



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA EN
LOS INGRESOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA “GUAYAQUIL DE MIS
AMORES”**

AUTORA: Karen Caiche Maximi

TUTORA: Ph. D Roxana Chiquito

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedica especialmente a mis padres, hermanos que gracias a su apoyo pude culminar la carrera.

Karen Beatriz Caiche Maximi

AGRADECIMIENTO

A mis familiares por apoyarme ¡Gracias a ustedes!

Karen Beatriz Caiche Maximi



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para la gestión de cobranza en los ingresos de la Unidad Educativa Guayaquil de mis Amores”** y problema de investigación: **¿Cómo está incidiendo la gestión de cobranza en los ingresos de la Unidad Educativa Guayaquil de mis Amores en el periodo 2017?**, presentado por Karen Beatriz Caiche Maximi como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresada:

Karen Beatriz Caiche Maximi

Tutora:

PhD. Roxana Chiquito

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

“Propuesta de mejora para la gestión de cobranza en los ingresos de la Unidad Educativa Guayaquil de mis Amores”

Autor: Karen Beatriz Caiche Maximi

Tutora: PhD. Roxana Chiquito

Resumen

La Unidad Educativa “Guayaquil de mis amores”, dedicada a la actividad de instrucción primaria presentaba retraso en el pago de pensiones, convirtiéndose en una cuenta de cartera vencida que se relaciona en la forma en cómo se llevaba el registro y control que tienen los padres de familia al realizar el pago por concepto de pensión, produciendo un déficit en los ingresos de la unidad educativa para realizar el desembolso al staff de maestros, servicios básicos, alquiler y mejoras en la infraestructura. Los establecimientos particulares, laicos y religiosos, se financian a través del cobro de matrículas y pensiones a los padres de familia. La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos. La cobranza es un proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de un servicio.

Pensión

Cobranza

Gestión de cobranza



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

“Propuesta de mejora para la gestión de cobranza en los ingresos de la Unidad Educativa Guayaquil de mis Amores”

Autor: Karen Beatriz Caiche Maximi

Tutora: PhD. Roxana Chiquito

Abstract

The Educational Unit "Guayaquil de mis amores", dedicated to the primary education activity, had a delay in the payment of pensions, becoming an expired account that is related to the way in which parents are registered and controlled. of the family when making the payment for pension, producing a deficit in the income of the educational unit to make the disbursement to the teaching staff, basic services, rent and infrastructure improvements. Private, secular and religious establishments are financed through the payment of tuition and pensions to parents. Collection management is the set of actions coordinated and applied appropriately and timely to customers to achieve the recovery of the credits, so that the assets required by the institution become liquid assets. Collection is a formal process through which the collection of an account is processed for the purchase of a product or the payment of a service.

Pension

Collection

Collection management

ÍNDICE GENERAL

| Contenidos: | Páginas: |
|---|-----------------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Certificación de aceptación del tutor | iv |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| Índice general | viii |
| Índice de tablas | x |
| Índice de gráficos | xi |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | |
|---|----|
| Ubicación del problema en un contexto | 12 |
| Situación del conflicto | 13 |
| Delimitación del problema | 14 |
| Formulación del problema | 14 |
| Variables de investigación | 14 |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 14 |
| Objetivo general | 14 |
| Objetivos específicos | 14 |
| JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 15 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

| | |
|----------------------------------|----|
| Antecedentes históricos | 17 |
| Antecedentes referenciales | 18 |
| FUNDAMENTACIÓN LEGAL | 22 |
| VARIABLES DE INVESTIGACIÓN | 24 |
| DEFINICIONES CONCEPTUALES | 25 |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

| | |
|---|----|
| PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA | 28 |
| DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | 33 |
| TIPOS DE INVESTIGACIÓN | 33 |
| TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN | 34 |

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

| | |
|--|----|
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS | 28 |
| PLAN DE MEJORAS | 43 |
| CONCLUSIÓN | 47 |
| RECOMENDACIÓN | 48 |
| BIBLIOGRAFÍA | 49 |
| ANEXOS | 51 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Cantidad de trabajadores por categoría | 29 |
| Tabla 2. Estado de Situación Financiera. Periodo escolar 2017-2018 | 30 |
| Tabla 3. Activo | 31 |
| Tabla 4. Cuentas de activo | 31 |
| Tabla 5. Pasivo y patrimonio | 31 |
| Tabla 6. Cuentas de pasivo y patrimonio | 31 |
| Tabla 7. Estado de Resultados. Periodo Escolar 2017 – 2018 | 32 |
| Tabla 8. Ingresos | 33 |
| Tabla 9. Gastos | 33 |
| Tabla 10. Valores para pensión y matrícula | 39 |
| Tabla 11. Alumnos matriculados en el periodo 2017 – 2018 | 40 |
| Tabla12. Datos de la guía de observación | 41 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|-------------------------|----|
| Gráfico 1. | |
| Organigrama | 29 |
| Gráfico 2. | |
| Pago de pensiones | 39 |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

En tal sentido, la gestión de cobranza es un proceso bastante interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados.

La administración y la conducción de una institución educativa, considerada ya como una empresa de servicios, no es ajena a la gestión empresarial y, por ende, vale recordar que para lograrla es necesario aplicar las cuatro grandes funciones básicas de la administración: la planeación, la organización, la comunicación y el control.

La institución educativa como empresa, el producto es el fruto inmediato de la inteligencia humana como resultado de las actividades relacionadas con la enseñanza, introduciendo un nuevo elemento, el conocimiento, cuyo soporte es la inteligencia humana.

Este nuevo componente constituye un desdoblamiento del “capital” de la empresa y ese capital está constituido por los conocimientos y la experiencia de aquellos que se asocian para proporcionar una verdadera enseñanza. Así tenemos una empresa que utiliza como materia prima al

individuo en su rol de alumno, un capital físico y un stock de valores humanos, constituido por un cuerpo de profesores o profesionales que generan el conocimiento, y un factor humano que corresponde al elemento dinámico de gestión encargado de dirigir e integrar todos los elementos anteriores.

Las escuelas privadas satisfacen necesidades sociales cuando llenan las brechas dejadas por el sistema de educación pública, ya sea sirviendo a educacionales orientados a preferencias particulares.

La educación en el Ecuador se encuentra organizada en un sistema mixto, con participación de los sectores públicos y privado, tanto en el financiamiento como en la producción de servicios. El 60% de establecimientos son públicos, fiscales, fisco misionales o municipales, mientras un 40% es privado laico o religioso.

Los establecimientos particulares, laicos y religiosos, se financian a través del cobro de matrícula y pensiones a los padres de familia. El Ministerio de Educación procura regular estas tarifas a través de la Comisión Nacional de Costos de la Educación Particular y las Juntas Provinciales Reguladoras de Costo de la Educación Particular. Los costos de las pensiones se establecen anualmente, en función de la situación socioeconómica de cada provincia, de acuerdo con instructivos establecidos para valorar las instalaciones, los atributos pedagógicos y los servicios extra pedagógicos. Todo pago adicional (incluido donaciones e intereses por mora) deber ser previamente aprobado por el Ministerio.

La asignación de recursos en el sector privado se encuentra más ligada a la evolución de la demanda. Las sugerencias de los padres de familia tienden también a verse respondidas de mejor manera, pues ellos, constituyen la fuente de financiamiento de establecimientos.

Situación del conflicto

La unidad educativa “Guayaquil de mis amores” ubicada en la ciudad de Guayaquil en la parroquia Febres cordero, actualmente presenta inconvenientes en el cobro de pensiones.

El problema en el retraso del pago de pensiones se convierte en una cuenta de cartera vencida que se relaciona con la forma en cómo se está llevando el registro y control que tienen los padres de familia al cancelar el pago por concepto de pensión, produciendo un déficit en los ingresos de la unidad educativa para realizar el desembolso al staff de maestros, servicios básicos, alquiler y mejoras en la infraestructura.

