



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**PROPUESTA DE POLÍTICAS DE COBRANZAS PARA LA UNIDAD
EDUCATIVA PARTICULAR “MANUEL AGUSTÍN AGUIRRE RÍOS” DE
LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

Autora: León Arias Leida Elizabeth

Tutor: MSc. Adolfo Carreño Acosta

Guayaquil, Ecuador

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por darme fuerza para continuar en ese proceso a pesar de que estamos pasando por un momento difícil.

A mi madre, por ser parte de mi formación tanto profesional y como en lo personal, gracia por su apoyo incondicional y la paciencia y el amor he logrado llegar hasta aquí.

A mi esposo e hijos que han estado impulsándome gracias a su amor, paciencia y esfuerzo que me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más.

A mis compañeros de estudios que siempre han estado apoyando, guiando en todo momento para que este sueño se siga cumpliendo

León Arias Leida Elizabeth

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme cumplir mis metas, por ser el inspirador y darme fuerza y ser el guardián de mi vida.

A mi madre, esposo, por toda su ayuda, porque en esos momentos en que declinaba ellos estaban siempre ahí siendo el pilar fundamental los que me impulsaban a seguir adelante

A mis docentes a cada uno de ellos que han sido parte de mi formación profesional, compartiendo sus conocimientos con rectitud, paciencia y respeto.

León Arias Leida Elizabeth



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

Propuesta de políticas de cobranzas para la unidad educativa particular “Manuel Agustín Aguirre Ríos” de la ciudad de Guayaquil.

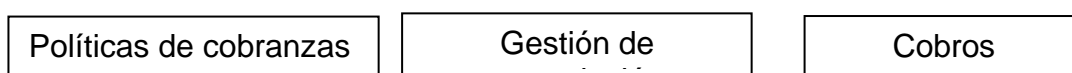
Autora: León Arias Leida Elizabeth

Tutor: MSc. Adolfo Carreño Acosta.

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad diseñar una propuesta de políticas de cobranzas para la Unidad Educativa Particular Manuel Agustín Aguirre Ríos ubicado en la ciudad de Guayaquil para lograr la eficiencia en la gestión de recuperación en sus cuentas vencidas. El objetivo principal es elaborar políticas de cobranzas para optimizar la gestión de recaudación de pensiones escolares para disminuir los riesgos de liquidez y poder fortalecer las cuentas por cobrar. El marco teórico del proyecto se fundamenta en la variable independiente que son las políticas de cobranzas y en la variable dependiente que es la gestión de

recaudación, se establecieron los métodos cualitativos y cuantitativos, explicativo que es la descripción del problema. El presente trabajo está distribuido en cuatro capítulos: El capítulo I se planteó, se formuló y delimitó el problema a ser investigado, así como también se establecen objetivos para dar solución a la problemática. El capítulo II, está sustentado en el marco teórico en la variable independiente que es las políticas de cobranzas la variable dependiente que es la gestión de recaudación además de la fundamentación legal. El capítulo III, está sustentado en los métodos cualitativos - cuantitativos logrando evidenciar el poco conocimiento sobre las políticas de cobranzas en la investigación mediante herramientas como una guía de observación la propuesta que tiene como objetivo implementar políticas de cobranzas que tengan resultados óptimos que permitan la reducción de las cuentas incobrables. El capítulo IV, desarrolló el análisis y la interpretación de los resultados se realizó el diseño del plan de mejora de las políticas de cobranzas, donde se especifica las conclusiones a partir de los objetivos, se realizó las recomendaciones. Esta investigación tiene el propósito de crear una propuesta de políticas de cobranzas con procesos definidos que permitan el mejoramiento de la gestión financiera de la unidad educativa.





INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

Propuesta de políticas de cobranzas para la unidad educativa particular “Manuel Agustín Aguirre Ríos” de la ciudad de Guayaquil.

Autora: León Arias Leida Elizabeth

Tutor: MSc. Adolfo Carreño Acosta.

Abstract

The purpose of this research is to design a proposal of collection policies for the Manuel Agustín Aguirre Ríos Private Educational Unit located in the city of Guayaquil to achieve efficiency in the management of recovery in their overdue accounts. The main objective is to develop collection policies to optimize school pension collection management to reduce liquidity risks and strengthen receivables. The theoretical framework of the project is based on the independent variable that are collection policies

and the independent variable that is collection management, qualitative and quantitative methods were established, explanatory which is the description of the problem. This work is distributed in four chapters: Chapter I was raised formulated and delimited the problem to be investigated, as well as set objectives to solve the problem. Chapter II, is based on the theoretical framework in the independent variable that is collection policies the dependent variable that is collection management in addition to the legal basis. Chapter III is based on qualitative - quantitative methods, showing little knowledge about collection policies in research through tools such as an observation guide the proposal that aims to implement collection policies that have optimal results that allow the reduction of uncobtable accounts. Chapter IV developed the analysis and interpretation of the results, the design of the collection policy improvement plan was designed, specifying the conclusions based on the objectives, the recommendations were made. This research aims to create a proposal of collection policies with defined processes that allow the improvement of the financial management of the educational unit.

Collections policies

Collection management

Carges

ÍNDICE GENERAL

Contenidos

Portada.....	I
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del tutor.....	IV
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación...v	
Certificación de aceptación del CEGESCIT.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xii
Índice general.....	xiv
Índice de figura.....	xvi
Índice de cuadro.....	xvii

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación de conflicto.....	2

Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	4
Objetivos de la investigación.....	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
Justificación e importancia de la investigación.....	5

**CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO**

Fundamentación teórica.....	7
Antecedentes referenciales.....	14
Fundamentación legal.....	16
Variables de la investigación.....	19
Definiciones conceptuales.....	22

**CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO**

Presentación de la empresa.....	26
Diseños de la investigación.....	31
Tipos de la investigación.....	32
Instrumentos de la investigación.....	33
Procedimiento de investigación.....	34

CAPÍTULO IV

Análisis e interpretación de los resultados.....	42
El plan de mejora.....	47
Conclusiones.....	54
Recomendaciones.....	55
Bibliografía.....	56
Anexos.....	60

ÍNDICE DE FIGURA

Contenidos:

Figura 1

Cuentas por cobrar.....	11
-------------------------	----

Figura 2

Características de las políticas de cobranza.....	21
---	----

Figura 3

Organigrama de la institución educativa.....	28
--	----

Figura 4

Organigrama funcional del departamento contable.....	29
--	----

Figura 5

Sueldos de docentes, personal administrativo y servicio.....	39
--	----

ÍNDICE DE CUADRO

Contenidos:

Cuadro 1

Causa y efecto de la situación conflicto.....3

Cuadro 2

Antigüedad de las cuentas..... 25

Cuadro 3

Plantilla de trabajadores.....29

Cuadro 4

Presupuesto de gastos..... 38

Cuadro 5

Guía de observación..... 40

Cuadro 6

Guía de observación resultados.....42

Cuadro 7

Antigüedad de las cuentas con las políticas existentes..... 44

Cuadro 8

Análisis de las cuentas.....45

Cuadro 9

Plan de mejora.....47

Cuadro 10

Oportunidad de mejora..... 48

Cuadro 11

Llamadas telefónicas.....	49
Cuadro 12	
Mensajes de texto.....	50
Cuadro 13	
Correo electrónico.....	50
Cuadro 14	
Visita domiciliaria.....	51
Cuadro 15	
Notificación de cobros.....	52
Cuadro 16	
Mensajes por la plataforma Idukay.....	52

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Romero (2010) señala que la contabilidad financiera es una técnica que permite medir, valorar e imprimir el progreso o retroceso de la situación financiera de las operaciones comerciales de una empresa, y secciona la traducción de los datos económicos a través de sus estados financieros de mercaderías cuantitativa, así como; en la recolección de informes, a cargo de su utilidad, esto permite prescribir decisiones relacionadas con dichas empresas. (Romero, 2010).

Las cuentas por cobrar son los activos exigibles que surgen de la energía económica de la empresa, y representan la tasa de cobros de un bien o servicio, es importante sostener un flujo de efectivo que permita cumplir con los compromisos financieros para conservar las operaciones de la empresa a corto plazo.

Las políticas de cobranzas son los procedimientos que aplica la compañía para mejorar la recaudación de las cuentas vencidas, su efectividad se puede medir cuando la empresa recupera las cuentas incobrables, las políticas de cobranza se la debe efectuar sin acidez para que no afecte la estadía del cliente en la empresa.

Ubicación del problema en un contexto

Uno de los principales problemas es la recesión económica que actualmente atraviesa Ecuador, el crecimiento de la cartera vencida complica la tarea de recuperar las cuentas incobrables esto afecta de la misma forma a las diferentes empresas proveedoras de bienes y

servicios, la investigación se refiere a las pensiones escolares impagas que hay en el colegio Manuel Agustín Aguirre Ríos.

Esta problemática además de afectar la economía del país, también perjudica al campo educativo a las instituciones particulares y sobre todo afectas en los aspectos académicos, el cobro de las pensiones retrasadas desarrolla una serie de dificultades, tanto a la institución como a los estudiantes.

Torres (2019) opina en el diario Expreso de Ecuador en su crónica que el índice de morosidad golpea a los colegios particulares de la ciudad, y alcanza en algunos casos al 40 % de retraso de sus haberes, lo que significa que el otro 60% de padres que cancela de modo puntual, este porcentaje es el que cubre a quienes no cumplen con esta prioridad de cancelar las pensiones escolares para sostener la educación de sus hijos. (Torres M. , DIARIO EXPRESO, 2019).

La Unidad Educativa Manuel Agustín Aguirre Ríos no tiene políticas de cobranzas eficaces que ayuden a mejorar la recaudación de la cartera vencida, motivo por el cual se debe tomar acciones urgentes, para lograr una recuperación conveniente de sus cuentas por cobrar.

Situación de conflicto.

La investigación está orientada a elaborar políticas de cobranzas para optimizar la gestión de recaudación de pensiones escolares en la unidad educativa particular Dr. Manuel Agustín Aguirre Ríos, porque que no tienen un esquema de políticas de cobranzas establecidas, actualmente están a la expectativa de llegar a tener saldos en negativo en el ingreso de las mensualidades, teniendo así carteras vencidas por el retraso en el pago de las pensiones, provocando problemas por la falta de recursos económicos para cubrir distintas obligaciones tales como, el pago al personal administrativo, docente y de servicio, y el sustento de la infraestructura de la institución.

La situación actual de la Unidad Educativa Particular “Manuel Agustín Aguirre Ríos”, se observa un notable aumento en el pago atrasado de las pensiones lo cual agranda sus cuentas por cobrar, y esto afecta el normal funcionamiento de la empresa por falta de liquidez y no alcance los objetivos deseados por parte de la institución.

Este precedente sucede desde el año anterior, pero es más visible en este periodo lectivo el incremento de las cuentas incobrables evidenciando un déficit, que ha requerido disminuir costos y limitar los gastos, por la falta de solvencia económica, que entorpece las diferentes actividades que se realizan en la institución educativa, ocasionando el descontento de los padres de familia por la inestabilidad en la institución.

