

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS



ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO:

ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO PERIODO CONTABLE 2017 DE LA
EMPRESA “EDFOR S.A.”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
CONTABILIDAD

AUTOR:
CASTILLO CUERO JOE MIGUEL

ASESOR: MGT. VERÓNICA AGUILAR QUIÑÓNEZ

Mayo 2019

Trabajo de Tesis aprobado luego de haber
dado cumplimiento a los requisitos exigidos
por el reglamento de Grado de la PUCESE,
previo a la obtención del título de
**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA**

Presidente Tribunal de Graduación

Lector 1

Lector 2

Director de Escuela

Director de Tesis

Esmeraldas, _____ 2019

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Castillo Cuero Joe Miguel, declaro que la presente investigación previa a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y auditoría es absolutamente original, auténtica y personal.

En tal virtud, declaro que el contenido y las conclusiones de esta investigación son de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor de la PUCESE.

Castillo Cuero Joe Miguel

Cc: 0804340917

AGRADECIMIENTO

Con el pasar de los años he comprendido que sin Dios nada sería posible, por ello quiero agradecer principalmente a Él, por ser quien guía mi camino para alcanzar todos mis sueños.

Agradezco a mis padres, por la confianza brindada y su incansable apoyo, que hicieron posible culminar mi formación universitaria.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, por su excelente gestión en formación integral.

A los docentes de la carrera, por compartir sus conocimientos y formar profesionales con principios y valores humanísticos, en especial a la Mgt. Verónica Aguilar quien ha sido mi guía durante este proceso académico.

Y por último pero no menos importante al amor de mi vida por su apoyo incondicional no solo en el desarrollo de la tesis sino también en mi vida.

DEDICATORIA

A mi familia, porque son mi razón de ser, sin la motivación que ellos me brindan no hubiese sido posible alcanzar este objetivo.

A mis abuelos que, a pesar de no encontrarse entre nosotros, son quienes forjaron mi carácter y guían cada paso de mi vida.

Al grupo “La Mangualuda” que siempre desearon lo mejor para mí y estuvieron en cada momento que los necesite.

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| DECLARATORIA DE AUTORÍA..... | iii |
| RESUMEN..... | iii |
| ABSTRACT..... | iv |
| INTRODUCCIÓN..... | v |
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| 1. MARCO TEÓRICO..... | 1 |
| 1.1. Bases técnicas científicas..... | 1 |
| 1.1.1. Análisis de la cartera de crédito y sus políticas..... | 1 |
| 1.1.2. Control interno a las cuentas por cobrar..... | 5 |
| 1.1.3. Unidades Educativas..... | 7 |
| 1.2. Antecedentes o estudios previos..... | 8 |
| 1.3. Fundamentación legal..... | 10 |
| 1.3.1. LORTI..... | 10 |
| 1.3.2. Ley de compañía..... | 10 |
| 1.3.3. Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural..... | 10 |
| 1.3.4. Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno..... | 10 |
| 1.3.5. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)..... | 11 |
| CAPÍTULO II..... | 12 |
| 2. MATERIALES Y MÉTODOS..... | 12 |
| 2.1. Tipo de estudio..... | 12 |
| 2.2. Operacionalización de variables..... | 13 |
| 2.3. Población y Muestra..... | 15 |
| 2.4. Métodos..... | 15 |
| 2.5. Técnicas e instrumentos..... | 15 |
| 2.5.1. Revisión documental..... | 15 |
| 2.5.2. Entrevista..... | 15 |

| | |
|---|----|
| 2.5.3. Encuesta..... | 15 |
| 2.6. Análisis de datos | 16 |
| CAPÍTULO III | 17 |
| 3. RESULTADOS | 17 |
| 3.1. Cartera de crédito..... | 17 |
| 3.2. Gestión de cobranza..... | 20 |
| CAPÍTULO IV | 22 |
| 4. DISCUSIÓN..... | 22 |
| CAPÍTULO V..... | 24 |
| 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 24 |
| 5.1. Conclusiones..... | 24 |
| 5.2. Recomendaciones | 24 |
| Referencias Bibliográficas:..... | 25 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Análisis por meses de la cartera de crédito | 17 |
| Figura 2. Rangos de endeudamiento de los clientes | 18 |
| Figura 3. Factores que inciden en el pago de pensiones..... | 19 |
| Figura 4. Nivel de satisfacción del servicio de educación..... | 20 |
| Figura 5. Comunicación por parte de EDFOR | 21 |
| Figura 6. Nivel de satisfacción de la gestión de cobranza..... | 21 |

Índice de tablas

| | |
|----------------------|----|
| Tabla 1 | 13 |
| Tabla 2 | 17 |
| Tabla 3 | 18 |
| Tabla 4 | 18 |
| Tabla 5 | 19 |

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo analizar la cartera de crédito de la empresa EDFOR, correspondiente al año 2017, la metodología se basó en un estudio cuantitativo, el método investigativo fue empírico analítico y entre las técnicas de investigación se trabajó con entrevistas, encuestas y revisión documental, estos instrumentos fueron aplicados en el año 2018, a la contadora y colectora, y a los representantes de estudiantes respectivamente. Entre los hallazgos más significativos se encontró que la empresa en estudio no cuenta con políticas de crédito y cobro definidas, el personal encargado de esta gestión no cuenta con ninguna preparación en el tema, adicional se conoció los principales factores externos que originan el crecimiento de la cartera vencida entre estos se destacan: costos de pensiones altas, mala gestión de cobranza y existe un malestar con la institución. Con base a lo antes señalado se concluye que la empresa EDFOR, carece de un proceso adecuado en la recuperación de las cuentas por cobrar, a su vez se recomienda implementar políticas de crédito, trabajar en un modelo de gestión de cobranza con el fin de gestionar de manera apropiada la recuperación del portafolio vencido.

PALABRAS CLAVE:

Cartera de crédito; gestión de cobranza; políticas de crédito; pensiones; unidad educativa.

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the EDFOR credit portfolio for 2017, the methodology was based on a qualitative-quantitative study, the investigative method was analytical empirical, and research techniques were used with interviews, surveys and documentary review, these instruments were applied in 2018, to the accountant and collector, and to the student representatives respectively. Among the most significant findings, it was found that the company under study does not have credit and collection policies defined, the personnel in charge of this management has no preparation in the subject, additionally, the main external factors that originate the growth of the The past due portfolio among these stand out: high pension costs, bad collection management and there is an upset with the institution. Based on the aforementioned, it is concluded that the EDFOR company lacks an adequate process in the recovery of accounts receivable, at the same time it is recommended to implement credit policies, work in a collection management model in order to manage Appropriately, the recovery of the expired portfolio.

KEYWORDS:

Credit card; collection management; credit policies; pensions; schools.

INTRODUCCIÓN

Uno de los sistemas más importantes dentro de una sociedad es sin duda alguna el educativo, el cual está regulado por el Estado a través del Ministerio de Educación, quien es el encargado de dar las directrices para el desarrollo del mismo.

En la actualidad es preocupante la situación que atraviesan distintas unidades educativas del país, en especial las particulares, de acuerdo a lo que establece el Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), en el artículo 140, literal 8, el cual dice: “Se prohíbe 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”. Ministerio de Educación (2011)

En este sentido se ha creado una cultura de irresponsabilidad en cuanto al cumplimiento de obligaciones de los padres de familia al momento de cancelar el valor pactado en las pensiones de su representado.

El incremento de la cartera vencida en los establecimientos educativos ha aumentado, como señala el exministro de educación, se estima que la situación de morosidad de los padres de familia afecta al 80 % de planteles particulares”. (Passailaigue, 2014).

La cartera de crédito no es una desventaja empresarial, el verdadero problema se enfoca cuando esta no es debidamente controlada o no tiene determinada las políticas que se deben aplicar para la recuperación de esta.

Por lo antes expuesto, esta investigación tiene como objetivo general, analizar la cartera de crédito de la empresa EDFOR. S.A, la cual se dedica a la educación y formación de niños y adolescentes en la provincia de Esmeraldas y como objetivos específicos, examinar la situación de la cartera de crédito y determinar los factores que inciden al momento de pago de pensiones por parte de los representantes de los estudiantes.

