

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

### UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN

### MAESTRÍA EN GERENCIA FINANCIERA EMPRESARIAL

## Resolución del Problema Profesional

---

### LA CARTERA VENCIDA Y EL IMPACTO EN EL FLUJO DE LIQUIDEZ EN LA UNIDAD EDUCATIVA INDOAMÉRICA.

---

Resolución del Problema Profesional, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gerencia Financiera Empresarial a través del Examen Complexivo

**Autora:** Lic. Juana Catalina Parra Pintado

Ambato - Ecuador

2016

La Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Contabilidad y  
Auditoría

El Tribunal receptor de la Resolución del Problema Profesional integrado por el Presidente y Miembros del Tribunal, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor la Resolución del Problema Profesional con el tema: LA CARTERA VENCIDA Y EL IMPACTO EN EL FLUJO DE LIQUIDEZ EN LA UNIDAD EDUCATIVA INDOAMÉRICA, elaborado y presentado por la señora Licenciada, Juana Catalina Parra Pintado para optar por el Grado Académico de Magister en Gerencia Financiera Empresarial a través del Examen Complexivo; una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

-----  
Eco. Telmo Diego Proaño Córdova, Mg.  
Presidente y Miembro del Tribunal

-----  
Miembro del Tribunal  
C.C. ....

-----  
Miembro del Tribunal  
C.C. ....

## **AUTORÍA DE LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA PROFESIONAL**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en la Resolución del Problema Profesional presentado con el tema LA CARTERA VENCIDA Y EL IMPACTO EN EL FLUJO DE LIQUIDEZ EN LA UNIDAD EDUCATIVA INDOAMÉRICA, me corresponde exclusivamente a: Lic. Juana Catalina Parra Pintado.

-----  
Lic. Juana Catalina Parra Pintado  
AUTORA

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que la Resolución del Problema Profesional, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

-----  
Lic. Juana Catalina Parra Pintado  
c.c. 1803107604

## ÍNDICE

1.	TEMA.....	1
2.	CONTEXTUALIZACIÓN.....	1
3.	ANÁLISIS CRÍTICO .....	3
4.	OBJETIVOS.....	3
4.1	GENERAL .....	7
4.2	ESPECÍFICOS .....	7
5.	MARCO TEÓRICO .....	8
6.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
6.1	ENFOQUE .....	37
6.2	MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	37
6.3	NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	39
6.4	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	40
6.4.1	<i>Población</i> .....	40
6.5	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	41
6.5.1	<i>Plan para la recolección de información</i> .....	41
6.5.2	<i>Plan de procesamiento de la Información</i> .....	42
7.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	45
8.	CONCLUSIONES .....	60
9.	PROPUESTA DE SOLUCIÓN.....	61
9.1	DETALLE DE ACCIONES.....	61
9.2	RECURSOS NECESARIOS.....	61
9.3	TIEMPO.....	72
9.4	RESULTADOS ESPERADOS .....	73
	BIBLIOGRAFÍA .....	74

## **1. TEMA**

"LA CARTERA VENCIDA Y EL IMPACTO EN EL FLUJO DE LIQUIDEZ EN LA UNIDAD EDUCATIVA INDOAMÉRICA"

## **2. CONTEXTUALIZACIÓN**

La generación de cartera vencida en toda empresa genera problemas financieros importantes, que unidos a una política de crédito inadecuada y a la falta de control de la misma, implica un riesgo significativo, que afecta a la capacidad de liquidez de las empresas, este particular se presenta en todos los ámbitos como se cita a continuación.

### **2.1 ANÁLISIS MACRO**

En Ecuador los establecimientos de educación particular mantienen carteras vencidas de colegiatura, que no han sido cancelados a tiempo por los padres de familia, el problema no es nuevo pero se ha venido acentuando en estos últimos años lo que pone en apuros a los Directivos de las Instituciones ya que ven afectados sus Presupuestos Institucionales.

La Constitución de la República del Ecuador dispone que la educación es un derecho irrenunciable de las personas, es un deber inexcusable del Estado, la sociedad y la familia, sin embargo el Estado Ecuatoriano para erradicar el analfabetismo garantiza el funcionamiento de los centros de educación particular.

El Ministerio de Educación como ente rector de la Educación emite acuerdos ministeriales que establece los parámetros generales para regular los valores de matrículas y pensiones que los establecimientos educativos particulares puedan cobrar.

## **2.2 ANÁLISIS MESO**

Todas las instituciones de educación particular del país en especial de la provincia de Tungurahua se ven afectados por el alto índice de morosidad en las pensiones y matrículas, en parte por la incertidumbre de los mismos alumnos a culminar el ciclo académico en una institución particular, otra de las causas se debe a la legislación ecuatoriana donde no permite tomar acciones como la separación del aula de clases al alumno por prescripción constitucional en el sentido de que el estudiante tiene derecho a la educación lo que no puede ser afectado por la responsabilidad de los padres con la falta de pago de matrículas y pensiones.

Este particular afecta a la mayoría de establecimientos educativos particulares, quienes se han visto imposibilitados de tomar medidas de presión para exigir el cumplimiento en el pago de pensiones, problema que en la actualidad continúa, incrementando de manera acelerada el valor de las cuentas por cobrar y como consecuencia el índice de morosidad.

## **2.3 ANÁLISIS MICRO**

La Unidad Educativa “Indoamérica” se dedica a prestar el servicio de Educación Inicial, Preparatoria, Básica Elemental, Básica Media y Básica Superior; evidenciando serias falencias en la cartera vencida afectando los resultados sobre la Rentabilidad social de la Institución.

En el período de estudio la Unidad Educativa “Indoamérica” arrojó un alto índice de morosidad lo que afectó y se vio reflejado en los Estados Financieros, pues ésta alcanzó los dos y cinco millones respectivamente, equivalente al 10% y 15% del total de sus ingresos en dichos períodos fiscales.

Por lo antes citado, la recuperación de cartera vencida es uno de los rubros donde se ha concentrado la preocupación de los Directivos pues al momento presenta un alto índice de morosidad lo que conlleva a pérdidas de ejercicios e Ilquidez financiera para que pueda operar correctamente el Flujo de Caja y cumplir con las obligaciones laborales, tributarias, financieras y de proveeduría.

### 3. ANÁLISIS CRÍTICO

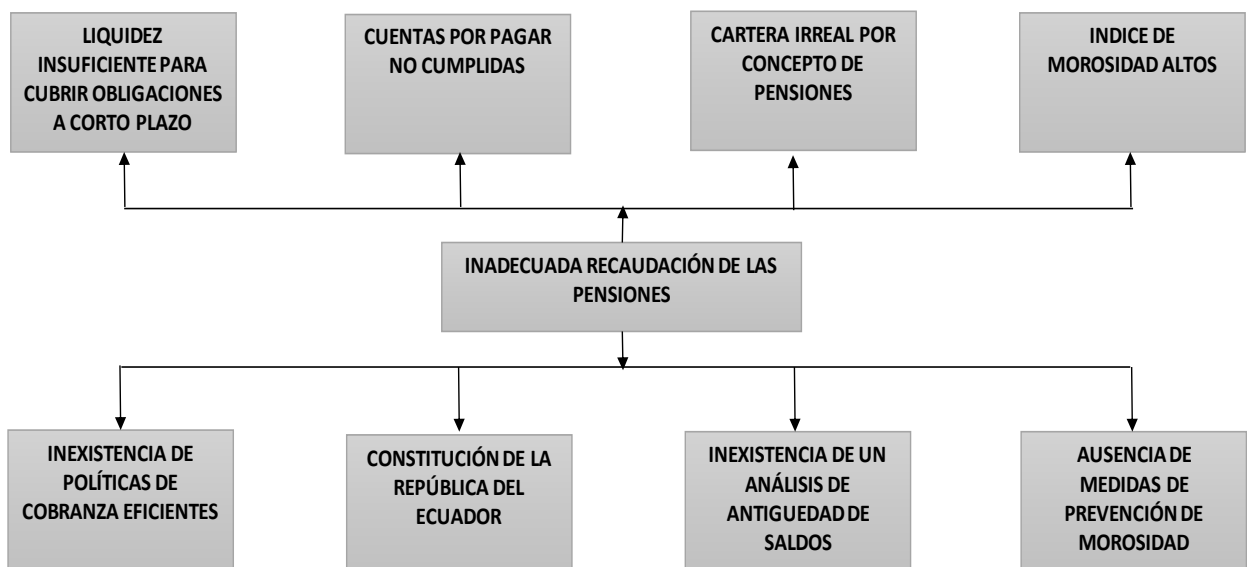


Gráfico 1 análisis causa efecto

Elaborado Por: Catalina Parra

#### 3.1. RELACIÓN CAUSA - EFECTO

La Unidad Educativa presenta una inadecuada recaudación de las pensiones, originada por la inexistencia de políticas de cobranza eficientes, este particular ha ocasionado liquidez insuficiente para cubrir las obligaciones a corto plazo.



La Constitución del Ecuador en sus articulados garantiza la educación en todo el país, y el Ministerio de Educación ha emitido una serie de políticas dentro de las cuales prohíbe que las instituciones educativas impidan el ingreso de estudiantes que no se encuentren puntuales en sus pensiones, particular que impide que Indoamérica pueda tomar esta acción como medida de obligación para el pago de pensiones, y al no contar con liquidez suficiente mantiene una serie de pagos pendientes.

El análisis de la antigüedad de saldos es una práctica sana que permite mantener la cartera clasificada, la inexistencia de este procedimiento de control ha permitido una cartera irreal que en muchos de los casos sobrepasa el tiempo máximo que debe tener estas cuentas.

La ausencia de medidas de prevención de morosidad ha ocasionado que existan altos índices de morosidad.

### **3.2. PROGNOSIS**

El mantener altos índices de cartera vencida en la Unidad Educativa “Indoamérica” ha ocasionado que se mantenga bajos grados de liquidez, que de existir el problema afectará a la situación financiera de la empresa, creando un ambiente de incertidumbre no sólo en el comportamiento de la liquidez, sino también de la solvencia y rentabilidad.

Los fondos destinados a cubrir las deudas a corto plazo y las obligaciones con instituciones públicas como el IESS y SRI serán insuficientes pudiendo ocasionar pago de mora patronal, intereses y multas.

De continuar con este problema, resultará imposible no sólo pagar las obligaciones a corto plazo sino también la empresa comenzará a sufrir serios desequilibrios financieros que pueden ocasionar hasta la liquidación de la misma.

### **3.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La cartera vencida incide negativamente en el flujo de liquidez en la Unidad Educativa “Indoamérica” durante los períodos académicos 2013 – 2014 y 2014-2015?

#### **Variable Independiente**

Cartera Vencida

#### **Variable Dependiente**

Flujo de Liquidez

### **3.5. PREGUNTAS DIRECTRICES**

¿Qué procedimientos se ha aplicado para la recuperación de la cartera vencida?

¿Cuáles instrumentos se han utilizado para mejorar la liquidez de la empresa y cumplir los pagos a corto plazo?

¿Se han diseñado políticas de cobranzas que permitan el establecimiento de medidas de prevención de morosidad?

### **3.6. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO**

**Campo** Finanzas

**Área** Gestión Financiera

**Aspecto** Cartera de crédito

**Temporal** Para la investigación comprende períodos académicos septiembre 2013 a junio 2014 y septiembre 2014 a junio 2015.

**Espacial** Provincia de Tungurahua, cantón Ambato, parroquia Huachi Chico, calle Manuelita Sáenz s/n y Pedro Porras, teléfono 032585323.

### **3.7. JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo proporcionará una herramienta que definirá los procesos que la institución deberá aplicar para la recuperación de su cartera vencida y diseñará las técnicas eficientes para disminuir la morosidad de la misma, esto se convertirá en un aporte significativo para la toma de decisiones oportunas por parte de la gerencia.

Lo señalado anteriormente permitirá el cumplimiento y metas propuestas al contar la institución con un flujo de liquidez para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo y el cumplimiento de compromisos adquiridos manteniendo el prestigio que ha conseguido desde su creación.

De igual manera se puede convertir en una fuente de investigación en el ámbito educativo como laboral, puesto que reúne el marco teórico y las bases prácticas para desarrollarlas de manera más minuciosa y puede ser aplicado en cualquier tipo de empresas.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 GENERAL**

Determinar cómo la cartera vencida incide en el flujo de liquidez de la Unidad Educativa Indoamérica en los períodos académicos 2013 – 2014 y 2014 – 2015.

### **4.2 ESPECÍFICOS**

- a. Analizar el rubro de cuentas por cobrar de la Institución para la determinación de antigüedad de saldos que componen la misma.
- b. Evaluar el grado de liquidez que posee la institución para el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo.
- c. Diseñar una política de cobranzas que permita el establecimiento de medidas de prevención de morosidad y técnicas de cobranzas eficientes.

## 5. MARCO TEÓRICO

### 5.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La Institución nace con la denominación de Colegio Técnico Particular Mixto Indoamérica, mediante Acuerdo Ministerial 3528 del 6 de agosto de 1996, con el propósito de brindar excelencia educativa a la comunidad el año lectivo 1996 – 1997, de ahí en adelante se ha venido fortaleciendo en todas sus áreas debido a que sus promotores, con visión propia han invertido en infraestructura, capacitación, tecnología.

En Indoamérica se considera necesario realizar el presente trabajo que permita ayudar en el mejoramiento de la liquidez, para lo cual se ha realizado una investigación previa para ampliar el tema de investigación y se ha detectado que no existe un trabajo que se haya realizado en instituciones educativas particulares, sin embargo se ha considerado importante tomar como referencias trabajos en temas similares desarrollados anteriormente y que se citan a continuación.

En el trabajo de investigación denominado “Recuperación de cartera vencida para mejora la liquidez de la empresa: Lavandería y Tintorería LAVACLASSIC en la ciudad de Pelileo”, su autor **Paredes Vega, (2012)**, plantea como objetivos el diagnosticar cual es el impacto de la cartera vencida en la empresa y elaborar un manual de procedimientos y reglamento interno para recuperación de caha cartera; y al terminar su investigación concuye que todos los clientes externos en conjunto y con el gerente propietario, consideran necesario aplicar un Manual de Procedimiento y un Reglamento Interno para la recuperación de la cartera de créditos.

El mantener procedimientos claros con respecto a las recuperación de la cartera ayudará en el control de la misma y el mejoramiento de la liquidez.

Por su parte **Cepeda Zúñiga (2011)**, en su investigación plantea como objetivos:

Investigar cómo incide las inadecuadas estrategias competitivas en el incremento de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda del cantón Pelileo.

Diagnosticar que estrategias competitivas empleó la Cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda para el proceso de cobranzas.

Analizar que estrategias competitivas se utilizan en el entorno financiero dentro del proceso de cobranza.

Diseñar una plan estratégico que permita elaborar estrategias competitivas para reducir la carte vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. del cantón Pelileo.

El mismo autor concluye que “es necesario la implementación de un plan estratégico a través de estrategia competitivas que permitan la recuperación de cartera vencida de créditos otorgados en el año 2010, por lo que estos resultados afectan a las utilidades”.

La recuperación de cartera sea en mayor o menor grado siempre afectará a la liquidez y resultados de cualquier empresa, por esta razón es importante manejarla mediante herramientas adecuadas.