Delimitación del problema

Campo: Departamento administrativo

Área: Tesorería

Aspecto: Incidencia en la gestión de cobranza

Periodo: 2017-2018

Formulación del problema

¿Cómo está incidiendo la gestión de cobranza en los ingresos de la Unidad Educativa Guayaquil de mis Amores en el periodo 2017?

Variables de investigación

Variable independiente: Gestión de cobranza.

Variable dependiente: Ingresos.

Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Proponer mejoras para la gestión de cobranza de la institución educativa Guayaquil de mis amores en el año 2018.

Objetivos específicos:

- Fundamentar aspectos teóricos sobre gestión de cobranza y cartera vencida.
- Diagnosticar la situación actual de la gestión de cobranza y evaluar la incidencia de los ingresos.

- Proponer mejoras para la gestión de cobranza de manera que se incremente los ingresos de la unidad educativa.

Justificación de la investigación

La cobranza es un proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de un servicio.

La LOEI en el artículo 132 literal U señala que está prohibido vulnerar los derechos humanos del educando y un complemento de este artículo se encuentra en el reglamento LOEI artículo 140 literal 8 que prohíbe conculcar (negar) los derechos a la educación de los estudiantes por motivos de atraso o falta de pago de pensiones.

La única forma para recuperar la cartera vencida que tiene las instituciones educativas particulares es realizando convenios de pago o negando la matrícula del siguiente año lectivo siendo la escuela la única afectada.

Según datos de la Corporación Ecuatoriana para la Calidad de la Educación (Corpeducar), un grupo de 35 centros de educación privados en el país tiene un índice de padres de familias que están impagos en las mensualidades, la Confederación de Establecimientos de Educación católica (Confedec) registro que existe una cartera vencida de hasta el 20% en los planteles.

La presente investigación surge de la necesidad de mejorar la gestión de cobranza en la unidad educativa Guayaquil de mis Amores con el propósito de garantizar medidas de prevención en el retraso del pago de pensiones que actualmente está existiendo, tal como lo informan los datos de Corpeducar y Confedec.

La parroquia Febres Cordero es una de las 16 parroquias urbanas de Guayaquil situada en el suroeste de la ciudad, donde residen personas de clase media y clases populares. Según los datos recogidos de las instituciones públicas y privadas a nivel nacional y territorial al inicio y final

del año escolar 2016 – 2017 por El Archivo Maestro de Instituciones Educativas (AMIE) da como resultado en la zona 8 que corresponde al cantón Guayaquil en la Parroquia Febres Cordero existen 94 instituciones educativas de sostenimiento particular laico y religioso, con tipo de educación regular.

La investigación beneficiara a toda la comunidad educativa y centro educativo en donde se está desarrollando el proyecto para buscar una mejora al problema para que aporte eficiencia en el área afectada.

El problema práctico por resolver será el de gestión de cobranza para recuperar la cartera vencida e incrementar las utilidades, de manera que se mejore los recursos económicos para proporcionar una educación de calidad.

Para satisfacer las necesidades relacionadas con las condiciones físicas de la unidad educativa para la comodidad de los docentes y alumnos con temperatura adecuada, ventilación e iluminación, para el desarrollo de pruebas con bibliotecas, laboratorios, para el desarrollo del talento como el deporte y la cultura.

La información se fundamentará en aspectos teóricos sobre gestión de cobranza y cartera vencida que la institución educativa está en condiciones de asumir la propuesta que le garantizará resultados.

En el trabajo de investigación se empleará dos tipos de investigación, la correlacional y descriptiva.

Se utilizará una metodología de tipo descriptiva debido a que se buscará si se está empleando un proceso de gestión de cobranza en la unidad educativa. De manera que la investigación también es de tipo correlacional ya que se buscare relacionar las variables que son gestión de cobranza con ingresos para analizar si el atraso en los pagos está vinculado con un mal manejo del departamento o personal designado en la cobranza de la institución educativa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

- **Antecedentes históricos**

Para (Teichelman Cotapos, 2015), La gestión de recuperación de cartera o gestión de cobranza es inherente a todos los tipos de empresas, tamaños y sectores de la economía, teniendo en cuenta que de ella depende el crecimiento sano y sostenible de cualquier negocio o actividad empresarial. Al igual que en las ventas, de esta premisa la industria de la cobranza deriva su universalidad, transversalidad y gran tamaño.

El otorgamiento de un crédito o la venta de cualquier producto o servicio es simplemente un regalo hasta que se cobra. Quizás esta sea la manera más simple, pero clara de explicar la importancia de la cobranza como etapa que permite el cierre exitoso de un ciclo. Gracias a que las organizaciones han ido tomando conciencia de esta connotación, cada día más la recuperación de cartera o gestión de cobranza va ganando poco a poco el espacio estratégico que se merece dentro del modelo de negocio.

Teichelman (2015) puntualiza que la cobranza ha dejado de ser concebido como un área operativa del “back office” pasando a ser entendida en su verdadera dimensión: un área de resultado, que desarrolla una labor comercial dentro del ciclo de gestión de clientes, con profundo y permanente contacto con estos.

Esto demanda que las políticas y estrategias del área de recuperación o gestión de cobranza estén alineadas con los modelos institucionales de calidad, servicio y atención al cliente. Las políticas y estrategias han implicado un avance en la “depuración” de las áreas separando la tarea de gestión de recuperación de cara al cliente, y con impacto directo en el resultado (liquidez, capital de trabajo), de las labores operativas propias de la administración de la cartera (facturación, aplicación de pagos, logística administrativa de los canales de recaudación y giro de cheques, entre

otras), labores que han ido migrando a las gerencias operativas y administrativas, evitando así una estructura organizativa fragmentada de cara al cliente.

- **Antecedentes referenciales**

Según Wittlinger, Carranza y Mori (2008) definen gestión de cobranza como:

El conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

Es la realización de tareas coordinadas adecuadamente para recuperar el crédito de manera que se produzca liquidez para que haya futuras negociaciones con el cliente.

Según Pindado (2001) y Valls (2003) definen gestión de tesorería como:

Aquella parte de la gestión del circulante que se ocupa del nivel óptimo que debe tener la caja de la empresa. La gestión de liquidez de la compañía, cuyo fin es garantizar que los fondos necesarios estén disponibles en el lugar adecuado, en la divisa adecuada, y en el momento adecuado (aspectos de disponibilidad de fondos).

Los autores coinciden de que gestión de tesorería es garantizar la liquidez de la empresa por medio de la optimización del activo circulante para hacer frente a sus obligaciones.

Según Brachfield (2009) define crédito como:

“La posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro”.

Es un préstamo en dinero que se obtiene a cambio de una promesa de pago en forma de interés en una fecha determinada.

Según A. Morales y J. Morales (2014) los tipos de cobranza son:

Existen en las empresas generalmente los siguientes tipos de cobranza:

Cobranza normal: emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago convencional, con lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito.

Cobranza preventiva: recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede hacerse telefónicamente, a través de correo o bien por medio de visitadores.

Cobranza administrativa: es la cartera de clientes que están por vencer y que no ha tenido gestión anterior. La cartera de clientes deber ser segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito.

Cobranza domiciliaria: cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas, a las cuales se les denomina cuentas morosas, la visita domiciliaria se hace necesaria para definir el proceso de cobranza que se deberá seguir como consecuencia del atraso.

Cobranza extrajudicial: se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas, donde quizá se ha aplicado algún tipo de gestión de cobranza anteriormente y sus resultados han sido infructuosos.

Cobranza prejudicial: son las cobranzas que hacen empresas propias o prestadoras de servicios de los bancos o cualquier otra institución, y comienza con el atraso de uno o más pagos de un crédito.

