



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE GUAYAQUIL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN EL INSTITUTO ASEDU
ECUADOR.**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciado en Administración de Empresas**

AUTOR: Carlos Alexander Jaramillo Carvaca

TUTOR: Sonia Alexandra Proaño Chacha

**Guayaquil - Ecuador
2023**

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Carlos Alexander Jaramillo Carvaca** con documento de identificación No 0928772664 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, martes 26 de septiembre del año 2023

Atentamente,



.....
Carlos Alexander Jaramillo Carvaca
CI: 0928772664

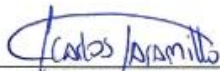
**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, **CARLOS ALEXANDER JARAMILLO CARVACA** con documento de identificación No. **0928772664** expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del **ANÁLISIS DE CASO: Análisis de la Gestión de cobranzas en el Instituto Asedu Ecuador**, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciado en Administración de Empresas**, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

GUAYAQUIL, martes 24 de octubre del 2023

Atentamente



Carlos Alexander Jaramillo carvaca
Ci 928772664

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN SUSCRITO POR EL TUTOR

Yo, Sonia Proaño Ch con documento de identificación No 0919998914, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación **"ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN EL INSTITUTO ASEDU ECUADOR"**, realizado por **Carlos Alexander Jaramillo Carvaca** con documento de identificación No 0928772664, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Análisis de caso que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, martes 27 de septiembre del año 2023

Atentamente,



Ing. Sonia Proaño Ch.
CI: 0919998914

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo en primer lugar a
Dios por la sabiduría, valentía y fortaleza otorgada, a mis
Padres por su apoyo, dedicación y
Amor incondicional y por ser siempre
Mis pilares fundamentales, ya que gracias a
Ellos he logrado culminar esta carrera con éxito.

Agradezco a mi pareja por haber creído en mí ,
En su apoyo moral en cada palabra de aliento y
Poder llegar hasta el final de este trabajo pese
a todos los obstáculos que se presentaron.

Agradecimiento

A Dios por su amor incondicional, por todas sus bendiciones, por nunca soltarme de su mano y siempre darme la fortaleza para seguir adelante en esta larga trayectoria.

A mis padres, que después de Dios gracias a ellos soy lo que soy he conseguido llegar a mi meta por su gran apoyo incondicional que nadie me puede brindar más que Dios y ellos. Por sus consejos recibidos día a día.

A mis amigos y compañeros que he conocido en el transcurso de mi carrera, por ser apoyo unánime de cada conocimiento adquirido y trabajo realizado para juntos alcanzar la meta una vez propuesta en nuestras vidas.

Análisis de la Gestión de cobranzas en el Instituto Asedu Ecuador.

Analysis of Collections Management at Institute Asedu Ecuador

Carlos Alexander Jaramillo Caravaca
cjaramillo4@est.ups.edu.ec

Resumen

El presente trabajo de investigación se enfoca en identificar las deficiencias en el proceso de gestión de cobro del Instituto Pedagógico Asedu Ecuador. Se utilizan técnicas de investigación como entrevistas y fuentes digitales (Scopus, Dialnet, scielo), así como fuentes documentales (libros y revistas). Se efectuaron entrevistas en los distintos departamentos del instituto para recopilar información sobre el control interno en el área de cobranzas. Se realizó evaluaciones de control interno para obtener un correcto proceso de cuentas por cobrar, involucrando al personal administrativo y obteniendo evidencias que revelaron problemas en el área de cobranzas. Tras la evaluación, se identificó como un problema clave la gestión de cuentas por cobrar y se midieron los procesos de gestión de cobro para reducir las cuentas incobrables. Finalmente se desarrolló un análisis en el área de cobranzas para identificar los procesos de crédito y cobranzas aplicados en la recaudación mensual. Se determinaron las mejores prácticas en la gestión de cobranzas, incluyendo la evaluación de la solvencia de los clientes, penalizaciones por retrasos en los pagos y beneficios por pronto pago para mantener a los clientes fidelizados. Se concluye que el proceso actual no garantiza una recuperación eficaz de la cartera en los que corresponden a las cuentas incobrables y se recomienda aplicar correcciones basadas en el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago. Esto contribuirá a mejorar el Instituto, desarrollando flujos contables rápidos para que sus operaciones sean efectivas donde se pueda recuperar las carteras vencidas, ya que esto generara ganancias e inversiones y el instituto no obtenga perdidas a futuro.

Abstract

This research work focuses on identifying deficiencies in the collection management process of the Asedu Ecuador Pedagogical Institute. Research techniques such as interviews and digital sources such as Scopus, Dialnet, scielo, as well as documentary sources such as books and magazines, are used. Interviews were carried out in the different departments of the institute to collect information on internal control in the collections area. Internal control evaluations were carried out to obtain a correct accounts receivable process, involving administrative staff and obtaining evidence that revealed problems in the collections area. Following the assessment, accounts receivable management was identified as a key issue and collection management processes were measured to reduce bad debts. Finally, an analysis was developed in the collections area to identify the credit and collection processes applied in the monthly collection. Best practices in collection management were determined, including the evaluation of customer solvency, penalties for late payments, and benefits for prompt payment to keep customers loyal. It is concluded that the current process does not guarantee an effective recovery of the portfolio in those corresponding to bad debts and it is recommended to apply corrections based on the client's credit behavior until payment. This will contribute to improving the Institute, developing rapid accounting flows so that its operations are effective where overdue portfolios can be recovered, since this will generate future profits and investments and instinct will not obtain future losses.

Palabras clave

Gestión, procesos , control interno , cuentas incobrables .

Keywords

Management, processes, internal control, uncollectible accounts .

1. Introducción

La gestión de cuentas por cobrar conforma dentro de una organización un marco importante para evitar y mitigar riesgos que pueden generar pérdidas para el instituto, los enfoques se realizan desde los objetivos que deben reflejar los procesos aplicados para evaluar y examinar la manera como las empresas manejan la información, donde se pueda evidenciar la veracidad y confiabilidad que se pueda demostrar dentro de la organización. Es indispensable que en toda empresa se implemente un sistema de gestión de cobro que sea de forma periódica ya que es una herramienta fundamental para evaluar y determinar el grado de cumplimiento de las metas establecidas en la institución (Salmasalvador, 2019)

En la actualidad los institutos pedagógicos se ven bajo el mando de la gestión administrativa para así poder tomar decisiones adecuadas y acertadas en beneficio del desarrollo de la institución mejorando así el servicio que presta en beneficio de la organización. El uso de normas y políticas es una mejora para un mejor resultado de las cuentas por cobrar al momento de la aplicación del proceso, con esto podremos analizar si los resultados aplicados fueron examinados, propuestos y efectuados para un resultado satisfactorio. Por esta razón es importante la revisión de políticas de financiamiento y estrategias de la organización por que con el adecuado financiamiento y la correcta orientación, las empresas serán más grandes, consolidadas y productivas. Mediante la aplicación de diversas técnicas que les permitan revisar y analizar cada uno de los aspectos mencionados anteriormente (financiamiento, objetivos y estrategias de la compañía), que respalden las gestiones de cobro. (Morales-Castro, 2014)

Se ha planteado la siguiente incógnita ¿Es posible fomentar una mejora en la colecta de la bolsa de cuentas incobrables, obteniendo una índice demora bajo? Para esto, se muestra el objeto de estudio al funcionamiento de políticas en la gestión de cuentas por cobrar, y lograr ejercer la gestión de cuentas incobrables. Sin un índice como guía de implementación sobre cómo llevar a cabo las políticas de la empresa no obtendrá los resultados esperados sobre el mismo, pero para eso aplicaremos una metodología para la elaboración y desarrollo de las carteras vencidas teniendo claro la ejecución de las políticas del instituto. El siguiente trabajo investigativo fue de modo descriptivo en el que se narran las características del estado objeto de estudio, uno de los oficios principales del análisis descriptivo es la capacidad que tiene para mostrar las características fundamentales del objeto que será estudiado y su presentación puntualizada de las partes. El método descriptivo es uno de los utilizados por los principiantes en actividades de investigación tales trabajos como trabajos finales de grado, pregrado entre otros, ya que en tales estudios se muestran, narran, se identifican hechos, situaciones, características del objeto de estudio, se da la conclusión de que es un análisis descriptivo ya que se pretende medir o recolectar información de manera autónoma o conjunta, que ayudarán a tomar decisiones sean a corto o a largo plazo para mejorar la gestión de la cartera (Morales-Santos, 2022)

1.1 Realidad problemática

Conocer la situación de la compañía la cual fue elegida para el análisis, teniendo como referencia su constitución, actividad económica en la que se desempeña, estructura administrativa motivos por lo cual se definió el análisis, teniendo como punto principal el problema que ocasiona el mal funcionamiento de la gestión de cuentas por cobrar a los clientes de la empresa. La gestión de cobro no puede ser desarrollada por varias personas sino designada a un personal altamente capacitado para realizar una excelente gestión de cobro dentro de los reportes mensuales. Este oficio se realiza por medio de vía telefónica al finalizar el plazo del crédito. Para atender esta problemática se identificaron 4 preguntas de las cuales se va a ir argumentando con referencias bibliográficas, en primera instancia ¿Cómo afecta la gestión de cobro en el proceso de crédito y cobranza en los reportes de las cuentas incobrables para una pronta recuperación de la cartera? Las cuentas por cobrar representan el crédito y la facilidad de adquirir un servicio con la garantía de un contrato, escrito mediante facturas en un plazo corto determinado por la empresa o un acuerdo mutuo entre la institución y el cliente. (Peralta-Gutiérrez, 2021) .

Luego para analizar el contexto legal ¿Qué políticas está aplicando el instituto en la recaudación de los saldos de cuentas por cobrar? La empresa otorga como política de crédito una fecha límite de pago mensual, así las cuentas por cobrar están debidamente documentadas mediante facturas conforme a lo establecido en el reglamento de comprobantes de ventas. (Muñiz-Muñiz, 2017)

A medida que se conoce el contexto legal es importante identificar ¿Cuáles son los pasos a seguir en la gestión de cuentas por cobrar? La empresa tiene como procedimiento enviar un correo indicando su fecha límite de pago para que quede como constancia el recordatorio. La empresa tiene como procedimiento de cobranzas una vez vencido el plazo de crédito realizar llamada telefónica al cliente en mora para la coordinación de su pago. (Vasquez-Muñoz, 2016)

Tras identificar los procesos cobranzas en institutos de educación superior, es importante establecer ¿Cuál fue la repercusión del proceso de cobro en las cuentas por cobrar? La persona encargada del área de cobranzas muestra que la magnitud de la cartera de cuentas por cobrar atrasadas es alta, otro problema que se presenta es que no se muestra un buen control sobre los anticipos entregados de los clientes, esto ocasiona errores al momento de realizar los cobros y molestias en algunos clientes. El estudio es enfocado en realizar un análisis de gestión de las cuentas por cobrar en la empresa que presenta como problema el alto índice de cuentas incobrables (Rojas-Cazo, 2018)

1.2 Antecedentes

Estudio de métodos para disminuir el índice de morosidad en una organización prestadora de servicios de cobranza para proponer un método mejorado con la finalidad de reducir el índice de morosidad. En los materiales y métodos el estudio fue aplicativo donde nos aproximamos a una investigación experimental que nos ayudó a encontrar posibles soluciones para un mejor control interno de la organización. En la actualidad las organizaciones muestran un sistema de cuentas por cobrar alto debido a los problemas tanto económicos que presenta actualmente el país y el índice de desempleo que provoca que las personas no puedan realizar los pagos en las fechas establecidas al no tener ingresos fijos, se realizó el estudio y se llegó a la conclusión, donde al no lograr la recuperación de la cartera en determinado tiempo, las empresas enfrentarían pérdidas, un flujo negativo de efectivo no se podrá cumplir con sus compromisos financieros como el pago de sueldos, pago a proveedores, saldar deudas, créditos, inversiones. así como solución la contratación de créditos bancarios y como consecuencia el aumento de los gastos financieros. (Vilchez-Stevens, 2017)

(Mendoza, 2020) Indica que entre los principales problemas está que la empresa actualmente no cuenta con un departamento de cobranza, las funciones de cobranzas están asignadas a otras áreas administrativas que tiene la empresa, pero no consta con una específica para que puedan desempeñar sus funciones. Por tanto, el objetivo general es diseñar un sistema de gestión de cobranza basado en las normas ISO 9004 aplicado a la ASEDU Ecuador de la ciudad de Guayaquil, para mejorar la productividad y rentabilidad del negocio, a través de procesos más organizados y eficientes.