**Zúñiga Martínez (2012)**, posterior a su investigación llega a la conclusión siguiente: La falta de un adecuado Plan de Políticas internas de Crédito y Cobranzas, para que el personal administrativo, así como los clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín Ltda. puedan enfrentarse a

nuevos cambios como es, el uso de nuevas propuestas crediticias que permitan mejorar la recuperación de cartera vencida

## **5.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

La fundamentación filosófica para esta investigación se encuentra bajo el paradigma critico-propositivo ya que la investigación determina un problema para posteriormente proponer la solución.

Este paradigma se apoya en el hecho de que la vida social es dialéctica, por lo tanto, su estudio debe abordarse desde la dinámica del cambio social, como manifestación de un proceso anterior que le dio origen y el cual se necesario conocer. **(Sánchez, 2014)**

Citando a **Recalde (2011)**, el paradigma crítico propositivo se ve como una alternativa para la investigación social porque se basa en la interpretación, comprensión y explicación de problemas sociales, es crítico porque cuestiona los esquemas de investigación y propositivo porque plantea alternativas de solución.

Con base a lo expuesto la investigación propuesta indagará sobre las causas para la cartera vencida en la institución educativa y se propondrá alternativas que permitan solucionar el problema de liquidez que mantiene.

## **5.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **Código de Procedimiento Civil**

Del código de procedimiento civil: Art.423. SECCION 2a De los juicios ejecutivos & 1o.De los títulos ejecutivos

Art. 423.- Son títulos ejecutivos: la confesión de parte, hecha con juramento ante juez competente; la sentencia pasada en autoridad de cosa juzgada; la copia y la compulsas auténticas de las escrituras públicas; los documentos privados reconocidos judicialmente; las letras de cambio; los pagarés a la orden; los testamentos; las actas judiciales de remate o las copias de los autos de adjudicación debidamente protocolizados, según el caso; las actas de transacción u otras que contengan obligaciones de dar o hacer alguna cosa; y los demás instrumentos a los que leyes especiales dan el carácter de títulos ejecutivos

## **5.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**

### **5.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

#### **a) Estados Financieros**

Según **Calderón (2008)** “Los estados financieros son cuadros sistemáticos que presentan en forma razonable, diversos aspectos de la situación financiera de la gestión de una empresa, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados”.

Citando a lo que manifiesta las NIC – Normas Internacionales de Contabilidad, define a los Estados Financieros como:

Constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad. El objetivo de los estados financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado. Para



cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de la entidad:

- a) activos;
- b) pasivos;
- c) patrimonio neto;
- d) gastos e ingresos, en los que se incluyen las pérdidas y ganancias;
- e) otros cambios en el patrimonio neto, y
- f) flujos de efectivo.

En conclusión, los estados financieros son reportes mediante el cual se da a conocer la situación económica y financiera de una empresa de cualquier tipo que sea que se presentan a una fecha determinada o que engloba un período.

### **Objetivos de los Estados Financieros**

Como lo menciona **Calderón (2008)**, señala que los estados financieros tienen como objetivos:

- Presentar razonablemente información sobre la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo de una empresa.
- Apoyar a la gerencia en la planeación, organización, dirección y control de los negocios.
- Servir de base para tomar decisiones sobre inversiones y financiamiento.
- Representar una herramienta para evaluar la gestión de la gerencia y la capacidad de la empresa para generar efectivo y equivalente de efectivo.
- Permitir el control sobre las operaciones que realiza la empresa.

- Ser una base para fijar la política de la gerencia y de los accionistas en materia societaria.

### **Elementos de los Estados Financieros**

Los elementos relacionados con la medición de la situación financiera son:

- Activo: recurso controlado por la empresa como resultado de eventos pasados, del que se espera obtener beneficios económicos.
- Pasivo: Obligación presente de la empresa surgida de ventas pasadas de los cuales la empresa espera desaprenderse de recursos que incorporen beneficios económicos.
- Patrimonio: para residual de los activos una vez que se ha deducido los pasivos.

Los elementos que se relación con la medición y valoración de la empresa son:

- Ingresos: son incrementos en los beneficios económicos durante el período contable, en forma de entradas o incrementos de los valores de activos o disminución de los pasivos.
- Gastos: disminuciones en los beneficios económicos, en el período contable, en forma de salidas o disminuciones del valor de los activos o aumentos de pasivos. **(Flores, 2008)**

En definitiva es importante conocer los elementos que componen los estados financieros pues ellos nos permiten identificar los grupos que afectarán a cada uno de los estados financieros.

### **b) Cuentas por Cobrar**

Existe una serie de definiciones que corresponden a este rubro, a continuación se presenta algunas de varios autores.

Según **Moyer, MaGuigan, & Kretolow (2007)**, “Las cuentas por cobrar se definen como el crédito que una compañía otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios”.

Otro concepto manifiesta que las cuentas por cobrar “representan derechos exigibles que tiene una empresa por las mercancías vendidas a crédito, servicios prestados, comisión de préstamos o cualquier otro concepto análogo”. (**Alvarez, 2007**)

Las cuentas por cobrar registran los valores pendientes por recaudar que tiene la empresa por prestación de servicios o venta de mercaderías, según sea el giro del mismo.

### **Clasificación de las Cuentas por Cobrar**

Varios autores han citado algunas clasificaciones de las cuentas por cobrar y al respecto **Calles (2011)**, clasifica a esta cuenta de la siguiente manera:

Atendiendo a su origen, en: Provenientes de ventas de bienes o servicios y no provenientes de venta de bienes o servicios.

- **Cuentas por Cobrar Provenientes de Ventas 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.

Las cuentas por cobrar provenientes de ventas a 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 activo circulante o corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal

de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses. En aquellas empresas donde el ciclo normal de operaciones sea superior a un año, pueden incluirse dentro del activo circulante, aun cuando su vencimiento sea mayor de doce meses, siempre y cuando no sobrepase ese ciclo normal de operaciones, en cuyo caso deberán ser clasificadas fuera del activo circulante, en el grupo de activos a largo plazo.

- Cuentas por Cobrar No Provenientes de Ventas a Crédito: Como el título indica, se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a crédito. **(Calles, 2011)**

Resulta de mucho beneficio el clasificar las cuentas por cobrar en las empresas, esto facilitará la administración de las mismas.

### **c) Cartera Vencida**

Según **Fernandez & Martínez (2011)**, “la porción de la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, al activo financiero por parte del deudor o garante mientras no se castiguen los activos por motivo del no pago del acreedor continuará devengándose intereses por concepto de mora sobre los pasivos vencidos.”. Werner, 2004: 59.

Según **Ximena Alarcón(2009)**, Cartera vencida Son aquellos créditos a favor de las entidades que por estar vencidos e impagos deben traspasarse de cartera vigente a cartera vencida dentro del plazo no superior a 90 días desde su fecha de vencimiento .

### **Clasificación**

**Cartera vencida potencial.** “Procedimientos de control para la recuperación de cartera y el mejoramiento económico. Es el conjunto de obligaciones, cuyos vencimientos son máximo de morosidad de 90 días es decir dos a tres meses cuotas no pagan oportunamente”. Moscoso (2006, p 116-117). Son obligaciones de cuentas o pagos de créditos extendidos hasta 90/d. Sánchez, M (2011).

**Cartera vencida por dar de baja.** “Procedimientos de control para la recuperación de cartera y el mejoramiento económico de COOTEG. Está conformada por las obligaciones que registran vencimientos de más de 270 /d con más de nueve cuotas vencidas. Moscoso (2006, p. 116- 117). Es aquella que supone una pérdida considerable es significativamente inferior a la obtenida en cualquier de los mercados individualmente considerados si su plazo de inversión se amplía hasta 5 años. **Sánchez, M (2011).**

**Cartera vencida deficiente.** “Procedimientos de control para la recuperación de cartera y el mejoramiento económico de COOTEG. Conjunto de obligaciones que registran vencimientos que superan los 90d/p, es decir presentan más de 3 cuotas vencidas”. **Moscoso. (2006).** Es aquella que debe ser calificada una vez luego de vencida la fecha con una obligación de hasta 90 días plazo. **Sánchez, M (2011).**

**Cartera Vencida en mora.** “Es el retraso culpable en el incumplimiento de la obligación que debido a su naturaleza o por virtud del acreedor debe ser ya satisfecha siempre que la tardanza no se obstáculo para que aquella pueda incumplirse después del vencimiento con interés y utilidad para aquel”. **Zapico, R. (1967, p. 403).**

Es aquella que cae en algunas casos de por la agudización de las dificultades ya existentes y en otros por impacto negativo del alza brusca de la tasa de interés así como por la caída de ingresos y por la actividad

económica, argumentó que obliga a sanarse el lado de los activos en la hoja de balance, genera debilidad y problemas a la empresas. **Sánchez, M (2011).**

#### **d) La Gestión de la Cobranza**

De acuerdo a **(Zaldivar, 2007)**, manifiesta que la cobranza es un servicio que permite el mantenimiento de los clientes, es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes.

La cobranza, según **(Ettinger, 2008)**, es la parte integral del ciclo de crédito, es el proceso cuando la institución recibe la retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso.

Es importante realizar acciones dirigidas a todas las personas que participaron en el proceso del crédito.

#### **Características de una Buena Cobranza**

Citando a **(Rosser, 2006)**, cualquiera que sea el proceso de la cobranza empleado, ésta debe ser:

- a) Ágil.- Porque produce una efectiva presión psicológica en el deudor, reduce los costos de la cobranza, la pérdida de cuentas, causa una buena imagen, plazos muy largos entre las etapas hacen que el deudor se olvide del pago.
- b) Normativo.- Una cobranza sin reglas o normas claras y precisas produce el caos en el manejo de cartera.
- c) Planeado.- Debe responder a un sistema y a un plan.

Todo proceso que logre estas características, tiene un mayor grado de probabilidad que se logre el pago de los créditos vencidos.

### **Aspectos para una buena cobranza.**

Citando a **(Espino Gonzalez, 2010)** manifiesta que el buen gestor de cobranzas debe manejar bien los siguientes aspectos de cobranzas.

**Reconocimiento:** El primer paso para lograr el cobro es el hecho de que nuestro cliente reconozca la deuda, aunque esto debiera de parecer fácil, si la morosidad se ha tornado excesiva, puede ser que el cliente se niegue a reconocer que nos debe, con esto, el cobro puede resultar sumamente difícil, será necesario el poder demostrar con absoluta seguridad el origen y monto de la deuda.**(Espino Gonzalez, 2010)**

**Aceptación:** Una vez logrado lo anterior, como Gestores Efectivos debemos lograr la aceptación de la cuenta por parte de nuestro cliente. Si la cuenta se encuentra sumamente morosa puede ser que el cliente nos indique que nunca va a liquidar la misma, por lo que es importantísimo, conseguir que el cliente indique que está dispuesto a pagar. **(Espino Gonzalez, 2010)**

**Importe:** Importantísimo es el hecho de contar con un saldo correcto y bien documentado, ya que si le presentamos al cliente un saldo equivocado, le estamos dando la oportunidad de terminar inmediatamente con nuestras gestiones de cobro. **(Espino Gonzalez, 2010)**

**Tiempo:** Una vez logrado lo anterior, debemos determinar con toda claridad la fecha de pago de la cuenta, es muy común que el cliente cumpla con todo lo anterior, pero no precise fechas de pago, ya que considera que con esta actitud puede retrasar el pago sin comprometerse al mismo: Precisemos con toda claridad una fecha próxima de pago. **(Espino Gonzalez, 2010)**

**Ejecución y seguimiento:** Ya que logremos lo anterior, sería conveniente sacarle al cliente una sugerencia de pago, no tratemos este documento como un convenio, o compromiso de pago, ya que el cliente se podría

negar a proporcionarlo, pues argumentaría que si en un inicio no se le requirió este documento, en este momento no estaría en disposición de firmarlo. **(Espino Gonzalez, 2010)**

**Clientes morosos:** Es importante convertir este proceso de cobranza en una Negociación, para lo cual es importante tener un amplio conocimiento de todos los aspectos de la cobranza que queremos efectuar con estos clientes, es necesario estar preparado para poder contestar objetivamente las objeciones que nos vaya presentando nuestro cliente en el transcurso de la Negociación. **(Espino Gonzalez, 2010).**

### **Herramientas de cobranza**

Citando a **(Brachfield, 2008)**, la herramienta más efectiva es la mezcla de todas las herramientas de cobranza y que debe ser utilizado en diferentes circunstancias y son:

- **Llamadas telefónicas.-** Es la más efectiva de las herramientas de cobranzas porque genera retroalimentación y permite el diálogo, en la actualidad es la herramienta más utilizada, aunque en ocasiones es necesario complementar con otras herramientas de cobranza.
- **Mensaje a través de los celulares:** Con el auge de la tecnología esta herramienta está siendo utilizada y con muy buenos resultados.
- **Correo electrónico:** Mediante el envío de mensajes a las direcciones electrónicas de los deudores.
- **Visitas personales:** Se utilizará cuando no se puede recurrir a procedimientos legales, para poder localizar la ubicación exacta del cliente que se esconde y para los casos que no disponen de teléfono.



- **Cartas:** Tienen el propósito principal de conseguir el pago de los atrasos, el lenguaje debe ser claro y sencillo, su objetivo es persuadir al cliente que pague y al mismo tiempo que se conserve su buena voluntad.

## 5.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE

### Análisis Financiero

El análisis financiero, tiene como objetivo la evaluación del desempeño, abarca todos los aspectos de la actividad de la empresa y detecta la influencia de las condiciones en las que se alcanzaron sus resultados.

Muchos autores se refieren al análisis financiero como: "... el análisis financiero es una ciencia y un arte, el valor de este radica en que pueden utilizar ciertas relaciones cuantitativas para diagnosticar los aspectos fuertes y débiles del desempeño de una compañía." **(Weston, 2010)**

"... el análisis de estados financieros normalmente se refiere al cálculo de razones para evaluar el funcionamiento pasado, presente y proyectado de la empresa, el análisis de razones es la forma más usual de análisis financiero. Ofrece las medidas relativas al funcionamiento de la empresa". **(Gitman Lawrence, 2008)**

En síntesis el análisis financiero es un estudio que se realiza a los diferentes estados financieros de la empresa con el propósito de diagnosticar diferentes aspectos.

### **Herramientas análisis financiero**

Las herramientas de análisis financiero, a través de los índices financieros permitirán controlar la marcha de la empresa desde la perspectiva de las

finanzas, permitiendo ejercer acciones correctivas que reviertan o que no causen inestabilidad en su funcionamiento normal de la misma.

“Las Herramientas de Análisis Financiero consiste en estudiar la información que contiene los Estados financieros básicos por medio de indicadores y metodologías plenamente aceptadas por la comunidad Financiera, con el objetivo de tener una base sólida y analítica para la Toma de Decisiones”. **(Guajardo Cantú, 2004)** Estas herramientas son métodos que pueden ser horizontales que permiten el análisis comparativos y verticales que resulta de un análisis comparativo para conocer las proporciones de los diferentes rubros que conforman los estados financieros.

Entre las herramientas más conocidas para el análisis financiero se encuentra:

- Análisis vertical.
- Análisis horizontal.
- Razones financieras (índices, indicadores).
- Estado de fuente y aplicación de fondos.
- Puntos de equilibrio.
- Apalancamiento operativo y financiero.
- Pronósticos financieros.

**Análisis Vertical:** El análisis vertical es de gran importancia a la hora de establecer si una empresa tiene una distribución de sus activos equitativa y de acuerdo a las necesidades financieras de la empresa.

