

Problemas de las actividades de cobros por concepto de pensiones y matrículas en instituciones educativas

Wellington Joel Quinto Durán
<https://orcid.org/0000-0001-5423-7538>
wellington.quinto@itsae.edu.ec
Instituto Superior Tecnológico Adventista
del Ecuador
Guayaquil, Ecuador

Susgein Julissa Miranda Cansing
<https://orcid.org/0000-0001-9035-9241>
julissa.miranda@itsae.edu.ec
Instituto Superior Tecnológico Adventista
del Ecuador
Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador

Lisseth Johanna Mindiolaza Almeida
<https://orcid.org/0000-0001-9149-4322>
lissethmindiolaza@gmail.com
Instituto Superior Tecnológico Ciudad de
Valencia
Quevedo, Ecuador

Wilfrido Fausto Rosero Chávez
<https://orcid.org/0000-0003-0306-1346>
coordinaciongeneral@binario.com.ec
Instituto de Investigaciones BinarioEc
Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador

Recibido(28/04/2022), Aceptado(19/05/2022)

Resumen: En el Ecuador las instituciones educativas privadas suelen presentar un alto porcentaje en sus carteras vencidas por impago de matrículas de sus alumnos. Esto genera dificultades con la gestión de cobranzas. Tal es el caso de la Unidad Educativa Adventista del Pacífico de la ciudad de Guayaquil, la cual presenta un incremento en su cartera vencida. Ante esta situación se plantea la presente investigación con el objetivo de detectar el tipo de problemas que afectan y limitan las actividades de cobranza. Con tal fin, se realizó una investigación descriptiva de diseño mixto, con la aplicación de encuestas y entrevistas al personal laboran en el departamento de contabilidad y al personal docente de la institución. Los resultados permiten evidenciar la conveniencia y necesidad de la aplicación de normas específicas que obtienen un nivel alto de aceptación en el personal consultado. Se concluye en que existe la necesidad de instrumentalizar procedimientos modernos que mejoren las actividades de cobros por concepto matrículas en concordancia con las capacidades económicas del usuario.

Palabras clave: Cobranzas, contabilidad, matrículas, instituciones

Problems of the collection activities for pensions and tuition fees in educational institution

Abstract: In Ecuador, private educational institutions often present a high percentage of their portfolios due to non-payment of their students' tuition. This creates difficulties with collections management. Such is the case of the Pacific Adventist Education Unit in the city of Guayaquil, which shows an increase in its expired portfolio. In view of this situation, the present investigation is presented with the aim of detecting the type of problems that affect and limit collection activities. To this end, a descriptive research of mixed design was carried out, with the application of surveys and interviews to staff working in the accounting department and the teaching staff of the institution. The results show the convenience and need for the application of specific standards that obtain a high level of acceptance in the staff consulted. It concludes that there is a need to implement modern procedures that improve the activities of fees in accordance with the economic capacities of the user.

Keywords: Collections, accounting, tuition, institutions

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones Educativas del sector privado por lo general tienen dificultades con la gestión de Cobranzas. En el Ecuador hay muchas organizaciones de ese tipo con un alto porcentaje en sus carteras vencidas por concepto de Matrículas de sus alumnos. En contraste, en el resto del mundo, estos problemas se han venido resolviendo mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la introducción de innovaciones, especialmente en el ámbito educativo privado. Los problemas de rentabilidad en una empresa de orden educativo han sido afrontados a través de nuevas políticas de gestión administrativa.

Esta situación motiva el artículo el cual se propone como objetivo detectar y describir los problemas que afectan y limitan las actividades de cobranza en las instituciones educativas privadas del Ecuador, tomando como ejemplo la Unidad Educativa Adventista del Pacífico de la ciudad de Guayaquil la cual presenta un incremento en su cartera vencida. Igualmente, se harán recomendaciones y propuestas concretas, para la superación de los problemas mencionados. Una política de cobranza y administración eficiente ayudará a recuperar la cartera vencida institucional.

Por supuesto, el problema no es únicamente de organización y contabilidad de la unidad educativa considerada, sino que tiene que ver con una situación nacional. Ecuador es un país que se ha propuesto como política de Estado, 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 [1].

