

DOI: 10.26820/reciamuc/8.(1).ene.2024.39-53

URL: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/1238>

EDITORIAL: Saberes del Conocimiento

REVISTA: RECIAMUC

ISSN: 2588-0748

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Artículo de revisión

CÓDIGO UNESCO: 53 Ciencias Económicas

PAGINAS: 39-53



Políticas de cobranzas en pensiones de Unidades Educativas privadas

Pension collection policies for private educational units

Políticas de cobrança de pensões em unidades de ensino privado

Karla Janina Ramírez Tene¹; Dunia Maritza Yaguache Maza²

RECIBIDO: 10/10/2023 **ACEPTADO:** 23/11/2023 **PUBLICADO:** 09/01/2024

1. Ingeniera en Contabilidad y Auditoría Contador Público Auditor; Estudiante de Maestría de Finanzas de la Universidad Nacional de Loja; Loja, Ecuador; ktene@hotmail.es;  <https://orcid.org/0009-0001-2086-3933>
2. Magíster en Gerencia Contable y Financiera; Doctora en Contabilidad y Auditoría; Licenciada en Contabilidad y Auditoría-Contador Público-Auditor; Docente de la Universidad Nacional de Loja; Loja, Ecuador; dunia.yaguache@unl.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0002-3058-3775>

CORRESPONDENCIA

Karla Janina Ramírez Tene

ktene@hotmail.es

Loja, Ecuador

RESUMEN

El presente artículo, tiene como propósito dar una mirada global a los indicadores de la gestión de calidad, conocer la manera actual de recaudar pensiones, y, elaborar una propuesta de políticas de cobranzas, con la intención de mejorar procesos contables para bien de las unidades educativas particulares, ya que las mismas no cuentan con un soporte legal por parte de Mineduc. como entidad reguladora del proceso, lo que permitirá a futuro con esta propuesta mejorar la planeación contable de las mismas.

El estudio se realizó mediante las metodologías de tipo descriptiva y explicativa, puesto que se tomó como grupo de intervención a 10 unidades educativas particulares del cantón Loja, así como también se utiliza una encuesta, para la obtención de la información requerida. En este contexto como resultado de la investigación se llega a determinar que no existe políticas gubernamentales que sustenten o apoyen a las políticas de cobranzas en las unidades educativas privadas, de la misma manera se evidenció que en un 55% no tienen sistema contable informático, lo que impide un proceso efectivo de cobranzas a nivel interno de cada I.E., considerando que la entidad gubernamental no ampara en la parte de cobranzas a las instituciones privadas.

En la intervención a las I.E., se presentó el inconveniente de recopilación de información, ya que el departamento contable es un álgido de las mismas, sin embargo, se logra la obtención de la información necesaria luego de una socialización de la importancia del proyecto con miras a futuro.

Es de relevancia la propuesta, ya que es un derecho innegable a la educación y con ello el aporte de las instituciones educativas particulares en la formación de los mismos; al no tener las políticas de cobranzas de pensiones establecidas, este derecho se transforma en una dificultad ya que, no permite gestionar pagos (proveedores, infraestructura, personal docente, administrativos, gastos varios, cobranzas, entre otros), considerando que los servicios que prestan las I.E. particulares es personalizada, implica estar a la vanguardia tecnológica, pedagógica, capacitaciones, lo cual amerita que sea retribuido de forma periódica y normal, para gestionar lo antes mencionado.

Palabras clave: I.E., Mineduc., Políticas Gubernamentales, Políticas de Cobranzas, Indicadores de Gestión de Calidad.

ABSTRACT

The purpose of this article is to give a global look at the indicators of quality management, to know the current way of collecting pensions, and to prepare a proposal for collection policies, with the intention of improving accounting processes for the good of the units, private educational institutions, since they do not have legal support from MINEDUC as the regulatory entity of the process, which will allow this proposal to improve their accounting planning in the future.

The study was carried out using descriptive and explanatory methodologies, since 10 particular educational units in the Loja canton were taken as the intervention group, as well as a survey was used to obtain the required information. In this context, as a result of the investigation, it was determined that there are no government policies that sustain or support collection policies in private educational units, in the same way it was evident that 55% do not have a computerized accounting system, which prevents an effective collection process at the internal level of each IE, considering that the government entity does not cover private institutions in the collection part.

In the intervention to the EI, the problem of collecting information arose, since the accounting department is a critical point of the same, however, the necessary information was obtained after socializing the importance of the project with a view to to future.

The proposal is relevant, since it is an undeniable right to education and with it the contribution of private educational institutions in their training; By not having established pension collection policies, this right becomes a difficulty since it does not allow for managing payments (suppliers, infrastructure, teaching staff, administrative staff, miscellaneous expenses, collections, among others), considering that the services provided by the Individual IE is personalized, it implies being at the forefront of technology, pedagogy, and training, which deserves to be paid periodically and normally, to manage the aforementioned.

Keywords: I.E., Mineduc., Government Policies, Collection Policies, Quality Management Indicators.

RESUMO

El propósito de este artículo es dar una mirada global a los indicadores de gestión de calidad, conocer la forma actual de cobro de pensiones, y elaborar una propuesta de políticas de cobro, con la intención de mejorar los procesos contables por el bien de las unidades educativas particulares, ya que no cuentan con el respaldo legal del MINEDUC como ente regulador del proceso, lo que permitirá con esta propuesta mejorar su planificación contable a futuro.