**Análisis Horizontal:** lo que busca es determinar la variación absoluta o relativa que haya sufrido cada partida de los estados financieros en un periodo respecto a otro. Además el crecimiento o decrecimiento de una

cuenta en un periodo determinado, determina si el comportamiento de la empresa es bueno, regular o malo.

**Estado de fuente y aplicación de fondos:** Permite que el Gerentes, administradores y responsables de la gestión Empresarial analice las fuentes y aplicaciones históricas de los fondos.

**Punto de equilibrio:** Se entiende por punto de equilibrio aquel nivel de producción y ventas que una empresa o negocio alcanza para lograr cubrir los costos y gastos con sus ingresos obtenidos. En otras palabras, a este nivel de producción y ventas la utilidad operacional es cero, o sea, que los ingresos son iguales a la sumatoria de los costos y gastos operacionales. También el punto de equilibrio se considera como una herramienta útil para determinar el apalancamiento operativo que puede tener una empresa en un momento determinado.

**Apalancamiento operativo y financiero:** Es una herramienta administrar la empresa, existen indicadores financieros fáciles de calcular que pueden dar índices de apalancamiento, para toma de decisiones.

**Pronósticos financieros:** Es una expresión a la acción de emitir un enunciado sobre lo que es probable que ocurra en el futuro, en el campo de las finanzas, basándose en análisis y en consideraciones de juicio.

Existen dos características o condiciones inherentes a los pronósticos, primero, se refieren siempre a eventos que se realizaran en un momento específico en el futuro; por lo que un cambio de ese momento específico, generalmente altera el pronóstico. Y en segundo lugar, siempre hay cierto grado de incertidumbre en los pronósticos. **(Estupiñán Gaitán & Estupiñán Gaitan, 2006)**

Por lo antes citado las herramientas financieras se consideran un apoyo al momento de un análisis en la empresa pues brindan a los gerentes en la toma de decisiones.

### **Índices Financieros**

Los indicadores o razones financieras, los cuales son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros; desde el punto de vista del inversionista le sirve para la predicción del futuro de la compañía, mientras que para la administración del negocio, es útil como una forma de anticipar las condiciones futuras y, como punto de partida para la planeación de aquellas operaciones que hayan de influir sobre el curso futuro de eventos. **(Galeón, 2007)**

Existen diversas clases de indicadores financieros, dentro de estos tenemos los I. de liquidez y/o solvencia, los cuales sirven para determinar la capacidad que tiene la empresa para responder por las obligaciones contraídas a corto plazo; en consecuencia cuanto más alto sea el cociente, mayores serán las posibilidades de cancelar las deudas a corto plazo sin mayor traumatismo.

Es importante resaltar que las relaciones financieras expresadas en términos de indicadores o razones, tienen poco significado por sí mismas, es decir no se pueden determinar si indican situaciones favorables o desfavorables, a menos que exista la forma de compararlas con algo, los estándares de comparación pueden ser:

- Estándares mentales del analista, es decir, su propio criterio sobre lo adecuado o inadecuado, formado a través de su experiencia y estudio personal.
- Las razones o indicadores de la misma empresa, obtenidos en años anteriores.

- Las razones o indicadores calculados con base en los presupuestos de la empresa. Estos serán los indicadores propuestos como meta para la empresa y sirven para que el analista examine la distancia entre los separar de los reales.

Las razones o indicadores promedio del sector industrial del cual hace parte la empresa analizada. (Galeón, 2007)

### **Clasificación**

Los Índices Financieros según la Superintendencia de Compañías se clasifican en:

#### **Indicadores de liquidez**

Estos indicadores surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo. Sirven para establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes al convertir a efectivo sus activos corrientes.

Se trata de determinar qué pasaría si a la empresa se le exigiera el pago inmediato de todas sus obligaciones en el lapso menor a un año. De esta forma, los índices de liquidez aplicados en un momento determinado evalúan a la empresa desde el punto de vista del pago inmediato de sus acreencias corrientes en caso excepcional.

#### **Indicadores de solvencia**

Los indicadores de endeudamiento o solvencia tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. Se trata de establecer también el riesgo que corren tales acreedores y los dueños de la compañía y la conveniencia o inconveniencia del endeudamiento.

Desde el punto de vista de los administradores de la empresa, el manejo del endeudamiento es todo un arte y su optimización depende, entre otras variables, de la situación financiera de la empresa en particular, de los márgenes de rentabilidad de la misma y del nivel de las tasas de interés vigentes en el mercado, teniendo siempre presente que trabajar con dinero prestado es bueno siempre y cuando se logre una rentabilidad neta superior a los intereses que se debe pagar por ese dinero.

Por su parte los acreedores, para otorgar nuevo financiamiento, generalmente prefieren que la empresa tenga un endeudamiento "bajo", una buena situación de liquidez y una alta generación de utilidades, factores que disminuyen el riesgo de crédito.

### **Indicadores de gestión**

Estos indicadores tienen por objetivo medir la eficiencia con la cual las empresas utilizan sus recursos. De esta forma, miden el nivel de rotación de los componentes del activo; el grado de recuperación de los créditos y del pago de las obligaciones; la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos según la velocidad de recuperación de los valores aplicados en ellos y el peso de diversos gastos de la firma en relación con los ingresos generados por ventas.

En varios indicadores, se pretende imprimirle un sentido dinámico al análisis de aplicación de recursos, mediante la comparación entre cuentas de balance (estáticas) y cuentas de resultado (dinámicas). Lo anterior surge de un principio elemental en el campo de las finanzas de acuerdo al cual, todos los activos de una empresa deben contribuir al máximo en el logro de los objetivos financieros de la misma, de tal suerte que no conviene mantener activos improductivos o innecesarios. Lo mismo ocurre

en el caso de los gastos, que cuando registran valores demasiado altos respecto a los ingresos demuestran mala gestión en el área financiera.

### **Indicadores de rentabilidad**

Los indicadores de rendimiento, denominados también de rentabilidad o lucrativita, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades.

Desde el punto de vista del inversionista, lo más importante de utilizar estos indicadores es analizar la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo total).

Los indicadores como se los menciona anteriormente son un punto crucial al momento de comprender hacia donde está dirigida la empresa y el estado en que se encuentra la misma; logrando de esta manera tener un enfoque general de la situación financiera de la entidad.

### **Liquidez**

En economía la liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero más líquido se dice que es. Un activo muy líquido es un depósito en un banco que su titular en cualquier momento puede acudir a su entidad y retirar el mismo o incluso también puede hacerlo a través de un cajero automático. Un bien o activo poco líquido puede ser un inmueble en el que desde que se decide venderlo o transformarlo en dinero hasta que efectivamente se obtiene el dinero por su venta puede haber transcurrido un tiempo prolongado. **(Urbanes, 2008).**

Citando a **Diccionario de Economía (2007)** indican que la liquidez es la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, se define como la capacidad que tiene una empresa para obtener dinero en efectivo.

Se entiende por liquidez a la capacidad que tienen las empresas de cubrir obligaciones a corto plazo.

**Objetivo de la Liquidez:** Los objetivos que las empresas persiguen con la obtención de mayor o menor grado de liquidez son:

- **Transacciones:** es la necesidad de efectivo para hacer frente a los pagos a corto plazo como son pago por compras, mano de obra, sueldos, dividendos, etc.
- **Precaución:** se relaciona con mantener un colchón para hacer frente a eventualidades inesperadas, si el flujo de efectivo es más proyectable, menores cantidades se necesitarán para precaución.
- **Especulación:** El motivo especulación se relaciona con mantener efectivo a fin de aprovechar los cambios estimados en los precios de los valores. Cuando se espera que las tasas de interés aumenten y que disminuyan los precios de los valores, este motivo sugiere que la organización debe conservar efectivo hasta que se termine el incremento en las tasas de interés. Cuando se espera que las tasas de interés desciendan, el efectivo se puede invertir en valores; la organización se beneficiará con cualquier descenso futuro en las tasas de interés y aumentos en los precios de los valores, aunque la mayor parte no mantiene efectivo a fin de aprovecharse de los cambios esperados en las tasas de interés. Por lo tanto este desarrollo de materia se centrara en los motivos de transacción y precaución de la organización, conservando estas



cantidades en efectivo y en valores realizables. **(Sosa Solórzano, 2008)**

**Riesgos de Liquidez:** El riesgo de liquidez se divide en riesgo de liquidez o estrechez y riesgo de tesorería.

- Riesgo de liquidez o estrechez: Puede medirse en base al diferencial de precios de compra y venta del mercado, ponderados por el volumen, este puede manifestarse como

Riesgo de liquidez normal: imposibilidad de cerrar una posición de riesgo o de realizar una operación, a causa del amplio margen de precios negociado en el mercado (diferencia entre precio de oferta y demanda) o bien al no encontrar volumen suficiente o también por la indivisibilidad de los contratos negociados, constituyendo estos problemas una característica habitual del mercado. Este riesgo depende del volumen de la posición, del diferencial entre precios de compra y venta y del plazo para el que se pretende medir.

Riesgo de liquidez crítico: posibilidad de cerrar o hacer líquida una posición pero con cuantiosas pérdidas, provocado por épocas de crisis, a pesar de tratarse de mercados muy líquidos.

- Riesgo de Tesorería: Se deriva de la falta de medios líquidos de un agente para hacer frente a las obligaciones contraídas en la operativa del mercado, provocado por los *gaps* de *cash-flow*, dando lugar a una necesidad de inversión o financiación, en este último caso se conoce como *funding*. Este riesgo puede ser:

Risk Funding: cuando se precisan recursos para atender los pagos futuros, ya que el vencimiento de las obligaciones de pago es anterior al de los derechos de cobro o el volumen de las

obligaciones es mayor que el de los derechos. Para gestionarlo, o encontrar financiación, una entidad dispone de 3 vías:

**a) Recursos propios:** que pueden ser de dos formas:

Generados por la empresa en el desarrollo de su actividad (autofinanciación) y que pueden suponer nuevos recursos (enriquecimiento), esto es, beneficios no distribuidos o también pueden suponer recuperación en forma líquida de recursos ya disponibles (mantenimiento), como son las amortizaciones del inmovilizado.

Obtenidos del exterior, pudiendo diferenciarse entre los que conllevan una participación en capital (ampliaciones, conversión o canje de deuda, *warrants*, etc.) o si no conllevan tal participación (subvenciones, donaciones, etc.).

**b) Recursos ajenos:** donde la posición de la empresa sería deudora frente a un tercero. Básicamente se puede distinguir entre deudas materializadas en valores negociables y contratos de crédito que no están representados mediante títulos negociables.

**c) Recursos operacionales:** éstos serían los obtenidos del desarrollo normal del negocio por parte de la empresa. Pueden distinguirse entre:

Crédito comercial, concedido por proveedores, empleados, Administraciones Públicas y otros acreedores que conceden un aplazamiento en el pago típico de la actividad.

Operaciones financieras, que generan crédito comercial a través del mercado financiero y garantizado con los derechos de cobro de la actividad. Entre otros destacan: descuento

comercial, endoso como pago, endoso como garantía de préstamos, *factoring, forfaiting y confirming*.

- Risk Cash Management o Trading: el vencimiento de las obligaciones de pago es posterior al de los derechos de cobro, siendo precisa la inversión de los flujos de caja recibidos hasta el momento de efectuar los pagos o el volumen de éstos es mayor que el de aquéllas. **(López Domínguez, 2013)**

**Ratios de Liquidez: Citando a Bohal Velasco(2014),** manifiesta que los ratios de liquidez comprenden un conjunto de indicadores y medidas cuya finalidad es diagnosticar si una entidad es capaz de generar tesorería, o lo que es lo mismo, convertir sus activos en liquidez a través de su ciclo de explotación.

Un análisis de la liquidez de la empresa conlleva múltiples estudios, entre otros:

- a)** Capacidad de generar liquidez con su actividad y cantidad que queda disponible. Este aspecto se estudia a través de los Flujos de caja libre o Free Cash Flow.
- b)** Evaluación de la tesorería generada en un ejercicio económico y el origen de la misma (actividad operativa, actividad de inversión o actividad de financiación).
- c)** Estudio de la capacidad de la empresa para atender las deudas a corto plazo con la tesorería que posee. Se trata de un análisis de solvencia a muy corto plazo y se realiza a través del índice de solvencia inmediata.
- d)** Análisis de la gestión que realiza la empresa de su tesorería (disponer del mínimo necesario para atender a posibles pagos, búsqueda de máxima rentabilidad los excesos transitorios, etc.).

**Índice de liquidez inmediata:** Este ratio mide la capacidad que tiene la entidad de atender sus compromisos a corto plazo con los activos líquidos que posee, es decir con su tesorería y aquellos activos que puedan ser considerados como cuasi tesorería (normalmente se trata de cartera de valores temporal con un alto grado de conversión en liquidez en el mercado). Puede considerarse como un ratio de solvencia muy a corto plazo al que también se denomina ratio de disponibilidad.

Es muy difícil estimar un valor adecuado para este indicador y más teniendo en cuenta que el disponible fluctúa mucho (de hecho suele tomarse en valores medios). Su valor no debe ser muy elevado, pues los recursos ajenos a los que hay que hacer frente no van a ser (en condiciones normales) exigidos en el momento presente. Además, un exceso de tesorería conlleva una pérdida de rentabilidad (o lo que es lo mismo un coste de oportunidad). Pero tampoco debe ser muy bajo, pues podría tener problemas para atender los pagos. **(Bohal Velasco, 2014)**

**Período medio de caja:** Indica el número de días que por término medio dispone la empresa de la tesorería procedente del cobro a sus clientes, hasta su empleo para el pago a acreedores comerciales.

Se mide por diferencia entre el período medio de cobro y el período medio de pago en operaciones comerciales o de tráfico. En condiciones ideales el período medio de caja debiera ser cero, es decir, que el plazo que se conceda a los clientes sea igual que el que imponen los proveedores, así según cobrásemos a los primeros, pagaríamos a los segundos. Sin embargo, hay que estar asegurado ante posibles desfases entre cobros y pagos (por ejemplo que un cliente se demore en el pago o incluso que sea insolvente), por lo que es conveniente contar con un margen de actuación sin que pueda establecerse un número de días adecuado como referente para toda empresa. En cuanto a su valor, únicamente se puede reseñar que debe ser necesariamente negativo, pues en caso contrario habría que pagar a los acreedores antes de haber cobrado a los clientes.

Su interpretación lleva a las mismas conclusiones que el ratio anterior (si es elevado indicaría un exceso transitorio de liquidez que debería rentabilizarse de alguna manera). **(Bohal Velasco, 2014)**

**Ratios de cobertura:** Los ratios de solvencia miden la capacidad de atender las deudas a través de las inversiones (o activo), sin embargo, la solvencia también puede medirse de forma particular a través de los flujos de caja. Esta posibilidad, cada vez más usada, se basa en la creencia de que los préstamos deben devolverse con los flujos de caja generados por la empresa y las deudas comerciales con la liquidez obtenida a través de la actividad y por el cobro a clientes.

- Tasa de cobertura del principal :La cobertura del principal de un préstamo se puede evaluar a través del flujo de caja libre o también llamado *Free Cash Flow* (FCF) que genera en el ejercicio:

Este ratio indicaría el porcentaje que del FCF se destina a cubrir el servicio de deuda, entendido éste como devolución del principal de los préstamos recibidos. En el caso en que el flujo de caja sea negativo, o que no haya existido servicio de deuda, este ratio no es representativo (no existiría cobertura).