Cobranza judicial: se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias, es decir, no ha devuelto el importante de los créditos recibidos, por lo cual el acreedor procede a protestar los

pagarés, letras u otros documentos que constituían las garantías.
(págs. 152 - 154)

Los tipos de cobranza se establecen en los clientes dependiendo del grado de cumplimiento en los pagos de un bien o servicio adquirido, se puede aplicar cobranza normal, preventiva, administrativa, domiciliaria, extrajudicial, prejudicial y judicial, dependiendo del nivel de riesgo que el cliente tenga con la empresa. Un claro ejemplo de cobranza preventiva que aplica una empresa proveedora de servicio de internet en sus clientes es el de recordar el pago que deben realizar en los 5 primeros días del mes envían la factura al cliente, recordando que ya se acerca la fecha de vencimiento de pago.

Según Tapia (2011) las estrategias de cobranza son:

Segmentar la cartera para: diseñar estrategias, dar seguimiento, definir metas, evaluar resultados y segmentar por: riesgo, saldos, provisión, antigüedad, probabilidad de pago. Determinar qué acción ejecutar y cuando para cada segmento: los motivadores son las acciones y mensajes empleados para la consecución del pago de las obligaciones del cliente como: llamadas a familiares, recados, agente virtual, SMS, e-mail, demanda administrativa, demanda ordinaria con bien a la vista, demanda ejecutiva contra pagaré.

El autor indica que las estrategias de cobranza se aplican realizando un estudio del cliente para establecer qué acción implementar dependiendo del nivel de riesgo que este tenga con la empresa para determinar criterios de negociación, para que el cliente cumpla con su deuda.

Según Estupiñan (2003) y Alcarria (2009) definen ingresos como:

“El incremento del patrimonio neto relacionado con un incremento en un activo o un decremento en un pasivo durante el periodo contable, los cuales se puedan medir razonablemente”.

Los autores describen ingreso como un incremento del patrimonio neto de la empresa producido por la actividad económica de la venta de bienes o servicios en un determinado periodo contable.

Según Sarmiento (2001) los ingresos se clasifican, en:

Ingresos operacionales: son consideradas las utilidades obtenidas por la venta de mercaderías; es decir, es la diferencia establecida entre el precio de costo y el precio de venta.

Ingresos operacionales: se clasifican, en:

Ingresos financieros: son considerados básicamente las utilidades provenientes de intereses cobrados por venta a crédito, intereses ganados por inversiones realizadas y por diferencial cambiario.

Otros ingresos: se refiere a las utilidades que no integran dentro de los grupos anteriores (Ingresos Operacionales e Ingresos financieros) provenientes de arriendos cobrados, comisiones ganadas por ventas y utilidad en venta de activos fijos.

Los ingresos se clasifican en dos grupos y subgrupos, los ingresos operacionales obtienen su utilidad por la venta de mercaderías mientras que el ingreso operacional obtiene su utilidad por el interés cobrado por la venta a crédito de un determinado bien o servicio de la empresa. Los otros ingresos adquieren su utilidad por la venta de un activo fijo tangible o intangible.

En Ecuador las escuelas particulares y fiscomisionales deben regirse al reglamento que establece los parámetros generales para el cobro de matrículas y pensiones por servicios educativos considerado por el Ministerio de Educación en el Acuerdo No. 0387-13. En el capítulo II se detallan los componentes del costo de la educación y su cálculo, descritos a continuación:

- a. **Gestión educativa:** El costo de la gestión educativa comprende los costos relacionados con el desarrollo de la gestión de autoridades y

directivos, docencia, fortalecimiento del talento docente, tecnologías de información y comunicación para la docencia y acervos bibliográficos que garantizan la calidad de la educación.

- b. **Costos administrativos:** El costo administrativo está constituido por los costos de operación y mantenimiento de equipos e infraestructura, costo de depreciación de equipos e infraestructura, provisión de reposición para activos fijos no educativos, costos de aseguramiento de equipos e infraestructura, remuneraciones de personal, costos de servicios básicos, amortización anual por pago de certificaciones internacionales, costo de comunicación y difusión de la actividad del establecimiento.
- c. **Costos de consejería estudiantil:** El costo de consejería incluye los servicios que reciben los estudiantes a través de los departamentos de consejería estudiantil.
- d. **Costos financieros:** Los costos financieros constituyen los pagos que se generan por concepto de intereses, comisiones y gastos vinculados con el financiamiento de los recursos, impuestos prediales y tasas municipales.
- e. **Provisión para reservas:** Este componente se constituye por las provisiones financieras cuyo porcentaje se encuentra establecido de conformidad con la legislación tributaria y que la institución educativa realiza con el objetivo de contar con recursos para garantizar la oferta del servicio educativo de calidad.
- f. **Excedente:** El valor del excedente se determina restando los ingresos proyectado por los valores de pensiones y matrículas del periodo lectivo, menos de los costos de gestión educativa, administrativa, consejería estudiantil, financiero y provisión para reservas.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Las instituciones educativas están administradas por la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), en el capítulo séptimo de las instituciones educativas.

En el Art. 56 y 57 señala que las instituciones educativas particulares están constituidas y administradas por personas naturales o jurídicas de derecho privado podrán impartir educación en todas las modalidades, previa autorización de la Autoridad Educativa Nacional y bajo su control y supervisión.

Las instituciones educativas particulares están autorizadas a cobrar pensiones y matrículas, de conformidad con la Ley y los reglamentos que, para el efecto, dicte la Autoridad Educativa Nacional.

Todo cobro de rubros no autorizados por la Autoridad Educativa Nacional deberá reembolsado a quien lo hubiere efectuado, sin perjuicio de las sanciones que por tal motivo pueda establecer la Autoridad Educativa Nacional.

Las instituciones educativas privadas no tendrán como finalidad principal el lucro.

Entre los derechos de las instituciones educativas particulares consta lo siguiente:

Cobrar las pensiones y matrículas de conformidad con el reglamento que emita la Autoridad Educativa Nacional.

El Reglamento General a la Ley Organiza de Educación Intercultural (LOEI) en el capítulo X establece la regulación de pensiones y matrículas en las instituciones educativas particulares y fisco misionales.

En el art. 118 determina que el nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional debe definir rangos para el cobro de pensiones y matrículas, en los que se deben ubicar las instituciones educativas particulares y fisco misionales del Sistema Educativa Nacional, en función del cumplimiento de los estándares de calidad educativa y otros indicadores que consten en la normativa de aplicación obligatoria expedida para el efecto.

Art. 132.- Valores de matrícula y pensión. Para determinar los valores de matrícula y pensión en los diferentes establecimientos particulares y fisco

misionales, sus autoridades se sujetarán al rango en el que hubiese sido ubicada la institución educativa mediante resolución. Estos valores deben ser registrados en la Dirección Distrital respectiva, antes del inicio del periodo de matrícula ordinaria, y no pueden incrementarse durante el año lectivo bajo ningún concepto.

La Dirección Distrital debe emitir la certificación del registro de los valores de las pensiones y matrículas vigentes para el año lectivo, documento que debe exhibirse públicamente en un lugar visible de la institución educativa para conocimiento de los representantes legales de los estudiantes y de la comunidad.

El valor de la matrícula no debe exceder el 75% del monto de la pensión fijada en el rango correspondiente, y será cancelado una sola vez al año.

El número de pensiones corresponde a los meses laborables del año escolar e incluye el prorrateo de los meses de vacaciones, de tal manera que no se pueden exigir cobros especiales, extras o adicionales.

Los establecimientos educativos emitirán, por los valores cobrados, los comprobantes que correspondieren según la legislación tributaria aplicable.

En el Art. 138, señala el incumplimiento de las disposiciones sobre el cobro de pensiones y matrículas en los establecimientos de educación particular y fisco misional es responsabilidad de los promotores, representantes legales o directivos de los establecimientos educativos y las sanciones deben aplicarse según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Intercultural.

