

# Riesgo crediticio y proceso de cobranzas en instituciones privadas de educación

**Clara Elizabeth Villacrés Armas**

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato - PUCESA, Ecuador

**Osmany Pérez Barral**

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato - PUCESA, Ecuador

En la actualidad, se percibe un comportamiento inestable en la economía de Ecuador, pues el riesgo del país se ha incrementado. Esta situación se ha reflejado en las instituciones públicas y privadas del país. Este contexto conduce al objetivo de proponer políticas de crédito educativo en el proceso de cobranzas para la toma de decisiones en instituciones privadas de educación superior. La investigación es descriptivo-explicativa con enfoque cualitativo, sustentada en los métodos análisis-síntesis y análisis documental. Teóricamente, se profundiza en los problemas que afectan el riesgo crediticio en las instituciones privadas de educación superior, marcadas por el nivel de adquisición-endeudamiento de las familias al momento de decidir la continuidad de los estudios de sus hijos. Asimismo, se ahonda en el ámbito educativo al considerarse el alto porcentaje de deserción estudiantil. El resultado se confirmó en los criterios de los autores consultados (Acuña & Chavarry, 2020; Arellano & Cubi, 2013; Barr, 2006, 2008; Barr & Crawford, 2005; Brachfeld, 2013; Ettinger & Goliet, 2000; Global Ratings, 2020; Morales & Morales, 2014; Pérez Barral et al., 2020; Pérez Barral et al. 2022). Finalmente, se determinaron factores internos-externos asociados al incremento del riesgo crediticio en las universidades estudiadas, con lo que se confirmó la necesidad de proponer políticas para el proceso de cobranzas y la toma de decisiones.

**Palabras clave:** Riesgo crediticio, estudio financiero, proceso de cobranzas, flujos de efectivo



<https://doi.org/10.18800/contabilidad.202402.005>

**Contabilidad y Negocios 19 (38), 2024, pp. 119-140 / e-ISSN 2221-724X**

## Credit risk and collection process in private educational institutions

Currently, unstable behavior is perceived in the economy of Ecuador, where country risk has increased and is reflected in the country's public-private institutions. This context leads to the general objective of proposing educational credit policies in the collection process for decision making in private higher education institutions. The research is descriptive-explanatory with a qualitative approach, supported by analysis-synthesis and documentary analysis methods. Theoretically, it delves into the problems that affect credit risk in private higher education institutions, marked by the level of acquisition-indebtedness of families when deciding the continuity of their children's studies; Likewise, it delves into the educational field when considering the high percentage of student dropouts. The result was confirmed in the authors' criteria (Acuña & Chavarry, 2020; Arellano & Cubi, 2013; Barr, 2006, 2008; Barr & Crawford, 2005; Brachfeld, 2013; Ettinger & Goliet, 2000; Global Ratings, 2020; Morales & Morales, 2014; Pérez Barral et al., 2020; Pérez Barral et al., 2022) consulted, determining internal-external factors associated with the increase in credit risk in these universities, confirming the need to propose policies for the collections process and decision making.

**Keywords:** Credit risk, financial study, collections process, cash flows

## Risco de crédito e processo de cobrança em instituições de ensino privadas

Atualmente, percebe-se um comportamento instável na economia do Equador, onde o risco-país aumentou e se reflete nas instituições público-privadas do país. Esse contexto conduz ao objetivo geral de propor políticas de crédito educacional no processo de arrecadação para tomada de decisão em instituições de ensino superior privadas. A pesquisa é descritiva-explicativa com abordagem qualitativa, apoiada em métodos de análise-síntese e análise documental. Teoricamente, aprofunda os problemas que afetam o risco de crédito nas instituições de ensino superior privadas, marcados pelo nível de endividamento-aquisitivo das famílias na decisão da continuidade dos estudos dos filhos; Da mesma forma, aprofunda-se no campo educacional ao considerar o alto percentual de evasão estudantil. O resultado foi confirmado nos critérios dos autores (Acuña & Chavarry, 2020; Arellano & Cubi, 2013; Barr, 2006, 2008; Barr & Crawford, 2005; Brachfeld, 2013; Ettinger & Goliet, 2000; Global Ratings, 2020; Morales & Morales, 2014; Pérez Barral et al., 2020; Pérez Barral et al., 2022) consultados, determinando fatores internos-externos associados ao aumento do risco de crédito nessas universidades, confirmando a necessidade de propor políticas para o processo de cobrança e tomada de decisão.

**Palavras-chave:** Risco de crédito, estudo financeiro, processo de cobrança, fluxo de caixa

## 1. INTRODUCCIÓN

Los estudios de la gestión de créditos educativos se encuentran en una etapa de auge en Ecuador. Esto se debe a la necesidad que se generó desde 2020 a partir de la pandemia del covid-19, pues muchos estudiantes quisieron dejar sus estudios por problemas económicos de sus familias. En ese contexto, los directivos de las universidades privadas gestaron la posibilidad de que sus estudiantes pudieran solicitar el crédito directo facilitado por la institución. Algunos autores han hecho referencia a la importancia del tema para que los jóvenes puedan comenzar sus estudios o seguir estudiando en los niveles siguientes. Entre ellos, destacan los estudios de Brito y Vásquez (2022), Delgado (2004), y Vásquez (2008).

Debe destacarse que la posibilidad de tener acceso a un crédito educativo en una universidad privada de Ecuador impulsa la oportunidad para que los estudiantes puedan continuar con sus estudios universitarios y logren ser profesionales al término de su carrera. Sin embargo, al establecerse o institucionalizarse el otorgamiento del crédito directo a los estudiantes desde su ingreso al primer nivel, se crea la necesidad de proponer políticas de gestión crediticia, y procesos que permitan hacer seguimiento de la recuperación de cartera por estudiantes, carreras y escuelas (facultades).