(Raul-López, 2020) Consignó como objeto de estudio determinar la influencia de las estrategias de cobros para que exista mayor liquidez en los estados financieros de los periodos 2020 y 2022, para poder medir las estrategias utilizadas en las cuentas por cobrar, debido que al no tener estrategias de cobros eficientes ha generado la iliquidez impidiendo el cumplimiento con sus obligaciones a corto plazo.

1.3 Marco Teórico:

1.3.1 Crédito

El cliente es la parte vital y la más importante de una empresa, es por esa razón que el Crédito es una

de las alternativas más usadas en las empresas debido a que genera un incremento en las transacciones de ventas ya que sin ese cliente potencial generando algún gasto no se podrá dar acceso a nuestro crédito que le facilitara la compra de nuestro servicio. Esto presenta riesgos operativos y financieros en el cobro de los valores otorgados. Por esta razón las empresas deben saber cómo gestionar un buen manejo en los métodos de cobro de la cartera, el cual permita evitar y mitigar riesgos, teniendo en cuenta que la repercusión de dichos montos podría traer riesgos a la operatividad de la empresa. Al momento de otorgar crédito a los clientes la transacción o documento se vuelve en una deuda por cobrar, la cual es efectuada bajo las normas que le fueron establecidas al usuario al generar una compra. El trabajo pasa al departamento de cobranzas, mismo que debe encargarse de la correcta recaudación de los valores pendientes de cartera o recaudación de valores adeudados, ofreciendo seguridad a la empresa de que dichos valores serán recuperados de la manera más oportuna y acertada, aportando de esta manera los intereses económicos y financieros de la entidad. (Cavero-Rueda, 2022)

1.3.2 Gestión de Cobranzas

Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. Esto involucra documentos como:

- Factura
- Pagare
- Letra de cambio
- Contratos

Cada organización es encargada de implementar sus propias políticas de cobro a sus respectivos clientes. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación y no obtener una cartera vencida o una deuda que a futuro se transforma en una pérdida. En materia de política de cobranza se pueden distinguir tres tipos, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales. (Espinoza-Zuñiga, 2020)

1.3.3 Planificación Estratégica

Las cuentas por cobrar representan el crédito y facilidad de adquirir los productos que ofrece la empresa a sus clientes, sin más garantía que la promesa de pago oral o escrito mediante facturas, en un plazo cortó determinado por la empresa o entre muto acuerdo entre comprador y vendedor. Muestra la realidad de las operaciones y actividades realizadas de la organización. Una política de crédito y de cobro con los lineamientos para otorgar el crédito y establecer los procedimientos para recuperar la cartera vencida es parte fundamental para que la rotación de las cuentas por cobrar se lleve a cabo; evitando que las cuentas incobrables sean mayores a las estimadas. (Manzano-Soriano, 2013)

1.3.4 Atención al cliente

La forma de fidelizar a los es brindarle un servicio de calidad donde se sienta conforme con la atención , brindarle la información necesaria que requiera dependiendo de la gestión que quiera realizar y que el cliente tenga un alto nivel de satisfacción mediante la dotación de servicios acordes con sus necesidades e intereses. Aquí lograremos que los clientes estén siempre conformes con nuestro trato ofertándoles siempre un servicio de calidad, ya que de esto depende la ventaja competitiva que cada vez es más importante para las empresas, tanto grandes como pequeñas, que facilitan los negocios y priorizan las necesidades del cliente. (Rojas-Cazo, 2018)

Tabla No 1

Aporte del marco teórico a la investigación

Autor	Teoría	Aporte de estudio
(Cavero-Rueda, 2022)	El crédito teoría de la deuda del dinero	Se aplica como una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado. El cliente es la parte vital para toda organización porque sus gastos representan ganancias para nuestra empresa, es por esa razón que el cliente debe obtener crédito en las empresas para que se genere un incremento en las ventas.
(Abisambra-Lemus, 2013)	Se implementó la teoría administrativa encaminada a mejorar el funcionamiento de los sistemas de gestión organizacional (TOC).	Es un método de resolución de problemas (toc) que identifica los obstáculos puntuales o el factor que se interpone en el trayecto de los objetivos y metas de tu proyecto.
(Gozales, 2003)	Variante cualitativa del presupuesto	Para mantener una Buena planificación estratégica dentro de la organización se debe determinar actividades para cada una de las áreas, herramienta de motivación que ayuden a un mejor desempeño y trabajo en equipo, seguimiento de los planes de control.
(Scheller-Wolf, 2008)	Teoría de colas, es aquella que busca mejorar los procesos de largas líneas de espera, es aplicado en toda clase de organizaciones que requieren una atención rápida.	Para el estudio de esta teoría se implementará como una herramienta para verificar el límite de las filas o líneas de espera en las empresas, como un ejemplo claro las largas filas

		de espera en los puntos de pagos de los institutos privados. Se ha implementado esta herramienta como ayuda para mejorar la estructura organizacional y movilizar la atención de sus clientes para agilizar esas largas filas en espera.
--	--	--

Nota: La tabla representa al grupo de autores que aportan en el tema de estudio teórico
Fuente: Autor(2023)

1.4 Justificación

Las instituciones pedagógicas deben tener tácticas y sucesiones que se consideren útiles para obtener eficiencia y eficacia, con seguridad al momento de recuperar la cartera de cuentas por cobrar, los institutos poseen un alto nivel de participación de las cuentas por cobrar en relación con sus activos; por lo que es importante, revisar los controles del área de cobranza con el fin de mitigar riesgos de incobrabilidad. La revisión o el estudio del rubro de cuentas por cobrar beneficia a la empresa para que se pueda evidenciar de manera más clara y específica los problemas que se presentan en la cobranza y por ende el motivo de la lenta recuperación de cartera, de esta manera mejorar el procedimiento de cobro que aplica la empresa a sus clientes. (Gaibor-Naranjo, 2023)

1.5 Objetivo General

Analizar la gestión de cobranzas en el INSTITUTO ASEDU ECUADOR.

Objetivos Específicos

1. Realizar un análisis de evaluación y control interno en el área de cobranzas del instituto ASEDU Ecuador.
2. Identificar el desarrollo de los procesos de crédito y cobranzas que el instituto aplicó en la recaudación de las cuentas por cobrar.
3. Determinar las mejores prácticas en la gestión de cobranzas para el instituto ASEDU Ecuador

Dentro de los objetivos de la investigación, se realizara un estudio de la gestión de cobranzas en la organización para poder obtener un análisis de evaluación y control interno en el área de cobranzas y así poder Identificar los procesos de crédito y cobranzas que la empresa aplicó en la recaudación de las cuentas por cobrar y determinar las mejores prácticas en la gestión de cobranzas para la institución. (Carrera-Navarrete, 2017)

2. Materiales y método

2.1 Alcance

La meta del investigador consiste en explicar las situaciones, contextos y sucesos; esto quiere decir detallar que clase o qué tipo de errores presenta la institución. Los estudios descriptivos para este tipo de instituciones de educación privada, busca detallar una evaluación de control de interno. Es decir, pretenden medir o recolectar información de sobre las variables del estudio que son control interno y gestión de cobranza. (Hernandez-Batista, 2014)

2.1.2 Tipo

El estudio transversal descriptivo según (Lama-Valdivia, 2021) es un estudio estadístico, estudio

observacional y descriptivo, que mide la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra de la población en un solo momento temporal del análisis de gestión de cobranzas, el análisis se realiza por una sola vez a la gestión de cuentas por cobrar y describe cómo el proceso que se aplica a las cuentas por cobrar que afecta en la liquidez de la empresa.

2.1.3 Diseño

El diseño para utilizarse en el caso es el deductivo. Este método se inicia con el estudio de casos generales de procesos de cobros para llegar a un principio particular. Por lo tanto, es la operación por medio de la cual los conocimientos de los hechos se rigen a las leyes. Consiste en ir de lo general a lo particular, ya que la investigación alcanza conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular debido a los procedimientos a efectuarse para analizar la incobrabilidad de cuentas por cobrar. (Mosquera-Soriano, 2023).

Se aplicó el método deductivo el cual, menciona que el sistema de control interno es importante para poder tener eficiencia y buenos resultados en los procesos de cuentas por cobrar por tal manera, **el trabajo investigativo determinó como problemática la falta de seguimientos en los procesos de los cobros debido a que la empresa deberá implementar mejoras en la gestión de facturación, créditos y cobranza.**

En un análisis de la información escrita sobre la gestión de cobranzas, el propósito es establecer diferencias, etapas y el estado actual con respecto al tema que se tiene como objeto de estudio. Se entiende como esto a todo el material que se va a investigar como fuente de información en las bases de datos de scopus , dialnet , cielo ,posgrado , como principales fuentes documentales como documentos escritos en libros, revistas , sitios web ,también se ha tomado información de libros, articulo y sitios web para detallar con base cada artículo, conclusión y resultado según el análisis realizado en la empresa para complementar el estudio se está realizando entrevistas a las distintas areas del instituto con el fin de recaudar datos necesarios del control interno del área de cobranzas (Torres-Bernal, 2010)

2.1.4 Instrumentos de Recolección

2.1.4.1 Entrevista

Para realizar el levantamiento de información se utilizó el instrumento de recolección de información de las entrevistas para poder conocer cada uno de los puntos de vista bajo la perspectiva de cada uno de los empleados de la empresa para así poder analizar las respuestas y brindar una solución donde puedan lograr los resultados esperados. Este método proporciona procesos para formas nuevas metodologías y favorecer distintos enfoques teóricos para aportar información vital para el uso de otras metodologías tanto cuantitativas como cualitativas.

Una vez culminada la interpretación y con el propósito de verificar y fortalecer el análisis, esta investigación se puede dar a conocer una serie de formas y elementos como son la verificación de la validez, fiabilidad y precisión de los datos que todo lo que el entrevistado nos deje como respuesta sea parte de sus acontecimientos diarios dentro de la organización para que podamos llegar a la solución o intercambio de mejores ideas con el. La entrevista en profundidad es una técnica de investigación cualitativa de mucha utilidad siempre y cuando se mantenga el grado de exactitud en las descripciones e interpretaciones de las entrevistas. . (Varguillas, 2022)

Tabla No 2

Variable independiente	Control interno	
Dimensión 1	Segregación de funciones	método para separar las responsabilidades de las diversas actividades que intervienen en la elaboración de los estados financieros, incluyendo la autorización y registro de transacciones. (Martínez-Maciá, 2022)
Dimensión 2	Políticas y procedimientos	Son las reglamentaciones de una empresa de cómo se debe manejar ante determinadas situaciones, con pautas bien marcadas desde su inicio. Muchas veces necesita de una supervisión o un seguimiento del desarrollo de su contenido, ya que tal vez sea necesario ajustar alguna medida. Esta evaluación permite cambiar el proceder ante alguna situación urgente durante el crecimiento del negocio. (Vera-Rabines, 2020)
Dimensión 3	Evaluación y seguimiento de la cartera de clientes	La gestión de cartera de clientes facilita la extensión del ciclo de vida de la relación empresa-cliente. Más allá de centrarse en las transacciones, se busca la retención de clientes actuales y establecer un vínculo de largo plazo. (Rojas-Palma, 2018)
Dimensión 4	Procesos de facturación y registro de pagos	La facturación es el registro mercantil que sirve para exigir su correspondiente pago. Están obligados a facturar las empresa o personas naturales que estén ligadas o tengan que pagar impuesto a la renta según su servicio o actividad prestacional. (Amaro-Quispe, 2019)
Dimensión 5	Capacitación y supervisión del personal	Es el método que se utiliza para el desarrollo de actividades basadas en las necesidades de las instituciones y así poder realizar cambios en los conocimientos y aptitudes de los empleados para llevar a cabo sus actividades de manera más eficiente (Martínez-Vela, 2017)
Dimensión 6	Tecnología y sistemas de información:	Proceso de creación, almacenamiento, transmisión y percepción de la información y los métodos de aplicación de dichos procesos. Muchos equiparan el concepto con la tecnología informática porque esta se ha desarrollado más rápidamente junto con ella. (Andrade-Castro, 2020)
Variable Dependiente	Gestión de Cobranzas	
Dimensión 1	Estrategia y Planificación	Es el proceso que se realiza para establecer un enfoque, evaluando donde se encuentra y hacia donde deseamos llegar según el objetivo de la empresa y así de esta manera poder establecer la de manera correcta los objetivos a largo plazo y que tipo de planes de acción estratégicos se utilizaran para ser alcanzados. (Javier-Medina, 2020)
Dimensión 2	Procesos y Procedimientos	Este método fomenta una serie de actos que suceden en el tiempo, mientras que el procedimiento es un método, una forma de hacer las cosas en su respectivo momento o paso a paso. (Vasquez-Rodriguez, 2021)

