



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA “NUEVO SAMBORONDÓN”**

TUTOR:

CPA. ESTELA PRISCILA HURTADO PALMIRO, MAE

AUTORES:

**KEVIN STEEVEN CABEZAS SISALIMA
ALIDA TATIANA IZQUIERDO ACEBO**

GUAYAQUIL

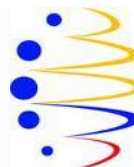
2022



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

SECRETARÍA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGIA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

Las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la Institución Educativa “Nuevo Samborondón”

AUTOR/ ES:

Izquierdo Acebo Alida Tatiana
Cabezas Sisalima Kevin Steeven

REVISORES:

CPA. Estela Priscila Hurtado Palmiro, MAE

INSTITUCIÓN:

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de
Guayaquil

GRADO OBTENIDO:

Licenciado en Contabilidad y Auditoría

FACULTAD:

Ciencias administrativas

CARRERA:

Contabilidad y Auditoría

FECHA DE PUBLICACION:

2022

N. DE PÁGS:

102

ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Financiera y Administrativa

PALABRAS CLAVE: Cuentas por cobrar, análisis financiero, liquidez, cartera vencida

RESUMEN:

En el actual trabajo trata de un tema de gran importancia en las actividades económicas de la institución educativa nuevo Samborondón en Ecuador, otorga ciertos créditos a los padres de familia, representando para los estados financieros el 20% de las cuentas por cobrar. Sin embargo, la institución educativa no cuenta con un departamento de cobranza, ni un proceso de control de cobros pendientes, es decir la gestión de cobranza y mucho menos elabora un análisis general de las cuentas por cobrar.

De modo que, en aspectos financieros ha presentado un decaimiento en sus ingresos netos, afectando sus actividades económicas y generando problemas de liquidez, impidiéndole realizar inversiones para el mejoramiento de los procesos educativos.

Esta investigación tiene como objetivo establecer análisis financieros para aportar un diagnóstico de la situación financiera real de la empresa y así facilitar a la toma de unas buenas decisiones apropiadas dentro de las directrices de la empresa. La aplicación de los indicadores financieros son una guía para analizar los estados financieros su rendimiento, mejorar la liquidez y así detallar la información de manera cuantitativa y cualitativa.

N.º DE REGISTRO (en base de datos):

N.º DE CLASIFICACIÓN:

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF:

SI:

NO:

CONTACTO CON AUTOR/ES: Izquierdo Acebo Alida Tatiana Cabezas Sisalima Kevin Steeven	Teléfono: 0963148143 0999295784	E-mail: tatianaizquierdoacebo@hotmail.com kevinsteeven@gmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	José Roberto Bastidas Romero, Director, Contabilidad y Auditoria E-mail: jbastidasr@ulvr.edu.ec Teléfono: 2596500 Óscar Paul Machado Álvarez, Decano E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec Teléfono: 2596500	

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO

LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "NUEVO SAMBORONDÓN"

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.utmachala.edu.ec	1%
Fuente de Internet		
2	dspace.utpl.edu.ec	1%
Fuente de Internet		
3	www.ey.com	1%
Fuente de Internet		
4	docplayer.es	1%
Fuente de Internet		
5	www.eumed.net	1%
Fuente de Internet		
6	ri.ues.edu.sv	1%
Fuente de Internet		
7	tesis.unap.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
8	Submitted to Universidad Internacional del Ecuador	1%
Trabajo del estudiante		
9	1library.co	1%
Fuente de Internet		

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Activo

FIRMA


CPA. ESTELA PRISCILA HURTADO PALMIRO, MAE
C.I.: 0915999155


**DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS
PATRIMONIALES**

Los estudiantes egresados, **IZQUIERDO ACEBO ALIDA TATIANA** y **CABEZAS SISALIMA KEVIN STEEVEN**, declara bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, **“LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUEVO SAMBORONDÓN”**, corresponde totalmente al suscrito y se responsabiliza con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL, según lo establece la normativa vigente.

Autores:

FIRMA:  _____
IZQUIERDO ACEBO ALIDA TATIANA
C.I.: 0957062623

FIRMA:  _____
CABEZAS SISALIMA KEVIN STEEVEN
C.I.: 0951290873

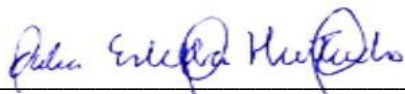
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación **“LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUEVO SAMBORONDÓN”**, designado por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO

Haber dirigido, revisado y analizado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: Investigación **“LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUEVO SAMBORONDÓN”**, presentado por los estudiantes **IZQUIERDO ACEBO ALIDA TATIANA** y **CABEZA SISALIMA KEVIN STEEVEN** como requisito previo a la aprobación de la investigación para optar al título de **LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, encontrándose apto para su sustentación.

FIRMA _____



CPA. ESTELA PRISCILA HURTADO PALMIRO, MAE
C.I.: 0915999155

AGRADECIMIENTO

Me llena de felicidad haber culminado mis estudios superiores y el proyecto de titulación. Estoy orgullosa de quienes estuvieron conmigo desde el inicio hasta el final de este proceso y expreso mi gratitud:

A Dios, por todas sus bendiciones, por su guía, por su fortaleza para continuar esforzándome día a día y crecer como persona.

A mi hermosa familia, quienes me ayudaron a culminar mis estudios, me apoyaron en los momentos más difíciles y siempre brindarme su amor incondicional.

A la Universidad Laica Vicente Rocafuerte y a los docentes por los conocimientos otorgados que han sido de gran ayuda para culminar mi carrera profesional.

Alida Tatiana Izquierdo

Agradezco primero a Dios por haberme dado la vida y la sabiduría para poder seguir mis estudios universitarios e iluminarme por el camino del bien todos los días de mi vida.

A mis queridos padres Miguel Cabezas, Jackline Sisalima por apoyarme ya que sin ustedes no podría haberlo logrado y agradecerles por sus bendiciones que me han guiado y por estar conmigo en todo momento.

A mi hermano Stalyn Cabezas por su apoyo incondicional y por darme siempre la fuerza para poder cumplir y terminar mi carrera

A mi compañera de vida Michelle Arguello por darme siempre su apoyo emocional e incondicional en darme ánimos para seguir estudiando y terminar mi carrera universitaria.

Para terminar, agradezco a mi profesor y tutor de tesis CPA Estela Hurtado por estar siempre presente ayudándonos con cada inquietud y llenarnos de conocimientos para finalizar nuestra carrera universitaria.

Kevin Steeven Cabezas

DEDICATORIA

Dedico mi proyecto de titulación a Dios por darme la fortaleza de continuar siempre encaminada hacia mis objetivos y nunca rendirme fácilmente, a mis padres y a mi hermana quienes han sido el soporte fundamental de luchar por mis sueños y dar lo mejor de mí en el ámbito personal y profesional.

Alida Tatiana Izquierdo

Le dedico este proyecto universitario a Dios por permitirme tener este logro en mi vida, a mis padres a mi hermano y a mis abuelos ya que son pilares fundamentales que siempre me han apoyado en todo este trayecto de 5 años.

Kevin Steeven Cabezas

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I.....	2
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Tema.....	2
1.2 Planteamiento del Problema	2
1.3 Formulación del Problema.....	3
1.3.1 Árbol del Problema.....	3
1.4 Sistematización del Problema.....	3
1.5 Objetivos de la Investigación.....	3
1.5.1 Objetivo General	3
1.5.2 Objetivos Específicos	3
1.6 Justificación de la Investigación	4
1.7 Delimitación o Alcance de la Investigación	5
1.8 Idea a Defender	5
1.9 Línea de investigación.....	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Marco Teórico.....	6
2.1.1 Antecedentes.....	6
2.1.2 Bases Teóricas	7
2.1.2.1 Cuentas por Cobrar.....	7
2.1.2.2 Objetivo de las Cuentas por Cobrar	8
2.1.2.3 Administración de las Cuentas por Cobrar	8
2.1.2.4 Crédito y cobranza.....	8
2.1.2.5 Clasificación cuentas por cobrar	9
2.1.2.6 Importancia de las cuentas por cobrar	9
2.1.2.7 Políticas de Cobranza	9
2.1.2.8 Componentes de las políticas de crédito y cobranza	10
2.1.2.9 Estimación de deudas	10
2.1.2.10 Plazo medio de cobranza	11
2.1.2.11 Control interno	11
2.1.2.12 Estado de Situación Financiera	11
2.1.3 Importancia de los Estados Financieros en una empresa	12
2.1.3.1 Análisis Financiero.....	13

2.1.3.2	Liquidez	13
2.1.3.3	Liquidez corriente.....	13
2.1.3.4	Prueba del Ácida	14
2.1.3.5	Razones de Actividad	14
2.1.3.6	Rotación de Cartera	14
2.1.3.7	Rotación de Inventarios	14
2.1.3.8	Rotación de los Activos Totales.....	15
2.1.3.9	Período Promedio de Pago.....	15
2.1.3.10	Índice de Endeudamiento.....	15
2.1.3.11	Razón de cargos de interés fijo.	15
2.1.3.12	Razones de Rentabilidad.....	15
2.1.3.13	Margen de Utilidad Bruta	16
2.1.3.14	Margen de Utilidad Operativa.....	16
2.1.3.15	Margen de Utilidad Neta.....	16
2.1.3.16	Interpretación Razón Corriente	16
2.1.3.17	Cuentas incobrables.....	17
2.1.3.18	Gestión de cobros y pagos.	17
2.1.4	Flujo de efectivo.	17
2.2	MARCO LEGAL	17
CAPÍTULO III.....		21
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		21
3.1	Diseño de la Investigación	21
3.2	Tipos de Investigación	21
3.2.1	Investigación Descriptiva	21
3.2.2	Investigación Documental	21
3.2.3	Investigación de Campo	22
3.3	Enfoque de la investigación	22
3.4	Técnica de investigación	22
3.4.1	Observación	22
3.4.2	Entrevista	22
3.4.3	Cuestionario de control.....	23
3.4.4	Análisis de datos	23
3.5	Población y Muestra	23
3.6	Cuestionario de Control	24
3.7	Análisis e interpretación de los Estados Financieros 2019 - 2020	34

3.8 Detalle de las Cuentas por Cobrar	45
3.9 Análisis de Cartera Cuentas por Cobrar.....	46
3.10 Análisis de la Cartera Vencida	47
3.11 Aplicación provisión de Cuentas Incobrables	48
3.12 Estructura organizacional.....	50
3.13 Proceso de Cobranza.....	51
3.14 Políticas de Cobranza.....	53
CAPÍTULO IV	55
INFORME FINAL	55
4.1 Resumen de la investigación	55
4.2 Actividades utilizadas en la obtención de información	55
4.3 Esquema del informe técnico	56
4.4 Determinar la cartera incobrable y realizar la provisión.....	57
4.5 Estados de Situación Financiera corregido	59
4.6 Mejorar la estructura organizacional	60
4.7 Diseñar políticas de cobranza.....	61
4.8 Cartera Vencida	64
4.8.1 Reconocimiento de cartera vencida.....	64
4.8.2 Recuperación de cartera vencida.....	64
4.8.3 Generar nuevas estrategias de cobro	64
4.9 Descuentos en refinanciamiento de las deudas que mantienen los clientes con mayores montos.....	64
4.10 Pagos accesibles para clientes en mora con menos monto de deuda.....	66
4.11 Perfeccionamiento de la gestión de cuentas por cobrar	66
4.12 Análisis de la liquidez mediante la aplicación de las nuevas estrategias	68
4.13 Realización de la matriz de riesgo	71
4.14 Matriz de riesgo de políticas de cobranza anterior	72
4.15 Matriz de riesgo de políticas de cobranza mejorada.....	74
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES	78
BIBLIOGRAFÍA.....	79
ANEXOS	82
Anexo 1.- Entrevista a CPA. Freddy Bajaña	82
Anexo 2.- Entrevista a Admra. Doménica Iannuzzelli	84
Anexo 3.- Entrevista a Rec. Joseph Peña.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de Estudio	23
Tabla 2: Liquidez Corriente.....	34
Tabla 3: Prueba Ácida	35
Tabla 4: Endeudamiento del Activo.....	36
Tabla 5: Apalancamiento.....	36
Tabla 6: Rotación de Cartera	37
Tabla 7: Período Medio de Cobranza.....	38
Tabla 8: Periodo Medio de Pago.....	38
Tabla 9: Análisis Horizontal y Vertical del Estado de Situación Financiera	40
Tabla 10: Análisis Horizontal y Vertical del Estado de Resultado Integral.....	44
Tabla 11: Detalle resumido Cuentas por Cobrar Año 2020	45
Tabla 12: Detalle Cuentas por Cobrar año 2020.....	57
Tabla 13: Registro de la Provisión Cuentas Incobrables.....	58
Tabla 14: -Estado de Situación Financiera Corregido	59
Tabla 15: Resumen de cartera de los clientes por niveles académicos	65
Tabla 16: Viabilidad de la Estrategia 1	65
Tabla 17: Viabilidad de la Estrategia 2	66
Tabla 18: Estrategia de comunicación anticipada.....	67
Tabla 19: Flujo Proyectado de Ingresos Año 1	68
Tabla 20: Provisión de descuento a clientes.....	69
Tabla 21: Flujo Proyectado de Ingresos Año 2	70
Tabla 22: Provisión de descuento a clientes.....	71
Tabla 23: Matriz de Riesgo antes de Políticas de Cobranza	72
Tabla 24:Significado de los colores con los Niveles de Riesgo	73
Tabla 25: Actividades de riesgo dentro del Proceso de Cobranza.....	73
Tabla 26: Matriz de Riesgo después de Políticas de Cobranza	74
Tabla 27: Significado de los colores con los Niveles de Riesgo mejorado.....	75
Tabla 28: Actividades de riesgo dentro del Proceso de Cobranza mejorado	76
Tabla 29: Entrevista al Contador	82
Tabla 30: Entrevista a la Administradora.....	84
Tabla 31: Entrevista a terceros	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Árbol del Problema	3
Gráfico 2: Pregunta 1	24
Gráfico 3: Pregunta 2	25
Gráfico 4: Pregunta 3	26
Gráfico 5: Pregunta 4	27
Gráfico 6: Pregunta 5	28
Gráfico 7: Pregunta 6	29
Gráfico 8: Pregunta 7	30
Gráfico 9: Pregunta 8	31

Gráfico 10: Pregunta 9	32
Gráfico 11: Pregunta 10	33
Gráfico 12: Cuentas por Cobrar año 2020.....	47
Gráfico 13: Cartera Vencida del 2020	48
Gráfico 14: Cartera mensual 2020	74

ÍNDICE DE ESQUEMAS

Esquema 1: Organigrama empresarial	50
Esquema 2: Proceso de Cobranza	52
Esquema 3: Informe Técnico.....	56
Esquema 4: Mejora de la estructura organizacional	60

INTRODUCCIÓN

Las cuentas por cobrar cumplen un índice de gran rendimiento, de tal forma que se lo considera como un activo líquido más después del efectivo que adquiere una empresa. Por lo tanto, las cuentas por cobrar simbolizan la compensación de dinero ya sea por la venta de un bien o por la prestación de un servicio, por lo que la mayoría de las empresas recurren en conceder créditos para facilitar a los clientes el pago en un plazo determinado.

En cuanto a la Institución Educativa “Nuevo Samborondón” otorga ciertos créditos a los padres de familia, representando para los estados financieros el 20% de las cuentas por cobrar. Sin embargo, la institución educativa no cuenta con un departamento de cobranza, ni un proceso de control de cobros pendientes, es decir la gestión de cobranza y mucho menos elabora un análisis general de las cuentas por cobrar.

Capítulo I: Diseño de la investigación: La metodología de la investigación contribuyó de forma esencial al momento de realizar el presente trabajo investigativo porque de esta manera se logró recabar, analizar y evaluar los datos obtenidos mediante el conjunto de procedimientos y técnicas aplicadas, con la finalidad de otorgarle validez y solidez a dichos resultados.

Capítulo II: Marco Teórico: Se detalla los procesos contables en el marco teórico, mientras que en el marco legal se expondrán las normativas correspondientes y que serán reflejadas en este presente estudio de investigación.

Capítulo III: Metodología de la investigación: El presente trabajo investigativo se empleó la metodología de la investigación basado en el método cualitativo y cuantitativo donde se llevó a cabo la selección y la recopilación de información necesaria proporcionando situar la problemática de investigación como es el caso de las cuentas por cobrar y su impacto en las finanzas de la institución educativa, con el objetivo de evaluar y determinar los procesos financieros que la institución ha estado aplicando y así mejorar el desarrollo económico y financiero.

Capítulo IV: Informe Final: Restructurar o actualizar las políticas de cobro ya que no han sido cumplidas de forma adecuada debido a que no ha existido un proceso previamente establecido para el departamento de cobranza, teniendo como consecuencia la falta de pago, la morosidad de los padres de familia e incluso la deficiencia en la notificación del vencimiento de la deuda.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Tema

Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Institución Educativa “Nuevo Samborondón”

1.2 Planteamiento del Problema

Toda empresa se enfoca en garantizar que sus productos o servicios sean de calidad para sus clientes, por lo que recurren a concederles un crédito donde se les facilite el pago en un plazo determinado. En la Institución Educativa “Nuevo Samborondón” que ofrece servicios de enseñanzas en escuelas de educación primaria y secundaria, otorga este tipo de créditos, pero no cuentan con un proceso de control de cobros pendientes y mucho menos elabora un análisis general de las cuentas por cobrar debido a la falta de un registro detallado.

Además, al no contar con un departamento de cobranza se les dificulta definir las políticas, conocer el límite del cliente, el desempeño de la empresa y sobre todo en realizar un equilibrio entre cobrar rápido y mantener la relación con el cliente.

Actualmente, en aspectos financieros en la institución educativa ha presentado un decaimiento en sus ingresos netos, afectando sus actividades económicas y generando problemas de liquidez impidiéndole realizar inversiones para el mejoramiento de los procesos educativos.

En este sentido se comprende que la institución educativa depende mucho de las cuentas por cobrar porque de esta manera le permitirá incrementar su rentabilidad y al mismo tiempo ayudará en el manejo correcto de los recursos financieros.

En definitiva, la deficiencia de políticas de crédito y de cobranza afecta de forma negativa en la institución educativa debido que el cliente desconoce las fechas de pago y el saldo vencido generando así, el alto índice de morosidad donde perjudica el funcionamiento de la empresa al momento de realizar los cobros de la cartera vencida.

1.3 Formulación del Problema

¿De qué manera influye las cuentas por cobrar en los estados financieros y en la liquidez?

1.3.1 Árbol del Problema

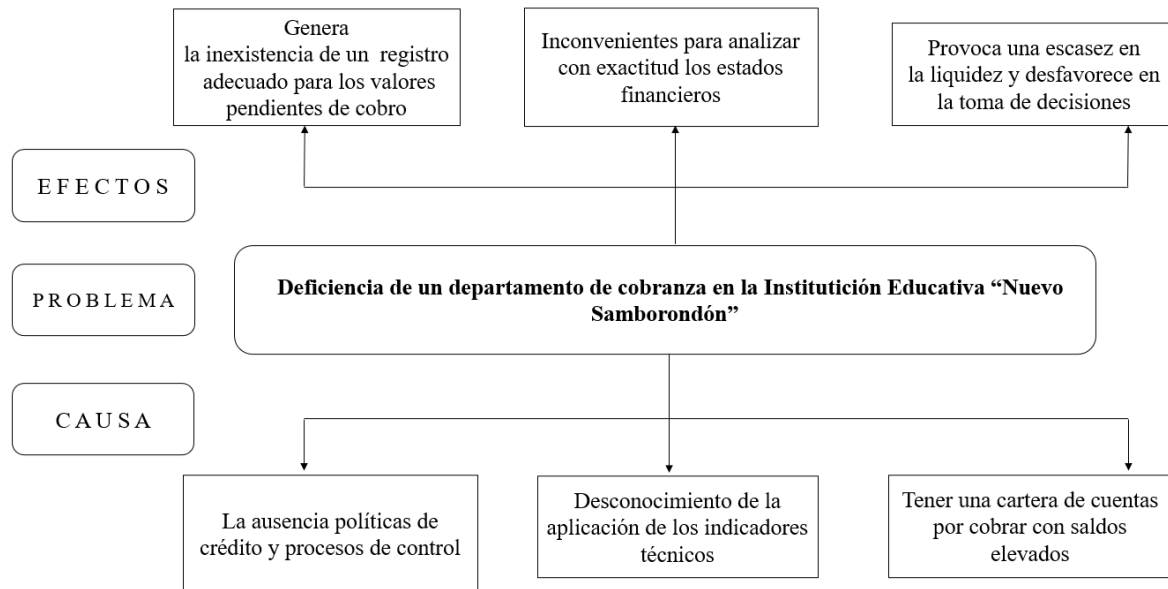


Gráfico 1.- Árbol del Problema

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

1.4 Sistematización del Problema

- ¿De qué forma contribuye la gestión de cobranza en la contabilidad de la empresa?
- ¿Qué medidas de control necesita las cuentas por cobrar?
- ¿Cómo incide el análisis de las cuentas por cobrar en la toma de decisiones y en la liquidez de la empresa?

1.5 Objetivos de la Investigación

1.5.1 Objetivo General

Analizar las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Institución Educativa "Nuevo Samborondón".

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez
- Evaluar las medidas de control necesarias para un adecuado manejo de las cuentas por cobrar.
- Diseñar un sistema de control que permita manejar eficientemente la liquidez.

1.6 Justificación de la Investigación

Las cuentas por cobrar cumplen un índice de gran rendimiento, de tal forma que se lo considera como un activo más líquido después del efectivo que adquiere una empresa. Inclusive, las cuentas por cobrar simbolizan la compensación de dinero ya sea por la venta de un bien o por la prestación de un servicio.

En los estados financieros principalmente en las cuentas por cobrar tiene un saldo de \$681.327,28, que representa el 20% de los activos de la Institución. Es una parte fundamental el análisis de las cuentas por cobrar para así reestructurar la estrategia operativa de la empresa y prever situaciones desfavorables en el futuro.

Esta investigación tiene como objetivo establecer análisis financieros para aportar un diagnóstico de la situación financiera real de la empresa y así facilitar a la toma de unas buenas decisiones apropiadas dentro de las directrices de la empresa.

Debido al aumento en las cuentas por cobrar los indicadores financieros son una guía para analizar los estados financieros su rendimiento, utilidades y así detallar la información de manera cuantitativa y cualitativa. Son herramientas necesarias para ver la estabilidad de la empresa, la capacidad de endeudamiento y producir liquidez.