La presente investigación está basada en el enfoque de estudio mixto es decir cuatí – cualitativo, el estudio tiene un alcance descriptivo, dado que el interés es llegar a describir el estado de la cartera y su morosidad, de igual forma conocer los factores que conllevan al padre de familia a no pagar a tiempo.

Dejando como conclusión que la empresa EDFOR, carece de un proceso adecuado para su recuperación de cartera, lo que conllevó al crecimiento desmedido del portafolio vencido del periodo 2017.

Esta tesis cuenta con cinco capítulos, teniendo en la primera sección el marco teórico, el cual está formado por tres apartados, las bases teóricas científicas, antecedentes y la fundamentación legal. Lo que permitió fundamentar la teoría y definiciones conceptuales de este informe. En el capítulo #2 se describe la metodología aplicada, en el apartado #3 se presentan los hallazgos del estudio, en la sección #4 se ha desarrollado la discusión en base a investigaciones relacionadas y se culmina con el quinto apartado el cual hace referencia a las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Bases técnicas científicas

1.1.1. Análisis de la cartera de crédito y sus políticas

Las políticas de crédito son las normas que establecen los lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder; es importante destacar que, una aplicación errónea de una buena política de crédito, o la adecuada instrumentación de una deficiente política no produce nunca resultados óptimos. (Higuerey, 2007, p. 4)

La aplicación adecuada de las políticas de crédito permite seleccionar de manera eficiente a aquellos usuarios a quienes se les puede otorgar crédito sin generar un alto riesgo en cuanto a la recuperación de la cartera y de igual forma la aplicación inadecuada de las políticas podrían llevar a un crecimiento descontrolado de la cartera de crédito por una mala gestión de selección de clientes.

No todos los clientes en una empresa actúan de igual manera y por eso el trato hacia ellos no puede estar sujeto a un rasero común. Si un cliente ocasionalmente se atrasa en sus pagos, sería un grave error que se le amenazaría con un abogado ya que esto acarrearía, en última instancia, que dejará de serlo. (Molina, 2005, p. 9)

Según Bernard (2010) El otorgamiento de créditos a los clientes permite que las organizaciones incrementen sus ventas, porque el usuario ve más accesible la compra de bienes o servicios al tener mayor tiempo para cumplir con sus obligaciones, adquiriendo más mercancía que cuando cancela en efectivo, no obstante, el consumidor decide como efectuar la compra de mercancía o utilizar un servicio y la empresa estudia si está en condiciones de otorgar créditos.

Uno de los principales riesgos al que se expone un empresario corresponde al riesgo de crédito, el cual se podría definir como la posibilidad de que un cliente no cumpla con sus obligaciones contractuales.

De acuerdo con Largo (2015) “la cartera de crédito es el conjunto de documentos que respaldan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de estos documentos puede hacer valer sus obligaciones”.

La calidad de la cartera crediticia es fundamental para el éxito o fracaso de cualquier institución de crédito, en la medida en que el índice de morosidad se mantenga dentro de los márgenes razonables, el sistema financiero puede seguir creciendo y apoyando así el desarrollo del país. (Munoz, 2007, p. 183)

Para Ramírez (2016) en el momento que accedemos a un crédito con una institución bancaria o financiera, nuestro préstamo pasa a formar parte de una cartera de crédito, puesto que esta se crea mediante el conjunto de préstamos que otorguen las instituciones, sin embargo, podría poner en peligro financiero a las empresas si varios beneficiarios del préstamo no cumplen con sus obligaciones.

Desde el punto de vista financiero, al crédito se lo puede definir como la operación o transacción de riesgo que el acreedor confía a cambio de una garantía por parte del deudor, con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones (Ayala, 2005).

Si bien es cierto la cartera de crédito es una excelente opción al momento de captar clientes, puesto que esta nos brinda el respaldo necesario para poder efectuar las obligaciones que tienen terceros con la institución, sin embargo, si no se le da el seguimiento necesario y la aplicación de políticas adecuadas, la cartera de crédito podría volverse una desventaja para la empresa.

La principal cartera de crédito de acuerdo a su periodo de maduración es; la cartera vencida la cual se puede definir como todos los créditos que ha entregado cualquier entidad financiera y que no han sido cancelados por los acreditados en los términos pactados originalmente (Estrada, 2016).

Desde el punto de vista de Munoz (2007) “mientras menos sean las variables que mantienen una influencia sobre la cartera vencida, más fácil será mantener un control y mantener una mejor calidad de cartera crediticia”(pp.82-83).

La cartera vencida forma parte del activo originada por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido cubiertos a la fecha de su vencimiento (Encalada, 2016).

De acuerdo con Ramírez (2016) la cartera vencida es el segmento total de clientes, que reportan incumplimiento en el pago de sus obligaciones, explicado de otra forma se podría decir que la cartera vencida es el grupo de clientes que no pagan.

En el momento que una organización no realiza el respectivo seguimiento a su cartera de crédito, está expuesto a que uno de sus clientes forme parte de la cartera vencida, que es el incumplimiento de sus obligaciones en una fecha estipulada, lo cual es generado por la falta de supervisión y/o control de las cuentas por cobrar.

“Cuando una empresa no cobra puntualmente, no podrá atender sus obligaciones de pago y su tesorería entra en crisis” (Brachfield, 2009, p. 11).

En la actualidad uno de los problemas que presentan las organizaciones al momento de realizar la gestión de cobranzas, es el excesivo tiempo que les toma su recuperación de cartera. Realmente este problema es de carácter interno, dado que, si los directivos no realizan una adecuada gestión para dicha recuperación, no obstante, esto no deja exento de culpa a los clientes, pero si en realidad la empresa identifica y cuantifica los problemas inherentes y proporciona las alternativas de solución adecuadas lograría agilizar la recuperación de su cartera. (Calderon,s.f)

Existen diversos factores que afectan la cobranza y que es necesario tenerlos en cuenta, no para justificar la situación sino para lograr efectuar las medidas adecuadas para disminuir los problemas con la anticipación necesaria, evitando que la empresa llegara a encontrarse en una situación financiera complicada. (Molina, 2005, p. 14)

De acuerdo con Espino (2015) lo primero que se debe conseguir para cobrar es lograr que nuestro cliente reconozca la deuda, aunque parezca algo sencillo, si la morosidad ha crecido de manera excesiva, podría darse el caso de que el cliente se niegue a cumplir sus obligaciones.

Según Calderon (s.f) La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, sin importar su clasificación, proceso que se realiza en todo el mundo.

Todas las empresas necesitan liquidez como el cuerpo humano necesita la sangre que corre por sus arterias para seguir vivo. Los impagos son retenciones del precioso líquido vital que perjudican a todo el organismo y los incobrables son hemorragias que deben ser cortadas para evitar que el cuerpo se llegue a desangrar. Por estos motivos es necesario que los flujos de cobro funcionen bien y que las empresas obtengan liquidez constante. (Brachfield, 2009, p. 11)

“Uno de los efectos de la crisis financiera internacional o más bien, de su impacto en el nivel de actividad económica fue el incremento de la morosidad. La subregión experimentó un deterioro importante en la calidad de la cartera crediticia” (Rivas, 2008, p.8).

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. De acuerdo con González y Gomes (2009) “desde un enfoque empresarial, morosidad sería la impuntualidad en el cumplimiento del pago de obligaciones adquiridas, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada”.

La causa principal de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable ha sido la morosidad. Una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema. (Aguilar, Camargo, & Morales, 2004, p. 4)

De acuerdo con Wicijowski y Rodríguez (2007) la palabra moroso genera gran confusión al momento de emplearla, puesto que esta se aplica para conceptos diferentes. Se define jurídicamente como mora al atraso en el cumplimiento de una obligación y por ende se denomina como moroso al deudor que incumple con su pendiente de pago.

Se podría denominar a la morosidad como el cáncer dentro de una institución, a razón de que si esta no es tratada a tiempo y de manera oportuna puede ir deteriorando la calidad de la cartera de crédito y por consiguiente influyendo en el desarrollo financiero de dicha entidad.

1.1.2. Control interno a las cuentas por cobrar

En el entorno empresarial la creación de cuentas por cobrar es muy importante, se podría considerar que es uno de los activos que contribuyen al desarrollo de las organizaciones con mayor facilidad, teniendo en cuenta que es un ingreso que se obtendrá en una fecha estipulada y con esto se da mayor accesibilidad al consumo de bienes o servicios a los clientes, sin embargo varias organizaciones tienen problema al momento de efectuar sus documentos o cuentas por cobrar imposibilitándolos de generar los beneficios esperados.