Cuadro 1 Causa y efecto de la situación conflicto

Causa	Efecto
Políticas de cobranzas mal estructuradas.	Incremento en las cuentas
Las estrategias de cobros son deficientes.	Baja recaudación.
No se realizan los reportes gestión de cobranzas.	Falta de orden en el departamento contable.
Tiene un débil proceso para efectuar la cobranza.	Sueldos atrasados.

Fuente: León Arias Leida (2020)

Delimitación del problema

Campo: Contabilidad Financiera

Área: Políticas de cobranzas

Aspecto: Optimización de la gestión de la recaudación de pensiones escolares.

Contexto: Unidad Educativa Particular “Manuel Agustín Aguirre Ríos”

Cantón: Guayaquil

Provincia: Guayas

Año: 2020

Formulación del problema

¿Cómo establecer políticas de cobranzas para optimizar la gestión de recaudación de pensiones escolares en la Unidad Educativa Particular “Manuel Agustín Aguirre Ríos”, ubicada en el cantón de Guayaquil provincia del Guayas del periodo lectivo 2020?

Variables de la investigación

Variable independiente: Políticas de cobranzas.

Variable dependiente: Gestión de recaudación.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Elaborar políticas de cobranzas para optimizar la gestión de recaudación de pensiones escolares en la unidad educativa particular “Manuel Agustín Aguirre Ríos” ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos

1. Fundamentar desde la teoría de la contabilidad financiera la relación existe entre las políticas de cobranzas y la gestión de recaudación en la unidad educativa.

2. Diagnosticar el estado actual de las políticas de cobranzas en la Unidad Educativa Particular “Manuel Agustín Aguirre Ríos” ubicada en la ciudad de Guayaquil.
3. Estructurar políticas de cobranzas que contribuyan a optimizar la recaudación de las pensiones en la unidad educativa particular “Manuel Agustín Aguirre Ríos” ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Justificación e importancia de la investigación

Este proyecto es de gran ayuda y rendimiento para el departamento contable del colegio particular Manuel Agustín Aguirre Ríos debido que contribuirá para que se pueda conocer y verificar el verdadero estado de la incobrabilidad de sus cuentas, se dará un informe detallado sobre las políticas de cobranzas deficientes que lleva la institución.

En la investigación se cuenta con información actual de las cuentas por cobrar y falencias encontradas en la aplicación de sus políticas de cobro, para tomar los correctivos necesarios.

Esta investigación puede ser utilizada para reformar las falencias encontradas y comenzar a emplear estrategias de cobranzas puntuales, ordenadas poder recobrar cuentas atrasadas y que permita mejorar la recaudación.

Relevancia social porque el desosiego de la empresa es la falta de liquidez porque sus cuentas por cobrar que están vencidas en este proyecto se establecerán políticas de cobranzas eficaces, y acortar la incobrabilidad de las cuentas.

Implicaciones prácticas permiten exhibir el informe verdadero del balance general, la cartera vencida, las cuentas por cobrar, realizar un análisis para proceder a ejecutar los ajustes necesarios con la nueva propuesta de políticas de cobranzas, y que estas sean accesibles y de fácil comprensión para su ejecución.

Utilidad metodológica con el análisis del ingreso de efectivo, las cuentas que faltan por cobrar y todo el proceso de investigación, se conocerá el estado actual de la empresa y los puntos débiles para fortalecerlo y poder recuperar las cuentas vencidas que tiene la institución educativa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación teórica

Desde las épocas remotas el hombre tiene la necesidad de realizar registros de forma empíricos para controlar sus bienes, a través del intercambio comercial, sus registros eran obsoletos y necesitaban una contabilidad acertada la contabilidad moderna nace 1994 en el renacimiento continuando así el proceso del desarrollo de la contabilidad, da paso a la contabilidad financiera, para propósitos internos de la empresa. En el periodo de 1605 en América se establecieron tribunales de cuentas en las ciudades de Santa Fe, Lima y México y se nombraron contadores especiales con la única finalidad de organizar las finanzas.

González y Aguilar (2016) señalan que la contabilidad está presente desde los primeros tiempos, y las actividades realizadas en el inventario contable se han registrado sin interrupciones, a partir de los siglos XIV y XV tienen los datos que se han generado en los registros contables, estos son cuantitativos y precisos, y en la modernidad estas son llevadas por la partida doble; para garantizar la veracidad de los libros, porque se conoce sobre hechos históricos que son explicados de manera errónea o insuficiente. (González & Aguilar, 2016).

En el siglo XIX la contabilidad sigue en transición, como una actividad académica y realiza la formación sobre los principios de contabilidad sobre varios temas entre ellos costos de producción, amortización fondos, y se otorga reconocimiento a la profesión de contador público.

Thompson (2008) señala que la contabilidad aparece con la urgencia que tiene todo individuo natural o jurídico que tenga como actividad el comercio, la industria, prestación de servicios, las finanzas que generen

los informes contables de los bienes que posee, para conocer si está cumpliendo con los objetivos. (Thompson, 2008).

En Ecuador la contabilidad financiera inicia a finales de los 80 e inicia en la década de 1990 progresivamente, para lograr esta eficiencia se busca una reforma que se debe aplicar desde la producción de bienes como en las transacciones, poco a poco se ha ido actualizando la manera de llevar la contabilidad puesto que el país no cuenta con un gran crecimiento productivo es complicado estar al nivel de otros países subdesarrollados.

En el periodo del 2007 Ecuador contempla adoptar la NIIF con varias dificultades, porque estaban vigentes las NEC, por un tiempo aproximado de 10 años de su adopción, pero tenían varias falencias sus estados financieros eran desorganizados, entre los años el 2008 y 2009 inicia el cambio bajo las nuevas normas y en el 2010 Ecuador adopta por completo las NIIF de esta manera mejora la calidad de la presentación de los estados financieros suprimiendo el obstáculo de la inversión internacional.

Finanzas

Es la cohorte de actividades que controlan y administran los activos y los recursos de valor de una determinada empresa, se encargan de mejorar la gestión y optimización de los flujos de capital de una entidad financiera que estén relacionadas con la inversión, ellas deben controlar el ingreso de los cobros y los desembolsos de una entidad y la incertidumbre de riesgo que estas actividades conllevan.

La contabilidad controla los ingresos y egresos de dinero de una entidad financiera para poder administrarlas, es un instrumento clave para conocer la documentación, y situación de la empresa y poder establecer las diferentes estrategias con el objetivo de mejorar su rendimiento económico, las finanzas pueden clasificarse finanzas públicas y privadas.

Crivelini (2010) afirma que la evolución de las finanzas se define por cinco etapas, las cuales son:

Etapa I entre 1900 a 1929 Irving Fischer publica un artículo en 1897, habla de finanzas esta resulta de un desprendimiento de la economía, y su nombre se debe a que los romanos denominaban “finus” al dinero, en 1930 publica el libro titulado teoría del interés.

Etapa II entre 1929 a 1945 luego del riesgo financiero de 1929, se evidenciaba quiebra en las empresas generando desempleo y pobreza, En estos años las finanzas se van a salvaguardar el interés de los acreedores; es decir intentarán recuperar los fondos para optimizar inversiones.

Etapa III entre 1945 a 1975 En este período surge la informática aparecen esto ayuda al desarrollo de las comunicaciones y aparecen corporaciones financieras y bancarias como CITIBANK o Morgan, y las finanzas se encargan de optimizar las inversiones, y se produce varios años de prosperidad económica mundial con una tasa de crecimiento del 5%, por eso se considera una etapa de Oro de las finanzas.

Etapa IV entre 1975 a 1990 El aumento económico en general en la etapa cuatro terminó cuando inicia la crisis petrolera que eleva los costos de producción de forma general.

Etapa V de 1990 desde esta etapa se han provocado diversas crisis en todo el mundo, que es generado por la globalización económica existente, en esta etapa se ha realizado nuevas formas de inversión, de estrategias financieras, es decir que las finanzas han pasado por varios procesos evolutivos.

Clases de finanzas

Finanzas corporativas

Es el procedimiento que realizan para administrar los recursos de las empresas, crear el capital, crecer y sumar negocios; este tipo de finanzas están asociadas con el estudio y el análisis de las variables empresariales, proyectos a invertir, los dividendos y financiamiento tomando tres decisiones:

- Financiación la empresa pueda tomar la decisión de invertir.
- Inversión revisa los activos reales tangibles o intangibles para invertir.
- Directivas son las decisiones operativas que se toman diariamente.

Finanzas personales

Es la administración y el control de ingresos y egresos de los recursos las familias para un bien común, como elegir una carrera o profesión rentable, teniendo en cuenta el endeudamiento.

Finanzas públicas

Son las encargadas de obtener y gestionar los recursos financieros de las instituciones del Estado como los impuestos, inversión en proyectos públicos, y en manejo del déficit y superávit gubernamental, este tipo de finanzas se enfocan en estabilizar el crecimiento de un país o nación y de aquellas empresas para generar empleos.

Finanzas internacionales

Estudia las transacciones financieras en el mundo su endeudamiento, la fluctuación de la moneda, y los riesgos que se generan cuando se invierte capital en un país determinado.

Presupuesto

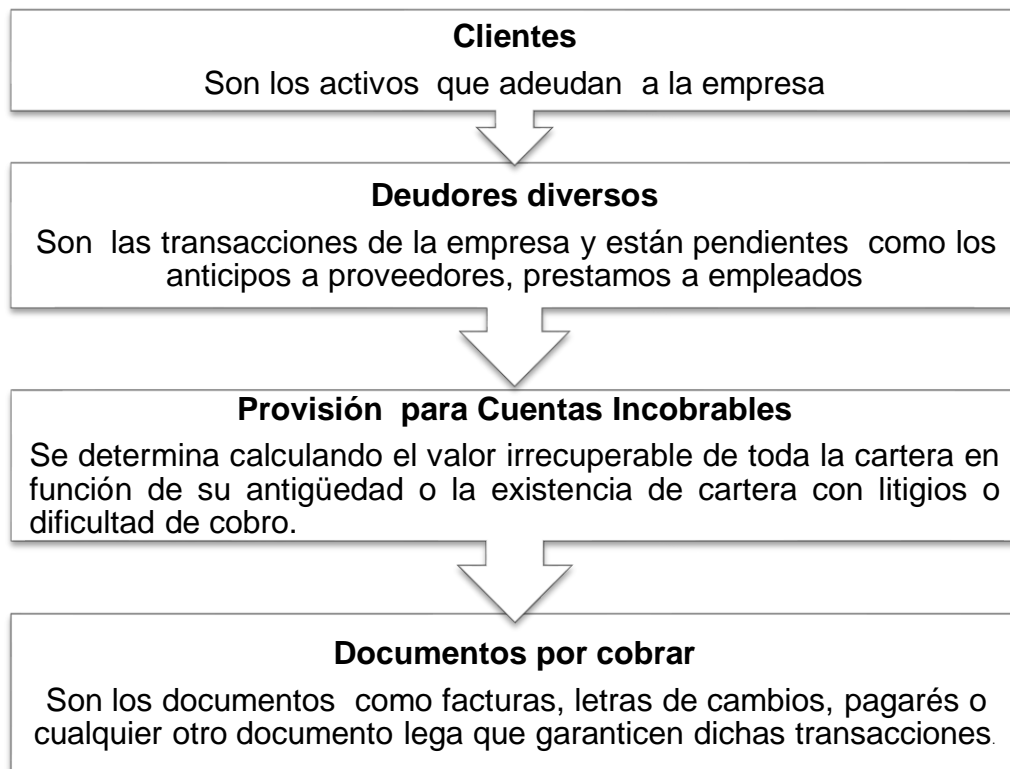
Galán (2016) define al presupuesto como un proyecto a largo plazo, y el cálculo anticipado de una actividad económica, es el método de

información de las instituciones financieras, es el proyecto que la compañía va a llevar a cabo en un determinado tiempo, con objetivos y funciones necesarias para su ejecución, tienen varias características como predictibilidad, flexibilidad, fiabilidad, participación y oportunidad. (Galán, 2016).