En la actualidad las empresas no llevan un control detallado de la cuenta por cobrar, existe un índice alto por lo que sus cuentas se hacen incobrables.

Con el presente trabajo se va a dar conocer la importancia del control de las cuentas por cobrar para que así la compañía tenga más conocimientos sobre la situación actual de la cuenta contable y que ayude en la toma de decisiones futuras.

Por medio del análisis financiero de las cuentas por cobrar se podrá verificar detalladamente los ingresos que están pendiente de cobro y así mejorar la liquidez de la empresa mediante los indicadores técnicos que se aplican en los estados financieros.

1.7 Delimitación o Alcance de la Investigación

El presente proyecto se lleva a cabo en:

- **Espacio**

Ciudad: Guayaquil

Provincia: Guayas

Sector: Aurora 1

Dirección: Km. 14. ½ Vía Pascuales - Aurora 1 y Junto a Urb. Volare

- **Área:** Financiero
- **Tipo de Investigación:** Documental
- **Población:** Colaboradores de la empresa
- **Unidad Responsable:** Institución Educativa “Nuevo Samborondón”
- **Periodo de Ejecución:** 2019

1.8 Idea a Defender

Mediante la aplicación de un diseño de cobranza que incluya una adecuada política de crédito y la utilización de los indicadores técnicos permitirá disminuir la cartera vencida de los clientes y lograr aumentar su liquidez, para tener la capacidad de afrontar sus obligaciones y posibilidad de inversiones.

1.9 Línea de investigación

El presente proyecto de investigación se basa en:

- **Línea 4.-** Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.
- **Línea de Investigación.** – Contabilidad, finanzas, auditoría y tributación.

Asociada a la facultad de administración de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Antecedentes

La Institución Educativa “Nuevo Samborondón” está diseñada para ofrecer e implementar cursos académicos exclusivamente para la educación primaria y secundaria, de forma que el estudiante reciba una enseñanza sólida dentro de la lectura, la escritura y las matemáticas, así como la comprensión de disciplinas como la historia, las ciencias sociales, el arte y la música.

Sin embargo, actualmente la crisis económica de los padres de familia ya sea por la reducción de la jornada laboral o por la pérdida de empleos no pueden pagar las pensiones o realizar abonos a las deudas pendientes de cobro. Aunque, la Institución Educativa “Nuevo Samborondón” está abierta al diálogo y acuerdos con los padres de familias por el bien de sus hijos. En otras palabras, se han ajustado a los problemas financieros de los padres de familias.

Por otro lado, al ser una institución poco conocida entra en un estado de déficit financiero puesto que nadie regula seriamente sobre la situación financiera de esta entidad educativa ya que, al no haber ingresos ni un control de las cuentas por cobrar hacia los padres de familia, entra en un estado de alto riesgo ya que, las pensiones no alcanzan para cubrir proveeduría, el pago a los docentes, el transporte, las actividades laborales entre otros gastos varios. Por lo tanto, no hay nadie quien los conmueva a cancelar dichas pensiones.

En consecuencia, en el año 2019 dentro del aspecto financiero se pudo evidenciar un decaimiento del 0,69% en relación a sus ingresos netos, acarreando un aumento negativo del activo total del 23,25% y de la misma manera su margen bruto reflejó una disminución del 0,76%. Dentro de esta situación, también se ha visto afectada la liquidez de la institución debido a la deficiencia en la gestión de cobranza, contando con un saldo de \$ 681.327,28.

2.1.2 Bases Teóricas

2.1.2.1 Cuentas por Cobrar

De acuerdo con (Aranda, 2010) “Cuentas por cobrar son aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido de ésta bienes o servicios o por la obtención de crédito dentro de un curso de los negocios”. (p. 17)

La mayoría de empresas usan el crédito como forma de pago, compromisos de pago ya sea a corto o largo plazo dependiendo las políticas internas que maneje la institución educativa.

Las cuentas por cobrar equivalen a derechos exigibles que se originan por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo. A nivel general anterior suelen incluirse documentos por cobrar a clientes representando derechos exigibles, que han sido documentados con letras de cambio o pagarés. (Stevens, 2019)

Los documentos por cobrar a clientes equivalen a derechos exigibles siempre que tengan un sustento como copias de cedulas, firmas y demás documentos para hacer exigible el pago de dicho documento.

La eficiente administración de cuentas por cobrar comienza en la compañía desde el momento de la venta y facturación. Representa una proporción importante de los recursos de la empresa que se encuentran en poder del cliente por lo que las políticas de gestión y cobro deben ser lo más delimitadas posible y estar bien estructuradas, en cuanto al plazo para el pago es de gran importancia que vaya de acuerdo a las necesidades financieras de tu empresa.

Es esencial que haya una congruencia entre las políticas de cuentas por cobrar y las de pago a proveedores ya que este último deberá ser mayor al periodo promedio de cobranza para no generar un desequilibrio en el capital de trabajo. En sí, al realizarse una venta a crédito, ese financiamiento o apalancamiento va a tener que ser soportado ya sea por tus proveedores o por los accionistas de la empresa al tener que invertir más capital. (Castro J. , 2014)

Esto es importante ya que la buena administración y la buena planificación sobre la gestión de las cuentas por cobrar a los clientes ayudan a la institución educativa Nuevo Samborondón a tener un mayor control sobre aquellas pensiones pendientes de cobro.

2.1.2.2 Objetivo de las Cuentas por Cobrar

La empresa considera las cuentas por cobrar como un efectivo más, por lo que debe ser considerada como la cuenta principal de mayor control y así recuperar el dinero pendiente de cobro, por lo que esta cuenta interactúa con varios departamentos, tales como: facturación, contabilidad, tesorería y cuentas por pagar.

Según (SoloContabilidad, 2021): “El objetivo de las cuentas por cobrar es proporcionar información cuantificada referente al monto total de recuperaciones pendientes de cobro a terceras personas naturales y/o jurídicas por operaciones normalmente del giro específico de una empresa”.

2.1.2.3 Administración de las Cuentas por Cobrar

La administración de cuentas por cobrar se refiere al conjunto de políticas, procedimientos y prácticas empleados por una empresa con respecto al manejo de ventas ofrecidas a crédito. Es el manejo de todas las facturas pendientes que tiene una empresa por recibir su pago después de haber entregado un producto o servicio. (Corvo, 2021)

Inclusive si no existe una política de cobranza efectiva por lo general la empresa se ve afectada negativamente en su liquidez donde poco a poco el capital de trabajo disminuirá debido a que no encuentra la forma de recuperar el dinero pendiente de cobro, por lo cual se recomienda realizar normativas establecidas para que de esta manera cumplan con dicho pago.

2.1.2.4 Crédito y cobranza

Según (Rombiola, 2017): “Los créditos y cobranzas son dos procesos, o bien digamos, conceptos íntimamente relacionados. La palabra crédito deriva de creer. En materia comercial, podemos decir que un crédito significaría el compromiso de pago que adquiere una persona”.

Los créditos y las cobranzas son procesos importantes dentro de una empresa ya que el reembolso de ese dinero que se otorga dentro de un crédito es vital para la empresa ya que uno de los mayores ingresos es a base de los créditos que se otorgan y va de la mano con la cobranza una buena gestión de crédito y cobranza es indispensable en la empresa.

El crédito permite tomar dinero de mañana prestado para obtener algo hoy. En concreto, al usar un crédito está prometiendo que cancelará su deuda. (Rombiola, 2017)

Es decir que un aceptar un crédito es un compromiso de pago que tenemos que hacer en un periodo de corto o largo plazo a esto se le suma también los intereses y el dinero en el tiempo.

2.1.2.5 Clasificación cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar se clasifican dependiendo de su origen: a cargo de clientes, a cargo de compañías afiliadas, empleados, y demás, de forma separada de los provenientes de ventas y servicios de los que sean otro origen.

Los derechos exigibles por dichos conceptos que conforman el capital de trabajo, son los que disponen de vencimientos a corto plazo y su cobro es al finalizar un año o el ciclo financiero a corto plazo de la entidad, si es mayor a 1 año. En definitiva, las cuentas por cobrar significan aplicaciones de recursos de la empresa los que se convertirán en dinero efectivo al final del ciclo financiero a corto plazo. (Stevens, 2019)

Se revisará y analizará la clasificación de las cuentas por cobrar a corto plazo y a largo plazo, puesto que es necesario conocer si la empresa ha realizado un control adecuado sobre el cobro a sus clientes, de manera que si no hay un buen control puede afectar la liquidez de la compañía al dejar esos valores pendientes.

2.1.2.6 Importancia de las cuentas por cobrar

(Castro V. , 2020) Indica que: “es importante mantenerlas al día porque forman parte de los activos que se exigen dentro de la administración de una empresa. En base a los clientes que generan algún tipo de aporte a partir de las ventas de productos”.

En cambio (Talavera, 2017) menciona que: “la importancia de las cuentas por cobrar radica en que son dinero propio que está en manos de los clientes. En la medida que hagamos que ese dinero regrese a nuestras manos, podemos utilizarlo para lo que requiera nuestro negocio”.

Como se menciona es de suma importancia tener presente el cobro de las cuentas por cobrar, dado que esto permite que la empresa pueda cumplir con todas sus obligaciones y que en un futuro pueda tomar decisiones importantes como posibles inversiones.

2.1.2.7 Políticas de Cobranza

Según (Avila, 2007) “son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento” (p. 242).

Se revisará si la empresa posee políticas de cobranza en la actualidad, por lo que es recomendable que si tenga políticas ya que permitirá un cobro eficiente a sus clientes.

2.1.2.8 Componentes de las políticas de crédito y cobranza

Las políticas de crédito y cobranza se las considera como una herramienta de gran importancia al momento de cumplir con los objetivos, en tal caso enfocado en otorgar una administración efectiva del crédito y así mismo, lograr negociar con sus clientes. Por eso, se dice que toda actividad empresarial debe regirse bajo políticas o normativas, que le permitirán llevar a cabo un proceso ordenado y eficaz de mantener una cartera sana y confiable (CarlosV., 2013).

Cuando una empresa tiene bien definido y actualizado su política de crédito ayudará a gestionar su cartera de cuentas por cobrar sin inconvenientes, minimizando riesgos. Por ende, las políticas de crédito y cobranza deben constatarlo de forma escrita para que esta manera se conozca el trabajo que se está realizando (Blogger, 2021).

Los principales componentes de una política de crédito son:

✓ **La fijación de responsabilidades, términos y condiciones:**

Se debe definir los términos que se regirán todas las operaciones como es el caso de descuentos hacia los clientes por pronto pago, tasas de interés en caso de pago tardío, determinar los plazos mínimos y máximos y, por último, esquemas de pago.

✓ **Estándares del análisis de crédito:**

Se toma en cuenta los requisitos que deben cumplirse, trámites, recaudos, etcétera. Son también las metodologías para la valoración; mientras más estrictos, tienden a reducir más las ventas, pero también reducen la incobrabilidad.

✓ **Políticas y gestiones de cobranza:**

Será preventiva o formal y estricta, es decir, ¿qué medidas de recuperación se estipularán? (Silva, 2018).

2.1.2.9 Estimación de deudas

Menciona que los saldos de las cuentas por cobrar en general, clientes, deudores, letras por cobrar, etc., representan el derecho que tiene la empresa a recibir de los deudores ciertas sumas de dinero. Son cuentas que indican un alto grado de liquidez. Pero todo está sujeto a que los clientes paguen sus compromisos. (Saavedra, Contabilidad General, 2003, p. 98)

Se analizará los saldos de los balances que presenta la institución educativa Nuevo Samborondón, se revisara los saldos que tienen los clientes y que no han cumplido su compromiso de valores pendientes con la institución debido a que es importante que la empresa tenga presente por si requiere de la toma de decisiones sobre su liquidez.

Indica que el objetivo que persiguen los modelos de estimación de riesgo de crédito, es la determinación de la pérdida esperada con un nivel de probabilidad asignada, de acuerdo al comportamiento de la cartera que determina la calidad de los activos, a partir de la estimación de la probabilidad de incumplimiento. Los esquemas más utilizados para la determinación de la probabilidad consisten en la aplicación de técnicas estadísticas univariante, multivariante y el análisis de matrices de transición. (Saavedra, 2010, p. 5)

2.1.2.10 Plazo medio de cobranza

“El Plazo Medio de Cobranzas nos revela cuántos son los días promedio que la empresa tarda en convertir en dinero líquido el importe que había financiado a sus clientes” (Montell, 2014).

Este indicador financiero nos revelará cuanto se tardará en recuperar el dinero de nuestras cuentas por cobrar, lo cual será de ayuda para tener una idea de todo lo que se debe cubrir dentro de las diversas índoles que tenga la compañía. Así mismo permitirá manejar de manera correcta la liquidez.

2.1.2.11 Control interno

El control interno es un conjunto de políticas y procedimientos establecidos en una entidad con el objetivo de proporcionarle un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos inherentes a la eficacia, fiabilidad del contenido financiero y el cumplimiento de leyes y otras normas aplicables. (Newton, 1991).

Mientras una compañía sea más grande necesitara la ayuda de un buen control interno para así mantener la eficiencia y eficacia de ese crecimiento que se va a generar durante la trayectoria del negocio.

2.1.2.12 Estado de Situación Financiera

Es un estado que muestra la situación financiera de una entidad a una fecha determinada con el propósito de poder indicar el grado de liquidez, solvencia y rentabilidad de la organización.

La presentación del Balance General se realiza siguiendo el esquema de ecuación contable, en la que activo es igual a pasivo más capital. El activo nos dirá la forma en que se han invertido que los fondos que la empresa obtuvo de sus acreedores (pasivo) y de sus socios (capital). Este estado es conocido también como, Estado de la Situación Financiera, Estado de Reservas y Obligaciones, Estado de Activos, Pasivos y Capital. (Contabilidaducat, 2017)

2.1.3 Importancia de los Estados Financieros en una empresa

Dentro de una empresa los estados financieros juegan un papel fundamental porque estos documentos proporcionan información financiera muy valiosa en cuanto a su funcionamiento y la marcha del negocio. Por lo tanto, para los accionistas e inversores utilizan dicha información para evaluar el desempeño que ha tenido la organización en un tiempo determinado.

Por otro lado, los diferentes estados financieros se enfocan en cuatro áreas del desempeño financiero de la empresa que son:

- ✓ **Situación financiera**

Estos datos están contenidos en el balance general, y dan a conocer a accionistas, inversionistas y acreedores cómo se usó el capital en el periodo comprendido por la declaración.

- ✓ **Resultados de la operación**

Detallan las ventas, gastos y utilidades, o pérdidas en su caso, y esta información permite a los accionistas e inversionistas evaluar el desempeño general de la compañía y evaluar cómo será su flujo de efectivo en el siguiente ciclo.

- ✓ **Flujos de efectivo**

Donde se muestra cómo se dio el intercambio de dinero entre la empresa y actores externos, ya sea a través de ingresos por ventas o de financiamiento.

- ✓ **Variaciones del capital contable**

Si se refleja un aumento en el patrimonio neto sin aumento en la base de accionistas es señal de buen desempeño de la empresa, pero también de mayor valor para los accionistas. (Bi - Credit, 2018)

2.1.3.1 Análisis Financiero

Indica que la información económica-financiera que proporciona dicho análisis es vital para que la empresa conozca de primera mano la situación patrimonial que posee. A partir de esta información podemos estudiar económica y financieramente una empresa, lo que nos dará la herramienta para considerar su comportamiento futuro. (Mendoza, 2011, p. 109)

Se hará un análisis financiero utilizando los indicadores financieros para así mismo conocer la solvencia y liquidez de la Institución Educativa Nuevo Samborondón, de tal modo que se puedan hacer comparaciones con años anteriores para ver el progreso que se ha dado de un año a otro.

2.1.3.2 Liquidez

“La liquidez en los negocios es la facilidad con la que un activo puede ser convertido en dinero. En otras palabras, es la capacidad que tienen tu negocio de obtener dinero en efectivo”. (Konfío, 2020).

Cabe recalcar que la liquidez es un factor muy importante para una compañía, ya que le permite solventar todos sus gastos, así como para seguir prestando un servicio, es por ello que la compañía debe tener un manejo adecuado de todo su dinero para no caer en una mala decisión económica.

2.1.3.3 Liquidez corriente

Según la liquidez corriente, es una de las razones financieras citadas con mayor frecuencia, mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Por lo general, cuanto más alta es la liquidez corriente, mayor liquidez tiene la empresa (Lawrence, 2012).

Se analizará los estados financieros de la institución educativa Nuevo Samborondón para aplicar los ratios financieros para conocer las variables que existen dentro de los estados financieros de un periodo a otro, ya que esto determinaría si hay un buen control sobre el manejo del dinero.

(Gitman & Chad J., 2012) menciona: “La liquidez corriente, mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo”. (pag.65)

La liquidez corriente nos ayuda a medir nuestra capacidad de pago frente a nuestras obligaciones y así poder cancelar en un corto plazo. Es decir que una empresa por mucho activo

que tenga si sus pasivos son mayores que sus activos nos quieren dar entender que no cuenta con una liquidez suficiente para afrontar pagos a corto plazo.

2.1.3.4 Prueba del Ácida

“El nivel de la razón rápida que una empresa debe esforzarse por alcanzar depende en gran medida del sector en la cual opera” (Gitman & Chad J., 2012) p. 67.

Es importante identificar que la empresa cuenta la capacidad para cancelar sus obligaciones corrientes sin depender de las ventas que realice normalmente.

2.1.3.5 Razones de Actividad

Los Índices de actividad, evalúan la rapidez con la que varias cuentas se transforman en ventas o efectivo, es decir, en entradas o salidas. En cierto sentido, los índices de actividad miden la eficiencia con la que opera una empresa en una variedad de dimensiones, como la administración de inventarios, gastos y cobros. (Gitman & Chad J., 2012) p. 68

Los índices son de vital importancia para poder ver la entrada y salida de efectivo de la empresa para poder medir la eficiencia y eficacia en cómo opera la empresa dentro de sus actividades económicas.

2.1.3.6 Rotación de Cartera

Considera que este indicador permite mantener una estricta y constante vigilancia a la política de crédito y cobranzas. Se espera que el saldo en cuentas por cobrar no supere el volumen de ventas, pues esta práctica significara una congelación total de fondos de este tipo de activo, con lo cual se le estaría restando a la empresa, capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo. (Garcia, 2017, pág. 97)

Por lo tanto, se desea que el saldo de cuentas por cobrar se rote razonablemente, de tal manera que no implique costos financieros muy altos, pero permita usar el crédito como estrategia de ventas.

El análisis de las cuentas por cobrar es muy importante ya que se deben ir actualizando los saldos periódicamente para poder realizar presupuesto de ventas en los años siguientes.

2.1.3.7 Rotación de Inventarios

De acuerdo con (Gitman & Chad J., 2012) “Mide comúnmente la actividad, o liquidez, del inventario de una empresa” (pag.68).

Se refiere a la liquidez que tenga la empresa en cuestión de inventario, es decir, mientras mayor giro de inventario en un año se puede hacer una mejor medición de inventarios.

2.1.3.8 Rotación de los Activos Totales

Según (Gitman & Chad J., 2012) “Indica la eficacia con la que la entidad utiliza sus activos para generar ventas “. (pag.70).

Se refiere a que una empresa debe usar de manera correcta sus activos totales para aumentar sus ventas de manera eficaz.

2.1.3.9 Período Promedio de Pago

“Tiempo promedio que se requiere para pagar las cuentas” (Gitman & Chad J., 2012) (pag.69).

El tiempo que una empresa tiene para cancelar sus obligaciones corrientes.

2.1.3.10 Índice de Endeudamiento.

La posición del endeudamiento de una organización indica el valor del dinero de otras personas que se utiliza para generar utilidades. En general, un analista financiero se interesa más en las obligaciones mayores a un año, por cuanto, estas comprometen a la empresa con un flujo de pagos contractuales a largo plazo (Gitman & Chad J., 2012) (pag.70)

Es muy importante hacer un análisis financiero de las cuentas por pagar mayores a un año ya que comprometen una gran parte de la empresa en su flujo de pagos.

2.1.3.11 Razón de cargos de interés fijo.

(Gitman & Chad J., 2012) manifiesta que: “Mide la Capacidad de la empresa para realizar pago de intereses contractuales. Cuanto más alto es su valor, mayor es la capacidad de la organización para cumplir sus obligaciones de intereses” (pag.72).

Es muy importante para institución educativa Nuevo Samborondón medir la capacidad de pago para los préstamos con intereses altos les pueda hacer frente a sus obligaciones de interés.

2.1.3.12 Razones de Rentabilidad.

(Lawrence, 2012) afirman: “Los dueños, los acreedores y la administración prestan mucha atención al incremento de sus utilidades debido al gran valor que el mercado otorga a las ganancias” (pag.73).

Esto es importante para los dueños de la institución ya que a mayor utilidad mayor ganancia, oportunidad de hacer reinversiones.

2.1.3.13 Margen de Utilidad Bruta

“Mide el porcentaje que queda de cada dólar de ventas después de que la empresa pagó sus bienes. Cuanto más alto es el margen de utilidad bruta, mejor (ya que es menor el costo relativo de la mercancía vendida”. (Gitman & Chad J., 2012) (pag.74).

Es hacer el uso de los indicadores financieros ya que podemos hacer mediciones, así como el margen de utilidad bruta que nos ayuda saber la rentabilidad de las ventas frente al costo de venta de la empresa y su capacidad de cubrir gastos y por ende generar utilidades.

2.1.3.14 Margen de Utilidad Operativa

Mide el porcentaje que queda de cada dólar de ventas después de que se dedujeran todos los costos y gastos, excluyendo los intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes; las utilidades puras ganadas por cada dólar de ventas (Gitman & Chad J., 2012) (pag.75).

Esto es importante ya que la institución educativa Nuevo Samborondón deberá aprender a diferenciar los costó de ventas, gastos financieros con los gastos operacionales ya que estos son de administración y ventas. El margen operacional es de gran importancia ya nos muestra la rentabilidad si el negocio es o no lucrativo.

2.1.3.15 Margen de Utilidad Neta

(Lawrence, 2012) define: “Nos indica el porcentaje que queda de cada dólar de ventas después de que se dedujeron todos los costos y gastos, incluyendo intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes” (pag.75).

Esto es importante ya que nos muestra que porcentaje queda después de cada venta que hemos realizado así podemos hacer deducciones que los costos y gastos que vayamos a tener dentro del giro del de negocio.

2.1.3.16 Interpretación Razón Corriente

Este índice mide el resultado de la empresa para cubrir oportunamente sus obligaciones a corto plazo, en términos generales un índice de solvencia de 1 se considera aceptable en una empresa comercial. (Gitman & Chad J., 2012) (pag.65).