Dimensión 3	Análisis y Riesgo Crediticio	El análisis nos permite clasificar información previamente obtenida de como una empresa puede tomar decisiones según la probabilidad de perdida debido al impago tomando en cuenta las condiciones y formas de convenio pactadas. (Aranguiz-Casanova, 2019)
Dimensión 4	Gestión y Relación con el cliente	Es una estrategia para gestionar todas las relaciones e interacciones de una empresa con sus clientes potenciales y existentes. (Lopez-Polo, 2017)
Dimensión 5	Seguimiento y Monitoreo	Es una serie periódica que implica la recopilación sistemática de información por medio de indicadores; esto nos permite la comparación o igualdad entre las acciones planificadas y ejecutadas en un periodo determinado. (Gustavo-Chango, 2020)

Nota: Descripción de las dimensiones de la variable dependiente Fuente: Autor (2023)

Tabla No 3

Variable Independiente	Control interno	
Segregación de funciones	Pregunta 1	¿Se realizan estudios por parte de la administración para evitar los riesgos en cada departamento?
	Pregunta 2	¿El plan estratégico está alineado a los objetivos organizacionales?
Políticas y procedimientos	Pregunta 3	¿La empresa cuenta con procesos que permitan generar información importante?
	Pregunta 4	¿Existe una persona determinada de controlar los ingresos de la empresa?
Evaluación y seguimiento de la cartera de clientes	Pregunta 5	¿Se identifican los clientes potenciales y se desarrolla estrategias para que sigan requiriendo de nuestros servicios de capacitaciones?
	Pregunta 6	¿Existe alguna área encargada de realizar los seguimientos a los clientes con deudas en mora vigentes?
Procesos de facturación y registro de pagos	Pregunta 7	¿La empresa cuenta con procesos que validen los documentos firmados mediante el cual se pueda verificar la deuda de los clientes?
	Pregunta 8	¿Se registra de forma completa y precisa el efecto de las transacciones contables?
Capacitación y supervisión del personal	Pregunta 9	¿El departamento cuenta con procesos establecidos de selección, inducción y capacitación del personal?
	Pregunta 10	¿Se realiza evaluación y análisis de los puestos de trabajo?
Tecnología y sistemas de información:	Pregunta 11	¿Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades para registro, facturación, seguimiento y control?

	Pregunta 12	¿La empresa cuenta con algún sistema de facturación electrónica?
--	-------------	--

Variable Dependiente	Gestión de Cobranzas	
Estrategia y Planificación	Pregunta 13	¿El departamento de cobranzas y financiamiento previo al análisis del cliente, envía la información del curso, ayuda financiera y contratos para proceder con la elaboración de la factura y la matriculación del cliente?
	Pregunta 14	¿Las facturas elaboradas se entregan al encargado de cobranzas para hacer el seguimiento de cobro?
Procesos y Procedimientos	Pregunta 15	¿El encargado de cobranzas elabora mensualmente la proyección total de los ingresos, el cual es entregado al departamento de gerencia para la debida aprobación?
	Pregunta 16	¿El encargado de cobranzas verifica que los cobros de cada estudiante se encuentren al día para poder elaborar el reporte de cuentas por cobrar?
Análisis y Riesgo Crediticio	Pregunta 17	¿El encargado de cobranzas realiza sellos y firmas de autorización para los financiamientos y créditos de los clientes?
	Pregunta 18	¿El encargado de cobranzas realiza reportes de los valores ingresados?
Gestión y Relación con el cliente	Pregunta 19	¿El encargado de cobranzas envía recordatorios de pagos previo a la fecha límite de pago?
	Pregunta 20	¿El encargado de cobranzas maneja estrategias de pagos en caso de que existan incumplimientos en los pagos mensuales?
Seguimiento y Monitoreo	Pregunta 21	¿El encargado de cobranzas realiza una cartera de clientes semanalmente?
	Pregunta 22	¿El encargado de cobranzas da seguimientos a los tiempos de pagos específicos?

Nota: Descripción de las dimensiones de la variable independiente

Fuente: Autor (2023)

Para realizar las entrevistas se definió el perfil de los entrevistados, que es el personal encargado de las gestiones de cobro del instituto ASEDU Ecuador, donde se pudo recolectar información sobre la falencias en el departamento administrativo, para según los datos recolectados generar un análisis, con

respecto al control interno de la empresa y poder realizar un reporte con nuevas implementaciones para la mejora de estas áreas y llegar a lo que es importante para el entrevistado del dpto. de cobranzas . (Hernán-Feria, 2020)

3. Resultados

3.1 Realizar un análisis de evaluación y control interno en el área de cobranzas del instituto ASEDU Ecuador.

Para desarrollar el objetivo 1 se utilizó el instrumento de recolección de información representado por la entrevista, la cual analizamos cada una de sus ideas, sus perfiles personales, conocer cada uno de los aspectos personales de ellos para saber que piensan al respecto sobre su área laboral. Por otro lado, al saber cada una de sus respuestas, se concluyó, que para mantener un correcto control interno se deben establecer procesos de recolección, clasificación y registro de operaciones de la organización para llegar a sus objetivos buscando la confiabilidad en los registros contables. (Vergara-Jara, 2017)

A continuación, se detalla los colaboradores que accedieron para la entrevista.

Tabla No 4

Entrevistados	Datos	Cargo
Entrevistado 1	Nicole Ramírez	Analista
Entrevistado 2	Katherine Freire	Dpt. Administrativo
Entrevistado 3	Manuela Carvaca	Dpto. Cobranzas
Entrevistado 4	Junior Vergara	Dpto- Contabilidad
Entrevistado 5	Brigitte Anchundia	Dpto. Academico

Nota: Colaboradores que participaron en la entrevista

Fuente: Autor (2023)

Tabla No 5

Variable independiente	Control interno	
Dimensión 1 Segregación de funciones	Pregunta 1: Se realizan estudios por parte de la administración para evitar los riegos en cada departamento	E1: No, por motivos de falta de organización en el departamento de gerencia ya que carecen de poco personal de capacitación.
		E2: No existe dicho proceso dentro de la empresa por falta de presupuesto para implementar al personal capacitado y poder evitar estos riesgos
		E3: No, el único proceso que realiza la empresa para un mejor control son auditorías internas a cada departamento cada 6 meses.
		E4: Para obtener mejores resultados desarrollamos evaluaciones de riesgos que son un análisis de mejora para incurrir en pérdidas originadas por la deficiencia en la planeación, en los procesos, en controles y/o por la falta de conocimiento de los empleados.
		E5: limplementamos evaluaciones de riesgo para dar mejoras y evitar las faltas originadas por parte de la organización.
	Pregunta 2: El plan estratégico está	E1: se mantiene un plan estratégico que se lo implementa cada cierto tiempo ya que no existe personal capacitador.

	alineado a los objetivos organizacionales	<p>E2: No se realizan planes estratégicos que se puedan ajustar a las necesidades y presupuestos de la organización.</p> <p>E3: No existe un plan estratégico que dé solución frente a este problema que presenta la organización.</p> <p>E4: Nos aporta una gran ayuda ya que son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico y que la organización pretende lograr en un periodo determinado de tiempo.</p> <p>E5: realizamos un proceso continuo de identificación, análisis y priorización de riesgos que evitan que la organización se perjudique a largo plazo.</p>
Dimensión 2 Políticas y procedimientos	Pregunta 3: La empresa cuenta con procesos que permitan generar información importante	<p>E1: cuenta con una inducción inicial al momento de incorporarse a la empresa para que el personal nuevo esté listo desde su inicio en la organización</p> <p>E2: Dentro de los 3 primeros días de contratación de un nuevo personal.</p> <p>E3: Cuando existe la contratación de un nuevo personal durante los primeros días de prueba se la capacita y se le otorga la información correspondiente al departamento que ingrese.</p> <p>E4: Toda organización debe contar con información importante y actualizada para poder tener un mejor desarrollo de las actividades diarias.</p> <p>E5: Nuestro sistema de objetivos organizacionales trata de dar mejoras a corto y a largo plazo.</p>
	Pregunta 4: Existe una persona determinada de controlar los ingresos de la empresa	<p>E1: Existe una sola persona encargada de registrar y controlar dichos ingresos mes a mes.</p> <p>E2: La persona encarga es la del departamento de cobranzas ya que solo ole podemos otorgar ese trabajo a ellos.</p> <p>E3: Si, la encargada del departamento de cobranzas se encarga tanto de los ingresos en efectivo y mediante banco.</p> <p>E4: La persona designada que es la del dpto. de gestión de cobranzas.</p> <p>E5: Nos ayudan a designar recursos y a determinar las políticas que van a establecerse en nuestro instituto.</p>
Dimensión 3 Evaluación y seguimiento de la cartera de clientes	Pregunta 5: Se identifican los clientes potenciales y se desarrolla estrategias para que sigan requiriendo de nuestros servicios de capacitaciones	<p>E1: Si, existe una base principal que direcciona los contactos que ingresan mediante redes sociales, y se realizan publicaciones con distintas promociones.</p> <p>E2: La base principal en la cual se ingresa solo a nuestros clientes potenciales y se les pasa toda clase de información ya sea por mensajes de textos, emails o redes social.</p> <p>E3: Existe una base en la cual ingresan todos los clientes, los cuales según sus requerimientos de servicio son enviados a las bases para que se les brinde la información correspondiente.</p> <p>E4: A nuestros clientes más frecuentes los mantenemos en una base específica donde se les proporciona información actualizada con las distintas promociones.</p> <p>E5: Nuestro proceso de inducción al personal siempre mantiene un tipo de información actualizada que le sirva como base para</p>

		poder transmitir una buena charla a nuestros clientes
	Pregunta 6: Existe alguna área encargada de realizar los seguimientos a los clientes con deudas en mora vigentes	<p>E1: Si, nuestro personal de crédito y cobranza son los encargados del seguimiento respectivo de los créditos adeudados.</p> <p>E2: Si, el área de cobranzas es la encargada de realizar los seguimientos de cobros.</p> <p>E3: El área de cobranzas se encarga de realizar los seguimientos correspondientes a los clientes que mantienen una deuda pendiente con la empresa.</p> <p>E4: La encargada de cobranzas esta designada a los distintos tipos de cobro.</p> <p>E5: El personal del dpto. de cobranza tiene toda la información necesaria y es el único encargado de esa gestión.</p>
Dimensión 4	Pregunta 7: La empresa cuenta con procesos que validen los documentos firmados mediante el cual se pueda verificar la deuda de los clientes	<p>E1: si, se manejan lo que son cartas de compromisos y contratos firmados previos a adquirir su mensualidad de estudio.</p> <p>E2: Utilizamos las cartas de compromisos, y contratos firmados. En caso de que el pago lo realice un familiar ellos constan como responsables del estudiante.</p> <p>E3: Se utilizan documentos como cartas de compromisos firmadas y contratos educativos correctamente firmados y sellados.</p> <p>E4: Se manejan mediante documentos legibles y vigentes donde el cliente firma un compromiso con la empresa.</p> <p>E5: Los distintos tipos de documentos que firma el cliente siempre deben estar actualizados para así poder tener una mejor comunicación en caso que deseemos contactarlos.</p>
Procesos de facturación y registro de pagos	Pregunta 8: Se registra de forma completa y precisa el efecto de las transacciones contables	<p>E1: Manejamos un sistema electrónico contable.</p> <p>E2: Se maneja un sistema de facturación electrónica.</p> <p>E3: Se maneja la facturación electrónica mediante el sistema de contifico.</p> <p>E4: Se resumen normalmente en libros diario y libro mayor, pero manejamos actualmente también facturación electrónica por medio de plataformas digitales.</p> <p>E5: Tenemos una plataforma virtual contable llamada contifico que nos permite realizar un trabajo más eficiente al momento de realizar nuestros cuadros contables de cada mes.</p>
Dimensión 5	Pregunta 9: El departamento cuenta con procesos establecidos de selección, inducción y capacitación del personal	<p>E1: Si, esta capacitación se da en los primeros días del ingreso del personal para que estén listo desde su ingreso a la organización y poder realizar un buen trabajo en equipo a la par del personal antiguo.</p> <p>E2: Se realiza una inducción previa al ingreso del personal y se mantienen con uno de nuestros colaboradores para que los evalúen una vez pasada la evaluación.</p> <p>E3: Solo para personal nuevo ya que a los nuevos se espera su incorporación en tiempo completo a la organización.</p> <p>E4: Contamos con personal capacitado para las personas nuevas y para nuestro personal actual para implementar mejoras en los departamentos.</p> <p>E5: Nuestro personal capacitador encargado de dar la inducción al personal nuevo y vigente.</p>