Las prohibiciones están estipuladas en el Art. 140, entre las mismas consta las siguientes:

Conculcar el derecho a la educación de los estudiantes por atraso o falta de pago de matrícula o pensiones por parte de sus representantes legales.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

- **Variable independiente:** Gestión de cobranza.

Es una actividad cuyo principal objetivo consiste en reactivar la relación comercial con el cliente, a fin de que este mantenga sus créditos al día.

La gestión de cobranzas requiere de técnicas y estrategias profesionales a fin de lograr mayor efectividad en la recuperación de la relación comercial con el cliente. Por ejemplo, una de esas estrategias consiste en establecer una buena comunicación con el deudor, desarrollar su nivel de interés y captar su atención desde un primer momento.

- **Variable dependiente:** Ingresos.

Son incrementos del patrimonio neto, distintos de las aportaciones de fondos a la entidad por parte de los propietarios, como consecuencia de las actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios o como consecuencia de las variaciones en el valor de activos y pasivos que deben reconocerse contablemente.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Cobranza: Proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda.

Prestación de servicios: Es el contrato mediante el cual una persona, normalmente un profesional en algún área se obliga con respecto a otra a realizar una serie de servicios a cambio de un precio.

Cartera vencida: Es la parte del activo en cuentas por cobrar que están pendientes de cobro y vencidas en sus fechas, por lo que requerirán de carácter legal para su cobro.

Sostenibilidad: Característica o estado según el cual pueden satisfacerse las necesidades de la población actual y local sin comprometer la capacidad de generaciones futuras o de poblaciones de otras regiones de satisfacer sus necesidades.

Sustentabilidad: Se refiere al mantenimiento del equilibrio de las relaciones de los seres humanos con el medio, logrando un desarrollo

económico mediante el avance de la ciencia y la aplicación de la tecnología, sin dañar la dinámica del medio ambiente.

Utilidad: Es la capacidad que algo tiene para generar beneficio. También puede referir a las ganancias que un negocio, empresa o activo determinado genera a lo largo de un período de tiempo.

Déficit: Es la situación que se genera cuando hay escasez de algo necesario. Se entiende déficit cuando los gastos superan a los ingresos (existe escasez de dinero).

Situación financiera: Es un documento contable que refleja la situación financiera de un ente económico, ya sea de una organización pública o privada, a una fecha determinada y que permite efectuar un análisis comparativo de la misma; incluye el activo, el pasivo y el capital contable.

Costo: Es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio.

Back office: En gestión empresarial es el conjunto de actividades de apoyo al negocio, es la parte de las empresas que realizan las tareas destinadas a gestionar la propia empresa y que no tienen contacto directo con el cliente, como las labores informáticas y de comunicaciones, de gestión de recursos humanos, contabilidad o finanzas.

Gestión: Es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

Cliente: Es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición un profesional, un comercio o una empresa.

Activo exigible: Comprende valores que se convertirán en dinero en breve plazo y créditos que no producen directamente rendimientos, sino que entraron al negocio o se establecieron en virtud de las transacciones

mercantiles. Estos son documentos por cobrar, cuentas por cobrar, clientes, cuentas personales, etc.

Tesorería: Es el área de la empresa que se encarga de todas las operaciones monetarias que ocurren en la organización, gestionando y controlando la entrada y salida de dinero.

Activos líquidos: Aquellos que pueden convertirse en el corto plazo en dinero en efectivo sin perder valor y que siendo bienes sin tener postergación se los puede transformar en efectivo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa

La Escuela Particular Mixta N.º 1142 “Guayaquil de mis amores”, dedica a la actividad de enseñanza primaria inicio sus actividades el 5 de julio del año 2000, es de educación regular, con sostenimiento particular laico, la modalidad es presencial de jornada matutina con nivel educativo Inicial y EGB (Educación General Básica).

La escuela se encuentra ubicada al suroeste de la ciudad de Guayaquil en la parroquia Febres Cordero en la calle Febres Cordero 5501 entre la 32 y 33ava.

La escuela Guayaquil de mis amores nace de la necesidad de crear un establecimiento educativo que brinde una educación de calidad para forma a los ciudadanos que serán el futuro de la Patria.

Misión

Es una institución de saber que orienta al conocimiento, valores morales, cívicos a través de la disciplina y educación desarrollando el crecimiento comunitario del recinto, para mejorar la calidad de vida social.

Asumir cambios profundos de actitud frente al desafío de mejorar la calidad de la educación.

Visión

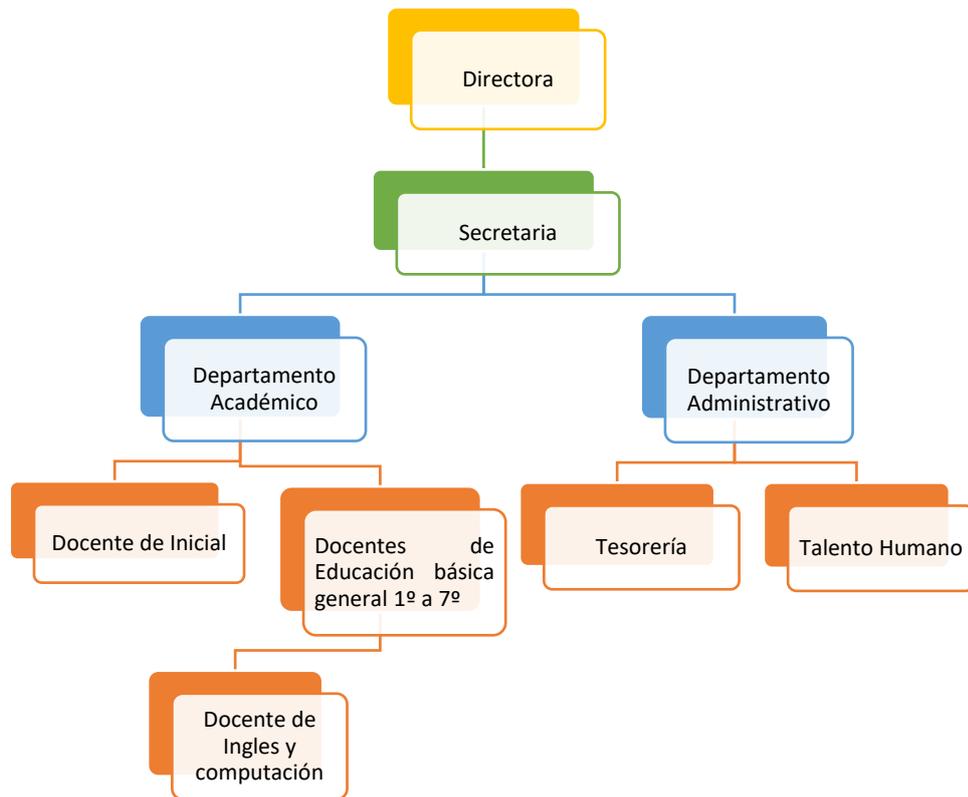
Para los próximos 5 años será una institución de formación con integración y proyección a futuro con tecnología informática avanzada comprometida a innovar conocimientos, valores morales y cívicos.

Institución líder y generadora de educandos capaces de detectar y solucionar problemas educativos, sociales y comunitarios que garantice la sociedad más justa y solidaria.

Estructura organizativa

Gráfico 1. Organigrama

Escuela Particular Mixta “Guayaquil de mis amores”



Elaborado por: Karen Caiche

Plantilla total de trabajadores

Tabla 1. Cantidad de trabajadores por categoría

| COLABORADORES | CANTIDAD |
|---------------|-----------|
| Directora | 1 |
| Secretaria | 1 |
| Docentes | 10 |
| Total | 12 |

Elaborado por: Karen Caiche

Competencia

Estas escuelas particulares se encuentran ubicadas a unos 350, 500, 850 metros, de donde está ubicada la Escuela Particular Mixta “Guayaquil de mis amores”.