Como menciona mide el resultado de la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo es decir la solvencia que tenga la empresa.

2.1.3.17 Cuentas incobrables

De acuerdo con (Westreicher, 2020) “Las cuentas incobrables son aquellas que una empresa ya no puede recuperar luego de haber efectuado, por ejemplo, una venta a crédito”.

Se revisará si las cuentas incobrables se le ha efectuado algún tipo de seguimiento dentro del periodo lectivo.

2.1.3.18 Gestión de cobros y pagos.

Denominamos gestión de cobros y pagos aquellas tareas administrativas y financieras que forman parte de la tesorería y que se encargan de las tareas de previsión, control, conciliación y reclamación de los flujos monetarios en la empresa. (Pedrosa, 2015)

Es importante que en la institución educativa Nuevo Samborondón maneje muy bien la gestión de cobros y pagos para que tenga una buena administración.

2.1.4 Flujo de efectivo.

El flujo de efectivo consiste en el movimiento de dinero que se produce dentro de una empresa. Determina la forma en la que se genera y se utiliza a lo largo de su actividad.

El ciclo del dinero dentro de una empresa viene determinado por el efectivo que sale para poder producir los bienes y servicios para los clientes, y el efectivo que recibe de su venta y genera la riqueza. (Gretscher, 2019)

Es de suma importancia que una compañía maneje un flujo de efectivo, puesto que le permitirá controlar de una manera correcta la liquidez, ya que se tendrá en cuenta todo el dinero que ingresa de las ventas y el dinero que sale para los diversos gastos de la compañía.

2.2 MARCO LEGAL

1. NIIF Nro. 9

Una entidad puede seleccionar su política contable para cuentas por cobrar comerciales, cuentas por cobrar por arrendamientos y activos de los contratos de forma independiente una de la otra. (NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA, 2014)

2. Constitución de la República del Ecuador

La constitución de la República del Ecuador en el capítulo sexto, Artículo 66 numeral 29.

Que ninguna persona pueda ser privada de su libertad por deudas, costas, multas, tributos, ni otras obligaciones, excepto el caso de pensiones alimenticias. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2012)

3. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

En la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno en el Artículo 10 Numeral 11 (2015). 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.

Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento:

- ✓ Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;
- ✓ Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- ✓ Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;

En caso de quiebra o insolvencia del deudor; Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado.

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones.

Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca. (LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO - LORTI, 2004)

4. Documentos y Cuentas por Cobrar Clientes y Otras Cuentas por Cobrar

El tiempo máximo de crédito no podrá superar los 30 días, exceptuando el crédito para los clientes relacionados: que no superará los 120 días.

Las ventas a crédito y al contado se tienen que facturar a nombre del cliente, citando claramente en la factura, todos y cada uno de los requisitos que solicita el Reglamento.

5. Comprobantes de Ventas y Retención.

Todas las ventas facturadas su cobro se ejecutará según la negociación.

Todas las ventas que realiza la compañía serán efectuadas en las mejores condiciones para la empresa, en cuanto a precios, calidad, mecanismos de venta y seguridad en la transacción tanto de la venta como del cobro.

Todas las ventas a crédito serán aprobadas por la Gerencia General o funcionario designado por este.

6. Políticas de provisión para cuentas incobrables:

Con el fin de valorar adecuadamente el rubro de cuentas y documentos por cobrar de conformidad con los lineamientos establecidos en las NIIF, se establece la siguiente política para la determinación de las provisiones para cuentas incobrables, las mismas que deben ser registradas mensualmente.

Las estimaciones de cuentas para dudoso cobro son determinadas en base a las políticas adoptadas por la gerencia de conformidad con los parámetros establecidos en las Normas Internacionales de Información Financiera y a la información estadística que posee la empresa, a fin de que se registren y sean medidos a su valor razonable.

El Contador deberá notificar a la Gerencia General, las cuentas pendientes que mantengan más de un año, con el fin de poder dar el tratamiento respectivo.

La estimación para cuentas de dudosa cobranza de esta Entidad se manejará, de acuerdo a la práctica tributaria, ya que estadísticamente la cartera de clientes es 100% recuperable en el plazo del crédito otorgado, por lo que de acuerdo a criterios de las NIIF estaría expresada razonablemente.

Las cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar se clasifican en activos corrientes, excepto los vencimientos superiores a 12 meses desde la fecha del estado de situación financiera, que se clasifican como activos no corrientes.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de la Investigación

La metodología de la investigación contribuyó de forma esencial al momento de realizar el presente trabajo investigativo porque de esta manera se logró recabar, analizar y evaluar los datos obtenidos mediante el conjunto de procedimientos y técnicas aplicadas, con la finalidad de otorgarle validez y solidez a dichos resultados.

Por esta razón, en el presente trabajo investigativo se empleó la metodología de la investigación basado en el método cualitativo y cuantitativo donde se llevó a cabo la selección y la recopilación de información necesaria proporcionando situar la problemática de investigación como es el caso de las cuentas por cobrar y como incide en la liquidez de la Institución Educativa “Nuevo Samborondón”, con el objetivo de evaluar y determinar los procesos financieros que la institución ha estado aplicando y así mejorar el desarrollo económico y financiero.

3.2 Tipos de Investigación

Con respecto al proceso investigativo se utilizó distintos tipos de investigación y así mismo facilitó describir la situación financiera de la Institución Educativa “Nuevo Samborondón”.

3.2.1 Investigación Descriptiva

El objetivo principal de este tipo de investigación es describir e identificar el problema de investigación, por lo que se realizó un seguimiento de todas las anomalías que se presenta dentro de la Institución Educativa “Nuevo Samborondón” como, por ejemplo: no contar con un departamento de cobranza, la ausencia de políticas de crédito y procesos de control, baja rotación de cartera y el alto índice de morosidad. Por lo cual, es primordial aplicar un análisis financiero mediante los indicadores técnicos y en tal sentido se analiza la problemática mediante los resultados obtenidos de los estados financieros de la institución.

3.2.2 Investigación Documental

Dentro de la investigación documental se obtuvo la información de las cuentas por cobrar mediante los registros y documentos contables que permitieron analizar, interpretar y conocer los antecedentes del problema y la forma que ha incurrido en la liquidez de la institución con la finalidad de evaluar la situación económica y financiera, descubrir las falencias, verificar la aplicación de los procedimientos e identificar las medidas control.

3.2.3 Investigación de Campo

Para el desarrollo de la investigación se lo realizó en el lugar donde se encuentra el objeto de estudio y de esta manera se logró obtener la información necesaria para identificar, soportar y evaluar el problema propuesto, de modo que contribuya al mejoramiento de la institución.

3.3 Enfoque de la investigación

Se puede señalar que el enfoque de la investigación que se utilizó fue la cualitativa, dado que se recopiló toda la información más significativa de las cuentas por cobrar de la institución con la finalidad de observar su situación actual e interpretarla de una forma más específica.

3.4 Técnica de investigación

La técnica de investigación es considerada como un punto esencial para el proceso investigativo ya que permite garantizar si las herramientas están siendo aplicadas de forma efectiva, desde la recopilación de la información hasta el análisis de los mismos. Además, permitió conocer con exactitud la situación real de la institución educativa como la parte financiera y administrativa. Es por ello que, se ha utilizado las siguientes técnicas de investigación:

- ✓ Observación
- ✓ Entrevista
- ✓ Cuestionario de control
- ✓ Análisis de datos

3.4.1 Observación

Mediante la técnica de la observación permitió verificar todas las falencias que posee la institución., se prestó atención todas las funciones y las actividades que desempeñaban en cada uno de los departamentos con la finalidad de identificar y revelar de esta manera la raíz del problema donde se vio afectada en su desempeño y en su buen funcionamiento.

3.4.2 Entrevista

La entrevista fue realizada en base a los datos obtenidos de la institución, en la cual se buscaba verificar la información con respecto al manejo de la misma, es decir, que se formularon preguntas en cuanto a la situación presentada para comprender de forma rigurosa su desempeño y su funcionamiento.

La elaboración de las preguntas tuvo como objetivo conocer de forma más específica el funcionamiento y desempeño de la Institución Educativa, por lo que las entrevistas fueron realizadas al Contador dentro del Dpto. Financiero y a la Administradora que forma parte del Dpto. Administrativo.

3.4.3 Cuestionario de control

El cuestionario de control se lo realizó a los colaboradores del departamento administrativo ya que de esta manera se alcanzó analizar las diferentes apreciaciones con respecto al funcionamiento, organización y dirección de la institución educativa y al mismo tiempo fue de gran ayuda para el proceso de investigación.

3.4.4 Análisis de datos

Para finalizar, tenemos el análisis de datos donde se lo considera como el punto fundamental para este proceso investigativo ya que por medio de esta técnica se tuvo que analizar, evaluar y examinar la información adquirida por la institución, con la finalidad de identificar la base real del problema.

3.5 Población y Muestra

La población se la define como el conjunto o grupo de participantes que están limitados para un estudio o un razonamiento estadístico con la finalidad de obtener conclusiones en base a los resultados adquiridos.

Durante el proceso de recopilación de información se tomaron en cuenta ciertas cualidades en las cuales permitió garantizar la validez al proyecto de investigación.

Como se puede observar en la tabla 1, los participantes que forman parte de la población de estudio son los empleados de la Institución Educativa “Nuevo Samborondón”, la cual se elaboró una lista de cada uno de los departamentos que la conforman, de las cuales son las siguientes: Colecturía, Dpto. Administrativo y Dpto. Financiero dando como resultado un total de ocho empleados.

Tabla 1: Población de Estudio

ÁREAS	No. EMPLEADOS
Colecturía	1
Dpto. Administrativo	2
Dpto. Financiero	5
TOTAL	8

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

La muestra es el subconjunto dentro de la población, que para efectos del proyecto de investigación se determinó al Dpto. Administrativo y al Dpto. Financiero con la finalidad de realizar las respectivas entrevistas a la Administradora y al Contador, y así adquirir mayor precisión de la información de los resultados obtenidos.

3.6 Cuestionario de Control

1. ¿La Institución Educativa cuenta con un manual de políticas de crédito y cobranza?

SI NO

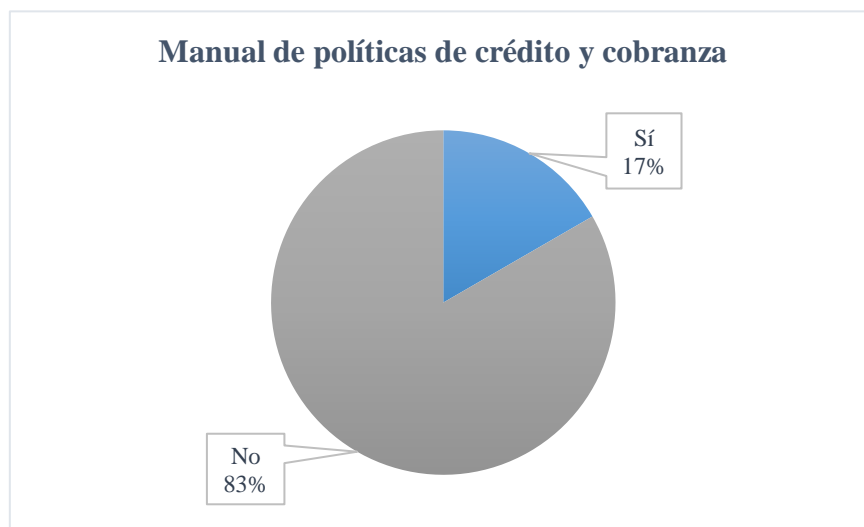


Gráfico 2.-Pregunta 1

Fuente: Cuestionario de control realizada a los colaboradores de la empresa

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

Análisis

Dentro del cuestionario de control se obtuvo un porcentaje del 83% donde refleja que la Institución Educativa no ha estipulado un manual de políticas de crédito y cobranza la cual permite que no haya un respectivo control, es decir no se pueden comprender con exactitud los errores que se pueden presentar y al mismo tiempo impide el mejoramiento y crecimiento del mismo.

2. ¿Existe un seguimiento y control de las cuentas por cobrar?

SI NO

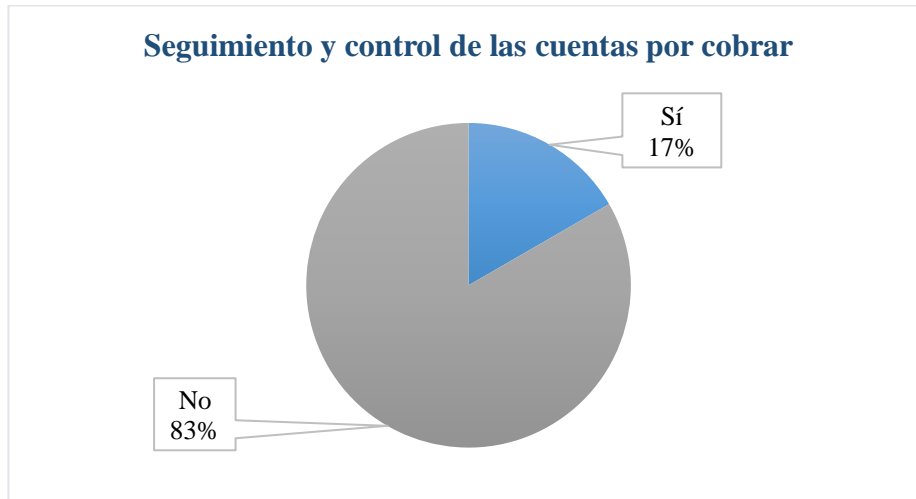


Gráfico 3.- Pregunta 2

Fuente: Cuestionario de control realizada a los colaboradores de la empresa

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

Análisis:

En relación al cuestionario de control se puede observar en el gráfico el porcentaje que mayor prevalece es el 83% donde indica que no hay seguimiento y control en las cuentas por cobrar, no existe un manejo adecuado. Por lo tanto, impide mantener un seguimiento constante de los clientes ya sea de aquellos que han pagado, los que están pendiente de pago, cual es la fecha de vencimiento, el límite del crédito, descuentos, etc.

3. ¿Cuentan con un departamento destinado para la gestión de cobranza?

SI NO



Gráfico 4.- Preguntar 3

Fuente: Cuestionario de control realizada a los colaboradores de la empresa

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

Análisis:

Se puede interpretar de acuerdo al porcentaje reflejado en el cuestionario de control que la Institución Educativa carece de un departamento para la gestión de cobranza. Por ende, no se ha podido establecer los objetivos respectivos hacia el cumplimiento de cada uno de los procesos efectuados.

4. ¿Se realizan informes mensuales de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?

SI NO

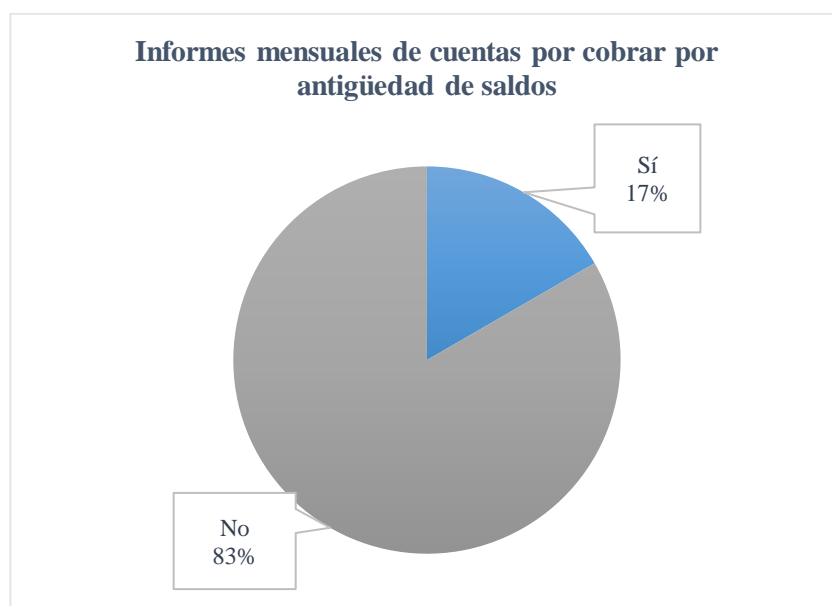


Gráfico 5.- Preguntar 4

Fuente: Cuestionario de control realizada a los colaboradores de la empresa

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

Análisis:

En el respectivo cuestionario de control menciona la elaboración de informes mensuales de las cuentas por cobrar por antigüedad de saldos lo cual ha representado el 83% de que no se realiza dicha actividad, lo cual se desconoce el estado real de los saldos de los padres de familia, es decir, se ignora si cumplen con sus obligaciones en el tiempo correspondiente una vez acordado o en el tiempo que demora en cancelar.

5. ¿Se elabora provisiones de las cuentas por cobrar?

SI NO

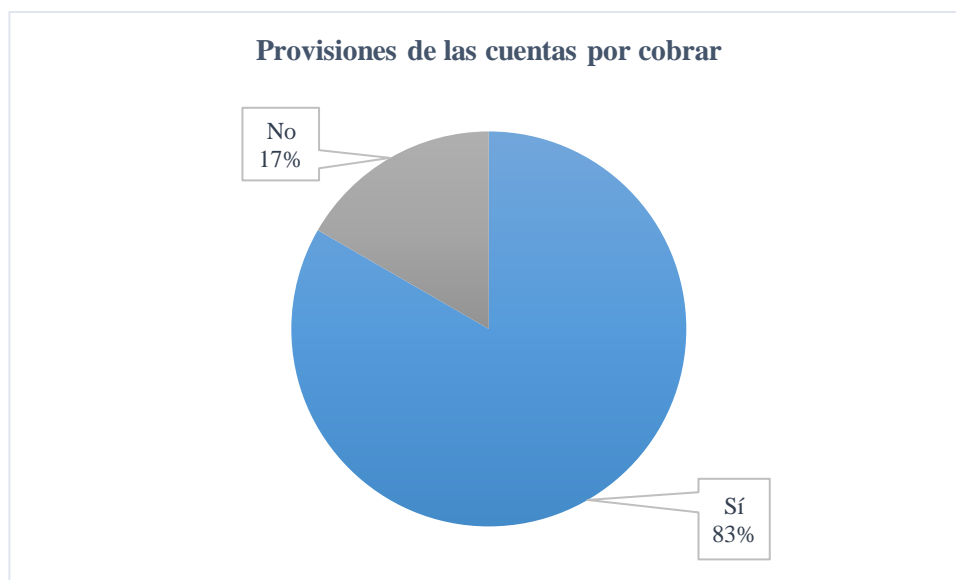


Gráfico 6.- Preguntar 5

Fuente: Cuestionario de control realizada a los colaboradores de la empresa

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

Análisis:

En el gráfico se puede apreciar que se realizan las provisiones de las cuentas por cobrar con un porcentaje de 83% donde las estimaciones ayudan a conocer si los padres de familia están dispuestos a cancelar las pensiones para que de esta manera se evite futuras pérdidas.

6. ¿Existe un descuento por pronto pago por pensiones?

SI NO

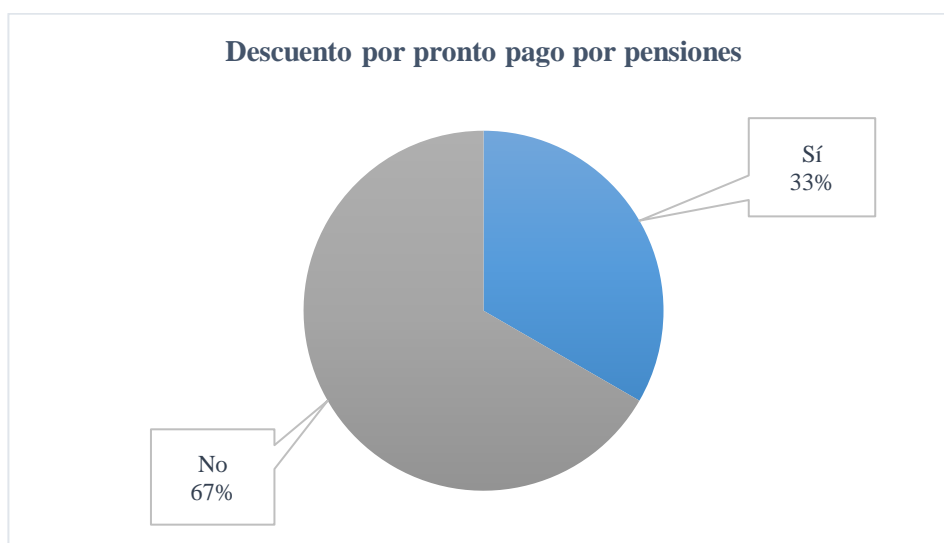


Gráfico 7.- Preguntar 6

Fuente: Cuestionario de control realizada a los colaboradores de la empresa

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

Análisis:

Según en el cuestionario de control efectuado se puede observar que solo el 33% se realiza un descuento por pronto pago por pensiones. Esta acción se la puede considerar como un incentivo para los padres de familia cancelen de forma puntual, lo cual genera una mejor relación entre ambas partes por un lado se reduce el endeudamiento y por otro lado aumenta la liquidez.

7. ¿Existen mecanismos de recordatorios para la cancelación de las pensiones?

SI NO

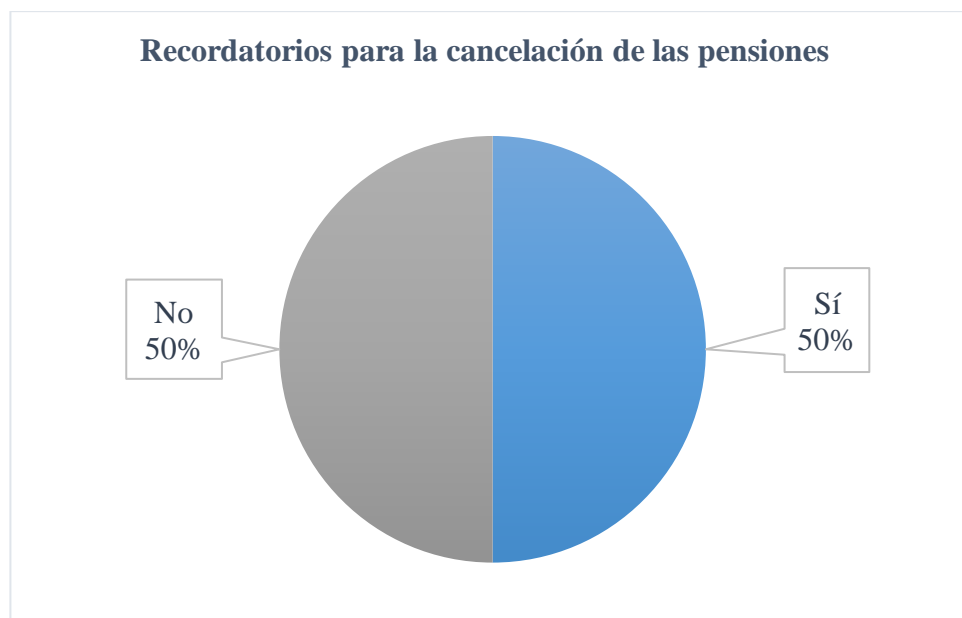


Gráfico 8.- Preguntar 7

Fuente: Cuestionario de control realizada a los colaboradores de la empresa

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

Análisis:

De acuerdo al cuestionario de control los recordatorios para la cancelación de las pensiones se efectúan el 50%, pudiéndose entender que la Institución Educativa busca la manera de comunicarse con los padres de familia y de esta manera informarles la fecha próxima de pago a través de mensajes de texto, llamadas, correos electrónicos, etc. para que de esta manera se reduzca el número de pagos atrasados.

