo para su pronta recuperación y así disminuya el índice de morosidad en las mensualidades de sus estudiantes.

### **Situación conflicto**

En este estudio se pretende analizar las cuentas por cobrar a padres de familia porque no están siendo recuperados los valores correspondientes a las cuotas mensuales por la prestación de servicios que brinda la institución educativa.

Las cuentas por cobrar son el punto más importante de la institución educativa, es por esto que la impuntualidad de las cuotas de los estudiantes genera problemas con la puntualidad del pago a los docentes y directivos de dicha institución, de esta manera se ocasiona también atraso en los proyectos de mejoras afectando su desarrollo.

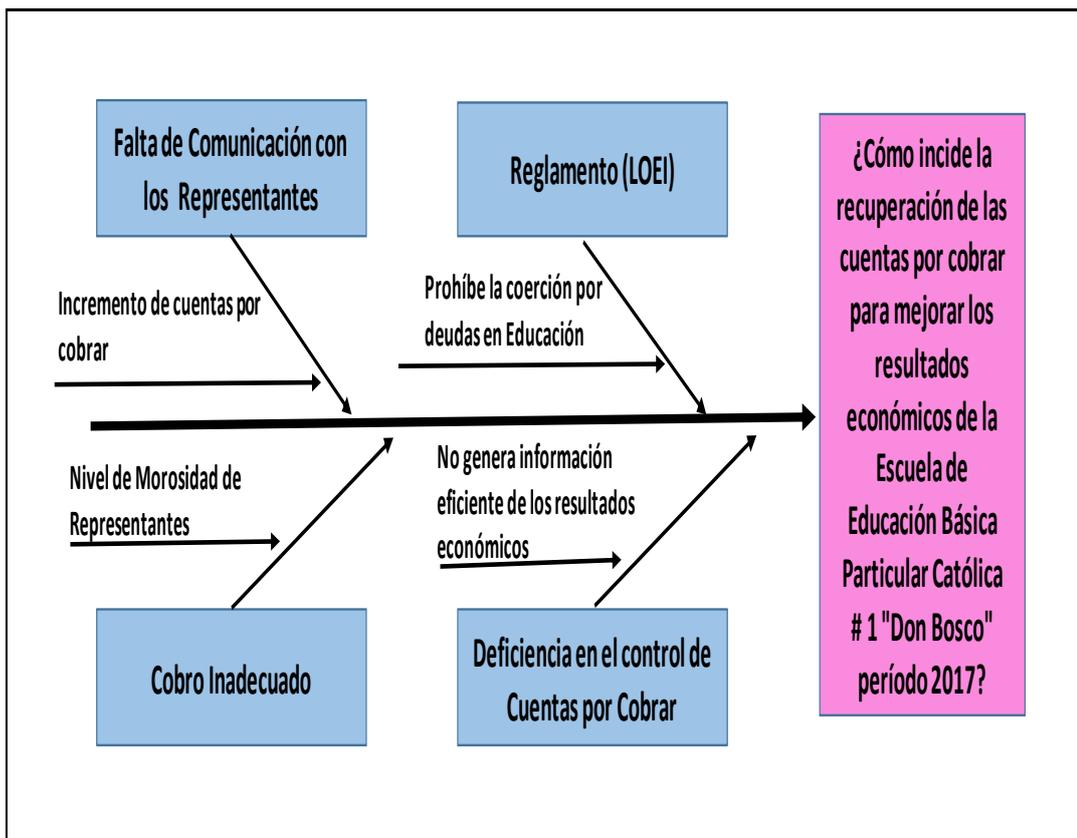


Gráfico 1: Esquema de Ishikawa Elaborado por: Rosiris Reliche Triana

CAUSAS	EFFECTOS
Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)	Prohíbe la coerción, por deudas en educación
Cobro inadecuado a deudores	Nivel de morosidad
Falta de comunicación con los representantes	Incremento de cuentas por cobrar
Deficiente control de las cuentas por cobrar	Problemas en la información de los resultados económicos

Gráfico 2: Cuadro de causas y efectos Elaborado por: Rosiris Reliche Triana

El problema de la Escuela de Educación Básica Particular Católica #1 “Don Bosco” radica en las cuentas por cobrar generadas por el impago de

las cuotas de los estudiantes de dicha institución educativa, afectando la situación financiera y sus resultados económicos.

Entre los principales problemas se encuentran:

- Incremento de las cuentas por cobrar.
- Impuntualidad en el pago al personal docente y directivos.
- Atraso en los proyectos de mejoras en la infraestructura.
- Impedimento al aumento de sueldos.
- Imposibilita las mejoras en el equipamiento de las diferentes áreas de estudios.
- Dificulta la creación del bachillerato general unificado.

## **Tema**

Análisis de la incidencia de las cuentas por cobrar en los resultados económicos de la Escuela de Educación Básica Particular Católica #1 “Don Bosco”

### **1. Delimitación del problema**

**País:** Ecuador

**Provincia:** Guayas.

**Cantón:** Daule

**Parroquia:** El Laurel

**Contexto:** Escuela de Educación Básica Particular Católica # 1 “Don Bosco”

**Campo:** Contabilidad.

**Área:** Cuentas por cobrar.

**Aspectos:** Recuperación, resultados económicos.

**.Año:** 2017

### **Formulación del problema**

¿Cómo incide la recuperación de las cuentas por cobrar para mejorar los resultados económicos de la Escuela de Educación Básica Particular Católica #1 “Don Bosco” ubicada en la parroquia “El Laurel” período lectivo 2017?

### **Variables de la investigación**

Variable independiente: Recuperación de cuentas por cobrar

Variable dependiente: Resultados económicos

### **Evaluación del problema**

La evaluación del problema realizada a continuación, indica los motivos por los cuales el autor ha planteado el tema de esta investigación.

**Delimitado:** La investigación es delimitada ya que se llevará a cabo en el estudio de las cuentas por cobrar de la Escuela de Educación Básica Particular Católica #1 “Don Bosco”.

**Claro:** Esta investigación y su problema han sido descritos de manera precisa, permitiendo una fácil comprensión y análisis de sus objetivos y metodología.

**Original:** Es la primera vez que se realiza este estudio en la Escuela de Educación Básica Particular Católica #1 “Don Bosco” y esto lo hace original, buscando mejoras en la recuperación de las cuentas por cobrar de esta manera haya óptimos resultados.

**Factible:** Es factible realizar esta investigación ya que contaremos con toda la ayuda que pueda ofrecer el personal que labora en la institución educativa para obtener información completa y alcanzar las posibles soluciones.

**Evidente:** El problema que tiene la Escuela de Educación Básica Particular Católica # 1 “Don Bosco” es evidente debido a que existe incremento en sus cuentas por cobrar por las deudas que ocasionan los padres de familia afectando directamente a los resultados económicos.

**Relevante:** La Escuela de Educación Básica Particular Católica #1 “Don Bosco” es la primera institución particular de la parroquia, el tener un incremento de cuentas por cobrar vencidas puede llevarla al cierre de sus labores educativas afectando a la comunidad ya que para ellos es un patrimonio otorgado por el Monseñor Lothar Zagts.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

- Realizar un análisis de las cuentas por cobrar para mejorar los resultados económicos de la Escuela de Educación Básica Particular Católica #1 “Don Bosco”

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar desde la teoría aspectos de las cuentas por cobrar en relación con los resultados económicos.
- Determinar el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar de la Escuela de Educación Básica Particular Católica #1 “Don Bosco”
- Proponer un plan de mejoras para la recuperación de las cuentas por cobrar de la Escuela de Educación Básica Particular Católica #1 “Don Bosco”

## **Justificación de la investigación**

La Escuela de Educación Básica Particular Católica #1 “Don Bosco” es la única en brindar educación con implementación completa y seguridad para sus estudiantes, esta institución educativa es considerada patrimonio para la parroquia ya que fue creada por Monseñor Lothar Zagst muy querido por los habitantes, por lo tanto es importante esta investigación ya que a través de una propuesta de un plan de mejoras en la recuperación de las cuentas por cobrar evitar el incremento de estas, ya que estarían causar malestar en los resultados económicos de la institución llevándola a un posible riesgo en la liquidez por lo que esta es una de las principales cuentas para llevar a cabo la labor educacional.

El presente trabajo es de mucha **importancia** ya que se pretende a través de un análisis en las cuentas por cobrar, determinar el efecto en los resultados económicos de la institución educativa, permitiendo sugerir un adecuado control en el área de cuentas por cobrar aplicando las medidas necesarias para que nos garantice información clara y confiable de la situación financiera, logrando una eficiente toma de decisiones y mejoras en los resultados económicos.

Con esta investigación buscamos que, en base al análisis de una de las cuentas más importantes del activo corriente, demostrar que el aumento de las cuentas por cobrar, estarían causando deficiencias en los resultados económicos, impidiendo un adecuado desarrollo de las actividades económicas de la Escuela de Educación Básica Particular Católica #1 “Don Bosco”.

Este análisis **tiene implicaciones prácticas** ya que nos permitirá conocer el comportamiento de la recuperación de las cuentas por cobrar en relación con los resultados económicos de la Escuela de Educación Básica Particular Católica #1 “Don Bosco”.

La **utilidad metodológica** consiste en el análisis de las cuentas por cobrar lo cual nos permitirá diagnosticar el proceso de recuperación de las

mismas, mejorando los resultados económicos. También servirá de referencia para futuras investigaciones que traten de empresas con casos similares a la que estamos estudiando.

El presente trabajo de estudio se acoge al (Objetivo 9.1, 2011) del plan del buen vivir que dice “impulsar actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos” (pág. 51), porque de aquí parte la importancia de mantener la estabilidad económica de la escuela de educación básica particular católica #1 “Don Bosco” para cumplir con las obligaciones que se mantiene con el personal que labora para la misma.

## **Capítulo II**

### **MARCO TEÓRICO.**

#### **Reseña Histórica.**

Este proyecto se enfoca en un análisis en las incidencias de las cuentas por cobrar a causa de conseguir su pronta recuperación, mejorando de esta manera los resultados económicos de la institución a la cual está siendo aplicada.

Las cobranzas nacen desde la antigüedad, cuando las primeras civilizaciones ya en momento de desarrollo crean el pago de los impuestos dando lugar al método de cobranzas de estos.

Las primeras leyes tributarias aparecen en Egipto, China y Mesopotamia. Textos muy antiguos en escritura cuneiforme de hace aproximadamente cinco mil años, señalaban que “se puede amar a un príncipe, se puede amar a un rey, pero ante un recaudador de impuestos, hay que temblar”. En el nuevo testamento, aparece la figura de recaudador de impuestos en la persona de mateo, siendo este puesto algo detestable y poco santo como lo manifestaban los primeros discípulos de Jesús cuando iba a comer en casa de éste. Gómez et al., (2011) (pág. 5)

En Egipto, una forma común de tributar era por medio del trabajo físico (prestación personal), para lo cual tenemos como ejemplo la construcción de la pirámide del rey Keops en el año 2005 A.C. misma que duró veinte

años, participando aproximadamente unas 100.000 personas que acarreaban materiales desde Etiopía. También se encuentra en una inscripción de una tumba de Sakkara con una antigüedad de aproximadamente 2.300 años A.C. la que trata de una declaración de impuestos sobre animales, frutos del campo y semejantes. Por otra parte, en este mismo reino el pueblo tenía que arrodillarse ante los cobradores de impuestos del faraón, quienes además de presentar su declaración, tenían que pedir gracias. Las piezas de cerámica en ese tiempo eran usadas como recibos de impuestos. En la isla mediterránea de Creta, en el segundo milenio A.C. el rey Minos recibía hasta seres humanos como tributos. Gómez et al., (2011) (págs. 5-6)

Para Campoverde y Galarza, (2017) La cobranza puntual es vital para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, es por ello la importancia de la persona que ejerce esa función. Depende del cobrador que las utilidades de la empresa retornen al capital para que la empresa obtenga sus ganancias. (pág. 11)

Para Molina Aznar, (2005) La cobranza se refiere a que es responsabilidad del departamento de crédito y cobranzas recuperar en su totalidad la cartera de la empresa. Es muy frecuente que los clientes dejen pendientes de pago partidas de mediano o pequeño monto, con el objeto que al paso del tiempo se olviden y se vean sujetas a un ajuste, o bien sean canceladas. (pág. 10)

Desde años anteriores hasta nuestros días, la cobranza es uno de los procesos fundamentales para cualquier tipo de empresas ya que estas son el motor de las mismas, es por esto que deben ser tratadas con responsabilidad estableciendo políticas y procedimientos que faciliten su recuperación dándole la estabilidad económica a la institución.