El estudio se realizó utilizando metodologías descriptivas y explicativas, ya que se tomó como grupo de intervención a 10 unidades educativas particulares del cantón Loja, además se utilizó una encuesta para obtener la información requerida. En este contexto, como resultado de la investigación, se determinó que no existen políticas gubernamentales que sustenten o apoyen las políticas de recaudación en las unidades educativas particulares, de igual manera se evidenció que el 55% no cuenta con un sistema contable computarizado, lo cual impide un efectivo proceso de recaudación a nivel interno de cada IE, considerando que la entidad gubernamental no cubre a las instituciones particulares en la parte de recaudación.

En la intervención a la IE, se presentó el problema de recolección de información, ya que el departamento contable es un punto crítico de la misma, sin embargo, se obtuvo la información necesaria luego de socializar la importancia del proyecto con miras a futuro.

La propuesta es pertinente, ya que es un derecho innegable a la educación y con ello el aporte de las instituciones educativas privadas en su formación; Al no tener establecidas políticas de cobro de pensiones, este derecho se convierte en una dificultad ya que no permite gestionar los pagos (proveedores, infraestructura, personal docente, personal administrativo, gastos varios, cobros, entre otros), considerando que los servicios que presta la IE Individual es personalizada, implica estar a la vanguardia en tecnología, pedagogía y capacitación, lo que amerita que se pague periódicamente y con normalidad, para gestionar lo antes mencionado.

Palavras-chave: I.E., Mineduc., Políticas de Gobierno, Políticas de Recaudación, Indicadores de Gestión de Calidad.

Introducción

La investigación se la realizó en 10 unidades educativas privadas del cantón Loja, en las cuales se intervino en búsqueda de información de la existencia de políticas de cobranzas ya qué, existe en la mayoría un déficit de cartera vencida y no cuentan con políticas efectivas, ni compromisos a convenir para los pagos puntuales. Es así que se puede identificar que mientras exista más crecimiento económico, más financiación de la educación, de ahí la importancia de la educación privada, más enfocada en tecnología e innovación, formando estudiantes más seguros, mejor preparados, con más oportunidades en el ingreso a universidades nacionales e internacionales, a la par con la educación de países desarrollados. Por ser una empresa privada aporta al estado los impuestos correspondientes para ser reinvertidos nuevamente en educación pública por el estado.

Existe variedades de argumentos que respaldan la problemática entre los más importantes sería la poca colaboración del Ministerio de Educación al haber aprobado políticas que no respalden el que hacer educativo y los padres de familia tienen las de ganar, también entra en juego la mala gestión de cobranzas y no contar con las políticas claras y de compromiso que adquieren con cada padre de familia. Influye también el área de recolección de pagos ya qué al observar demora en los padres de familia debe informar oportunamente al departamento de cobranzas a futuro se acumula y esto influye negativamente. En este contexto se establece la pregunta de investigación ¿Existen políticas de cobranzas en pensiones en las unidades educativas privadas?, lo que da como resultado de forma acertada, ya que, el 40% de las mismas no cuentan con políticas de cobranzas de pensiones, de la misma forma se identifica que: existe una baja cultura financiera dentro de la mayoría de hogares que se ha agravado con la inestabilidad gubernamental, desequilibrio laboral, disgregación familiar que no les ha permitido pagar puntualmente.

Metodología

En la presente investigación se utiliza el enfoque metodológico mixto, ya que hay una intervención de tipo cuantitativa en el momento que se realizan las encuestas y de la misma manera la investigación de tipo cualitativa cuando se utiliza la observación directa y las encuestas que fueron aplicadas a las I.E. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Se denota una investigación de tipo descriptiva porque se orienta en recolectar datos de cada I.E. selecciona como muestra, y posteriormente, organizar, tabular, representar y referir dichos datos; de la misma manera es explicativa, ya que permite redactar el porqué de un problema en definido. Su enfoque se centra en identificar si existen políticas de cobranzas en pensiones, cuáles son las causas y factores que actúan sobre la figura de estudio (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

El diseño metodológico utilizado es el no experimental porque se trabajó con información existente que fue proporcionada por los diferentes establecimientos educativos mediante el Departamento Financiero tomándolo como principal al método transaccionales donde los datos fueron recopilados en un momento único (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Para el análisis de la información obtenida se realiza muestreo aleatorio simple, que nos sirvió para poder obtener resultados que se acercan más a la realidad del problema, que acarrear las diferentes unidades educativas particulares (Fernández Larragueta, Almagro Lominchar, & Fernández Sierra, 2020).

Luego de aplicar los instrumentos de obtención de información, se procede a la tabulación de datos, la misma que consta de una frecuencia simple (número de veces que se repite la opción de respuesta); de la cual nacen los gráficos los que evidencia

de forma gráfica y porcentual los resultados obtenidos (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

También se utilizaron las Hermenéuticas las cuales nos permitieron apoyarnos en revisar, fuentes bibliografías, libros, secundaria de artículo, etc. facilitando nuestra comprensión y la interpretación de manera más eficaz, cada uno de los diferentes temas a tratar en la presente investigación (Palmer, 1969).

Con respecto a la investigación cualitativa se realiza Observación Directo, que se basa en examinar de manera atenta los diferentes aspectos del fenómeno que se de-

sea estudiar con sus características y comportamientos dentro del mundo en el que se desenvuelve (Campus & Lule Martínez).

Resultados

Se realizó la intervención a 10 I.E. particulares con una encuesta de ítems con preguntas de tipos de selección múltiple, los resultados obtenidos se mencionan a continuación.