8. ¿La Institución Educativa realiza convenios de pagos con los padres de familia?

SI NO

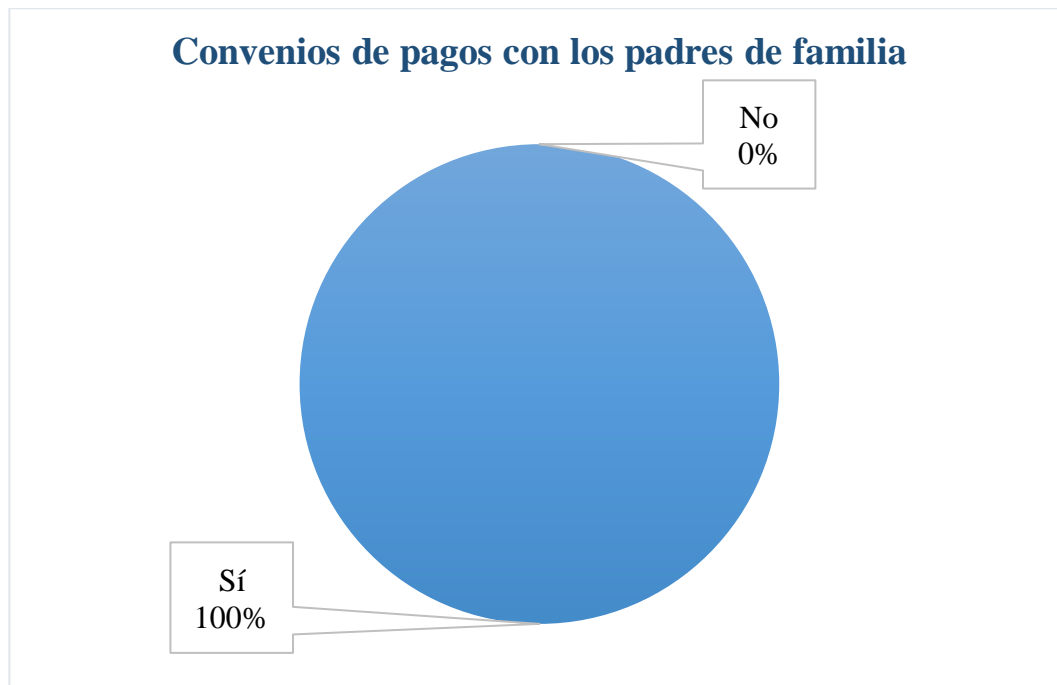


Gráfico 9.- Preguntar 8

Fuente: Cuestionario de control realizada a los colaboradores de la empresa

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

Análisis:

Conforme al cuestionario de control se menciona los convenios de pagos donde la Institución Educativa lo realiza de forma oportuna, ya que están dispuestos a llegar a un acuerdo con los padres de familia debido a la comprensión de la situación económica en la que se encuentran y de esta manera se logra obtener nuevas condiciones que posibiliten el pago.

9. ¿Se encuentran definidas las funciones del personal de apoyo?

SI NO

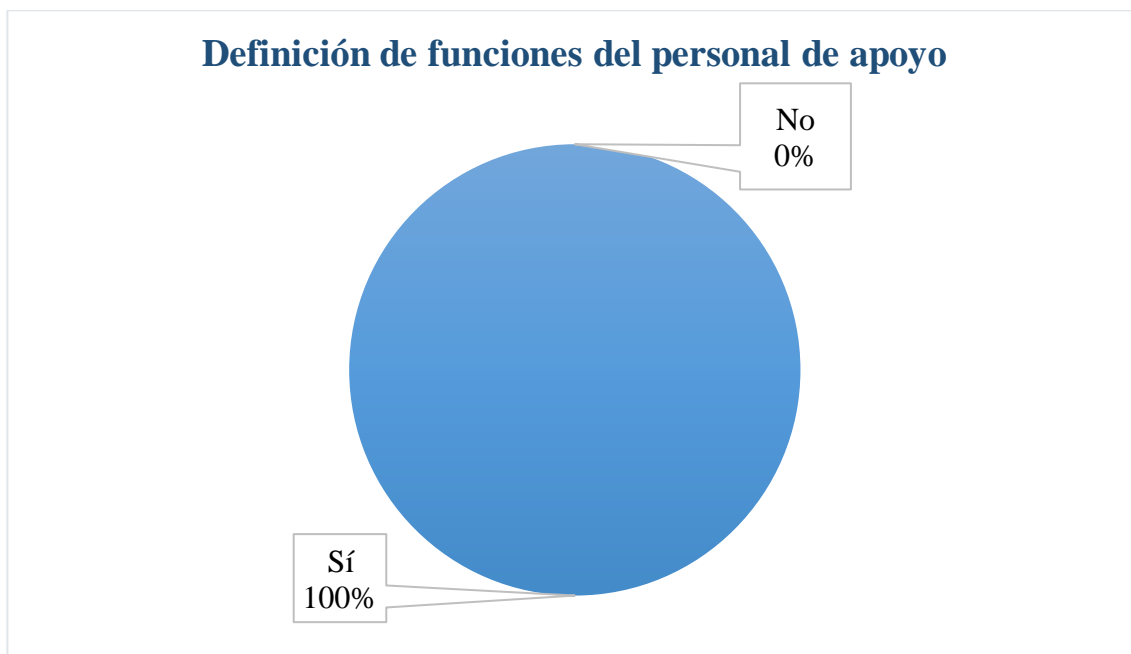


Gráfico 10.- Preguntar 9

Fuente: Cuestionario de control realizada a los colaboradores de la empresa

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

Análisis:

En relación al gráfico se recalca la existencia de funciones del personal de apoyo, ya que cuenta con el 100%, lo que quiere decir que están debidamente estipuladas las funciones, por lo que permite mantener a la institución organizada y cada empleado conoce las responsabilidades que debe de cumplir.

10. ¿Existen mecanismo para la recuperación de la cartera?

SI NO

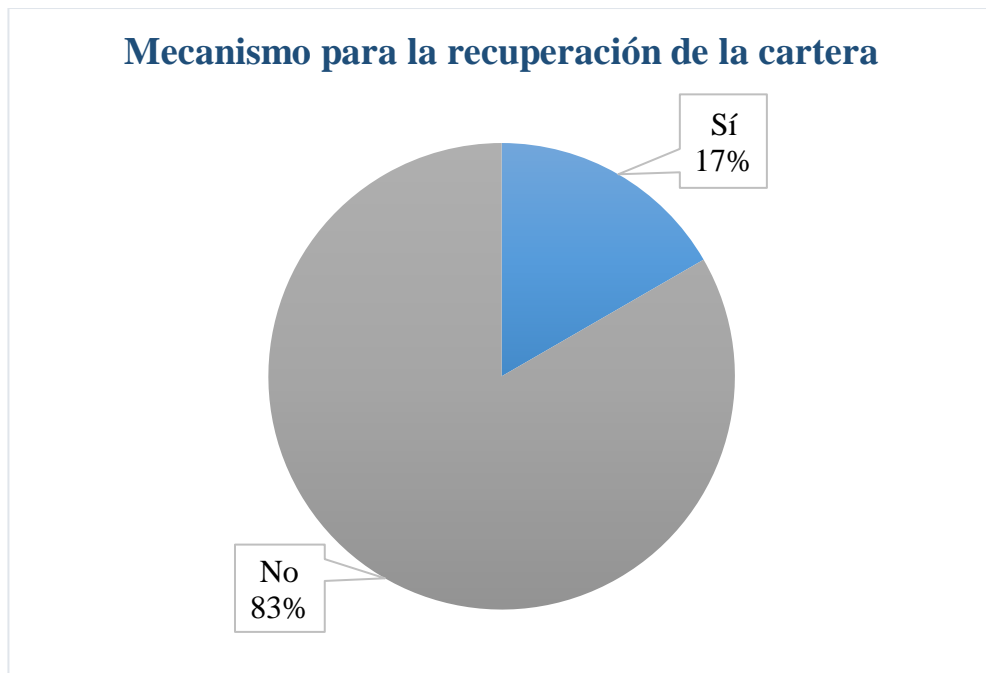


Gráfico 11.- Pregunta 10

Fuente: Cuestionario de control realizada a los colaboradores de la empresa

Elaborado por: Cabezas,K y Izquierdo, A.(2021)

Análisis:

Al momento de aplicar los mecanismos para recuperar la cartera solamente se realiza un 17%, es decir que no se toman las medidas correspondientes para el cobro de las deudas hacia los padres de familia. Por lo que se necesita implementar periodos de evaluación de la cartera para que de esta manera ayude aumentar el flujo de dinero y al mismo tiempo en la toma de decisiones sean estas contables y financieras.

3.7 Análisis e interpretación de los Estados Financieros 2019 - 2020

1. LIQUIDEZ

El indicador de liquidez se caracteriza por dar a conocer si la institución educativa se encuentra en la capacidad de cancelar sus obligaciones en un plazo menor de un año y el tiempo que demora sus activos corrientes convertirse en efectivo, de esta manera se determina el buen funcionamiento o las dificultades que pueden presentarse en el pago de sus pasivos corrientes.

1.1 Liquidez Corriente:

Tabla 2: Liquidez Corriente

Periodo	Fórmula	Valores	Ratio
2019	Activo Corriente	= \$ 771.346,66	1,75
	Pasivo Corriente	\$ 440.876,99	
2020	Activo Corriente	= \$ 525.730,67	0,14
	Pasivo Corriente	\$ 3.679.530,23	

*Fuente: Información obtenida de la Institución Educativa “Nuevo Samborondón”
Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)*

Dentro de este indicador se analiza si la institución educativa cuenta con liquidez suficiente para el pago de sus deudas a corto plazo. Entonces, se hace el análisis entre activos y pasivos corrientes para conocer las condiciones que se encuentra la liquidez, por lo general los valores deben ser 1 o mayor a 1.

De acuerdo a los cálculos realizados, en el año 2019 la ratio calculada fue de 1,75 donde se lo consideró como una liquidez estable mientras que en el período 2020 se observa una ratio del 0,14 con respecto a la liquidez corriente. En este caso los pasivos corrientes son mayores a sus activos corrientes, es decir, no posee buenos niveles de liquidez y no podrá cancelar sus obligaciones a un plazo menor de un año.

1.2 Prueba Ácida:

Tabla 3: Prueba Ácida

Periodo	Fórmula	Valores	Ratio
2019	$\frac{\text{Activo Corriente - Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}} =$	\$ 771.346,66	1,75
		\$ 440.876,99	
2020	$\frac{\text{Activo Corriente - Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}} =$	\$ 525.730,67	0,14
		\$ 3.679.530,23	

Fuente: Información obtenida de la Institución Educativa “Nuevo Samborondón”
Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

La prueba ácida o también conocida como prueba seca es un indicador que hace énfasis en la capacidad que se tiene para cancelar sus obligaciones sin la necesidad contar con las existencias y que este valor debe ser mayor a 1. Sin embargo, es necesario recordar que la actividad principal de la institución educativa es brindar servicios de educación primaria y secundaria por lo que no cuentan con valores de existencias.

Como resultado, el desarrollo de la fórmula con respecto a la prueba ácida se ha obtenido para el año 2019 un valor de 1,75, es decir, al no contar con existencia para ese año la institución podía cancelar sus obligaciones a corto plazo, mientras en el 2020 tiene una ratio de 0,14 y nos indica que la institución no se encuentra en la capacidad de pagar sus deudas a corto plazo.

2. SOLVENCIA

La solvencia se lo considera como un punto importante que se debe tener presente para el análisis de los estados financieros ya que de esta manera se logra entender la forma en que intervienen los acreedores frente a sus obligaciones financieras a un plazo mayor a un año, donde dicho indicador determina el manejo del endeudamiento y al mismo tiempo como influye en la toma de decisiones.

2.1 Endeudamiento del Activo:

Tabla 4: Endeudamiento del Activo

Periodo	Fórmula	Valores	Ratio
2019	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	= \$ $\frac{1.661.612,98}{2.039.042,93}$	0,81
2020	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	= \$ $\frac{5.713.667,67}{5.924.052,88}$	0,96

Fuente: Información obtenida de la Institución Educativa “Nuevo Samborondón”
Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

El endeudamiento del activo es una herramienta de gran utilidad ya que proporciona calcular los niveles de deuda que se obtiene en relación con los activos totales. Por ende, cuando el valor es superior a 1 quiere decir que depende mucho de los acreedores, pero si el valor es menor significa que los acreedores están independientemente de la empresa.

En el año 2019 la institución educativa cuenta con una solvencia del 0,81 mientras en el 2020 se obtuvo una ratio de 0,96. Lo que se entiende que el valor del endeudamiento del activo aumentó y que la institución cuenta con más activos que deudas, es decir, que sus acreedores no depende de la empresa.

2.2 Apalancamiento:

Tabla 5: Apalancamiento

Periodo	Fórmula	Valores	Ratio
2019	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$	= \$ $\frac{2.039.042,93}{377.429,95}$	5,40
2020	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$	= \$ $\frac{5.924.052,88}{210.385,21}$	28,16

Fuente: Información obtenida de la Institución Educativa “Nuevo Samborondón”
Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

El apalancamiento es la relación entre las unidades monetarias del activo y el capital propio invertido para la realización financiera. Esta fórmula permite determinar el nivel de soporte de los recursos internos de la institución frente a los recursos de terceros, es decir, entre más alto sea el valor calculado los niveles de endeudamiento son mayores.

Durante el año 2019 la ratio del apalancamiento es de 5,40 lo que significa que no tuvo un endeudamiento elevado debido al alto grado de capital invertido. Sin embargo, en el período 2020 se obtuvo un cálculo de 28,16 por lo que se analiza que la institución tuvo un mayor apalancamiento por causa de un aumento de sus activos por lo que los niveles de endeudamiento son mayores.

3. GESTIÓN

El propósito del indicador de gestión está enfocado en evaluar la eficiencia de los recursos y del desempeño de la organización. De esta manera se demuestra los niveles de rotación del activo, es decir, se demuestra como la institución maneja los activos para su pronta recuperación del efectivo y de la misma forma el grado de reponerse de los créditos efectuados y el pago de las obligaciones.

3.1 Rotación de Cartera:

Tabla 6: Rotación de Cartera

Periodo	Fórmula	Valores	Ratio
2019	Ingresos Ordinarios	= \$ 2.256.490,58	3,06
	Cuentas por Cobrar	\$ 736.325,05	
2020	Ingresos Ordinarios	= \$ 1.856.592,36	3,65
	Cuentas por Cobrar	\$ 508.413,73	

*Fuente: Información obtenida de la Institución Educativa “Nuevo Samborondón”
Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)*

En relación con la rotación de cartera se demuestra el número de veces que ha rotado las cuentas por cobrar en un periodo determinado. Como se ha dicho busca precisar el tiempo que demora en recuperar el dinero en un lapso de un año.

En cuanto, a los cálculos realizados en la formula anterior se interpreta que la institución durante el año 2019 su cartera giró 3,06 donde se lo considera desfavorable ya que solamente se hace efectivo 3 veces al año. Para el año 2020 con una rotación de cartera de 3,65 lo cual son 100 días que la institución demora en convertirlo en efectivo, así haya aumentado la ratio no significa que la institución genere liquidez de forma lucrativa.

3.2 Período Medio de Cobranza:

Tabla 7: Período Medio de Cobranza

Periodo	Fórmula	Valores	Ratio
2019	$(\text{Cuentas por Cobrar} * 365) =$	\$ 268.758.643,25	119,10
	Ingresos Ordinarios	\$ 2.256.490,58	
2020	$(\text{Cuentas por Cobrar} * 365) =$	\$ 185.571.011,45	99,95
	Ingresos Ordinarios	\$ 1.856.592,36	

Fuente: Información obtenida de la Institución Educativa “Nuevo Samborondón”
Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

Con respecto al periodo medio de cobranza se basa en medir la efectividad de los recursos que maneja la institución para recuperar su cartera lo más pronto posible, es decir, que se evalúa la puesta en marcha de la institución y el grado de eficiencia en cuanto a la gestión de cobranza, sus políticas y plazo acordado dentro del periodo determinado.

En definitiva, la aplicación de la formula anterior se entiende que la institución para el 2019 demoró 119,10 días para recuperar el dinero por la prestación de su servicio. Sin embargo, en el año 2020 el periodo de cobranza se lo realiza en 99,95 días que los padres de familia tardan en cancelar las pensiones.

3.3 Período Medio de Pago

Tabla 8: Período Medio de Pago

Periodo	Fórmula Período Medio de Pago	Valores	Ratio
2019	$(\text{Cuentas por Pagar} * 365) =$	\$ 19.161.083,80	365,00
	Proveedores	\$ 52.496,12	
2020	$(\text{Cuentas por Pagar} * 365) =$	\$ 159.664.223,95	370,38
	Proveedores	\$ 431.084,96	

Fuente: Información obtenida de la Institución Educativa “Nuevo Samborondón”
Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

Por otro lado, tenemos el indicador del periodo medio de pago se calcula el tiempo que demora la institución en cancelar sus obligaciones. Por lo tanto, se enfoca en la eficiencia que posee para el pago hacia los proveedores en tiempo determinado, por lo general es en un plazo menor de un año.

El cálculo realizado anteriormente demuestra para el año 2019 los días en la cual la institución demoró en pagar a los proveedores fueron 365 días mientras en el 2020 el tiempo que tardó en cancelar fueron 370 días, ya que entre mayor sea la deuda, el tiempo de pago se aplaza. Sin embargo, esta fórmula también se puede entender que la institución no cuenta con rapidez suficiente de convertir el activo en efectivo y así poder solventar sus deudas en este caso el pago hacia los proveedores en un tiempo menor de un año.

3 Análisis horizontal y vertical

Tabla 9.- Análisis Horizontal y Vertical del Estado de Situación Financiera

**NUEVO SAMBORONDÓN
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

	2019	%	2020	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
ACTIVOS	\$ 2.039.042,93		\$ 5.924.052,88		\$ 3.885.009,95	190,53%
ACTIVOS CORRIENTES	\$ 771.346,66	37,83%	\$ 525.730,67	8,87%	\$ -245.615,99	-31,84%
Efectivo y Equivalentes a Efectivo	\$ 13.486,56	0,66%	\$ 4.753,48	0,08%	\$ -8.733,08	-64,75%
Cuentas por Cobrar	\$ 736.325,05	36,11%	\$ 508.413,73	8,58%	\$ -227.911,32	-30,95%
Otras Cuentas por Cobrar	\$ 331,40	0,02%	\$ 110,25	0,00%	\$ -221,15	-66,73%
Inventario	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%
Servicios y otros Pagos Anticipados	\$ 356,86	0,02%	\$ 6.530,60	0,11%	\$ 6.173,74	1730,02%
Activos por Impuestos Corrientes	\$ 20.846,79	1,02%	\$ 5.922,61	0,10%	\$ -14.924,18	-71,59%
ACTIVOS NO CORRIENTES	\$ 1.267.696,27	62,17%	\$ 5.398.322,21	91,13%	\$ 4.130.625,94	325,84%
Propiedad, Planta y Equipos	\$ 2.291.111,40	112,36%	\$ 4.187.800,21	70,69%	\$ 1.896.688,81	82,78%
(-) Depreciación Acumulada	\$ -1.023.415,13	-50,19%	\$ -94.368,63	-1,59%	\$ 929.046,50	-90,78%
Activos Financieros No Corrientes	\$ -	0,00%	\$ 1.304.890,63	22,03%	\$ 1.304.890,63	100,00%
PASIVOS	\$ 1.661.612,98	81,49%	\$ 5.713.667,67	96,45%	\$ 4.052.054,69	243,86%
PASIVO CORRIENTE	\$ 440.876,99	21,62%	\$ 3.679.530,23	62,11%	\$ 3.238.653,24	734,59%
	\$ 52.496,12	2,57%	\$ 437.436,23	7,38%	\$ 384.940,11	733,27%

Cuentas y Documentos por Pagar							
Obligaciones Con Instituciones Financieras	\$	95.023,96	4,66%	\$	3.126.065,20	52,77%	\$ 3.031.041,24 3189,77%
Otras Obligaciones Corrientes	\$	214.096,50	10,50%	\$	113.630,55	1,92%	\$ -100.465,95 -46,93%
Cuentas por Pagar Diversas/Relacionadas	\$	13.060,78	0,64%	\$	-	0,00%	\$ -13.060,78 -100,00%
Otros Pasivos Financieros	\$	1.306,33	0,06%	\$	675,88	0,01%	\$ -630,45 -48,26%
Anticipos de Clientes	\$	64.893,30	3,18%	\$	1.722,37	0,03%	\$ -63.170,93 -97,35%
PASIVO NO CORRIENTE	\$	1.220.735,99	59,87%	\$	2.034.137,44	34,34%	\$ 813.401,45 66,63%
Cuentas y Documentos por Pagar	\$	1.218.761,67	59,77%	\$	-	0,00%	\$ -1.218.761,67 -100,00%
Obligaciones con Instituciones Financieras	\$	-	0,00%	\$	1.018.230,69	17,19%	\$ 1.018.230,69 100,00%
Cuenta por Pagar Diversas/Relacionadas	\$	-	0,00%	\$	957.866,25	16,17%	\$ 957.866,25 100,00%
Provisiones por Beneficios a Empleados	\$	-	0,00%	\$	58.040,50	0,98%	\$ 58.040,50 100,00%
Otros Pasivos No Corrientes	\$	1.974,32	0,10%	\$	-	0,00%	\$ -1.974,32 -100,00%
PATRIMONIO	\$	377.429,95	18,51%	\$	210.385,21	3,55%	\$ -167.044,74 -44,26%
Capital Social	\$	1.000,00	0,05%	\$	1.000,00	0,02%	\$ - 0,00%
Reservas	\$	500,00	0,02%	\$	500,00	0,01%	\$ - 0,00%
Resultados Acumulados	\$	375.929,95	18,44%	\$	208.885,21	3,53%	\$ -167.044,74 -44,44%
Resultado del Ejercicio	\$	-57.616,53	-2,83%	\$	209.385,21	3,53%	\$ 267.001,74 -463,41%
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO	\$	2.039.042,93		\$	5.924.052,88		

Fuente: Información obtenida de la Institución Educativa “Nuevo Samborondón”

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

1. Conclusiones del Análisis Horizontal y Vertical del Estado Situación Financiera:

ACTIVOS:

De acuerdo al análisis realizado al Estado Financiero presentado anteriormente de la Institución Educativa “Nuevo Samborondón” se puede observar que los activos totales para año 2020 tuvo un incremento de forma significativa, lo cual representa de forma general el 190,53%.