Cuentas por cobrar

La revista finanza y poder (2019) opina que las cuentas por cobrar son las deudas que se le han generado por la falta de pago que tiene un determinado cliente, siendo un recurso controlado por la empresa de hechos pasados, y poder obtener beneficios económicos en un futuro. (Revista Poder y Finanzas, 2019).

Figura 1 Cuentas por cobrar.



Fuente: León Arias Leida (2020)

Plazos de las cuentas por cobrar

- **Corto plazo:** No supera el año.
- **Largo plazo:** Tiene un plazo mayor de un año.

Contabilidad financiera

Nuño (2018) señala como una contabilidad financiera y general, su función es la de recolectar, clasificar, registrar información confiable, podríamos decir que registra todos los movimientos que realiza una empresa a lo largo de su existencia; con un registro económico de la compañía. (Nuño, 2018).

La contabilidad financiera posee varios objetivos, debe informar al propietario o contador, al registrar las operaciones de la empresa y da por asentado legalmente las transacciones realizadas.

- Ofrecer información veraz.
- Registrar.
- Dar información sobre los resultados de operación de la empresa para iniciar a tomar correctivos.

La contabilidad empírica es la que practicamos en nuestro diario vivir, al llevar un registro de los ingresos y egresos personales, tenemos el conocimiento de contabilidad empírica.

Gestión Financiera

Westreicher (2020) afirma que la gestión financiera se encarga de especificar la manera que la entidad financiera va a costear sus operaciones, usualmente se requieren activos propios y de terceros, los encargados deben evaluar cómo la compañía debe administrar los bienes eligiendo en que proyectos invertir. (Westreicher, 2020).

Una buena gestión financiera y administrativa debe planificar, organizar, y dirigir las actividades financieras controlando los recursos a corto plazo

con el propósito de alcanzar las metas establecidas buscando la mayor rentabilidad para la empresa.

El éxito alcanzado en una gestión financiera es el modelo de políticas de cobranzas que se desarrollan en la empresa y esto permite optimizar la gestión de recaudación en sus cuentas por cobrar.

La cartera vencida

Son las cuentas por cobrar que no han sido abonadas en el tiempo pactado por determinados clientes; en el caso de los colegios particulares se refiere a la cancelación atrasada de las pensiones, por tal motivo la recaudación es baja, porque hay poco control en los pagos de las mensualidades escolares, lo que se transforma muchas veces en cuentas incobrables, además se otorga becas institucionales causando un gasto considerable a la institución.

Estrategia de cobranza

Morilla (2018) señala que las estrategias de cobranza son un proceso que se deben analizar de manera constante, y tomar acciones necesarias para recuperar las cuentas atrasadas estas, deben ser flexibles, y tener cuidados con la forma como interactuamos con el cliente, y la forma que la empresa quiere aplicar dichos procesos, que no es otra cosa que su política de cobranzas, la ejecución de un plan de cobranza debe ser un proceso organizado. (Morilla G. , 2018).

El autor define las estrategias de cobranza como una gestión que se realiza a corto plazo. Estas estrategias están basadas al proceso de una cobranza flexible y organizada con el fin que el cliente mantenga sus créditos al día.

Antecedentes referenciales

El trabajo de investigación hace referencia sobre el tema de políticas de cobranzas en las diferentes universidades de Ecuador donde se observa un déficit en la aplicación de políticas de cobranzas, y por consiguiente un deficiente manejo de su gestión de cobranza y en su recaudación, lo cual permite que realice un análisis de la misma, a continuación, se citan diferentes tesis que tienen similitud con el presente proyecto.

En la investigación de (Altamirano M. , 2015) sobre el tema **“Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del centro de educación básica bilingüe particular Nueva Esperanza de la ciudad de Ambato.”**

Según Altamirano (2015) ha diseñado un manual de políticas de cobranza donde se detallan las actividades a seguir para mejorar la gestión de cobranza, y continuar con su labor educativa.

Su objetivo es evaluar las políticas de cobranza y disminuir el incumplimiento en el pago de las pensiones escolares teniendo como consecuencia el riesgo de liquidez.

La autora manifiesta estar de acuerdo que todas las instituciones deben tener un manual de políticas de cobranzas para poder mejorar su gestión de recaudación y poder recuperar cuentas vencidas de esta manera se puedan cumplir con todas las obligaciones tales como salariales, mejoramiento de la infraestructura, etc.

En la investigación de (Pibaque & Carrasco, 2016) sobre el tema **“Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza - Unidad Educativa José María Urbina.”**

Según Pibaque y Carrasco (2016) plantean implementar un sistema en el área de contabilidad que lleve a cabo el control de los cobros efectivos para disminuir la morosidad en la unidad educativa. Porque existen

cuentas por cobrar excesivas, se debe realizar un análisis de la situación financiera para hacer la propuesta pertinente para que mejore la cartera de la misma.

La autora está de acuerdo con su objetivo que es la de establecer políticas y procedimientos de cobranzas, esto permite un efectivo control en el pago de matrículas y pensiones, debido a que se conoce la verdadera la realidad económica del padre de familia y poder llegar a diferentes acuerdos con los representantes para poder realizar los correctivos necesarios para el mejoramiento de la institución educativa.

En la investigación de (Vega C. , 2018) sobre el tema **“Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas de la empresa MAPLAST S.A.”**

Según Vega (2018) En su objetivo general plantea elaborar políticas y procedimientos de cobranzas su finalidad es la de implementar un modelo de recuperación en las cuentas por cobrar y minimizar el riesgo de pérdida en sus estados financieros la cual permitirá a las instituciones recuperar su liquidez, usando ideas innovadoras, mecanismos, métodos para mejorar su gestión de recaudación.

La autora está de acuerdo que en toda empresa se implementar un manual de políticas de cobranzas con mecanismos de recuperación de sus carteras vencidas y sus cuentas por cobrar con el fin de mejorar el financiamiento de las mismas y poder cumplir con las diferentes obligaciones que tiene cada una estas políticas de cobro reducirían los riesgos de quiebra de la empresa.

La siguiente investigación de (Rosado Capa, 2016) sobre el tema **“Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en el colegio particular Central, en la ciudad de Santo Domingo”**

Según Rosado (2016) en su objetivo general plantea implementar un modelo de cobranza y gestión financiera para mejorar los procesos de cobranzas tomando decisiones y estrategia para recuperar la cartera vencida.

La autora está de acuerdo que en cada una institución educativa se deben crear y establecer manuales de cobranzas, porque se deben implementar estrategias que ayuden mejorar la recaudación de cada una de las empresas para disminuir la morosidad y poder recuperar las cuentas atrasadas.

Fundamentación legal

Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI, 2018) la que señala:

Las instituciones privadas sean, escuelas colegios o universidades pueden ser administradas y constituidas por personas naturales o jurídicas, el costo de las pensiones debe ser analizado y autorizado; dichas instituciones se basan en el pago de las pensiones forma total o parcial que son financiadas con fondos propios de los representantes.

Según el Art. 56. Instituciones educativas particulares la (LOEI), ratifica que el estado controlará el cobro de matrículas y pensiones escolares de los establecimientos particulares en todas las modalidades.

Según el Art. 57 derecho de las instituciones particulares literal a contempla: la (LOEI), ratifica el derecho de los colegios particulares a recaudar el valor de las mensualidades educativas asignadas por la autoridad pertinente de educación.

Según el decreto ejecutivo No 1011 el (Reglamento de comprobantes de venta y retención, 2018) indica que la facturación es implementada gradualmente por el (SRI) y permiten un control general en las entidades públicas y privadas, están han estado en constante actualización debido

al avance tecnológico, lo que ha permitido nuevas formas de entregas de documentos autorizados, las leyes, reglamentos y resolución son:

Art 1 comprobante de venta señala que son las facturas que respaldan la transferencia gravada de cualquier bien o la prestación de servicios de diferentes transacciones.

- Notas de venta- RISE
- Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios.
- Los tiquetes.
- Entradas o boletos a espacios públicos.

Normativa contable

Las empresas ecuatorianas aplican la (NIFF) para el registro de todas las transacciones, algunas de las normas que forman parte de las NIIF son conocidas con el nombre de NIC.

Ahora bien, en la NIIF C-3, encontramos las cuentas por cobrar en son derechos de cobros que tiene cada empresa por su servicio, es a corto plazo, que posee una entidad entre terceros hasta una fecha determinada.

Adopción de las NIIF en el Ecuador

El 20 de noviembre del 2008 aplicación obligatoria de las normas internacionales de información financiera NIIF en las empresas y entes sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia.

El propósito de esta investigación, es realizar un análisis sobre las variables contables y de la aplicación de las Nic en el contexto ecuatoriano en la aplicación de las normas en una empresa para tener control en las cuentas por cobrar y ayudar aplicar políticas.

Según la definición (Norma Internacional de Contabilidad 8, 2008) de la NIC 8

Las políticas contables son principios, acuerdos, reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad financiera en la elaboración y presentación de sus estados financieros.

La NIIF 8 Norma solicita a todas las entidades que revelen información verídica de sus estados financieros anuales y la información relacionada sobre principales clientes, aéreas geográficas productos y servicios

Las políticas contables son los principios específicos, de bases, acuerdos, reglas y procesos que son adoptados por una entidad financiera en la presentación de sus estados financieros. La Implementación será relevante emitida por el IASB para esa Norma.

Según la definición de la NIIF 9 (Norma Internacional de Información Financiera 9, 2014).

La NIIF 9 sustituye a la NIC 39, En los Instrumentos financieros es creada para responder a las críticas de que la NIC 39 inconsistente con la forma como las entidades manejan el negocio y los riesgos, la junta de normas internacionales de contabilidad replantea la NIC 39, y en año 2008 de crisis financieras convirtió el cambio en una prioridad.

En las empresa siempre se contabiliza las pérdidas de los créditos, estas se actualizan en la fecha de presentación para conocer el estado real de la empresa, para esto se debe capacitar al personal de contabilidad, actualizar todos los manuales y políticas, por lo tanto, los procedimientos de implementación para los cambios de la Norma requieren de la participación activa del personal de las áreas de contabilidad, finanzas, tesorería.