## **Fundamentación Teórica.**

### **La Contabilidad.**

La contabilidad es un instrumento de comunicación de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en una empresa, sujeto a medición, registración e interpretación para la toma de decisiones empresariales. Gandarillas, (2001)

La contabilidad es el lenguaje y el soporte de las decisiones de los hombres de negocio. No llevar la contabilidad de acuerdo a las normas internacionales de información financiera es como guiar un avión sin medidor de gasolina, altímetro, velocidad o brújula.

El fracaso de muchos negocios es la falta de información de propósito general, que lleva a incumplir obligaciones que pueden ser cruciales para el negocio y a no tomara decisiones oportunas, con las cuales se puede sacar provecho de las oportunidades que ofrece el entorno. Fierro Martínez y Fierro Celíz, (2015)

La contabilidad es una herramienta clave con la que contamos hoy en día para la toma de decisiones en materia de inversión, en todo tiempo y lugar la humanidad ha tenido y tiene la necesidad del orden en materia económica.

Por lo tanto, se reconoce que toda organización con o sin fines de lucro necesita encaminar su actividad con un orden de transacciones o eventos, debemos enfatizar que toda organización fija metas para ser alcanzadas en corto plazo en este preciso momento la contabilidad es imprescindible para brindar inmediata información para las posibles tomas de decisiones. Thompson, (2008)

### **Importancia de la contabilidad**

La contabilidad es una de las primeras disciplinas económicas que han servido al hombre desde tiempos inmemoriales, con el surgimiento de la

noción de la economía doméstica, surge también la idea de contabilidad como una disciplina que le permite al ser humano llevar un orden claro y preciso de sus actividades, recursos, dinero, etc.

La utilidad que tiene la contabilidad consiste en obtener una información útil para poder aplicarse en una posterior decisión económica, como también pudiendo obtener un control de la gestión anterior, generalmente con la aplicación de una auditoría contable, o bien poder planificar de la mejor manera posible los fondos que contamos para el año próximo (lo que es conocido como presupuesto) para poder realizar inversiones y estimar un balance futuro.

En este sentido, toda empresa o institución debe asegurar recursos a un equipo de contables que se encarguen de esta tarea y que puedan trabajar incluso en conjunto con la dirección recomendando acciones a seguir o avisando de posibles complicaciones ante decisiones que puedan ser riesgosas. Vera, Espinoza y López, (2016)

### **Propósitos fundamentales de la contabilidad**

Para Vera, Espinoza y López, (2016) Los propósitos fundamentales de la contabilidad son los siguientes:

- Establecer un control riguroso sobre cada uno de los recursos y las obligaciones del negocio.
- Registrar, en forma clara y precisa, todas las operaciones efectuadas por la empresa durante el ejercicio fiscal.
- Proporcionar, en cualquier momento, una imagen clara y verídica de la situación financiera que guarda el negocio.
- Prever con bastante anticipación el futuro de la empresa.
- Servir como comprobante y fuente de información, ante terceras personas, de todos aquellos actos de carácter jurídico en que la contabilidad puede tener fuerza probatoria conforme a lo establecido en la ley. (pág. 5-6)

Se comprende que la contabilidad es la parte fundamental del desarrollo de las empresas, es por eso que debe ser presentada con claridad y exactitud ya que nos refleja la real situación financiera alcanzada en base a las operaciones que se realizan, estableciendo de esta manera sus resultados económicos en cada período.

A su vez, los resultados económicos nos reflejarán si la empresa ha obtenido utilidad o pérdida en el período laboral, siendo dicha información de gran importancia para la toma de decisiones realizadas por el personal respectivo.

### **Cuentas por cobrar.**

Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones de la empresa se derivan de diversas transacciones como lo son los préstamos a empleados y anticipo a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por venta de bienes o servicios a crédito. Vargas, (2007)

Para González, (2018) Las cuentas por cobrar constituyen 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.

### **Objetivo de las cuentas por cobrar**

Su objetivo es dejar registro de las transacciones que generan cuentas de cobro ya sea por la adquisición de un bien o por prestación de servicios.

## **Administración de las cuentas por cobrar**

El objetivo que se persigue con respecto a la administración de las cuentas por cobrar debe ser no solamente el de cobrarlas con prontitud, también debe prestarse atención a las alternativas costo-beneficio que se presentan en los diferentes campos de la administración de éstas. Estos campos comprenden la determinación de las políticas de crédito antes mencionada, el análisis de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobro. González, (2018)

## **Procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar**

### **Planeación**

Se deberá efectuar una planeación del trabajo para llevar a cabo una estrategia que conduzca a decisiones apropiadas acerca de la naturaleza, oportunidad y alcance del proceso en las áreas de cuentas por cobrar, considerando siempre los aspectos de importancia relativa de las partidas. González & Henríquez, (2013)

### **Control**

Se refiere a la aplicación de lo planeado, una vez implementado se desarrollan medios para verificar en qué medida se está cumpliendo lo planificado. González & Henríquez, (2013)

## **Clasificación de las cuentas por cobrar**

Según Banca y Finanzas UNEG, (2012) Las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas en:

**Cuentas por cobrar provenientes de venta de bienes o servicios:** Este grupo de cuentas por cobrar está formado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente están respaldadas por la aceptación de una factura por parte del cliente.

Estas cuentas provenientes de ventas crédito son comúnmente conocidas como “cuentas por cobrar comerciales o “cuentas por cobrar a clientes y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activos, a diferencia de aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal el cual en la mayoría de los casos es de doce meses.

**Cuentas por cobrar no provenientes de venta de bienes o servicios:** se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes o prestación de servicios.

Estas pueden darse por cualquier otro motivo que las cuentas por cobrar se hayan adquirido con otras empresas. Banca y Finanzas UNEG, (2012)

### **Recuperación de Cuentas por Cobrar**

Para Campoverde y Galarza, (2017) La devaluación afecta la capacidad adquisitiva del dinero recuperado, lo cual es verdad, si no se toman las medidas apropiadas con anticipación.

Para Molina Aznar, (2005) Si para recuperar una cuenta por cobrar sólo puede hacerse cobrando, hay que insistir una y otra vez en ello, pero bajo el supuesto de dejar en el deudor las puertas abiertas para operaciones futuras.

Al comenzar la labor de cobro se realiza de una manera alegre, sin embargo, pasando el tiempo se abandona esta práctica por lo cual llega el momento en que las gestiones para recuperar una cuenta no continúan, o bien se la hace esporádicamente sin prestarle la atención adecuada convirtiéndose así en cuentas vencidas. (pág. 13)

Para Brachfield, (2002) Durante esta etapa se revisarán, añadirán o eliminarán previo un análisis minucioso objetivo, metas, indicadores y responsabilidades. Garantizando que la estrategia organizacional se enmarque en la realidad de su ambiente interno y externo.

## **Resultados económicos**

El resultado es una medida de la modificación que ha experimentado el neto patrimonial de una empresa en un período de tiempo como consecuencia de su actividad.

Es decir, es la corriente de renta (positiva o negativa) generada por el uso de la riqueza (patrimonio) en un ejercicio.

El resultado económico en términos generales se determina por el método basado en las transacciones. Este método consiste en reflejar, durante el ejercicio, los correspondientes ingresos y gastos en su cuenta respectiva, y al finalizar el mismo, trasladar su saldo a la cuenta de pérdidas y ganancias. Su diferencia, permite obtener el resultado económico del ejercicio. Si la cuenta de pérdidas y ganancias tiene saldo acreedor existe un beneficio, si tiene saldo deudor entonces nos estaría reflejando una pérdida del ejercicio económico. Rodríguez, (2009)

Para Rodríguez, (2009) El cálculo del resultado del ejercicio permite estimar los siguientes resultados parciales:

**Resultado de explotación:** diferencia entre ingresos y gastos originados por el desarrollo de la actividad que constituye el objeto principal de la empresa y algunas que se realizan de forma accesorio a aquella.

**Resultado financiero:** diferencia entre los ingresos y gastos de carácter financiero. Asimismo, comprende las variaciones de valor razonable en instrumentos financieros.

**Resultado del ejercicio:** se obtiene una vez deducido del resultado antes de impuestos el gasto relativo al impuesto sobre sociedades que debe ingresar la empresa en las arcas de la hacienda pública. (pág. 43)

## **Antecedentes referenciales**

Para realizar este estudio se ha tomado como referencias los siguientes proyectos investigativos:

**Vásquez y Vega, (2016)** “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C.” Realizan su trabajo de investigación ya que la empresa presentaba deficiencias que afectan el ámbito financiero y administrativo de tal manera que se ve afectada la rentabilidad de la institución, su objetivo general es determinar de qué manera la gestión de las cuentas por cobrar influyen en la liquidez, el diseño básica de esta investigación es explicativo causal, mediante el cual fueron investigadas las causas y efectos, así como la relación de sus variables.

Para esta investigación se obtuvo información mediante la aplicación de cuestionarios, guía de observación y análisis a los estados financieros de la empresa, concluyendo a través de los resultados, que la inadecuada gestión de las cuentas por cobrar genera problemas en la liquidez, impidiéndole cumplir con sus diversas obligaciones hacia terceros.

El aporte que esta investigación realizada nos muestra, es un enfoque particular del tratamiento de las cuentas por cobrar. Los instrumentos empleados ayudaron a la determinación de las causas del problema y a su posterior análisis. Este enfoque es válido para nuestra investigación ya que orienta las acciones a seguir para la comprobación del problema y a la búsqueda de soluciones.

**González & Henríquez, (2013)** “Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix CA, período 2011” La presente investigación se orientó a evaluar como inciden las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa, basada en el estudio y análisis de las ventas a crédito que se realizan en dicha empresa, lo que le permitirá recopilar información con resultados

sólidos para la toma de decisiones. De acuerdo al tipo de investigación se realizó un estudio de campo utilizando como técnica fundamental la entrevista y a su vez un cuestionario que permitió conocer el punto de vista de cada empleado y en lo que se refiere al nivel fue descriptivo, buscando como finalidad el que sus empleados conozcan cómo están interfiriendo las cuentas por cobrar en la organización.

En esta investigación las técnicas utilizadas fueron esenciales para obtener la información necesaria y así poder recomendar una posible solución a los problemas que se presentan por medio de las cuentas por cobrar de la empresa, aunque tratemos un tema referente a las cuentas por cobrar, el aporte que realiza a esta tesis es poco ya que serán aplicados métodos de coerción y eso es algo que no podemos aplicar en instituciones educativas particulares.

**Gómez & Gómez, (2016)** “Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la unidad Montessori” Esta investigación se realizó con la finalidad de mejorar la gestión financiera de la institución, para lo cual se requirió de un estudio de la situación financiera de la empresa donde las técnicas utilizadas fueron la entrevista y el análisis documental de los estados financieros, mostrándonos una serie de problemas originados por la falta de gestión financiera, problemas en la administración del efectivo, cuentas por cobrar y ausencia de controles en gastos administrativos. La propuesta consistió en el diseño de políticas y estrategias que permitirán enfrentar la problemática mencionada con la cual se dio solución a los problemas encontrados.

Las técnicas e instrumentos que se han utilizado en esta investigación han sido de mucha ayuda, ya que a través de ellos se pudieron detectar los problemas que afectan a esta institución y a su vez creando las recomendaciones necesarias para que la problemática no represente un gran riesgo en su liquidez.