Las Cuentas por Cobrar no es más que la extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial; en la mayoría de los casos, es un instrumento utilizado por la mercadotecnia para promover las ventas y por ende las utilidades. (Higuerey, 2007, p. 3)

Las cuentas por cobrar, constituyen hoy en día la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, son además el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos ya que a diferencia del inventario estas ya no deben pasar por los diferentes procesos hasta llegar a los clientes. (Pérez, 2006)

En cuanto a lo abordado con anterioridad, se puede manifestar, que las cuentas por cobrar representan una estructura financiera de gran valor para todas las empresas, sobre todo para aquellas que brindan crédito, la implementación de un modelo de gestión de cartera beneficiará la salud económica de las organizaciones, reducirá riesgos tales como problemas de liquidez, altos índices de morosidad y pérdidas económicas, esto a su vez, conlleva a un deterioro de la imagen corporativa frente a proveedores, accionistas y clientes.

De acuerdo con Torres, Jiménez, Pérez, & Jiménez (2011) dentro de las partidas del activo circulante las cuentas por cobrar ocupan un porcentaje significativo, representando una inversión importante, ya que constituyen aplicaciones de recursos que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

Según Ronald (2016) las cuentas por cobrar son uno de los activos más importantes, puesto que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico. Las cuentas por cobrar aparecen mediante la venta o prestación de algún bien o servicio que se recuperará de acuerdo a las fechas estipuladas.

La manera más efectiva y eficiente de salvaguardar los bienes de las organizaciones es mediante la aplicación adecuada del control interno, mediante el uso de esta herramienta se pretende llegar al cumplimiento de metas y objetivos institucionales, para de esta manera alcanzar la productividad y la prevención de errores financieros.

De acuerdo con Gómez (2001) El control interno ha sido creado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el cumplimiento de los objetivos, la administración eficiente de los recursos y para alcanzar la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contable, fiscal y tributaria.

El control interno es el método de organización que emplea cada empresa, con sus debidos procesos, métodos operacionales y contables, que garanticen que los activos están debidamente protegidos, que sus registros contables son reales y que el giro del negocio se desarrolla de acuerdo a los parámetros plasmados por la administración. (Estupinan, 2015)

“El control interno contiene planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una organización, con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos.” (De Molina, 2017)

El control interno incluye el plan de organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas..., un "sistema" de control interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas. (Plasencia, 2010)

El control interno en las organizaciones tiene como objetivo proteger los recursos de la empresa o negocio previniendo pérdidas por fraude o negligencia, de igual manera también reconocer las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización. (Servin, 2018)

Es fundamental que se analice la necesidad de elaborar un manual de crédito, así como la depuración de las cuentas por cobrar para que la información presentada en los estados financieros sea oportuna para la toma de decisiones en la organización. (Cruz, 2013)

De acuerdo con Beloso (2009) los controles internos efectuados a los documentos por cobrar tienen la finalidad de regular y controlar el efectivo desenvolvimiento del proceso de ventas a partir que han sido establecidas las políticas de crédito, se lleve a cabo la venta del producto o la prestación del servicio, se factura, y se generan las labores de cobranza; todo esto con el objetivo de garantizar el efectivo cumplimiento y con los lineamientos establecidos.

1.1.3. Unidades Educativas

De acuerdo con el Ministerio de Educación (2016) “En el país los estudiantes adquieren un conjunto de capacidades y responsabilidades a partir de tres valores fundamentales que forman parte del perfil del bachiller ecuatoriano: la justicia, la innovación y la solidaridad.”

El sistema de educación está regulado por el Ministerio de Educación, segmentado en educación fiscal, fisco misional, municipal, y particular; laica o religiosa, hispana o bilingüe intercultural. La educación pública es laica en todos sus niveles, obligatoria hasta el nivel básico, y gratuita hasta el bachillerato (Cantos, 2013).

De acuerdo con Pérez y Merino (2001) Un centro educativo es un establecimiento destinado a la enseñanza. Es posible encontrar centros educativos de varios tipos y con diferentes características, desde una escuela hasta una institución que se dedica a enseñar oficios técnicos.

1.2. Antecedentes o estudios previos

Se han realizados varios estudios afines a esta problemática que está atravesando el sector educativo del país, Pibaque y Carrasco (2016) proponen establecer la viabilidad de la aplicación de políticas y procedimientos de cobranzas para que permita un efectivo control en el pago de matrículas y pensiones, para conocer la realidad económica que atraviesa la Unidad Educativa José María Urbina y realizar los correctivos necesarios. Proponiendo como hipótesis que la aplicación de políticas y procedimientos de cobranzas logrará tener un control efectivo del pago de las pensiones de los estudiantes, basando su estudio en una investigación de tipo descriptiva puesto que hace relación a un determinado problema para describir sus dimensiones con precisión, es decir se podrá medir el porcentaje de morosidad de la Institución en relación a este tema en particular y obteniendo como resultado que La Unidad Educativa analizada no cuenta con las áreas para realizar eficientemente el trabajo de cobranzas a los padres de familia.

Rosado (2016) en su estudio realizado planteó como objetivo diseñar un modelo de cobranza para mejorar la gestión financiera de la Unidad Educativa Particular Central, en la ciudad de Santo Domingo, basando su investigación en la modalidad cuanti-cualitativa con énfasis cualitativa y como técnicas, la entrevista y la encuesta. Dejando como resultado que la institución no cuenta con un departamento de cobranza en su estructura organizacional actualmente, lo cual genera que la administración de cobranza este a cargo de un personal que desempeña además de estas, otras funciones más, y esto hace que el análisis de la capacidad de cobro sea realizada con imperfecciones, pues sus políticas la impone la institución en base a los ingresos del clientes, ocasionando ciertas dificultades para la institución.

Figuroa & Pastor (2016) proponen una estrategia financiera para la recuperación de la cartera vencida de la Unidad Educativa Última Esperanza, en lo que concierne al diseño de la investigación es no experimental, aplicando la investigación descriptiva, empleando una muestra no probabilística y para lograr recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y la entrevista; la cual fue aplicada al personal de la Unidad Educativa principalmente al Gerente Financiero y a la Contadora de la institución, obteniendo como resultados que, La Unidad Educativa “Última Esperanza”, no cuenta con un manual de control interno para mejorar la recaudación y control de las pensiones, lo que ha ocasionado que no exista un adecuado control en el Departamento Financiero Contable.

Campoverde y Galarza (2017) en su investigación han identificado las bases legales y financieras que deben adoptar las instituciones educativas al ejecutar el modelo de recuperación de cartera, los métodos que utilizaron son; método inductivo-deductivo método deductivo-inductivo, método analítico, las técnicas de recopilación de datos utilizadas en el presente análisis son las encuestas a las 10 instituciones educativas más importantes de la vía Samborondon, para obtener información amplia, aspectos teóricos y experimentales que permitan conocer a profundidad la problemática estudiada, obteniendo como recomendaciones que se debe implementar el modelo de recuperación de cartera en instituciones particulares y que de acuerdo a la necesidad vayan adaptando nuevas políticas y disposiciones, para optimizar tiempo y recursos para mantener el prestigio, credibilidad y confianza en las Instituciones Particulares.

Parra (2016) plantea como objetivo determinar cómo la cartera vencida incide en el flujo de liquidez de la Unidad Educativa Indoamérica en los períodos académicos 2013– 2014 y 2014 – 2015, teniendo como variable independiente la cartera vencida y como variable dependiente el flujo de liquidez, para el presente caso se trabajó con el total de la muestra de padres de familia que constantemente tienen retrasos en sus pagos o en otros casos están atrasados, los mismos que alcanzan los 120 a quienes se aplicara la técnica de encuesta, dejando como conclusión que no se dispone de políticas de prevención de morosidad y técnica de cobranzas eficientes que permita la disminución de la cartera vencida obteniendo como recomendación relevante que es necesario capacitar correctamente al personal de contabilidad y colecturía sobre los roles que desempeñan en cuanto a la administración de la cartera.