Según la NIC 18 (Norma Internacional de Contabilidad 18, 2008) Prestación de servicios en el **Alcance 4 dice:**

Que la prestación de servicios es la ejecución de un conjunto de tareas por parte de empresa, que están estipuladas en un contrato, con una duración de un determinado tiempo.

Estos servicios pueden prestarse un periodo único a lo largo de varios periodos contables, y pueden de ser de contratos de construcción, es un contrato dirigido al cumplimiento de meta obligaciones cumpliendo metas, según las condiciones previamente pactadas.

La política de cobranza es el conjunto de procedimientos que una empresa utiliza para asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas, sistematiza los pasos necesarios para recuperar la cuenta.

La implementación de políticas de cobranzas es fundamental para poder recuperar las cuentas por cobrar por lo que podemos decir que son los procedimientos que sigue una empresa para mejorar su recaudación, tienen que realizar y analizar de forma periódica y para obtener resultados óptimos.

Variables de la investigación

Variable independiente: Políticas de cobranzas

Políticas de cobranzas

Se los define como los procesos que sigue la empresa para cobrar determinados créditos a sus clientes, el sistema de cobranzas exitoso debe reducir la incobrabilidad de sus cuentas. Este objetivo se vuelve menos obvio y menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor y la cancelación del pago a tiempo, para establecer las políticas de cobranza en una empresa se debe analizar las estrategias y poner en marcha un plan estratégico que permita la recuperación de las cuentas y prevenir el incremento de la cartera vencida.

La implementación de políticas de cobranzas es fundamental para poder recuperar las cuentas, son los procedimientos que sigue una empresa para mejorar su recaudación, se debe realizar y analizar de forma periódica y para obtener resultados óptimos.

Las políticas de cobranzas deben tener:

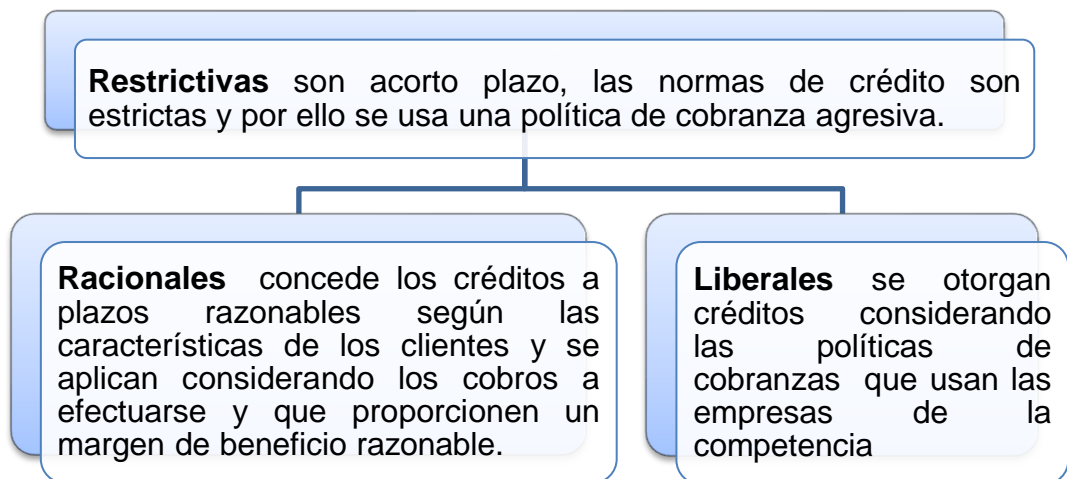
Condiciones de venta cuando la empresa hace sus ventas a crédito se establecen las condiciones de venta referente al crédito otorgado, que comprende el plazo, los porcentajes de descuento, las fechas de pago, lugares donde efectuar los pagos de los créditos, tasas de interés.

Plazos de cobro determinan en qué momento se inicia un proceso de cobranza con un cliente es necesario determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro, el tiempo dependerá de lo que la empresa establezca, puede ser una semana, 15 días o, en algunos casos, un periodo mayor.

Características de las políticas de cobranzas

Carlos (2014) señala que las políticas de cobranzas deben estar diseñadas para la recuperación de la empresa, deben ser planteadas y analizadas regularmente, para poder determinar las normas a seguir y de esta manera tener un crecimiento óptimo en la empresa, sus características son muy importantes, y deben ser tomadas como base para facilitar el cobro, cada una de ellas deben ser utilizadas en el momento oportuno y de esta manera mejorar las condiciones de la empresa. (Carlos, 2014).

Figura 2 Características de las políticas de cobranza



Fuente Leida León A. (2020)

Variable dependiente: Gestión de recaudación

Son procedimientos que se aplican para recuperar cuentas atrasadas dentro de las condiciones señaladas por la empresa previo al estudio realizado para determinar un modelo o plan estratégico a seguir de forma ordenada para aplicar a los clientes para lograr la recuperación de los créditos vencidos.

- La gestión de recaudación debe ser planificada
- Manejada con profesionalismo
- Debe controlar los ingresos
- Establecer recordatorios de pagos
- Debe ser constante
- Definir el deudor

Elemento de la gestión de cobranzas.

- Realizar un seguimiento personalizado
- Definir políticas de cobranzas

- Establecer controles de cobro
- Tener los recursos y equipos para ejecutar el plan.

Por medio de la gestión de cobranzas transforma las cuentas incobrables en activos a corto plazo, para que la empresa pueda seguir recuperando. Por eso motivo la gestión de cobranzas, debe manejarse con profesionalismo al momento de aplicar la estrategia.

Las políticas de cobranzas, son los indicadores y reportes permiten evaluar el desempeño de la empresa y a partir del cual podemos planificar una estrategia efectiva esto va a permitir que se pueda definir procesos y mejorar las cobranzas de la empresa.

Definiciones conceptuales

Mesen (2007) señala que las normas internacionales de información financiera se identifican por ser estándares de contabilidad de un nivel superior técnico, pero a su vez representan también reglas de contabilización fuertemente complicadas, tanto en su desarrollo programático como en su redacción. (pág. 12).

NIIF para Pymes: Es un lenguaje de uso obligatorio para las empresas de todo el mundo, sin importar su giro o tamaño, es por eso que hoy se encuentran las NIIF para Pymes que son una reducción de la NIIF completas. (Morales, Enriquez, & Huerta, 2016).

Contabilidad financiera

Según García (2017) afirma que es la rama de la contabilidad que se ocupa de registrar, clasificar e informar sobre las diferentes operaciones valorables en dinero efectuadas por un ente económico (García I., 2017).

Políticas de cobranzas Según Córdova (2013) indica que la efectividad de las políticas se puede medir realizando una estimación histórica de lo que esperamos recibir o recuperar de las cuentas por cobrar por su

tiempo de vencimiento. Cabe recalcar que si la empresa es muy agresiva en sus políticas de cobro puede perder futuras ventas, esta debe determinar cuando ya se el momento indicado para iniciar las gestiones de cobranza. (Córdova, 2013).

López (2020) define al cuerdo de pago como un compromiso de pago que se realiza entre el deudor y la empresa en dicho convenio firman un documento con las condiciones de cobranza y los intereses de mora que se crea por la cartera vencida, (López J, 2020)

Cobranza es la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa pública o privada, sea esta industrial, comercial o prestadora de servicios, cuando se realizan buenas estrategias la cobranza es efectiva esta puede ser a corto, mediano o plazo, donde la entidad se recupera paulatinamente de la cartera vencida.

Cuentas por cobrar son las deudas o como los derechos de cobro de una de una persona o empresa, que tienen hasta una determinada fecha, son los incrementos de cartera vencida en una empresa los documentos que se utilizan para efectuar los cobros son, títulos de crédito y pagarés a letras de cambios, a favor de la empresa. (Cuentas por cobrar, 2018).

Fernández (2019) señala que la gestión de cobranza realiza el seguimiento de las facturas retrasadas que ingresan a la empresa por eso es necesario controlar y realizar una planificación de todas las cuentas por cobrar que están pendientes por parte de nuestros clientes. (Fernández, 2019).

Liquidez un mercado es líquido cuando tiene la facilidad de convertir un activo en dinero circulante, esto significa que en ese mercado se efectúan varias transacciones y por lo tanto es más fácil efectuar la transacción de los activos de ese mercado por dinero. (Sevilla, 2020).

Según Pedrosa (2020) señala que la morosidad es aquella práctica en la que un deudor, no cumple con el pago en el tiempo del vencimiento esperado siendo una obligación que debe cumplir. (Pedrosa, 2020).

Gestión de cobro

Se trata del proceso que se realiza en la empresa para medir los resultados propuestos en los cobros atrasados de las pensiones educativas; toda vez, que su liquidez pueda enfrentar los requerimientos de los proveedores y suministradores.

Antigüedad de cuentas

Son los saldos pendientes de cobro que el departamento de crédito tiene a su cargo para vigilar y supervisar las cuentas de todos los clientes para que las facturas sean presentadas en forma oportuna para su cobro inmediato.

Para poder gestionar las cobranzas de las cuentas atrasadas a los clientes, departamento de cobranza debe tomar medidas inmediatas para suspender los servicios, hasta que el cliente liquide su saldo atrasado previo a una conciliación de pago.

Los clientes al percatarse que las cuentas que tienen que cancelar son de una suma importante, algunos reconocen su deuda, pero tienen problemas para realizar la cancelación total, en algunos casos se la empresa dispone financiamientos especiales a los clientes con la finalidad que ese monto sea cobrado paulatinamente, y cuando no puede ser cancelado, se tiene que demostrar con toda la documentación pertinente y se cargan los intereses de la deuda.

Cuadro 2 Antigüedad de las cuentas

Importe vencido
1 a 30 días
31 a 60 días
61 a 90 días
91 a 120 días
más de 120 días

Fuente: León Arias Leida (2020)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la empresa

En la parroquia Pascuales, Km 12 ½, Av. Isidro Ayora y Francisco de Orellana, sector poblacional denominado Bastión Popular al noroeste de la ciudad de Guayaquil, se encuentra ubicada la Unidad Educativa Particular Dr. Manuel Agustín Aguirre Ríos.

A partir de la década de los 80, el norte de la ciudad de Guayaquil empezó a poblarse con familias oriundas de las diferentes provincias del país, especialmente de Manabí, Los Ríos, Esmeraldas y parte de la sierra. La presencia de líderes populistas fue tomando protagonismo ya que representaban a sectores políticos propios de la época, y así el norte de Guayaquil fue constituyéndose en nuevos asentamientos poblacionales producto de la invasión de tierras en estos sectores colindantes con la vía Guayaquil – Daule.

Las necesidades básicas de energía eléctrica, agua potable, salud y educación agudizaron la realidad de sus pobladores, por lo cual, buscaron atender dichas necesidades por sus propios medios, lográndolo medianamente, de esa forma, dichos lugares se convirtieron en zonas marginadas carentes de todos los servicios básicos que le permitan subsistir.