**Carrera Navarrete, (2017)** “Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A.” El presente trabajo investigativo tuvo la aplicación del método COSO I, mediante este método se obtuvo información necesaria para descifrar las falencias en el proceso de gestión de cobros. Además, fue primordial el uso de técnicas de investigación como las entrevistas y encuestas, por otro lado, fue aplicada una evaluación al control interno del proceso de cuentas por cobrar, involucrando al personal administrativo. Obteniendo las evidencias necesarias fueron reveladas series de problemas en la empresa, en otro aspecto, se evidenció que unos de los problemas que afectan a la empresa es el proceso de gestión de cuentas por cobrar, especificando conclusiones y recomendaciones a fin de fortalecer los procesos y disminución de las cuentas incobrables.

El método aplicado en este trabajo de estudio fue indispensable para la recopilación de información, determinando el tipo de problema que afecta a la empresa, y así permita realizar las sugerencias correspondientes para solucionar los inconvenientes que se hayan presentado en la gestión de las cuentas por cobrar, sirviéndonos de gran ayuda para poder afrontar los problemas que generan las cuentas por cobrar en nuestra investigación.

**Campoverde y Galarza, (2017)** “Modelo de recuperación de cartera en instituciones particulares de la vía Samborondón” Este proyecto se realizó para darle solución a la problemática que existe en la estabilidad financiera, ya que se ha visto afectada porque los padres de familia no cancelan a tiempo sus obligaciones con la entidad, debido a esto se complica cubrir sueldos, servicios básicos, entre otros y en ciertos casos llegan a la quiebra. Para determinar el porqué de la problemática, fue utilizada la metodología inductiva, deductiva, analítica, observaciones, y fue recogida información mediante varias encuestas realizadas. La finalidad de este proyecto es ver la factibilidad de implementar un modelo de

recuperación de cartera vencida, el cual permitirá a las instituciones reducir el nivel de riesgo, usando nuevos métodos e ideas.

El aporte que esta investigación realiza a nuestra tesis es de mucha ayuda, ya que a través de los métodos implementados se busca reducir el riesgo de nivel de morosidad de padres de familia en instituciones educativas particulares puesto que uno de sus principales características, es enfrentar la morosidad antes de que esta se inicie.

### **Marco legal:**

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

**Art. 10. Constitución del Ecuador, (2008)** “Las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos son titulares y gozaran de los derechos garantizados en la Constitución y en los instrumentos internacionales”.

**Art. 26. Constitución del Ecuador, (2008)** La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo. (pág. 16)

**Art. 27. Constitución del Ecuador, (2008)** La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y de calidez; impulsara la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el

arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituyente un eje estratégico para el desarrollo nacional. (pág. 16)

**Art. 28. Constitución del Ecuador, (2008)** La educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos. Se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente.

El derecho de toda persona y comunidad interactuar entre culturas y participar en una sociedad que aprende. El Estado promoverá el dialogo intercultural en sus múltiples dimensiones.

El aprendizaje se desarrollará de forma escolarizada y no escolarizada.

La educación pública será universal y laica en todos sus niveles, y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive. (pág. 16)

### **Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Intercultural**

**Art. 140. Ministerio de Educación, (2011) Prohibiciones.** - Se prohíbe a las instituciones educativas particulares y fiscomisionales:

1. Exigir a los estudiantes o a sus familias el pago de cualquier tipo de contribución económica, bono, donación, derechos de exámenes, derechos de grado, aportes a fundaciones o aportes a sociedades de capital en la figura de acciones, u otros valores no autorizados por la Autoridad Educativa Nacional;
2. Exigir el pago de mensualidades adelantadas por concepto de pensiones o matrículas;
3. Cobrar valores adicionales por estudiantes en atención a sus necesidades educativas especiales;

4. Diferenciar la calidad del servicio ofertado a sus estudiantes en función de los valores que por concepto de pensiones o matrícula cancelen sus representantes legales;
5. Comercializar o permitir la comercialización de textos, útiles escolares, uniformes y otros bienes al interior del establecimiento;
6. Exigir a los estudiantes materiales que servirán o serán destinados únicamente para la administración de la institución educativa y no para su desarrollo o actividades pedagógicas;
7. Conculcar el derecho de educación de los estudiantes por no resolver de manera oportuna conflictos internos entre los promotores, autoridades o docentes; o,
8. Conculcar el derecho a la educación de los estudiantes por atraso o falta de pago de matrícula o pensiones por parte de sus representantes legales. (pág. 43)

### **Plan Nacional del Buen Vivir**

**Objetivo 2.2, (2011)** Garantizar la igualdad real en el acceso a servicios de salud y educación de calidad a personas y grupos que requieren especial consideración, por la persistencia de desigualdades, exclusión y discriminación.

**Objetivo 3.1. a., (2011)** Normar, regular y controlar la calidad de los servicios de educación, salud, atención y cuidado diario, protección especial, rehabilitación social y demás servicios del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social, en sus diferentes niveles, modalidades, tipologías y prestadores de servicios. (pág. 16)

**Objetivo 9.1, (2011)** Impulsar actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos.

## **Ley Orgánica de Defensa al Consumidor**

**Art. 5. Ley de Defensa al Consumidor, (2000)** Obligaciones al consumidor. – Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en este sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse. (pág. 4)

**Art. 17 Ley Orgánica de del Consumidor, (2000)** Obligaciones del proveedor. – Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor, información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

**Art. 18 Ley de Defensa del Consumidor, (2000)** Entrega del bien o prestación del servicio. – Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas en mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio. Costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento. (pág. 6)

**Art. 19 Ley de Defensa del Consumidor, (2000)** Indicación del precio. – Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El valor final deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. (pág. 7)

### **Marco Conceptual**

**Análisis.** – Es un examen exhaustivo realizado a alguna cosa u objeto, o situación que requiera de esto, con la finalidad de encontrar algún tipo de problema que este surgiendo y con la recopilación de los datos que se obtengan, llegar a darle la solución correspondiente.

**Incidencias.** – Las incidencias son causas que se producen en algún lugar, tiempo o área específica, que pueden llegar a afectar las actividades que se estén realizando.

**Cuentas por cobrar.** - Son cuentas que nacen al vender un bien o por la prestación de un servicio, generando efectivo en un tiempo determinado por lo cual deben de ser cobradas a tiempo para que representen beneficios futuros a la empresa.

**Morosidad.** – Se define la morosidad como la lentitud, dilación o demora en el cumplimiento de un compromiso dentro de la franja de tiempo establecido previamente. Esto en el mundo económico y financiero es una falta de puntualidad o retraso en cumplir un objetivo, un pago o en la devolución de una deuda. Wiki-finanzas, (2012)

**Cuentas por cobrar vencidas.** – Son las cuentas procreadoras de dinero que no son canceladas en el tiempo que se ha establecido luego de ser otorgado el crédito por la organización al cliente, generando falencias en la liquidez de dicha organización.

**Sustancial.** - Que es un elemento fundamental, de gran relevancia para el estudio que se esté realizando y del cual busquemos la esencia del surgimiento del problema.

**Obligaciones económicas.** - Las obligaciones económicas, son deudas adquiridas por la organización ya sea por la adquisición de bienes, por el requerimiento de servicios o por préstamos que se hayan requerido, siendo necesarias que se realice su pago en el tiempo estipulado por los proveedores.

**Liquidez.** – La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad en la que un activo puede convertirse rápidamente en dinero en efectivo. (Debitoor.es, s.f.)

**Coerción.** – La coerción, es una acción mediante la cual se impone un castigo o pena (legal o ilegal) con el objetivo de condicionar el comportamiento de los individuos. El derecho y los sistemas legales, en general, se sustentan en la imposición de una sanción más que en la utilización de la propia violencia. (Wikipedia, s.f.)

**Incremento.** – Es el aumento en el valor de un bien o un servicio en un intervalo de tiempo. Se aplica también, a la diferencia entre el valor, cantidad, peso, o medida anterior respecto del posterior. (Definición, s.f.)

**LOEI (Ley Orgánica de Educación Intercultural).** – Son leyes que buscan desarrollar y profundizar los derechos, obligaciones y garantías constitucionales en el ámbito educativo y establecer las regulaciones básicas para la estructura, los niveles y modalidades, modelo de gestión, el financiamiento y la participación de los actores del Sistema Nacional de Educación. (SIPI)

**Situación Financiera.** – La situación financiera de una empresa es un diagnóstico basado en conjunto de variables contables que permite medir el desempeño de una compañía, con el fin de tomar decisiones enfocadas a la resolución de problemas. Conexionesan, (2015)

**Tributario.** - Son contribuciones obligatorias que los individuos de una sociedad deben aportar a las finanzas del estado. Estas contribuciones ya

no se realizan en especies como en la antigüedad, sino con dinero. El estado administra y utiliza el dinero obtenido de los diferentes tributos, para sostener el gasto público y satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Finanzas Practicas, (2000)

**Variables.** – Las variables generadas dentro de una investigación, representan un concepto de vital importancia dentro del proyecto que se vaya a realizar. Las variables, son los conceptos que forman enunciados de un tipo particular denominado hipótesis. Wigodski, (2010)

### **Conceptualización de Variables.**

**Recuperar las cuentas por cobrar** es indispensable para toda institución, pero se debe tener en cuenta que esto requiere de su debido momento, en las instituciones educativas particulares esto es un proceso primordial ya que esta es la cuenta que genera incremento en los resultados económicos para así llevar a cabo su labor con normalidad, pudiendo cumplir con los pagos a docentes y directivos sin atrasos.

Para recuperar estas cuentas hay que darles un debido trato, tener un eficiente control de las cuentas por cobrar para obtener información de los resultados económicos en el momento que sea requerida siendo clara y precisa, proponer un medio de comunicación constante entre la institución educativa y representantes de estudiantes de la misma, indicándoles el compromiso que se debe tener al momento de cancelar las respectivas cuotas para crear pagos puntuales.

**Resultados económicos** es el indicador del rendimiento que se ha obtenido como consecuencia de las actividades realizadas por la empresa, reflejando si existen pérdidas o ganancias durante el periodo laboral, por lo tanto, se puede decir que es el proceso neurálgico para determinar las posibles tomas de decisiones en la planificación de mejoras para la institución y lograr mantener su rentabilidad.

## **Capítulo III**

### **MARCO METODOLÓGICO.**

#### **Presentación de la empresa.**

La Escuela de Educación Básica Particular Católica #1 “Don Bosco” tiene su origen desde el año 1997 donde se inició el Jardín de infantes “Estrella de Belén”, brindando educación para niños de cuatro y cinco años; sin embargo, la idea de P. Lothar era crear una escuela completa de nivel primario que brindara una educación integral de calidad, para lo cual primero pensó en la formación de los futuros docentes habiendo conseguido becas para solventar los gastos en los institutos pedagógicos; es así que los tres primeros profesores con título de profesor primario fueron: Marcia Ronquillo Chiriguaya, Félix Salavarría Cortez y Jorge Cortez Salazar.

Una vez logrado la primera parte de su objetivo, se inicia la escuela en el año 1999, que en primera instancia se llamó San Juan Bosco, con 47 estudiantes de segundo a quinto año básico, por cuanto aún no se había obtenido el acuerdo de creación, comenzando las labores escolares en el patio de la iglesia, hasta el mes de septiembre en que ya fue trasladada al amplio local con el que ahora cuenta. Obtenido el permiso provisional el cual fue otorgado por la Lcda. Inés Guayaquil de Valdez, Supervisora Provincial de Educación en ese entonces; cabe indicar que al principio

esta institución se denominó San Juan Bosco; durante ese año se iniciaron tramites respectivos para conseguir el permiso de funcionamiento el mismo que fue emitido el 23 de febrero del año 2000, con Acuerdo de Creación N° 103 y con la denominación de “Don Bosco”, por cuanto ya existía en Guayaquil otra institución con el nombre de San Juan Bosco.