- Stanford School.
- Escuela Richard Cardenal Cushing.
- Escuela Transfiguración.
- Escuela Stabile.

Principales servicios

- Educación Inicial.
- Educación básica general.

Análisis económico financiero de la empresa.

Tabla 2. Estado de Situación Financiera. Periodo escolar 2017-2018

| | | |
|-------------------------------------|-----------|-----------------|
| ACTIVOS | | |
| ACTIVOS CORRIENTES | | 785.60 |
| Efectivo | 350.00 | |
| Cuentas por cobrar | 435.60 | |
| ACTIVOS FIJOS | | |
| Gestión educativa | | 4,252.02 |
| Equipamiento y material educativo | 3,030.00 | |
| Equipo de computación educativo | 600.00 | |
| Mobiliario educativo | 1,250.00 | |
| Depreciación | (-627.98) | |
| TOTAL DE ACTIVOS | | 5,037.62 |
| PASIVOS | | |
| PASIVOS CORRIENTES | | |
| Aportes patronales por pagar | 487.01 | |
| TOTAL DE PASIVOS | | 487.01 |
| PATRIMONIO | | |
| Excedente del ejercicio | 421.66 | |
| Patrimonio neto | 4,128.95 | |
| TOTAL DE PATRIMONIO | | 4,550.61 |
| TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO | | 5,037.62 |

Fuente: Unidad Educativa Particular “Guayaquil de mis amores”.

Análisis horizontal del Estado de Situación financiera de la Unidad Educativa “Guayaquil de mis amores”. Periodo escolar 2017 - 2018.

Tabla 3. Activo

| ACTIVO | Periodo escolar 2017 - 2018 |
|------------------------|--|
| Corriente | 15,60% |
| Fijo | 84,40% |
| TOTAL DE ACTIVO | 100.00% |

Elaborado por: Karen Caiche

Tabla 4. Cuentas de activo

| CUENTAS DE ACTIVO | Periodo escolar 2017 - 2018 |
|-----------------------------------|--|
| Efectivo | 6,95% |
| Cuentas por cobrar | 8,65% |
| Equipamiento y material educativo | 60,14% |
| Equipo de computación educativo | 11,91% |
| Mobiliario educativo | 24,81% |
| Depreciación | -12,46% |
| ACTIVO TOTAL | 100.00% |

Elaborado por: Karen Caiche

Tabla 5. Pasivo y patrimonio

| PASIVO Y PATRIMONIO | Periodo escolar 2017 - 2018 |
|----------------------------------|--|
| Corriente | 9,67% |
| Patrimonio | 90,33% |
| PASIVO Y PATRIMONIO TOTAL | 100,00% |

Elaborado por: Karen Caiche

Tabla 6. Cuentas de pasivo y patrimonio

| CUENTAS DE PASIVO Y PATRIMONIO | Periodo escolar 2017 - 2018 |
|---------------------------------------|--|
| Aportes patronales por pagar | 9,67% |
| Excedente del ejercicio | 8,37% |
| Patrimonio neto | 81,96% |
| PASIVO Y PATRIMONIAL TOTAL | 100,00% |

Elaborado por: Karen Caiche

Tabla 7. Estado de Resultados. Periodo Escolar 2017 – 2018

| INGRESOS | | |
|---------------------------------------|-----------|------------------|
| Ingresos por matrículas | 3,031.05 | |
| Ingresos por pensiones | 47,044.80 | |
| TOTAL DE INGRESOS | | 50,075.85 |
| GASTOS | | |
| Gastos de Gestión Educativa | | 46,737.61 |
| Sueldos y salarios | 27,560.51 | |
| Aporte al IESS | 3,348.60 | |
| Beneficios sociales | 5,171.71 | |
| Fondos de reserva | 2,295.79 | |
| Capacitaciones | 240.00 | |
| Mantenimiento de equipo | 500.00 | |
| Mantenimiento de infraestructura | 4,820.00 | |
| Suministros y materiales didácticos | 720.00 | |
| Suministros y materiales informáticos | 180.00 | |
| Equipamiento de espacios | 320.00 | |
| Servicios básicos | 1,581.00 | |
| Gastos Administrativos | | 2,916.58 |
| Sueldo personal administrativo | 1,800.00 | |
| Promoción y publicidad | 130.00 | |
| Permiso, Tasa, Impuestos | 118.60 | |
| Suministros de oficina | 240.00 | |
| Depreciaciones | 627.98 | |
| TOTAL DE GASTOS | | 49,654.19 |
| Excedente de ingresos y gastos | | 421.66 |

Fuente: Unidad Educativa Particular "Guayaquil de mis amores".

Análisis vertical del Estado de Resultados de la Unidad Educativa “Guayaquil de mis amores”. Periodo lectivo 2017 – 2018.

Tabla 8. Ingresos

| INGRESOS | Periodo escolar 2017 - 2018 |
|--------------------------|--|
| Ingresos por matrículas | 6,05% |
| Ingresos por pensiones | 93,95% |
| TOTAL DE INGRESOS | 100,00% |

Elaborado por: Karen Caiche

Tabla 9. Gastos

| GASTOS | Periodo escolar 2017 - 2018 |
|-----------------------------|--|
| Gastos de Gestión Educativa | 94,12% |
| Gastos Administrativos | 5,88% |
| TOTAL DE GASTOS | 100,00% |

Elaborado por: Karen Caiche

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

- **Tipo de investigación**

El proyecto aplicará dos tipos de investigación:

Investigación descriptiva:

Busca especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010).

La investigación descriptiva pretende determinar cuál es el número de alumnos que no cancelan a tiempo las pensiones y cuantos meses de retraso deben cancelar en la unidad educativa.

Investigación correlacional:

Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Evalúan el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después cuantifican y analizan la vinculación (Hernández, et al.2010).

La investigación correlacional pretende analizar la relación entre las variables gestión de cobranza e ingresos para predecir y comprobar si las dos variables varían en relación con la otra.

Es decir, como realizan la gestión de cobranza en la unidad educativa o como un mal manejo de cobranza afecta a los ingresos.

- **Técnicas e instrumentos de la investigación**

Las técnicas utilizadas en esta investigación serán las siguientes:

- Análisis documental
- La observación.
- Diagrama Causa efecto
- Entrevista

ANÁLISIS DOCUMENTAL

Rubio Liniers (2005) define como un trabajo mediante el cual por un concepto intelectual extraemos unas nociones del documento para representarlo y facilitar el acceso a los originales.

OBSERVACIÓN

La observación consiste en observar atentamente un fenómeno, hecho o caso para tomar la información y registrarla para un análisis.

Los tipos de observaciones pueden ser estructurada o no estructurada, oculta o abierta y natural o artificial.

El tipo de observación aplicada en esta investigación es la observación estructurada porque el problema está definido con claridad y está especificada la información que se necesita para la toma de decisiones.

ENTREVISTA

Es una técnica con la cual se pretende obtener información relevante sobre un tema de estudio, a través de respuestas verbales dadas por el sujeto de estudio.

Los tipos de entrevista son: entrevista estructura, entrevista no estructurada y entrevista Semi estructurada.

El tipo de entrevista aplicada en esta investigación es la entrevista estructurada porque se pretende explicar el tema de estudio obtiene respuestas verdaderas.

Las preguntas realizadas en la investigación son preguntas descriptivas ya que se busca que el entrevistado describa con sus propias palabras el tema de estudio.

DIAGRAMA CAUSA EFECTO

Es una técnica de representación gráfica que permite analizar un fenómeno, problema o hecho, mostrando los nexos existentes entre los hechos y las posibles causas.

El diagrama causa efecto se aplica es esta investigación para determinar las posibles causas del atraso en el pago de mensualidades que tiene la escuela.