		<p>E1: No se realizan ni evaluación ni análisis por qué mantenemos otras medidas de análisis por medio de plataformas digitales</p> <p>E2: Estamos implementando ideas nuevas como evaluaciones mensuales en plataformas con el fin de realizar análisis que no tomen mucho tiempo y cortar gastos en capacitaciones.</p> <p>E3: El instituto no aplica este tipo de metodologías por que desarrollamos evaluaciones cada 2 meses en plataformas.</p> <p>E4: No contamos con este tipo de evaluaciones, el gerente realiza otro tipo de evaluaciones</p> <p>E5: No se a implementado esta evaluación por parte del instituto.</p>
Dimensión 6 Tecnología y de sistemas información	<p>Pregunta 10: Se realiza evaluación y análisis de los puestos de trabajo</p>	<p>E1: Si, ya que la persona encarga mantiene contacto directo con cada cliente.</p> <p>E2: La persona encarga de facturación y seguimiento mantiene contacto directo con el cliente.</p> <p>E3: La persona encargada de cobranzas realiza los seguimientos y mantiene contacto directo con el cliente para la facturación.</p> <p>E4: La persona encargada debe realizar un seguimiento directo con nuestros clientes tanto virtual y presencial.</p> <p>E5: El personal encargado cuenta con una base para poder dar información tanto virtual o presencial.</p>
	<p>Pregunta 11: Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades para registro , facturación , seguimiento y control</p>	<p>E1: Se maneja el sistema de facturación electrónica confitico pero también tenemos como respaldo datos ingresados manualmente que se encuentran archivados.</p> <p>E2: Se maneja el sistema de facturación electrónica para tener un desarrollo de trabajo más eficiente</p> <p>E3: si, todo lo que es del área contable y cobranzas se maneja mediante un sistema de facturación electrónica.</p> <p>E4: Todo nuestro personal cuenta con plataformas electrónicas para tener un trabajo más fácil y eficiente.</p> <p>E5: Las plataformas electrónicas como correos electrónicos, redes sociales , publicidades , etc.</p>
	<p>Pregunta 12: La empresa cuenta con algún sistema de facturación electrónica</p>	
Variable Dependiente	Gestión de cobranzas	
Dimensión 1 Estrategia y Planificación	<p>Pregunta 13: El departamento de cobranzas y financiamiento previo al análisis del cliente, envía la información del curso, ayuda financiera y contratos para proceder con la elaboración de la factura y la matriculación del cliente</p>	<p>E1: La información que se le envía al cliente previo a su matriculación, son los valores, la duración y lo que incluye el curso en caso de que exista alguna promoción</p> <p>E2: La información que se envía al cliente son los valores, la duración del tiempo de estudio, sus herramientas a usar dentro del curso y las distintas promociones.</p> <p>E3: La única información que se le envía al cliente son los valores que incluye el curso en caso de que exista alguna promoción.</p> <p>E4: Lo único que se envía al cliente son los valores que incluye el curso que esta cursando actualmente.</p> <p>E5: Se emite la información actualizada del curso que el cliente está realizando.</p>
	<p>Pregunta 14: Las facturas elaboradas se entregan al encargado de cobranzas para</p>	<p>E1: Las facturas recién se realizan una vez el cliente cancele el valor correspondiente.</p> <p>E2: Las facturas se le envían al cliente vía correo electrónico una vez cancelado, la factura enviada por correo electrónico cuentan como un respaldo de que han sido canceladas las deudas en</p>

	hacer el seguimiento de cobro	<p>sus fechas estipuladas.</p> <p>E3: Una vez el cliente haya cancelado se procede a identificar el pago y se le realiza la factura la cual es enviada al correo electrónico.</p> <p>E4: Una vez emitida la factura se envía directamente al cliente por correo o si desea físicamente.</p> <p>E5: Se emite la factura y es entregada al mismo, se lo contacta o se envía por medio de un mensaje o correo.</p>
Dimensión 2: Procesos y Procedimientos	Pregunta 15: El encargado de cobranzas elabora mensualmente la proyección total de los ingresos, el cual es entregado al departamento de gerencia para la debida aprobación	E1: Se realiza los últimos días del mes para el siguiente a comenzar.
		E2: Se elabora una proyección mensual de los valores a ser recaudados incluyendo cuentas por cobrar.
		E3: Se elabora una proyección mensual según los valores pendientes de cancelar y los nuevos ingresos de mes.
		E4: Manejamos un proceso en el cual se detalla los valores pendientes de los clientes y los nuevos valores del mes.
		E5: Rrealizamos proyecciones de los clientes con deudas pendientes y los que ya han cancelado.
	Pregunta 16: El encargado de cobranzas verifica que los cobros de cada estudiante se encuentren al día para poder elaborar el reporte de cuentas por cobrar	E1: Manejando el listado de proyección mensual para mantener un orden y control de todos los alumnos.
		E2: si, según lo recaudado en la proyección mensual se realizan cuadros contables con la respectiva proyección generada en todo el mes.
		E3: si, el reporte de cuentas por cobrar se realiza acorde a los valores que quedaron pendientes en la recaudación del mes según la proyección.
		E4: Manejamos cuadros donde detallamos los valores de deudas de cada estudiante y los que ya han sido cancelados para hacer el respectivo seguimiento de cobro.
		E5: Le damos el respectivo seguimiento si el cliente amerita el debido proceso en caso de deudas pendientes, verificamos en nuestros cuadros de proyecciones mensuales.
Dimensión 3 Análisis Riesgo Crediticio	Pregunta 17: El encargado de cobranzas realiza sellos y firmas de autorización para los financiamientos y créditos de los clientes	E1: mediante cartas de compromisos y contratos firmados con datos actuales para poder dar el respectivo procedimiento al cliente en caso de deudas o pagos aproximados.
		E2: Cartas de compromisos y contratos firmados, que estén actualizados con la información de los clientes.
		E3: Al cliente se le realizan documentos como cartas de compromisos y contratos educativos.
		E4: Si ya que la persona encargada verifica que todo este firmado y sellado.
		E5: la persona encargada verifica que todo este firmado y sellado con datos actuales del alumno para poder realizar cualquier tipo de gestión en caso de que tenga que ser contactado.
	Pregunta 18: El encargado de cobranzas realiza reportes de los	E1: Dicho reporte es realizado en base a la proyección mensual realizada.
		E2: según los datos seleccionados en la proyección mensual.
		E3: El reporte realizado mediante la proyección mensual donde

	valores ingresados	<p>nos muestra un total de lo recaudado cada mes.</p> <p>E4: Se realiza los respectivos cuadros contables de las cuentas por cobrar de los clientes.</p> <p>E5: Cuadros contables de las cuentas por cobrar de los clientes generados cada finalizado el mes de clases de cada uno de ellos o el tiempo de duración.</p>
Dimensión 4 Gestión y Relación con el cliente	Pregunta 19: El encargado de cobranzas envía recordatorios de pagos previo a la fecha límite de pago?	<p>E1: estos recordatorios son enviados con hasta 5 días previos a su fecha límite de pago.</p> <p>E2: Se envían recordatorios vía correo electrónico y mensajes con hasta 5 días de anticipación.</p> <p>E3: envían los recordatorios con hasta 5 días de anticipación teniendo en cuenta que si no cumplen con el tiempo límite serán sancionados.</p> <p>E4: Manejamos plataformas virtuales como hotmail para el recordatorio de pago de los clientes y a su vez mensajes de textos o llamadas telefónicas previos a los días de pago.</p> <p>E5: Recordatorio de pago de los clientes y a su vez mensajes de textos o llamadas telefónicas previos a los días de pago para mantener el respectivo seguimiento directo con ellos.</p>
	Pregunta 20: El encargado de cobranzas maneja estrategias de pagos en caso de que existan incumplimientos en los pagos mensuales?	<p>E1: Una vez conversado con el departamento de gerencia se llega a un acuerdo mutuo con el cliente y se genera una carta de compromiso.</p> <p>E2: El departamento de cobranzas debe llegar a un acuerdo mutuo con el cliente y se genera una carta de compromiso.</p> <p>E3: El departamento de cobranzas consulta cual es el inconveniente por el incumplimiento del pago y se procede a un requerimiento de ampliación de crédito, llega a un acuerdo mutuo con el cliente y se genera una carta de compromiso.</p> <p>E4: Las cartas de compromiso han sido nuestra estrategia de pago o en otro caso reuniones por parte del dpto. de RR.HH.</p> <p>E5: Primero le damos la información para que sepa cuál sería su protocolo a seguir en caso de mora como una carta de compromiso especificando lo que se procedería a realizar.</p>
	Pregunta 21: El encargado de cobranzas realiza una cartera de clientes semanalmente	<p>E1: Se realizan mensualmente para poder tener un orden al momento de buscar a los clientes en mora y realizar el respectivo seguimiento.</p> <p>E2: No, son realizadas de manera mensual para poder tener el tiempo de recopilar toda la información de los alumnos y sus pagos pendientes.</p> <p>E3: La cartera de clientes se la realiza de manera mensual con sus respectivas fechas de pagos.</p> <p>E4: Estas son proyecciones que realizamos mensualmente para tener un mejor orden.</p> <p>E5: Pproyecciones que realizamos mensualmente para tener mejores resultados.</p>
	Pregunta 22: El encargado de cobranzas da seguimientos a los tiempos de pagos específicos	<p>E1: Estos seguimientos se realizan con días de anticipación, pero en caso de incumplimientos son sancionados por la carta de compromiso que firmaron antes de su ingreso al instituto.</p> <p>E2: Se realizan con 5 días de anticipación, ya que eso es lo estipulado por la gerencia.</p> <p>E3: El departamento de cobranzas realiza los recordatorios con</p>

		5 días de anticipación a la fecha límite de pagos.
		E4: Damos un plazo establecido de 5 días de anticipación para que el cliente pueda tener un poco más de tiempo en sus pagos.
		E5: 5 días plazo caso contrario el cliente será sancionado por la carta de compromiso que firmo.

Nota: Información de las entrevistas realizadas por dimensión

Fuente: Autor (2023)

Luego de desarrollar las entrevistas se desarrolla la siguiente representación gráfica donde se resume los aportes más importantes de los entrevistados. Empezamos con una evaluación del control interno se puede resaltar que toda el instituto debe tener un sistema que nos permita lograr una eficiente gestión financiera y administrativa para que pueda existir una mejora en la productividad del instituto la cual, servirá para llegar a implementar todos los parámetros y determinar las razones, motivos y procedimientos que se están llevando a cabo de una manera errónea en el instituto en cuestión, permitiendo así mantener una pérdida considerable para las cuentas por cobrar que forma parte en la gestión de cobranzas para que el personal a cargo de su función pueda desarrollar un método de cobro más eficiente y el cliente pueda cumplir su parte.

Tabla No 6

Variable Independiente		Aportes relevantes - Control interno
Segregación de funciones	de	Nos ayuda a evitar que una misma persona tenga acceso a realizar dos funciones dentro de un mismo sistema para así poder prevenir un fraude interno dentro de la empresa.
Políticas y procedimientos	y	No existen directrices que ayude a mejorar el ambiente laboral de cada empleado por lo cual se deben implementar las políticas y procedimientos que ayude a conformar una mejor cultura de la empresa y un buen comportamiento de los empleados para que puedan tener un trabajo más productivo en equipo.
Evaluación de seguimiento de cartera de clientes	y la	Realizan cuadros contables mensuales para verificar a los clientes deudores por lo que deben realizar los registros de los clientes actuales y potenciales semanales para poder darles un mejor seguimiento a los clientes para poder fomentar una relación a largo plazo y el cliente recuerde sus respectivos pagos.