La institución educativa lleva ese nombre en homenaje a la primera Parroquia Eclesiástica donde trabajo como párroco el P. Lothar Zagst, en Suiza (San Juan Bosco) y porque de Alemania y Suiza se recibió la ayuda económica para la adquisición del terreno y construcción del plantel.

El lunes 8 de mayo de 1999, se inició el periodo lectivo 1999-2000.

### **Misión**

La Escuela de Educación Básica Particular Católica N° 1 Don Bosco, es una institución democrática, flexible, inclusiva, motivadora y con igualdad de género sin fines de lucro, al servicio de la comunidad. Que educa a niños, niñas y adolescentes, con calidad y calidez que fomenta la organización, puntualidad y creatividad de la comunidad educativa para el buen vivir.

### **Visión**

La Escuela de Educación Básica Particular Católica N° 1 “Don Bosco” es una institución que cuenta con el apoyo total de la comunidad educativa. Brinda una educación integral a niños, niñas y adolescentes, centrada en el modelo constructivista, promoviendo la capacidad creativa de los estudiantes con valores cristianos, cívicos, morales y sociales. Con docentes formados y capacitados pedagógicamente que apoyan el proceso de mejoramiento de calidad educativa. Generando lideres emprendedores, capaces y competitivos, con criterios auténticos para nuestra sociedad, en una excelente infraestructura y clima organizacional.

## Organigrama

### Escuela de Educación Básica Particular Católica N°1 “Don Bosco”

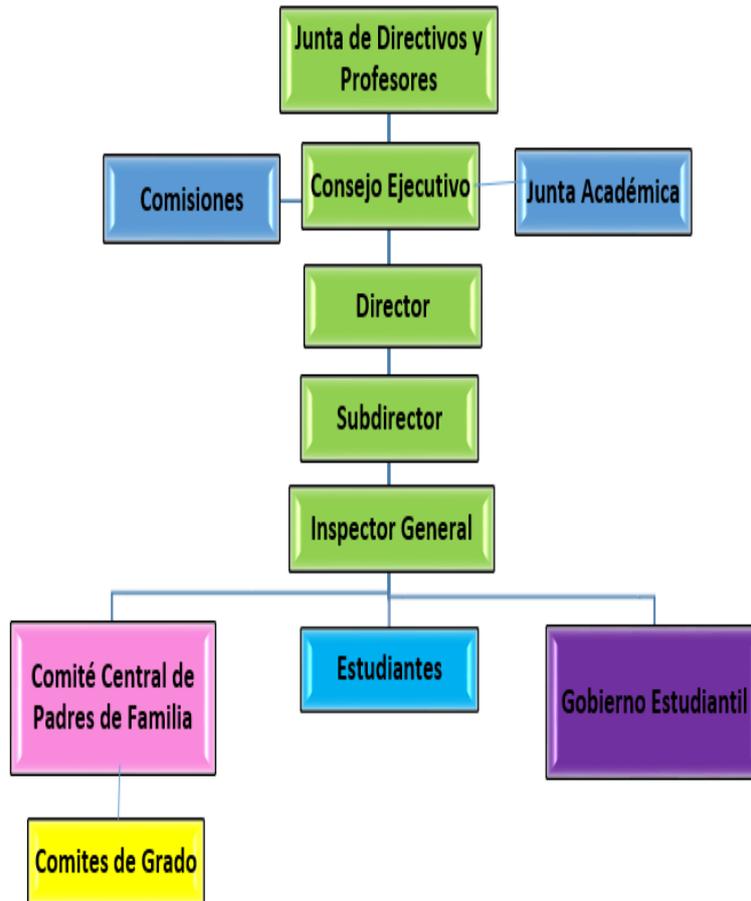


Gráfico 3: Organigrama

Elaborado por: Escuela de Educación Básica Particular Católica N°1 “Don Bosco”

### Diseño de la investigación.

Es el plan secuencial que el investigador emplea para realizar el estudio en cuestión, al cual quiere hacer su propuesta de posibles soluciones y obtener la información esencial para su progreso.

De acuerdo con Rojas Soriano, (2002) es un recurso del método científico en cuanto que permite la concreción de éste en un proceso de investigación específico. También se le conoce como proyecto o plan de investigación y se ajusta a los requerimientos o necesidades de la institución y del propio investigador, así como a las características que adopta el objeto de estudio. (Pág. 138)

Para Naghi Namakforoosh, (2005) es un programa que especifica el proceso de realizar y controlar un proyecto de investigación, es decir, es el arreglo escrito y formal de las condiciones para recopilar y analizar la información, de manera que combine la importancia del propósito de la investigación y la economía del procedimiento. (Pág. 85)

### **Investigación Científica.**

La investigación científica 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. (Fidias G. Arias, 2012)

Para Fierro, (2017) esta investigación es de las más elevadas disquisiciones a las que puede llegar la inteligencia humana. Tal ejercicio conlleva el propósito de ir definiendo objetivamente los elementos que conforman la realidad con aportaciones al conocimiento.

### **Investigación Cualitativa**

Para M. Gómez, (2006) el enfoque cualitativo, por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, sin conteo. Utiliza las descripciones y las observaciones. Por lo regular, las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación y éste es flexible, y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. (Pág. 60)

Según Ruiz Bolívar, (1992) representa el conjunto de opciones metodológicas a través de las cuales se expresa el paradigma interpretativo en la investigación de los fenómenos sociales, en este sentido se enfoca, desde una perspectiva subjetivista, al estudio de comportamientos, creencias, opiniones valores, sentimientos y la relación entre las personas. (Pág. 11)

### **Investigación Cuantitativa.**

Para Ruiz Bolívar, (1992) el enfoque cuantitativo representa el conjunto de opciones metodológicas a través de las cuales se expresa el paradigma positivista en la investigación de los hechos sociales, busca describir las situaciones estudiadas, explicar los hechos en términos de relación causa-efecto y predecir situaciones futuras a partir de los datos que se han obtenido. (Pág. 8)

Para M. Gómez, (2006) utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo, y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población. (Pág. 60)

### **Tipos de investigación.**

Son métodos ineludibles para llevar a cabo con eficiencia el examen expuesto por el investigador, con el fin de obtener los datos necesarios e idóneos para desarrollar con éxito el estudio.

### **Investigación Descriptiva.**

Para Fidias G. Arias, (2012) la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de

investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (pág. 24)

Esta investigación tiene como propósito determinar las características de un hecho o fenómeno, es decir, nos indica cómo es y cómo se manifiesta una determinada situación bajo estudio. Ruiz Bolívar, (1992)

Esta observación nos describirá las singularidades de las cuentas por cobrar de la Escuela de Educación Básica Particular Católica #1 “Don Bosco”, con los procesos de los resultados financieros, detallándonos de una manera particular cada caso para poderle asignar un adecuado trato.

### **Investigación Explicativa.**

Mediante este tipo se establecen las causas o los orígenes del fenómeno físico o social objeto del estudio, revela las causas de la expresión indagada; esto da al conocimiento actual un nuevo enfoque. Ospino Rodríguez, (2004)

Para Fidias G. Arias, (2012) la investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de las relaciones causa y efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (pág. 26)

Este estudio permite elucidar el surgimiento de las incidencias de las cuentas por cobrar en los resultados económicos de la institución educativa para poder determinar los riesgos a los que está expuesta su liquidez.

### **Investigación Documental**

Consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas,

posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio. Bernal Torres, (2006)

Para Fidias G. Arias, (2012) la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (pág. 27)

### **Investigación Correlacional.**

Para Fidias G. Arias, (2012) la finalidad de esta investigación es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima a la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. (Pág.25)

Para Ruiz Bolívar, (1992) consiste en seleccionar un conjunto de variables sobre un problema de interés, medirlas y determinar el grado de relación que existe entre ellas.

Este análisis mide el vínculo existente entre la recuperación de las cuentas por cobrar y los resultados económicos señaladas como las variables en el presente trabajo de estudio y el nivel en que ambas se perjudican.

### **Población**

Para Hernández Blázquez, (2001) se define como un conjunto de unidades que comparten algunas notas o peculiaridades que se desean estudiar, en un estudio estadístico se define arbitrariamente en función de sus propiedades particulares.

Se designa con este término a cualquier conjunto de elementos que tienen unas características comunes, cada uno de los elementos que integran tal conjunto recibe el nombre de individuo. Juez y Díez, (1997)

Se puede decir que la población es la colectividad elegida para llevar a cabo el estudio que se desee realizar.

### **Tipos de población**

Según Vivanco, (2005) existen los siguientes tipos de población:

**Población objetivo:** corresponde a una parte de la población, excluye de la población elementos que son de difícil acceso o muy onerosos de encuesta.

**Población marco:** es una parte de la población objetivo, excluye de la población objetivo los elementos que son encuestados por marco insuficiente o falta de cobertura.

**Población de encuesta:** es una parte de la población marco, excluyen de la población marco los distintos tipos de no respuesta. (Pág. 23)

ÁREAS DEL PLANTEL	N°
Área Administrativa	2
Área Pedagógica	13
Otras áreas	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

Gráfico 4: Áreas del plantel

Elaborado por: Rosiris Reliche Triana

### **Muestra**

Para Vivanco, (2005) corresponde a una colección de unidades seleccionadas de una población con el fin de estimar los valores que

caracterizan a la población, los diferentes diseños muestrales refieren a distintos modos de ordenar y seleccionar los elementos.

Para Juez y Díez, (1997) es un subconjunto de individuos pertenecientes a una población, y representativos de la misma, existen diversas formas de obtención de la muestra en función del análisis que se pretenda efectura.

Con base a las definiciones expuestas anteriormente se podría decir que la muestra es una parte específica de la población la cual se está tomando para realizar con efectividad la investigación propuesta.

### **Tipos de muestra**

Según Grande y Abascal, (2011) existen los siguientes tipos de muestra:

**Muestreo no probabilístico.** - en él, las unidades muestrales no se seleccionan al azar, sino que son elegidas por las personas, los diversos tipos de muestreo no probabilístico se caracterizan de la siguiente manera:

- La selección de la muestra no es aleatoria, sino que se basa, en parte, en el juicio del entrevistador o del responsable de la investigación.
- No se basa en ninguna teoría de la probabilidad y, por lo tanto, no es posible calcular la precisión o acotar el error cometido.
- No es posible calcular estos errores ni la confianza de las estimaciones que, además, no siempre se reducen aumentando el tamaño de la muestra. (Pág. 83)

**Muestreo probabilístico.** - en este muestreo se seleccionan las unidades muestrales a través de un proceso de azar, aleatorio, los distintos tipos de muestreo probabilístico tienen las siguientes características:

- Las muestras se seleccionan al azar, no se seleccionan por los investigadores.
- Cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser elegido.
- Se puede conocer el error y la confianza de las estimaciones.
- Los resultados se pueden generalizar. Grande y Abascal, (2011) (Pág. 84)

### **Técnicas e instrumentos de la investigación**

Son los procesos mediante los cuales el investigador logra la recolección de los datos que desea obtener posibilitándole generar óptimos resultados.

#### **Observación científica**

Según Heinemann, (2003) es la captación previamente planeada y el registro controlado de datos con una determinada finalidad para la investigación, mediante la percepción visual o acústica de un acontecimiento, el término observación no se refiere, pues, a las formas de percepción sino a las técnicas de captación sistemática, controlada y estructurada de los aspectos de un acontecimiento que son relevantes para el tema de estudio. (pág. 135)

Es la técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis, es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el

investigador para obtener el mayor número de datos. (Huamán, 2005) (Pág. 13)

### **La entrevista**

Es una técnica antigua utilizada desde hace mucho en psicología y, desde su notable desarrollo, en sociología y en educación, la utilización de este instrumento conlleva una mayor habilidad por parte del encuestador u observador en conducir el tema de entrevista, debido a que las respuestas son por lo general abiertas y permiten implementar nuevas preguntas no contempladas por el encuestador inicialmente. (Huamán, 2005) (Pág. 20)

La entrevista es una técnica que mediante preguntas estructuradas, el investigador busca recopilar la información necesaria para llevar a cabo el estudio a realizar, siendo esto de vital importancia para escudriñar y encontrar las deficiencias que existen y controlarlas a tiempo.