A través de la iglesia católica que colaboró desde los inicios en la conformación de este conglomerado, crea escuelas católicas de beneficios comunitarios atendiendo a niños y niñas de edad escolar y a partir de 1986 atender a jóvenes que requerían continuar en los estudios del básico superior y posteriormente concluir sus estudios obteniendo su bachillerato.

Esta institución es el referente más próximo que tienen los jóvenes de hogares humildes, proporcionándoles preparación académica de calidad que les permita a unos a ubicarse en el mercado laboral y a otros continuar con sus estudios a nivel superior.

Misión

Su misión es educar y construye la vida individual y colectiva de jóvenes hacia el camino de la excelencia en sus emprendimientos en el contexto actual que exige innovaciones permanentes a través de los programas establecidos por el Ministerio de Educación, en un ambiente sustentado en valores y principios que surgen del hogar y a la vez fortalezca el espíritu de superación de nuestros educandos.

Visión

Se proyecta a trabajar en el bienestar social y calidad de vida, que promueve la distribución equitativa de las oportunidades en una cultura competitiva en el ámbito laboral, fortaleciendo el crecimiento personal, familiar y social de los educandos del sector.

Valores Institucionales

Se fundamenta en los diferentes tipos de valores que en funcionan en forma sistemática, relacionados entre sí, y son fundamentadas desde el hogar y se complementan en la institución.

- **Disciplina:** Organización en el desarrollo de las actividades personales y académicas que conlleve a desarrollar una personalidad proactiva y el buen vivir.
- **Solidaridad:** Compromiso en beneficio de los demás de forma desinteresada.
- **Espiritualidad:** Oportunidad constante de realizar y probar que todos nosotros podemos llegar a ser tan grandes con el amor de

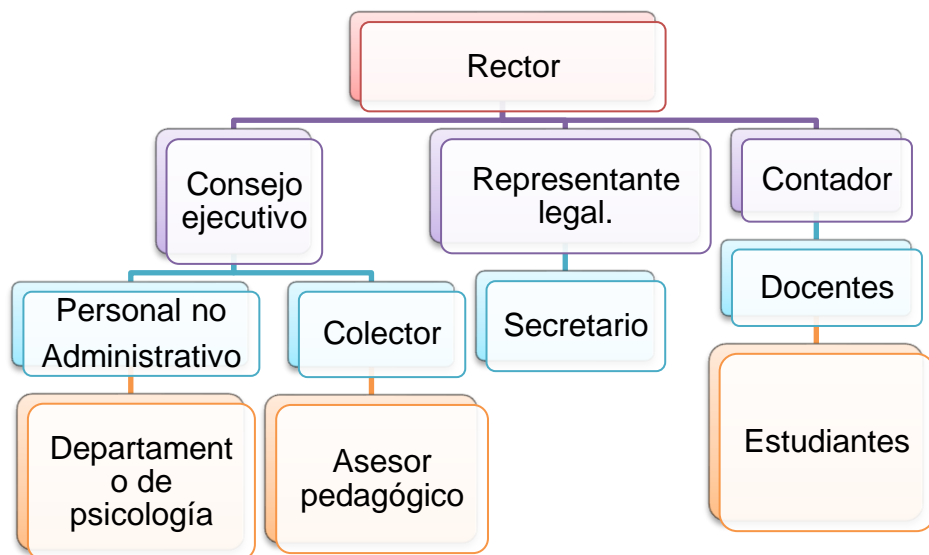
Dios.

- **Honestidad:** Integridad en el desempeño profesional, estudiantil y personal.
- **Responsabilidad:** Fortalecer de forma oportuna y pertinente actividades educativas que permitan la excelencia académica de los educandos, así como también asumir las consecuencias de sus actos.
- **Puntualidad:** Fortaleza que permite optimizar el tiempo y todos los recursos educativos en el tiempo estimado.

Estructura Organizativa

Unidad Educativa Particular “Manuel Agustín Aguirre Ríos”

Figura 3: Organigrama de la institución educativa

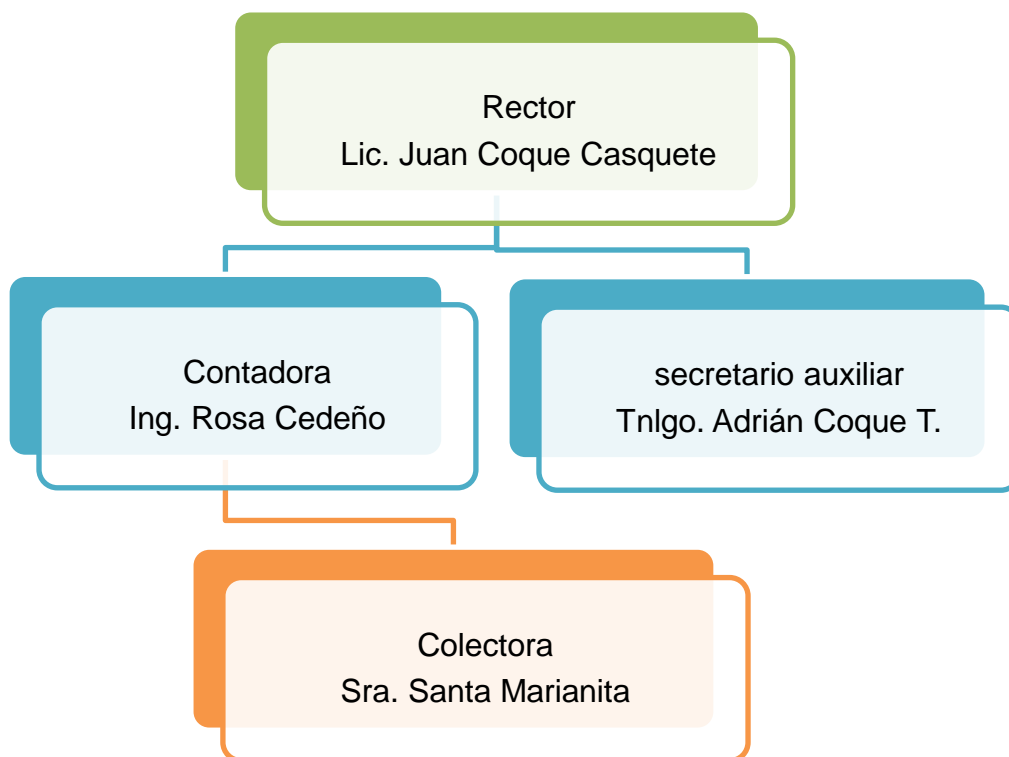


Fuente: León Arias Leida (2020)

Organigrama del departamento contable

Unidad Educativa Particular “Manuel Agustín Aguirre Ríos”

Figura 4 Organigrama funcional del departamento contable



Fuente: León Arias Leida (2020)

Plantilla de trabajadores

Unidad Educativa Particular “Manuel Agustín Aguirre Ríos”

Cuadro 3 Plantilla de trabajadores

N°	Docentes	Departamento	Cargo
1	Sra. Santa Marianita Tubón.	Colectora	Administrativo
2	Lic. Juan Coque Casquete.	Rector	Administrador
3	Ing. Rosa Cedeño Cabello	Secretaría	Contadora
4	Lic. María Vines Vinuesa	Psicóloga	Dece

5	MSc. Fabricio Mendoza	Docente	Bachillerato
6	Lic. Priscila Fajardo A.	Docente	Bachillerato
7	Msc. Sandra Marcillo Z.	Docente	Docente
8	Lic. Carolina Rebolledo	Docente	Docente
9	Lic. Claudio Lituma D.	Docente	Ingles
10	Lic. Jessica Bohórquez	Docente	Docente
11	Tnlgo. Adrián Coque T.	Auxiliar	Secretario
12	Prof. Alberto Pérez T.	Docente	Básica
13	Prof. Leida León Arias	Docente	Básica

Fuente: León Arias Leida (2020)

Proveedor

Es la persona que dota de provisión con determinados productos o también servicios a diferentes empresas para que sean utilizados por ellos, o algún bien para que sea comercializado; además, de las empresas, ellos proporcionar diferentes tipos de artículos o servicios a determinadas comunidades o lugares.

Clasificación de proveedores

La clasificación de los proveedores es importante porque así se puede seleccionar con buenos argumentos cuáles son los productos que necesitamos para el funcionamiento de la empresa, esta clasificación de proveedores se puede hacer atendiendo a distintos enfoques, pero sin duda la más importante es la que se refiere al tipo de bienes que son necesarios para la empresa, tenemos los siguiente:

Proveedores de productos son los que suministran la mercancía con un valor monetario de esta manera satisfacen una necesidad evidente del mercado.

Proveedores de servicios son los bienes intangibles, pero se necesita de los proveedores tangibles para producirlo, Como las diferentes compañías de servicios. Se suelen distinguir en dos subgrupos, por los servicios internos que es el control del servicio que está cerca del consumidor y externos que son los que abastecen a diferentes clientes que permiten la oferta y flexibilidad.

García (2018) señala que los proveedores de recursos satisfacen las necesidades de carácter económico de una empresa, específicamente en los préstamos a socios o capitales, como a entidades financieras, prestamistas, cooperativas. (García G. , 2018).

Los proveedores son las personas que ofrecen bienes y servicios, en nuestro caso nosotros brindamos servicios profesionales de formación académica.

Suministros se utiliza como sinónimo de abastecimiento de lo que se considera necesario en las diferentes áreas de una empresa, por lo consiguiente suministrar es proveer de ciertos artículos que puede necesitar una determinada empresa; en este caso son los artículos que necesita la institución educativa, como los materiales de oficina, mantenimiento.

Diseños de la investigación

Ayala (2020) Señala que en el diseño de la investigación debe planificar una indagación profunda veraz, para tener respuesta acertadas en sus interrogantes, debe proyectar estrategias con métodos, técnicas, análisis de datos, siendo es el procedimiento para realizar el estudio, Dicho de otro modo, el diseño de investigación establece los parámetros de cualquier averiguación y define los criterios de cómo se van a evaluar los resultados. (Ayala, 2020).

Cuantitativo

Según Raffino (2020) afirma que el método cuantitativo es el conjunto de estrategias que se utilizan para obtener una información de alguna investigación, para realizar los diferentes análisis, que estarán basados en la causa y efecto. (Raffino, 2020).

Este método se aplica para realizar un estudio de variable numéricas en correspondencia con los resultados económicos esta herramienta que permite obtener informes y poder crear estrategias, en este proyecto de investigación, lo aplicamos en las cuentas por cobrar, para recoger lo datos numéricos del ingreso de las mensualidades y conocer las cuentas incobrables que tiene la institución para poder hacer las proyecciones necesarias que se necesitan.

Se aplica este método es en la recopilación de datos al realizan encuestas escritas y online, encuestas móviles, llamadas telefónicas entre otras.

Cualitativo

Según Galeano (2004) señala que este método expresa la comprensión de los datos de forma exacta de los diferentes enfoques, lógicos de los actores sociales que se analizan. Para ello está incluido la recolección y generación de información recordando que todos los criterios son valiosos trata de comprender lo que la gente piensa (Galeano, 2004).