La formulación de una política de cobranza y administración eficiente debe responder a la percepción que del problema tiene el personal involucrado, por lo que se indagará estas apreciaciones. Se tomará en cuenta igualmente las recomendaciones internacionales para contrastar la realidad descrita y proponer soluciones. El artículo contará en este sentido con la presente introducción en la cual se explicará el problema, los objetivos del estudio, el desarrollo donde se expondrá la metodología utilizada, los resultados obtenidos y su discusión. Seguidamente en las conclusiones se dará cuenta de los hallazgos de la investigación, así como sus perspectivas y las propuestas concretas acerca de la solución de los problemas abordados. Al final, se darán a conocer las referencias utilizadas.

II. DESARROLLO

En esta última década, la información y la innovación producen cambios significativos en el ámbito educativo de todos los países del mundo. Por una parte, hay perspectivas dirigidas a transformar el perfil pedagógico de los programas y las estrategias de enseñanza. Así, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) recomienda a los países miembros desarrollar políticas públicas orientadas por la formación por competencias, el emprendimiento y la vinculación educación-sector productivo en todos los niveles educativos [2]. Por otra parte, los problemas de rentabilidad en una empresa de orden educativo deben ser afrontados con nuevas políticas de gestión administrativa.

Entre los problemas administrativos y contables comunes de las instituciones educativas privadas, el más frecuente está relacionado con los ingresos, el recolector puede observar demora en los pagos, situación que debe ser informada al Departamento de Cobranzas para realizar las operaciones necesarias con el fin de recuperar los valores vencidos que afectan el flujo de capital necesario para la buena marcha de la gestión administrativa.

Ya la OCDE ha atendido esta problemática y ha girado algunas orientaciones para los países de América Latina que tienden a lograr aplicar una política y gobernanza regulatoria basada en una buena regulación, para hacer más propicio el clima de los negocios para la competencia, el comercio y la inversión. Esto podría contribuir a cerrar aunque un poco la enorme brecha respecto a las llamadas economías avanzadas, así como apoyar el crecimiento inclusivo [3].

Los problemas de pobreza, que incluye la deficiencia de plazas de trabajo, son razones que alegan los padres y representantes como obstáculos para poder cumplir con la responsabilidad de los pagos en forma oportuna y completa.

Ecuador es un país que ha garantizado en su Constitución y las leyes, además de desarrollar políticas públicas específicas para conseguir la calidad educativa, garantizar las oportunidades de una educación integral, de calidad y calidez en el trato a los padres de familia. Pero estas intenciones y propuestas chocan con realidades como la crisis económica, que afecta a todos los sectores de la sociedad, incluidos los de medianos ingresos, provocando la interrupción de los pagos de los compromisos a cumplir en una fecha fija. Una política de cobranza y administración eficiente ayudará a recuperar la cartera vencida institucional [1].

En la administración de las instituciones educativas que son objeto de estudio en este artículo, hay que considerar el marco legal, conformado por las disposiciones de la Constitución Nacional del Ecuador [4], cuyo artículo 140 dispone explícitamente que las unidades educativas del país deben cumplir con las tareas de educar incluso cuando los representantes legales no cumplan normalmente con el pago de las matrículas y pensiones, porque no se puede impedir a ningún estudiante el cumplimiento de la garantía constitucional del derecho al estudio. Además hay que tener presentes las leyes pertinentes, encabezadas por la Ley Orgánica de Educación Intercultural vigente [5].

Por otra parte, en la investigación hay que partir de la definición de la función principal de un Departamento de Crédito y Cobranzas, que consiste en recibir el encargo de organizar y ejecutar la toma de decisiones en lo que respecta al manejo de las cuentas, acorde con las metas que aspiraciones departamentales. Se les instruye para que actúen con agilidad y eficiencia antes y después de que se ha producido una venta o servicio o crédito; y ya tratándose de lo segundo, gestionar para que los pagos se cumplan según lo acordado con el Agente financiero deudor; conociendo conscientemente que la cobranza es un instrumento muy importante para alimentar el flujo de efectivo; y también, como un sistema de control en los procedimientos destinados a la evaluación de la cartera financiera de la entidad educativa [6]. Por ello constituyen la pieza clave de cualquier unidad económica, puesto que además a través de esta instancia depende uno de los principales activos de la empresa, es ahí donde se encuentra la fuente principal del efectivo [7].