En la tabla 1, se observa que las instituciones educativas privadas al no poder recuperar dineros mensuales, a futuro no solo perjudicará su flujo de caja, habrá una merma considerable en su rentabilidad, es por eso la necesidad de crear políticas de cobranza en pensiones.

Tabla 1. Pensiones por cobrar

Nro.	Descripción	ANTIGÜEDAD									TOTAL
		2014-	2015-	2017-	2018-	2019-	2020-	2021-	2022-	2023-	
		2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
1	Pensiones por cobrar	298,00	2121,75	1701,84	4683,72	7262,19	11972,66	5347,24	11487,14	24037,80	68912,34

Fuente: Datos proporcionados por las Unidades Educativas Particulares.

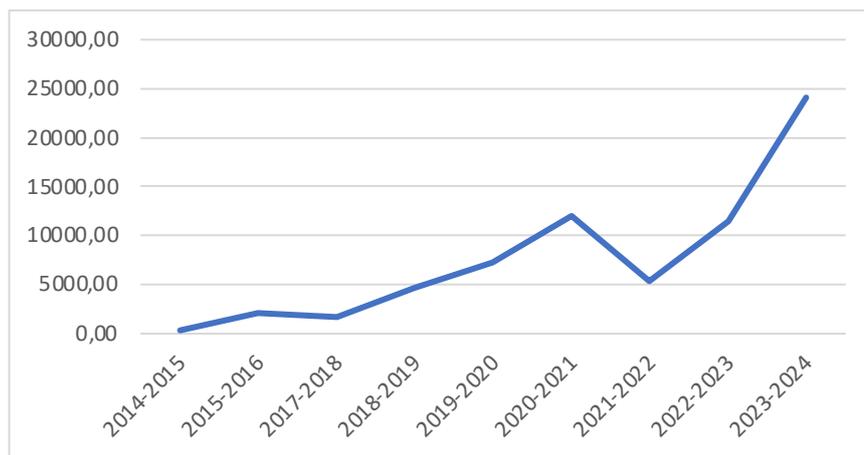


Figura 1. Pensiones por cobrar periodos académicos 2014-2023

Fuente: Datos obtenidos de los estados financieros.

Las deudas dentro de las instituciones educativas privadas se mantienen constantes, por los que se desprende que los padres

de familia durante todo este lapso de tiempo, no se han responsabilizado, a pesar de llegar a compromisos previos, razón por la

cual se ve la necesidad de fomentar charlas que concienticen a los padres de familia sobre lo importante que estar al día en pensiones para el crecimiento institucional.

1. ¿La Unidad Educativa recauda las pensiones de manera mensual, y en que porcentajes es cobrable?

En el siguiente apartado se detallarán los resultados obtenidos en las preguntas de la encuesta aplicada a 10 I.E. privadas.

Tabla 2. Recaudación de pensiones en I.E. privadas

Variable	Frecuencia	%
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTALES	10	100%

Fuente: Información conseguida de 10 Unidades Educativas Privadas.

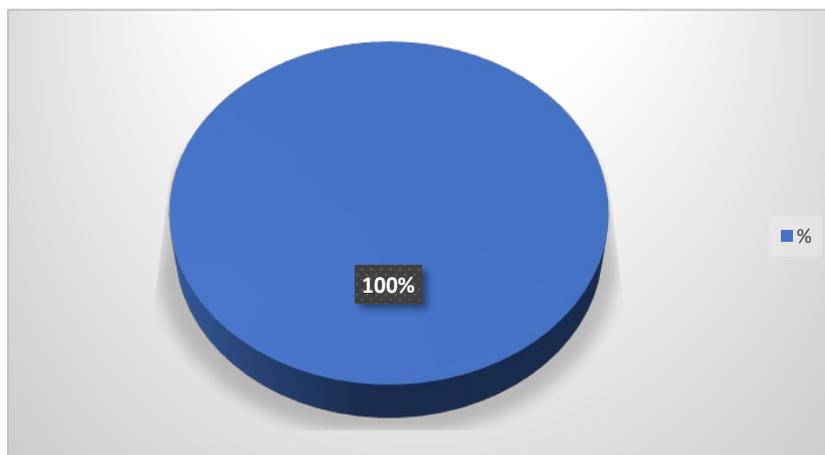


Figura 2. Recaudación de pensiones

Fuente: Información conseguida de 10 Unidades Educativas Privadas.

Tabla 3. Porcentajes cobrables en pensiones de las Unidades Educativas

Variable	Frecuencia	%
El 100% de los estudiantes	1	10%
El 70% de los estudiantes	8	80%
El 50% de los estudiantes	1	10%
TOTALES	10	100%

Fuente: Datos estadísticos extraídos de los departamentos financieros de las Unidades Educativas.

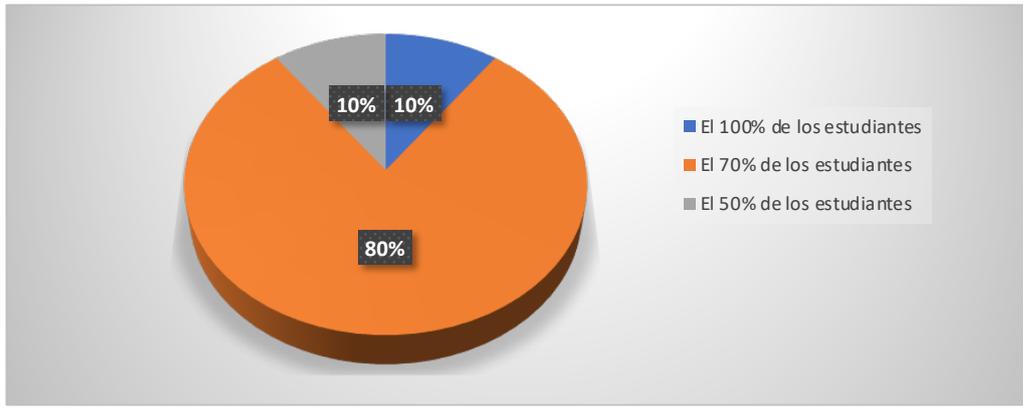


Figura 3. Porcentaje de recaudación de pensiones

Fuente: Promedio de recaudaciones en pensiones de las I.E.