De acuerdo a lo que indica blogger, (2010) es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes de la misma.

### **Tipos de entrevista**

**Admisión o selección.** – es aquella por medio de la cual el entrevistador procura formarse un juicio acerca del candidato entrevistado, desde aquí debe hacerse una distinción clara entre la entrevista previa y rápida y la amplia o principal, con la que se trata de profundizar en la personalidad y habilidades del candidato. (Acevedo y López, 1986) (pág. 26)

**Promoción o evaluación.** – con esta se intentará, una vez conocido el historial de un sujeto ya adscrito previamente a la empresa, evaluar su

desarrollo y actividad con el fin de determinar si es posible promocionarlo no a un mejor puesto dentro de la organización. (Acevedo y López, 1986) (pág. 27)

**Entrevista de consejo.** – resuelve o aclara todas aquellas situaciones embarazosas o claramente conflictivas que se lleguen a dar dentro del ámbito laboral y que de no ser puestas en claro en el momento adecuado llegarían a repercutir en el correcto equilibrio de las relaciones grupales. (Acevedo y López, 1986) (pág. 27)

**Entrevista de salida.** – es la conveniente a realizar cuando la salida de la empresa de un empleado no ha sido violentada, sino que es una respuesta a necesidades personales del empleado, es así como se puede entrar en conocimiento de ciertos problemas internos que suelen escapar a la percepción de la administración. (Acevedo y López, 1986) (pág. 28)

**Entrevista de confrontación.** – su función fundamental es la de intentar rectificar sustancialmente cualquier conducta que en apariencia ha sido negativa o perjudicial para la buena marcha de las relaciones laborales. (Acevedo y López, 1986)

**Entrevista planificada.** – generalmente es ésta la que resulta más eficaz, dado que intenta escoger, de una manera sistemática y precisa, más información concreta sobre los aspectos que se quieran explorar en forma fija y determinada. (Acevedo y López, 1986)

**Entrevista semi\_libre.** – para este tipo de entrevista el entrevistador también tiene trazado un plan de desarrollo, pero con más libertad de acción y mayor agilidad. (Acevedo y López, 1986)

**Entrevista libre.** – con el manejo adecuado de esta entrevista es posible obtener un gran volumen de información por parte del entrevistado, ya que se desarrolla con gran fluidez. (Acevedo y López, 1986)

**Entrevista de tensión.** – está dirigida a conocer el comportamiento del sujeto entrevistado dentro de una situación tensa donde resulta difícil mantener el control de sí mismo, sin embargo es preciso tener mucho cuidado en la aplicación de esta entrevista, ya que no es conveniente utilizarla con sujetos emocionalmente conflictivos. (Acevedo y López, 1986) (pág. 30)

**Entrevistas de grupo.** – en donde varios individuos son entrevistados por uno o varios investigadores simultáneamente; es de gran utilidad para seleccionar mandos, puesto que se pueden observar las distintas actuaciones de los candidatos entre sí. (Acevedo y López, 1986)

### **Cuestionario de la entrevista**

**Nombre de la empresa:** Escuela de Educación Básica Particular Católica N°1 “Don Bosco”

**Objetivo:** mediante la entrevista a realizar se busca conocer las incidencias que puedan ocasionar las cuentas por cobrar y el manejo que se le estaría dando para que esto no ocasione riesgos en los resultados económicos.

### **Preguntas**

1. ¿En el pasado se ha llevado a cabo algún estudio sobre las cuentas por cobrar de la institución? ¿Cuál fue su resultado?
2. ¿Cree usted que existe un adecuado control de las cuentas por cobrar? Explíquelo.
3. ¿Existe dentro de la institución educativa un departamento específico para realizar las cobranzas?

4. ¿Considera usted que la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) imposibilita la recaudación de las cuentas por cobrar a los padres de familia? De que manera?
5. ¿En la institución se aplica un método para realizar el cobro de mensualidades? ¿Qué tan efectivo es?
6. ¿Qué departamento cree usted que es el más afectado por falta de liquidez?
7. En su opinión ¿Cuál sería la solución para que mejoren los resultados económicos?

### **La encuesta**

Para (Abascal y Grande, 2005) se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población. (pág. 14)

Los autores (Abascal y Grande, 2005) consideran que las encuestas pueden ser personales y no personales:

**Encuestas personales.** – consisten en un encuentro entre dos personas en el cual una de ellas obtienen información proporcionada por la otra sobre la base de un cuestionario.

**Encuestas no personales.** – son encuesta realizadas a través de correos electrónicos, las encuestas postales convencionales se llaman así porque la recogida de información se efectúa mediante un cuestionario que se envía a una persona que lo cumplimenta y lo envía por correo, junto a la encuesta se remite una carta de presentación, las instrucciones

para su cumplimentación y un sobre franqueado para devolver el cuestionario, es frecuente ofrecer algún incentivo generalmente en forma de obsequio. (pág. 14- 15)

La encuesta es técnica usada por muchas empresas para la recolección de información necesaria que permita conocer si algún producto que se está ofreciendo tiene acogida o permitirles ofrecer un nuevo producto y que tan conveniente sea plasmar esta idea, en la actualidad es muy frecuente que al abrir nuestros correos encontremos varias de esta, por la cual al ser llenadas se pueda acceder a numerosos premios que sean ofrecidos por este servicio.

## **Capítulo IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**

Entrevista realizada a el Msc. José Reliche (Director de la Escuela de Educación Básica Particular Católica N°1 “Don Bosco”) :

- 1. ¿En el pasado se ha llevado a cabo algún estudio sobre las cuentas por cobrar de la institución? ¿Cuál fue su resultado?**

No. Es la primera vez que se lleva a cabo este estudio.

- 2. ¿Cree usted que existe un adecuado control de las cuentas por cobrar? Explíquelo.**

Desde el año 2015 se ha tratado de llevar un control de forma manual para que así nos proporcione cuentas claras, se necesita mejorar, tecnificar.

- 3. ¿Existe dentro de la institución educativa un departamento específico para realizar las cobranzas?**

No hay un departamento específico porque esto requiere el contratar mas personal, la subdirectora se encarga de realizar los cobros en su oficina lo hace manual y se entrega la respectiva factura, no todo el dinero es cancelado aquí en la institución, también se puede cancelar en la cooperativa de ahorro y crédito

“Salitre Ltda.”, donde los padres depositan su dinero para luego poder verificar los pagos que se han realizado para poder realizar el pago a los profesores.

**4. ¿Considera usted que la Ley orgánica de Educación Intercultural (LOEI) imposibilita la recaudación de las cuentas por cobrar a los padres de familia? ¿De que manera?**

El problema que ocasiona es que no se puede presionar al padre para que cancele las mensualidades y que no sea permitida la matrícula a quien este debiendo a la institución, esto es un problema que tienen todas las instituciones particulares a nivel nacional, lo único que hacemos es un contrato donde el padre se comprometa a cancelar o hacer convenios de pago pero los padres a la larga hacen caso omiso.

**5. ¿En la institución se aplica un método para realizar el cobro de mensualidades? ¿Qué tan efectivo es?**

Hay que ser flexibles pero también estrictos, para mí es fundamental que los niños rindan sus exámenes en la fecha indicada la irresponsabilidad del padre no se la podemos pasar al niño, en cuanto al padre buscamos la manera de comunicarnos mediante llamadas, haciendo convenios de pago, hablar del porque no se realiza el pago y llegar a un acuerdo.

**6. ¿Qué departamento cree usted que es el más afectado por falta de liquidez?**

Lo que más afecta es a la infraestructura, el laboratorio de computación todo es donación, pero necesita mantenimiento y adquirir más máquinas, arreglar las aulas, pintarlas, los pupitres hay que mejorarlos, lastimosamente hubo que sacar a un profesor para podernos ajustar, esperamos el próximo año tener más

estudiantes para así contratar mas profesores para mejorar en educación.

**7. En su opinión ¿Cuál sería la solución para que mejoren los resultados económicos?**

Para mí sería el incremento de los estudiantes nos ponemos como meta 250 estudiantes como mínimo, aunque la escuela realiza actividades extracurriculares como bingos, peregrinaciones para generar ingresos y ayudarnos con esta autogestión de una manera indirecta se logra que el padre colabore.

Entrevista realizada a la Lcda. Miryam Pilaló (Subdirectora de la Escuela de Educación Básica Particular Católica N°1 “Don Bosco”)

**1. ¿En el pasado se ha llevado a cabo algún estudio sobre las cuentas por cobrar de la institución? ¿Cuál fue su resultado?**

Es la primera vez que alguien se ha preocupado por realizar este estudio.

**2. ¿Cree usted que existe un adecuado control de las cuentas por cobrar? Explíquelo.**

En la actualidad podemos decir que han mejorado porque contamos con la ayuda de un contador quien es el encargado de realizar toda la información contable de la institución.

**3. ¿Existe dentro de la institución educativa un departamento específico para realizar las cobranzas?**

No. Los padres se pueden acercar a realizar sus pagos en la Cooperativa o pagar en la escuela donde yo soy la encargada de recibirles el dinero, el padre espera un momento en el cual se los pueda atender, cancelan y así puedo entregarles sus respectivas facturas.

**4. ¿Considera usted que la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) imposibilita la recaudación de las cuentas por cobrar a los padres de familia? De que manera?**

En nuestra escuela primero se cumplen los derechos del niño, no les cancelamos los exámenes ni nada ellos vienen a clases y se los trata con normalidad, siempre la responsabilidad es para el padre por no cumplir con su obligación, el niño no debe enterarse si el padre está o no al día en sus pagos, podemos decir que el reglamento si nos limita ya que brindamos un servicio por el cual debes de exigir un pago puntual para así cumplir también con las obligaciones que mantiene la institución.

**5. ¿En la institución se aplica un método para realizar el cobro de mensualidades? ¿Qué tan efectivo es?**

El método para cobrar sería a través de llamadas al padre que esta debiendo, enviandoles notas en el cuaderno del estudiante, citandolos a la institución para poder hablar sobre el motivo por el cual no ha sido cancelada la cuota.

**6. ¿Qué departamento cree usted que es el más afectado por falta de liquidez?**

Pienso que todas las áreas ya que hay muchas cosas que necesitan mejorar para brindar un mejor servicio.

**7. En su opinión ¿Cuál sería la solución para que mejoren los resultados económicos?**

Que los padres cumplan con los pagos puntual, que sean responsables con la institución, si tienen algún problema se acerquen a dialogar para buscar soluciones.

Entrevista realizada al Msc. Lupercio Tigrero (Contador de la Escuela de Educación Básica Particular Católica N°1 “Don Bosco”)

- 1. ¿En el pasado se ha llevado a cabo algún estudio sobre las cuentas por cobrar de la institución? ¿Cuál fue su resultado?**

En el tiempo que tengo laborando aquí, es la primera vez que escucho que alguien esta a cargo de realizar este estudio.

- 2. ¿Cree usted que existe un adecuado control de las cuentas por cobrar? Explíquelo.**

En el pasado no existía un adecuado control, en la actualidad podemos decir que ha mejorado ya que ahora si tiene un contador que este pendiente de todos los movimientos económicos.

- 3. ¿Existe dentro de la institución educativa un departamento específico para realizar las cobranzas?**

Dentro de la escuela no existe un departamento de cobranzas, la encargada de realizar los cobros es la subdirectora o los padres cancelan en la cooperativa.

- 4. ¿Considera usted que la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) imposibilita la recaudación de las cuentas por cobrar a los padres de familia? De que manera?**

El reglamento impide que se pueda ejercer presión para que los padres cancelen a tiempo, y esto realmente es un obstáculo.

- 5. ¿En la institución se aplica un método para realizar el cobro de mensualidades? ¿Qué tan efectivo es?**

Se que se encargan de llamar a los padres para que se acerquen a cancelar sus pagos.