Por eso, dentro del grupo de cuentas de los activos corrientes, las cuentas por cobrar son las que generan mayor relevancia para la institución ya que de ellos dependen todos sus ingresos, es decir, de los pagos mensuales de las pensiones y matrículas generados por los padres de familia.

Entonces se puede mencionar que las cuentas por cobrar simbolizan en su totalidad el 30,95% donde se verifica dentro de los cálculos realizados para el año 2019 generó el 36,11% mientras para el 2020 solamente el 8,58%.

Es por ello, se puede evidenciar que se ha tratado de llevar un control en cuanto al pago de las pensiones, pero eso no significa que en años posteriores este valor pueda irse incrementando, por lo que se recomienda mejorar las políticas y la gestión de cobranza debido que la liquidez depende de las cuentas por cobrar.

Por otro lado, el aumento de los activos no corrientes se lo puede evidenciar es en la propiedad, planta y equipo donde representa en su totalidad para la institución el 82,78% donde el año 2020 la institución tuvo que comprar nuevos equipos de oficina, lo cual representó el 70, 69% debido que el año anterior se encontraban ciertos equipos antiguos e hicieron mejoras dentro del plantel, dando como resultado una nueva depreciación.

PASIVO Y PATRIMONIO:

Con respecto al análisis para el pasivo y patrimonio de la institución se comprende que para el año 2019 tuvo la oportunidad de cancelar ciertas deudas de corto y largo plazo.

Si nos enfocamos en el pasivo corriente, dentro del rubro otras obligaciones corrientes durante año representaron el 10,50%, por lo que en el 2020 se puede observar que canceló una parte de la deuda, generando así un valor del 1,92%.

Así mismo, para el pasivo no corriente las cuentas obligaciones con instituciones financieras, cuentas por pagar diversas y provisiones por beneficios empleados fueron canceladas en su totalidad.

Para el año 2020 dentro del pasivo corriente las obligaciones con instituciones financieras aumentaron, ocasionando que represente el 52,77% mientras para el año 2019 solamente generó el 4,66%. De igual forma, para ese año 2020 dentro del pasivo no corriente se produjeron deudas al 100% por lo que se encuentra pendiente de pago a largo plazo.

Tabla 10: Análisis Horizontal y Vertical del Estado de Resultado Integral

NUEVO SAMBORONDÓN						
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL						
	2019	%	2020	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
INGRESOS	\$ 2.122.839,55	100,00%	\$ 1.489.287,61	100,00%	-\$ 633.551,94	-29,84%
Prestación de Servicios	\$ 2.256.490,58	106,30%	\$ 1.856.592,36	124,66%	-\$ 399.898,22	-17,72%
Descuentos en Pensiones	-\$ 198,50	-0,01%	\$ -	0,00%	\$ 198,50	-100,00%
Rebaja y/o Descuentos sobre Ventas	-\$ 223.024,04	-10,51%	-\$ 355.446,75	-23,87%	-\$ 132.422,71	59,38%
Otros Ingresos de Actividades Ordinarias	\$ 14.377,14	0,68%	\$ -	0,00%	-\$ 14.377,14	-100,00%
Utilidad o Pérdida Venta de Activo Fijo	\$ 11.172,27	0,53%	-\$ 20.238,34	-1,36%	-\$ 31.410,61	-281,15%
Diferencial Cambiario	\$ -	0,00%	\$ 8.242,98	0,55%	\$ 8.242,98	100,00%
Otros Ingresos Financieros	\$ 64.022,10	3,02%	\$ 137,36	0,01%	-\$ 63.884,74	-99,79%
GASTOS OPERATIVOS	\$ 2.180.456,08	102,71%	\$ 1.279.902,40	85,94%	-\$ 900.553,68	-41,30%
Gastos Administrativos	\$ 2.114.923,29	99,63%	\$ 1.219.596,59	81,89%	-\$ 895.326,70	-42,33%
Gastos Financieros	\$ 65.532,79	3,09%	\$ 53.316,24	3,58%	-\$ 12.216,55	-18,64%
Otros Gastos	\$ -	0,00%	\$ 6.989,57	0,47%	\$ 6.989,57	100,00%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	-\$ 57.616,53	-2,71%	\$ 209.385,21	14,06%	\$ 267.001,74	-463,41%

Fuente: Información obtenida de la Institución Educativa “Nuevo Samborondón”

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

2. Conclusiones del Análisis Horizontal y Vertical del Estado Resultado Integral:

En relación con el análisis del Estado de Resultado Integral se pudo deducir de la siguiente manera, con lo que respecta la utilidad del ejercicio para el año 2019 obtuvieron pérdida cuyo valor representó el -2,71%, evidentemente se observa que durante ese año la institución educativa al efectuar el pago de las deudas a largo plazo hizo que se aumentaran los gastos operativos en un 102,71%, esto quiere decir que todos los gastos superaron sus ingresos a pesar de que en ese periodo consiguieron ingresos significativos no fue suficiente para lograr solventar sus gastos originados durante ese año.

Así mismo, el análisis elaborado para el año 2020 se puede evidenciar que el resultado del ejercicio fue favorable debido que se produjo utilidad del 14,06%, dado que sus gastos operativos fueron reducidos para así poder recuperarse de los gastos efectuados en el periodo anterior. Es necesario recalcar que, la institución educativa ha conseguido manejar de forma responsable sus gastos frente a los ingresos producidos.

Por último, si comparamos ambos años de acuerdo a los ingresos por la prestación de servicios representa el 17,72% donde se observa que para el año 2019 su porcentaje fue mayor, esto nos indica que a pesar que se haya reducido el valor de las cuentas por cobrar para el 2020 no significa que haya mejorado los ingresos de la institución por lo contrario se ve que está afectando a la liquidez ya que demora convertirlo en efectivo

3.8 Detalle de las Cuentas por Cobrar

Tabla 11: Detalle resumido Cuentas por Cobrar Año 2020

NIVEL ACADÉMICO	No ESTUDIANTES	SALDOS	%
INICIAL	70	\$ 12.783,04	2,51%
PRIMARIA	210	\$ 107.480,47	21,14%
SECUNDARIA	320	\$ 388.150,21	76,35%
TOTAL	600	\$ 508.413,73	100,00%

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

En relación con el detalle de las cuentas por cobrar para el periodo 2020 cuenta con un saldo total de \$508.413,73, la cual se ha ido incrementando de acuerdo al nivel académico que la institución ofrece, es decir para el nivel inicial son setenta estudiantes las cuales los padres de familia no han cancelado las pensiones llevando así un saldo de \$12.783,04 y representa el 2,51% del total de las cuentas por cobrar. De la misma manera, se puede observar en el nivel académico primaria, ya que cuenta con doscientos diez estuantes donde presenta un saldo de \$107.480,47 y conforma el 21,14%.

Sin embargo, para el nivel académico secundaria cuenta con mayor número que no han cancelado las pensiones, es decir, cuentan con trescientos veinte estudiantes con un saldo de \$388.150,21 lo que representa el 76,35% de total de las cuentas por cobrar. De igual modo, se debe realizar la gestión de cobranza en cada uno de los niveles académicos para que de esta manera exista un mayor control en los procesos aplicados correctamente.

3.9 Análisis de Cartera Cuentas por Cobrar

Al momento de realizar el análisis de la cartera vencida se adquirió información detallada de las cuentas por cobrar que la institución administra. La información que se obtuvo es de varios padres de familias que tienen deudas de años anteriores por la prestación de servicios escolares inicial, primaria y secundaria, debido por el descuido en los pagos mensuales de las pensiones.

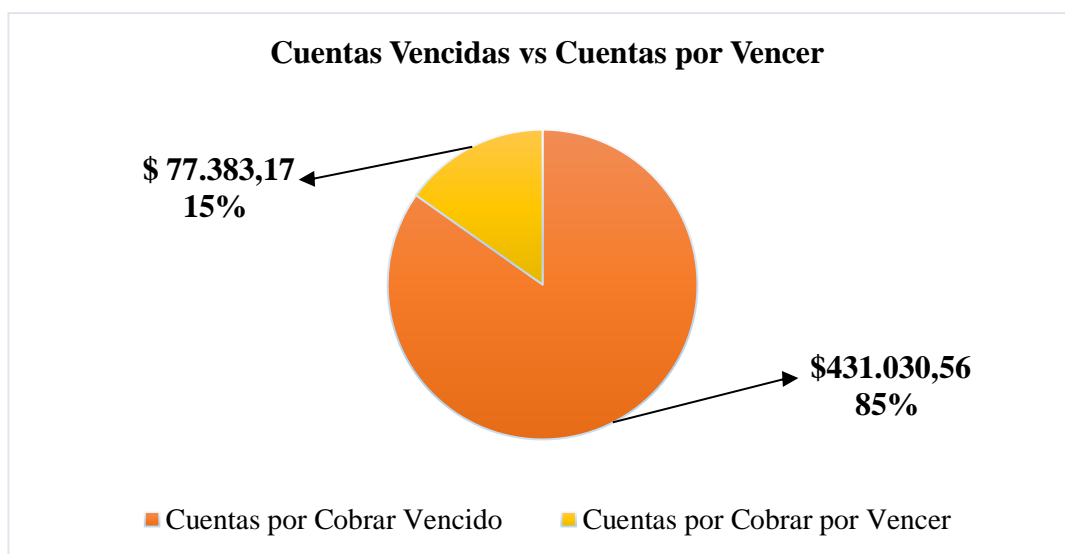


Gráfico 12.- Cuentas por Cobrar año 2020
Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

De acuerdo al gráfico mostrado anteriormente, refleja los porcentajes equivalentes a la cartera de las cuentas por cobrar de la Institución Educativa “Nuevo Samborondón” durante el año 2020. Por lo tanto, el valor de la cartera vencida es de \$431.030,56 que representa el 85% de la cartera total, donde se puede constatar a través del análisis de la rotación de cartera que la institución no logró recuperar su cartera de manera conveniente, por este motivo se comprueba que la institución presenta problemas de liquidez.

Por otro lado, las cuentas por vencer son de \$77.383,17 y representa el 15% de valores que están pendientes de cobro, donde la institución deberá gestionar la cobranza a dichos padres de familia que hicieron acuerdos de los pagos de las pensiones cuando finaliza en lo que respecta el año escolar.

3.10 Análisis de la Cartera Vencida

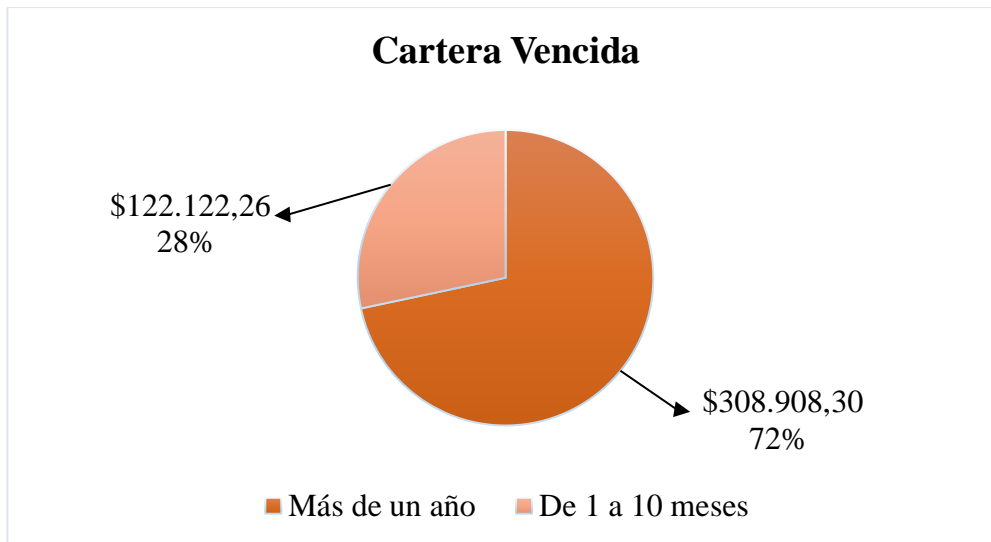


Gráfico 13. – Cartera Vencida del 2020
Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

Con respecto al gráfico anterior, se puede observar el tiempo que la institución posee con respecto a su cartera vencida, tal es el caso la cartera vencida de más de un año con un valor de \$308.908,30 donde porcentualmente representa el 72%, esto quiere decir que los padres de familia siguen endeudados y la institución no ha generado los procesos adecuados para recuperar el efectivo.

Por otro lado, la cartera vencida también está representada por un periodo de uno a diez meses donde representa un valor de \$122.122,26 y con un porcentaje del 28%, lo que significa que durante ese periodo lectivo los padres de familia no han realizado el pago de las pensiones mensual por lo que han acumulado su deuda y de igual forma no se ha realizado la gestión de cobranza respectiva para efectuar el cobro pendiente.

3.11 Aplicación provisión de Cuentas Incobrables

La provisión de cuentas incobrables se la considera como una cuenta auxiliar. Por ende, su función principal es proporcionar un resguardo contra las facturas de los clientes que se encuentra pendientes de cobro en periodos extremadamente largos.

Por otro lado, la provisión de cuentas incobrables es necesario realizarlo a finales del periodo ya que se toma en cuenta la suma de todas las cuentas y documentos por cobrar, considerando que para este cálculo es del 1% de la suma total de las cuentas por cobrar, con tal que la provisión no exceda del 10% del total de la cartera.

Para dar de baja una cuenta o documento que haya sido imposible su cobro, debe cumplir lo siguiente:

- ✓ Haber estado como una cuenta incobrable por 5 años o más en contabilidad
- ✓ Si el deudor está en quiebra o insolvencia
- ✓ Haber prescrito la acción de cobro hacia el cliente
- ✓ Si es una sociedad, cuando esta haya sido liquidada o cancelada su permiso de operación

Si cumple una de estas categorías, se deberá de registraren en los libros diarios.

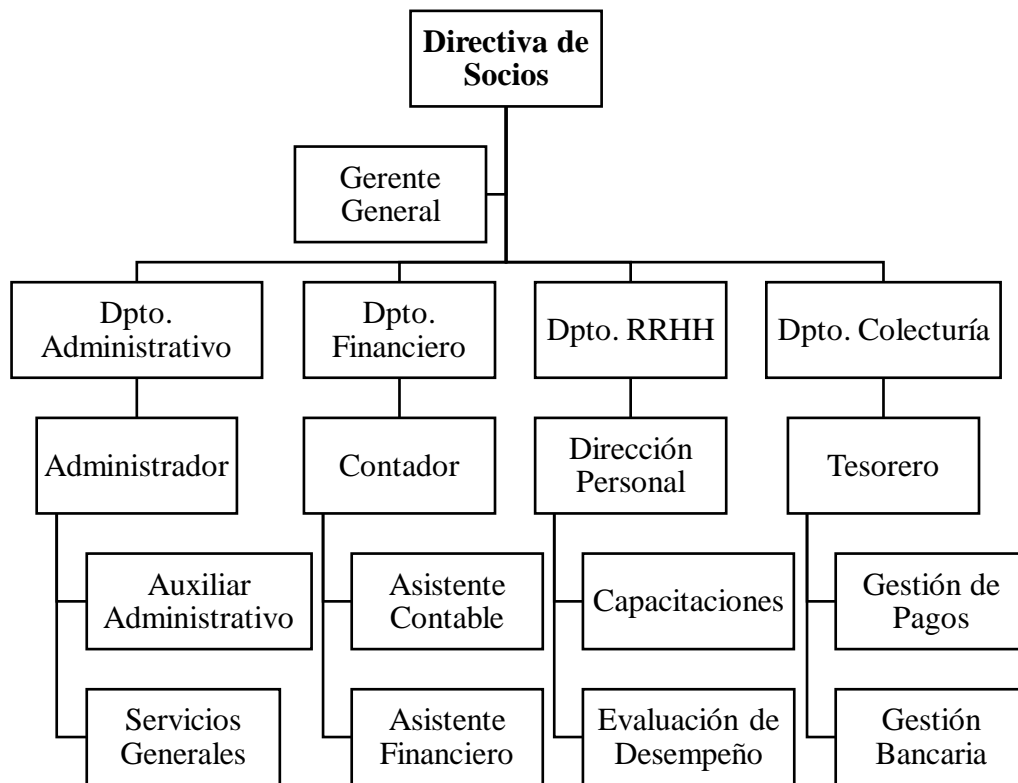
Los asientos contables para el registro de cuentas incobrables serán de la siguiente manera:

Gasto Provisión Cuentas Incobrables	\$ 1.000,00
Provisión Cuentas Incobrables	\$ 1.000,00

En el balance de situación financiera de la siguiente manera:

1.1.2	Activo Financiero
1.1.2.5	Cuentas por cobrar
1.1.2.8	(-) Provisión Cuentas por Cobrar

3.12 Estructura organizacional



Esquema 1.- Organigrama empresarial

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

En el esquema antes mencionado, se puede observar que la Institución Educativa “Nuevo Samborondón” cuenta con un organigrama donde se detalla cómo está compuesta sus departamentos y al mismo tiempo las personas encargadas.

Para comenzar, la institución cuenta con una directiva de socios quienes son los encargados de dirigir y liderar a la empresa hacia un buen funcionamiento, es decir que su función principal es la toma de decisiones y llegar acuerdos convenientes. Luego continúa con el gerente general donde se lo considera como la mano derecha de los socios ya que de esta manera se encarga de planificar, organizar y supervisar todas las actividades que se vayan desarrollando a lo largo del tiempo.

Con respecto a los departamentos, la institución cuenta con cuatro en total las cuales son las siguientes: el departamento administrativo, financiero, recursos humanos y por último el de colecturía.

En el caso del departamento administrativo la persona encargada es el administrador tiene la responsabilidad de organizar, controlar y aplicar de forma adecuada los recursos que posee la institución, cuenta con un auxiliar administrativo y los servicios generales.

Dentro del departamento financiero está el contador y su responsabilidad es llevar los registros de las actividades diarias de la institución a través de los libros contables y realizar el respectivo análisis, cuenta con un asistente contable y un asistente financiero.

En el siguiente departamento es recursos humanos y se lo considera de gran importancia ya que dentro de este departamento cuenta con una dirección del personal donde se responsabiliza del reclutamiento, selección y formación de los colaboradores, por lo que deciden efectuar las capacitaciones y posteriormente las evaluaciones de su desempeño.

Finalmente, el departamento de colecturía y la persona encargada es el tesorero cuyo funcionamiento está vinculado con los flujos monetarios, administrar efectivo disponible y elaboración de comunicados. Por ello, tienen mayor control dentro de la gestión de pagos y en la gestión bancaria ya que deben evitar desequilibrios económicos.

3.13 Proceso de Cobranza

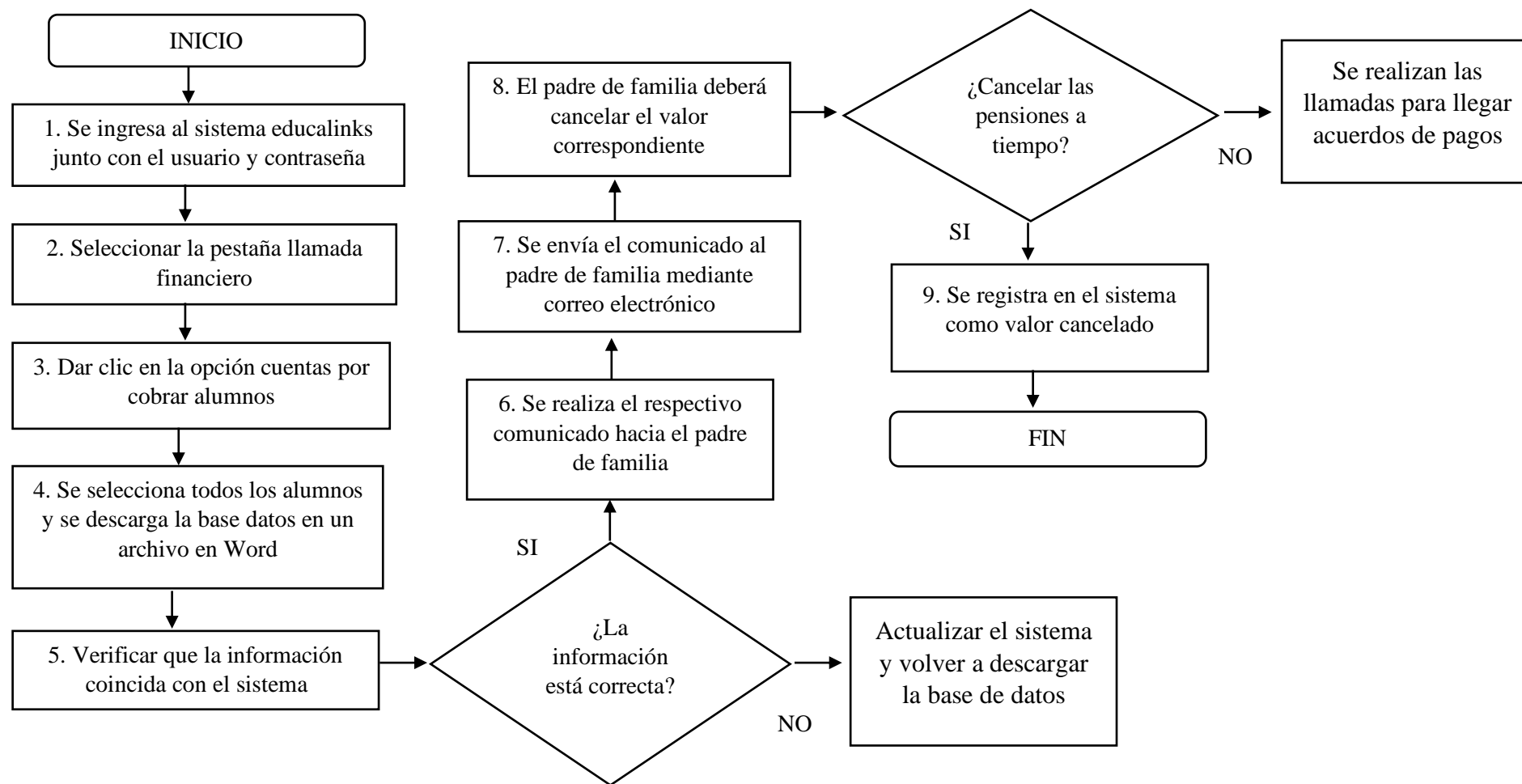
El gerente del departamento de cobranzas es responsable del manejo administrativo, límites, evaluación de las deudas, términos de cobro, políticas de cobranza y demás actividades realizadas en el área.