2. ¿Cuáles considera que son las causas, que ocasionan la falta de pago?

Tabla 4. Causas de incumplimiento de pago de pensiones en las Unidades educativas Particulares

Variable	Frecuencia	%
Falta de ingresos permanentes de los Representantes Legales	4	23,50%
Falta de responsabilidad de los Representantes Legales	2	11,80%
Familias disfuncionales	4	23,50%
Falta de Educación Financiera de los padres de familia	7	41,20%
TOTALES	17	100,00%

Fuente: Información recopilada del historial (ficha de admisión).

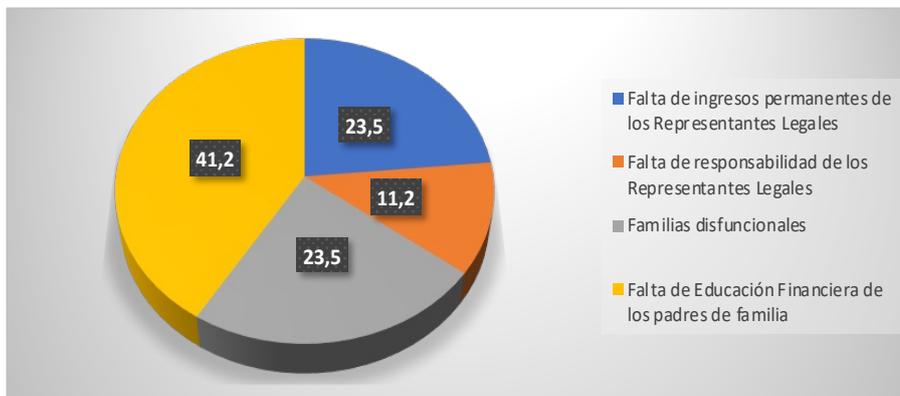


Figura 4. Causas Principales por falta de pago

Fuente: Información recopilada del historial (ficha de admisión)

3. ¿Cuáles son los efectos en los estudiantes, al conocer que sus representantes no cancelan las pensiones?

Tabla 5. Efectos de estudiantes que no cancelan pensiones representantes

Variable	Frecuencia	%
Académico	2	14,30%
Psicológicos	4	28,60%
Conflictos familiares	7	50,00%
Trastorno del comportamiento	1	7,10%
TOTALES	14	100,00%

Fuente: Indagación de datos del Departamento DECE.

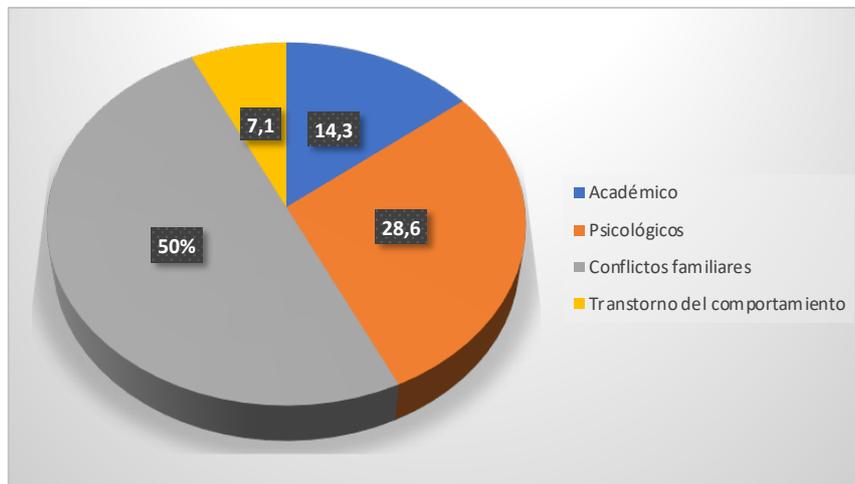


Figura 5. Efectos en los estudiantes

Fuente: Efecto en los estudiantes, al no cancelar pensiones.

4. ¿Cuáles son los efectos en la Unidad Educativa?

Tabla 6. Efectos en los estudiantes, al indicarles que los padres de familia no cancelan las pensiones

Variable	Frecuencia	%
Deserciones estudiantiles	0	0,00%
Limitaciones en infraestructura, capacitaciones a docentes	8	80,00%
Falta de pago a trabajadores	2	20,00%
Consecuencias legales	0	0,00%
TOTALES	10	100,00%

Fuente: Antecedentes conseguidos en el Plan anual de las instituciones educativas.