Procesos de facturación y registro de pagos	Manejan un sistema contable contigico con una versión pasada los cual provoca que sus procesos de facturación y registro de los pagos de sus clientes se retrasen por lo cual deberán actualizar sus plataformas digitales y manejar un registro contable de forma manual como es sus bases de datos institucionales para tener respaldos en caso de algún problema a largo plazo.
Capacitation y supervision del personal	Se deberá invertir en personal capacitado para cada miembro de la organización tanto nuevo personal como personal actual para poder mantener actualizado a todo el personal en cuanto a sus funciones a realizar en cada departamento
Tecnología y sistemas de información	Las herramientas y sistemas de información son fundamentales para un buen desarrollo organizacional por lo cual se debe desarrollar una base de datos o software institucional que mejorara el procesamiento de entradas para la respectiva información actualizada a todos los clientes nuevos o los que quieran formar parte de la institución y la producción eficiente de reportes mensuales y se pueda desarrollar un resumen de los datos de la institución.

Nota: Aporte de las perspectivas de los entrevistados de variable independiente

Fuente: Autor (2023)

Tabla No 7

Variable Dependiente	Aportes relevantes – Gestión de cobranzas
Estrategia y Planificación	Mantener una estrategia y planificación ayudara a definir y compartir la dirección que tomara la organización a largo plazo, esto hará que la institución se mantenga clara en cuanto a su misión y visión a alcanzar lo cual permitirá alcanzar sus metas.
Procesos y Procedimientos	Implementar capacitaciones cada mes para recordar a cada colaborador sus objetivos, responsabilidades y políticas asociadas a cada una de sus tareas para brindar uniformidad a la hora de trabajar en equipo evitando así duplicidad de trabajo. Esto hará que se puedan evitar errores y proponer mejoras en los procedimientos para una mayor eficiencia administrativa.

Análisis y Riesgo Crediticio	Este análisis ayudara a preservar la solidez financiera y patrimonial de la institución ya que al realizar un correcto análisis de presupuesto este mejorara el crecimiento y rentabilidad de la organización.
Gestión y Relación con el cliente	Al mantener una buena atención al cliente proporcionara un incremento de las ventas y la rentabilidad económica de la institución, ya que mantendrá a los clientes satisfecho por su atención y lo volverá un aliado para que siga siendo recurrente hacia la empresa y al servicio.
Seguimiento y Monitoreo	Tener presente que un correcto seguimiento y monitoreo ayudara a identificar cual es el uso más útil y eficiente de los recursos que posee la organización, esto permitirá un mejor desempeño para mantener alguna idea o proyecto dentro de un cronograma, cuál será su presupuesto estimado y como llegar a su alcance final.

Nota: Aporte de las perspectivas de los entrevistados de variable dependiente

Fuente: Autor (2023)

3.2 Identificar los procesos de crédito y cobranzas que la empresa aplicó en la recaudación de las cuentas por cobrar

La administración de cuentas por cobrar debe ser controlada para obtener un correcto monitorio del flujo de efectivo, ya que por medio se ha detallado un cuadro de análisis del proceso de cuentas por cobrar donde ayudara a obtener mejoras dentro de la organización en este caso brindar una mejor opción en el proceso de cobranzas en el instituto ASEDU ecuador.

De esta forma se busca establecer un buen proceso de facturación, asistencia contable y una buena organización en el dpto. de cobranzas para generar una buena operación de la organización para emitir información de calidad a nuestros clientes, para poder calificar los resultados obtenidos, plantear y tomar decisiones que ayuden al logro de los objetivos que desee alcanzar la organización.

El instituto utiliza estos cuadros de cuentas por cobrar para verificar rápidamente a los clientes que están atrasados con deudas pendientes. Cuando se utilizan como parte de las buenas prácticas comerciales en un departamento de planificación y análisis financiero (y Contabilidad, en este caso el instituto puede mejorar su liquidez, así como reducir el riesgo de que un cliente nunca pague. Los reportes pasados de las cuentas por cobrar se consideran informes operacionales y son usados por los contadores para verificar los saldos vencidos de los clientes.

El método de cobro eficiente se logra manejando el equipo de trabajo con el grupo de acciones y negociaciones que se implementaran a los clientes para lograr la pronta recuperación de créditos o deuda vencidas. La base del proceso de cobranzas es la coordinación trabajo en equipo dentro del departamento, es por eso que debemos automatizar el envío de mails, SMS, o whats App que sean asignados a cada uno de los que conforman el área de cobranzas dentro de una estrategia integrada y coordinada, controlada por un plan de cobranza que permita la autogestión de los clientes mediante la utilización de landing pages y chatbots de whats App. Algunos de los métodos clave de este tipo de informe es que calcula periódicamente cantidades pendientes mostrando las transacciones dentro de rangos de fechas basadas en: 0-30 días, 31-60 días y así sucesivamente.

Un buen proceso de cuentas por cobrar pretende mantener bien organizada la gestión de información más útil con respecto a las deudas para tener un sistema de cobranzas más eficiente, tener en cuenta las Políticas, (técnicas, procesos y reportes de Cobranzas) por medio de un plan estratégico de cobranza para automatizar el proceso de contacto con el usuario mediante dicho sistema de cobranza, hacer él respectivo envío de recordatorios a tiempo mediante un proceso automatizado de avisos, coordinar el equipo de trabajo para facilitar la gestión y recuperación de la cartera de cobranzas para mantener un equilibrio en la designación de trabajos a cada uno de los colaboradores del área, coordinar acciones y negociaciones que apliquen sobre los clientes que no hayan realizado sus pagos a tiempo. Darle herramientas al equipo de gestión, basada en un plan y estrategia de cobranza con un sistema de datos actualizado. (Paiva-Acuña, 2020)

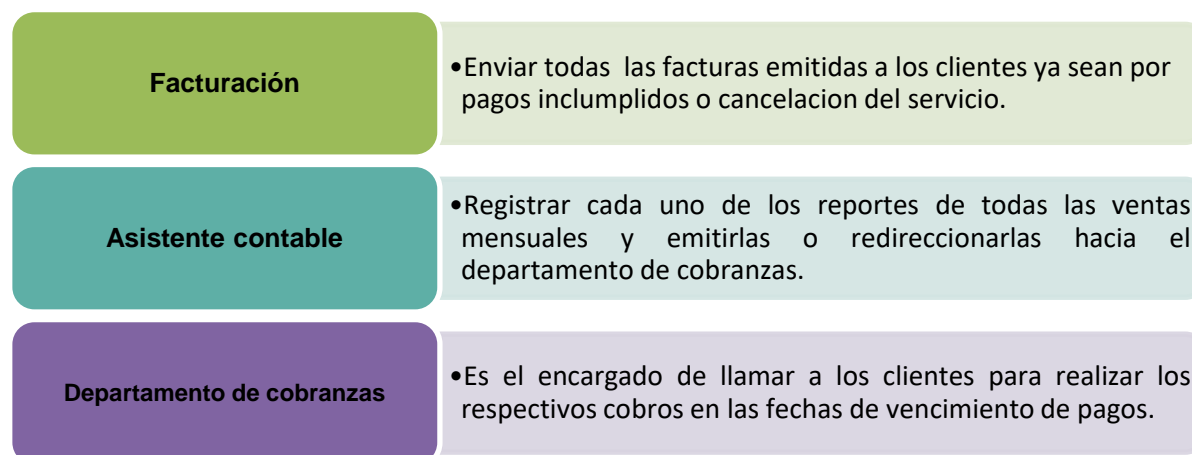
Tabla No 8

Reporte de cuentas por cobrar del Instituto Asedu Ecuador								
	Desde 01.01.2021 al 31. 12. 2022			Plazo de vencimiento				
Cod	Cliente	Fecha de fact	Fecha de vencimiento	0-30	31-60	61-120	total	
1	cliente 01	01.15.2021	02.15.2021			403	403	
5	cliente 05	01.19.2021	02.19.2021			180	180	
3	cliente 03	01.26.2021	05.26.2021			500	500	
10	cliente 10	02.11.2021	05.11.2021			320,2	320,2	
11	cliente 11	02.24.2021	05.24.2021			450,5	450,5	
7	cliente 07	04.16.2021	08.16.2021			300	300	
16	cliente 16	04.22.2021	09.22.2021			250	250	
8	cliente 08	04.20.2021	11.20.2021			150,8	150,8	
2	cliente 02	05.12.2021	12.12.2021			200	200	
15	cliente 15	05.10.2021	12.10.2021			250	250	
17	cliente 17	06.23.2021	01.23.2022			380,9	380,9	
20	cliente 20	06.17.2021	01.17.2022			500	500	
22	cliente 22	09.18.2021	03.18.2022			200	200	
24	cliente 24	11.12.2021	03.12.2022			400	400	
26	cliente 26	12.09.2021	04.09.2022			300	300	
							4785,4	total de cuentas por cobrar

Nota: Reporte de Cuentas por cobrar Fuente: Autor (2023)

Una vez identificados el cuadro de cuentas por cobrar que la empresa aplica, detallamos cada uno de los procesos que el instituto maneja mediante las facturas emitidas mes a mes , donde el asistente contable es el encargado de registrar cada uno de los ingresos que la empresa genera durante el periodo de clases de cada alumno y por último el departamento de cobranzas que está encargado de generar las llamadas , mensajes de textos y correos electrónicos a cada uno de los clientes que sus fechas de pagos estén próximas a vencer , con esto podemos evidenciar el orden respectivo a cada procedimiento de como el instituto maneja sus procesos de facturación y registros de pago . Esto

proporcionará un vistazo rápido de cómo se está manejando el flujo financiera de la organización y permita una mejor forma de analizar y medir la liquidez a largo plazo.



Infografía No 1 Elaborado por el autor

3.3 Determinar las mejores prácticas en la gestión de cobranzas para el instituto ASEDU Ecuador.

Tras realizar una revisión bibliográfica y levantamiento de información se ha podido argumentar que las mejores prácticas para el estudio determina que en el departamento de crédito y cobranzas deberían existir, procesos eficaces para la recuperación de estas, para que de tal forma cada miembro de la organización pueda tener un mejor desempeño y llegar a la meta brindando una buena atención y que el cliente siempre vuelva . La gestión de cobranzas debe establecer una estrategia de cobros previa para así poder automatizar procesos y llevar un buen control de las facturas para poder mantener y cuidar la comunicación con sus clientes las cual nos ayudara medir que tan eficiente es el cobro de la cartera.

El otorgar creditos a los clientes es muy útil al momento de generar una venta, en muchas ocasiones es necesaria para darle la facilidad de pago al usuario, pero un mal procedimiento de cobro puede traer consecuencias en las finanzas de la empresa. Indican que las mejores prácticas en la gestión de cobranzas se considera ciertos puntos claves, donde se menciona cada proceso a seguir que forman parte del instituto para desarrollar un buen trabajo en la gestión de cobranzas como tomar en cuenta la buena organización para poder tener un excelente equipo de trabajo, seguido por los segmentos lo cual permite dividir a los clientes en mora y a los que ya han cancelado.