Tipos de investigación

Son un conjunto de métodos con el propósito de indagar un tema, es una herramienta vital para el avance científico y permite comprobar si los datos son confiables, existen varios tipos de investigación que se clasifican dependiendo su objetivo entre ellas tenemos:

Investigación descriptiva

Sabino (1992) señala que consiste en describir las situaciones de los acontecimientos donde se centra el lugar de estudio que se investiga, usando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su composición o accionar. De esta manera se tienen la posibilidad de conseguir la información que caracteriza a la verdad estudiada. (Sabino, 1992).

Con este modelo de investigación descriptiva se pretende trabajar sobre la realidad de la unidad educativa para poder interpretar de forma clara la problemática existente con el fin de mejorar la gestión de recaudación.

Se va aplicar en el capítulo tres en la descripción del puesto de trabajo.

Investigación explicativa

Según Arias (2012) indica que su finalidad es buscar el porqué de los hechos y es dar la posible solución a la propuesta que se ha planteado, sus resultados y conclusiones conforman el nivel de conocimiento sobre la temática (Arias F. , 2012).

Ayuda a descubrir, establecer el origen que existen entre las variables y explicar ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Quién?, ¿Dónde? y ¿Por qué? ocurre el problema, las empresas que no aplican procedimientos adecuados al momento de realizar los cobros va a afectar directamente a los ingresos de la misma.

Se va aplicar en el capítulo 3 en la descripción del puesto de trabajo.

Instrumentos de la investigación

La observación facilita la recolección de información de los datos de forma sistemática y analiza detenidamente alguna problemática en una

muestra específica, en la institución se va a observar los diferentes tipos de cobranzas para la recuperación de las cuentas.

Análisis documental es una herramienta de investigación de forma precisa y clara ya que muestra el análisis del problema y la solución que debemos tomar para proceder a la tomar decisiones pertinentes por lo tanto la investigación propicia que se estudien las falencias encontradas en los documentos y así poder resolver con un análisis preciso y conciso para poder determinar el problema que se presenta al momento de sintetizarlo, permite convertir un documento primario a secundario con el objetivo de darle un mejor uso a la información que se ha podido recopilar, este se conforma de cuatro fases que son:

- Describir
- Ordenar
- Clasificar
- Resumir

El instrumento para poder realizar el análisis documental es la observación (Guía de observación).

Guía de observación es una herramienta registro donde se evalúan desempeños, es un documento de análisis donde se van a detectar diferentes ámbitos donde se desarrolla la investigación.

Procedimientos de la investigación

En esta investigación se utiliza la técnica de observación a la documentación que se refiere a las políticas de cobranzas con su correspondiente guía de observación y análisis documental.

Espino (2010) señala que los Pasos importantes que se siguen en una cobranza son:

Reconocimiento

En este paso se trata de que podemos lograr el cobro, empezando por lo más importante es que el cliente reconozca la deuda, lo que no es fácil, si la tardanza de su pago se ha tornado de forma excesiva, puede ser que el cliente se niegue a reconocer que nos debe, retrasando el cobro, es necesario el poder demostrar con absoluta seguridad el origen, y el monto de la deuda.

Aceptación

Cuando el cliente acepte el monto su deuda el siguiente paso es acordar las cuotas de pago. Si la cuenta se encuentra en alta morosidad, es posible que el cliente indique que nunca va a liquidar la misma, por lo que es de suma prioridad conseguir que indique que está dispuesto a pagar la deuda.

Tiempo

La empresa y el cliente deben acordar el tiempo determinado para la cancelación de los pagos atrasados que pueden variar dependiendo la disponibilidad del cliente puede ser 6 a 12 meses según el acuerdo que lleguen.

Ejecución y seguimiento

Es imprescindible acordar una fecha de pago con del cliente, esta deber ser generalmente cuando que el cliente disponga de los recursos para que inicie con sus pagos; fin de mes, de no ser así argumentará en este momento no cuenta con los recursos.

Morosidad

Se refiere cuando un cliente no paga sus cuentas en el vencimiento que le corresponde, este proceso de cobranza se debe convertir en una negociación, para lo cual es importante tener un amplio conocimiento de todos los aspectos de la cobranza que queremos efectuar, es necesario

estar preparado para poder responder de forma objetiva la discrepancia que el cliente vaya presentando en el transcurso de la negociación.

Espino (2010) define al cliente a la persona que recibe servicio, en el campo educativo el cliente es el estudiante y padres de familia, este concepto se refiere específicamente al servicio de calidad que la organización académica brinda al estudiante. Los educandos pagan por servicios de educación que sean eficientes, experiencias y den garantías de calidad en la educación impartida. (Espino, 2010).

Descripción de puestos

Las políticas de cobranzas son normas que se establecen en una empresa en donde participan las áreas; como finanzas, cobros a clientes y pagos a proveedores, de la contabilidad de una empresa.

1. Proponer que la unidad educativa revise las políticas antiguas y presentes nuevas políticas de cobranzas.
2. Se realiza un análisis de las políticas de cobranzas que no se cumplieron en el año lectivo, donde se tomaran nuevas medidas

Presupuesto anual

Para elaborar el presupuesto anual de la institución educativa se reúnen la máxima autoridad el rector, el representante legal, secretaria general (contador), colector se realizan varias sesiones para revisar los siguientes aspectos

- Gestión educativa
- Costos educativos
- Presupuesto anual

En el presupuesto educativo se hace un análisis general de la institución, se estudia el estado financiero del año anterior, las cuentas por cobrar y

los gastos se elabora un nuevo presupuesto, y se envía para su aprobación.

El departamento contable debe:

- Analizar constantemente las cuentas y verificar los vencimientos.
- Realizar la gestión de cobranza que consistirá en: envío de correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes de texto.
- Verificar los valores cancelados a diario, de igual manera los pagos realizados por medio de transferencias bancarias.
- Elaborar un reporte firmado por la colectora al departamento de contabilidad con los valores recibidos.
- Coordinar entre secretaria y colecturía listados actualizados las cuentas vencidas por antigüedad para buscar formas de actualizarla.

Las políticas de cobranza son procedimientos que se desarrollan en las empresas su único fin es la de recaudar los valores atrasados de sus clientes como pago por productos o servicios prestados.

Cobranza administrativa

Es fundamental distintos canales digitales para poder realizar, además la llamada telefónica que se debe efectuar de forma obligatoria, En consecuencia, recomendamos que este tipo de cobranza se realice en forma interna utilizando, metodologías, procesos y buenas prácticas basados en un sistema de cobranza que lo ayude en el proceso. (Morilla G. , 2019).

Los directivos de la institución son quienes deben controlar las políticas de cobranzas previos a estudios y análisis realizados para poder establecer normas y procedimientos y obtener una optimización en su gestión de recaudación, para poder reducir sus cuentas por cobrar que serán en beneficio de la misma.

Análisis de cobro financiero es un conjunto de técnicas y procedimientos que se debe realizar en la empresa, a través de este análisis se tendrá una información veraz y oportuna, el departamento de contabilidad debe trabajar seguidamente en ello, tomar las decisiones oportunas.

Presupuesto de gastos

Unidad Educativa Particular “Manuel Agustín Aguirre Ríos”

Cuadro 4 Presupuesto de gastos

Concepto de gastos	Mensuales
Remuneración del personal docente	\$ 3.293
Remuneración al personal administrativo	\$ 1.669
Remuneración al personal de servicio	\$ 291,2
Suministros y materiales	\$ 565
Servicios Básicos	\$ 180
Total	\$ 5.988

Fuente: León Arias Leida (2020)

Presupuesto de sueldos de docentes, personal administrativo y servicio

Unidad Educativa Particular “Manuel Agustín Aguirre Ríos”

Los maestros de la institución reciben sus honorarios de acuerdo al número de horas que trabaja, el valor de la hora es de \$ 2,8 a excepción empleado de servicio que el valor de la hora varia en \$2,60.

Figura 5 Sueldos de docentes, personal administrativo y servicio



UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR
 " DR. MANUEL AGUSTÍN AGUIRRE RÍOS "
 PRESUPUESTO DE SUELDOS



TOTAL DE INGRESO	8,915.50
------------------	----------

SUELDO DE DOCENTES, PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SERVICIO

PERSONAL	HORAS SEMANALES – MENSUALES	SUELDO MENSUAL
DOCENTES		
MSc. Fabricio Mendoza	38 X4 – 152 X 2,8	\$ 425,6
Lic. Priscila Fajardo A.	32 X 4 – 128 X 2,8	\$ 358,4
Msc. Sandra Marcillo Z.	38 X4 – 152 X 2,8	\$ 425,6
Lic. Carolina Rebolledo	30X4 – 120 X 2,8	\$ 336
Lic. Claudio Lituma D.	32 X 4 – 128 X 2,8	\$ 358,4
Lic. Jessica Bohórquez	32 X 4 – 128 X 2,8	\$ 358,4
Prof. Alberto Pérez t.	30X4 – 120 X 2,8	\$ 336
Prof. Leida León Arias	30X4 – 120 X 2,8	\$ 336
Lic. María Vines Vinuesa	32 X 4 – 128 X 2,8	\$ 358,4
TOTAL		\$ 3.293
ADMINISTRATIVOS		
Tlgo. Adrián Coquet.	35X4 – 140 X 2,8	\$ 392
Sra. Santa Marianita Tubón.	38 X4 – 152 X 2,8	\$ 425,6
Ing. Rosa Cedeño Cabello	38 X4 – 152 X 2,8	\$ 425,6
Lic. Juan Coque Casquete.	38 X4 – 152 X 2,8	\$ 425,6
TOTAL		\$1.669
SERVICIO		
SR. SALOMÓN CEDENO	28 X 4 – 112X2,6	\$291,2
TOTAL		\$ 5253,20

Fuente: León Arias Leida (2020)

Guía de observación

Una guía de observación es un documento de análisis que se utiliza como instrumento para evaluar desempeños en diferentes ámbitos y se desarrolla en una lista de cotejo.

Guía de observación para determinar las políticas de cobranzas la institución educativa Manuel Agustín Aguirre Ríos.

Colegio Particular Manuel Agustín Aguirre Ríos

Guía de observación

Periodo 2019 - 2020

Cuadro 5 Guía de Observación

No	Aspectos	Resultados		Observación
		SI	NO	
1	Identificar los cobros en el momento que se reciben los ingresos diariamente			
2	Determinar las acciones pertinentes para ejecutar los cobros a tiempo por llamada telefónica, visita domiciliaria los primeros días 5 de cada mes.			
3	Envían recordatorios de pagos antes de la fecha del 25 al 30 de cada mes.			
4	Recoger la información del departamento			

	contable los días 5 de cada mes, para realizar los cobros a los clientes.			
5	Realizar el segundo recordatorio de pago por medio de correo electrónico desde el 1 de cada mes.			
6	Descontar el 5% del total de la factura del cliente al ingresar el pago antes del mes.			
7	Realiza las acciones pertinentes para ejecutar los cobros a tiempo			

Fuente: León Arias Leida (2020).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La siguiente guía de observación es el instrumento que se aplicó en la unidad educativa se realizaron 7 aspectos donde 5 dieron como resultados negativos y dos aspectos positivos como se muestra en la siguiente tabla.