**6. ¿Qué departamento cree usted que es el más afectado por falta de liquidez?**

Pienso que no es solo un departamento específico la falta de liquidez afecta a las mejoras que se desean realizar ya que como institución educativa.

**7. En su opinión ¿Cuál sería la solución para que mejoren los resultados económicos?**

Buscar mejores métodos de cobro para que no aumenten la cuentas incobrables de esta manera no afecten directamente a los resultados.

**Consolidación de las respuestas**

En conclusión a las entrevistas realizadas se puede decir:

- Es la primera vez que se va a realizar un estudio de las cuentas por cobrar de la institución educativa.
- En años anteriores no se llevaba un control de las cuentas por cobrar ya que no existía un contador pendiente de los movimientos económicos de la escuela.
- No existe un departamento para realizar los cobros dentro de la institución.
- El reglamento (LOEI) impide que se presione al padre de familia para que realice sus pagos con puntualidad, sin embargo, se mantiene el derecho de estudiante y se busca comunicación con el padre.

- El método que se aplica es hacer llamadas al padre de familia para que se acerque a cancelar las cuotas de mensualidades.
- Coinciden en que la falta de liquidez afecta a todas las áreas de la institución educativa, ya que impide que se puedan realizar mejoras para brindar un mejor servicio.
- Para mejorar los resultados económicos piensan que debe incrementar el número de estudiantes, que los padres sean responsables en sus pagos y que deben aplicarse mejores métodos de cobro.

## Resultados del análisis efectuado a los estados financieros.

ESTADO DE RESULTADOS						
Escuela de Educación Básica Particular Católica N°1 "Don Bosco"	2016	2017	Análisis Vertical		Análisis Horizontal	
			2016	2017	Variación Absoluta	Variación Relativa
<b>Ingresos</b>						
<b>Ingresos Operativos</b>						
Matrículas	\$ 57.182,40	\$ 58.824,00	36%	37%	\$ 1.641,60	3%
Pensiones	\$ 91.500,20	\$ 94.127,00	58%	58%	\$ 2.626,80	3%
Actividades extraordinarias	\$ 3.500,00	\$ 2.980,00	2%	2%	\$ -520,00	-15%
Donaciones	\$ 4.500,00	\$ 5.000,00	3%	3%	\$ 500,00	11%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	\$ 156.682,60	\$ 160.931,00	100%	100%	\$ 4.248,40	3%
<b>Egresos</b>						
Costos	\$ 103.276,69	\$ 102.529,52	66%	64%	\$ -747,17	-1%
Sueldos y Salarios	\$ 79.302,00	\$ 78.852,00	51%	49%	\$ -450,00	-1%
Décimo tercer sueldo	\$ 6.608,50	\$ 6.575,00	4%	4%	\$ -33,50	-1%
Décimo cuarto sueldo	\$ 562,50	\$ 525,00	0%	0%	\$ -37,50	-7%
Fondos de reserva	\$ 6.608,50	\$ 6.997,00	4%	4%	\$ 388,50	6%
Aporte patronal	\$ 9.635,19	\$ 9.580,52	6%	6%	\$ -54,67	-1%
Gastos/Liquidación docentes	\$ 560,00		0%	0%	\$ -560,00	-100%
<b>Gastos</b>						
Gastos Administrativos	\$ 9.500,00	\$ 9.610,78	6%	6%	\$ 110,78	1%
Sueldos y Salarios Adm.	\$ 18.000,00	\$ 18.750,00	11%	12%	\$ 750,00	4%
Horas Extras Adm.	\$ 4.600,00	\$ 4.670,49	3%	3%	\$ 70,49	2%
Beneficios sociales	\$ 12.350,00	\$ 12.452,11	8%	8%	\$ 102,11	1%
Servicios prestados	\$ -	\$ 4.570,00	0%	3%	\$ 4.570,00	0%
Servicios básicos	\$ 3.566,00	\$ 3.718,00	2%	2%	\$ 152,00	4%
Materiales y suministros	\$ 2.179,00	\$ 2.525,00	1%	2%	\$ 346,00	16%
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	\$ 50.195,00	\$ 56.296,38	32%	35%	\$ 6.101,38	12%
<b>RESULTADO(INGRESOS-GASTOS)</b>	\$ 3.210,91	\$ 2.105,10	2%	1%	\$ -1.105,81	-34%

Gráfico 5: Estados de Resultados Integrales

Fuente: Investigación documental

Creado por: Rosiris Reliche

Escuela de Educación Básica Particular Católica N°1 "Don Bosco"						
Estado de Situación Financiera						
Análisis horizontal de los años 2016 y 2017						
	2016	2017	Análisis Vertical		Análisis Horizontal	
ACTIVOS			2016	2017	V.Absoluta	V.Relativa
<b>Activos Corrientes</b>	<b>\$ 42.931,15</b>	<b>\$ 42.627,82</b>	34%	33%	\$ -303,33	-1%
Efectivo y equivalentes de efectivo						
Caja	\$ 1.076,00	\$ 1.200,00	1%	1%	\$ 124,00	12%
Coop.Salitre LTDA.	\$ 15.350,00	\$ 11.870,00	12%	9%	\$ -3.480,00	-23%
Cuentas por Cobrar (Pensiones)	\$ 10.057,15	\$ 13.577,27	8%	10%	\$ 3.520,12	35%
Impuestos corrientes	\$ 1.928,00	\$ 1.380,55	2%	1%	\$ -547,45	-28%
Inventarios	\$ 9.880,00	\$ 10.200,00	8%	8%	\$ 320,00	3%
Suministros	\$ 1.240,00	\$ 2.650,00	1%	2%	\$ 1.410,00	114%
Uniformes/Libros	\$ 3.400,00	\$ 1.750,00	3%	1%	\$ -1.650,00	-49%
<b>Activos No Corrientes</b>	<b>\$ 81.850,44</b>	<b>\$ 87.810,18</b>	66%	67%	\$ 5.959,74	7%
Propiedad, planta y equipo			0%	0%		
Edificio	\$ 50.000,00	\$ 59.000,00	40%	45%	\$ 9.000,00	18%
Muebles y Enseres	\$ 22.500,00	\$ 22.680,00	18%	17%	\$ 180,00	1%
Equipos de Oficina	\$ 11.236,00	\$ 11.870,65	9%	9%	\$ 634,65	6%
Equipos de Computación	\$ 15.011,00	\$ 16.280,00	12%	12%	\$ 1.269,00	8%
Equipos de amplificación	\$ 1.540,00	\$ 1.996,15	1%	2%	\$ 456,15	30%
(-)Depreciación Acumulada	\$ -18.436,56	\$ -24.016,62	-15%	-18%	\$ -5.580,06	30%
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>\$ 124.781,59</b>	<b>\$ 130.438,00</b>	100%	100%	\$ 5.656,41	5%
<b>PASIVOS</b>						
<b>Pasivos Corrientes</b>	<b>\$ 17.271,88</b>	<b>\$ 20.823,19</b>	14%	16%	\$ 3.551,31	21%
Cuentas por pagar	\$ 4.720,34	\$ 4.353,81	4%	3%	\$ -366,53	-8%
Proveedores locales	\$ 4.720,34	\$ 4.353,81	4%	3%	\$ -366,53	-8%
Obligaciones Tributarias	\$ 2.970,00	\$ 2.220,00	2%	2%	\$ -750,00	-25%
Obligaciones IESS	\$ 1.970,24	\$ 3.940,57	2%	3%	\$ 1.970,33	100%
Beneficios sociales por pagar	\$ 2.890,96	\$ 5.955,00	2%	5%	\$ 3.064,04	106%
<b>Pasivos No Corrientes</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	0%	0%		
Cuentas y doc. por pagar l/p	\$ -	\$ -	0%	0%		
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ 17.271,88</b>	<b>\$ 20.823,19</b>	14%	16%	\$ 3.551,31	21%
			0%	0%		
<b>PATRIMONIO</b>			0%	0%		
Capital Suscrito	\$ 100.000,00	\$ 100.000,00	80%	77%	\$ -	0%
Resultados del ejercicio años anteriores	\$ 4.298,80	\$ 7.509,71	3%	6%	\$ 3.210,91	75%
Resultado del ejercicio	\$ 3.210,91	\$ 2.105,10	3%	2%	\$ -1.105,81	-34%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 107.509,71</b>	<b>\$ 109.614,81</b>	86%	84%	\$ 2.105,10	2%
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 124.781,59</b>	<b>\$ 130.438,00</b>	100%	100%	\$ 5.656,41	5%
Diferencia			0%	0%		

**Gráfico 6: Estado de Situación Financiera**

Fuente: Investigación documental

Creado por: Rosiris Reliche

El análisis financiero nos sirve para diagnosticar las cuentas de la empresa, creando información confiable para futuras tomas de decisiones en mejoras para dicha institución objeto del estudio.

De acuerdo con el análisis que se ha realizado se consiguió llegar a los resultados, determinando las incidencias ocasionadas por las cuentas por cobrar en los resultados económicos de la Escuela de Educación Básica Particular N° 1 “Don Bosco”, en el estado de resultados integrales nos es reflejado que el rendimiento para el año 2017 descendió en 34% con respecto al año anterior siendo esto un obstáculo para posibles mejoras a realizar en la institución.

Este análisis provoca gran preocupación al personal docente y directivos de la institución educativa ya que se tiene previsto realizar posibles adecuaciones, y si los ingresos no mejoran esto no se puede llevar a cabo, puesto que si los padres de familia siguen acumulando la deuda sería imposible la recaudación en los meses en los que el alumno no se encuentre en clases de esta manera no poder solventar los gastos que mantiene la institución al igual que no se desea dejar de prescindir de la labor de algún otro docente.

La Escuela de Educación Básica Particular católica N° 1 “Don Bosco” puede encontrar en el análisis vertical que las cuentas por cobrar representan el 23% sobre los activos corrientes y para el año 2017 es del 32% ocupando un porcentaje considerable sobre nuestros activos corrientes, mientras que para el total de activos representan el 8% y 10% respectivos a cada año, en nuestro análisis horizontal se encuentra que en el 2017 la cuentas por cobrar aumentaron en \$3.520,12 lo que sería un aumento del 35% sobre el año 2016 siendo un incremento considerable en este rubro.

### **Análisis por plazo**

El análisis de las cuentas por cobrar nos indica que las cuentas en el año 2016 tardan un lapso de 23 días en ser recuperadas mientras que para el siguiente año serán 30 los días, lo que significa que hay riesgo de no ser recuperadas, ya que, al finalizar el año lectivo, muchos padres dejan sus cuentas sin ser canceladas en su totalidad y algunos de ellos para el siguiente año optan por una escuela fiscal, dejando la deuda pendiente.

## PLAN DE MEJORAS

**Título:** Plan de mejoras para la recuperación de las cuentas por cobrar de la Escuela de Educación Básica Particular N°1 “Don Bosco”

Este análisis se ha realizado con el fin de proponer mejoras para la recuperación de las cuentas por cobrar de la institución educativa, con el propósito de que mejoren sus resultados económicos y así la institución educativa pueda ofrecer un mejor servicio del que actualidad brinda, a la vez mejoren todas las áreas.

Las cuentas por cobrar son un constante problema en muchas de las empresas ya sea cualquier actividad a la que se dedique, por lo que es necesario un eficiente control de estas cuentas para alcanzar óptimos resultados, teniendo siempre como referencia el acatar los artículos propuestos por el ministerio de educación.

El plan a proponer consta de las siguientes alternativas para alcanzar la posible recuperación de las cuentas por cobrar antes de que inicien:

- En nuestros días la tecnología ocupa un lugar importante en el ser humano, convirtiéndose en el principal medio de comunicación, es importante que la institución posea los números de teléfonos de los padres como requisito ya que es una vía directa para notificar al padre de familia el retraso de sus pagos, creando un calendario de cobro recordándoles con 5 días de anticipación la fecha en cuál debe ser cancelada la cuota mensual de su representado aplicando una fecha límite para que sea efectuado, y a su vez si no es cancelada la cuota en el tiempo estipulado, pedir que se acerque a la institución.
- Motivar al padre a que cumpla con sus pagos, los padres que cumplan con puntualidad sus pagos durante los 5 primeros meses serán exaltados en la cartelera de la institución educativa ubicada en la entrada principal, de esta manera se incentiva a los padres a que cumplan con su obligación dándole realce a su puntualidad,

esto ayuda a que los demás sigan su ejemplo y se animen a ser los próximos en la cartelera.