- Tasa de cobertura de los gastos financieros: se analiza a través del Beneficio Antes de Intereses y de Impuestos (BAII), y concretamente mediante el porcentaje de éste que se destina a cubrir los gastos financieros (GF), una vez deducidos de estos el efecto impositivo. Cuanto más alto sea, menos beneficio o resultado quedará para remunerar de forma efectiva a los propietarios de la empresa. En el supuesto de haber obtenido pérdidas, este ratio daría un valor negativo, careciendo por tanto de sentido o significado (la cobertura sería nula).

## **Flujo de liquidez**

En finanzas y en economía se entiende por 'flujo de caja las entradas y salidas de dinero o efectivo, en un período dado

El estudio de los flujos de liquidez dentro de una empresa puede ser utilizado para determinar:

- a. Problemas de liquidez, el ser rentable no significa necesariamente poseer liquidez, una compañía puede tener problemas de efectivo, aun siendo rentable, por lo tanto, permite anticipar los saldos en dinero.
- b. Para analizar la viabilidad de proyectos de inversión, los flujos de fondos son la base de cálculo del valor actual neto y de la tasa interna de retorno.
- c. Para medir la rentabilidad o crecimiento de un negocio, cuando las normas contables no representan adecuadamente la realidad económica de la empresa.

Los flujos de liquidez se pueden clasificar en:

- a. Flujos de liquidez operacionales: efectivo recibido o desembolsado como resultado de las actividades económicas del giro económico de la empresa
- b. Flujos de liquidez de inversión: efectivo recibido o desembolsado considerando los gastos en inversión de capital que beneficiarán el negocio a futuro. (Ej: la compra de maquinaria nueva o infraestructura)
- c. Flujos de liquidez de financiamiento: efectivo recibido o desembolsado como resultado de actividades financieras, tales como recepción o pago de préstamos, emisiones o recompra de acciones o pago de dividendos.

### 5.4.3. SUPERORDINACIÓN DE VARIABLES

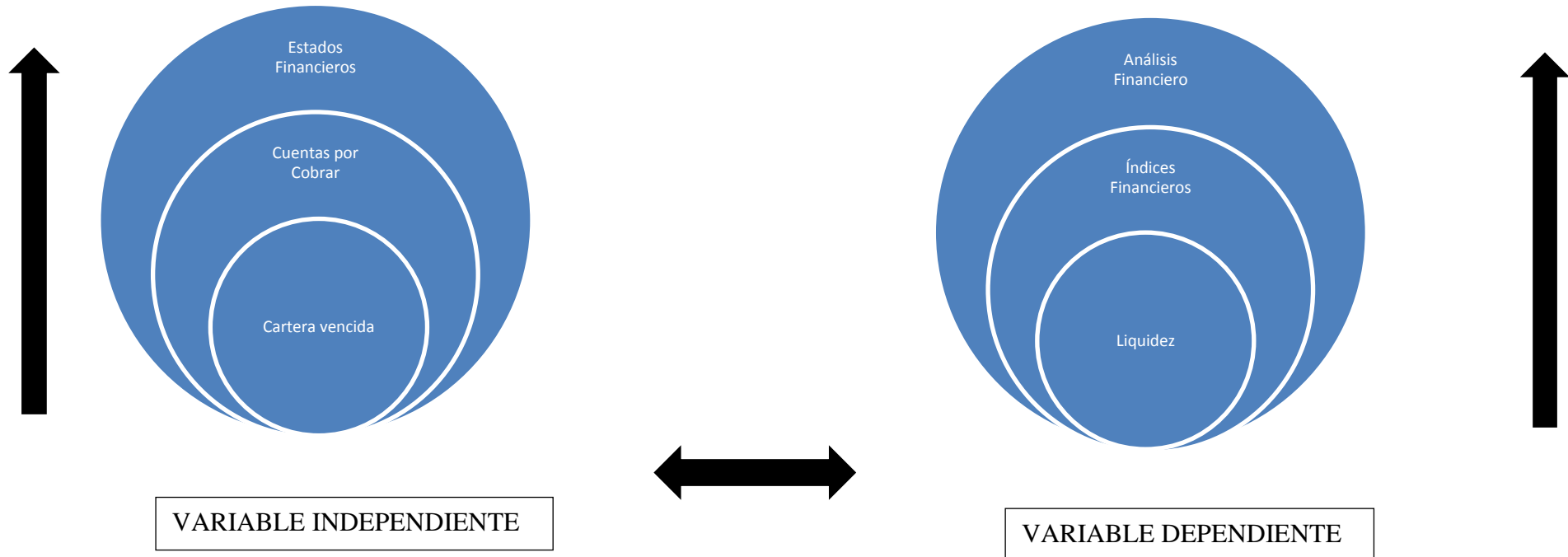
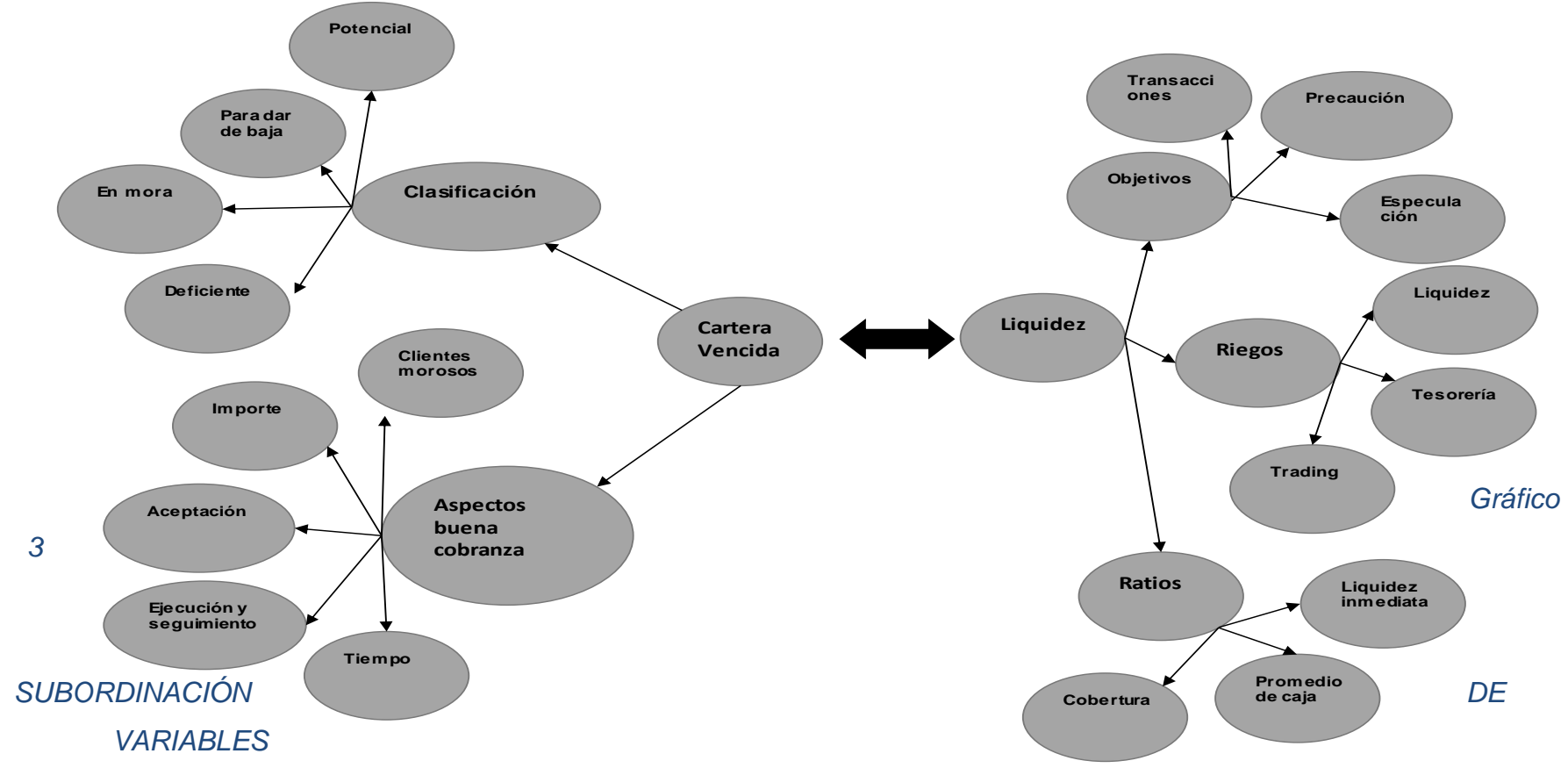


Gráfico 2 SUPERODINACIÓN DE VARIABLES

Elaborado Por: Catalina Parra

# SUBORDINACIÓN DE VARIABLES





## **5.5. HIPÓTESIS**

“LA CARTERA VENCIDA INCIDE EN LA LIQUIDEZ DE LA UNIDAD EDUCATIVA “INDOAMERICA” PERIODOS ACADÉMICOS 2013 - 2014 y 2014 – 2015”.

## **5.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS**

### **5.6.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

La cartera vencida

### **5.6.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Liquidez

Colegiatura

## **6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **6.1 ENFOQUE**

Según **Gómez (2006)**, señala que bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir, es decir asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas.

Por otra parte manifiestan algunos autores que los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de garantizar sus resultados o poblaciones o situaciones amplias, trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable. (Galeano, 2004).

Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable. (**Galeano, 2004**).

Este enfoque se aplicará en la investigación pues se pretende definir las soluciones partiendo de un problema bien definido y mediante comprobaciones cuantitativa llegar al planteamiento de las soluciones.

### **6.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se utilizará las siguientes modalidades:

### 6.2.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Según el autor **Palella Straqcuzi (2006)** define: La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

Por su parte Arias (2009), la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carates de investigación no experimental.

Esta investigación se realizará directamente con datos o fuentes primarias para no alterar la verdad existente.

### 6.2.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Según lo señala **Herrera (2002)**, tiene el propósito de conocer comparar ampliar y profundizar los diferentes enfoques, teoría de diversos autores basándose en documentos o fuentes primarias de la información.

El método de investigación bibliográfica es el sistema que se sigue para obtener información contenida en documentos. Es el conjunto de técnicas y estrategias que se emplean para localizar, identificar y acceder a aquellos documentos que contienen la información pertinente para las investigación.

Para el desarrollo del presente proyecto investigativo se utilizará diferentes fuentes bibliográficas como: libros, tesis, documentos de la empresa, leyes, reglamentos, internet entre otros.

### **6.2.3. INVESTIGACIÓN EXPERIMENTAL**

La investigación experimental se ha ideado con el propósito de determinar, con la mayor confiabilidad posible, relaciones de causa-efecto, para lo cual uno o más grupos, llamados experimentales, se exponen a los estímulos experimentales y los comportamientos resultantes se comparan con los comportamientos de ese u otros grupos, llamados de control, que no reciben el tratamiento o estímulo experimental. **(Ciefig, 2007)**

**Debol & Van (2006)** indica que la investigación experimental consiste en la manipulación de una variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento en particular.

En este proyecto se aplicará este tipo de investigación porque de los problemas analizados se relacionará con las consecuencias que pueden ocasionar considerando las variables de estudio.

### **6.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Según Valderrama (2000), El propósito de esta investigación es que el investigador describe situaciones y eventos como es y cómo se manifiestan determinados fenómenos.

Por lo tanto en la presente investigación se buscará especificar las propiedades importantes del grupo cartera vencida y su relación con la liquidez de la empresa.

## **6.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **6.4.1 Población**

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. **(Caicedo, 2010)**

La población definida es por el total de representantes económicos de la Unidad Educativa “Indoamérica” con 1, 2 o 3 cuotas vencidas.

### **6.4.2. MUESTRA**

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. Hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población.

1. **ALEATORIA** - cuando se selecciona al azar y cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido.
2. **ESTRATIFICADA** - cuando se subdivide en estratos o subgrupos según las variables o características que se pretenden investigar. Cada estrato debe corresponder proporcionalmente a la población.
3. **SISTEMÁTICA** - cuando se establece un patrón o criterio al seleccionar la muestra. Ejemplo: se entrevistará una familia por cada diez que se detecten. **(Caicedo, 2010)**

Para el presente caso se trabajará con el total de la muestra de padres de familia que constantemente tienen retrasos en sus pagos o en otros casos están atrasados, los mismos que alcanzan los 120.

## 6.5 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Metodológicamente para **Luis Herrera E. y otros (2002)**“ la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información”

### 6.5.1 Plan para la recolección de información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido que para el presente estudio es predominantemente cuantitativo considerando los siguientes elementos:

- **Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.** Las personas que conforman el universo de investigación lo conforman los empleados que se involucran directamente en la prestación de servicios de la Institución Educativa.
- **Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.** La obtención de información es la etapa más importante del proceso de la investigación porque es el fundamento para la definición del problema, planteamiento y la comprobación de las hipótesis.  
Las técnicas para la recolección de información a aplicarse a la presente investigación son la entrevista y encuesta.

Según Klaus **Heinemann (2003)**

La entrevista consiste en conseguir, mediante preguntas formuladas en el texto de investigación o mediante otro tipo de estímulos, por ejemplo

visuales que las personas objeto de estudio emitan informaciones que sean útiles para resolver la pregunta central de la investigación .Puede definirse la entrevista como un test de estímulo –reacción . Es posible averiguar hechos no observables como pueden ser significados, motivos, puntos de vista, opiniones, insinuaciones, valoraciones, etc.

Según **Livio Grasso (2006)** La encuesta “es un método de investigación importante que se deriva precisamente del hecho de que sea utilizada en tantos estudios, sino de sus potenciales contribuciones al desarrollo del conocimiento propio de las investigaciones”

### Procedimiento de recolección de información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
Encuesta	¿Cómo? Método deductivo
	¿Dónde? Indoamérica
	¿Cuándo?
Entrevista	¿Cómo? Método deductivo
	¿Dónde? Indoamérica
	¿Cuándo?

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Investigadora

Según **Ernesto Rodríguez (2009:30-31)** Método deductivo “consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal, parte siempre de verdades generales y progresa por el razonamiento”.

Determina los hechos más importantes en el fenómeno por analizar, deduce las relaciones constantes de naturaleza uniforme que da lugar al fenómeno. Se observa la realidad para comprobar la hipótesis.

### 6.5.2 Plan de procesamiento de la Información

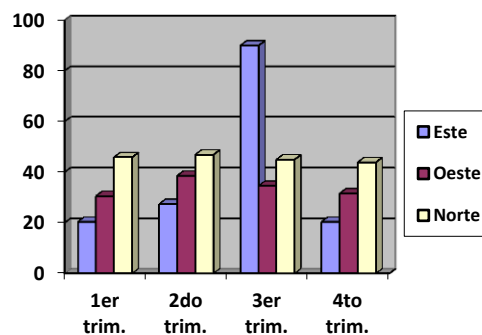
- **Revisión crítica de la información recogida.** Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- **Repetición de la recolección.** En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.** Ejemplo de tabla a ser utilizada para la cuantificación de los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de información primaria.

### Tabulación de variables

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	12	60
No	8	40
Total	20	100

Fuente: Encuesta Indoamérica  
Elaborador por: Catalina Parra

- **Representaciones gráficas.** Ejemplo de figura a ser utilizada para la presentación visual porcentual de los resultados cuantificados en la tabla anterior.