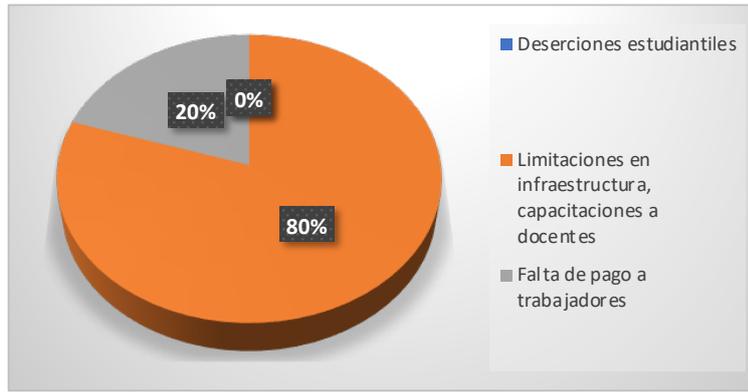


Figura 6. Efectos en los estudiantes, al saber que adeudan pensiones en las Unidades Educativas

Fuente: Antecedentes conseguidos en el Plan anual de las instituciones educativas.

5. ¿La entidad cuenta con un manual de políticas de cobranza que contenga procedimientos y responsabilidades de las mismas?

Tabla 7. Las Unidades Educativas particulares cuentan con un manual de cobranzas

Variable	Frecuencia	%
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTALES	10	100%

Fuente: Información adquirida de documentos que reposan en los diferentes departamentos educativos.

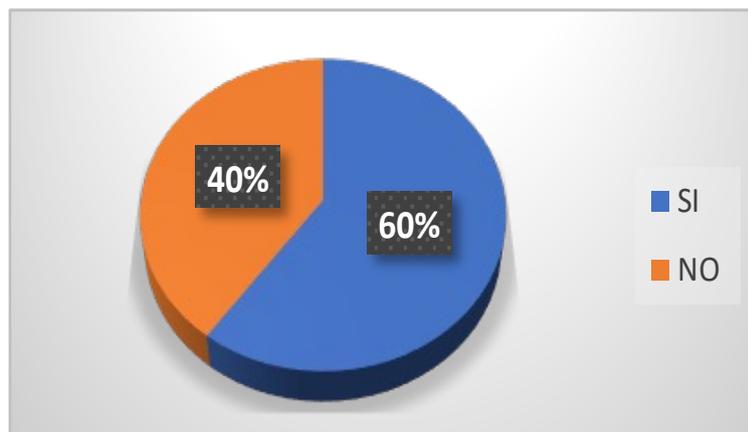


Figura 7. Manual de políticas de cobranza

Fuente: Manual de políticas de cobranzas.

6. ¿Se realizan capacitaciones de manera periódica al personal del departamento de cobranzas?

Tabla 8. Capacitaciones periódicamente al personal de cobranzas

Variable	Frecuencia	%
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTALES	10	100%

Fuente: Información emitida por los departamentos de Talento Humano.

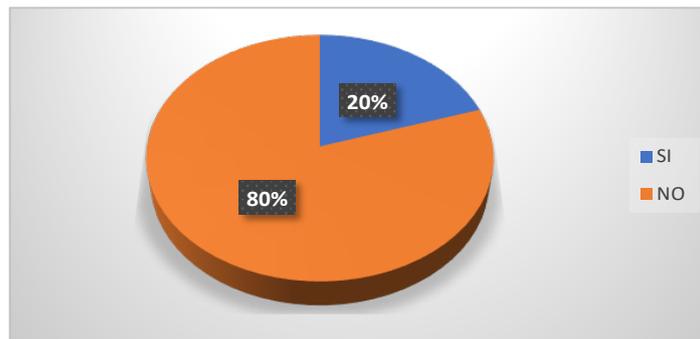


Figura 8. Capacitaciones periódicas departamento de cobranzas

Fuente: Capacitaciones periódicas al departamento de cobranzas.

7. ¿Se realizan capacitaciones a los padres de familia para general compromisos sobre los haberes educativos?

Tabla 9. Capacitaciones padres de familia

Variable	Frecuencia	%
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTALES	10	100%

Fuente: Recopilación de información (plataformas virtuales).

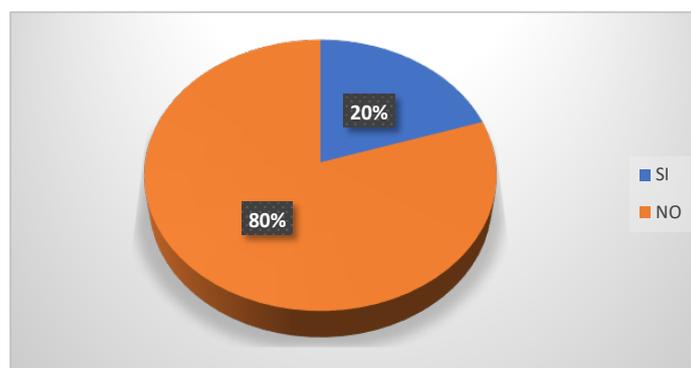


Figura 9. Capacitaciones a padres de familia

Fuente: Capacitaciones a padres de familia sobre el pago de pensiones.

8. ¿Cuál es el porcentaje de pensiones incobrables por año en la unidad educativa?

Tabla 10. Porcentaje incobrable en pensiones

Variable	Frecuencia	%
1%	1	10%
2%	2	20%
3%	7	70%
TOTALES	10	100%

Fuente: Datos obtenidos del departamento contable.

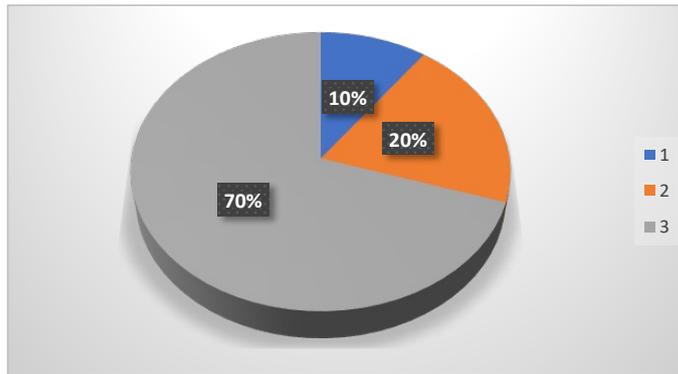


Figura 10. Porcentaje de pensiones incobrables

Fuente: Porcentajes de pensiones incobrables por año.