La responsabilidad del área de cobranzas comprende los lineamientos de la cobranza de la cartera y demás operaciones requeridas; con el propósito de beneficiar a la empresa en su productividad.

Las deudas deben evaluarse de forma minuciosa, ya que se debe tener en cuenta que cada cliente es distinto, por lo que sus condiciones y posibilidades también lo es.

Por otro lado, es importante establecer plazos, fechas, compromisos de pago con cuotas mensuales entre otros aspectos a considerar para que de esta manera llevar un control exacto de aquellos clientes pendiente de cobro.

El proceso que lleva a cabo el departamento de cobranza es el siguiente:



Esquema 2. - Proceso de Cobranza

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

3.14 Políticas de Cobranza

Para alcanzar un buen funcionamiento de las cuentas por cobrar debe existir políticas de cobranza ya que se lo considera fundamental para una empresa. Por ende, al contar con procedimientos detallado del cobro para cada cliente permitirá obtener el efectivo lo más eficaz y pronto posible. De las cuales son:

1. Política de cancelación de cartera vencida

Se aceptarán cualquier forma de pago puede ser en efectivo, tarjeta de crédito o débito, transferencia bancaria, cheque, los cheques no pueden ser de terceras personas, pagos por páginas web de la institución y pagos por vía PayPal.

2. Compromisos de pagos

Si el cliente desea realizar un compromiso de pago, se aceptará con la condición de que registre sus datos nuevamente en la solicitud de compromiso de pago y además deberá cancelar el 20% de su deuda como cuota inicial y el saldo financiarlo de 3, 6, 9 o 12 meses. Si el cliente desea cancelar el total de la deuda se le aplicara un descuento del 2%.

3. Política de cartera vencida.

Todo cliente que cumpla con el rango de vencimiento superior a 360 días, pasará de inmediatamente a cartera vencida, los departamentos de cobranzas estarán a cargo de la cartera vencida y darán avisos a través correo electrónico, llamadas telefónicas, cartas mediante entrega a domicilio.

4. Esquema de autorización.

Para emitir facturas, cambio de datos en las facturas, valores, descuentos, notas de crédito, notas de débito. Debe ser autorizado por el gerente financiero.

5. Reportes de gestión de cobranza

Al final de cada mes se debe realizar un control y supervisión a los reportes de gestión de cobranza. En estos reportes de cobranza se analiza el proceso con el fin de detectar las deudas que mantienen los clientes para conocer si se obtienen resultados positivos. Para poder ajustar los procesos de cobranza.

6. Acciones Motivadoras

Implementación de acciones que motiven a los clientes con deudas a pagar lo adeudado, se puede ofrecer un 5% a 10% de descuento por el pago total de la deuda. Siempre y cuando estas sean canceladas en efectivo, transferencia o cheque. Los pagos con tarjetas de débito o crédito solo aplican el 5% de descuento.

7. Alternativas de pago

Las alternativas de pago se deben basar a la necesidad y situación de cada cliente. Para poder cobrar cuotas pequeñas durante un periodo lectivo, se puede conceder un mes de gracia siempre y cuando se dé una cuota inicial. Esto deberá ser analizado por gerente financiero para que existe un costo y beneficio de ambas partes.

CAPÍTULO IV

INFORME FINAL

4.1 Resumen de la investigación

Desarrollar los procesos de control y seguimiento a las cuentas por cobrar se lo considera de forma significativa, ya que también representa liquidez para la institución y de esta manera podrá solventar sus obligaciones a corto o a largo plazo. Por ende, la presente investigación realizada se enfoca en analizar cada uno de los procesos y el tratamiento que se da posteriormente a estas cuentas por cobrar con la finalidad de lograr una eficaz y eficiente recuperación de cartera.

La Institución Educativa “Nuevo Samborondón” favoreció con el proceso investigativo, es decir que posibilitó tener información de los estados financieros, la antigüedad de cartera, la realización de entrevistas y sobre todo cuestionarios de control al personal correspondiente en relación a las cuentas por cobrar.

Así mismo, se examinó cada una de la información obtenida como por ejemplo en el aspecto financiero se analizó y se midió la liquidez mediante los indicadores financieros para así poder evidenciar la eficiencia de los procedimientos. Además, para efectos de estudio y análisis de la cartera vencida corresponden a las actividades económicas de la educación inicial, primaria y secundaria donde se evidencia que la cartera de las cuentas por cobrar para el periodo 2020 asciende los 431 mil dólares.

Como resultado de la investigación realizada se puede constatar que existe una deficiencia en las políticas, procesos y control en las operaciones de las cuentas por cobrar para la institución, debido que la recuperación de la cartera de las cuentas por cobrar demora alrededor de los 100 días, en otras palabras, no existe una adecuada gestión de cobranza.

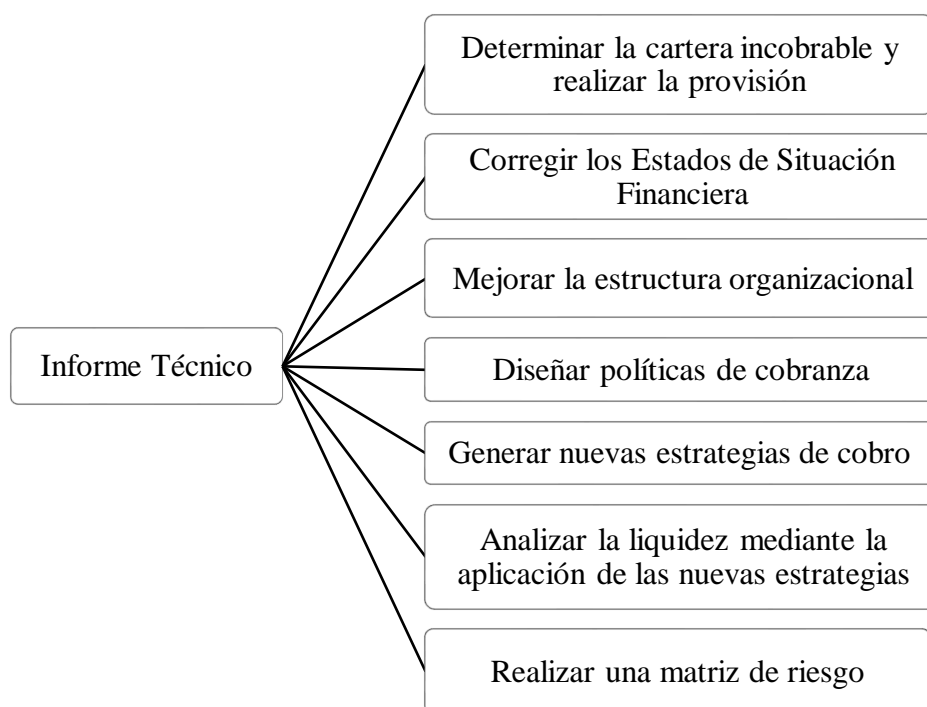
4.2 Actividades utilizadas en la obtención de información

En el caso del proceso investigativo “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en la Institución Educativa Nuevo Samborondón” se han ejecutado ciertas técnicas de las cuales han favorecido para la obtención de información relacionada al tema antes mencionado. De las cuales son las siguientes:

- Las entrevistas fueron realizadas al contador y a la administradora donde se pudo conocer el funcionamiento de la institución y los procesos para la presentación de los estados financieros.
- Los cuestionarios de control se efectuaron de forma virtual a los colaboradores del departamento administrativo ya que son los encargados de la gestión de cobranza y el buen funcionamiento de la institución.
- Análisis de los estados financieros mediante la aplicación de los indicadores técnicos para que esta manera conocer los porcentajes de liquidez, la rotación de cartera y el tiempo de pago de sus obligaciones.
- Verificación documental de las políticas de cobranza generadas por la institución para que de esta manera conocer la administración del cobro de las pensiones o los acuerdos establecidos entre los padres de familia y la institución.

4.3 Esquema del informe técnico

El informe técnico se realizó de acuerdo a los siguientes puntos:



Esquema 3.- Informe Técnico

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

4.4 Determinar la cartera incobrable y realizar la provisión

La Institución Educativa presentó la siguiente información de cuentas por cobrar:

Tabla 12.- Detalle Cuentas por Cobrar año 2020

NIVEL ACADÉMICO	N° CLIENTES	SALDOS	%	VENCIDO		POR VENCER	
				+ 12 meses	1 a 10 meses	1 a 10 meses	+ 12 meses
INICIAL	70	\$ 12.783,04	2,51%	\$ 22.579,45	\$ 19.187,02	\$ 16.715,08	\$ -
PRIMARIA	210	\$ 107.480,47	21,14%	\$ 54.157,40	\$ 53.910,43	\$ 13.901,47	\$ -
SECUNDARIA	320	\$ 388.150,21	76,35%	\$ 232.171,45	\$ 49.024,81	\$ 46.766,62	\$ -
TOTAL	600	\$ 508.413,73	100,00%	\$ 308.908,30	\$ 122.122,26	\$ 77.383,17	\$ -

Total, de Cuentas por Cobrar Vencidas	\$ 431.030,56
	\$
Total, de Cuentas por Cobrar por Vencer	77.383,17
TOTAL	\$ 508.413,73

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

Dentro de los Estados Financieros que se analizaron, se puede verificar que los saldos de las cuentas por cobrar del periodo 2019 y 2020. En la verificación de los saldos, se pudo observar que la institución educativa no ha realizado la provisión de cuentas incobrables. Se presentará el asiento de provisión de las cuentas incobrables de acuerdo a la normativa legal se aplicó la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno expedida por el Congreso Nacional del Ecuador en el Art. 10, Numeral 11 que nos dice:

“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 exceda del 10% de la cartera total.” (Jurídica, Registro Oficial Suplemento 463 de 17 de Noviembre de 2004)

La institución educativa nunca realizó Provisión de Cuentas Incobrables para resultado de la investigación se realizó el cálculo pendiente para el periodo 2020, examinando las normativas vigentes.

Tomamos como referencia la NIC 39 que nos dice de los instrumentos financieros acerca de los deterioros del valor de los mismo que una entidad reconozca sobre ello debe presentarlo inmediatamente deberá afectar la cuenta de resultados.

En el año 2020 según información del mayor de libros de las cuentas por cobrar es: \$508.413,73 y para el año 2019 las cuentas por cobrar ascendían a \$736.325,05, pertenecen a las cuentas por cobrar del año.

Entonces aplicamos el cálculo y el asiento de provisión de cuentas incobrables establecida para el año 2020:

- **Cálculo de la Cartera de cuentas por cobrar 2020**

$$\$ 508.413,73 * 1\% = \$ 5.084,14$$

- **Asiento de la provisión**

Tabla 13.-Registro de la Provisión Cuentas Incobrables

Detalle	Debe	Haber
Gasto Provisión Cuentas Incobrables	\$ 5.084,14	\$ -
(-) Provisión Cuentas Incobrables	\$ -	\$ 5.084,14
P/r. Provisión cunetas incobrables del año 2020		

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

4.5 Estados de Situación Financiera corregido

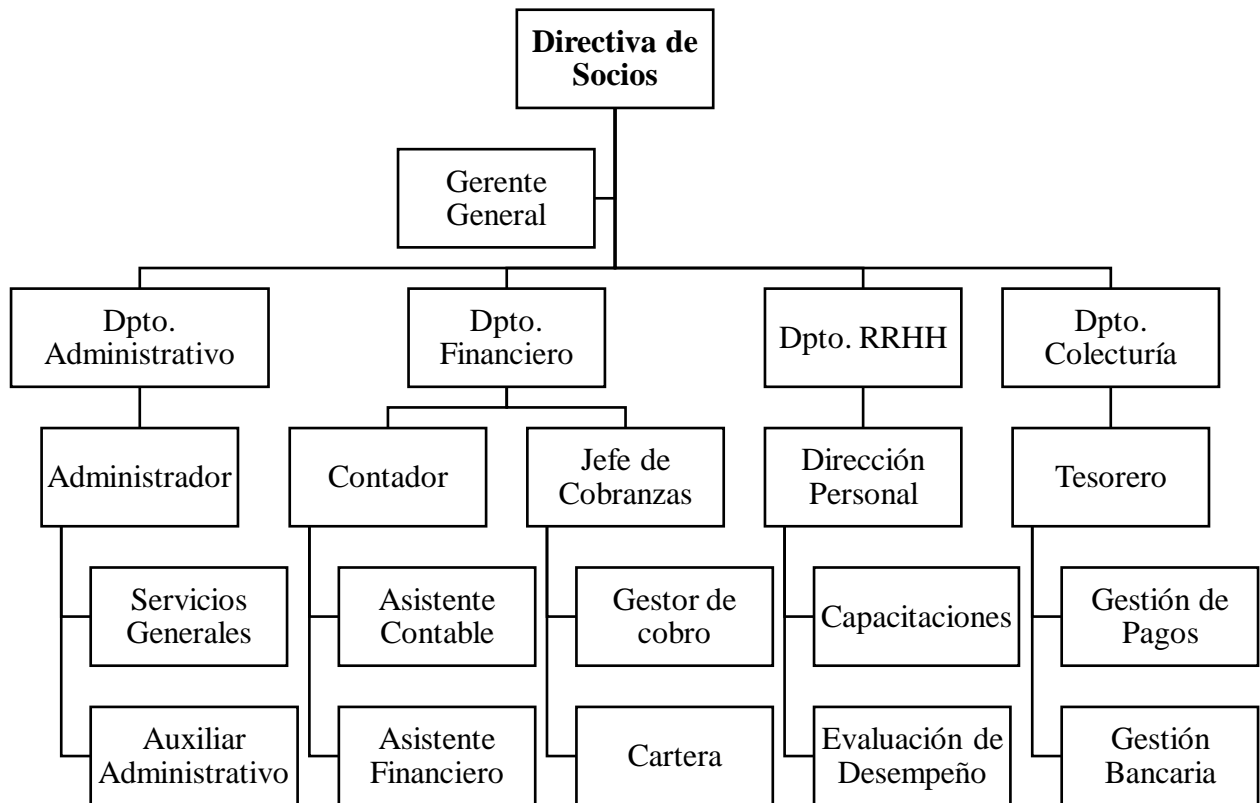
Una vez realizado los asientos de Provisión de las Cuentas incobrables, El Estado de situación Financiera se presentará de la siguiente forma:

Tabla 14.-Estado de Situación Financiera Corregido

ACTIVOS		\$5.918.968,74
ACTIVOS CORRIENTES	\$	520.646,53
Efectivo y Equivalentes a Efectivo	\$	4.753,48
Cuentas por Cobrar	\$	508.413,73
Otras Cuentas por Cobrar	\$	110,25
(-) Provisión de cuentas incobrables	\$	-5.084,14
Inventario	\$	-
Servicios y otros Pagos Anticipados	\$	6.530,60
Activos por Impuestos Corrientes	\$	5.922,61
ACTIVOS NO CORRIENTES	\$	5.398.322,21
Propiedad, Planta y Equipos	\$	4.187.800,21
(-) Depreciación Acumulada	\$	-94.368,63
Activos Financieros No Corrientes	\$	1.304.890,63
PASIVOS	\$	5.713.667,67
PASIVO CORRIENTE	\$	3.679.530,23
Cuentas y Documentos por Pagar	\$	437.436,23
Obligaciones Con Instituciones Financieras	\$	3.126.065,20
Otras Obligaciones Corrientes	\$	113.630,55
Cuentas por Pagar Diversas/Relacionadas	\$	-
Otros Pasivos Financieros	\$	675,88
Anticipos de Clientes	\$	1.722,37
PASIVO NO CORRIENTE	\$	2.034.137,44
Cuentas y Documentos por Pagar	\$	-
Obligaciones con Instituciones Financieras	\$	1.018.230,69
Cuenta por Pagar Diversas/Relacionadas	\$	957.866,25
Provisiones por Beneficios a Empleados	\$	58.040,50
Otros Pasivos No Corrientes	\$	-
PATRIMONIO	\$	205.301,07
Capital Social	\$	1.000,00
Reservas	\$	500,00
Resultado del Ejercicio	\$	203.801,07
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO		\$5.918.968,74

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A.(2021)

4.6 Mejorar la estructura organizacional



*Esquema 4.- Mejora de la estructura organizacional
Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)*

Dentro de las falencias que presentó la institución educativa es con respecto al esquema organizacional, si bien es cierto que posee diferentes departamentos fundamentales para su buen funcionamiento no se encontraba de forma completa ya que no contaba con una persona encargada de llevar el respectivo control de las cuentas por cobrar y al mismo tiempo realizar la gestión de cobranza de forma organizada.

Como se puede observar en el esquema anterior dentro del departamento financiero se agregó una responsabilidad más, en este caso es un jefe de cobranza quien cumple con la función de evaluar y aprobar el crédito de los padres de familia se encuentra con la estabilidad económica de cancelar las pensiones de forma puntual.

Por lo tanto, es importante la existencia del gestor de cobros dado que de esta manera habrá una persona encargada de comunicarse y cobrarle a los padres de familia quienes se encuentra en mora en lo que corresponde el periodo escolar y buscará los mejores acuerdos que logren

beneficiar a ambas partes, en otras palabras, realizará el respectivo seguimiento a cada padre de familia.

Para finalizar, la cartera también debe considerarse en este aspecto dado que la institución debe evitar el vencimiento de las cuentas por cobrar, por lo que debe realizar las respectivas evaluaciones, análisis y seguimiento continuo hacia los padres que aún no han cancelado y buscar la manera que efectúen el pago lo más pronto posible.

4.7 Diseñar políticas de cobranza

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivo

Diseñar políticas de crédito y cobranza donde permitirá facilitar los procesos, el control y el seguimiento adecuado de las cuentas por cobrar para recuperar el efectivo de forma eficaz.

1.2 Alcance

La política de cobranza está dirigida específicamente para la Institución Educativa “Nuevo Samborondón” ya que busca mejorar la gestión de cobranza y así, recuperar los valores pendientes de pago.

1.3 Actualización

Esta política de cobranza será actualizada de forma anual y la persona encargada de revisarlo y mejorarlo es el Departamento de Finanzas junto con el jefe de cobranzas.

2. POLÍTICA DE COBRANZA

2.1. Proceso de Cobranza

El proceso de cobranza es realizado de la siguiente manera:

- 2.1.1. Cartera debe verificar en el sistema llamado “Educalinks” los estudiantes que tienen pensiones por pagar, genera la lista y envía a colecturía.
- 2.1.2. Colecturía se encarga de revisar la lista y verificar si los datos tales como: los nombres y el valor a pagar coincide con su registro. Una vez confirmado, deben generar el aviso de pago a todos los estudiantes nominados y enviar dicha información al gestor de cobranzas.
- 2.1.3. El gestor de cobranzas se encarga de enviar el aviso de pago a los padres de familia ya sea vía mail, llamadas telefónicas o un mensaje en WhatsApp.

- 2.1.4. Una vez informados, los padres de familia deben cancelar en colecturía el valor correspondiente ya que se encarga de generar las facturas, las ingresa al sistema y son enviadas al gestor de cobranzas.
- 2.1.5. El gestor de cobranza recibe la información, verifica que coincida todos los datos y envía a cartera.
- 2.1.6. Cartera se encarga de darle de baja para aquellos que han cancelado para luego generar la nueva lista el siguiente mes. Por ende, los padres de familia que no han cancelado en el tiempo correspondiente, cartera se encarga de ir acumulando dicho valor.

2.2. Medios de Cobranza

- 2.2.1. Llamadas Telefónicas:** El gestor de cobranza hará la gestión de cobranza telefónica, con el fin que el cliente tenga el conocimiento del plazo de cancelación de sus cuotas.
- 2.2.2. Llamada telefónica de cobranza normal:** La llamada telefónica de cobranza normal se realizará mediante la información del estado de cuenta del cliente o facturas donde se informará al cliente sobre sus facturas vencidas.
- 2.2.3. Llamada telefónica de cobranza preventiva:** La llama telefónica preventiva informa al cliente sobre la fecha de vencimiento de su cuota; en el caso de que no se pueda comunicar al cliente, el gestor de cobranza debe acercarse a su domicilio para realizar una entrevista y actualizar su base de datos.
- 2.2.4. Llamada telefónica de cobranza administrativa:** La llamada telefónica de cobranza administrativa se aplicará cuando la cartera de clientes ha vencido. Este tipo de gestión se realizará desde que el cliente tiene de 1 a 15 días de atraso de sus cuotas establecidas. Se da aviso al cliente mediante notificación con el fin que se comprometa a cancelar su cuota.
- 2.2.5. Redes Sociales:** El departamento de cobranza puede realizar el aviso al cliente mediante la red social WhatsApp, esta plataforma será usada con el fin del que el cliente conozca el valor que adeuda, también se les enviará a los clientes imágenes audios, sobre las diferentes opciones de pago, que pueda realizar para cancelar su deuda.
- 2.2.6. Correo electrónico:** Después de enviar notificación al cliente, el gestor de cobranza podrá enviar aviso de cobranza en el correo electrónico del cliente.

2.2.7. Visitar a domicilio: Se envía a un colaborador o a su vez del abogado de la empresa a requerir el pago al cliente puede ser un procedimiento del cobro. El pago podría realizarse en el acto.

2.3. Acuerdos de deuda

El jefe de cobranza es el único responsable de efectuar los acuerdos de deuda donde establecerá nuevos compromisos de pagos para aquellos padres de familia que se encuentren atrasado por más de cuatro meses del periodo escolar y así facilitar los pagos correspondientes a dicho año.