Fuente: Investigación de campo, encuestas  
Elaborador por: Catalina Parra



## 6.6.2. PLAN DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

- **Análisis de los resultados estadísticos.** Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis (lectura de datos).
- **Interpretación de los resultados.** Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- **Comprobación de hipótesis.**  
Para la solución del problema planteado y de conformidad con la hipótesis se trabajará con la prueba del CHI-CUADRADO, éste es un estadígrafo no para métrico o de distribución libre que permite establecer correspondencia entre valores observados y esperados.
- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.**  
Explicación del procedimiento de obtención de las conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación. Las recomendaciones se derivan de las conclusiones establecidas. A más de las conclusiones y recomendaciones derivadas de los objetivos específicos, si pueden establecerse más conclusiones y recomendaciones propias de la investigación.

## 7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

**Pregunta No. 1 ¿Está de acuerdo con el costo de la matrícula de la Institución?**

TABLA 1 CONFORMIDAD CON EL COSTO DE LA COLEGIATURA

Opciones	No.	%
Si	95	79%
No	25	21%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas 2016

Elaborado Por: Catalina Parra

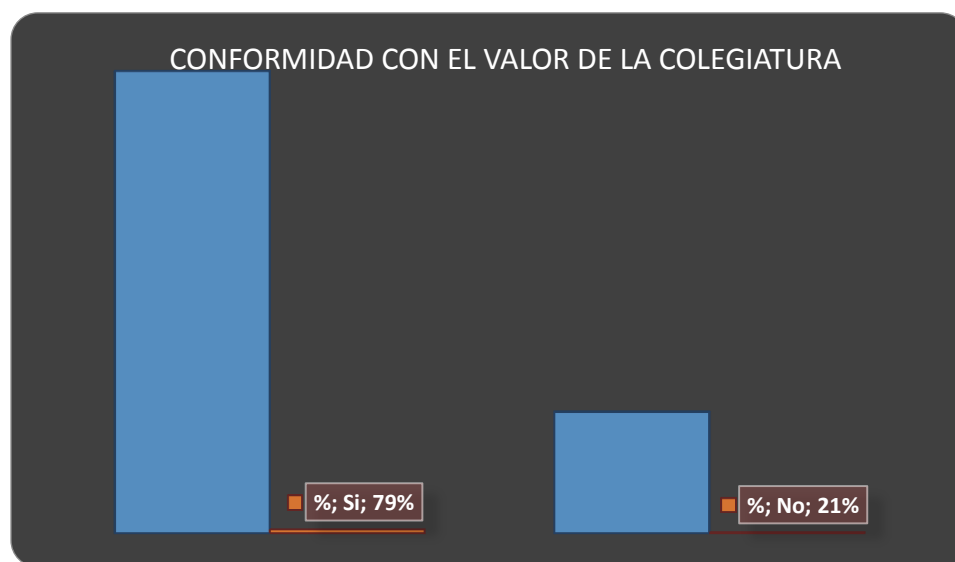


Gráfico 4 conformidad con el valor de la colegiatura  
Fuente: Tabla 1

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los encuestados, el 79% que corresponden a 95 personas manifiestan estar conformes con el valor de la colegiatura que tiene la institución, mientras 25 personas que son el 21% indican que no.

Del análisis realizado se desprende que el valor de la colegiatura se encuentra dentro de los rangos establecidos por el Ministerio de Educación para los establecimientos educativos, el mismo que es aprobado por autoridad nacional competente.

**Pregunta No. 2 ¿Considera Ud. Que el valor de la colegiatura compensa con los servicios obtenidos por el alumno?**

TABLA 2 JUSTIFICACIÓN DEL VALOR DE LA COLEGIATURA

Opciones	No.	%
Si	70	59%
Parcialmente	40	33%
No	10	8%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas 2016  
Elaborado Por: Catalina Parra

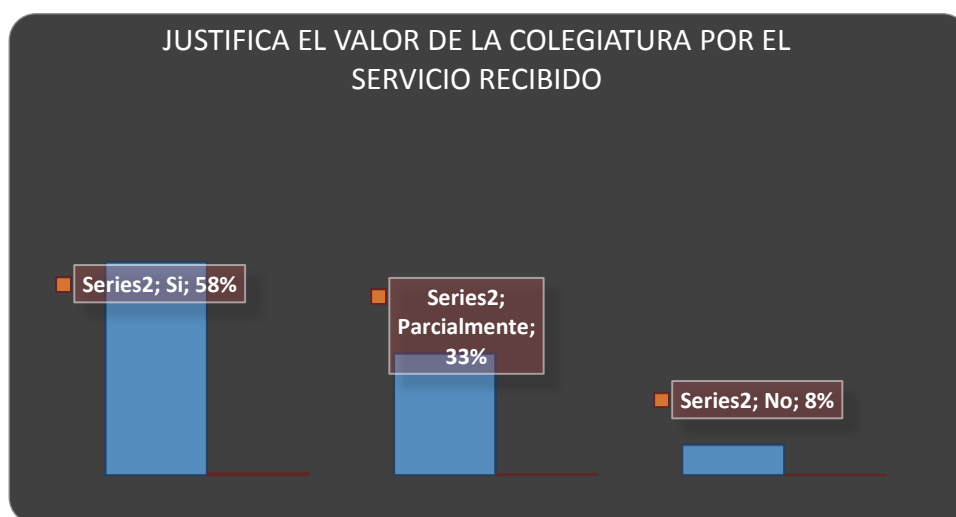


Gráfico 5 justificación del valor de la colegiatura  
Fuente: Tabla 2

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del total de los encuestados el 58% manifiestan que el valor de la colegiatura si justifica los servicios recibidos por los alumnos, el 33% que

corresponden a 40 encuestados indican que el valor justifica parcialmente a los servicios recibidos y el 8% que son 10 personas indican que no.

La Institución cuenta con todos los servicios educativos, sin embargo de ellos existen representantes de los estudiantes que manifiestan que existe mucha rotación de docentes, debemos recordar que en el año 2015 la institución fue evaluada por el INEVAL a 79 estudiantes de los terceros años obteniendo un promedio de 928 sobre 1000, ubicándose en primer lugar del distrito 02.

### Pregunta No. 3 ¿Qué aspectos debería mejorar la Institución Educativa?

TABLA 3 ASPECTOS QUE DEBERÍA MEJORAR LA INSTITUCIÓN

Opciones	No.	%
Docentes	40	33%
Infraestructura	12	10%
Administrativos	28	23%
Nivel de educación	40	33%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas 2016  
Elaborado Por: Catalina Parra

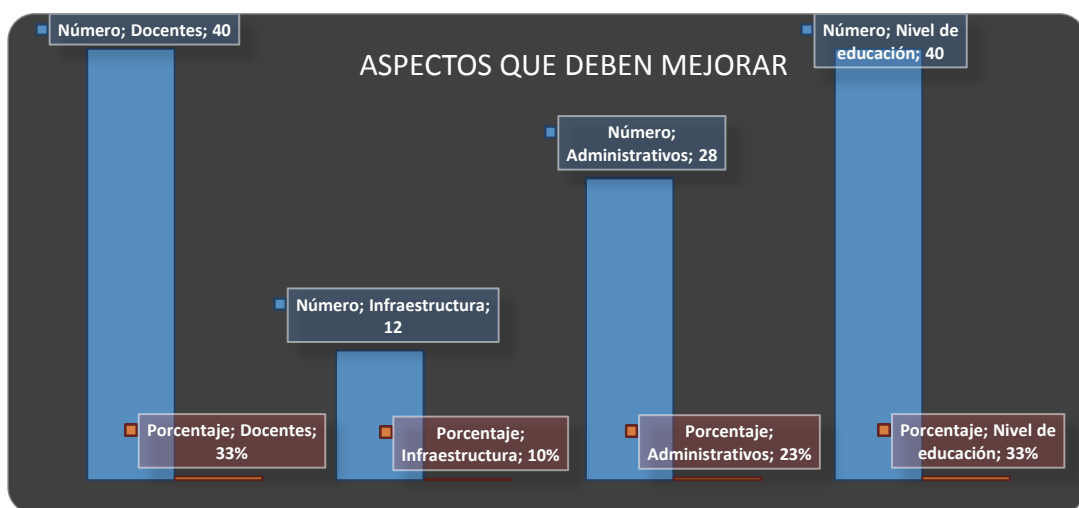


Gráfico 6 aspectos que se debería mejorar  
Fuente: Tabla 3

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de personas encuestadas el 33% coinciden en que los aspectos que deben mejorar son los docentes y los niveles de educación hacia el estudiante, el 23% manifiestan que deben mejorar ciertos aspectos administrativos mientras que el 10% indican la infraestructura.

Algunos padres de familia indican que en la planta docente existe personal sin experiencia, los mismos que no aportan de manera eficiente en el nivel educativo de los hijos; otro de los problemas que se presentan según los encuestados son problemas de carácter administrativo por sueldos bajos al personal, además sostienen que debería existir un mayor número de laboratorios para que todos los alumnos puedan acceder y no solamente los de cursos superiores.

**Pregunta No. 4 ¿Indique cuál es la frecuencia del pago de las colegiatura que usted realiza?**

TABLA 4 FRECUENCIA DEL PAGO

Opciones	No.	%
Puntual	2	2%
Quince días atrasado	30	25%
1 mes atrasado	60	50%
más de un mes	28	23%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas 2016  
Elaborado por: Catalina Parra

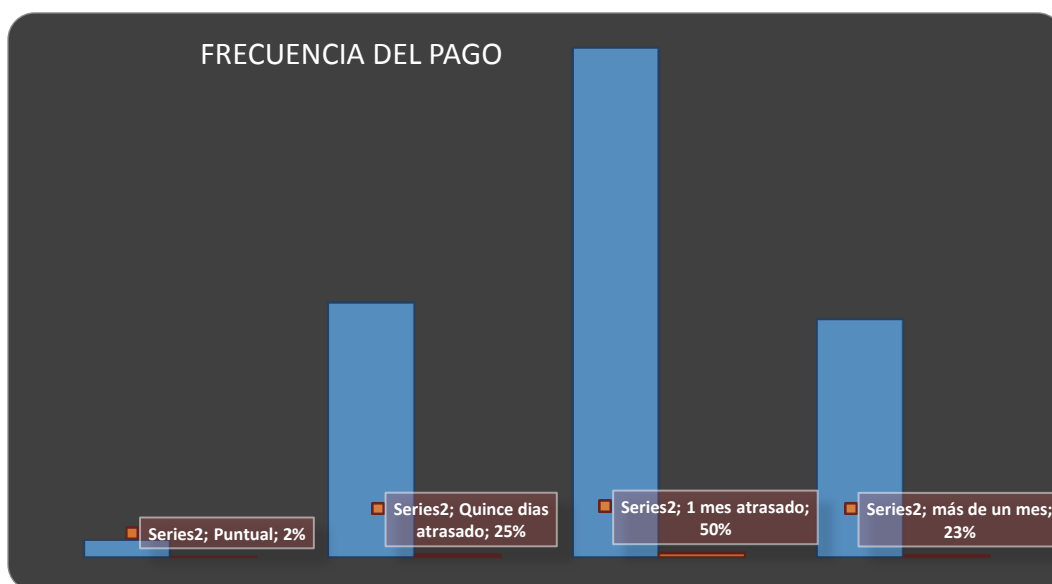


Gráfico 7 frecuencia del pago  
Fuente: Tabla 4

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 50% del total de encuestados manifiestan que cancelan la colegiatura con un mes de retraso; el 25% indican que se atrasan en quince días el realizar este pago; el 23% se tardan más de un mes, mientras que únicamente el 2% lo realizan de manera puntual.

Existe un alto índice de morosidad en el pago de la colegiatura, lamentablemente la institución no ha podido ejercer ningún procedimiento coercitivo a fin de que se acerquen a cancelar la colegiatura con oportunidad, más aún cuando por parte de Ministerio de Educación existe la prohibición expresa de no impedir que los estudiantes puedan ser sacados del aula.

**Pregunta No. 5. ¿Cuáles son las razones por las que no paga la colegiatura de manera puntual?**

**TABLA 5 RAZONES POR LAS QUE NO CANCELA PUNTUAL**

Opciones	No.	%
Descuido	25	21%
No contar con dinero	95	79%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas 2016  
Elaborado Por: Catalina Parra

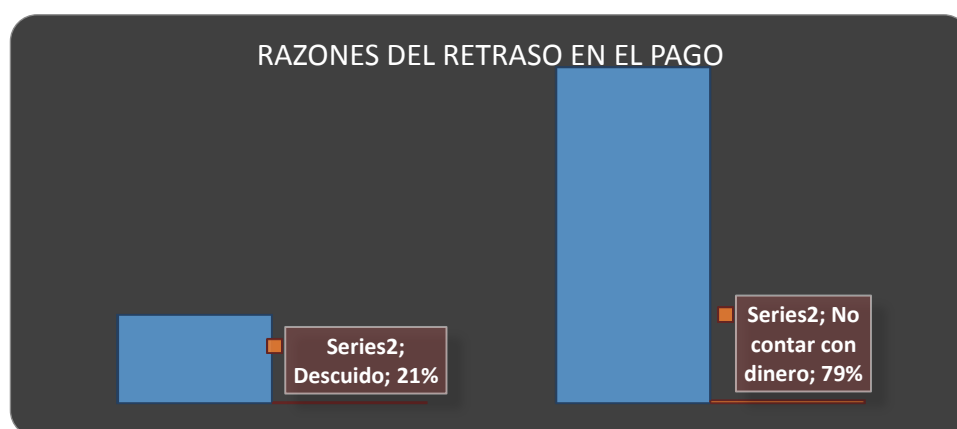


Gráfico 8 razones por las que no cancela puntual la colegiatura  
Fuente: Tabla 5

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del total de encuestados el 79% que son 95 personas manifiestan que las razones por las cuales no cancelan puntual la colegiatura se debe a que no cuentan con dinero en las fechas que deben realizarlo. El 21% que son 25 personas indican que no cancelan oportunamente por descuido.

Generalmente los padres de familia dejan pasar por alto las fechas de pago por desfinanciamiento, sin embargo de ellos tampoco realizan esfuerzo alguno para realizarlo en el siguiente mes, esto ha ocasionado que muchos de ellos tengan una cartera vencida de hasta seis meses.

**Pregunta No. 6 ¿Considera usted que la institución debe dar facilidades de pago para igualarse en las colegiatura?**

**TABLA 6 FACILIDADES DE PAGO**

Opciones	No.	%
Si	105	88%
No	15	13%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas 2016  
Elaborado Por: Catalina Parra

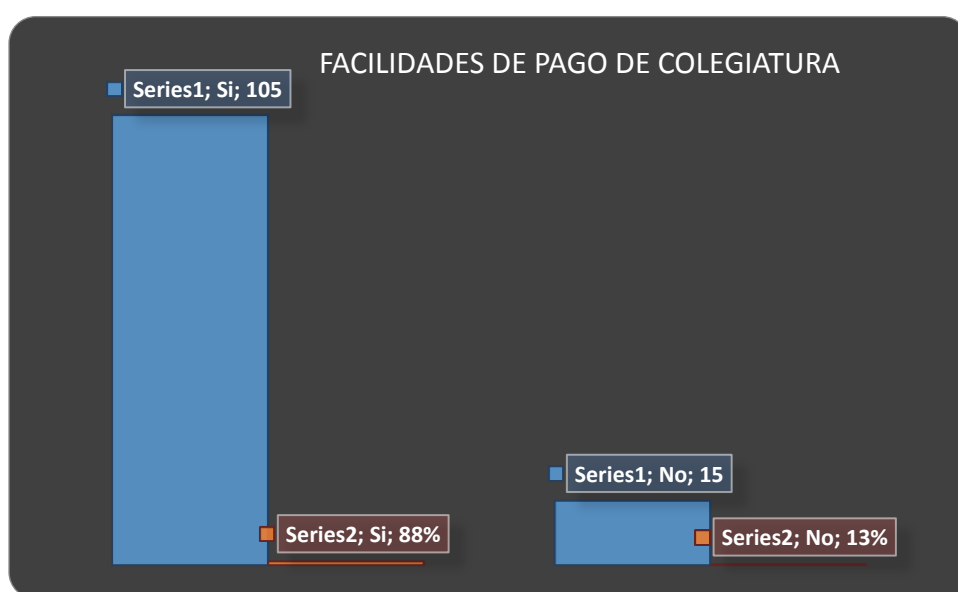


Gráfico 9 Facilidades de pago  
Fuente: Tabla 6

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del total de padres encuestados; el 88% que son 105 personas indican que si les gustaría que la Institución les brinde facilidades de pago de colegiatura atrasada, el 13% manifiestan que no.