La práctica de la política de crédito para permitir la continuidad del servicio y su cobro futuro, debe ser realizado por la autoridad de la organización designada a esas funciones, tomando en cuenta tres cuestiones: a quién se le concede el crédito, cuál es la cantidad que se concederá y la determinación de los plazos y/o cuotas que se deben cumplir. Los préstamos en su volumen tienen un efecto inmediato en los ingresos de la entidad crediticia y en lo que respecta a su capital de trabajo, de ahí la suma importancia de los sistemas de control y estrategias que favorezcan la pronta recuperación de los valores comprometidos a terceros, para mantener su salud financiera [7].

En varios trabajos de investigación análogos al presente, realizados en unidades educativas privadas [1] [8] [9] [10] se señala que el retraso en cuanto al pago de los agentes financieros se debe en gran parte en fallas notorias en las estrategias de cobranza y que requieren ser evaluados para eliminarlos o mejorarlos de acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis. Y esto sucede en razón de que, al no darse el pago por parte del responsable financiero, la institución afectada apenas hace una nota del impago, de esta manera el moroso cree que la demora no repercute en dificultades en el acreedor.

En estos antecedentes revisados [11] se afirma que la educación corresponde a un área como el privado que tiene el suficiente potencial para hacer bien las cosas en cuanto a la administración con carácter estratégico en todo que se refiere al servicio educativo. Es necesario que se adopten estrategias gerenciales, lo más pronto posible, en razón de las exigencias en la dirección de las organizaciones educativas para hacer notar a los clientes que el servicio que reciben debe apreciarlo y valorarlo.

Para que esto sea realidad los colegios privados deben convenir en establecer marcos de objetivos comunes establecidos para avanzar todos a la vez en el desarrollo de un mercado educativo con excelente oferta educativa, sólida organización administrativa y económica [8]. También señala el estudio de la necesidad de contar con un profesional que tenga conocimientos complementarios en temas de cambio en el ambiente, un ejemplo de esto, frente a críticas de clientes, la empresa no responde mediante compensación de las demandas hechas por el cliente, sino de implementar una política destinada a sostener y servir a las auténticas necesidades del usuario.

Además en esos estudios se concluye en la necesidad de diseñar y aplicar un manual de control interno que sirva de manera rápida y eficiente en el tema de la recaudación y el consiguiente control que se debe aplicar en los recursos que pertenecen a esa Unidad Educativa [12] [13]. De esta manera, al poco tiempo se podrán apreciar cambios importantes en las actividades de los departamentos administrativos y financieros.

La alta morosidad detectada en el Departamento de Contabilidad de la Unidad Educativa Adventista del Pacífico de la ciudad de Guayaquil, ocasiona una afectación a la liquidez de la institución, lo cual repercute negativamente en la consecución de tres objetivos fundamentales como son:

- a) Pagos de obligaciones (profesores, obreros, personal administrativo, aportes patronales, seguro, pagos a acreedores, etc.).
- b) Desarrollo de infraestructura, equipos tecnológicos, materiales didácticos, etc.; y,
- c) Limitación en la oferta a una mejor calidad educativa.

El estudio preliminar ha dado información que sirvió para determinar que el mecanismo que emplea el departamento de contabilidad no es el correcto para lograr el cobro efectivo. En parte por ello no se produce una respuesta rápida y eficiente cuando un padre de familia no ha cancelado a tiempo las pensiones de su hijo/a, o de manera más grave lleva más de 2 obligaciones impagas. En este orden de ideas, también se ha detectado que el sistema de control implementado tiene falencias, pues no se hace un correcto seguimiento o monitoreo de las actividades o gestiones que realiza el personal de contabilidad, de tal manera que no se dispone en cualquier momento de una información exacta acerca del índice de endeudamiento como efecto de los continuos atrasos en el pago de pensiones, por lo que no se pueden tomar medidas oportunas para detener estas incorrecciones.