Proceso de Recaudación y Cobranzas en la Escuela Particular Mixta “Guayaquil de mis amores”

El proceso de facturación y registro del cobro de matrícula y pensión en la unidad educativa es manualmente no usan programas para facturar.

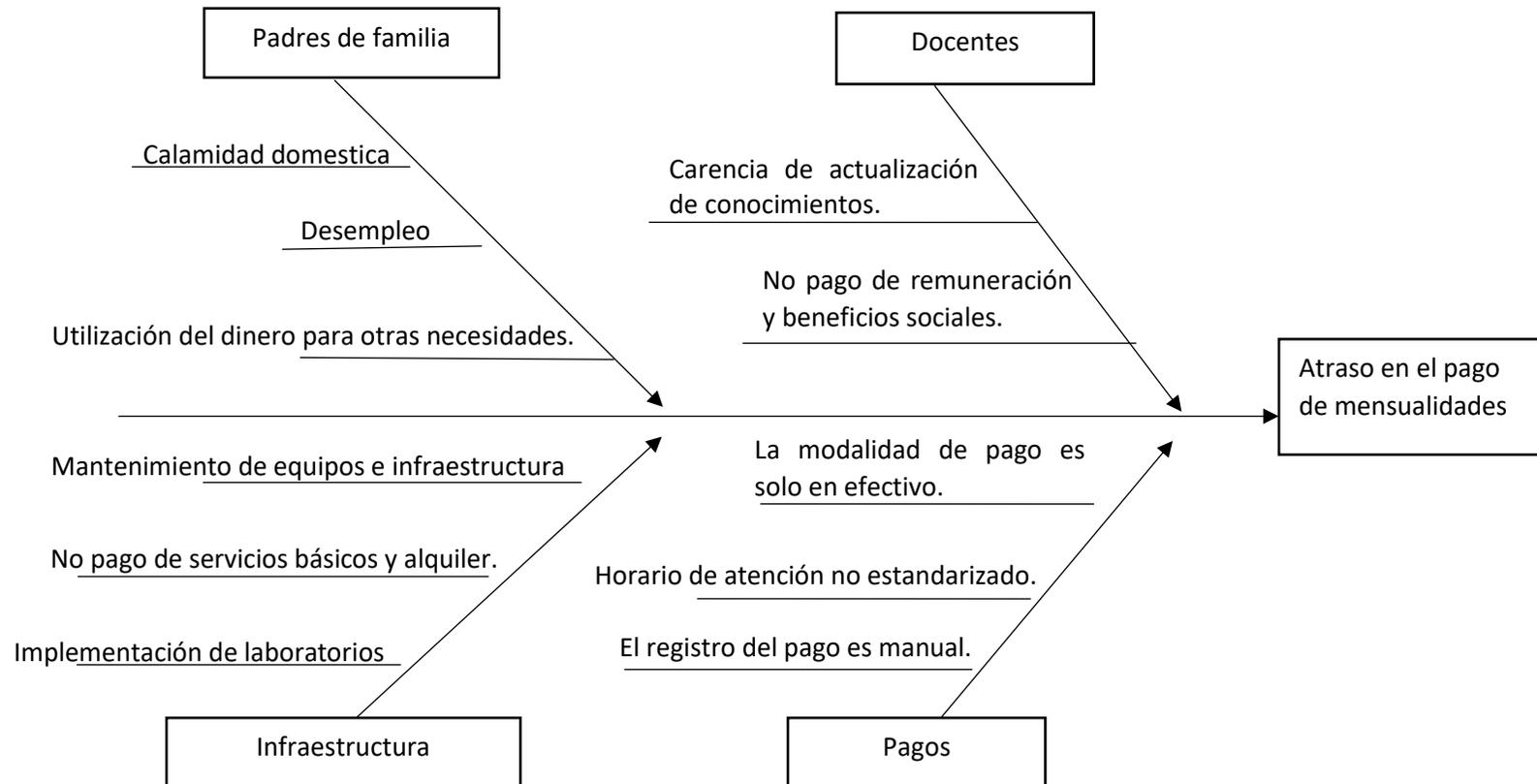
1. La fecha de pago es del 1 al 5 de cada mes.
2. El pago se realiza en la ventanilla de la institución educativa.
3. La forma de pago es en efectivo.
4. Se solicita los datos del alumno como apellido, nombre, curso.
5. Se busca en el libro de registro de pagos al estudiante.
6. Si el estudiante no tiene ningún pago pendiente se realiza el proceso de cobro del mes en curso.

7. Se procede a llenar la factura ordinaria con los datos del estudiante como nombre, curso, día, mes y cantidad del pago.
8. El representante debe firma para facilitar la factura.
9. La persona encargada se queda con la copia de la factura para anotar en su registro.

El proceso de cobranza actualmente se determinó a través de la entrevista a la directora de la escuela donde manifestó que:

- La gestión de cobranza se hace durante el transcurso del año lectivo.
- El tipo de gestión de cobranza que se efectúa en la unidad educativa es la cobranza preventiva donde se realiza un recordatorio de la próxima fecha de pago mediante un comunicado general.
- Generalmente los padres de familia se demoran en cancelar hasta tres meses.
- El periodo vencido es dentro del año lectivo que generalmente se recauda la totalidad al finalizar el año.

Diagrama Causa – Efecto



CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis del Estado de Situación financiera de la Unidad Educativa “Guayaquil de mis amores”. Periodo escolar 2017 - 2018.

- ✓ Dentro de los Activos Corrientes el 6,95% corresponde a efectivo y el 8,65% corresponde a cuentas por cobrar es decir el pago por prestación de servicio de educación.
- ✓ En el Activo Fijo el mayor rubro corresponde a equipamiento y material educativo con el 60,14% debido a que la Unidad Educativa cuenta con pupitres, mesas y material didáctico en general.
- ✓ En el Pasivo Corriente, la cuenta aportes patronales por pagar le corresponde un 9,67% que es por sueldos y beneficios sociales a los trabajadores.
- ✓ Al Patrimonio le corresponde un 90,33% que está dividido en patrimonio neto con 81,96%

Análisis del Estado de Resultados de la Unidad Educativa “Guayaquil de mis amores”. Periodo lectivo 2017 – 2018.

- ✓ Los Ingresos están divididos en Ingresos por matrículas con un 6,05% y el ingreso más alto es por pensiones que corresponde a un 93,95%.
- ✓ En comparación con los gastos de gestión educativa es de 94,12% y los gastos administrativos representan un 5,88%.

Análisis de la cartera vencida

La Unidad Educativa Guayaquil de mis amores en el periodo escolar 2017 – 2018 tiene registrado 156 alumnos en el Archivo Maestro de Instituciones Educativas (AMIE).

De los 156 alumnos el 70% cumple con el pago de pensiones en la fecha establecida, mientras que el 30% se demora en cancelar las pensiones hasta 3 meses.

Gráfico 2. Pago de pensiones



Elaborado por: Karen Caiche

La subsecretaria de apoyo, seguimiento y regulación de la educación es el agente encargado de presentar la información sobre los valores aprobados para pensión y matrícula de las instituciones educativas de la región costa y sierra.