Al respecto se puede indicar que a pesar de que como política institucional el representante o padre de familia puede acercarse a pagar la colegiatura sean totales o por partes, muchos de ellos no se acercan a



llegar a algún acuerdo de pagos, incrementándose la cartera vencida para la institución.

**Pregunta No. 7 ¿Qué alternativas deberá implementar la institución para el cobro de deudas atrasadas?**

TABLA 7 ALTERNATIVAS PARA COBRO

Opciones	No.	%
Diferirlo a 12 meses	74	62%
Diferirlo a 6 meses	36	30%
Abonos parciales	10	8%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas 2016  
Elaborado Por: Catalina Parra

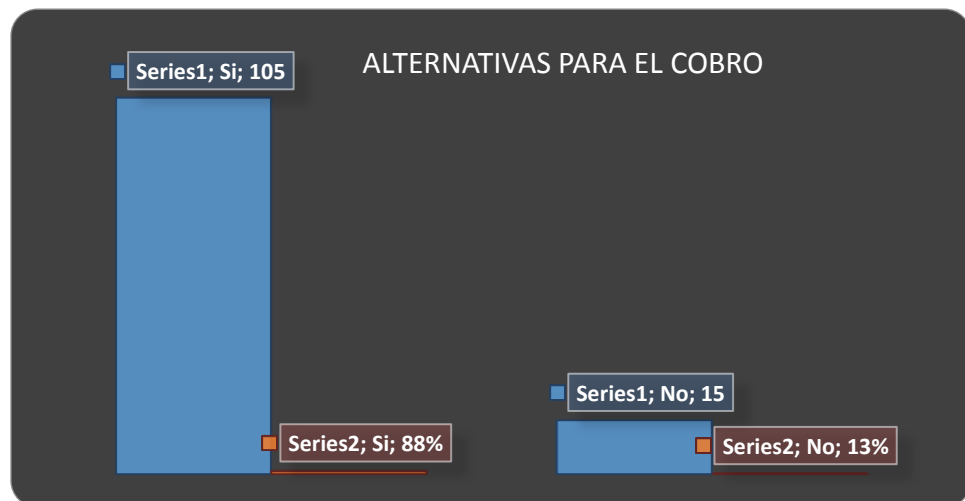


Gráfico 10 Alternativas de cobro  
Fuente: Tabla 7

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 88% del total de encuestados que corresponden a 105 personas indican que la institución debería implementar alternativas de cobro; el 13%, que son 15 personas manifiestan que no.

A pesar que la gran mayoría disponen de tarjetas de crédito, existe un grupo de padres de familia que indican que podrían firmar un documento de pago sea a 12 o 6 meses; otro grupo de padres únicamente desean hacer bonos parciales conforme la disponibilidad.

**Pregunta No. 8 ¿Qué gastos considera Ud., que la Institución realiza con el pago de la colegiatura?**

TABLA 8 GASTOS REALIZADOS

Opciones	No.	%
Sueldos	50	42%
Gastos básicos	10	8%
Socios	60	50%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas 2016  
Elaborado Por: Catalina Parra

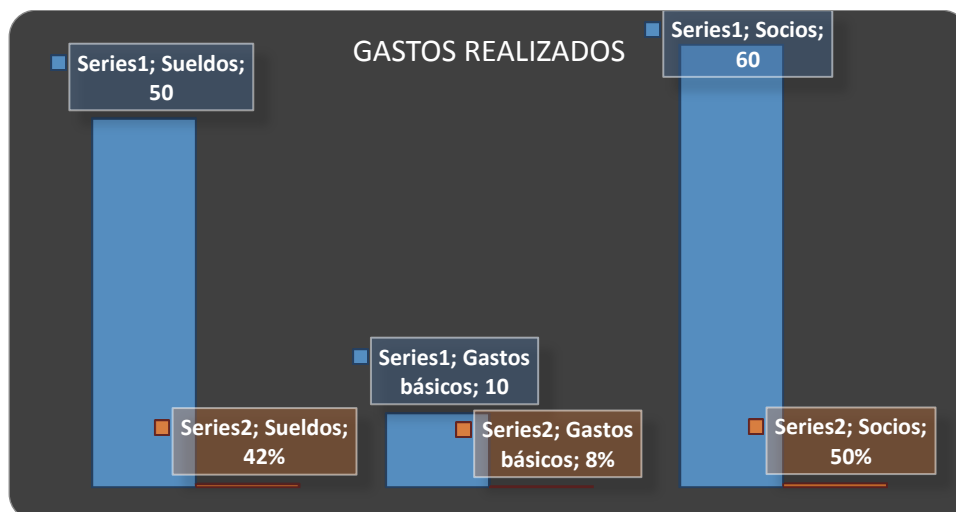


Gráfico 11 gastos realizados  
FUENTE: Tabla 8

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del total de los encuestados el 50% que corresponden a 60 personas manifiestan que los dineros que ingresan por matrículas se destinan para

los socios; el 42% que son 50 personas indican que el dinero que se recupera por matrículas se destina al pago de sueldos; mientras que el 8% indican que para el pago de gastos básicos.

El desconocimiento de los padres de familia sobre el destino de los dineros que se recaudan por colegiatura es un factor que incide en el incumplimiento de las obligaciones de pago de la colegiatura,

**Pregunta No. 9 ¿Conoce Ud. que la institución tiene problemas de liquidez por la falta oportuna del pago de colegiatura?**

TABLA 9 PROBLEMAS DE LIQUIDEZ

Opciones	No.	%
Si	81	68%
No	39	33%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas 2016  
Elaborado Por: Catalina Parra

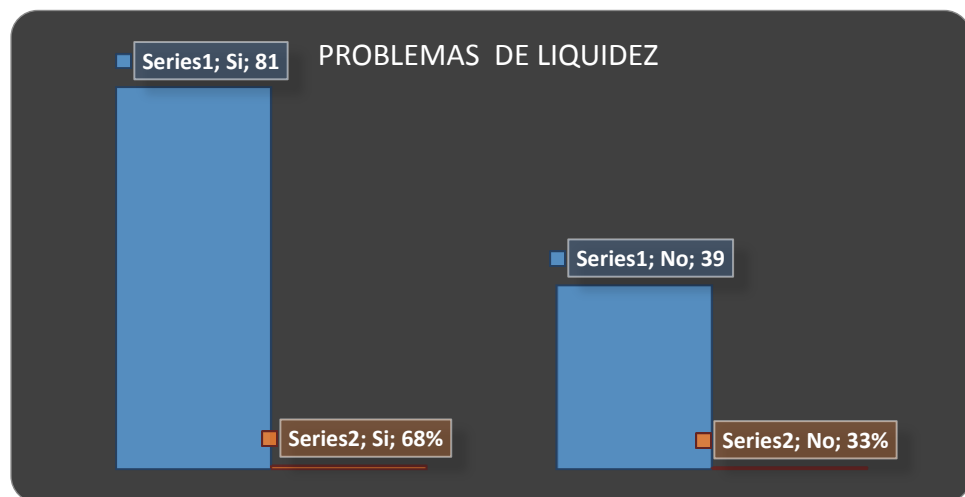


Gráfico 12 Problemas de Liquidez  
Fuente: Tabla 9

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De total de los encuestados el 682% que corresponden a 81 personas manifiestan que si tienen conocimiento que existen problemas de liquidez por la falta de pago oportuno, mientras que el 33% indican que no deben tener problemas.

Los problemas generados por la falta de liquidez retrasan el cumplimiento de algunas obligaciones que mantiene la institución.

**Pregunta No. 10 ¿De no solucionar el problema de falta de pago estaría dispuesto a cambiarle a un establecimiento de educación pública a su hijo/a?**

TABLA 10 OPCIÓN DE CAMBIO

Opciones	No.	%
Si	33	28%
No	87	73%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas 2016  
Elaborado Por: Catalina Parra

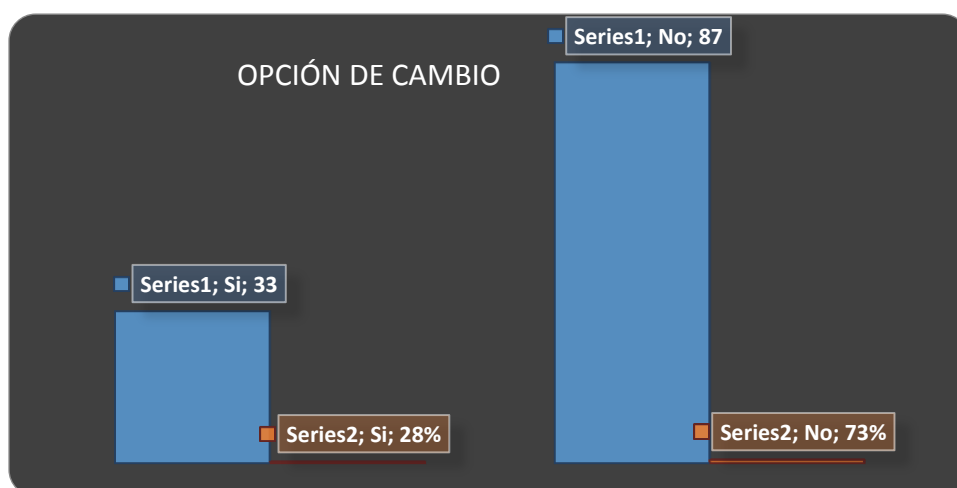


Gráfico 13 Opción de cambio  
Fuente: Tabla 10

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los encuestados el 73% que corresponden a 87 personas indican que no estarían dispuestos a cambiarles a sus hijos al sistema de educación pública; mientras que el 28% que son 33 personas manifiestan que sí.

Los padres de familia no consideran una buena opción el cambio al sistema público en razón de que no existe la alternativa de poder escoger el plantel educativo, por esta razón esperan las facilidades suficientes para ponerse al día en sus cuentas.

### 7.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para el presente trabajo con el propósito de verificar la hipótesis se lo realizará a través del Chi cuadrado, tomando como consideración 2 preguntas que tengan mayor relación con las variables de la investigación.

La primera pregunta es la número 6 **¿Considera usted que la institución debe dar facilidades de pago para igualarse en las colegiatura?**, que se relaciona con la variable independiente que es la cartera vencida, y la segunda pregunta es la número 9 **¿Conoce Usted que la institución tiene problemas de liquidez por la falta oportuna del pago de colegiatura?**, que se relaciona con el flujo de liquidez.

La hipótesis a comprobar es “LA CARTERA VENCIDA INCIDE EN LA LIQUIDEZ DE LA UNIDAD EDUCATIVA “INDOAMERICA” PERIODOS ACADÉMICOS 2013 - 2014 y 2014 – 2015”.

#### 7.3.1. Planteamiento de la Hipótesis

Hipótesis Negativa (Ho). “La cartera vencida NO incide en la liquidez de la Unidad Educativa INDOAMERICA períodos académicos 2013 - 2014 y 2014 – 2015”.

Hipótesis Positiva (Ha) “La cartera vencida incide en la liquidez de la Unidad Educativa INDOAMERICA períodos académicos 2013 - 2014 y 2014 – 2015”.

### 7.3.2. Selección del Nivel de Significación

$$\alpha = 0.05$$

#### Grados de Libertad

$$Gl = (nf-1) (nc-1)$$

$$Gl = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$Gl = 2$$

$$X^2 = 3.84$$

### 7.3.3. Estadístico de prueba

$$X^2_{\chi} = \sum_{i=1}^K \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

En donde:

**fo** = frecuencias observadas

**fe** = frecuencias esperadas

**X<sup>2</sup>** = Chi cuadrado

### Cálculo del Chi Cuadrado

Como mencionamos anteriormente se toma como base la pregunta No. 6 (variable independiente) y se cruza con los datos obtenidos en la pregunta No 9 (variable dependiente).

Tabla 11 Frecuencias observadas

ALTERNATIVAS	SI	NO	TOTAL
Pregunta No. 6	105	15	120
Pregunta NO. 9	81	39	120
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>54</b>	<b>240</b>

### Frecuencias esperadas

Para obtener las frecuencias esperadas se toma la siguiente fórmula.

$$fe = \frac{TF * TC}{TM}$$

En donde:

TC = total de columnas

TF = Total de filas

TM = Total de la muestra

$$(120 * 186) / 240 = 93$$

$$(120 * 54) / 240 = 27$$

TABLA 12 FRECUENCIAS ESPERADAS

ALTERNATIVAS	SI	NO	TOTAL
Pregunta No. 6	93	27	120
Pregunta NO. 9	93	27	120
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>54</b>	<b>240</b>

TABLA 13 TABLA DE CONTINGENCIA PARA CALCULO DEL CHI CUADRADO

O	E	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> / E
105	93	12	144	1,55
81	27	54	2916	108,00
15	93	-78	6084	65,42
39	27	12	144	5,33
<b>X<sup>2</sup> =</b>				180,30

#### 7.3.4. Regla de Decisión

Siendo el valor de CHI CUADRADO calculado de 180,34 mayor al valor encontrado en la tabla de la curva X<sup>2</sup> con un 5% de significación, y un grado de libertad de 1 siendo 384; se rechaza la Ho y se acepta la Hipótesis de la investigación Ha, por lo tanto se acepta la Hipótesis positiva Hipótesis Positiva (Ha) “La cartera vencida incide en la liquidez de la Unidad Educativa INDOAMERICA períodos académicos 2013 - 2014 y 2014 – 2015”.



## **8. CONCLUSIONES**

Con base a los objetivos planteados y a las encuestas realizadas se puede concluir que:

- La Unidad Educativa Indoamérica no determina la antigüedad de saldos de la colegiatura pendientes de cobro, esto le impide poder establecer o actualizar las políticas de cobro.
- Existe una gran posibilidad de retraso en los pagos, debido a la no recuperación de la colegiatura, resulta imperativo la realización del flujo de caja mensual para controlar los gastos urgentes.
- No se dispone de políticas de prevención de morosidad y técnica de cobranzas eficientes que permita la disminución de la cartera vencida.