Colegio Particular Manuel Agustín Aguirre Ríos

Guía de observación

Periodo 2019-2020

No	Aspectos	Resultados		Observación
		SI	NO	
1	Identificar los cobros en el momento que se reciben los ingresos diariamente		X	
2	Determinar las acciones pertinentes para ejecutar los cobros a tiempo por llamada telefónica, visita domiciliaria los primeros días 5 de cada mes.		X	
3	Envían recordatorios de pagos antes de la fecha del 25 al 30 de cada mes.	X		
4	Recoger la información del departamento contable los días 5 de cada mes, para realizar		X	

	los cobros a los clientes.			
5	Realizar el segundo recordatorio de pago por medio de correo electrónico desde el 1 de cada mes.	X		
6	Descontar el 5% del total de la factura del cliente al ingresar el pago antes del mes.		X	
7	Realiza las acciones pertinentes para ejecutar los cobros a tiempo		X	

Fuente: León Arias Leida (2020).

Resultado de la guía

En la tabla anterior se pudo comprobar los siguientes aspectos que se están aplicando en la institución.

Presentación de las políticas existentes

- El establecimiento educativo envía recordatorios de pagos antes de la fecha del 25 al 30 de cada mes, se obtienen poco resultado debido a la flexibilidad de pago que tienen en secretaria.
- También se realiza el segundo recordatorio de pago por medio de correo electrónico desde la plataforma "IDUKAY" que se maneja en el colegio desde el 1 de cada mes, los resultados son bajos porque muchos representantes no ingresan a los correos de sus cuentas.

Presentación de políticas que no se utilizan en la institución

En la tabla anterior no se pudieron encontrar los siguientes aspectos por los que es urgente la creación de políticas de cobranzas en la unidad educativa.

- Identificar los pagos atrasados.
- Realizar las acciones pertinentes para ejecutar los cobros a tiempo por llamada telefónica, visita domiciliaria los primeros días 5 de cada mes.
- Tener la información verificada del departamento contable los días 5 de cada mes, para realizar los cobros a los clientes.
- Descontar el 5% del total de la factura del cliente al ingresar un pago anticipado.

Cuadro 7 Antigüedad de las cuentas con las políticas existentes

Cliente	Importe de cuentas por cobrar	Importe vencido	Importe vencido	Importe vencido	Importe vencido	Total
	1 – 30	31 – 60	61 - 90	91 -120	Más de 120	
Pendiente de cobrar	6.354,32	1.231,96	8.42,92	324, 2	162,1	8.915,50
Total	6.354,32	1.231,96	8.42,92	324, 2	162,1	8.915,50

Fuente: León Arias Leida (2020)

Análisis de la antigüedad de las cuentas

Es el diagnóstico es la elaboración de un informe, emitido después de haber revisado todos los procedimientos contables llevados a cabo por la

empresa, esta dará la situación actual de la empresa, indicando las medidas correctivas y mejorar su recaudación.

La presente investigación desarrolla un análisis en la unidad educativa Manuel Agustín Aguirre Ríos.

Cuadro 8 Análisis de las cuentas

Cuentas	Días	N° de estudiantes	Monto
Cartera actual	1- 30	196	\$ 6377,84
Cartera vencida	31- 60	38	\$ 1236,52
Cartera vencida	61- 90	26	\$ 846,02
Cartera vencida	91 – 120	10	\$ 325,2
Cartera vencida	120	5	\$ 162,7
Total			\$ 8.948,28

Fuente: León Arias Leida (2020).

Análisis

Cuentas por cobrar de 1-30 días representa a las facturas de los cobros de las mensualidades que están canceladas del mes de enero se cancela y tiene un total de activos de \$ 6377,84 dólares.

- Desde los días 31 se toma como atraso del pago de las mensualidades Tiene vencido de 31- 60 días tienen un mes de atraso 38 estudiantes que representa un valor de \$ 1236,52 dólares en las cuentas por cobrar.
- Los que tienen vencido de 61- 90 días tienen dos meses de atraso, 26 estudiantes que representa la cantidad de \$ 846,02 dólares.
- Los que tienen vencido de 91-120 días son diez estudiantes tienen un mes de atraso que representa \$ 325.2 dólares
- Los que tienen vencido de más 120 días 5 estudiantes con \$162,7 dólares.

La unidad educativa tiene una cartera vencida alta de 275 alumnos, 79 estudiantes están con mensualidades impagas que corresponden un monto de \$ 2561,18 podemos decir que le falta solvencia económica, por eso es urgente que se apliquen propuestas de políticas de cobranzas para mejorar los ingresos y la pronta recuperación de las cuentas vencidas.

Deficiencia en la gestión de recaudación

El departamento de cobranzas de la unidad educativa tiene poco desempeño por lo cual sus cuentas por cobrar son excesivas, y estas deben ser recuperadas en corto tiempo para mejorar la empresa.

Los procedimientos que está llevando el departamento de contabilidad y secretaria son ineficientes, porque ellos no tienen políticas de cobranzas establecidas que mejoren la recaudación de las cuentas por cobrar.

Por tal motivo esto ha generado problemas de cobros de pensiones a tiempo y el departamento encargado no posee un plan establecido que ayude a mejorar la situación actual de la empresa.

Información de las cuentas por cobrar

Debe ser oportuna a los representantes legales para tomar las medidas necesarias y un cobro eficaz de las pensiones escolares, el departamento de contabilidad conjuntamente con secretaria debe actualizar la base de datos de la plataforma.

Cobranza clara y efectiva

La cobranza debe ser oportuna, por eso se deben realizar políticas que ayuden a interactuar de forma cercana con los clientes, de forma sencilla y métodos que estén al alcance de todos, tales como:

- Sms.

- Email
- Llamadas telefónicas
- Notificaciones
- Visitas domiciliarias

El plan de mejora

El plan de mejora muy es una herramienta importante en una empresa esto va a permitir que las mismas puedan crecer y ser competitivos, dirigir o desarrollar un plan de mejoras de las políticas de cobranzas ayuda cualquier empresa a optimizar la gestión de recaudación y reduciría las cuentas incobrables.

Cuadro 9 Plan de mejora

Plan de mejora	
Descripción del problema	Establecer políticas de cobranzas para optimizar la gestión de recaudación de pensiones escolares.
Causas	No tienen políticas de cobranzas estructuradas.
Objetivo	Elaborar políticas de cobranzas para optimizar la gestión de recaudación de pensiones
Acciones	Llamadas telefónicas Mensajes de texto Correo electrónico. Visita domiciliaria Notificación de cobro Mensajes por la plataforma Idukay
Beneficios esperados	Reducir las cuentas por cobrar, Optimizar la recaudación, recuperar los activos.

Fuente: León Arias Leida (2020).

Incorporar un plan de mejora de políticas de cobranzas en la Unidad Educativa “Manuel Agustín Aguirre Ríos” será una buena táctica para poder recuperar las pensiones atrasadas, aumentando la recaudación en sus activos y disminuirá las cuentas por cobrar.

Cuadro 10 Oportunidad de mejora

Oportunidad de mejora: Elaborar políticas de cobranzas para recuperar las cuentas por cobrar de la unidad educativa.	
Meta: Trabajar conjuntamente con secretaria y el departamento de contabilidad, debido a que ellos tienen la información actualizada de los cobros, siendo ellos una pieza fundamental.	
Responsable: Leida León	
Estrategia	Desarrollar nuevas políticas de cobro.
¿Qué?	Plantear una propuesta de políticas de cobro para tener mejoras en la gestión de recaudación.
¿Cómo?	Mediante la tecnología, visitas domiciliarias y documentos escritos.
¿Cuándo?	De manera permanente
¿Dónde?	En el establecimiento educativo
¿Por qué?	Es indispensable recuperar la cartera vencida, disminuir las cuentas por cobrar
¿Quiénes?	Departamento contable, secretaria, auxiliares

Fuente: León Arias Leida (2020).

Incorporar un plan de mejora de políticas de cobranzas en la Unidad Educativa “Manuel Agustín Aguirre Ríos” será una buena táctica para poder recuperar las pensiones atrasadas, aumentando la recaudación en sus activos y disminuirá las cuentas por cobrar, estructurar políticas de cobranzas en la unidad educativa permitirá tener un pago oportuno y se

lograran cumplir con los objetivos propuestos que es mejorar la gestión de recaudación.

Llamadas telefónicas

Es muy oportuna en esta era moderna, siendo muy efectiva, permite el acercamiento y el dialogo para crear acuerdos de pago con los representantes.

Notificación telefónica

- a) Primeros entre el 1- 5 de cada mes
- b) Dos días posteriores al vencimiento de la segunda mensualidad
- c) Dos días posteriores al vencimiento de la segunda mensualidad

Cuadro 11 Llamadas telefónicas.

¿Qué?	Identificar los cobros en el momento que se reciben los ingresos.
¿Cómo?	Verificando las cuentas por cobrar.
¿Cuándo?	Semanalmente.
¿Dónde?	En la institución educativa.
¿Por qué?	Para poder recordarles que su pago está pendiente.
¿Quién?	Departamento de contabilidad y colaboradores.

Fuente: León Arias Leida (2020)

Mensaje de texto

Ayuda como recordatorio a los padres, aunque no cuenten con saldos, el mensaje de texto les llega a todos, y es de gran ayuda.

Notificación de mensajes de texto

- a) Tres días antes de la fecha de pago como recordatorio
- b) Los días 1-5 de cada mes en curso
- c) Diez días después del vencimiento

Cuadro 12 Mensajes de texto.

¿Qué?	Mantener informado a los representantes el día de cobro
¿Cómo?	Medio para comunicarse.
¿Cuándo?	Las veces que sea necesario enviar un mensaje.
¿Dónde?	En el lugar de trabajo.
¿Por qué?	Es rápido y ahorra tiempo
¿Quién?	Departamento de contabilidad y colaboradores.

Fuente: León Arias Leida (2020)

Correo electrónico

Es un elemento que nos permite enviar mensajes a cada representante con problema de pagos, en este tiempo de tecnología los teléfonos se habilitan por medio de correos personales.

- a) Notificación por medio del correo electrónico.
- b) Tres días de la fecha del pago vencido

Cuadro 13 Correo electrónico

¿Qué?	Establecer fechas de pago oportunos.
¿Cómo?	Forma digital.
¿Cuándo?	Las veces que sean necesarias.
¿Dónde?	En la institución educativa.
¿Por qué?	Para recuperar cuentas por cobrar.
¿Quiénes?	Departamento de contabilidad y colaboradores.

Fuente: León Arias Leida (2020)

Visita domiciliaria

La secretaria debe tener los datos de los estudiantes organizados y actualizados con el fin de actuar de en cualquier emergencia de esta manera conocer la ubicación exacta del representante, y comprobar la realidad en que viven.

Notificación de la visita

- a) Los días 1-5 de cada mes vencido.
- b) Cada 15 días como recordatorio.