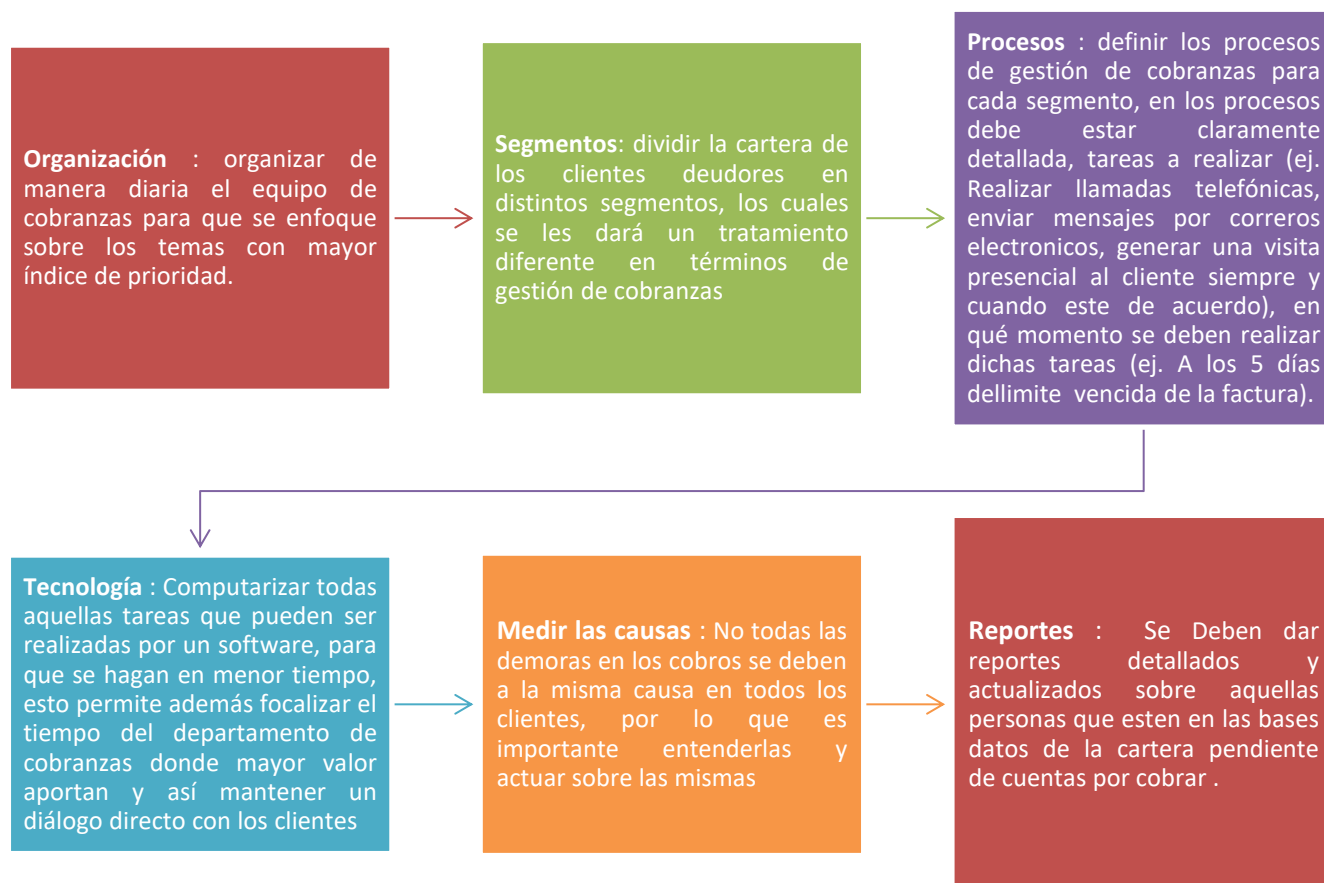
Por otra parte seguir los procesos en cuanto a llamadas telefónicas ,correos o emails para los clientes que aún permanecen en deuda , la tecnología permitirá desarrollar nuevas estrategias para hacer un trabajo más eficiente , si se mide las causas, se podrá, entender por qué el cliente presenta problemas en sus pagos y poder ayudarlo y por último los reportes para saber cuándo finalizo la deuda de los clientes en cuanto a su cartera vencida (Sánchez-Lombardía, 2017).

Se implementará operaciones de crédito que serán otorgadas por la institución mediante expedientes o carpetas para cada uno de sus sujetos de crédito, con la documentación soporte e información suficiente para el correspondiente manejo de la cartera de cuentas por cobrar y para respaldar el proceso de calificación y control de los activos de riesgo, los que deberán ser actualizados al menos mensualmente.

La carpeta de crédito está integrada por la siguiente información:

- Informe básico del cliente (beneficiario, apoderado o representante legal): debe ser llenado y mantenerse actualizado, a fin de identificar y suministrar información básica y general del beneficiario.
- Información financiera: Se archivará toda la documentación financiera requerida para cada uno de las operaciones de crédito, tal que permita evaluar la capacidad de pago del deudor
- Ubicación geográfica del alumno: Identificar el sector o lugar de donde vive el alumno para saber un poco sobre su estado económico financiero.
- Información académica: deberá contener proporcionar, inscripción, admisión o matrícula del centro de estudio anterior, duración de la carrera señalando fecha de inicio y finalización de cada período de estudio, pensum o malla curricular del programa, costo de la carrera para poder identificar sus cumplimientos de pagos en otras instituciones.
- Proceso de aprobación del crédito: luego de verificar los anteriores procesos se procederá a otorgarle al alumno un crédito de estudio que será otorgado por la gerencia habiendo aprobado cada uno de los procesos.

Cada institución puede tener necesidades específicas en cuanto a la gestión de cobranzas, por lo que es importante adaptar estas mejores prácticas a las circunstancias particulares del Instituto ASEDU en Ecuador. El objetivo principal debe ser garantizar un flujo de caja saludable y ayudar a los estudiantes a cumplir con sus obligaciones financieras de manera justa y eficiente. (Restrepo, 2005)



Infografía No 2

Elaborado por el autor

4 Conclusión

Determinamos que los procesos de crédito y cobranzas que están desarrollando en el instituto no son bien desarrollados por el personal a cargo por lo cual es importante entender que mientras las normas y políticas no se lleven a cabo bajo sus respectivas normativas no podrán obtener los resultados esperados y esto perjudicará las ganancias de la empresa, otras de las causas más recurrentes en el instituto es no mantener un orden al enviar las facturas de pago a los clientes en sus respectivas fechas, eso perjudicará a la empresa de forma que siga creciendo el índice de cuentas por cobrar, pero si trabajamos en ello con el fin de que se cumplan cada una de las labores o designaciones de cada empleado mostrará al cliente la oportunidad de prepararse para cumplir con su compromiso y, mantener solidez con el instituto manteniendo un canal de comunicación, confianza y fluidez para que siempre estén informados sobre el servicio que le están brindando, se deben enviar comunicados o recordatorios del estado de deudas pendientes o por vencer a tiempo para que no existan posibles atrasos y se conviertan en pérdidas para el instituto.

Los canales de comunicación deben ser una herramienta indispensable al momento de presentar un nuevo producto o servicio, ayuda a mantener al usuario informado sobre todo lo relacionado con la empresa y los productos o servicios que ofrece. Se dará unas respuestas rápidas frente a las preguntas del público y contestar sus comentarios. con el cliente por eso se debe mantener actualizada la base de datos de los clientes para tener una información actualizada y así mantenerlo cerca. Tener una correcta gestión y negociación hacia el cliente permiten coordinar los recursos de acción de cobro, las normas y políticas a seguir para ayudar a los clientes a que puedan cumplir con su parte del pago.

Mencionado cada problema, las acciones de cobro deben ser más efectivas y de mayor impacto para que el cliente muestre la seriedad del caso frente a sus deudas pero al mismo tiempo mantener un trato por un buen trato para generar un ambiente de confianza y podamos crear clientes fidelizados con los servicios que brinda el instituto. Es vital utilizar recordatorios de acción rápida en los emails, bases de datos de whats App y mensajes para incentivar al cliente a que pague la deuda o servicio impago, ofreciéndole la posibilidad de pagar e informar si ha tenido problemas con el servicio, atención o alguna información errónea de nuestros asesores otorgándole una opción de pago factible y que sea más fácil de ejecutar en ambas partes para que no se transforme en una pérdida para la organización y no perdamos ese cliente potencial. El nivel de afectación de la gestión que maneja la empresa de cuentas por cobrar en la organización se ve reflejado en la recuperación de cartera que con el tiempo puede terminar afectando la liquidez financiera del instituto, esto se sustenta en la cantidad de cuentas incobrables que presenta la empresa por aquello es conveniente que mejoren la política de crédito que les otorgan a los clientes conforme a la competencia y al mercado, mejorando así la recuperación de la cartera.

En la entrevista nos mencionaron que hay una estructura para el cobro de las cuentas por cobrar pero que la evaluación de crédito no se efectúa y que la única política propuesta es el plazo de pago de la factura establecida de 60 a 120 días. Esto provoca que el cliente no tome la seriedad del caso con los pagos y provoca una deuda pendiente y es ahí donde el personal del departamento de cobranza debe utilizar los recursos que se establecieron como mejores prácticas por medio de llamadas telefónicas, correos de avisos impagos o deudas pendientes o buscar una forma más efectiva de cercanía con el cliente como citas presenciales a sus lugares de trabajo o domicilio bajo conocimiento del mismo. La gestión de cobro no sigue el manual estipulado, políticas o estudios formales de liquidez donde el crédito otorgado al cliente se ve afectado y cada vez más se extiende y es donde el plazo dado puede poner en riesgo a las operaciones de la empresa en el corto o mediano plazo, dependerá mucho del ámbito social y económico del cliente si este podrá ser aprobado o no pero con el fin de que la organización ya no muestre más pérdidas a futuro.

El instituto debe mejorar su organización en la gestión de cobro partiendo por los colaboradores del área designándole a cada uno de los asesores comerciales sus tareas y que no exista una sobrecarga de

trabajo , cada uno debe basarse en la clasificación de clientes, segmentar a los clientes por el monto y capacidad de pago, modificar el proceso de crédito diferenciando los plazos de vencimiento de facturas, actualizar la información de clientes y sus créditos dentro de las bases de datos existentes, establecer las causas del incumplimiento de pago emitiendo reportes oportunos con información relevantes sobre las características del cliente y sus pagos.

Todo el personal a cargo de la administración financiera de la empresa debe estar altamente capacitado para sus funciones y tener disciplina, una organización adecuada y la debida otorgación de los incentivos económicos mostrara un crecimiento profesional de los empleados mejorando su desempeño a favor del instituto, el clima laboral y el trabajo en equipo debe ser de buena calidad entre compañeros ya que esto ayuda a la satisfacción de los trabajadores y por ende el éxito de la empresa.

En conclusión la gestión de cobro no será efectiva mientras no exista un personal en conjunto dispuesto a un arduo trabajo y seguimientos hacia los clientes y esto se debe a que carecen de un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas, de un sistema contable que le permita obtener información actualizada de la realidad de la gestión de cobrabilidad, los tiempos de evaluaciones en los controles internos no son aplicados regularmente durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas (especialmente de cobro) no están claras para los involucrados del departamento de crédito y cobranzas , en fin la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera por tal motivo es necesario se hagan los correctivos basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente tomando en cuenta que el personal no se encuentra altamente capacitado para generar soluciones de cobro más efectivas que provoquen que el cliente realice sus pagos a tiempo.

5 BIBLIOGRAFIA

- Abisambra-Lemus, A. J. (29 de 10 de 2013). Aplicación de la teoría de restricciones a los procesos de producción de la planta de fundición de imusa. *Soluciones de posgrado EIA*, 121–133. Recuperado el 04 de 09 de 2023, de Soluciones de posgrado EIA: <https://revistas.eia.edu.co/index.php/SDP/article/view/292>
- Amaro-Quispe, K. J. (2019). Sistema de emisión de comprobantes de pago electrónicos en el proceso de facturación de Contasis Sac. *Respositorio unc*, 126. Recuperado el 29 de 08 de 2023, de unc: <http://hdl.handle.net/20.500.12894/3360>
- Andrade-Castro, J. A. (2020). Tecnologías y sistemas de información en la gestión de conocimiento en las organizaciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 558-574. Recuperado el 01 de 09 de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29002403.pdf>
- Aranguiz-Casanova, M. .. (2019). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista facultad de ciencias económicas*, 181. Recuperado el 02 de 09 de 2023, de Revista facultad de ciencias economicas: <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>
- Carrera-Navarrete, S. (01 de 07 de 2017). *Universidad Politecnica Salesiana*. Recuperado el 18 de 08 de 2023, de Respositorio ap: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Cavero-Rueda, J. (2022). Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa Comercial Frionorte E.I.R.L. *Universidad señor se sapin*, 477. doi: <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.237>
- Espinoza-Zuñiga, A. .. (2020). Rentabilidad y liquidez de mipymes. *Posgrado administracion de empresas en la gestion de cobranza*, 88. Recuperado el 06 de 08 de 2023, de Gestion de cobanza: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19795/1/UPS-CT008955.pdf>
- Estupiñan Gaitan, J. (2013). *Control interno y fraude*. Colombia.