## 9. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

### 9.1 DETALLE DE ACCIONES

POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE MOROSIDAD Y TÉCNICAS EFICIENTES DE COBRANZAS EN LA UNIDAD EDUCATIVA INDOAMÉRICA

**9.1.2. Institución Ejecutora:** Unidad Educativa Indoamérica

**9.1.3. Beneficiarios:** Clientes Internos

**9.1.4. Tiempo de ejecución:** marzo - Octubre 2016

### 9.2 RECURSOS NECESARIOS

Las principales acciones que se va a desarrollar previo a la implementación de la propuesta se detalla a continuación:

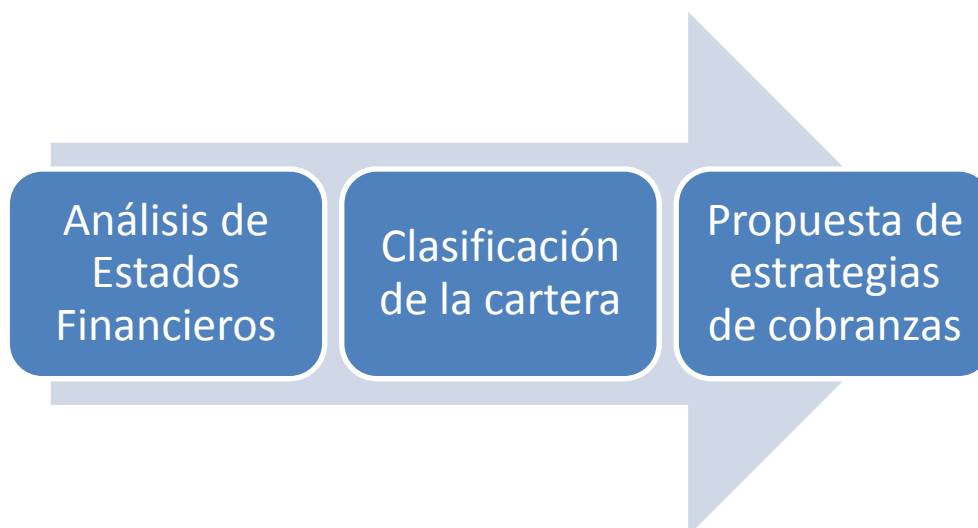


Gráfico 14 detalle de acciones

**ELABORADO POR: CATALINA PARRA**

## 9.2.1. ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

**UNIDAD EDUCATIVA INDOAMÉRICA**  
**ANÁLISIS FINANCIERO HORIZONTAL**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

ACTIVO	2014	2015	V/ABSOLUTA	V/RELATIVO
<b>Corriente</b>				
Caja Bancos	28.267,23	39.790,75	11.523,52	40,77%
Cuentas por Cobrar	62.913,80	50.172,75	(12.741,05)	-20,25%
<b>Fijo</b>				
Muebles de Oficina	26.733,72	27.750,72	1.017,00	3,80%
(-) Dep. Acumulada Muebles Oficina	(10.551,24)	(13.281,95)	(2.730,71)	25,88%
Equipo de Oficina	7.198,41	7.376,98	178,57	2,48%
(-) Dep. Acumulada Muebles Oficina	(2.930,52)	(3.652,74)	(722,22)	24,64%
Equipo de Computo	53.994,81	56.546,86	2.552,05	4,73%
(-) Dep. Acumulada Muebles Oficina	(44.310,95)	(48.012,99)	(3.702,04)	8,35%
Biblioteca	9.648,15	9.738,15	90,00	0,93%
Equipo Eléctrico	2.721,60	2.721,60	-	0,00%
(-) Dep. Acumulada Muebles Oficina	(2.632,87)	(2.721,60)	(88,73)	3,37%
Laboratorio	1.014,00	1.014,00	-	0,00%
<b>Cargos Diferidos</b>				
Otros pagos anticipados	50,00		(50,00)	-100,00%
Activos Diferidos	15.500,00	15.500,00	-	0,00%
(-) Amortización Activos Diferidos	(4.674,62)	-7.626,98	(2.952,36)	63,16%
Licencias	4.586,64	4.586,64	-	0,00%
(-) Amortización Activos Diferidos	(3.057,76)	-3.057,76	-	0,00%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>144.470,40</b>	<b>136.844,43</b>	<b>(7.625,97)</b>	<b>(0,053)</b>
<b>PASIVO</b>				
<b>A corto Plazo</b>				
Cuentas por Pagar	14.746,16	37.277,96	22.531,80	152,80%
Aportes IESS	4.300,57	4.335,99	35,42	0,82%
Impuestos por Pagar	444,06	717,50	273,44	61,58%
Fondo de reserva por pagar	258,91	438,10	179,19	69,21%
Sueldo por Pagar	19.172,58	15.917,87	(3.254,71)	-16,98%
Tarjeta Corporativa DINERS	1.426,69		(1.426,69)	-100,00%
Jubilación Patronal	16.136,39	18.894,44	2.758,05	17,09%
Bonificación Desahucio	4.365,77	7.050,84	2.685,07	61,50%
Participacion Trabajadores	4.146,62	-	(4.146,62)	-100,00%
Impuesto Renta por Pagar	612,98	574,70	(38,28)	-6,24%
Participacion Trabajadores		460,99	460,99	
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>65.610,73</b>	<b>85.668,39</b>	<b>20.057,66</b>	<b>1,40</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital	10.279,44	10.279,44	-	0,00%
Aportes Socios Futura Capitalización	169.034,64	139.313,46	(29.721,18)	-17,58%
<b>Resultados</b>				
Resultado Ejercicio Anterior	-123.951,95	-100.454,41	23.497,54	-18,96%
Resultado del Ejercicio	23.497,54	2.037,55	(21.459,99)	-91,33%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>78.859,67</b>	<b>51.176,04</b>	<b>(27.683,63)</b>	<b>-35,10%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>144.470,40</b>	<b>136.844,43</b>	<b>(7.625,97)</b>	<b>(0,053)</b>

## **Análisis Horizontal**

Comparando los dos años consecutivos 2014 y 2015, se puede determinar que la empresa ha tenido una disminución de USD 7.625.97 es decir del 0.05% con relación al año anterior.

De los rubros más significativos que se han disminuido están las cuentas por cobrar que son originados por la colegiatura pendientes de cobro que en el año 2015 tuvo una disminución de USD 12.741,05 es decir del 20.25%, este particular se debió a que en el año anterior se pudo recuperar de mejora manera la colegiatura retrasada, sin embargo aún las cuentas por cobrar siguen teniendo gran representatividad dentro de los activos.

Por el lado de los pasivos las cuentas por pagar se incrementaron en un 152,80% que corresponden a USD 22.532,80; este particular tiene relación con la falta de oportunidad en el pago de la colegiatura, ocasionando una baja de liquidez que impide cancelar a tiempo las deudas contraídas por la Institución.

**UNIDAD EDUCATIVA INDOAMÉRICA**  
**ANÁLISIS FINANCIERO HORIZONTAL**  
**ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**

	2014	2015	V/ABSOLUTA	V/RELATIVO
<b>INGRESOS</b>				
Matrícula	30.057,36	29.295,00	(762,36)	-2,54%
Pensiones	387.337,40	386.915,95	(421,45)	-0,11%
Donación	104,00	1.556,44	1.452,44	1396,58%
Intereses Ganados Cta. Ahorros	52,88	735,00	682,12	1289,94%
Especies Valoradas	2.148,00	2.362,87	214,87	10,00%
Arriendo 12%	5.100,89	5.742,84	641,95	12,59%
Intereses Inversiones	9.386,73	4.817,53	(4.569,20)	-48,68%
Intereses Ahorros		655,50	655,50	
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>434.187,26</b>	<b>432.081,13</b>	<b>(2.106,13)</b>	<b>-0,49%</b>
<b>EGRESOS</b>				
Gastos Bancarios	1.672,91	1.460,33	-212,58	-12,71%
Remuneracion Personal Administrativo	48.466,52	51.798,60	3.332,08	6,88%
Remuneracion Personal Docente	184.162,42	186.279,07	2.116,65	1,15%
Aporte IESS	28.264,42	28.773,91	509,49	1,80%
Fondo de Reserva	12.314,79	14.677,57	2.362,78	19,19%
XIII Sueldo	19.442,80	19.859,52	416,72	2,14%
XIV Sueldo	12.727,05	12.555,22	-171,83	-1,35%
Compensación Salario Digno	474,65		-474,65	-100,00%
Vacaciones	2.410,56	924,66	-1.485,90	-61,64%
Uniformes	68,00		-68,00	-100,00%
Empresa Municipal de Bomberos	40,00	0,26	-39,74	-99,35%
Suscripciones	290,40	70,00	-220,40	-75,90%
Jubilación Patronal	1.873,55	2.758,05	884,50	47,21%
Bonificación Desahucio	1.295,36	3.069,20	1.773,84	136,94%
Bono en efectivo	318,95		-318,95	-100,00%
Energía eléctrica	5.737,49	4.532,25	-1.205,24	-21,01%
Teléfono	848,46	741,16	-107,30	-12,65%
Honorarios Profesionales	3.953,06	3.195,28	-757,78	-19,17%
Agua Potable	3.012,46	3.589,74	577,28	19,16%
Viáticos y Movlización	160,00		-160,00	-100,00%
Agasajo Navideño	2.161,36		-2.161,36	-100,00%
Vigilancia Privada	6.097,85	40,00	-6.057,85	-99,34%
Suministros y Materiales	2.428,70	5.709,52	3.280,82	135,09%
Internet	35,00		-35,00	-100,00%
Capacitación	4.165,04	9.281,05	5.116,01	122,83%
Seguros y reaseguros	3.569,27	3.247,36	-321,91	-9,02%
Transporte	2.300,12	324,00	-1.976,12	-85,91%
Honorarios Docentes	13.426,46	3.391,31	-10.035,15	-74,74%
IVA al gasto	6.708,65	4.289,67	-2.418,98	-36,06%
Cuentas Incobrables	302,40		-302,40	-100,00%
Material Didáctico	144,45	1.875,00	1.730,55	1198,03%
Impuestos Municipales	2.716,61	4.087,01	1.370,40	50,45%
Mantenimiento Equipo Computo	4.541,07	903,78	-3.637,29	-80,10%
Mantenimiento Local	4.185,25	3.569,28	-615,97	-14,72%
Mantenimiento Muebles	278,13	16,00	-262,13	-94,25%
Mantenimiento Equipo Oficina	677,20	339,11	-338,09	-49,92%
Mantenimiento Enseres Oficina	212,16		-212,16	-100,00%
Publicidad y Propaganda	8.266,53	3.688,43	-4.578,10	-55,38%
Gasto Impuesto Renta	612,98	574,70	-38,28	-6,24%
Gasto Participacion Trabajadores	4.146,62	460,99	-3.685,63	-88,88%
Depreciación Mobiliario	5.640,76	7.243,70	1.602,94	28,42%
Amortización	6.010,14	7.539,00	1.528,86	25,44%
Gastos no deducibles	4.529,12		-4.529,12	-100,00%
Multas problemas legales		39.178,85	39.178,85	
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	<b>410.689,72</b>	<b>430.043,58</b>	<b>19.353,86</b>	<b>0,05</b>
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	<b>23.497,54</b>	<b>2.037,55</b>	<b>(21.459,99)</b>	<b>(0,91)</b>

## Principales Indicadores

INDICES DE LIQUIDEZ				
INDICADOR	FORMULA	AÑO 2014	AÑO 2015	INTEPRETACION
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,39	1,05	Indoamérica tiene la capacidad de USD 1,39 en el 2014 y 1,05 en el 2015 para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo; es decir que tiene este valor para cubrir o respaldar esos pasivos exigibles a corto plazo.
Liquidez Inmediata	$\frac{\text{Disponible}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,43	0,46	La Institución tiene la capacidad de USD 0,43 y 0,46 ctvs por para cubrir cada dólar que debe de manera inmediata
INDICES DE EFICIENCIA				
INDICADOR	FORMULA	AÑO 2014	AÑO 2015	INTEPRETACION
Margen Bruto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas} \times 100}$	5,63%	0,49%	Por cada dólar de pensión recaudada, se genera 5,63 % en el 2014 y 0,49% en el 2015 para cubrir los gastos operacionales
Rentabilidad sobre activos	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$	16,26%	1,49%	La rentabilidad sobre los activos de Indoamerica es de 0,16 en el año 2014 y 0,01 en el 2015
Rentabilidad sobre activos	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	0,30	0,04	El rendimiento que tiene la institución sobre el patrimonio es de 0,30 ctvs en el año 2014 y 0,04 ctvs en el 2015.
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO				
Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo Total con terceros}}{\text{Activo Total}}$	0,45	0,63	Por cada dólar invertido en la institución, 0,45 ctvs en el 2014 y 0,63 ctvs en el 2015 están financiados con terceros
Autonomía	$\frac{\text{Pasivo Total con terceros}}{\text{Patrimonio}}$	0,83	1,67	Del total de patrimonio de la Institución educativa 0,83 ctvs en el año 2014 y 1,67 ctvs está asociado con compromisos con los acreedores.

Como se puede apreciar de los principales indicadores aplicados; la liquidez de la institución educativa se ve afectada en cada año estudiado, por esta razón es imperativo el establecer políticas que permitan mejorar la recaudación.

### 9.2.2. Clasificación de la Cartera

Al ser la cartera uno de los activos importantes y de gran riesgo dentro de una institución, es importante clasificarla tomando en cuenta ciertos aspectos característicos de las instituciones educativas, esto facilitará la evaluación de los mismos y la aplicación de estrategias diferenciadas para el caso de cobros retrasados.

Dentro de los criterios de clasificación que se puede optar en la institución tenemos:

- a) **Clientes Nuevos:** Este grupo estará formado por aquellos representantes que han ingresado a la institución por primera vez.
  
- b) **Clientes Existentes:** En este grupo se incluirá todos aquellos representantes con que cuenta la institución, estos clientes permiten tener un cierto grado de crecimiento y a los que se debe prestar especial atención sobre todo por sus características, hábitos de pago, etc., siempre están interviniendo en todos los actos de la institución educativa.
  
- c) **Clientes Pasivos:** Son los representante o padres de familia con los que se deberá buscar la fidelización, debido a que son clientes que a pesar de no tener representación activa en la institución, siempre colaboran con la misma.
  
- d) **Clientes inactivos:** Este grupo integrarán los representantes con necesidades y expectativas que no fueron satisfechas por la institución educativa, por esta razón ya no pertenecen a la misma.
  
- e) **Clientes especiales:** Son aquellos que recibe ciertos beneficios adicionales como becas por diferentes motivos.

### **Pasos para clasificar la cartera de clientes**

La propuesta que se mantiene en este punto ayudará a Indoamérica a clasificar en primer lugar su cartera de clientes, en grupos que permitirá tener un mayor control sobre sus pagos y los posibles retrasos en los

pagos, de esta manera aplicar mejores prácticas de cobro y recaudación de colegiatura retrasadas.