Cuadro 14 Visita domiciliaria

¿Qué?	Establecer acuerdos de pagos
¿Cómo?	Por medio de visitas.
¿Cuándo?	Los primeros días el mes a los estudiantes que tienen retrasos en sus mensualidades
¿Dónde?	Domicilios de los representantes
¿Por qué?	Recuperar las cuentas atrasadas.
¿Quién?	Departamento contable y colaborador.

Fuente: León Arias Leida (2020)

Cartas de cobro de mensualidades atrasadas

En esta notificación se debe ser de forma amigable y tiene que utilizar un lenguaje claro y sencillo, con el objetivo de convencer a los representantes de cancelar las mensualidades atrasadas.

Notificación de mensualidades atrasadas.

- a) Los primeros días de cada mes.
- b) Los 15 primeros días del mes.

Cuadro 15 Notificación de cobros.

¿Qué?	Identificar pagos atrasados.
¿Cómo?	Por medio cartas
¿Cuándo?	Al terminar el mes.
¿Dónde?	En colegio
¿Por qué?	Mejorar la recaudación
¿Quiénes?	Departamento de contabilidad y colaboradores.

Fuente: León Arias Leida (2020)

Mensajes por medio de la plataforma

Es la plataforma donde los representantes están constantemente comunicados con los docentes y administrativos, puesto que desde ahí ellos puede revisar sus calificaciones, es de gran utilidad porque es donde los padres descargan las tareas y están e ingresando diariamente.

Notificación de los mensajes por medio de la plataforma.

- a) Los primeros días 1-5 de cada mes
- b) Un día después del quince de ese mes

Cuadro16 Mensajes por la plataforma Idukay

¿Qué?	Establecer acuerdos de pagos.
¿Cómo?	Por medio mensajes en la plataforma.
¿Cuándo?	Al terminar el mes

¿Dónde?	En colegio
¿Por qué?	Mejorar la recaudación
¿Quiénes?	Departamento de contabilidad y colaboradores.

Fuente: León Arias Leida (2020)

Conclusiones

En la Unidad Educativa Particular “Manuel Agustín Aguirre Ríos” ubicada en la ciudad de Guayaquil después de haber realizado un estudio de las cuentas por cobrar se presenta las siguientes conclusiones:

1. Se fundamenta desde la teoría de la Contabilidad Financiera la relación existente entre las políticas de cobranzas y la gestión de recaudación en las unidades educativas, a su vez; se analiza la conceptualización de finanzas, gestión de cobros, políticas y la gestión de recaudación, estos elementos propician que la investigación se sustenta en la teoría que se recolecta para entender el resultado que se alcanza.
2. Se diagnostica el estado actual de las políticas de cobranzas en la Unidad Educativa Particular “Manuel Agustín Aguirre Ríos” ubicada en la ciudad de Guayaquil donde se analizan las siguientes ineficiencias:
 - La gestión de cobro es mínima.
 - Las políticas de cobranzas que existen son ineficientes
 - No hay políticas de cobranzas establecidas
 - Con el análisis se demuestra que las pocas políticas de cobranzas que existen no son suficientes y afectan en la recaudación.
3. Se estructuran políticas de cobranzas que contribuyen a optimizar la recaudación de las pensiones en la Unidad Educativa Particular “Manuel Agustín Aguirre Ríos” ubicada en la ciudad de Guayaquil, debido a la propuesta de políticas de cobranzas ayuda al departamento de contabilidad a la recuperación de las cuentas por cobrar.

Recomendaciones

Se realiza las siguientes recomendaciones para la Unidad Educativa Particular “Manuel Agustín Aguirre Ríos”

1. Implementar propuestas de políticas de cobranza al colegio particular “Manuel Agustín Aguirre Ríos”
2. Capacitación del personal que trabaja en cobranzas para mejorar el desempeño en el área
3. Implementar políticas de cobro en las pensiones novedosa del área financiero para evitar atrasos y mejorar la recaudación.

Bibliografía

- (s.f.). (2020). Recuperado de https://www.nicniif.org/files/u1/NIC_8_1.pdf .
- IFRS,fundacion. (2014). *NIIF 9 Instrumentos Financieros*.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF9_2014_v12112014.pdf.
- Altamirano, M. (ABRIL de 2015). *Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del centro de educación básica bilingüe particular “NUEVA ESPERANZA” de la ciudad de Ambato..* AMBATO: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera de Contabilidad y Auditoría. Semipresencial. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17842/1/T3125i.pdf>
- Arias, F. G. (2012 pag.24). *EL PROYECTO DE LA INVESTIGACION*. CARACAS: Episteme ISBN: 980-07-8529-9. Obtenido de SABER METODOLOGÍA: <https://sabermetodologia.wordpress.com>
- Asamblea, C. (2008). Constitución del Ecuador. (pág. 147). Quito: www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2008/6716.pdf.
- Ayala, M. (2020). *lifer.com*. Obtenido de <https://www.lifer.com/disenodeinvestigacion/>
- Carlos, V. (2 de 7 de 2014). El blog de crédito y cobranza en las PyMEs. *¿Qué son las políticas de cobranza de una empresa?*, <https://wp.me/p3N9IT-4a>. <https://wp.me/p3N9IT-4a>. Obtenido de Visite Concredi.mx: <https://creditoycobranza.wordpress.com/2014/02/07/que-son-las-politicas-de-cobranza-de-una-empresa/>
- Córdova. (2013). *políticas de cobranzas*.
- Crivellini, J. (9 de 2 de 2010). *Finabolsa*. Obtenido de historia de las finanzas: <https://finabolsa.com/2010/02/09/historia-de-las-finanzas/>
- Daniela_Gracia. (4 de 9 de 2019). *Rankia*. Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/cuentas-bancarias-corrientes-ahorro-nomina/4200097-cuales-son-tipos-finanzas>

- Díaz, A. (11 de 07 de 2014). *Repositorio itb*. Recuperado el 18 de 11 de 2021, de <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1357/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20VEGA%20CARVAJAL.pdf>
- Enciclopedia Económica. (2018). *Cuentas por cobrar*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/cuentas-por-cobrar/>
- Espino, G. (2010). *excellence*. Obtenido de <https://excellencecapacitacion.wordpress.com/areas-de-capacitacion/recuperacion-de-cartera-vencida/>
- Galán, J. S. (9 de 2 de 2016). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/presupuesto.html>
- Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Colombia: Universidad EAFIT.
<https://www.economiasimple.net/glosario/suministros>
- García, I. (07 de 09 de 2017). *ECONOMIA SIMPLE.NET*. Obtenido de *ECONOMIA SIMPLE.NET*:
<https://www.economiasimple.net/glosario/contabilidad-financiera>
- Gemma García*. (31 de Mayo de 2018). Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-proveedores.html>
- Gérman Morilla. (2018). *debitia Gestion de cobranzas*. Obtenido de *DEBITIA*:
<https://debitia.com.ar/estrategias-de-cobranza/>
- González, & Aguilar. (2016). Análisis de la evolución histórica de la Contabilidad. *Mendive. Revista de Educación*.
- LOEI. (12 de MARZO de 2018). Registro Oficial Suplemento 417 de 31-mar.-2011. *Ley orgánica de educación intercultural*. QUITO, ECUADOR: LEXIS FINDER -.
- López J. (2020). *ACUERDO DE PAGO*.
<https://economipedia.com/definiciones/acuerdo-de-pago.html>.
- LORTI. (2015). *Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno*. Ecuador: Dirección nacional jurídica.
- Mesen, V. (2007). *Aplicaciones prácticas de las NIIF*. Costa Rica: Tecnológica de Costa Rica.
- Morales, P., Enriquez, S., & Huerta, L. (2016). *Análisis y normatividad contable básica aplicable a las partidas que conforman los estados financieros*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

- Morilla, G. (2019). *DEBITIA*. Obtenido de <https://debitia.com.ar/tipos-de-cobranza/>
- Norma Internacional de Contabilidad 18. (17 de enero de 2008). Prestacion de servicios. *Ingresos Ordinaros*. IASCF. Obtenido de http://nicniif.org/files/u1/NIC_18_0.pdf
- Norma Internacional de Contabilidad 8. (17 de enero de 2008). Norma Internacional de Contabilidad 8. 1008. https://www.nicniif.org/files/u1/NIC_8_1.pdf. Obtenido de IASCF: https://www.nicniif.org/files/u1/NIC_8_1.pdf
- Norma Internacional de Información Financiera 9. (julio de 2014). *Instrumentos financieros*. Obtenido de IFRS: https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF9_2014_v12112014.pdf
- Nuño, P. (7 de 2 de 2018). *emprendepyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/contabilidad-financiera.html>
- pedrosa, S. (2020). *morosidad*. <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>.
- Pibaque, & Carrasco. (2016). *Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza - unidad educativa José maría Urbina*. Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16466>
- Raffino, M. (Agosto de 2020). Obtenido de <https://concepto.de/metodo-cuantitativo/>
- Reglamento de comprobantes de venta y retención. (8 de Agosto de 2018). Comprobantes de venta. Quito, ECUADOR: <https://docs.ecuador.justia.com/nacionales/reglamentos/reglamento-de-comprobantes-de-venta-y-retencion.pdf>. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/web/guest/facturacion-fisica>
- Revista Poder Y Finanzas. (2019). CUENTAS POR COBRAR. *PODER Y FINANZAS*, <http://revistapoderyfinanzas.com.bo/cuentas-por-cobrar/>.
- Romero, Á. J. (2010). Contabilidad finaciera. En R. L. javier, *Principios de contabilidad* (pág. 112 p.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Ron. A. (2015). *CONTABILIDAD*. ECUADOR: <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2015/contabilidad.html>.

- Ronal, S. (12 de 11 de 2019). *Rankia*. Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Rosado Capa, A. K. (sept de 2016). *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en el colegio particular Central, en la ciudad de Santo Domingo*. santo domingo: UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES. Obtenido de uniandes: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4631>
- Sabino, C. (1992). *El proceso de la investigación*. Caracas: Panapo.
- SRI. (2010). *REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS*. QUITO:
file:///C:/Users/Usuario/Desktop/Reglamento%20de%20Comprobantes%20de%20Venta%20(1)%20(1).pdf.
- Thompson. (Agosto de 2008). *historia de la contabilidad*. Obtenido de promonegocioS.net: <https://www.promonegocios.net/contabilidad/historia-contabilidad.html#:~:text=Desde%20el%20principio%20de%20los%20tiempos%20la%20humanidad%20ha%20tenido,o%20manejo%20de%20sus%20operaciones>.
- Torres, M. (19 de 12 de 2019). *DIARIO EXPRESO*. Recuperado el 12 de 2020, de Hasta de un 40 % es la mora de los padres a colegios privados: <https://www.expreso.ec/guayaquil/40-mora-padres-colegios-privados-1672.html>
- Vega, C. (22 de jul de 2018). *PROPUESTA DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA MAPLAST S.A.* Guayaquil: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. Obtenido de <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/1357>
- Westreicher, G. (26 de ABRIL de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Gestión financiera, economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-financiera.html>