Al enfocarse el problema organizacional en los departamentos de contabilidad y administración, fue necesario presumir las probables causas de estos atrasos en el pago de obligaciones. Las observaciones preliminares señalaron las siguientes situaciones:

- a) Un alto porcentaje de los representantes perciben bajos ingresos,
- b) Con regularidad mantienen deudas (casas comerciales, bancos, prestamistas, etc.)

III. METODOLOGÍA

A. Tipo de investigación y diseño

La investigación tiene un carácter descriptivo y no experimental transversal lo cual consiste en determinar las características del fenómeno delimitado con el fin de conocer su estructura o comportamiento [14]. El diseño es mixto [15], pues combina un aspecto cuantitativo, al medir y calcular las características y consecuencias del incumplimiento de pagos, así como la opinión del personal administrativo del Departamento de Cobranzas y del personal docente acerca del problema planteado dado mediante encuestas, y un aspecto cualitativo, al averiguar las apreciaciones, significaciones y visiones de informantes calificados de la institución acerca del problema.

B. Población y muestra

La población del personal de la Unidad Educativa Adventista del pacífico de la ciudad de Guayaquil, es de un total de 57 individuos, número que es manejable para definir la muestra de la encuesta que, en este caso, coincide con la población.

Tabla 1. Personal de la Unidad Educativa Adventista del Pacífico de la ciudad de Guayaquil

Población	No.
Directivo	1
Financieros	8
Administrativos	5
Docentes	43
Total	57

En el caso de las entrevistas semiestructuradas, se iniciarán con el personal directivo, en su carácter de informantes calificados, y el tamaño de la muestra no se definirá previamente, sino siguiendo por el principio de saturación de información, según el cual el tamaño final de la muestra se determina cuando los nuevos entrevistados ya no aporten nueva información o datos novedosos [15].

C. Operacionalización de cuestionarios de las encuestas

Partiendo de que la hipótesis de este estudio es la siguiente:

La percepción del personal administrativo y docente de la unidad educativa estudiada es que los problemas de cobranza y crédito de la institución tienen que ver con fallas de las políticas administrativas desarrolladas y la ausencia de una normativa clara establecida por un manual.

Se define como variable independiente los problemas de cobranza y crédito de la institución educativa privada estudiada, asociadas con fallas en las políticas administrativas.

La variable dependiente es la percepción del personal administrativo y docente de la institución educativa estudiada.

Esto se expresa en el siguiente cuadro de operacionalización:

Tabla 2. Operacionalización de variables de las encuestas aplicadas

Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Items
Independiente	Problemas de cobranza	Falta de controles	Registros	Desconocimiento de monto y plazos	¿Conoce los problemas de cobranzas de su institución?
		Poca recuperación de cartera	Políticas de créditos y cobranza	Inexistencia de plazos, avisos de cobros y medidas de advertencia y sanción por insolvencia	Considera que se informa a los representantes de plazos y necesidad del pago
		Falta de Manual	Normas	Indefinición de procedimientos	-Considera usted que hay normas establecidas para la cobranza y los créditos -Considera necesario un manual de procedimientos
		Inexistencia de compromiso de pago por parte de los representantes	Clientes	Desconocimiento e incumplimiento de pagos	Aprécia que los representantes saben de sus deudas con la institución
Dependientes	Percepción personal docente	Descripción y valoración de los problemas de cobranza de la institución	Personal docente	Enumeración y relevancia atribuida a los problemas de cobranza de la institución	Mencione en orden los problemas de cobranza y posibles soluciones
	Percepción personal administrativo	Descripción y valoración de los problemas de cobranza de la institución	Personal administrativo	Enumeración y relevancia atribuida a los problemas de cobranza de la institución	Mencione en orden los problemas de cobranza y posibles soluciones