- Gaibor-Naranjo, M. .. (2023). Estudio de las cuentas por cobrar del Almacén "Don Pato" en los periodos 2020 - 2021. *Universidad Técnica de Babahoyo*, 36. Recuperado el 06 de 09 de 2023, de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/13767>
- Gozales, F. E. (2003). Apuntes acerca de algunos conceptos basicos de la investigacion cualitativa. *Revista Universitaria de Investigación*, 107-132. Recuperado el 05 de 09 de 2023, de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/37338618/APUNTES_SOBRE_INVESTIGACION_CUALITATIVA_FGONZALEZ-libre.pdf?1429319943=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DAPUNTES_ACERCA_DE_ALGUNOS_CONCEPTOS_BASI.pdf&Expires=1694041543&Signature=Ymeeh2p4qeTZ
- Guerrero, L. K. (2022). Bases pedagógicas en la formación del docente de Educación Superior Técnico-Tecnológica en el Ecuador.
- Gustavo-Chango, L. .. (2020). Desarrollo de un sistema de información para monitoreo y seguimiento de proyectos de investigación. *Dialnet*, 50-60. Recuperado el 02 de 09 de 2023, de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163753>
- Hernandez-Batista, F. (14 de 09 de 2014). *Escuela superior naval guerra*. Recuperado el 20 de 08 de 2023, de Repositorio: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjbttydxtqAAxXEUjABHQCVD0oQFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.esup.edu.pe%2Fwp-content%2Fuploads%2F2020%2F12%2F2.%2520Hernandez%2C%2520Fernandez%2520y%2520Baptista-Method>
- Hernán-Feria, A. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? didáctica y educación issn. *Repositorio didactica*, 62-79. Recuperado el 25 de 08 de 2023, de <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992/997>
- Javier-Medina, V. (2020). La planificación estratégica por escenarios. *Cuadernos de administracion*, 26. Recuperado el 01 de 09 de 2023, de <https://doi.org/10.25100/cdea.v14i21.114>
- Lama-Valdivia, J. (2021). Estudio transversal. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 1814-5469. Recuperado el 23 de 08 de 2023, de <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Lopez-Polo, L. (2017). Modelo de gestión de relaciones con los clientes en empresas de consultoría. *Investigacion en innovacion en ingenieria*, 198. Recuperado el 02 de 09 de 2023, de <https://doi.org/10.17081/invinno.5.2.2756>
- Manzano-Soriano, J. M. (2013). La planificación estratégica, un indicador sobre el liderazgo pedagógico. *Respositorio uie*, 25. Recuperado el 08 de 08 de 2023, de <http://digital.casalini.it/3024020>
- Martínez-Maciá, J. C. (29 de 08 de 2022). Segregación de Funciones (Sod) Aplicado en una Planta de Producción. *UPCommons*, 81. Recuperado el 29 de 08 de 2023, de <http://hdl.handle.net/2099.1/20387>
- Martínez-Vela, G. M. (2017). Impacto de los Aprendizajes de la Capacitación en Línea en Personal que Ocupa Posiciones de Supervisión y Gerenciales de una Empresa de Telecomunicaciones. *tecnologico de monterrey*, 100. Recuperado el 29 de 08 de 2023, de tecnologico de monterrey: <http://hdl.handle.net/11285/619722>
- Mendoza, S. E. (02 de 2020). Diseño de un sistema de gestión de cobranza basado en las normas ISO 9004 para la empresa construmaji S.A. *DIALNET*, 23. Recuperado el 24 de 08 de 2023, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8504205>
- Morales-Castro, A. (02 de 04 de 2014). *Crédito y cobranza*. Recuperado el 16 de 08 de 2023, de economia digital: <https://tavapy.gov.py/biblioteca/wp-content/uploads/2022/05/Morales-Castro-J-Credito-y-cobranza.pdf>
- Morales-Santos, B. (4 de mayo de 2022). *La gestión de cobranzas y pagos y el riesgo de insolvencia en las empresas que comercializan artículos médicos*. Recuperado el 31 de 08 de 2023, de Repositorio institucional digital: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/7319>
- Mosquera-Soriano, G. .. (03 de 04 de 2023). *Sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez*. La libertad: UPSE. Recuperado el 23 de 08 de 2023, de UPSE: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9542>

- Muñiz-Muñiz, W. G. (2017). Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters. *Repositorio institucional de la universidad de guayaquil*, 92. Recuperado el 24 de 08 de 2023, de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/23007>
- Paiva-Acuña, F. (2020). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A. *Revista Científica de FAREM - Estelí*, 34-42. Recuperado el 25 de 08 de 2023, de *Revista Científica de FAREM - Estelí*: <https://revistasnicaragua.cnu.edu.ni/index.php/RCientifica/article/view/732/701>
- Peralta-Gutiérrez, S. .. (21 de junio de 2021). *Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza*. Gayaquil: Ucn. Recuperado el 25 de 08 de 2023, de *Revista científica farem*: <https://rcientificaesteli.unan.edu.ni/>
- Piloso-Bravo, A. E. (01 de abril de 2022). Análisis de la efectividad del control interno en procesos de recaudación en. *revista científica dominio de la ciencia* , Vol. 8(2), 352-369.
- Pizzán-Tomanguillo, S. L. (15 de 02 de 2015). *Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing*. Obtenido de *Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing*: https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0CAIQw7AJahcKEwjQ5IXzk9qAAxUAAAAAHQAAAAAQBg&url=https%3A%2F%2Fjournals.sapienzaeditorial.com%2Findex.php%2FSIJIS%2Farticle%2Fdownload%2F237%2F120&psig=AOvVaw3_tN8kofpM9_2AgF
- Raul-López, F. (15 de 09 de 2020). *Revista metropolitana de ciencias aplicadas*. Rcd, 60-80. Recuperado el 19 de 08 de 2023, de *Revista mca*: <http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/issue/view/10>
- Rojas-Cazo, K. (07 de 07 de 2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros educativos privados, distrito de Satipo, año 2017*. peru, Satipo: Repositorio Institucional uladech catolica. Recuperado el 12 de 08 de 2023, de *repositorio institucional uladech*: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/4104>
- Rojas-Palma, G. I. (2018). Evaluación de las causas de reducción en la cartera de clientes microempresarios, del periodo 2017 banco "BBVA Continental S.A. *Repositorio de la universidad cesar vallejo*, 90. Recuperado el 29 de 08 de 2023, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29705>
- Salma-salvador, S. M. (15 de 11 de 2019). Supuestos de contabilidad financiera. Universidad Miguel Hernández. *repositorio guayaquil*, 50-80. Recuperado el 12 de 07 de 2023, de *Supuestos de contabilidad financiera. Universidad Miguel Hernández.*: <https://bibliotecas.ups.edu.ec:2708/lib/upsal/reader.action?docID=6871982&ppg=4>
- Sánchez Sánchez, L. R. (2015). Evaluación del sistema de control interno basado en la metodología coso ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la derrama magisterial. *CYBERTESIS*, 348. Recuperado el 26 de 08 de 2023, de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4299>
- Sánchez-Lombardía, E. (2017). *Análisis y gestión de los instrumentos de cobro y pago*. Madrid: Editorial CEP, S.L.
- Scheller-Wolf, A. (2008). Una introduccion a la teoria de colas aplicada a la gestion de servicio. *Abante*, 93-120. Recuperado el 06 de 09 de 2023, de *Abante*: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/45759312/Singer-libre.pdf?1463624497=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DUna_introduccion_a_la_teor%C3%ADa_de_colas_ap.pdf&Expires=1694041947&Signature=TDfRHB0mMj9dDI2kqWMyXEmgTM80qAs2~dujlcQLbrFBhnBp7scOHN
- Silva, M. J. (16 de 12 de 2022). *La problemática de la cobranza antes, durante y después de la Pandemia*. Obtenido de *La problemática de la cobranza antes, durante y después de la Pandemia*: <https://blog.confianza.com.ec/blog/cobranzas-antes-durante-despu%C3%A9s-de-pandemia>
- Torres-Bernal, C. A. (20 de 02 de 2010). *Abacoenred*. Recuperado el 22 de 08 de 2023, de *Abacoenred*: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwimnpGwyNqAAxUaSzABHcbPBzMQFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fabacoenred.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2019%2F02%2FEI-proyecto-de->

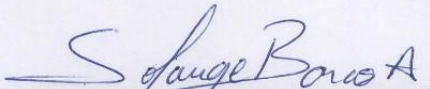
- investigaci%25C3%25B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.p
- Van Home, J. (2002). *wordpress.com*. Obtenido de *wordpress.com*:
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi-w7nsuNqAAxVYRzABHXkICb0QFnoECBgQAQ&url=https%3A%2F%2Fcedrafinancierags.files.wordpress.com%2F2014%2F09%2Ffundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf>
- Varguillas, C. (2022). El uso de atlas ti y la creatividad del investigador. *Revista de educacion laurus*, 73-87. Recuperado el 24 de 08 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109905.pdf>
- Vasquez-Muñoz, L. E. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C Distrito de Huanchaco. Año 2016. *Repositorio Upao*, 91. Recuperado el 20 de 08 de 2023, de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/2353>
- Vasquez-Rodriguez, J. .. (2021). El manual maestro de procesos y procedimientos, un paso hacia la gestión de la calidad: el caso del Consejo Nacional de Vialidad. *Revista uned*, 121. Recuperado el 01 de 09 de 2023, de *Revista uned*:
<https://doi.org/10.22458/rna.v7i2.1516>
- Vera-Rabines, R. T. (2020). Implementación de políticas y procedimientos de control interno en empresas del sistema financiero en estado de liquidación. *Cyber tesis*, 153. Recuperado el 27 de 08 de 2023, de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/2854>
- Vergara-Jara, W. (2017). *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters*. guayaquil: Repositorio Universidad de Guayaquil. Recuperado el 25 de 08 de 2023, de repositorio universidad guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/23007>
- Vilchez-Stevens, V. .. (04 de 07 de 2017). Estudio de métodos para disminuir el índice de morosidad en una empresa prestadora de servicios de cobranza. *Revista científica uss*, 11. Recuperado el 21 de 08 de 2023, de DIALNET:
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/535/510>
- Yancce Alegria, M. (2017). Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*, 104. Recuperado el 27 de 08 de 2023, de Repositorio de la Universidad César Vallejo:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/21957>

Anexo 1

Guayaquil, 15 de Junio del 2023

Estimado
CARLOS JARAMILLO CARVACA

El Instituto Asedu Ecuador con numero de ruc 0993033634001, le autoriza a usted el acceso a nuestra información del área contable / cobranzas para poder realizar su análisis de caso universitario.


Solange de las Mercedes Barcos Hernandez
Representante legal General
Instituto Asedu Ecuador



Anexo 2

Entrevistas

Pregunta 1: ¿Se realizan estudios por parte de la Administración para evitar los riesgos en cada departamento?

E1: No, por motivos de falta de organización en el departamento de gerencia.

E2: No existe dicho proceso dentro de la empresa.

E3: No, el único proceso que realiza la empresa para un mejor control son auditorías internas a cada departamento cada 6 meses .

E4: Para obtener mejores resultados desarrollamos evaluaciones de riesgos que son un analisis de mejora para incurrir en perdidas originadas por la deficiencia en la planeación, en los procesos, en controles y/o por la falta de conocimiento de los empleados.

E5: Implementamos evaluaciones de riesgo para dar mejoras y evitar las faltas originadas por parte de la organización.

Pregunta 2: ¿El plan estratégico está alineado a los objetivos organizacionales?

E1: No se mantiene un plan estratégico.

E2: No se realizan planes estratégicos.

E3: No existe un plan estratégico.

E4: Nos aporta una gran ayuda ya que son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico y que la organización pretende lograr en un periodo determinado de tiempo.

E5: Realizamos un proceso continuo de identificación, análisis y priorización de riesgos que evitan que la organización se perjudique a largo plazo.

Pregunta 3: ¿La empresa cuenta con procesos que permitan generar información importante?

E1: Cuenta con una inducción inicial al momento de incorporarse a la empresa.

E2: Dentro de los 3 primeros dias de contratación de un nuevo personal.