- Los padres que cumplan a cabalidad con el pago de mensualidades y terminen el año de período lectivo de la misma manera, puedan ser recompensados con un descuento en la matrícula para el siguiente año.
- Crear un horario fijo de cobro dentro de la institución educativa, se sabe que no hay un departamento específico de cobranzas, los cobros se realizan por medio de la subdirectora del plantel, la cual a su vez labora como docente y su tiempo es limitado para realizar el cobro, por lo que se debe implementar un horario fijo de cobranzas en el cual el padre de familia tenga la seguridad de que va a ser atendido en el momento indicado.
- Implementar nuevas alternativas de recaudación, cobros mediante pago con tarjetas, de igual forma realizando transferencias bancarias donde el padre desde la comodidad de su hogar o su lugar de trabajo pueda cancelar su cuota mensual para luego presentar el comprobante de la transferencia a la institución educativa de esta manera tener la seguridad del ingreso de dinero.

**Nota:** Debe tomarse en cuenta que los sistemas coercitivos no pueden ser aplicados a los estudiantes por la existencia de la Ley de Educación.

## **Conclusiones**

Al término de la realización de este trabajo de estudio, obteniendo la información necesaria se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

La Escuela de Educación Básica Particular Católica N°1 “Don Bosco” mantiene contrariedad en la puntualidad de los pagos de matrículas y pensiones que deben efectuar los padres, por lo que se deben de tomar las medidas necesarias para solucionar este problema que genera inconvenientes en los resultados económicos.

Al no existir un departamento específico de cobranzas dentro de la institución educativa, no existe un horario fijo para la persona asignada a efectuar los cobros, y la Cooperativa ofrece a la vez otros servicios, los padres que por motivo de trabajo no cuentan con suficiente tiempo toman todo esto como pretexto y se van atrasando en las cuotas.

La institución educativa no cuenta con políticas establecidas para los padres que estén generando cuotas atrasadas o cuotas impagas lo que es perjudicial para promover mejoras en la calidad del servicio de educación manteniendo su prestigio.

## **Recomendaciones**

Crear una comunicación efectiva entre el personal encargado de las cobranzas y los padres de familia, de esta manera evitar el incremento de las cuentas por cobrar llegando a un acuerdo de pago si existe inconvenientes para que sean realizados en el tiempo estipulado.

Aplicar un plan de mejoras, para la posible recuperación de las cuentas por cobrar de la Escuela de Educación Básica Particular Católica N°1 “Don Bosco”.

Implementar nuevos procesos de cobros, creando facilidad para realizar el pago y obtener una recaudación eficiente siendo una vía de mejoras en los resultados económicos de la institución educativa.

Contar con documentación actualizada de las gestiones de cobro, para obtener información precisa en el momento que esta sea solicitada.

## Bibliografía

- Abascal y Grande. (2005). *Análisis de Encuestas*. Madrid: ESIC.
- Acevedo y López. (1986). *El Proceso de la Entrevista*. LIMUSA.
- Art. 10. Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial.
- Art. 140. Ministerio de Educación. (2011). *Ley Orgánica de Educación Intercultural*. Quito: Registro Oficial.
- Art. 17 Ley Orgánica de del Consumidor. (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Quito: Registro Oficial.
- Art. 18 Ley de Defensa del Consumidor. (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Quito: Registro Oficial.
- Art. 19 Ley de Defensa del Consumidor. (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Quito: Registro Oficial.
- Art. 26. Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial.
- Art. 27. Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial.
- Art. 28. Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución de la República el Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial.
- Art. 5. Ley de Defensa al Consumidor. (2000). *Ley Orgánica de Defensa al Consumidor*. Quito: Registro Oficial.
- Asociación de Bancos Privados del Ecuador-ABPE. (15 de mayo de 2016). *La morosidad se acentúa en el consumo y en el microcrédito*. Obtenido de Revista Digital Líderes: <http://www.revistalideres.ec/lideres/morosidad-consumo-microcredito-ecuador-crisis.html>
- Banca y Finanzas UNEG. (03 de 07 de 2012). *Banca y finanzas UNEG*. Recuperado el 21 de 06 de 2018, de Wordpress.com: <https://bancafinanzauneg.wordpress.com/2012/07/03/cuentas-por-cobrar-2-2/>
- Banco Central del Ecuador. (2009). *Previsiones Estadísticas*. Recuperado el 17 de 08 de 2013, de Documentos Estadísticos Sector Real: [http://www.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/IndCoyuntura/EvolucionEconEcu\\_esp\\_10-09.pdf](http://www.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/IndCoyuntura/EvolucionEconEcu_esp_10-09.pdf)
- BEATRIZ D'ANGELO, S. (s.f.). *POBLACION Y MUESTRA*. Obtenido de [http://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACION%20Y%20MUESTRA%20\(Lic%20DAngelo\).pdf](http://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACION%20Y%20MUESTRA%20(Lic%20DAngelo).pdf)

- Bernal Torres, C. (2006). *Metodología de la Investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson.
- blogger*. (07 de 2010). Obtenido de [www.blogger.com](http://www.blogger.com)
- Blogger*. (26 de 10 de 2011). Obtenido de <http://metodologadelainvestigaciinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>
- Bouvier, J. (2012). *Origen y evolución del crédito*. Obtenido de El crédito en la web: <http://credito-en-la-web.es.tl/HISTORIA-Y-ORIGEN-DEL-CREDITO.htm>
- Brachfield Alsina, P. (2012). *Gestión del Crédito y Cobro*. Barcelona-España: Ediciones Profit.
- Brachfield, P. (2002). *Recobrar impagados y negociar con morosos* (ilustrada ed.). (P. J. Brachfield, Ed.) Grupo Planeta (GBS).
- Brito. (1998). *Contabilidad Basica e Intermedia*. Venezuela.
- BUNGE, M. (1983). *LA INVETSIGACION CIENTIFICA*.
- CaixaBank. (2013). *La morosidad*. Obtenido de Aula del accionista: [http://caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Aprenda\\_con\\_caixabank/aula830\\_w.pdf](http://caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Aprenda_con_caixabank/aula830_w.pdf)
- Calderón, Roberto. (2005). *Administracion y Analisis de Politicas de Credito*. Riobamba: Editorial Manglar S.A Primera Edicion.
- Campoverde y Galarza. (2017). *Modelo de recuperacion de cartera en instituciones particulares de la vía Samborondón*. Tesis, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 16 de 06 de 2018
- Cardozo Cuenca, H. (2013). *Auditoría del sector solidario*. Eco ediciones.
- Carrasco, S. M. (s.f.).
- Carrera Navarrete, S. (2017). *Análisis de la gestión e cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A*. Tesis, Univesidad Politécinca Salesiana, Contabilidad y Auditoría, Guayaquil.
- Castro Lara, O. (11 de Septiembre de 2011). *¿Cómo se castiga la cartera?* Obtenido de Contabilidad: <http://contabilidad-conta.blogspot.com/2011/09/como-se-castiga-la-cartera.html>
- Celus Navarro, G. (2012). *Bancos, banqueros y préstamos: Una historia inmemorial*. Obtenido de Real Estate: Market & Lifestyle: <http://www.realestatemarket.com.mx/articulos/arte/14894-bancos-banqueros-y-prestamos-una-historia-inmemorial>
- Comision Intersersectorial de Politica Industrial. (2003). *Comision Intersersectorial de Politica Industrial*.
- (2003). *Comision Intersersectorial de Politica Insutrial*.

- Conexionesan. (08 de 2015). *conexionesan*. Obtenido de [www.esan.edu.ec](http://www.esan.edu.ec)
- De la Ripia, J., & Gallard, M. (2012). *Práctica de Administración y Cobranzas*.
- Debitoor. (11 de Enero de 2013). *Definiciones de provisión*. Obtenido de Debitoor: <https://debitoor.es/glosario/definicion-provisiones>
- Debitoor.es. (s.f.). <https://debitoor.es/glosario>. Recuperado el 30 de 06 de 2018
- Definición. (s.f.). [www.definicion.org](http://www.definicion.org). Recuperado el 30 de 06 de 2018
- Farías, M. C. (2011).
- Farías, M. C. (2011).
- Fidias G. Arias. (2012). *El Proyecto de Investigación* (Sexta ed.). (F. G. Arias, Ed.) Caracas: EPISTEME, C.A.
- Fierro Martínez y Fierro Celíz. (2015). *Contabilidad general con enfoque NIIF para las pymes* (Quinta ed.). (F. M. Celiz, Ed.) Bogotá: ECOE.
- Fierro, R. (2017). La Investigación Científica. *El Comercio*. Recuperado el 2018
- Finanzas Practicas. (2000). *Finanzas Practicas*. Obtenido de [www.finanzaspracticas.com.co](http://www.finanzaspracticas.com.co)
- Fraenkel y Wallen. (1996). Obtenido de <http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html>
- Gandarillas, G. T. (2001). *Temas de Contabilidad Básica e Intermedia* (4ta Edición ed.). La Paz: Educacion y Cultura. Obtenido de <https://www.promonegocios.net>
- García Crespo, G. (07 de Febrero de 2013). *Definición de "crédito"*. Obtenido de Gedesco: <http://www.gedesco.es/blog/definicion-de-credito/>
- Garcia, D. A. (2000). *Contabilidad Basica y Documentos Mercantiles*.
- Gerardo, G. C. (s.f.).
- Gerardo, Guajardo Cantú, Nora Andrade de Guajardo. (s.f.). *Contabilidad financiera Quinta edición*. Mexico.
- GINGER. (s.f.).
- Gómez C., M. d., & Hernández, S. (2011). *Introducción a la Economía*. Pearson.
- Gómez et al. (2011). *Tratamiento fiscal de las asociaciones en participación*. Recuperado el 17 de 06 de 2018, de [www.eumed.net/libros/2011a/912/](http://www.eumed.net/libros/2011a/912/)
- Gómez, G. E. (12 de Junio de 2012). *Administración de cuentas por cobrar (III): condiciones de crédito y políticas de cobro*. Obtenido de GestioPolis: <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/38/cxc3.htm>

- Gómez, M., & Gómez, J. (2016). *DISEÑO DE CONTROL INTERNO EN CUENTAS POR COBRAR PARA LA UNIDAD "MONTESSORI"*. Tesis, Universidad de Guayaquil, FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, Guayaquil.
- González & Henríquez. (2013). *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix*. Tesis , Guayana. Recuperado el 2018
- González, J. P. (30 de Mayo de 2018). *Cuentas por cobrar*. Recuperado el 18 de Junio de 2018, de zona económica: [www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar](http://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar)
- Grande y Abascal. (2011). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial* (onceava ed.). Madrid: ESIC.
- Guillermo, G. S. (2003).
- Guillermo, G. S. (2003). *Contabilidad general*.
- Heinemann, K. (2003). *Introducción a la Metodología de la Investigación Empírica* (Primera ed.). Barcelona: Paidotribo.
- Hernan, C. C. (2006). *Auditoria del sector solidario: aplicacion de normas internacionales*. Madrid.
- Hernández Blázquez. (2001). *Técnicas Estadísticas de Investigación Social*. Madrid: Díaz de Santos.
- Hernandez, J. L. (2005). *Analisis Financiero*. Peru.
- <https://www.promonegocios.net>. (2008). *Concepto de Contabilidad*. Recuperado el 25 de Abril de 2018
- Huamán, H. (2005). *Manual de Técnicas de Investigación* (segunda ed.). Lima: IPLADEES S.A.C.
- Hudson, M. (2012). *Liquidez*. Obtenido de Economic Blinders: <http://www.debtdeflation.com/blogs/2012/05/15/paul-krugmans-economic-blinders-by-michael-hudson-2/>
- HURTADO Y TORO. (1998). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos38/investigacion-cualitativa/investigacion-cualitativa2.shtml>
- Ismael Granados, Leovigildo Latorre y Elbar Ramírez. (s.f.). *Contabilidad Gerencial. Fundamentos, principios e introduccion a la contabilidad*.
- Juez y Díez. (1997). *Probabilidad y Estadística en Medicina*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (2013). Obtenido de <http://definicion.de/contabilidad-general>
- Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (2013). Obtenido de <http://definicion.de/contabilidad-general/>