En el documento realizado por Parrales (2013) tuvo como como objetivo general identificar las principales razones por la que los beneficiarios de créditos educativos se atrasan en sus pagos, dejando como recomendación utilizar en la gestión de cobranzas, técnicas de alcance masivo aprovechando los recursos tecnológicos con los que se cuentan en la actualidad.

Se logró evidenciar que la problemática de la cartera vencida trae consigo la falta de preparación y capacitación de las instituciones educativas para efectuar el debido proceso de seguimiento y recuperación de las cuentas por cobrar, la falta de implementación de políticas financieras y de cobranza han ocasionado el crecimiento de los valores pendientes que tienen los padres de familia con los planteles educativos.

1.3. Fundamentación legal

En Ecuador, las organizaciones del sector societario están obligadas a llevar contabilidad, dentro de este grupo empresarial se encuentran las Instituciones Educativas Privadas. Otra obligatoriedad que tienen las sociedades es la presentación de estados financieros bajo Normas Internacionales de Información Financiera, ante los entes controladores como Superintendencia de Compañía y Servicio de Rentas Internas.

Bajo estos antecedentes ha sido importante citar las siguientes Leyes y Reglamentos:

1.3.1. LORTI

Los Art. 19 y 20 establecen que las sociedades están obligadas a llevar contabilidad. y deberán aplicar el principio de partida doble en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos Americanos.

1.3.2. Ley de compañía

El Art. 289, refiere sobre la obligatoriedad que tienen los administradores con respecto a la presentación de estados financieros a la junta general de socios.

1.3.3. Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural

Los Art. 56 y 57 establecen que Las Unidades Educativas Privadas son personas jurídicas de derecho privado y están autorizadas para el cobro de pensiones y matrículas.

Art. 83. Indica que la administración económica de los Centros Privados de Educación corresponde a los propietarios o encargados de los mismos.

Adicional, el Art. 140 prohíbe 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.

1.3.4. Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno

En el Art. 11.- Describe que las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

1.3.5. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

La Unidad Educativa Particular Francés realiza sus estados financieros de acuerdo con los principios básicos de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), mediante las cuales establecen los objetivos de los estados financieros, para otorgar información acerca de la realidad financiera, lo cual es útil para que la gerencia pueda emplear las decisiones adecuadas.

CAPÍTULO II

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de estudio

La presente investigación sobre el análisis de la cartera de crédito de la empresa EDFOR S.A, en el periodo 2017, está basada en el enfoque de estudio mixto es decir cuantitativo – cualitativo. Cuantitativo porque se fundamenta en la recolección de datos numéricos y su respectivo análisis de las cuentas por cobrar clientes que tiene la institución, y el enfoque cualitativo porque se pretende analizar cuáles son los factores que interfieren en el momento de realizar los pagos por parte de los clientes o representantes de los estudiantes.

El estudio tiene un alcance descriptivo, dado que el interés es llegar a conocer o describir el comportamiento del índice de morosidad de los clientes, de igual forma conocer por qué no cuentan con una cultura de pago apropiada. En cuanto al diseño de la investigación es de tipo no experimental transeccional, puesto que el investigador no puede manipular las variables, es decir se basa esencialmente en la observación de los sucesos tal y como se dan en su contexto natural en un periodo específico.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables.

| Variables | Dimensión | Indicadores | Instrumento | Preguntas |
|------------------------------------|------------------|----------------------------|--------------------|--|
| Cartera de crédito (independiente) | Vencida | Valor total de la cartera. | Entrevista | ¿Existe una persona encargada de la cartera de crédito? ¿Conoce el monto al cual asciende la cartera de crédito? |
| | | Tiempo de maduración. | Observación | ¿Existen políticas internas para el tratamiento de las cuentas por cobrar clientes? ¿Qué estrategias se aplicarán para la recuperación de la cartera de crédito? |
| EDFOR (dependiente) | Padres | Nivel de satisfacción | Encuesta | ¿Tiene alguna deuda con la institución? ¿Conoce cuánto es el valor que adeuda? |
| | | Impedimento de pago | Encuesta | ¿Conoce el tiempo de atraso que tienen sus obligaciones con la institución? ¿Está satisfecho con el valor que cobran por el servicio de educación? ¿Existe algún motivo por el cual no esté cumpliendo con sus obligaciones? |

Tabla 2

| enfoque | cuantitativo |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">variable 1 situación de la cartera de crédito (Con cinco ítems)</p> | <p style="text-align: center;">variable 2 Padres de familia (Con cinco ítems)</p> |
| <p>¿El valor que adeuda es?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> De \$150.00 a \$300.00 <input type="checkbox"/> De \$300.00 a \$600.00 <input type="checkbox"/> De \$600.00 a \$1,000.00 <input type="checkbox"/> De \$1,000.00 a \$2,000.00 | <p>¿Está satisfecho con el valor cobrado por el servicio de educación que brinda EDFOR?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Muy satisfecho <input type="checkbox"/> Satisfecho <input type="checkbox"/> Poco satisfecho <input type="checkbox"/> Nada satisfecho |
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> De \$2,000.00 en adelante <p>¿El tiempo de atraso que tienen sus obligaciones con la institución es?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 1 a 30 días <input type="checkbox"/> 31 a 60 días | <p>¿Actualmente tiene una deuda con la institución?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No |
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 61 a 90 días <input type="checkbox"/> Mayor a 90 días <p>¿Cuál de los siguientes factores incide en el pago de pensiones?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Inestabilidad laboral <input type="checkbox"/> Ingresos insuficientes <input type="checkbox"/> Costos de pensiones altas <input type="checkbox"/> Malestar con la institución <input type="checkbox"/> Cobranza inadecuada <input type="checkbox"/> Otros | <p>¿Cuál de los siguientes medios aplica EDFOR para darle a conocer sus obligaciones respecto al pago de pensiones?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vía correo <input type="checkbox"/> Mediante llamada <input type="checkbox"/> Notificación escrita <input type="checkbox"/> Visitas personales <input type="checkbox"/> No recibo notificaciones <p>¿Conoce a cuánto asciende su deuda en el Francés?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No |
| <p>¿Si la institución le ofrece convenios de pago está dispuesto a aceptarlos?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <p>¿Si la institución le ofrece el convenio de pago está dispuesto a pagar los valores adeudados en un periodo de?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Entre 1 a 2 meses <input type="checkbox"/> Entre 2 a 4 meses <input type="checkbox"/> Entre 4 a 6 meses | <p>¿Cómo calificaría la atención de cobranzas?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muy buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Muy mala |

2.3. Población y Muestra

Se seleccionó como población universo al total de la cartera de crédito del periodo 2017 a partir del 1 de mayo con corte al 8 de diciembre, la cual consta de 437 clientes con un monto equivalente a ciento cincuenta y cinco mil, cuatrocientos noventa y dos con sesenta y seis dólares americanos. Por tal motivo se escogió una muestra no probabilística siendo esta aquellas cuentas que incumplan en sus obligaciones durante el segundo trimestre de clases teniendo un total de 62 representantes, puesto que se determina que en su mayoría estos padres de familia culminan el periodo escolar sin cumplir con sus obligaciones con la institución.

2.4. Métodos

El modelo de investigación científica que se aplicó en este proyecto es el empírico – analítico, dado que por medio de la revisión documental se pudo realizar un análisis de la situación de la cartera de crédito y conocer los factores que inciden en su recuperación.

2.5. Técnicas e instrumentos

“Son las estrategias empleadas para recabar la información requerida y así construir el conocimiento de lo que se investiga.” (Martinez, 2013)

2.5.1. Revisión documental

La revisión documental es una técnica de observación complementaria, que permitió conocer el monto global de la cartera 2017 y su valor vencido a diciembre del año analizado.

2.5.2. Entrevista

Mediante la técnica de la entrevista, se pudo evidenciar la situación de la cartera de crédito y las estrategias que se aplican para la recuperación de la misma, esta técnica estuvo estructurada con un instrumento de 8 preguntas las cuales fueron dirigidas a dos personas del área contable.

2.5.3. Encuesta.

Esta técnica, proporcionó información de gran valor, se conoció los factores externos que inciden de manera negativa en la recuperación del portafolio de crédito, el cuestionario estuvo conformado por 12 interrogantes mismas que fueron respondidas por sesenta y dos padres de familia.