Los valores se fijan por la información del costo de la educación que da la Unidad Educativa Guayaquil de mis amores:

Tabla 10. Valores para pensión y matrícula

| Inicial | | General básico (1er a 7mo) | |
|-----------|---------|----------------------------|---------|
| Matrícula | Pensión | Matrícula | Pensión |
| 18,15 | 29,04 | 18,15 | 29,04 |

Fuente: Ministerio de Educación

Tabla 11. Alumnos matriculados en el periodo 2017 - 2018

| Modalidad | Jornada | Nivel | Edad | ALUMNOS | | | | | | |
|--------------|----------|--------------------|----------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| | | | | Nuevos | | Retirados | | Total | | TOTAL |
| | | | | H | M | H | M | H | M | |
| Presencial | Matutina | Educación Inicial. | Grupo 4 años | 17 | 7 | 0 | 0 | 17 | 7 | 24 |
| Presencial | Matutina | Educación Básica | 1er año Básica | 10 | 13 | 0 | 0 | 10 | 13 | 23 |
| Presencial | Matutina | Educación Básica | 2do año Básica | 9 | 13 | 0 | 0 | 9 | 13 | 22 |
| Presencial | Matutina | Educación Básica | 3er año Básica | 10 | 9 | 0 | 0 | 10 | 9 | 19 |
| Presencial | Matutina | Educación Básica | 4to año Básica | 7 | 7 | 0 | 0 | 7 | 7 | 14 |
| Presencial | Matutina | Educación Básica | 5to año Básica | 13 | 8 | 0 | 0 | 13 | 8 | 21 |
| Presencial | Matutina | Educación Básica | 6to año Básica | 6 | 12 | 0 | 0 | 6 | 12 | 18 |
| Presencial | Matutina | Educación Básica | 7mo año Básica | 9 | 6 | 0 | 0 | 9 | 6 | 15 |
| TOTAL | | | | 81 | 75 | 0 | 0 | 81 | 75 | 156 |

Fuente: Unidad Educativa Particular “Guayaquil de mis amores”.

Análisis de la observación

Luego de realizar la observación se puede ver las falencias que tiene la gestión de cobranza al momento de cancelar las mensualidades.

Tabla 12. Datos de la guía de observación

Objetivo: Observar el proceso de cobranza

| | |
|-------------------------------|---|
| Nombre de la escuela: | Escuela Particular Mixta “Guayaquil de mis amores”. |
| Nombre del observador: | Karen Caiche |
| ACTIVIDAD | OBSERVACIÓN |
| Horario de atención | No tienen un horario de atención establecido |
| Encargado del cobro | El encargado del cobro es la directora de la institución. |
| Formas de pago | La única modalidad de pago es en efectivo. |
| Registro del pago | Registro manual al realizar un cobro. |

1. El horario de atención es irregular, el ingreso a clases es la 7:30 am, si el padre de familia desea cancelar a la hora de entrada deberá esperar entre unos 15 a 20 minutos, en la hora de salida es similar el tiempo de espera. La hora de salida es a las 12:30 pm y la atención se reanuda a la 13:00 o 13:30 pm.

2. La persona encargada de realizar la cobranza en la institución educativa es la directora. La directora ejerce esa función pudiendo delegar esa función a otra persona.
3. La única modalidad de pago es en efectivo no hay otra forma de pago no se aceptan tarjetas de crédito, transferencias bancarias, etc. Solo acercándose a la ventanilla de institución educativa es la forma de cancelar la pensión.
4. El registro de pago de matrícula y pensión se lleva manualmente, anotando en un libro de registro creado por la directora. No tienen programas de cobranza, no hacen uso de los paquetes de Microsoft office como el Excel.
5. Los padres de familia no están informados del problema que se ocasiona al no pagar a tiempo las pensiones en las fechas establecidas.

PLAN DE MEJORAS

Objetivo: Proponer mejoras para la gestión de cobranza en la Escuela Particular Mixta “Guayaquil de mis amores” en el año 2018.

| ¿Qué? | ¿Cómo? | ¿Por qué? | ¿Cuándo? | ¿Quién? | ¿Dónde? | ¿Cuánto? |
|-----------------------------------|---|--|--|------------|----------------------------|-----------------------------|
| Mejorar el proceso de recaudación | Estableciendo horarios de atención para el área de recaudación. El horario de atención empezaría de 7:15 a 10:00 am. De 12:40 a 14:00 pm. | Brindaría facilidad al momento de realizar el pago y evitaría malgastar el dinero. | A partir de mes de julio del año 2018. | Directora. | Departamento de tesorería. | N/A |
| | Definir otras modalidades de pago. Como | Evitaría que la escuela y los padres de familia | A partir de mes de julio del año 2018. | Directora. | Departamento de tesorería. | La apertura de una cuenta y |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|------------|---|--|
| | transferencias bancarias, depósitos, tarjetas de crédito o débito. | fueran objetos de robo debido inseguridad en la zona urbana. | | | | adquisición de una maquina Datafast \$430,15 |
| | Delegando una persona específica para el cobro. | La directora puede delegar la función a la secretaria de la escuela. | A partir de mes de julio del año 2018. | Directora. | Departamento de tesorería. | N/A |
| Optimizar recursos y procesos manuales. | Mediante el uso de paquetes de Microsoft office. | Para la optimización de los recursos y digitalización. | A partir de mes de julio del año 2018. | Directora. | Departamento de tesorería y secretaria. | Licencia de office 365 Hogar \$79,99 |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|-------------------|--------------------------------|------------|
| <p>Concientizar a los padres de familia.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones para informar en que invierte el dinero que recibe una escuela. - Talleres de educación financiera por medio de la plataforma “tus finanzas”. | <p>Para informar de los recursos tecnológicos, financieros de la escuela.</p> | <p>A partir de mes de julio del año 2018.</p> | <p>Directora.</p> | <p>En las aulas de clases.</p> | <p>N/A</p> |
|--|--|---|---|-------------------|--------------------------------|------------|

| | | | | | | |
|---|---|---|--|-------------------|-----------------------------------|------------|
| <p>Establecer estrategias de cobranza preventiva.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Enviando recordatorios de los pagos y los horarios de atención. - Aplicando un 10% de descuentos a las personas que cancelen los 2 primeros meses. | <p>Para las próximas o recientes personas que no hayan cancelado la pensión en los 7 primeros días se realizará llamadas.</p> | <p>A partir de mes de julio del año 2018.</p> <p>Aplicar a partir del siguiente año lectivo.</p> | <p>Directora.</p> | <p>Departamento de tesorería.</p> | <p>N/A</p> |
|---|---|---|--|-------------------|-----------------------------------|------------|

CONCLUSIÓN

- En la presente investigación se fundamentó teóricamente tanto la variable independiente como dependiente, revisando diversos autores que hablan respecto al tema de gestión de cobranza y cartera vencida.
- Se puede evidenciar que la situación actual de la gestión de cobranza incide en los ingresos negativamente ya que el proceso no se encuentra estructurado completamente, originado por falta de estrategias, un horario no establecido, una única forma de pago, procedimientos manuales.
- Se propone un plan de mejora donde se recopila algunos aspectos que ayudara a solucionar los problemas detectados en la gestión de cobranza que realiza la Escuela Particular Mixta “Guayaquil de mis amores” como mejoras en el proceso de recaudación, establecer estrategias de cobranza preventiva, concientización a los padres de familia, etc.

RECOMENDACIÓN

En el presente trabajo se mostrará los instrumentos necesarios que deberá implementar la institución educativa para obtener mejores resultados.