- López Domínguez, R. (2012). *La morosidad en la banca*. Obtenido de Expansión: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/morosidad-en-la-banca.html>
- Lopez Salazar, A. (2011). *Recuperacion de Cartera Vencida. Analisis de las problemáticas financieras, estratégicas y comerciales de la Empresa Celaya*.
- M. Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba: Brujas.
- Malet, A. (s.f.). *Historia de Oriente*. Enciclopedi Barsa.
- Manjarrez, J. A. (2006). *Procedimiento Operativo: Recuperacion de Cartera Vencida de Creditos de Servidores Pulicos*. Editorial Compromiso.
- Mauricio Chagolla Farías. (2011).
- Mendoza Ugarte, A. (2009). Acción Coactiva. En A. Mendoza Ugarte, *La Ejecución Coactiva* (pág. 253). Linea Negra Editores.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (Mayo de 2011). *Formas de Pago*. Obtenido de guía Comercial Crediticia para el Usuario del Comercio Exterior: <http://www.siicex.gob.pe/siicex/documentosportal/960767905rad810CE.pdf>
- Molina Aznar, V. (2005). *Estrategias de cobranza en época de crisis* (tercera ed.). (V. Molina Aznar, Ed.) México: ISEF. Recuperado el 17 de 06 de 2018
- Naghi Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la Investigación* (Segunda ed.). México: Limusa.
- Nava Rosillón, M. A. (2009). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. Revista Venezolana de Gerencia, 14(48), 606-628. Recuperado el 13 de Abril de 2018, de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842009000400009&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009&lng=es&tlng=es).
- Objetivo 2.2. (2011). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito: Registro Oficial.
- Objetivo 3.1. a. (2011). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito: Registro Oficial.
- Objetivo 9.1. (2011). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito: Registro oficial.
- Ospino Rodríguez, J. (2004). *Metodología de la Investigación en Ciencias de la Salud* (Primera ed.). Colombia: educ.
- Pedro, R. D. (2007). *Manual de Analisis Financiero*. Universidad de Malaga, España.
- Pere Brachfield. (27 de Diciembre de 2013). *Políticas de crédito normales, restrictivas o flexibles*. Obtenido de Pere Brachfield: <http://www.perebrachfield.com/el-blog-de-morosologia/riesgo-de-credito/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles>
- Pindado García, J. (2011). *Gestión de Tesorería en la empresa*. Ediciones de la Universidad de Salamanca.

- Ramírez M., A. (2014). *¿Qué son: Cartera morosa, Cartera Vencida y Cartera Castigada?* Obtenido de Paga lo justo: <http://www.pagalojusto.org/t2411-que-son-cartera-morosa-cartera-vencida-y-cartera-castigada>
- Robert, M. (1992).
- Robles, C. (s.f.). *slideshare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/robles585/la-investigacin-cuantitativa>
- Rodriguez, A. (2012). *ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA FLORES & LÓPEZ S. A.,. INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO*. Obtenido de JULY JOHANA CASTIBLANCO RAMÍREZ
- Rodríguez, G. y. (2009). *Contabilidad para no economistas* (Electrónica gratuita ed.). (G. y. Rodríguez, Ed.) Universidad de Salamanca. Obtenido de [www.eumed.net/libros/2009c/581/](http://www.eumed.net/libros/2009c/581/)
- Rojas Soriano, R. (2002). *Investigación Social* (Décima Primera ed.). México: Plaza y Valdez.
- Rubio Domínguez, P. (2012). Análisis de la liquidez y solvencia. En P. Rubio Domínguez, *Manual de análisis financiero* (pág. 16). Ediciones FM.
- Ruiz Bolívar, C. (1992). *Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa*. (C. R. Bolívar, Ed.) DANAGA. Recuperado el 07 de 2018
- Ruiz y Morillo. (2004). *Epidemiología Clínica*. Bogotá: Editorial Médica Panamericana.
- Sampieri, R. H. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Gill. Mexico.
- Santacruz Armaza, D. (2012). *Manual de técnicas de crédito y cobranzas*. Obtenido de Créditos y Cobranzas: <http://es.slideshare.net/cetis75patycastillon/credito-y-cobranzas-presentation>
- SIPI. (s.f.). *Sistema de Información sobre la Primera Infancia en América Latina (SIPI)*. Recuperado el 30 de 06 de 2018, de [www.sipi.siteal.iipe.unesco.org](http://www.sipi.siteal.iipe.unesco.org)
- Sobeida, A. (1 de Julio de 2011). *Técnicas de Cobranza*. Obtenido de Crédito-Cobranza: <http://negociosdecreditos.blogspot.com/>
- Suárez, M. A. (s.f.). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos96/estudio-teorico-administracion-cuentas-cobrar-sector-hoteleroyestudio-teorico-administracion-cuentas-cobrar-sector-hoteleroy2.shtml>
- Suarez, M. A. (2013). *Estudio teorico sobre la administracion de las cuentas por cobrar en el sector hotelero*.
- TAYLOR Y BODGAN. (1987).
- Thompson, J. (2008). *Concepto de Contabilidad*. Obtenido de promonegocios: [www.promonegocios.net](http://www.promonegocios.net)

- Vargas, C. M. (2007). *Contabilidad-Análisis de Cuentas* (Decimaprimera ed.). San Jose, Costa Rica: EUNED Universidad Estatal a Distancia. Recuperado el 2018
- Vásquez y Vega. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Huanchaco*. Tesis, Universidad privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo-Perú.
- Velastegui, I. W. (s.f.).
- Vera, Espinoza y López. (Julio-Septiembre de 2016). La importancia de la contabilidad en las empresas. (Vera, Espinoza y López, Ed.) *Contribuciones a la economía*, 5-6. Recuperado el 17 de 06 de 2018, de <http://www.eumed.net/ce/2016/3/contabilidad.html>
- Villamar, C. (07 de Febrero de 2014). *¿Qué son las políticas de cobranza de una empresa?* Obtenido de Blog Crédito y cobranzas en las PYMES: <https://creditoycobranza.wordpress.com/2014/02/07/que-son-las-politicas-de-cobranza-de-una-empresa/>
- Vivanco, M. (2005). *Muestreo Estadístico Diseño y Aplicaciones*. Chile: Universitaria S.A.
- Wigodski, J. (07 de 2010). *blogspot*. Obtenido de [metodologiaeninvestigacion.blogspot.com](http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com)
- Wiki-finanzas. (2012). *wiki-fianzas.com*. Obtenido de [wiki-finanzas.com/index-php](http://wiki-finanzas.com/index-php)
- Wikipedia. (27 de abril de 2013). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n\\_descriptiva](https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_descriptiva)
- Wikipedia. (s.f.). <https://es.wikipedia.org>. Recuperado el 30 de 06 de 2018
- Zambrana, G. C. (2011).
- Zúñiga Chavarría, L. (2012). *Crédito Cooperativo*. San José-Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

### CERTIFICO:

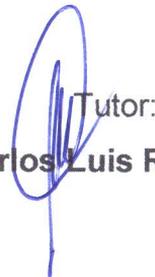
Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Análisis de la incidencia de las cuentas por cobrar en los resultados económicos de la Escuela de Educación Básica Particular Católica N° 1 “Don Bosco”** y problema de investigación: **¿Cómo incide la recuperación de las cuentas por cobrar para mejorar los resultados económicos de la Escuela de Educación Básica Particular Católica N° 1 “Don Bosco” ubicada en la parroquia “El Laurel” período lectivo 2017?**, presentado por **Reliche Triana Rosiris Christhell** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

  
Egresada:

**Reliche Triana Rosiris Christhell**

  
Tutor:

**PhD. Carlos Luis Rivera F.**

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

Yo, **ROSIRIS CHRISTHELL RELICHE TRIANA**, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**Análisis de la incidencia de las cuentas por cobrar en los resultados económicos de la Escuela de Educación Básica Particular Católica #1 "Don Bosco"**", de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el **Art. 114 del CÓDIGO ORGANICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN** reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

**ROSIRIS RELICHE TRIANA**

Nombre y Apellidos del Autor

Nº. De cedula: **0928331560**

*Rosiris Reliche*

Firma



**Dr. Paco Ibarra Román**  
NOTARIO PÚBLICO SEGUNDO  
CANTÓN DAULE

## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0928331560

**Nombres del ciudadano:** RELICHE TRIANA ROSIRIS CHRISTHELL

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/DAULE/DAULE

**Fecha de nacimiento:** 9 DE MARZO DE 1991

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** CASADO

**Cónyuge:** BRITO ORTEGA ORLANDO ERNESTO

**Fecha de Matrimonio:** 5 DE FEBRERO DE 2016

**Nombres del padre:** RELICHE QUINTO FERMIN GILBERTO

**Nombres de la madre:** TRIANA CARRIEL MARIA LUISA

**Fecha de expedición:** 5 DE FEBRERO DE 2016

Información certificada a la fecha: 2 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: RUIZ ALVARADO MERCEDES JANETH - GUAYAS-DAULE-NT 2 - GUAYAS - DAULE



*Rosiris Reliche*

Nº de certificado: 185-143-02128



185-143-02128

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente



**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



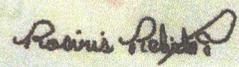
**CEDULA DE CIUDADANIA**  
APELLIDOS Y NOMBRES  
**RELICHE TRIANA ROSIRIS CHRISTHELL**  
LUGAR DE NACIMIENTO  
**GUAYAS DAULE DAULE**  
FECHA DE NACIMIENTO **1991-03-09**  
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
SEXO **F**  
ESTADO CIVIL **CASADO**  
**ORLANDO ERNESTO BRITO ORTEGA**

N. **092833156-0**



INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**  
APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **RELICHE QUINTO FERMIN GILBERTO**  
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **TRIANA CARRIEL MARIA LUISA**  
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **BALZAR 2016-02-05**  
FECHA DE EXPIRACION **2026-02-05**

A11111A1

DIRECTOR GENERAL      FIRMA DEL CEDULADO

**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
4 DE FEBRERO 2018

006 JUNTA NO.  
006 - 206 NÚMERO  
0928331560 CÉDULA

**RELICHE TRIANA ROSIRIS CHRISTHELL**  
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA  
DAULE CANTÓN  
EL LAUREL PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:  
ZONA:

**TARIFA PÚBLICA SEGUNDA**  
CANTÓN DAULE P.I.

**CNE** CONFERENCIA NACIONAL ELECTORAL

**REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018**

**CIUDADANA (O)**

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS



F. PRESIDENTA DE LA JRV





Factura: 003-002-000025511

20180906002D01212

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180906002D01212**

En mi, NOTARIO(A) PACO RAMIRO IBARRA ROMAN de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) ROSIRIS CHRISTHELL RELICHE TRIANA portador(a) de CÉDULA 0928331560 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en DAULE, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. DAULE, a 2 DE AGOSTO DEL 2018, (11:31).



*Rosiris Reliche*  
 ROSIRIS CHRISTHELL RELICHE TRIANA  
 CÉDULA: 0928331560

*Paco Ibarra Roman*

NOTARIO(A) PACO RAMIRO IBARRA ROMAN

NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN DAULE

**Dr. Paco Ibarra Roman**  
 NOTARIO PÚBLICO SEGUNDO  
 CANTÓN DAULE



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

### CERTIFICO:

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

*Wiss Alberto Akala*

*Wiss Alberto Akala*

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT



Firma