2.6. Análisis de datos

Para el análisis de datos en la presente investigación se hizo uso del programa de Microsoft Excel, el cual es de dominio del investigador, permitiendo facilitar el desarrollo del estudio mediante la tabulación de la información recolectada y la elaboración de gráficos para su posterior análisis de resultados.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS

3.1. Cartera de crédito

Mediante la revisión documental se identificó el estado de la cartera de crédito de la empresa en análisis.

Tabla 2

Análisis de la cartera de crédito

| Cartera | Cartera vencida a diciembre 2017 | Recaudación de cartera vencida de enero a agosto 2018 | Saldo de cartera vencida a septiembre 2018 |
|--------------------|----------------------------------|---|--|
| Cuentas por cobrar | 155.492,66 | 64.601,14 | 90.891,52 |

La cartera fue tomada a partir de mayo del año 2017 y analizada hasta septiembre del 2018

La institución ha recaudado el 42% de la cartera de crédito dejando en evidencia que existe un 58% de portafolio vencido del periodo 2017.

Adicional, se logró conocer que el mayor incremento de la cartera de crédito comienza en el último trimestre del año, con un 76%, siendo el mes de diciembre, el de mayor incidencia con 36% de las cuentas por cobrar.

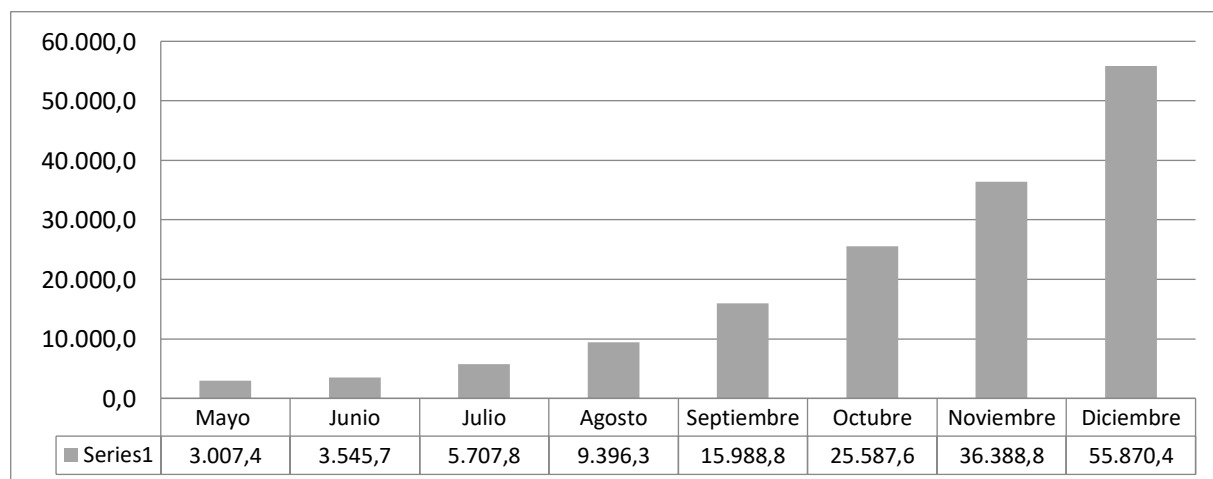


Figura 1. Análisis por meses de la cartera de crédito

Se pudo comprobar que la información conseguida mediante la revisión documental coincide con lo expuesto por la colectora a través de la entrevista, no obstante, no sucedió lo mismo en el momento que se entrevistó a la contadora puesto que ella mencionó que el valor de la cartera de crédito es de \$79.701,00 por lo que no coincide la información referente a las cuentas por cobrar.

Tabla 3

Información departamento financiero

| Depto. Contable | |
|-----------------|--------------|
| Contadora | \$79.701,00 |
| Colectora | \$155.492,66 |

Las entrevistas fueron realizadas el 22/09/18

Respecto a las encuestas realizadas, reflejan que el 87% de la población analizada adeuda un monto mayor a \$601.00.

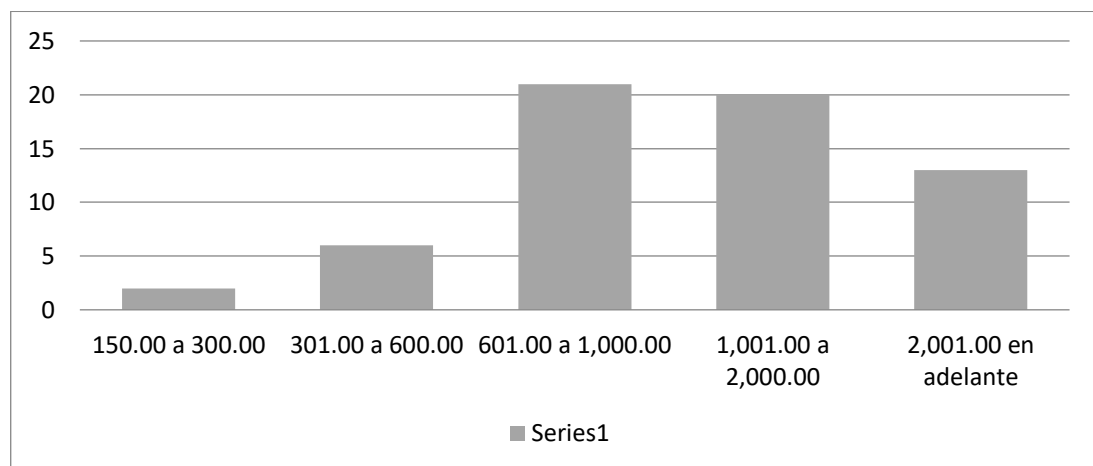


Figura 2. Rangos de endeudamiento de los clientes

Además, los instrumentos revelaron que el 87% de los padres de familia, mantienen obligaciones con la institución mayor a 90 días.

Tabla 4

Periodos de atraso por parte de los representantes legales

| Periodos | Representantes |
|-----------------|----------------|
| 1 a 30 días | 2 |
| 31 a 60 días | 5 |
| 61 a 90 días | 1 |
| Mayor a 90 días | 54 |
| Total | 62 |

Mientras que en la información obtenida por medio de las encuestas se puede evidenciar que el 97% de la muestra analizada está interesada en acceder a un convenio de pago con la institución. Por lo que el 82% de los padres de familia, consideran que están dispuestos a pagar los valores adeudados con la empresa en un periodo de cuatro a seis meses.

Tabla 5

Convenio de pago

| Periodos | Representantes |
|-------------------|----------------|
| entre 1 a 2 meses | 1 |
| entre 2 a 4 meses | 10 |
| entre 4 a 6 meses | 51 |
| Total | 62 |

Solo un representante no está interesado en acceder a un convenio de pago

Referente a los factores que inciden en la recaudación de las cuentas por cobrar desde la óptica del representante del estudiante, se evidenció, que el costo de matrícula es muy alto con un 44%; inadecuado proceso de cobranza con un 27% y por último molestias con la Institución con un 16%.

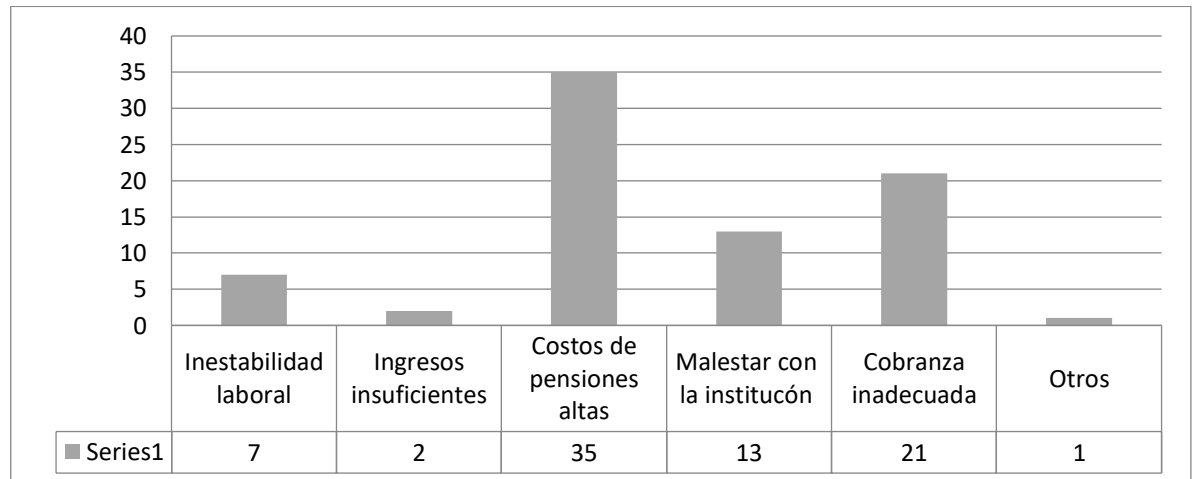


Figura 3. Factores que inciden en el pago de pensiones

Mediante la entrevista aplicada a la contadora y colectora, se conoció las debilidades que tiene el proceso de cobranza; la colectora mencionó que las políticas de crédito no se ejecutan correctamente, por lo cual, recomienda que el personal encargado de este proceso debe tener conocimiento, experiencia y ser capacitado oportunamente, adicional señala que las quejas y reclamos de los clientes o usuarios deben ser atendidas a tiempo. La contadora manifestó que durante el proceso de matrícula se entrega una carta de