9. ¿Qué medida económica financiera toma la unidad educativa respecto al porcentaje que no se recauda?

Tabla 11. Porcentaje incobrable

Variable	Frecuencia	%
Lo condona	0	0,00%
Beca	1	10,00%
Envía al gasto	1	10,00%
Pagos prorrateados	8	80,00%
TOTALES	10	100,00%

Fuente: Muestras de los estados financieros.

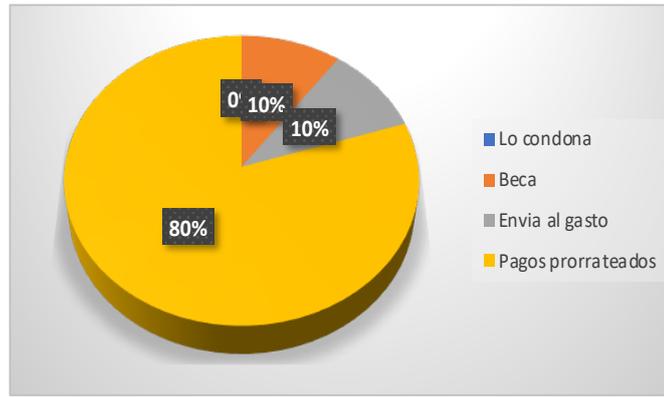


Figura 11. Acciones sobre deudas no cobradas

Fuente: Medidas financieras que se toman respecto al porcentaje que no se recauda.

10. ¿Qué consecuencias se dan, al no cancelar las cuotas dentro de la Unidad Educativa?

Tabla 12. Consecuencias de no cancelar las cuotas

Variable	Frecuencia	%
Puede afectar la continuidad de los estudios en el establecimiento	3	30%
Retención de desglose de documentos	3	30%
Bloqueo de plataformas	4	40%
TOTALES	10	100%

Fuente: Estados financieros periodo 2014-2023 de las Unidades Educativas Privadas del cantón Loja.

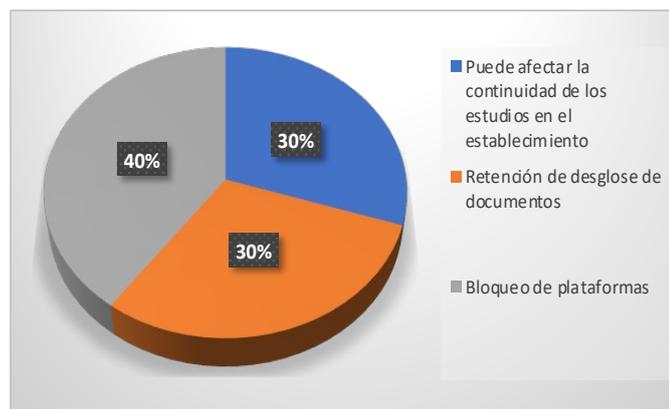


Figura 12. Consecuencias de no cancelar pensiones a las unidades educativas

Fuente: Consecuencias de no estar al día con los compromisos adquiridos por los representantes.

Discusión

La investigación se realizó en 10 unidades educativas particulares cuyos resultados nos lleva a deducir que, dentro de ellas no hay un asertivo programa contable, ni colaboradores que sepan a ciencia cierta el objetivo del área financiera. Debido a la mala organización, ni políticas apropiadas se produce un alto déficit de deudas que a largo plazo se vuelven incobrables:

Luego de realizar las encuestas tenemos como resultado que el 80% (8 instituciones) afirma que las pensiones son cobradas en un 70%, 10% (1 institución) confirma que las pensiones son cobrables en un 100%, y 10% (1 institución) indica que es cobrable el 50%, como lo menciona (Huamán et al., 2022) "Todas las empresas tienen como consigna la satisfacción de necesidades en los diversos sectores productivos, en ese sentido, establecen objetivos o metas que ejecutan en el transcurso del tiempo; sin embargo, también trabajan adscritos a un marco legal o jurídico que exige el pago de cierto porcentaje de lo obtenido; por ello, es necesario que toda institución cuente con una planeación presupuestaria que comprenda los ingresos y egresos"(1), por lo antes manifestado se puede decir que para obtener un 100% de recuperación de cartera se debería implementar políticas de cobranza aplicables a las diferentes instituciones educativas privadas que permitan la recaudación total de valores pendientes de pago, sin que estas políticas afecten en lo legal a las mismas.

Con los datos obtenidos en la encuesta se puede evidenciar que la mayor parte de Instituciones Educativas consideran que el 4.12% (7 instituciones educativas) asumen que les falta educación financiera a los padres de familia, el 2.35% (4 instituciones educativas) están de acuerdo en estos dos puntos: familia disfuncionales y falta de ingresos permanentes y el 1.18% (2 instituciones educativas) indican que la causa de falta de pago es la irresponsabilidad por

parte de los representantes legales, como lo menciona (El Comercio, 2020) "En el veto parcial a la Ley Humanitaria, enviada por el Ejecutivo a la Asamblea, el martes 9 de junio del 2020, consta que las instituciones educativas particulares "no podrán suspender, bajo ninguna forma, el servicio educativo, la asistencia, el registro de asistencia y evaluación" a los estudiantes cuyos representantes mantengan retrasos en el pago de pensiones, por haber perdido su empleo o tener disminución en sus ingresos" por lo antes indicado se ve la necesidad de crear un programa enfocado en brindar: talleres y charlas en Educación Financiera, que ayuden a los padres de familia o representantes legales a una mejor distribución y manejo de sus ingresos económicos.