Fuente: Elaboración propia

D. Guía para las entrevistas semiestructuradas

Como se indicó, las entrevistas semiestructuradas se aplicarán a los directivos de la institución y personal del Departamento de Cobranzas, con una muestra cuyo tamaño será establecido de acuerdo a un principio de saturación de información. La estructura de las entrevistas será flexible, y pueden agregarse preguntas en cada caso para aclarar una información o agregar algún aspecto que no haya sido considerado a la hora de la planificación de la investigación. De todos modos, un guión básico Guía para realizar estas entrevistas tomará en cuenta las siguientes interrogantes: ¿Conoce usted los problemas de cobranza de la institución? ¿Cómo podrían superarse esos problemas? ¿Cómo estima usted el diseño de un manual de procedimientos? ¿Considera que los representantes están suficientemente informados de sus obligaciones, plazos y consecuencias de la morosidad? ¿Qué medidas habría que tomar para superar la situación problemática descrita?

IV.RESULTADOS

A. Resultados de la encuesta

Los resultados de la encuesta aplicada mostraron, en primer término, que un alto porcentaje de los miembros del personal (62%) dice conocer la problemática de cobranza que presenta la institución, mientras que poco menos de la mitad de los encuestados (48%) estaba en desconocimiento de esta situación que aqueja a la Unidad Educativa. Aun cuando no se interrogó acerca de las fuentes de esta información ampliamente compartida, resulta importante para la toma de decisiones considerar que ya el problema de la cobranza es percibido como uno de los importantes de la institución.

Este dato podría indicar también que hay mucha comunicación, formal o informal, acerca del estado en que se encuentran los procesos administrativos de la Unidad Educativa estudiada. Esto puede constituir una presión sobre los directivos para comenzar a tomar decisiones para la superación de los problemas.

Por otro lado, en la encuesta se auscultó acerca de la información que manejan los representantes de los alumnos acerca de los plazos en que debe cumplir con sus obligaciones de pago y la necesidad de esos ingresos para la institución. Al percibirse que la mayoría de los representantes tienen esa información, se puede interpretar que, por una parte, las instancias correspondientes cumplen con la tarea de dar esa información, pero también que entre las causas de las morosidades, no se encuentra la falta de información, por lo que habría que suponer otras razones.

Los resultados indican que hay una amplia consciencia de la falta de normas establecidas para la cobranza y los créditos, entre los encuestados, que contestaron en un 68% que no había tales reglas. Este conocimiento junto al de la existencia de los problemas, confirma que la opinión del personal relaciona este déficit de normativa con la morosidad de los representantes, los cuales se aprecia que son debidamente informados, como mostraron los resultados de la pregunta anterior.

Esto se corresponde con las contestaciones a la siguiente pregunta del cuestionario, acerca de si se aprecia que los representantes saben de sus deudas con la institución. Una amplia proporciones de los interrogados (78%) contestó que sí. Esto pudiera indicar que se atribuye también una gran responsabilidad en la situación financiera de la Unidad Educativa a la actitud de los representantes que no cumplen puntualmente con los pagos debidos.

Se observa en los resultados una coincidencia entre la cantidad de personas que conocen de los problemas financieros de la institución y aquellos que pueden mencionar cuáles son esas dificultades. Así, el 62% de los interrogados mencionó en primer lugar la morosidad, en segundo término la posibilidad de falta de información y, en tercer lugar, la falta de sanción a los deudores. Estas respuestas pudieran mostrar cierta incongruencia con la posición mayoritaria de que sí existe una comunicación fluida y oportuna entre el personal de la institución y los representantes. Esta aparente incongruencia puede resolverse con otra investigación que tenga como objeto con más especificidad la valoración de la comunicación interna y externa de la organización.

B. Resultados de las entrevistas

Los resultados de las entrevistas abiertas a los directivos y personal de cobranza de la institución educativa que fue el objeto de estudio de esta investigación, muestran que hay un acuerdo general en que es necesario diseñar un manual de procedimientos para mejorar las operaciones de la organización y lograr una mayor eficacia, efectividad y eficiencia en el manejo de los recursos de la institución.