compromiso en la cual los representantes de estudiantes se comprometen a cancelar las pensiones en los tiempos pactados, sin embargo, esta estrategia no ha funcionado, lo que conllevó a la Unidad Educativa, a contratar servicios legales para gestionar el cobro de la cartera.

3.2. Gestión de cobranza

Mediante las encuestas realizadas se pudo conocer que un escaso 15% de los representantes legales están satisfecho con el servicio de educación que brinda EDFOR, dejando en evidencia que el 85% de los padres de familia están poco o nada satisfechos con el servicio que reciben de la institución.

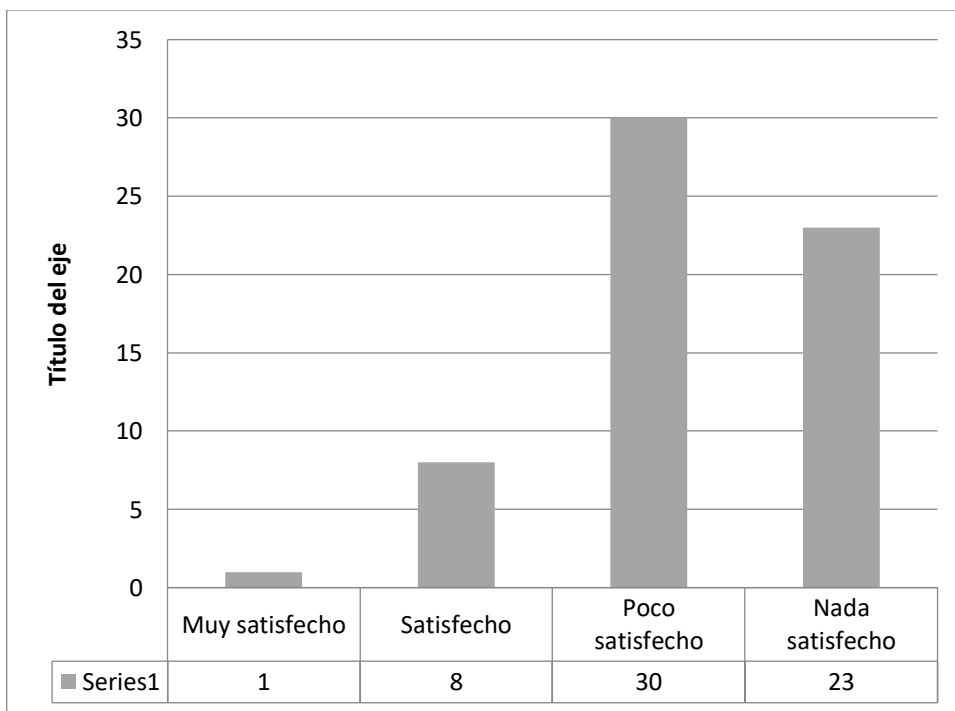


Figura 4. Nivel de satisfacción del servicio de educación

El 98% de los padres de familias encuestados, aceptaron que actualmente tienen una deuda con la institución.

Sin embargo, apenas el 29% de los representantes legales reciben notificaciones por parte de EDFOR para conocer sus obligaciones con la institución, lo que significa que el 71% de la población no recibe notificación alguna.

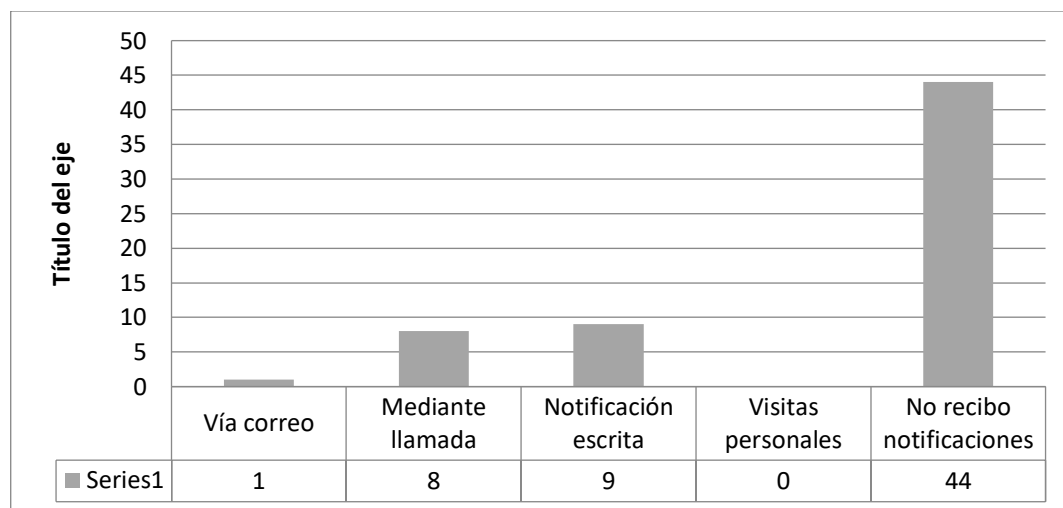


Figura 5. Comunicación por parte de EDFOR

Por tal motivo solo el 11% de los clientes conocen a cuánto asciende su deuda con la institución, mientras que el 89% restante ignoran el valor pendiente que tienen con la unidad educativa.

Con respecto a la gestión de cobranza, el 87% de padres de familia la califica como muy mala, solo el 8% valoró la gestión como muy buena.

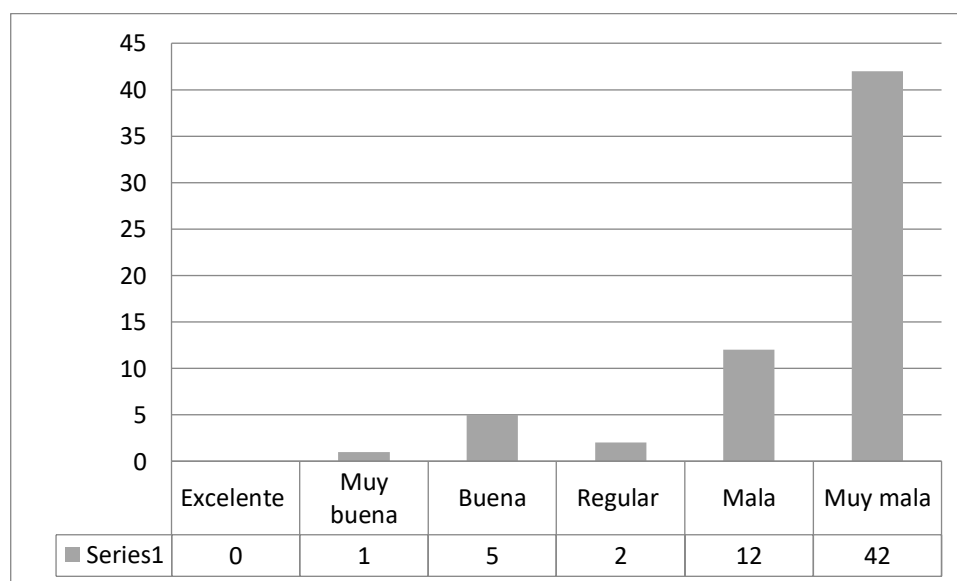


Figura 6. Nivel de satisfacción de la gestión de cobranza

CAPÍTULO IV

4. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la cartera de crédito de la empresa EFDOR S.A., correspondiente al periodo 2017, adicional se examinó la situación del portafolio de crédito y se determinaron los factores que inciden al momento del pago de las pensiones por parte de los representantes. A continuación, se discutirán los principales hallazgos de esta investigación.