De acuerdo a los resultados obtenidos referente a los efectos en los estudiantes, al conocer la falta de pago de sus pensiones aseguran que el 50% (7 instituciones) conlleva a conflictos familiares, el 28.60% (4 instituciones) aseguran que los estudiantes tienen efectos psicológicos, el 14.30% (2 instituciones) indican que les afectan en el rendimiento académico y el 7.10% (1 institución) aseguran que tienen trastornos de comportamiento, como lo menciona (Calderón, 2011) "La mediación de conflictos se considera como una estrategia para mantener un ambiente apropiado y saludable para resolver inconvenientes que pueden suscitarse entre diferentes partes del ambiente escolar. La mediación es un proceso cooperativo de resolución de conflictos. La idea es que las partes encuentren una solución a la disputa". (p. 44) por lo antes expuesto con el apoyo de programa de talleres y charla que proporciona la institución dentro de las políticas de cobranzas, bien aplicadas mejoraría el ambiente familiar y podrán mantener un diálogo cordial entre todos sus integrantes, ya que no habría conflicto por mora que afecten a la realización familiar y escolar.

Mediante los resultados obtenidos de la encuesta sobre los efectos en las Unidades Educativas privadas tenemos los siguientes

tes: Limitaciones en infraestructura, capacitaciones a docentes un promedio de 80% (8 instituciones), falta de pago a trabajadores 20% (2 instituciones), deserciones de estudiantes y consecuencias legales 0%, como lo menciona (Quinto Durán, Mindiola-Almeida, Susgein Julissa, & Rosero Chávez, 2022) “El mejoramiento de la calidad educativa, lo cual comprende la oferta de mayores oportunidades de una educación integral, de calidad y calidez en el trato a los padres de familia. Sin embargo, la crisis económica tiene consecuencias en las finanzas de los grupos familiares, lo cual ocasiona que se descontinúen los pagos a los centros educativos con los que se ha adquirido el compromiso de cumplir en una fecha fija” (70) por lo antes expuesto dentro de las políticas de cobranzas se debe crear el plan de capacitación al personal financiero (cobranzas), que le permitan actualizar constantemente los conocimientos para un mejor desenvolvimiento laboral.

Con respecto a los resultados sobre la encuesta realizada el 60% (6 instituciones) indican que si tienen políticas de cobranza y el 40% (4 instituciones) no las tienen, teniendo en cuenta que según (Díaz, 2019) “Es por eso, que brindan las facilidades necesarias, pero al mismo tiempo se han ido incrementando los clientes deudores o morosos, convirtiéndose en una problemática para la empresa afectando el patrimonio, lo cual es primordial para el progreso y desarrollo de la misma, ya que la demora de los pagos genera problemas de liquidez en las empresas”, por lo antes indicado las políticas que se crean en las instituciones educativas deben ser revisadas periódicamente en forma de evaluación para medir los resultados positivos o negativos y tomar las decisiones correspondientes.

Los resultados de la encuesta demuestran que el 80% (8 instituciones) no realizan capacitaciones al personal del departamento de cobranzas y el 20 % (2 instituciones) si realizan las capacitaciones al personal correspondiente, como lo menciona (Huamán

et al., 2022) “Todas las empresas tienen como consigna la satisfacción de necesidades en los diversos sectores productivos”, por lo antes indicado debe existir en cada institución educativa capacitaciones periódicas sobre el manejo de políticas de cobranzas, para obtener saldos positivos para que no se incrementen deudores.

Conforme a los resultados obtenidos en la encuesta demuestran que el 80% (8 instituciones) no realizan capacitaciones para generar compromisos con los padres de familia sobre los haberes educativos y el 20 % (2 instituciones) si realizan las capacitaciones y charlas a los representantes legales, según (Huamán et al., 2022) “Para que una empresa en este sector sobreviva debe considerar la normativa y los factores externos e internos que modifican la continuidad del servicio”, de acuerdo a lo antes mencionado las Instituciones Educativas privadas deben abarcar dentro de su POA institucional las políticas de cobranza que incluyan FRIDAY (primer día) en el cual se dé a conocer los métodos de cobranzas en las políticas, esto se lo debe hacer en general, ya sea para padres de familia nuevos, al igual a los que nos vienen acompañando desde años anteriores para logrando de esta forma la concientización de no atrasarse en los pagos.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta demuestran que el 70% (7 instituciones) tienen de porcentaje incobrable el 3%, mientras que 20% (2 instituciones) no tienen como recaudación 2% y el 10% (1 institución) solo mantienen el 1% incobrable, según (Brachfield, 2013) “Cuando a las organizaciones se les dificulta efectivizar el cobro puntual de sus facturas, originadas por la impuntualidad de los deudores, no podrán atender sus obligaciones de pago y su tesorería podría ingresar a una crisis originada por el incremento de las necesidades y los impagos prolongados”, en concordancia con lo antes expuesto es imprescindible que las instituciones educativas privadas apliquen a tiempo las políticas de

cobranzas, para poder dialogar con ellos y llegar a acuerdos que no afecten al Departamento Financiero.