Dentro del acuerdo de pago se establecerá los siguientes puntos:

- 2.3.1. Dentro del encabezado estará estipulado los nombres completos del padre de familia, el número de cédula y el nombre del estudiante la cual está representando.
- 2.3.2. Las cláusulas deben ser lo más claro y preciso posible, como por ejemplo al momento de detallar el valor de deuda que posee el padre de familia, se debe especificar a partir de que mes ha comenzado su deuda y después tendrá que realizar la suma correspondiente de todas las pensiones que no han sido canceladas para que de esta manera se conozca el total pagar.
- 2.3.3. Al momento de realizar el plan de pago, se determina el tiempo que el padre de familia tiene para cancelar su deuda y se le indicará a partir de que mes comenzará a realizar el respectivo pago, de la misma forma se debe mostrar las diferentes opciones en que realizará su pago, es decir, ya sea en efectivo, depósito, transferencia bancaria, o acercándose a las oficinas.
- 2.3.4. Por otro lado, mencionar en el acuerdo de pago con respecto a no cobrarles su deuda con intereses, de esta manera facilitará el pago. Sin embargo, si el padre de familia no cumple con el tiempo acordado se le generará los intereses por mora y se procederá a llevar un proceso legal.
- 2.3.5. Por último, ambas partes deben estar de acuerdo con las cláusulas estipuladas en los puntos anterior y directamente proceder a firmar, de lo contrario el acuerdo de pago será anulado y se deberá llegar a nuevos términos con el padre de familia.

4.8 Cartera Vencida

4.8.1 Reconocimiento de cartera vencida

La Institución Educativa “Nuevo Samborondón” reconocerá como cartera vencida para aquellos padres de familia que no han cancelado las pensiones después de los diez meses que corresponde el periodo escolar. Esto implica que el gestor de cobranza deberá tomar las medidas necesarias para recuperar los valores adeudados.

4.8.2 Recuperación de cartera vencida

El gestor de cobranzas deberá contactarse con el padre de familia ya sea mediante llamadas telefónicas, correos electrónico o mensajes por WhatsApp para que de esta manera se logre realizar nuevos convenios de pagos con la finalidad de buscar las mejores opciones y así llegar a un mutuo acuerdo favoreciendo a ambas partes.

4.8.3 Generar nuevas estrategias de cobro

En el presente trabajo de investigación se propone un conjunto de estrategias con la finalidad de recuperar la cartera de las cuentas por cobrar a clientes, que se encuentran en mora por más de 365 días. Se tiene como meta recuperar el 92% de la cartera vencida.

A continuación, se detallan las estrategias que vamos aplicar:

- ✓ **Estrategia #1:** Descuentos en refinanciamiento de las deudas que mantienen los clientes con mayores montos.
- ✓ **Estrategia #2:** Pagos accesibles para clientes en mora con menos monto de deuda.
- ✓ **Estrategia #3:** Perfeccionamiento de la gestión de cuentas por cobrar.

4.9 Descuentos en refinanciamiento de las deudas que mantienen los clientes con mayores montos

En el análisis realizado de la identificación y provisión de las cuentas incobrables, tiene como objetivo la recuperación del 80% de la cartera de cuentas por cobrar sin considerar las cuentas incobrables a este porcentaje se le descontó el monto original de la deuda.

Tabla 15.- Resumen de cartera de los clientes por niveles académicos

CLIENTES	MONTO
Maternal	\$ 3.127,85
Pre-Kínder	\$ 4.761,95
Kínder	\$ 4.893,25
1ro Básica	\$ 12.944,70
2do Básica	\$ 9.035,02
3ro Básica	\$ 11.130,26
4to Básica	\$ 12.838,24
5to Básica	\$ 12.374,61
6to Básica	\$ 23.341,01
7mo Básica	\$ 25.816,63
Octavo	\$ 36.329,61
Noveno	\$ 23.664,21
Decimo	\$ 47.142,74
1ro Bachillerato	\$ 125.569,06
2do Bachillerato	\$ 36.253,52
3ro Bachillerato	\$ 119.191,08
TOTAL	\$ 508.413,73

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

En la siguiente tabla #16 se presenta un detalle de las deudas mayores a 10.000,01 dólares deudas en la actualidad que presentan los representados, se ha analizado y aplicado los descuentos a cada uno de ellos para esta estrategia, la compañía recuperara los siguientes montos:

Tabla 16.- Viabilidad de la Estrategia 1

CLIENTES	MONTO USD	Porcentaje de Descuento	Valor de descuento	Total, de Cartera Cobrada
1ro Básica	\$ 12.944,70	10%	\$ 1.294,47	\$ 11.650,23
3ro Básica	\$ 11.130,26	10%	\$ 1.113,03	\$ 10.017,23
4to Básica	\$ 12.838,24	10%	\$ 1.283,82	\$ 11.554,42
5to Básica	\$ 12.374,61	10%	\$ 1.237,46	\$ 11.137,15
6to Básica	\$ 23.341,01	5%	\$ 1.167,05	\$ 22.173,96
7mo Básica	\$ 25.816,63	5%	\$ 1.290,83	\$ 24.525,80
Octavo	\$ 36.329,61	4%	\$ 1.453,18	\$ 34.876,43
Noveno	\$ 23.664,21	5%	\$ 1.183,21	\$ 22.481,00
Decimo	\$ 47.142,74	3%	\$ 1.414,28	\$ 45.728,46
1ro Bachillerato	\$ 125.569,06	2%	\$ 2.511,38	\$ 123.057,68
2do Bachillerato	\$ 36.253,52	4%	\$ 1.450,14	\$ 34.803,38
3ro Bachillerato	\$ 119.191,08	2%	\$ 2.383,82	\$ 116.807,26
TOTAL	\$ 486.595,67		\$ 17.782,67	\$ 468.813,00

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

La estrategia a aplicar consiste en el cobro de deudas con montos mayores a \$10.000,01 dólares que se encuentren con cartera vencida para obtener la recuperación del 92.21% de la cartera total. A los clientes se les ha otorgado un descuento por pronto pago y pagos puntuales estableciendo fechas, podemos aplicar descuentos del 2% al 10% y esta deuda solo se podrá refinanciar con máximo plazo de 24 meses.

Como podemos ver en la tabla, la compañía aplicó diferentes descuentos y estaría perdiendo el 3.29% del total de la cartera inicial. Sin embargo, la institución recuperaría la mayor cantidad de su cartera vencida en dos años plazo.

4.10 Pagos accesibles para clientes en mora con menos monto de deuda

La segunda estrategia se establece convenios de pagos con los clientes que tienen deudas menores a \$10.000,00. A este grupo de clientes se le ofrece facilidad de pago con cuotas iguales con 10 meses plazos.

Tabla 17.- Viabilidad de la Estrategia 2

CLIENTES	MONTO USD	MESES PLAZO	CUOTA MENSUAL
Maternal	\$ 3.127,85	10	\$ 312,79
Pre-Kínder	\$ 4.761,95	10	\$ 476,20
Kínder	\$ 4.893,25	10	\$ 489,33
2do Básica	\$ 9.035,02	10	\$ 903,50
TOTAL	\$ 21.818,07		\$ 2.181,81

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

En la presente tabla #17 podemos ver que los tiempos y plazos otorgados en la estrategia son menor que la estrategia número 1, porque los valores o montos adeudados son mínimos a considerar.

4.11 Perfeccionamiento de la gestión de cuentas por cobrar

La siguiente estrategia consiste en la pronta recuperación de la cartera vencida, por lo cual se va establecer diferentes canales de comunicación al cliente en la tabla #18 se mostrará:

Tabla 18: Estrategia de comunicación anticipada

Actividades de cobranza	Tiempo a Realizarse
Enviar Correos Electrónicos	10 días antes del vencimiento
Mensajes de Texto	5 días antes del vencimiento
Realizar Llamadas Telefónicas	2 días antes del vencimiento

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

La siguiente estrategia está basada en la recaudación a los clientes a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto y correos electrónicos con la finalidad de disminuir el riesgo que los clientes caigan en mora, para que no afecte la liquidez de la institución. La estrategia también se va aplicar para los clientes que se les otorgo convenio de pago por deudas pendientes, descuentos y facilidades de pago, todo esto para evitar que vuelvan a estar en mora.

4.12 Análisis de la liquidez mediante la aplicación de las nuevas estrategias

Tabla 19.-Flujo Proyectado de Ingresos Año 1

Clientes	Por Cobrar	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total, Recaudado	Saldo Pendiente Por Cobrar	
Maternal	3127,85	521,31	521,31	521,31	521,31	521,31	521,31	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3127,85	0,00	
Pre-Kínder	4761,95	476,20	476,20	476,20	476,20	476,20	476,20	476,20	476,20	476,20	476,20	0,00	0,00	4761,95	0,00	
Kínder	4893,25	489,33	489,33	489,33	489,33	489,33	489,33	489,33	489,33	489,33	489,33	0,00	0,00	4893,25	0,00	
1ro Básica	12944,70	970,85	970,85	970,85	970,85	970,85	970,85	970,85	970,85	970,85	970,85	970,85	970,85	11650,23	1294,47	
2do Básica	9035,02	903,50	903,50	903,50	903,50	903,50	903,50	903,50	903,50	903,50	903,50	0,00	0,00	9035,02	0,00	
3ro Básica	11130,26	834,77	834,77	834,77	834,77	834,77	834,77	834,77	834,77	834,77	834,77	834,77	834,77	10017,23	1113,03	
4to Básica	12838,24	962,87	962,87	962,87	962,87	962,87	962,87	962,87	962,87	962,87	962,87	962,87	962,87	11554,42	1283,82	
5to Básica	12374,61	928,10	928,10	928,10	928,10	928,10	928,10	928,10	928,10	928,10	928,10	928,10	928,10	11137,15	1237,46	
6to Básica	23341,01	923,92	923,92	923,92	923,92	923,92	923,92	923,92	923,92	923,92	923,92	923,92	923,92	11086,98	12254,03	
7mo Básica	25816,63	1021,91	1021,91	1021,91	1021,91	1021,91	1021,91	1021,91	1021,91	1021,91	1021,91	1021,91	1021,91	12262,90	13553,73	
Octavo	36329,61	1453,18	1453,18	1453,18	1453,18	1453,18	1453,18	1453,18	1453,18	1453,18	1453,18	1453,18	1453,18	17438,22	18891,40	
Noveno	23664,21	936,71	936,71	936,71	936,71	936,71	936,71	936,71	936,71	936,71	936,71	936,71	936,71	11240,50	12423,71	
Decimo	47142,74	1905,35	1905,35	1905,35	1905,35	1905,35	1905,35	1905,35	1905,35	1905,35	1905,35	1905,35	1905,35	22864,23	24278,51	
1ro Bachillerato	125569,06	5127,40	5127,40	5127,40	5127,40	5127,40	5127,40	5127,40	5127,40	5127,40	5127,40	5127,40	5127,40	61528,84	64040,22	
2do Bachillerato	36253,52	1450,14	1450,14	1450,14	1450,14	1450,14	1450,14	1450,14	1450,14	1450,14	1450,14	1450,14	1450,14	17401,69	18851,83	
3ro Bachillerato	119191,08	4866,97	4866,97	4866,97	4866,97	4866,97	4866,97	4866,97	4866,97	4866,97	4866,97	4866,97	4866,97	58403,63	60787,45	
	508413,74	23772,50	23772,50	23772,50	23772,50	23772,50	23772,50	23772,50	23251,19	23251,19	23251,19	23251,19	21382,17	21382,17	278404,09	230009,66

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

En la tabla #19, se puede observar una proyección de los valores que se podrían recuperar aplicando las estrategias planteadas, donde se muestra que los cursos 1ro, 3ro, 4to y 5to de Básica se acogieron al descuento por refinanciar su deuda obteniendo un beneficio por refinanciamiento que corresponde al 10% de descuento de su deuda inicial, así los curso de Maternal, Pre-Kínder, Kínder y 2do de Básica aplicando las estrategias solo se aplicó convenio de pago y se difiere el pago de la deuda en cuotas iguales a 10 meses plazo, donde se lograría cancelar la totalidad de la deuda.

Para los cursos 1ro, 3ro, 4to y 5to de Básica que cancelarán su deuda, procederemos a provisionar el descuento otorgado por refinanciamiento de deuda que corresponde al valor de \$4.928.78

Tabla 20.- *Provisión de descuento a clientes*

Detalle	Debe	Haber
Descuento a Clientes	\$ 4.928,78	\$ -
Cuentas por Cobrar a Clientes	\$ -	\$ 4.928,78
P/R Provisión de Descuentos Otorgados		

Elaborado por: *Cabezas, K y Izquierdo, A.(2021)*

Tabla 21.- Flujo Proyectado de Ingresos Año 2

Clientes	Por Cobrar	Mes 13	Mes 14	Mes 15	Mes 16	Mes 17	Mes 18	Mes 19	Mes 20	Mes 21	Mes 22	Mes 23	Mes 24	Total, Recaudado	Saldo Pendiente Por Cobrar
Maternal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Pre-Kínder	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kínder	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1ro Básica	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2do Básica	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3ro Básica	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4to Básica	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5to Básica	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6to Básica	12254,03	923,92	923,92	923,92	923,92	923,92	923,92	923,92	923,92	923,92	923,92	923,92	923,92	11086,98	1167,05
7mo Básica	13553,73	1021,91	1021,91	1021,91	1021,91	1021,91	1021,91	1021,91	1021,91	1021,91	1021,91	1021,91	1021,91	12262,90	1290,83
Octavo	18891,40	1453,18	1453,18	1453,18	1453,18	1453,18	1453,18	1453,18	1453,18	1453,18	1453,18	1453,18	1453,18	17438,22	1453,18
Noveno	12423,71	936,71	936,71	936,71	936,71	936,71	936,71	936,71	936,71	936,71	936,71	936,71	936,71	11240,50	1183,21
Decimo	24278,51	1905,35	1905,35	1905,35	1905,35	1905,35	1905,35	1905,35	1905,35	1905,35	1905,35	1905,35	1905,35	22864,23	1414,28
1ro Bachillerato	64040,22	5127,40	5127,40	5127,40	5127,40	5127,40	5127,40	5127,40	5127,40	5127,40	5127,40	5127,40	5127,40	61528,84	2511,38
2do Bachillerato	18851,83	1450,14	1450,14	1450,14	1450,14	1450,14	1450,14	1450,14	1450,14	1450,14	1450,14	1450,14	1450,14	17401,69	1450,14
3ro Bachillerato	60787,45	4866,97	4866,97	4866,97	4866,97	4866,97	4866,97	4866,97	4866,97	4866,97	4866,97	4866,97	4866,97	58403,63	2383,82
	225080,88	17685,58	17685,58	17685,58	17685,58	17685,58	17685,58	17685,58	17685,58	17685,58	17685,58	17685,58	17685,58	212226,99	12853,89

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

En la tabla #21 Se puede observar la proyección por ingresos del año numero dos por la acogida de refinanciar su deuda a 24 meses plazo donde se muestra que los cursos 6to, 7mo, Noveno de básica se acogería al beneficio otorgado por la institución del 5% descuento, los cursos octavos y 2do de bachillerato obtienen el 4% de descuento, Decimo obtiene el 3% de descuento, 1ro y 3ro de bachillerato obtendrían el 2% de descuento respectivamente.

Los cursos que obtuvieron descuento por refinanciamiento y se beneficiaron por el descuento se provisionara el descuento otorgado por parte de la institución por el valor de \$12.853,89

Tabla 22.- Provisión de descuento a clientes

Detalle	Debe	Haber
Descuento a Clientes	\$ 12.853,89	\$ -
Cuentas por Cobrar a Clientes	\$ -	\$ 12.853,89
P/R Provisión de Descuentos Otorgados		

Fuente: Información obtenida de la Institución Educativa “Nuevo Samborondón”

Elaborado por: Cabezas,K y Izquierdo, A.(2021)

4.13 Realización de la matriz de riesgo

La matriz de riesgo, se la conoce también como Matriz de Probabilidad de Impacto donde la empresa utiliza dicha herramienta para medir e identificar los riesgos en los cuales se ven expuestos. Se lo considera de gran importancia ya que de esta manera se examina la situación de la organización, los controles y las políticas que la conforman, con la finalidad de señalar el nivel de riesgo adquirido.

Para la elaboración de una matriz de riesgo se necesita principalmente conocer la actividad principal de la organización para luego analizar los riesgos que se pueden presentar. Luego, una vez identificado el riesgo se debe evaluar sus probabilidades de que ocurra y al mismo tiempo establecer las consecuencias que conllevaría y, por último, esta información es plasmada mediante una tabla para facilitar su entendimiento.

Por esta razón, el presente proyecto se enfoca en demostrar la situación en la que se encuentra la Institución Educativa “Nuevo Samborondón” donde se visualiza los niveles de control anterior versus el después de los nuevos niveles de control actualizados.

A continuación, se evidenciará lo siguiente:

4.14 Matriz de riesgo de políticas de cobranza anterior

Tabla 23.- Matriz de Riesgo antes de Políticas de Cobranza

Frecuente		Matriz de Riesgo				
		Impacto				
		Insignificante	Menor	Crítica	Mayor	Catastrófico
		1	2	4	8	16
Constante	5	5	10	20	40	80
Moderado	4	4	8	16	32	64
Ocasional	3	3	6	12	24	48
Posible	2	2	4	8	16	32
Improbable	1	1	2	4	8	16

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

En esta matriz de riesgo se puede observar que cuentan con varias frecuencias desde lo improbable que significa que es imposible que suceda cierto riesgo dentro del proceso de cobranza hasta lo más constante donde pueda presentarse varias veces un mismo riesgo.

Por ende, cada frecuencia cuenta con un nivel de impacto en otras palabras se lo considera como la consecuencia que se le otorga por dicho incumplimiento. Entonces, se puede observar en la tabla que los niveles de impacto comienzan desde lo insignificante que significa que no le dan cierta importancia hasta lo catastrófico donde se tiene precaución.

Como se ha dicho, la institución educativa no cuenta con ciertas políticas de cobranza y los niveles de riesgo son mayores. Esto quiere decir que desde el inicio al presentarse una situación de incumplimiento o error en el proceso de cobranza no existe un control por parte de los encargados para supervisar que se cumplan cada una de las funciones asignadas, conllevando a una infinidad de falencias para la recuperación de cartera

Tabla 24.- Significado de los colores con los Niveles de Riesgo

Nivel del Riesgo	Color
Aceptable	Jamás puede ocurrir errores operacionales y no existe incumplimiento de procesos del control interno.
Tolerable	En algún momento se presenta errores significativos y existe incumplimiento en ciertas políticas de cobro
Alto	Es lo más probable que ocurra algunos errores continuos donde existe el incumplimiento de las disposiciones y de las políticas de cobro.
Extremo	Es seguro que se provoque errores importantes e incumplimiento riguroso de las políticas de cobro.

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

Los niveles de riesgo son asignados por distintos colores y cada uno de ellos tiene un significado tales como: el verde que es aceptable, el amarillo como tolerable, el rosado es un riesgo alto, y por último el rojo que es extremo. En realidad, estos colores son establecidos y admitidos por la misma institución educativa para que de esta manera tengan en cuenta las consecuencias que implica no tener los controles y los procesos.

Tabla 25.- Actividades de riesgo dentro del Proceso de Cobranza

Evento	Frecuente	Impacto	Nivel del Riesgo
Proceso de Gestión de Cobranza	Posible	Catastrófico	32
Revisar los vencimientos de pagos de las pensiones	Posible	Mayor	16
Cobranza preventiva antes de la fecha de vencimiento	Posible	Mayor	16
Se realizan compromisos de pagos	Ocasional	Catastrófico	48
Control y supervisión a los reportes de gestión de cobranza	Improbable	Catastrófico	16
Políticas de cobranza	Improbable	Catastrófico	16
Se realizan las llamadas para llegar acuerdos de pagos	Improbable	Mayor	8
Se notifica al padre de familia el saldo pendiente a través de correo electrónico	Ocasional	Menor	6
Exigir una respuesta	Moderado	Crítica	16
Insistir con el pago	Posible	Crítica	8
Cartas de cobranza vía currier	Improbable	Mayor	8
Procedimiento legal	Improbable	Insignificante	1
Verificar lista de pensiones por pagar	Posible	Mayor	16
Cobranza Redes Sociales	Moderado	Mayor	32
Llamadas Preventivas	Moderado	Mayor	32

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

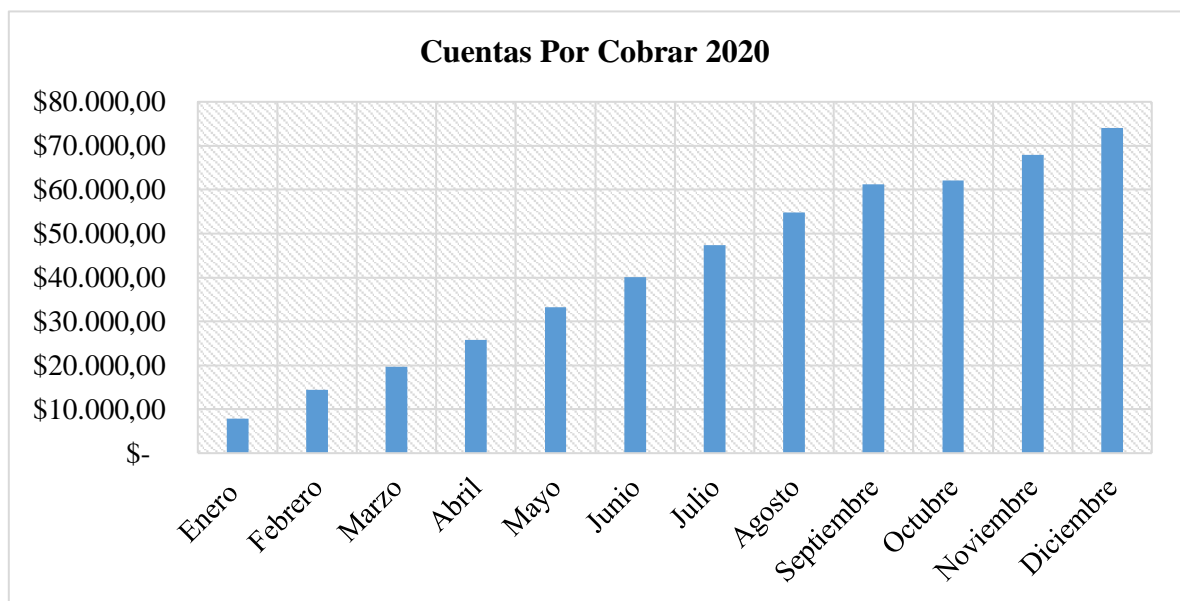


Gráfico 14.- Cartera mensual 2020
Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

En el gráfico anterior se puede observar el movimiento de cartera de las cuentas por cobrar de forma mensual para el periodo 2020, cuyos valores han ido aumentando mes a mes obteniendo una cartera vencida total de \$ 508.413,73. Como resultado de la deficiencia de un departamento, de políticas y de control para una adecuada gestión de cobranza.