Las cuentas por cobrar constituyen unos de los activos corrientes más importantes para aquellas organizaciones que se dedican a dar crédito; Edfor, empresa en estudio presenta deficiencias en su proceso de recuperación de cartera, estas carencias se originan por factores internos y externos. Estos datos, básicamente los factores internos, se han convertido en el común denominador y guardan relación con los resultados de los diferentes autores, como se detalla a continuación:

Rosado (2016), Figueroa y Pastor (2016) y Parra (2016), estos autores evidenciaron que la falta de un área de cobranza y un personal inexperto genera dificultades en la cartera de crédito, por otro lado, la falta de manuales internos impide controlar las recaudaciones y pensiones de estudiantes, además la inexistencia de políticas de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza; estos datos demuestran la falta de planificación, organización, dirección y control dentro de las organizaciones con respecto al manejo de la cartera de crédito, los altos mandos de la empresa Edfor, deben tomar decisiones saludables referente al tema analizado.

Dentro de las investigaciones citadas, no se encontraron factores externos que tengan incidencia con las cuentas por cobrar, sin embargo, en este estudio de tesis se logró conocer la situación real de la cartera y determinar los factores que originan un crecimiento a la cartera vencida.; estos resultados son la base fundamental para que los jerárquicos puedan desarrollar planes y acciones de mejora de manera inmediata.

Dentro de la búsqueda de información, haciendo referencia a las bases legales se encontró el Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural y en su Art. 140 se prohíbe conculcar el derecho a la educación de los estudiantes por atraso o falta de pago de matrícula o pensiones; esta disposición causa un efecto negativo en la liquidez de las unidades educativas. Una de las estrategias empleadas por Edfor, ha sido la firma de

cartas de compromiso con los representantes de estudiantes, pero los resultados obtenidos de esta estrategia no han sido positivos, provocando una cartera de crédito en el periodo 2017 superior al cincuenta por ciento del crédito otorgado.

Para finalizar, este estudio permite en base a los resultados, realizar otras investigaciones en relación al proceso de recuperación de cartera y a la importancia de contar con el personal que se dedique a la recuperación del portafolio de crédito de manera directa y analizar si a la institución le conviene operativa y financieramente cumplir con este propósito.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se puede concluir que en el desarrollo de esta investigación se logró evidenciar que la cartera vencida tiene un alto nivel de morosidad, la misma que se incrementa a partir del segundo trimestre del periodo en estudio y esto se debe a que carece de un proceso adecuado en la recuperación de la cartera, lo que conllevó al crecimiento desmedido del portafolio vencido del periodo 2017.
- Por otra parte, se concluye que la salud financiera de la cartera de crédito, no está dada únicamente por gestiones eficientes dentro de la organización, existen factores externos como ya se mencionó en esta tesis que perjudican las finanzas de una empresa.

5.2. Recomendaciones

- Es preciso recomendar, capacitación en procesos de cobranza al personal y efectuar seguimientos a la gestión cobro, mantener diálogos entre el área de contabilidad y colecturía para garantizar la veracidad de la cartera de crédito. Implementar políticas de crédito y efectiva gestión de cobranza para gestionar de manera apropiada la recuperación del portafolio vencido.
- Que los directivos analicen los factores externos encontrados en este estudio y se elabore un plan de mejoras que beneficie tanto a padres de familia como a la Institución.

Referencias Bibliográficas:

- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (octubre de 2004). *Análisis de la Morosidad en el sistema bancario peruano*. Recuperado el 7 de octubre de 2018, de <http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>
- Álvarez, M., & Abreu, J. (Septiembre de 2008). Estrategias financieras en la pequeña y mediana empresa. *International Journal of Good Conscience*, 66. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v3-n2/3\(2\)%2065-104.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n2/3(2)%2065-104.pdf)
- Ayala, S. (2005). *Créditos financieros*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/creditos-financieros/>
- Bernard, D. (2010). *Clasificación de las Cuentas por Cobrar*. [SCRIBD]. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/329350559/Clasificacion-de-Las-Cuentas-Par-Cobrar>
- Belloso, R. (12 de 02 de 2009). *Revista electronica de gerencia empresarial COEPTUM*. Recuperado el 27 de 03 de 2019, de <http://ojs.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1618/1567>
- Brachfield, P. (2009). *Gestion del credito y cobro*. Espana: Profit.
- Calderon, B. (s.f.). *CEFA*. Recuperado el 18 de Julio de 2018, de La cobranza: http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html
- Campoverde, C. y Galarza, F. (2017). *Modelo de recuperación de cartera en instituciones particulares de la vía Samborondón*. Guayaquil. Universidad de Guayaquil.
- Cantos, L. (2013). *La educación en el Ecuador*. [Blogger.com] Recuperado de: <http://sistemaeducativoecuador.blogspot.com/>
- Cruz, L. (21 de 10 de 2013). *Evaluciacion del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro de Miraflores*. Recuperado el 27 de 03 de 2019, de <https://rcientificaesteli.unan.edu.ni/index.php/RCientifica/article/view/542/480>
- De Molina, A. (2017). *que buscan las organizaciones con el control interno*. Recuperado el 15 de 07 de 2018, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>
- De La Hoz Suárez, B., Ferrer, M. A., & De La Hoz Suárez, A. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*. Obtenido de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182008000100008

- El Comercio. (2017). *Crece morosidad en el pago de las pensiones educativas*. Guayaquil. Recuperado de: <http://www.elcomercio.com/tendencias/morosidad-pago-pensiones-educacion-padresdefamilia.html>
- El Comercio. (2017). *Los colegios adoptan medidas para cobrar pensiones*. Guayaquil. Recuperado de: <http://www.elcomercio.com/tendencias/colegios-pensiones-atrasadas-medidas-educacion.html>
- Encalada, L. (2016). *provision de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1323/1/T-ULVR-1207.pdf>
- Espino, M. (2014). *excellencecapacitacion*. Recuperado el 19 de Junio de 2018, de Recuperacion de cartea vencida : <https://excellencecapacitacion.wordpress.com/areas-de-capacitacion/recuperacion-de-cartera-vencida/>
- Estupinan, R. (2015). *Control interno y fraude* (tercera ed.). Bogota: Eco Ediciones.
- Expreso.ec. (2016). La cartera vencida en los colegios llega hasta el 30%. Guayaquil. Recuperado de: <http://www.expreso.ec/guayaquil/colegios-guayaquil-incumplimientos-pagos-estudiantes-DK738173>
- Figueroa, M., & Pastor, N. (Junio de 2016). *ESTRATEGIA FINANCIERA PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA*. Recuperado el 25 de Octubre de 2018, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14039/1/TESIS%20FIGUEROA%20-%20PASTOR.pdf>
- González, J., & Gomes, R. (2009). *La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días*.
- Gómez, G. (2001). *Control interno en la organización empresarial*. [Gestiopolis]. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- Higuerey, A. (Enero de 2007). *Administracion de cuentas por cobrar*. Recuperado el 1 de octubre de 2018, de http://webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias_finanzas1_pdf/tema5.pdf
- Largo, M. (2015). *Contabilidad Bancaria y Seguros*. [Blogspot]. Recuperado el 16 de Julio de 2018 de: http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html
- Ley orgánica de Educación Intercultural (jueves 31 de marzo del 2011) Quito. Registro Oficial 417. Segundo suplemento. Recuperado de: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/6206/1/128126.pdf>