Los pasos que se deberá realizar se detallan en el gráfico a continuación:

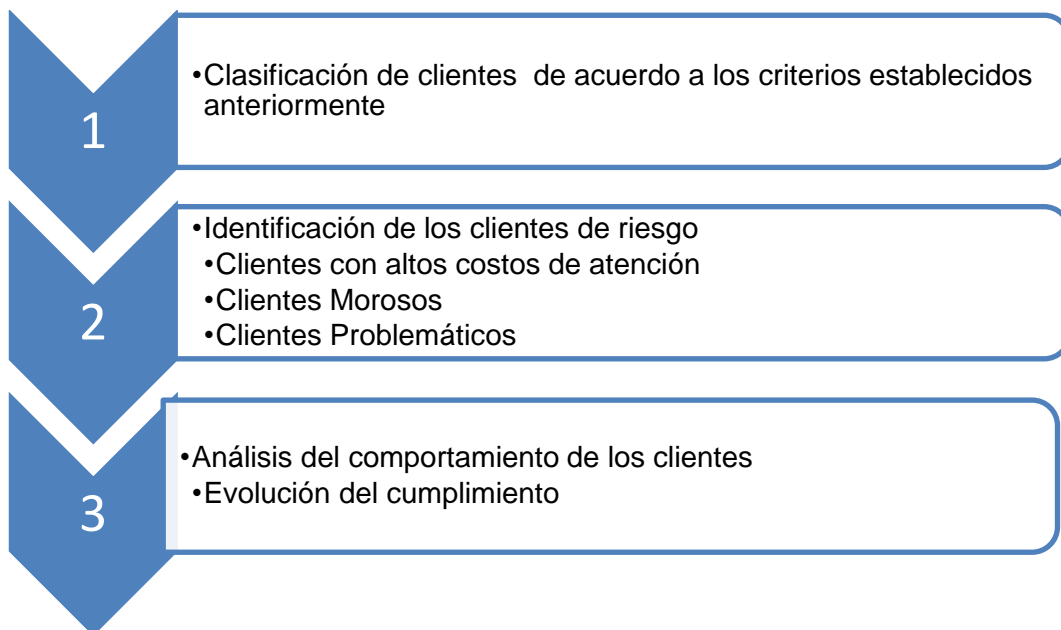


Gráfico 15 Pasos para clasificar los clientes  
Elaborado Por: Catalina Parra

### 9.2.3. Políticas de Prevención de Morosidad y Técnicas Eficientes de Cobranzas

La propuesta de las políticas de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas se pone a disposición con el propósito de reducir el índice de morosidad y mejorar el proceso de cobro de la colegiatura atrasadas.

Las estrategias que se plantean son las siguientes:

1. Implementar tácticas proactivas para afrontar la morosidad antes de que ocurra.
2. Mejorar la Gestión de la oficina de contabilidad.



3. Asegurar la calidad de recopilación y administración de la información
4. Determinar estrategias y procedimientos de recuperación de créditos de manera clara.

**1. IMPLEMENTAR TÁCTICAS PROACTIVAS PARA AFRONTAR LA MOROSIDAD ANTES DE QUE OCURRA.**

Es importante comprender que la recaudación o cobranza forma parte integral del proceso educativo, por este motivo se involucran áreas de secretaría, colecturía y contabilidad.

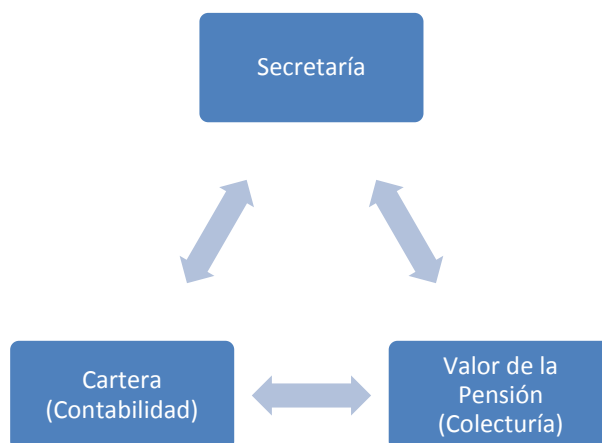


Gráfico 16 Proceso integral de cobranza o recaudación  
Elaborado por: Catalina Parra

Entre las actividades que se debe desarrollar están:

- a. Capacitar a los padres de familia y/o representantes sobre las ventajas de cancelar a tiempo la colegiatura, los beneficios que pueden tener por pronto pago o pago puntual y los perjuicios por incumplimiento en el pago.
- b. Implementar el calendario de programación de las fechas de vencimiento mensual de cuotas; actualmente la institución tiene como

fecha de pago el día 5 de cada mes; al involucrar al padre de familia y/o representante en la programación de las fechas de pago, existe la posibilidad de incrementar el pago puntual de las mismas. Esta estrategia podría ser aplicada por la colecturía, para lo cual el padre de familia y/o representante debe realizar una solicitud antes de que caiga en mora.

- c. Premiar el pago puntual, es una estrategia que juega un papel importante, pues el premiar por el pago adelantado en unos casos y en otros puntual mediante el reconocimiento a los clientes que pueden ser en descuentos por pronto pago o por sorteos de bienes tecnológicos, permitirá crear en los padres el sentido de pago oportuno. Para el cumplimiento de esta actividad, la oficina de contabilidad, durante los cinco primeros días posteriores al mes de pago, enviará un reporte a la dirección de los nombres de los alumnos que hayan pagado con puntualidad, para que se actualice una base de datos para los sorteos que se deberá establecer cada cierto período de tiempo que se propone sea cada tres meses; o que se harán acreedores al descuento de porcentajes de descuento por pronto pago conforme lo establezca la dirección.
- d. Envío de estado de cuenta a padres de familia, con esto se pretende de que cada representante tenga conocimiento de los valores cancelados y los pendientes de cobro, esto será en forma física por intermedio de los alumnos (as); correo electrónico, así como se colgará en la página web institucional para que puedan imprimirlo directamente. Este documento se emitirá recordando el tiempo que falta para que fenezca el tiempo de pago puntual, y recordando los lugares en donde puede cancelar.
- e. Campañas de concientización mediante las cuales se colocarán en lugares visibles los beneficios de los pagos puntuales por parte de los padres de familia y/o representantes.

## **2. MEJORAR LA GESTIÓN DE LA OFICINA DE CONTABILIDAD.**

- a. Capacitar correctamente al personal de contabilidad y colecturía sobre los roles que desempeñan en cuanto a la administración de la cartera, estableciendo responsabilidades de cada integrante de las diferentes áreas.
- b. Las áreas de capacitación deben garantizar el trato adecuado al padre de familia y la recuperación de la colegiatura de manera exitosa, los temas a capacitar sería en: Perfil y trato con el cliente moroso, técnicas de negociación, técnicas de cobranza y manejo de cartera.

### **a. MANTENER LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR.**

Es fundamental mantener la información adecuada y oportuna de los padres de familia y/o representantes del alumno; esto permitirá llevar a cabo con éxito la gestión de la recaudación o cobranza.

- a. Actualización de la dirección, deberán ser actualizadas las bases de datos de la dirección domiciliaria y del trabajo, la misma que deberá ser validada por la secretaría institucional a fin de corroborar los datos presentados mediante confirmaciones telefónicas.
- b. Desarrollo de sistemas informáticos efectivos, que faciliten el monitorio de clientes y generen reportes exactos de: Clientes morosos segmentados por parroquias, tiempo de morosidad, valor de la mora.
- c. La base de datos de los clientes deberá permitir controlar el número de notificaciones que hayan sido realizadas en determinado período. El sistema deberá admitir pagos o abonos parciales a la deuda contraída.

**b. DETERMINAR ESTRATEGIAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIÓN CLAROS Y PRECISOS.**

Es muy importante que los procesos realizados para la recaudación de colegiatura sean claros y homogéneos, para que se conozca cómo actuar en las diferentes situaciones.

Desarrollar políticas de acercamiento a los padres y/o representantes morosos, en la actualidad no existe esta política desarrollada como tal, sin embargo es primordial considerar todos los medios y modos posibles para acercarse a los morosos, a continuación se detallan las políticas a aplicar utilizando los medios tecnológicos (sms, email), las llamadas telefónica y las notificaciones escritas, con las frecuencias propuestas en cada caso.

Gráfico 17 políticas de acercamiento a padres de familia y/o representante

PERÍODO DE MOROSIDAD	DURANTE LA ETAPA NORMAL	ANTES DE VENCER 1 MES	ANTES DE VENCER 2	ANTES DE VENCER 3
<b>ACCIÓN</b>				
Notificación SMS a padre de familia y/o representante	Mensualmente enviar un sms recordando el pago oportuno	Tres días antes de la fecha de vencimiento de la pensión	Cinco días antes de la fecha de vencimiento de la segunda pensión	Diez días antes de la fecha de vencimiento de la tercera pensión
Notificación por email al padre de familia y/o representante	x	Cinco días antes de la fecha de vencimiento de la pensión	Cinco días antes de la fecha de vencimiento de la segunda pensión	Cinco días antes de la fecha de vencimiento de la tercera pensión
Notificación telefónica al padre de familia y/o representante	x	Notificación dos días posteriores al vencimiento de la primera pensión	Notificación dos días posteriores al vencimiento de la segunda pensión	Notificación dos días posteriores al vencimiento de la tercera pensión
Notificación escrita al padre de familia y/o representante	x	x	Notificación una a los tres días posteriores al vencimiento	Notificación tres a los meses

Elaborado Por: Catalina Parra

**c. INCORPORAR LAS FUNCIONES DE COBRANZA AL AREA CONTABLE.**

Sobre la base de lo planteado en las anteriores estrategias, la responsabilidad del cumplimiento de las mismas será del área de colecturía y área contable; para lo cual se actualizará el manual de funciones que dispone Indoamérica; incluyendo este proceso en las mismas.

El personal deberá informar frecuentemente sobre las acciones realizadas y el valor que se ha recuperado de manera mensual con la aplicación de estas estrategias.

**d. GESTIONAR CONVENIOS DE DÉBITO AUTOMÁTICO CON INSTITUCIONES FINANCIERAS**

En la actualidad existen instituciones financieras que mediante un convenio automáticamente debitan de las cuentas sean de ahorro o corrientes el valor por concepto de pagos por diferentes conceptos; esta política deberá incorporarse mediante una autorización de débito del padre de familia y/o representante legal del alumno (a).

### **9.3 TIEMPO**

Los recursos para la implementación de la propuesta serán institucionales y están relacionados con:

#### **9.3.1. RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

- Secretaria
- Colectora
- Contadora
- Rector

Es el personal que tendrá relación directa con el proceso de la gestión de la cobranza.

### **9.3.2. RECURSOS TECNOLÓGICOS**

Indoamérica cuenta con un sistema contable integrado; sin embargo de ello deberá realizar ciertos cambios con el propósito de que se emita nuevos reportes de la cartera vencida que permita una mejor gestión de la recaudación.

### **9.3.3. RECURSOS FINANCIEROS**

El costo de materiales y servicios que se requiere para la implantación de la propuesta será asumido en su totalidad por Indoamérica.

## **9.4 RESULTADOS ESPERADOS**

Los resultados que se espera obtener con la aplicación de esta propuesta vienen definidos por:

- Disminución de la cartera vencida en un 75%
- Incremento del indicador de liquidez inmediata.
- Disminución de las cuentas por pagar.
- Mejora en el sistema de recaudación.
- Incremento de la rentabilidad institucional.
- Diversificación de métodos de recaudación.

## Bibliografía

- Alvarez, F. (13 de 02 de 2007). Las cuentas por cobrar. Obtenido de Mundo administrativo: <http://mundoadministrativo.net/las-cuentas-por-cobrar/>
- Arias, F. (2009). El proyecto de investigación. Caracas: Episteme.
- Bohal Velasco, N. (11 de 11 de 2014). Ratios de Liquidez. Obtenido de Expansión: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/ratios-de-liquidez.html>
- Brachfield, P. (2008). Memorias de un cazador de morosos. Madrid: Gestión 2000.
- Caicedo, J. (10 de 10 de 2010). Metodología de la Investigación. Obtenido de:  
<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Calderón, J. (2008). Estados Financieros. Lima: JCM Editores.
- Calles, R. (23 de 10 de 2011). Administración de cuentas por cobrar e inventarios. Obtenido de Gestiópolis:  
<http://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-e-inventarios/>
- Cepeda Zúñiga, S. F. (2011). Estrategias Competitivas y su incidencia en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda. del cantón Pelileo. Ambato.
- Ciefim. (06 de 06 de 2007). Investigación Experimental. Obtenido de Google site:  
<https://sites.google.com/site/ciefim/investigaci%C3%B3nexperimental>

- Debol, V., & Van, D. (21 de 09 de 2006). La Investigación Experimental. Obtenido de <http://noemagico.blogia.com/2006/092201-la-investigacion-experimental.php>
- Diccionario de Economía. (10 de 10 de 2007). El ABC de la Economía. Obtenido de Diccionario Liquidez:  
<http://www.elmundo.com.ve/diccionario/liquidez.aspx>
- Espino Gonzalez, M. (10 de 10 de 2010). Recuperación de cartera vencida. Obtenido de Excellence capacitacion:  
<https://excellencecapitacion.wordpress.com/areas-de-capacitacion/recuperacion-de-cartera-vencida/>
- Estupiñán Gaitán, R., & Estupiñán Gaitan, O. (2006). Análisis Financiero. Bogotá: ECOI.
- Ettinger, R. (2008). Créditos y Cobranzas. México: Continental.
- Fernandez, D., & Martínez. (2011). Credit growth, problem loans and credit risk provisioning in Spain, in “Bank for International Settlements.Barcelona.
- Flores, J. (2008). Estados Financieros. Lima: Real Time.
- Galeano, M. (2004). Diseño de proyectos en la investigación. Medellín: EAFIT.
- Galeón. (10 de 10 de 2007). Indicadores Financieros. Obtenido de <http://aindicadoresf.galeon.com/intro.htm>
- Gitman Lawrence, J. (2008). Fundamentos de Administración Financiera. MES.
- Gómez, M. (2006). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Córdoba: Brujas.



- Guajardo Cantú, G. (2004). Contabilidad Financiera. México: McGraw Hill Interamericana.
- Herrera, L. (2002). Metodología de la Investigación Científica. Ambato.
- López Domínguez, I. (15 de 02 de 2013). Riesgo de Liquidez. Obtenido de Expansión: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/riesgo-de-liquidez.html>
- Ley Orgánica de Educación Intercultural
- Moyer, MaGuigan, & Kretolow. (2007). Administración Financiera Contemporánea. México: Thomson.
- Palella Straqcuzi, S. (2006). Metodología de la Investigación Cualitativa. Caracas: Fedupel.
- Paredes Vega, V. H. (2012). Recuperación de cartera vencida para mejorar la liquidez de la empresa: lavandería y tintorería LAVACLASSIC en la ciudad de Pelileo. Ambato.
- Reglamento de la Ley Orgánica de Educación Intercultural
- Recalde , H. (20 de 10 de 2011). Metodología de la Investigación. Obtenido de Slideshare:  
  
[http://es.slideshare.net/hector\\_recalde/mtodologa-de-la-investigac](http://es.slideshare.net/hector_recalde/mtodologa-de-la-investigac)
- Rosser, C. (2006). La gestión telefónica de cobros. Madrid: Confemetal.
- Sánchez, C. (25 de 01 de 2014). Paradigma Crítico Propositivo. Obtenido de Club Ensayos:  
  
<https://www.clubensayos.com/usuario/caritos2312.html>

- Sosa Solórzano, M. (15 de 10 de 2008). La administración del efectivo. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos37/administracion-del-efectivo/administracion-del-efectivo.shtml>
- Urbanes. (08 de 10 de 2008). Liquidez, definición y características. Obtenido de <http://urbanres.blogspot.com/2008/10/liquidez-definicion-y-caracteristicas.html>: <http://urbanres.blogspot.com/2008/10/liquidez-definicion-y-caracteristicas.html>
- Weston, F. (2010). Fundamentos de Administración Financiera. MES.
- Zaldivar, M. (2007). El Crédito Educativo y la proyección al siglo XXI. Bogotá: Colombia.
- Zúñiga Martínez, C. A. (2012). Plan de Políticas Internas de Crédito y Cobranzas y su incidencia en la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. Ambato.