Tomando en cuenta la encuesta, encontramos los siguientes resultados: el 80% (8 instituciones) de la deuda no cobrable pasa a pagos prorrateados, el 10% (1 institución) la envía al gasto y el 10% (1 institución) la envía a becas, como lo menciona (Aznar, 2005) "Define a las estrategias de cobranza como el proceso mediante el cual se busca tomar decisiones para obtener resultados", de acuerdo a lo antes mencionado dentro de las políticas de cobranza cada institución educativa privada deberá designar a que gasto se cargará la deuda no cobrable, siempre y cuando no afecte al Departamento Financiero.

Luego de realizar la pregunta sobre las consecuencias de no cancelar a las Unidades Educativa, tenemos los siguientes resultados: El 40% (4) de las instituciones educativas responden que bloquean las plataformas, el 30% (3 instituciones) afirman que retienen los desgloses de documento y el 30% (3 instituciones) toman la decisión de la no continuidad de los educandos en el establecimiento, por otra parte, en la Constitución de la República del Ecuador (2008) como lo reza: "Que el artículo 26 de la Constitución de la República, establece que la educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado; que constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir; y, que, las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo" (p. 7), de acuerdo a lo antes explicado dentro de las políticas de cobranza se debe indicar, que si se llega a dar el caso de no pago de pensiones se procederá de la siguiente manera: bloqueo de plataforma, retención de desglose de documentos y la no continuidad del estudiante en el establecimiento, más no se debe ejecutar esto porque se estaría yendo en contra del artículo 26 de la Constitución de la República.

Conclusiones

Luego de haber realizado el presente trabajo de investigación se pudo determinar las siguientes conclusiones:

1. Mediante la aplicación de unas buenas políticas de cobranzas dentro de las Unidades Educativas particular, se podrá tener una estabilidad financiera en números positivos para que el departamento financiero pueda tener indicadores que le permitan tomar decisiones enfocadas en el mejoramiento académico y laborar de los miembros de la Unidad Educativa.
2. De acuerdo a la investigación planteada podemos asegurar que es muy importante la elaboración de unas buenas políticas de cobranzas en cada institución educativa particular, donde el estudio de caso nos permitió identificar el problemas que tienen la mayoría de las instituciones a la hora de recaudar las pensiones no cobradas, ya que tienen las políticas de cobranzas pero no están debidamente aplicadas o no tienen conocimiento a profundidad y tampoco las difunden a los padres de familia o representantes legales de las unidades educativas, motivo por el cual los valores no cobrados superan el 2%, por último los valores en morosidad y en espera superan el 60%.
3. Se concluye que la tendencia de crecimiento de la cartera vencida que no se recauda por pensiones educativas es creciente, por lo tanto, se debe tomar acciones inmediatas para detener tal comportamiento.
4. Tomando en cuenta los resultados de la investigación se ve favorable crear un departamento exclusivo que se enfoque al proceso de recuperación de pensiones vencidas, que realice inducciones, capacitaciones y realimentación al personal administrativo y padres de familia, ayudándose de la tecnología existente como, por ejemplo: software, sistemas fi-

nancieros de última tecnología para que lleve los controles de una mejor manera, evitando así que exista el crecimiento de cartera vencida.

Bibliografía

- Aznar, V. E. (2005). Estrategias de Cobranza en Época de Crisis. Fiscales I.S.E.F.
- Brachfield. (2013). Análisis del moroso profesional. Tratado práctico de Morosología. Editorial AC-CID-Profit.
- Calderón, I. (2011). La mediación en la resolución de conflictos en los contextos escolares. Dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6222144>
- Campus, G., & Lule Martínez, N. E. (s.f.). La observación, un método para el estudio de la realidad.
- Constitución de la República del Ecuador, (2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Díaz, L. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. Maya. Obtenido de <https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/386/1404>
- El Comercio. (11 de 06 de 2020). El Comercio. Obtenido de Tendencias: <https://www.elcomercio.com/tendencias/sociedad/privar-educacion-alumnos-retraso-pensiones.html>
- Fernández Larragueta, S., Almagro Lominchar, J., & Fernández Sierra, J. (2020). Economía financiera en el contexto escolar en España: marcando ideológicamente la educación. Scielo.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación. Obtenido de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Huamán et al., 2. (2022). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una institución básica regular. ÑEQUE, 4. Obtenido de https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/1768/1/Articulo_5___eque_N12V5.pdf
- Palmer. (1969). La hermenéutica como método de interpretación de textos en la investigación psicoanalítica. Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/4835/483568603007/html/#:~:text=La%20hermen%C3%A9utica%20es%2C%20en%20sentido,textos%20\(Palmer%2C%201969\).](https://www.redalyc.org/journal/4835/483568603007/html/#:~:text=La%20hermen%C3%A9utica%20es%2C%20en%20sentido,textos%20(Palmer%2C%201969).)
- Quinto Durán, W. J., Mindiolaza Almeida, L. J., Miranda Cansing, S. J., & Rosero Chávez, W. F. (2022). Problemas de las actividades de cobros. Universidad, Ciencia y Tecnología. Obtenido de file:///C:/Users/Asus/Downloads/618-article-1843-1-10-20220727%20(1).pdf

CITAR ESTE ARTICULO:

Ramírez Tene, K. J., & Yaguache Maza, D. M. (2024). Políticas de cobranzas en pensiones de Unidades Educativas privadas. RECIAMUC, 8(1), 39-53. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.\(1\).ene.2024.39-53](https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.(1).ene.2024.39-53)



CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0.