- Se recomienda implementar a la brevedad posible el plan de mejora desarrollado en esta investigación para Escuela Particular Mixta “Guayaquil de mis amores”.
- En un futuro buscar un sistema informático que ayude con el proceso de recaudación y la obtención de información de manera rápida y flexible.
- Realizar la adquisición de una maquina datafast para realizar el cobro con tarjetas de débito o crédito y no solo en efectivo, abrir una cuenta bancaria para la realización de depósitos o trasferencias bancarias.
- Al final del cierre del año lectivo hacer una rendición de cuentas mediante diapositivas o folletos, informando a los padres de familia en que invierte la unidad educativa los recursos que obtiene mediante el pago de matrícula y pensión.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcarria Jaime, J. (2009). Contabilidad Financiera I. Universitat Jaume.
- Brachfield, P. (2009). Gestion del credito y cobro. Barcelona: Profit.
- Brachfield, P. (2009). Gestion del credito y cobro. Barcelona: Profit.
- Deloitte. (Junio de 2012). Tendencias de cobranza y recuperacion de cartera en el sector financiero a partir de la crisis. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/financial-services/articles/Tendencias-de-cobranza-y-recuperacion-de-cartera-en-el-sector-financiero-a-partir-de-la-crisis.html>
- Esteves, A., Arcos, C., Whitman, G., Samaniego, J., & Espinosa, B. (2008). Desafios para la educacion en el Ecuador: calidad y equidad (Primera ed.). Quito: Crearimagen.
- Estupiñan Gaitan, R., & Estupiñan Gaitan, O. (2003). Analisis Financiero y de Gestion. Bogota: ECOE.
- Giraldo Yague, W. (1 de Noviembre de 2010). Obtenido de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/5394/1/Trabajo_Grado_%28WGY%29.pdf
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). Metodologia de la investigacion (Quinta ed.). Mexico: McGraw-Hill / Interamericana.
- Lawrence, G. (2000). Administracion financiera . Mexico: Pearson Educacion.
- Manes, J. M. (2004). Gestión estratégica para instituciones educativas: Guía para planificar estrategias de gerenciamiento institucional. Buenos Aires: Granica.
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). Credito y cobranza. Mexico: Patria.

- Pindado Garcia, J. (2001). Gestion de tesoreria en la empresa. Salamanca: Calatrava.S Coop.
- Ramirez Cavassa, C. (2004). La gestion administrativa en las instituciones educativas. Mexico: Limusa S.A. de C.V.
- Rodriguez, C. (2015). Convecob Monterrey. Obtenido de http://icmmarketing.mx/eventos2015/convecob-monterrey/descargas/carlos-rodriguez_convecob_mty.pdf
- Rubio Liniers, M. C. (2005). Analisis documental. Obtenido de http://eprints.rclis.org/6015/1/An%C3%A1lisis_documental_indizaci%C3%B3n_y_resumen.pdf
- Sarmiento, R. (2001). Contabilidad General. Quito: Publingraf.
- Tapia, I. (29 de Junio de 2011). Slideshare. Obtenido de <https://es.slideshare.net/itapia/estrategias-cobranza-2010>
- Teichelman Cotapos, H. E. (2015). Industria de la cobranza. Ciclo de riesgo, 80. Obtenido de www.cicloderiesgo.cl
- Valls Pinos, J. R. (2003). Fundamentos de la nueva gestion de tesoreria. Madrid: Artegraf S.A.
- Wittlinger, B., Carranza, L., & Mori, T. (Noviembre de 2008). InSight. Obtenido de <http://www.accion.org/insight>
- Wolff, L., Gonzalez, P., & Navarro, J. (2002). Educacion privada y politica publica en America Latina. Santiago de Chile: LOM.

ANEXOS

Anexo 1: Análisis e interpretación financiera de la Unidad Educativa Guayaquil de mis amores.

LIQUIDEZ

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{\$795.60}{\$487.01} = \$1.63$$

El análisis muestra que por cada dólar que la unidad educativa adeuda, dispone \$1.63 dólares para pagar sus obligaciones a corto plazo.

PRUEBA ACIDA

$$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{\$795.60 - 0}{\$487.01} = \$1.63$$

En el Estado de Situación Financiera de la unidad educativa no dispone de inventarios por eso su valor es cero, el resultado obtenido muestra que por cada dólar que debe la escuela, esta dispone de un \$1.63 dólares para pagar. Es decir, sus saldos de efectivo y cuentas por cobrar no dependen de sus inventarios.

SOLVENCIA

$$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} = \frac{\$487.01}{\$5.037,62} = \$0,09\%$$

El resultado muestra que un índice de 0,09% representa un grado de independencia de la escuela frente a sus acreedores.

ENDEUDAMIENTO

$$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo Total}} = \frac{\$4,128.95}{\$5,037.62} = \$0,819 * 100 = 81,96\%$$

El 81,96% de la Unidad Educativa corresponde a los propietarios.

ÍNDICE DE RENTABILIDAD

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} * 100 = \frac{\$4,128.95}{487.01} * 100 = \$10,21\%$$

El porcentaje de Utilidad Neta con relación al Patrimonio es de 10,21% es decir mide la rentabilidad de los fondos aportados por los socios.

APALANCAMIENTO FINANCIERO

$$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}} = \frac{\$487.01}{\$4,128.95} = 0,1179 * 100 = 11,79\%$$

El resultado muestra que, por cada dólar de patrimonio, adeuda \$0,1179; es decir que las deudas son del 11,79% con respecto al patrimonio.

Anexo 2: Guía de observación

| | |
|-------------------------------|--------------------|
| Nombre de la escuela: | |
| Nombre del observador: | |
| ACTIVIDAD | OBSERVACIÓN |
| | |
| | |
| | |
| | |

Anexo 3: Entrevista

| | |
|-----------------------------------|--|
| Objetivo de la entrevista: | |
| Cargo del entrevistado: | |
| Fecha de la entrevista: | |

1. ¿Cuándo son las fechas de pago en la institución?
2. ¿Quién es la persona que realiza la función de cobranza?
3. ¿Usan algún sistema electrónico para generar la factura?
4. ¿Cuáles son las modalidades de pago que existen en la institución?
5. ¿Qué tipo de gestión de cobranza aplican en la institución educativa?
6. ¿Qué medida realizan cuando un padre de familia no cancela la mensualidad?



Instituto Superior
Tecnológico
Bolivariano
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para la gestión de cobranza en los ingresos de la Unidad Educativa Guayaquil de mis Amores”** y problema de investigación: **¿Cómo está incidiendo la gestión de cobranza en los ingresos de la Unidad Educativa Guayaquil de mis Amores en el periodo 2017?**, presentado por Karen Beatriz Caiche Maximi como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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


Egresada:

Karen Beatriz Caiche Maximi


Tutora:

PhD. Roxana Chiquito

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Caiche Maximi Karen** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **“Propuesta de mejora para la gestión de cobranza en los ingresos de la Unidad Educativa Guayaquil de mis Amores”** de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Caiche Maximi Karen

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

No. de cedula: 0950944552



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Karen Caiche

Número único de identificación: 0950949552

Nombres del ciudadano: CAICHE MAXIMI KAREN BEATRIZ

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
/CONCEPCION/

Fecha de nacimiento: 13 DE MAYO DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACHILLER

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: CAICHE PERALTA CARLOS ALBERTO

Nombres de la madre: MAXIMI CARDENAS KARINA ALEXANDRA

Fecha de expedición: 4 DE JUNIO DE 2018

Información certificada a la fecha: 26 DE JUNIO DE 2018

Emisor: JOSE ANTONIO PAULSON GOMEZ - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 33 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 187-132-50407

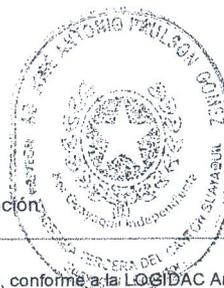


187-132-50407

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente




REPUBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN N° **095094955-2**



CIUDADANÍA
 APELLIDOS Y NOMBRES
CAICHE MAXIM KAREN BEATRIZ
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
PEDRO CARBO / CONCEPCION
FECHA DE NACIMIENTO 1996-05-13
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO MUJER
ESTADO CIVIL SOLTERO




INSTRUCCION **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **BACHILLER**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **CAICHE PERALTA CARLOS ALBERTO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **MAXIMI CARDENAS KARINA ALEXANDRA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2018-06-04

FECHA DE EXPIRACION
2028-06-04

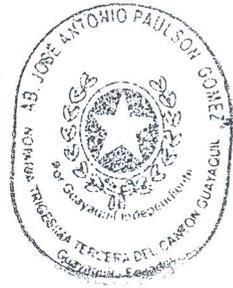
V3333V2222




001420244




DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Luis Alberto Alzate P

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Luis Alberto Alzate P

Firma