Por otra parte, aunque se reconoce que ha habido desinformación hacia los representantes en cuanto a los lapsos de cobro, tampoco hay un mecanismo de sanción efectivo para obligar el cumplimiento de las obligaciones de pago por parte de los clientes, pues hay garantías legales de que sus representados continuarán recibiendo el servicio educativo independientemente de que se haga efectivo el pago. Se reconoce que puede mejorarse la información entre la organización y los representantes de los alumnos para que quede claro los plazos y las posibilidades de negociación de los pagos.

También apareció en las entrevistas abiertas el contenido acerca del impacto de la situación económica del país, que se aprecia como poco favorable para lograr cumplir con las obligaciones de pago, aunque se reconoce que esto puede convertirse en una excusa de los representantes para no realizar los pagos correspondientes.

CONCLUSIONES

Investigar en función a dar respuesta al problema del cumplimiento de la cobranza en las instituciones educativas privadas, tiene una gran importancia para la supervivencia de este sector social en Ecuador y en cualquier otro país donde exista esta modalidad de la prestación de ese servicio y realización del derecho a la educación, consagrado en las constituciones nacionales.

El diseño y aplicación de manuales de procedimientos del departamento de cobranza constituye un instrumento muy importante para establecer reglas operativas y funcionales que logren un mayor control sobre los recursos de la organización, así como políticas que tienen que ver con el crédito a los clientes, los lapsos para el pago y los plazos, y las medidas correspondientes a la morosidad.

Hay que tomar en cuenta en estos estudios la situación económica del país, pues este constituye un entorno muchas veces determinante en el logro del cobro puntual de las obligaciones. Esto podría dar pie a reivindicaciones del sector educativo privado en relación a solicitar apoyo del Estado, pues esas instituciones contribuyen a hacer cumplir la garantía constitucional del derecho al estudio.

REFERENCIAS

- [1] A. Rosado, «Modelo de cobranza y gestión financiera en el Colegio particular Santo Domingo,» Universidad Regional Autónoma Los Andes, 2016.
- [2] F. Montes, D. González y M. Mejía, «Estrategias de enseñanza y aprendizaje. Un acercamiento desde la práctica educativa,» Red Durango de Investigación educativa, México, 2018.
- [3] Organización de Cooperación para el Desarrollo Económico, 2016.
- [4] República del Ecuador, «Constitución de la República del Ecuador,» República del Ecuador, Quito, 2008.
- [5] República del Ecuador, Ley Orgánica de Educación Intercultural, Quito: República del Ecuador, 2021.
- [6] J. Guajardo, «Estrategias y técnicas para optimizar el crédito y la cobranza,» 2010. [En línea]. Available: <https://eprints.uanl.mx/6972/1/1020073594.PDF>. [Último acceso: 30 mayo 2022].
- [7] J. Morales y A. Morales, Crédito y cobranzas, México: Grupo Editorial Patria, 2014.
- [8] M. Altamirano, «Políticas de cobranzas en el centro educativo básico "Nueva Esperanza" de la ciudad de Ambato,» Universidad Técnica de Ambato, Ambato, 2015.
- [9] M. Vilca, «La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la institución educativa Pedro Kaibelmatter,» Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.
- [10] D. Fernández, J. Cerón, M. Izurrieta y D. e. a. Vallejo, Los sistemas de control aplicados en la concesión de créditos y recuperación de cartera vencida de las COAC en Ecuador, Quito: Observatorio de la Economía Latinoamericana, 2018.
- [11] C. Bellido, «Desarrollo de instrumentos para una gestión de excelencia en un centro educativo privado,» Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 2014.
- [12] M. Salcedo, «Diseño de un manual de control interno para mejorar la recaudación y control de recursos de la Unidad Educativa Madre Laura,» Educación a Distancia, Santo Domingo, 2013.
- [13] M. Ipiales Espín, A. Coello y D. Guevara, Manual de cobranzas para la recuperación de cartera vencida de la empresa tecnicentro de la ciudad de Puyo, Puyo: UNIANDES, 2012.
- [14] F. Arias, El proyecto de investigación, Caracas: Episteme, 2012. Sexta edición.
- [15] S. Hernández, C. Fernández y L. Baptista, Metodología de la Investigación, Caracas: McGraw Hill, 2014.