E3: Cuando existe la contratación de un nuevo personal durante los primeros días de prueba se la capacita y se le otorga la información correspondiente al departamento que ingrese.

E4: Toda organización debe contar con información importante y actualizada para poder tener un mejor desarrollo de las actividades diarias .

E5: Nuestro sistema de objetivos organizacionales trata de dar mejoras a corto y a largo plazo.

Pregunta 4: ¿Existe una persona determinada de controlar los ingresos de la empresa?

E1: Existe una sola persona encargada de registrar y controlar dichos ingresos mes a mes.

E2: La persona encargada es la del departamento de cobranzas.

E3: Si, la encargada del departamento de cobranzas se encarga tanto de los ingresos en efectivo y mediante banco.

E4: La persona designada que es la del dpto. de gestión de cobranzas.

E5: Nos ayudan a designar recursos y a determinar las políticas que van a establecerse en nuestro instituto.

Pregunta 5: ¿Se identifican los clientes potenciales y se desarrolla estrategias para que sigan requiriendo de nuestros servicios de capacitaciones?

E1: Si, existe una base principal que direcciona los contactos que ingresan mediante redes sociales, y se realizan publicaciones con distintas promociones.

E2: La base principal en la cual se ingresa solo a nuestros clientes potenciales y se les pasa toda clase de información ya sea por mensajes de textos, emails o redes social.

E3: Existe una base en la cual ingresan todos los clientes, los cuales según sus requerimientos de servicio son enviados a las bases para que se les brinde la información correspondiente.

E4: A nuestros clientes más frecuentes los mantenemos en una base específica donde se les proporciona información actualizada con las distintas promociones.

E5: Nuestro proceso de inducción al personal siempre mantiene un tipo de información actualizada que le sirva como base para poder transmitir una buena charla a nuestros clientes

Pregunta 6: ¿Existe alguna área encargada de realizar los seguimientos a los clientes con deudas en mora vigentes?

E1: Si, nuestro personal de crédito y cobranza son los encargados del seguimiento respectivo de los créditos adeudados.

E2: Si, el área de cobranzas es la encargada de realizar los seguimientos de cobros.

E3: El área de cobranzas se encarga de realizar los seguimientos correspondientes a los clientes que mantienen una deuda pendiente con la empresa.

E4: La encargada de cobranzas está designada a los distintos tipos de cobro.

E5: El personal del dpto. de cobranza tiene toda la

información necesaria y es el único encargado de esa gestión.

Pregunta 7: ¿La empresa cuenta con procesos que validen los documentos firmados mediante el cual se pueda verificar la deuda de los clientes?

E1: si, se manejan lo que son cartas de compromisos y contratos firmados previos a adquirir su mensualidad de estudio.

E2: Utilizamos las cartas de compromisos, y contratos firmados. En caso de que el pago lo realice un familiar ellos constan como responsables del estudiante.

E3: Se utilizan documentos como cartas de compromisos firmadas y contratos educativos correctamente firmados y sellados.

E4: Se manejan mediante documentos legibles y vigentes donde el cliente firma un compromiso con la empresa.

E5: Los distintos tipos de documentos que firma el cliente siempre deben estar actualizados para así poder tener una mejor comunicación en caso que deseemos contactarlos .

Pregunta 8: ¿Se registra de forma completa y precisa el efecto de las transacciones contables?

E1: Manejamos un sistema electrónico contable.

E2: Se maneja un sistema de facturación electrónica.

E3: Se maneja la facturación electrónica mediante el sistema de confitico.

E4: Se resumen normalmente en libros diario y libro mayor, pero manejamos actualmente también facturación electrónica por medio de plataformas digitales.

E5: Tenemos una plataforma virtual contable llamada contifico.

Pregunta 9: ¿El departamento cuenta con procesos establecidos de selección, inducción y capacitación del personal?

E1: Si, esta capacitación se da en los primeros días del ingreso del personal.

E2: Se realiza una inducción previa al ingreso del personal y se mantienen con uno de nuestros colaboradores para que los evalúen una vez pasada la evaluación.

E3: Solo para personal nuevo.

E4: Contamos con personal capacitado para las personas nuevas y para nuestro personal actual para implementar mejoras en los departamentos.

E5: Nuestro personal capacitador encargado de dar la inducción al personal nuevo y vigente.

Pregunta 10: ¿Se realiza evaluación y análisis de los puestos de trabajo?

E1: No se realizan ni evaluación ni análisis

E2: Estamos implementando ideas nuevas como evaluaciones mensuales en plataformas con el fin de realizar análisis que no tomen mucho tiempo y cortar gastos en capacitaciones.

E3: El instituto no aplica este tipo de metodologías.

E4: No contamos con este tipo de evaluaciones.

E5: No se a implementado esta evaluación por parte del instituto.

Pregunta 11: ¿Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades para registro, facturación, seguimiento y control?

E1: Si, ya que la persona encarda mantiene contacto directo con cada cliente.

E2: La persona encarga de facturación y seguimiento mantiene contacto directo con el cliente.

E3: La persona encargada de cobranzas realiza los seguimientos y mantiene contacto directo con el cliente para la facturación.

E4: La persona encargada debe realizar un seguimiento directo con nuestros clientes tanto virtual y presencial.

E5: El personal encargado cuenta con una base para poder dar información tanto virtual o presencial.

Pregunta 12: ¿La empresa cuenta con algún sistema de facturación electrónica?

E1: Se maneja el sistema de facturación electrónica contifico.

E2: Se maneja el sistema de facturación electrónica.

E3: si, todo lo que es del área contable y cobranzas se maneja mediante un sistema de facturación electrónica.

E4: Todo nuestro personal cuenta con plataformas electrónicas para tener un trabajo más fácil y eficiente.

E5: Las plataformas electrónicas como correos electrónicos, redes sociales, publicidades, etc.

Pregunta 13: ¿El departamento de cobranzas y financiamiento previo al análisis del cliente, envía la información del curso, ayuda financiera y contratos para proceder con la elaboración de la factura y la matriculación del cliente?

E1: La información que se le envía al cliente previo a su matriculación, son los valores, la duración y lo que incluye el curso en caso de que exista alguna promoción

E2: La información que se envía al cliente son los valores, la duración del tiempo de estudio, sus herramientas a usar dentro del curso y las distintas promociones.

E3: La única información que se le envía al cliente son los valores que incluye el curso en caso de que exista alguna promoción.

E4: Lo único que se envía al cliente son los valores que incluye el curso que esta cursando actualmente.

E5: Se emite la información actualizada del curso que el cliente está realizando.

Pregunta 14: ¿Las facturas elaboradas se entregan al encargado de cobranzas para hacer el seguimiento de cobro?

E1: Las facturas recién se realizan una vez el cliente cancele el valor correspondiente.

E2: Las facturas se le envían al cliente via correo electrónico una vez cancelado.

E3: Una vez el cliente haya cancelado se procede a identificar el pago y se le realiza la factura la cual es enviada al correo electrónico.

E4: Una vez emitida la factura se envía directamente al cliente por correo o si desea físicamente.

E5: Se emite la factura y es entregada al mismo, se lo contacta o se envía por medio de un mensaje o correo.

Pregunta 15: ¿El encargado de cobranzas elabora mensualmente la proyección total de los ingresos, el cual es entregado al departamento de gerencia para la debida aprobación?

E1: Se realiza los últimos días del mes para el siguiente a comenzar.

E2: Se elabora una proyección mensual de los valores a ser recaudados incluyendo cuentas por cobrar.

E3: Se elabora una proyección mensual según los valores pendientes de cancelar y los nuevos ingresos de mes.

E4: Manejamos un proceso en el cual se detalla los valores pendientes de los clientes y los nuevos valores del mes.

E5: Realizamos proyecciones de los clientes con deudas pendientes y los que ya han cancelado.

Pregunta 16: ¿El encargado de cobranzas verifica que los cobros de cada estudiante se encuentren al día para poder elaborar el reporte de cuentas por cobrar?

E1: Manejando el listado de proyección mensual.

E2: si, según lo recaudado en la proyección mensual.

E3: si, el reporte de cuentas por cobrar se realiza acorde a los valores que quedaron pendientes en la recaudación del mes según la proyección.

E4: Manejamos cuadros donde detallamos los valores de deudas de cada estudiante y los que ya han sido cancelados para hacer el respectivo seguimiento de cobro.

E5: Le damos el respectivo seguimiento si el cliente amerita el debido proceso en caso de deudas pendientes, verificamos en nuestro cuadro de proyecciones mensuales.

Pregunta 17: ¿El encargado de cobranzas realiza sellos y firmas de autorización para los financiamientos y créditos de los clientes?

E1: Mediante cartas de compromisos y contratos firmados.

E2: Cartas de compromisos y contratos firmados.

E3: Al cliente se le realizan documentos como cartas de compromisos y contratos educativos.

E4: Si ya que la persona encargada verifica que todo este firmado y sellado.

E5: la persona encargada verifica que todo este firmado y sellado con datos actuales del alumno para poder realizar cualquier tipo de gestión en caso de que tenga que ser contactado.

Pregunta 18: ¿El encargado de cobranzas realiza reportes de los valores ingresados?

E1: Dicho reporte es realizado en base a la proyección mensual realizada.

E2: Según los datos seleccionados en la proyección mensual.

E3: El reporte realizado mediante la proyección mensual.

E4: Se realiza los respectivos cuadros contables de las cuentas por cobrar de los clientes.

E5: Cuadros contables de las cuentas por cobrar de los clientes.

Pregunta 19: ¿El encargado de cobranzas envía recordatorios de pagos previos a la fecha límite de pago?

E1: Estos recordatorios son enviados con hasta 5 días previos a su fecha límite de pago.

E2: Se envían recordatorios vía correo electrónico y mensajes con hasta 5 días de anticipación.

E3: Envían los recordatorios con hasta 5 días de anticipación.

E4: Manejamos plataformas virtuales como hotmail para el recordatorio de pago de los clientes y a su vez mensajes de textos o llamadas telefónicas previos a los días de pago.

E5: Recordatorio de pago de los clientes y a su vez mensajes de textos o llamadas telefónicas previos a los días de pago para mantener el respectivo seguimiento directo con ellos .

Pregunta 20: ¿El encargado de cobranzas maneja estrategias de pagos en caso de que existan incumplimientos en los pagos mensuales?

E1: Una vez conversado con el departamento de gerencia se llega a un acuerdo mutuo con el cliente y se genera una carta de compromiso.

E2: El departamento de cobranzas debe llegar a un acuerdo mutuo con el cliente y se genera una carta de compromiso.

E3: El departamento de cobranzas consulta cual es el inconveniente por el incumplimiento del pago y se procede a un requerimiento de ampliación de crédito, llega a un acuerdo mutuo con el cliente y se genera una carta de compromiso.

E4: Las cartas de compromiso han sido nuestra estrategia de pago o en otros casos reuniones por parte del dpto de RR.HH.

E5: Primero le damos la información para que sepa cuál sería su protocolo a seguir en caso de mora como una carta de compromiso especificando lo que se procedería a realizar .

Pregunta 21: ¿El encargado de cobranzas realiza una cartera de clientes semanalmente?

E1: Se realizan mensualmente .

E2: No, son realizadas de manera mensual

E3: La cartera de clientes se la realiza de manera mensual con sus respectivas fechas de pagos.

E4: Estas son proyecciones que realizamos mensualmente para tener un mejor orden .

E5: Proyecciones que realizamos mensualmente para tener mejores resultados.

Pregunta 22: ¿El encargado de cobranzas da seguimientos a los tiempos de pagos específicos?

E1: Estos seguimientos se realizan con días de anticipación.

E2: Se realizan con 5 días de anticipación.

E3: El departamento de cobranzas realiza los recordatorios con 5 días de anticipación a la fecha límite de pagos.

E4: Damos un plazo establecido de 5 días de anticipación

E5: 5 días plazo caso contrario el cliente será sancionado por la carta de compromiso que firmo.

Entrevistados	Datos	Cargo
Entrevistado 1	Nicole Ramírez	Analista
Entrevistado 2	Katherine Freire	Dpt. Administrativo
Entrevistado 3	Manuela Carvaca	Dpto. Cobranzas
Entrevistado 4	Junior Vergara	Dpto. Contabilidad
Entrevistado 5	Brigitte Anchundia	Dpto. Académico

Nicole Ramírez (Analista)