4.15 Matriz de riesgo de políticas de cobranza mejorada

Tabla 26.- Matriz de Riesgo después de Políticas de Cobranza

Frecuente		Matriz de Riesgo				
		Impacto				
		Insignificante	Menor	Crítica	Mayor	Catastrófico
		1	2	4	8	16
Constante	5	5	10	20	40	80
Moderado	4	4	8	16	32	64
Ocasional	3	3	6	12	24	48
Posible	2	2	4	8	16	32
Improbable	1	1	2	4	8	16

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

En relación a la matriz de riesgo mejorada se ha considerado de gran importancia establecer políticas y controles para cada uno de los procesos asignados con la finalidad de disminuir los niveles de riesgo y alcanzar la pronta recuperación de cartera.

Por ende, al aplicar dichas políticas y generar controles en los procesos la matriz de riesgo cambia. Como se puede observar en la tabla 26, el color rojo que simboliza catastrófico ha disminuido, y esto se debe al interés desde el inicio de evitar la existencia de pequeños errores o incumplimientos en la normativa.

En definitiva, la creación de un departamento de cobranza, implementar políticas actualizadas y aumentar el control genera cambios positivos para la institución, es decir, con un seguimiento constante de la cartera de los padres de familia más una gestión de cobranza eficiente permitirá que el riesgo de tener cartera vencida disminuya.

Tabla 27.- Significado de los colores con los Niveles de Riesgo mejorado

Nivel del Riesgo	Color
Aceptable	Pueden existir errores operacionales e incumplimiento de algunos controles internos, debe remediarse al instante.
Tolerable	Se presentan errores eventuales y existe incumplimiento en las políticas de cobro, deben ser objeto de seguimiento por parte del supervisor.
Alto	Existen errores continuos y son incumplimientos en las disposiciones legales, debe notificarse la atención directamente al Gerente General.
Extremo	Situación crítica donde existen errores severos, debe notificarse a la Directiva de Socios para el seguimiento permanente.

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

Al generarse una matriz de riesgo mejorada, el significado de los colores de los niveles de riesgo también cambia y este se debe a la consideración de las políticas y procesos. Como por ejemplo en el nivel de riesgo aceptable que es de color verde se menciona que al momento de existir un tipo de error debe enmendarse enseguida, es decir, que no se debe esperar mucho tiempo para rectificar dicha equivocación, a comparación con el nivel de riesgo de la tabla 24, se considera que no existen errores al inicio de un proceso de cobranza, lo cual es imposible y es ahí donde no se toman las medidas necesarias para mejorar la gestión de cobranza como tal.

Tabla 28.- Actividades de riesgo dentro del Proceso de Cobranza mejorado

Evento	Frecuente	Impacto	Nivel del Riesgo
Proceso de Gestión de Cobranza	Constante	Menor	10
Revisar los vencimientos de pagos de las pensiones	Constante	Menor	10
Cobranza preventiva antes de la fecha de vencimiento	Moderado	Insignificante	4
Se realizan compromisos de pagos	Moderado	Menor	8
control y supervisión a los reportes de gestión de cobranza	Constante	Insignificante	5
Políticas de cobranza	Moderado	Menor	8
Se realizan las llamadas para llegar acuerdos de pagos	Improbable	Insignificante	1
Se notifica al padre de familia el saldo pendiente a través de correo electrónico	Constante	Menor	10
Exigir una respuesta	Posible	Mayor	16
Insistir con el pago	Posible	Insignificante	2
Cartas de cobranza vía currier	Improbable	Menor	2
Procedimiento legal	Improbable	Menor	2
Verificar lista de pensiones por pagar	Constante	Menor	10
Cobranza Redes Sociales	Constante	Menor	10
Llamadas Preventivas	Constante	Menor	10

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

CONCLUSIONES

- La Institución Educativa “Nuevo Samborondón” no cuenta con un departamento de cobranza y ha generado dificultad en llevar un seguimiento, control y análisis de la cartera de cada uno de los padres de familia.
- Las políticas de cobranza no han sido aplicadas de forma correcta a lo largo de los años por lo que ha provocado una deficiencia en la gestión de cobranza afectando su liquidez a largo plazo.
- La aplicación de los indicadores financieros se comprobó que la rotación de la cartera es de 3,65 veces de forma anual, lo que significa que demora 100 días en recuperar el efectivo, generando un impacto negativo hacia su cartera ya que el tiempo es muy extenso y esto le impide gozar de liquidez suficiente para afrontar con sus obligaciones de forma apropiada.
- Hay que recalcar que la Institución Educativa “Nuevo Samborondón” nunca ha efectuado provisiones de las cuentas incobrables, sabiendo que contaban con cartera vencida. Por ende, debe considerarse como un punto fundamental dado que las cuentas incobrables permiten analizar el comportamiento de la carteta durante todo el año.
- La liquidez de la institución educativa se ha visto afectada desfavorablemente, por el hecho de no contar con los procedimientos adecuados, los controles necesarios, políticas previamente establecidas y un departamento de cobranza en la cual se encargue de cada uno de los seguimientos de la cartera en general.

RECOMENDACIONES

- Designar un personal adecuado al momento de establecer un departamento de cobranzas quienes serán los encargados de realizar todas las responsabilidades y funciones en lo que concierna la gestión de cobranza y análisis de cartera. De esta manera, existirá un gerente de cobranzas quien mantendrá el control de la cartera de los padres familia y al mismo tiempo, será la única persona encargada de realizar los acuerdos y descuentos necesarios de acuerdo a la situación presentada y así obtener beneficios productivos.
- Restructurar o actualizar las políticas de cobro ya que no han sido cumplidas de forma adecuada debido a que no ha existido un proceso previamente establecido para el departamento de cobranza, teniendo como consecuencia la falta de pago, la morosidad de los padres de familia e incluso la deficiencia en la notificación del vencimiento de la deuda.
- Realizar análisis financiero y una revisión anual de como se ha ido desarrollando la gestión de cobranza durante ese periodo, es decir, se verifica si ha funcionado de forma apropiado y si ha disminuido el riesgo de cartera vencida.
- Efectuar las provisiones de las cuentas incobrables ya que de esta manera se conoce con exactitud el valor por el cual ya no se pueda recuperar y deberá cumplir con lo establecido en la norma tributaria.
- Realizar las provisiones, cambios en las políticas de cobro, contar con un departamento de cobranza y analizar los flujos de ingreso de forma anual ayudará obtener resultados positivos y la liquidez no se verá tan afectada.

BIBLIOGRAFÍA

- Aranda. (2010). *La Administración de la cuentas por cobrar*.
- Avila. (2007). *Ley de regulación del costo maximo de efectivo del credito*.
- Bi - Credit. (13 de Marzo de 2018). Obtenido de <https://blog.corporacionbi.com/soluciones-empresariales/la-importancia-de-los-estados-financieros-en-la-toma-de-decisiones>
- Blogger. (2021). Obtenido de <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/politicasdecredito.html>
- CarlosV. (07 de 08 de 2013). WordPress.com. Obtenido de <https://creditoycobranza.wordpress.com/2013/08/07/las-politicas-de-credito-y-cobranza/>
- Castro, J. (09 de 12 de 2014). Corponet. Obtenido de <https://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar#:~:text=Las%20cuentas%20por%20cobrar%20son,las%20operaciones%20de%20la%20empresa.>
- Castro, V. (3 de Junio de 2020). *Cuentas por Cobrar: ¿Qué son?, Importancia,.* Obtenido de <https://tumundoeconomia.com/empresas/cuentas-por-cobrar/>
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (4 de junio de 2012). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Recuperado el 22 de septiembre de 2021, de [mesicic4_ecu_const.pdf: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Contabilidaducat. (24 de Mayo de 2017). Obtenido de <https://contabilidaducat.wordpress.com/2017/05/24/estado-de-situacion-financiera/>
- Corvo, H. S. (16 de Abril de 2021). Lifeder. Obtenido de <https://www.lifeder.com/administracion-cuentas-cobrar/>
- Garcia. (2017). *Análisis Financiero y Control*.
- Gitman & Chad J. (2012). *Principios de administracion financiera*. México: Pearson Educación.
- Gretschel, L. (19 de Diciembre de 2019). *¿Qué es el estado de flujo de efectivo y cómo se realiza?* Obtenido de <https://www.billomat.com/es/revista/que-es-el-estado-de-flujo-de-efectivo-y-como-se-realiza/>
- Izquierdo, A., & Cabezas, K. (2021). *Institución Educativa "Nuevo Samborondon"*.
- Jurídica, D. N. (Registro Oficial Suplemento 463 de 17 de Noviembre de 2004). *LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO*.
- Konfío. (18 de Diciembre de 2020). *Liquidez*. Obtenido de <https://konfio.mx/tips/diccionario-financiero/que-es-la-liquidez/>
- Lawrence. (2012). *Principios de la Administración Financiera*.

- LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO - LORTI. (17 de noviembre de 2004). LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO - LORTI. Recuperado el 22 de septiembre de 2021, de https://www.google.com/search?q=loriti&rlz=1C1CHBD_esEC872EC872&sxsrf=AOaemvJ8MZKxgB-GI6EKmDL05fcu8uxfjg%3A1632328021267&ei=VVILYejLD7yOwbkP2Y-QuAs&oq=loriti&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyBQgAEIAEMgUIABCABDIECAAQQzIECAAQQzIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgA*
- Luna, N. (18 de Enero de 2018). Entrepreneur. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/307396#:~:text=La%20liquidez%20financiera%20de%20una,convertirse%20en%20dinero%20en%20efectivo.>*
- Mendoza. (2011). Analisis de Ratios Financieros.*
- Montell, M. d. (6 de Noviembre de 2014). Alternativas de financiación para las PYMES: El “plazo medio de cobranzas”. Obtenido de <http://planuba.orientaronline.com.ar/tag/plazo-medio-de-cobranza/>*
- Newton, F. (1991). En Cuestiones Contables Fundamentales.*
- NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA. (12 de Noviembre de 2014). NIIF 9 Instrumentos Financieros. (HCHAVEZ, Editor) Recuperado el 22 de septiembre de 2021, de Microsoft Word - 48532_ES_GVT_IFRS_9_Final_July_2014 (1): https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF9_2014_v12112014.pdf*
- Pedrosa, S. J. (20 de Octubre de 2015). Economipedia. Obtenido de Gestion de cobros y pagos: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-cobros-pagos.html>*
- Raffino, M. E. (12 de Agosto de 2020). Método Cuantitativo. Obtenido de <https://concepto.de/metodo-cuantitativo/>*
- Roldan, P. N. (16 de 11 de 2018). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-financiero.html>*
- Rombiola, N. (12 de Marzo de 2017). La economía. Obtenido de Crédito y cobranza: <https://laeconomia.com.mx/credito-y-cobranzas/>*
- Saavedra. (2003). Contabilidad General. Contabilidad General.*
- Saavedra. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito.*
- Silva, K. D. (27 de Agosto de 2018). Cuida tu dinero. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13105125/diferencias-entre-las-cuentas-por-cobrar-brutas-y-las-netas>*
- SoloContabilidad. (Junio de 2021). Obtenido de <https://www.solocontabilidad.com/tema/cuentas-por-cobrar>*
- Stevens, R. (11 de 12 de 2019). RAKIA. Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>*

Stevens, R. (11 de 12 de 2019). Rankia. Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>

Talavera, H. (22 de Junio de 2017). Importancia de las cuentas por cobrar . Obtenido de <https://www.asesorapyme.org/2017/06/22/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar/>

Westreicher, G. (15 de ABRIL de 2020). ECONOMIPEDIA. Obtenido de COBRANZA: <https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>

ANEXOS

Anexo 1.- Entrevista a CPA. Freddy Bajaña

Tabla 29: Entrevista al Contador

Entrevistado:	CPA. Freddy Bajaña
Entrevistador:	Kevin Cabezas
Fecha:	Martes, 27 de Julio del 2021
Hora:	13H00
Lugar:	Oficinas de la Institución

Fuente: Información obtenida de la Institución Educativa “Nuevo Samborondón”

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

1. ¿Se han presentado diferencias importantes en los arqueos de caja?

Diferencias en los cobros de tarjetas de crédito y cobros en línea, debido a que no existía un cuadro mensual.

Análisis: La persona encargada de los cobros con tarjeta de crédito y cobros al finalizar el día debería de hacer una conciliación con lo que hay en caja con el mayor de cuentas.

2. ¿Se autoriza la recepción de cheques posfechados y se realiza la respectiva contabilización?

Se autoriza el cheque posfechado por el director financiero, posteriormente se ingresa a la cuenta contable de cheques posfechados para su respectivo análisis.

Análisis: Si se está supervisando los cheques posfechados.

3. ¿Se supervisan los arqueos de caja?

No se supervisaban, ahora sí.

Análisis: Conforme va pasando el tiempo se están implementando control interno dentro de las áreas.

4. ¿Existe un adecuado control con las recaudaciones por medio de tarjeta de crédito, efectivo, depósito y transferencia?

No existía control de estos cobros, actualmente ya existe, y se contabiliza mediante reportes bajados por el sistema.

Análisis: El contador general nos indica que ahora si se está contabilizando de manera eficiente los reportes que proporciona el sistema.

5. ¿En la institución Educativa existen políticas de cobranza?

Por cada mes vencido, el padre de familia debe cancelar la pensión respectiva.

Análisis: Los directivos deberán actualizar sus políticas de cobranza cada cierto tiempo para una mayor eficacia del mismo.

6. ¿Qué procedimiento usa la empresa para el tratamiento de su cartera vencida?

Seguimiento mediante llamadas telefónicas, correos, comunicaciones a su representado y otorgamiento de facilidades de pago.

Análisis: Se está mejorando el proceso de cobranza ya que sola es una sola persona encargada para una amplia cartera.

7. ¿Qué problemas genera la iliquidez dentro de la institución?

Falta de pago a los proveedores y a las instituciones financieras.

Análisis: El contador general tiene claro que esto sería un riesgo mayor ya que implicarían más gastos que ingresos.

8. ¿Existen plazos estipulados para el cobro de las pensiones o matrículas?

Plazo mensual

Análisis: Lo que indican las políticas de cobranza es que los primero 15 día de cada mes es el plazo para cancelar cada pensión vencida.

9. ¿Si existe provisión de cartera?

No existe provisión, los cobros suelen ser al contado

Análisis: El contador nos indica que no existe provisión de cartera

10. ¿Se ha vendido la cartera hacia una empresa de gestión?

No

Análisis: No se ha vendido, pero si se ha contratado servicios de cobranza externos donde ellos cobran una comisión por dicha cartera.

Anexo 2.- Entrevista a Admra. Doménica Iannuzzelli

Tabla 30: Entrevista a la Administradora

Entrevistado:	Admra. Doménica Iannuzzelli
Entrevistador:	Kevin Cabezas
Fecha:	Martes, 27 de Julio del 2021
Hora:	14H00
Lugar:	Oficinas de la Institución

Fuente: Información obtenida de la Institución Educativa “Nuevo Samborondón”

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

1. ¿Se han presentado diferencias importantes en los arqueos de caja?

Aun no se ha presentado cambios diferentes.

Análisis: El encargado como la persona de caja nos indicó que nunca se han presentado diferencias dentro de los arqueos de cajas.

2. ¿Se autoriza la recepción de cheques posfechados y se realiza la respectiva contabilización?

No, no se ha autorizado.

Análisis: Los supervisores de área deberían de realizar autorización por aquellos cheques post fechados que dejan los padres de familia.

3. ¿Se supervisan los arqueos de caja?

No.

Análisis: Los supervisores tienen que realizar una supervisión continua dentro del área de caja para evitar riesgos.

4. ¿Existe un adecuado control con las recaudaciones por medio de tarjeta de crédito, efectivo, depósito y transferencia?

No, no se realiza ningún control.

Análisis: La persona de contabilidad debería de realizar una mejor gestión en el proceso de cobranza para evitar cualquier fraude dentro de la empresa

5. ¿En la institución Educativa existen políticas de cobranza?

No, no existe.

Análisis: Se debería de elaborar políticas de cobranza debido a la alta rotación de cartera que existe

6. ¿Qué procedimiento usa la empresa para el tratamiento de su cartera vencida?

No tengo conocimiento.

Análisis: La persona encarga de la cartera vencida debería de realizar informes continuos a sus supervisores.

7. ¿Qué problemas genera la iliquidez dentro de la institución?

La desorganización y la desinformación de cada persona que conforma el departamento de compras y financiero.

Análisis: Se maneja de manera eficaz la organización de la empresa ya que esto implicaría falta de organización.

8. ¿Existen plazos estipulados para el cobro de las pensiones o matrículas?

No tengo conocimiento.

Análisis: La persona encargada de esta información debería enviar un comunicado indicado lo mencionado.

9. ¿Existe provisión de cartera?

No tengo conocimiento.

Análisis: La información contable proporcionada nos indica que si existe una provisión de cartera.

10. ¿Se ha vendido la cartera hacia una empresa de gestión?

No que yo sepa.

Análisis: Según información contable no se ha vendido ninguna cartera.

Anexo 3.- Entrevista a Rec. Joseph Peña

Tabla 31: Entrevista a terceros

Entrevistado:	Rec. Joseph Peña
Entrevistador:	Kevin Cabezas
Fecha:	Jueves, 29 de Julio del 2021
Hora:	07H00
Lugar:	Reunión en Google Meet

Fuente: Entrevista realizada de forma online en Google Meet

Elaborado por: Cabezas, K y Izquierdo, A. (2021)

1. ¿Se han presentado diferencias importantes en los arqueos de caja?

No, hasta el momento.

Análisis: La empresa hasta el día de hoy no ha presentado diferencias en los arqueos de caja.

2. ¿Se autoriza la recepción de cheques posfechados y se realiza la respectiva contabilización?

Si se autoriza con el departamento de contabilidad.

Análisis: La empresa si considera la autorización por el departamento de contabilidad.

3. ¿Se supervisan los arqueos de caja?

Si, se hace una revisión al finalizar el día o al día siguiente.

Análisis: La empresa realiza una revisión diaria al final del día donde se verifican el total del depósito, tarjeta de crédito y cheques.

4. ¿Existe un adecuado control con las recaudaciones por medio de tarjeta de crédito, efectivo, depósito y transferencia?

Si existe un eficaz control en las recaudaciones.

Análisis: Según el reporte de recaudación si existe un adecuado control, ya que al finalizar el día se envió el dinero recaudado y si supera más de dos mil dólares en efectivo se envía

a depositar en ese mismo momento para no tener un volumen alto de dinero en las cajas y evitar un mayor riesgo.

5. ¿En la institución Educativa existen políticas de cobranza?

Si

Análisis: La empresa si tiene políticas de cobranza donde se determinan el plazo de cobranza de cada mes, si se cancela la pensión dentro del plazo establecido cancela la pensión con descuento. Si no se cancela la pensión completa.

6. ¿Qué procedimiento usa la empresa para el tratamiento de su cartera vencida?

- ✓ Verificar los clientes que reflejan la cartera vencida.
- ✓ Envío de comunicación al cliente sobre su deuda y los días de vencimientos por medio de correo electrónico
- ✓ Notificación por medio de llamadas o mensajes al cliente
- ✓ Evidenciar sobre el control y seguimiento a los clientes que poseen morosidad

Análisis: Usa la empresa procedimientos de control elaborados por el auditor interno.

7. ¿Qué problemas genera la iliquidez dentro de la institución?

Falta de administración y estructuración financiera

Análisis: La empresa identifica que la falta de liquidez es por una mala administración y estructuración financiera.

8. ¿Existen plazos estipulados para el cobro de las pensiones o matrículas?

Si, los primeros 5 días de cada mes

Análisis: Dentro de las políticas de cobranza estipulan que las pensiones con descuento se cancelan los primeros 5 días de cada mes.

9. ¿Existe provisión de cartera?

10. ¿Se han presentado diferencias importantes en los arqueos de caja?

No, hasta el momento.

Análisis: La empresa hasta el día de hoy no ha presentado diferencias en los arqueos de caja.

11. ¿Se autoriza la recepción de cheques posfechados y se realiza la respectiva contabilización?

Si se autoriza con el departamento de contabilidad.

Análisis: La empresa si considera la autorización por el departamento de contabilidad.

12. ¿Se supervisan los arqueos de caja?

Si, se hace una revisión al finalizar el día o al día siguiente.

Análisis: La empresa realiza una revisión diaria al final del día donde se verifican el total del depósito, tarjeta de crédito y cheques.

13. ¿Existe un adecuado control con las recaudaciones por medio de tarjeta de crédito, efectivo, depósito y transferencia?

Si existe un eficaz control en las recaudaciones.

Análisis: Según el reporte de recaudación si existe un adecuado control, ya que al finalizar el día se envió el dinero recaudado y si supera más de dos mil dólares en efectivo se envía a depositar en ese mismo momento para no tener un volumen alto de dinero en las cajas y evitar un mayor riesgo.

14. ¿En la institución Educativa existen políticas de cobranza?

Si

Análisis: La empresa si tiene políticas de cobranza donde se determinan el plazo de cobranza de cada mes, si se cancela la pensión dentro del plazo establecido cancela la pensión con descuento. Si no se cancela la pensión completa.

15. ¿Qué procedimiento usa la empresa para el tratamiento de su cartera vencida?

- ✓ Verificar los clientes que reflejan la cartera vencida.
- ✓ Envío de comunicación al cliente sobre su deuda y los días de vencimientos por medio de correo electrónico
- ✓ Notificación por medio de llamadas o mensajes al cliente

✓ Evidenciar sobre el control y seguimiento a los clientes que poseen morosidad

Análisis: Usa la empresa procedimientos de control elaborados por el auditor interno.

16. ¿Qué problemas genera la iliquidez dentro de la institución?

Falta de administración y estructuración financiera

Análisis: La empresa identifica que la falta de liquidez es por una mala administración y estructuración financiera.

17. ¿Existen plazos estipulados para el cobro de las pensiones o matrículas?

Si, los primeros 5 días de cada mes

Análisis: Dentro de las políticas de cobranza estipulan que las pensiones con descuento se cancelan los primeros 5 días de cada mes.

18. ¿Existe provisión de cartera?

Si

Análisis: El contador de la empresa brindo la información contable y efectivamente si realizan una provisión de cartera

19. ¿Se ha vendido la cartera hacia una empresa de gestión?

No

Análisis: No han vendido su cartera vencida.