- Ley Orgánica de Educación Intercultural [LOEI]. (2017). Quito: Registro Oficial 754. Art. 57. Recuperado de http://www.educar.ec/servicios/regla_loei-6.html.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural [LOEI]. (2017). Quito: Registro Oficial 754. Art. 140. Recuperado de http://www.educar.ec/servicios/regla_loei-6.html.
- Martinez, V. (2013). *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado el 09 de 01 de 2019, de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33109969/Metodos__tecnicas_e_instrumentos_de_investigacion.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1547055427&Signature=9OZrAdzdfE%2FIBI9T9QafebhnG6Y%3D&response-content-disposition=inline%3B%20file
- Ministerio de Educacion. (2016). *Educacion general basica*. Obtenido de https://educacion.gob.ec/educacion_general_basica/
- Molina, V. (2005). *Estrategias de cobranza en epocas de crisis* (14 ed.). Mexico: ISEF EMPRESA LIDER.
- Munoz, M. (07 de Enero de 2007). ¿La eficiencia del personal en las microfinancieras influye en la cartera vencida? *Análisis Económico*, 22(50).
- Pérez, J., y Merino, M. (2011). *Centro Educativo*. [Definición.de]. Recuperado de: <https://definicion.de/centro-educativo/>
- Parra, J. (2016). *La cartera vencida y el impacto en el flujo de liquidez en la Unidad Educativa Indoamérica*. Ambato, Ecuador. Universidad Técnica de Ambato.
- Parrales, A. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de crédito del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. Guayaquil. Universidad Politécnica Salesiana.
- Pérez, L. (2006). *Las cuentas por cobrar*. [Gestiopolis]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/las-cuentas-por-cobrar/>
- Pibaque, K., & Carrasco, R. (2016). *Análisis de la políticas y procedimientos de cobranza de la unidad educativa "Jose María Urbina"*. Guayaquil, Ecuador.
- Plasencia, C. (10 de julio de 2010). *El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos*. Recuperado el 18 de octubre de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192010000500001
- Ramírez, J. (2016). *¿Qué es la cartera vencida?* [SoyConta]. Bogotá. Recuperado de: <https://www.soyconta.mx/que-es-la-cartera-vencida/>

- Rivas, J. (2008). *Cartera vencida y estrés macrofinanciero: un estudio econométrico para Centroamérica y la República Dominicana*. México D.F.: Naciones Unidas.
- Ronald, S. (01 de 03 de 2016). *Rankia*. Recuperado el 15 de 09 de 2018, de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Rosado, A. (2016). *Model de cobranza y gestión financiera en el colegio particular, en la ciudad de Santo Domingo*. Ecuador: Universidad Regional Auntonoma de los Andes.
- Servin, L. (2018). *por que es importante el control interno en las empresas*. Recuperado el 10 de 11 de 2018, de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- Torres, R., Jiménez, F., Pérez, P., & Jiménez, M. d. (2011). LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA EFICIENCIA ECONÓMICA DE LA EMPRESA DE MATERIALES DE LA CONSTRUCCIÓN. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 9.
- Wicijowski, C., & Rodriguez, L. (2007). *Prevencion y cura de la morosidad*. Recuperado el 15 de Julio de 2018, de Analisis y evolucion futura de la morosidad en Espana: https://www.barcelonaschoolofmanagement.upf.edu/documents/mmf/07_03_preencion_morosidad.pdf



Reciba un cordial saludo de parte de Joe Miguel Castillo Cuero, en calidad de alumno de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas de la carrera de Contabilidad y Auditoría le presento a usted la siguiente encuesta con la finalidad de obtener información acerca de la situación actual de la empresa EDFOR, cabe recalcar que la información obtenida servirá para fines netamente académicos y será manejada confidencialmente, de antemano le agradezco su aporte para con esta investigación.

¿Es representante legal de al menos un estudiante en el Francés?

SI

NO

Cuantos _____

¿Está satisfecho con el valor cobrado por el servicio de educación que brinda EDFOR?

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Nada satisfecho

¿Cuál de los siguientes medios aplica EDFOR para darle a conocer sus obligaciones respecto al pago de pensiones?

Vía correo

Mediante llamada

Notificación escrita

Visitas personales

No recibo notificaciones

¿Cuál de los siguientes factores incide en el pago de pensiones?

Inestabilidad laboral

Ingresos insuficientes

Costos de pensiones altas

Malestar con la institución

Cobranza inadecuada

Otros _____

¿El valor que adeuda es?

- De \$150.00 a \$300.00
- De \$300.00 a \$600.00
- De \$600.00 a \$1,000.00
- De \$1,000.00 a \$2,000.00
- De \$2,000.00 en adelante

¿El tiempo de atraso que tienen sus obligaciones con la institución es?

- 1 a 30 días
- 31 a 60 días
- 61 a 90 días
- Mayor a 90 días

¿El número de pensiones impagas son?

- 1 a 3
- 3 a 6
- 6 en adelante

¿Si la institución le ofrece convenios de pago está dispuesto a aceptarlos?

- SI
- NO

¿Si la institución le ofrece el convenio de pago está dispuesto a pagar los valores adeudados en un periodo de?

- Entre 1 a 2 meses
- Entre 2 a 4 meses
- Entre 4 a 6 meses

¿Cómo calificaría la atención de cobranzas?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

¿Actualmente tiene una deuda con la institución?

SI
NO

¿Conoce a cuánto asciende su deuda con el francés?

Si
No



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

Reciba un cordial saludo de parte Joe Miguel Castillo Cuero, en calidad de alumno de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas de la carrera de Contabilidad y Auditoría le presento a usted **Eco. Carlos Jiménez (Gerente de EDFOR)** la siguiente entrevista con la finalidad de obtener información acerca de la situación actual de la empresa EDFOR, cabe recalcar que la información obtenida servirá para fines netamente académicos y será manejada confidencialmente, de antemano le agradezco su aporte para con esta investigación.

¿Desde qué año usted asumió la Gerencia de EDFOR?

¿Cómo considera se encuentra la institución en su entorno financiero?

¿En el periodo 2017 existió incremento de clientes o disminución?

¿Qué se está realizando para captar clientes nuevos y actualmente con cuantos estudiantes cuenta la institución?

¿Cuál fue el comportamiento de la cartera de crédito en el periodo 2017?

¿Cuál es el estado actual de la cartera de crédito, a cuánto asciende su monto?

¿Considera que el personal responsable de la cobranza está capacitado para ejecutar esta actividad? ¿Por qué?

¿Existen políticas internas para el tratamiento de las cuentas por cobrar clientes?

¿Cuál es el procedimiento que se efectúa para la recuperación de la cartera?



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

Reciba un cordial saludo de parte Joe Miguel Castillo Cuero, en calidad de alumno de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas de la carrera de Contabilidad y Auditoría le presento a usted **Ing. Andrea Crespo (Contadora de EDFOR)** la siguiente entrevista con la finalidad de obtener información acerca de la situación actual de la empresa EDFOR, cabe recalcar que la información obtenida servirá para fines netamente académicos y será manejada confidencialmente, de antemano le agradezco su aporte para con esta investigación.

¿Desde qué año usted asumió el puesto como Contadora de la empresa EDFOR?

¿Cómo considera que se encuentra la institución en su entorno financiero?

¿Cuál es el estado actual de la cartera de crédito, a cuánto asciende su monto?

¿Cuenta EDFOR con políticas internas para el tratamiento de las cuentas por cobrar clientes?

¿En el periodo 2017 aumento o disminuyo la cartera de crédito?

¿Cuál fue el estado de la cartera de crédito en el periodo 2017, cuanto era su monto?

¿Qué estrategias recomendaría para la recuperación del portafolio de crédito?



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

Reciba un cordial saludo de parte Joe Miguel Castillo Cuero, en calidad de alumno de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas de la carrera de Contabilidad y Auditoría le presento a usted **Ing. Eulalia Zambrano (Colectora de EDFOR)** la siguiente entrevista con la finalidad de obtener información acerca de la situación actual de la empresa EDFOR, cabe recalcar que la información obtenida servirá para fines netamente académicos y será manejada confidencialmente, de antemano le agradezco su aporte para con esta investigación.

¿Desde qué año usted asumió el puesto como Colectora de la empresa EDFOR?

¿Cómo considera que se encuentra la institución en su entorno financiero?

¿Cuál es el estado actual de la cartera de crédito, a cuánto asciende su monto?

¿Conoce las políticas internas para el tratamiento de las cuentas por cobrar clientes?

¿En el periodo 2017 aumento o disminuyo la cartera de crédito?

¿Cuál fue el estado de la cartera de crédito en el periodo 2017, cuanto era su monto?

¿Conoce quién es la persona encargada de la gestión de cobranzas de la cartera de clientes?

¿Qué estrategias recomienda aplicar la recuperación de la cartera de crédito?