Al respecto, algunos autores destacan también la necesidad de estrategias, políticas y procesos de control de créditos universitarios y auditorías. Entre ellos se encuentran Arellano y Cubi (2013), Barr (2006, 2008), y Barr y Crawford (2005). Lo expuesto por ellos corrobora que existe interés y preocupación en diferentes partes del mundo por el financiamiento de la educación superior. Por ello, este estudio se enfoca en la propuesta de políticas de crédito educativo en el proceso de cobranzas para la toma de decisiones en instituciones privadas de educación superior, sobre todo, en Ecuador como caso sudamericano.

## 2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS EDUCATIVOS

A finales del año 2019, se desató a nivel mundial la pandemia del covid-19, reportada primero en la ciudad de Wuhan en China. Esto desencadenó una profundización de la crisis económica mundial, dado que el confinamiento de las personas para detener la propagación del virus dio lugar a que no exista dinero circulante, se incremente la pérdida de empleo y exista escasez de productos para poder comercializar. Estos factores influyeron en el desequilibrio económico a nivel mundial.

En ese contexto, las instituciones financieras elevaron su riesgo crediticio mediante el incremento de la cartera por recuperar y optaron por no conceder créditos en general. Esto afectó el otorgamiento de créditos educativos, al cual aplicaban los estudiantes de instituciones privadas de educación superior con el propósito de cursar sus estudios o continuarlos en ese tipo de centros. Esta situación se ha visto seriamente afectada desde 2020 hasta la actualidad (2024). El contexto descrito se corrobora en los estudios de Pérez Barral et al. (2020), y Pérez Barral et al. (2022).

El crédito educativo constituye una vía para ayudar a los estudiantes para que no abandonen las aulas universitarias, sobre todo, a los que se forman en instituciones privadas que se encuentran en una situación de un riesgo aceptable por la situación económica que se vive en Ecuador. En ese sentido, se coincide con los criterios de Global Ratings (2020) cuando plantea que la cartera de créditos educativos es el indicador más importante que las instituciones financieras actualmente analizan. De hecho, existe una cartera en créditos educativos con morosidad del 5% que ha crecido de acuerdo con la proyección adquirida por la institución y que, anteriormente, fue manejada con el 2%.

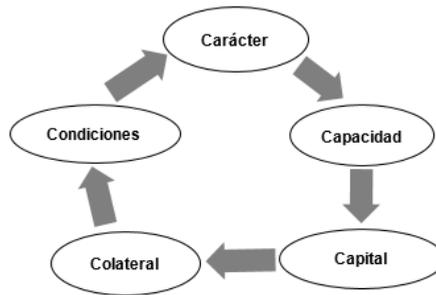
En virtud de lo expresado, es preciso determinar los factores que inciden en el riesgo crediticio y el proceso de cobranza en las universidades privadas para poder cumplir con el objetivo general siguiente: proponer políticas de crédito educativo en el proceso de cobranzas en instituciones privadas de educación superior para la toma de decisiones. Con ello, se puede dar respuesta al problema científico: ¿cuáles son los factores de riesgo crediticio y de crecimiento de la cartera que afectan a las instituciones de educación superior privada? Para ello, el estudio se presenta en varias secciones que responden a la introducción, el marco teórico, la metodología, los resultados, las conclusiones y las referencias bibliográficas.

Se puede definir el riesgo crediticio como una actividad financiera en la que interviene la entidad que otorga el crédito y la que lo recibe. Esta última se compromete a cancelar la deuda en un determinado tiempo de acuerdo con las condiciones mutuamente acordadas. De esta manera, se pone en riesgo la empresa que otorga al incurrir en costos o pérdidas extras en caso del incumplimiento de los valores a cobrar (Trejo et al., 2016). Por ello, cuando se empieza el proceso para la concesión de un préstamo, se debe valorar e identificar la capacidad de pago del deudor, con la finalidad de poder prever posibles amenazas por falta de pago.

En relación con lo expuesto, Hernández et.al., (2017) comenta las cinco C del crédito: carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones. La persona encargada del análisis para el otorgamiento o negación del crédito debe evaluar los factores que determinen

la capacidad de endeudamiento que, en el caso de este estudio, caracteriza a cada estudiante. Desde esta óptica, en el caso de la educación superior, una mala colocación de un crédito para el estudiante o el padre de familia implica un riesgo eminente que afecta la liquidez de las instituciones, sobre todo, de las que son privadas. Esto acarrea consigo no poder invertir en el mejoramiento de la educación con fines investigativos y científicos, que son su fundamento.

**Figura 1.** Las cinco C del crédito



Con respecto a la figura 1, es necesario recalcar que las cinco C de crédito deben ser gestionadas y controladas por las instituciones financieras y la institución educativa que otorgue el crédito para que pueda ser utilizado eficientemente por los estudiantes para continuar sus estudios en la educación superior. Esto puede ser realizado por medio de la generación de políticas de cumplimientos. En tal sentido, también se coincide con lo expuesto por Jiménez (2018) sobre las políticas de créditos. El autor indica que, son instrumentos que tienen las instituciones financieras para el otorgamiento de créditos. A partir de ello, se delimitan condiciones de pago, el tipo de crédito y normas que garanticen la recuperación del dinero de forma idónea para que no afecte al flujo de liquidez de los centros privados de educación superior.

Por su parte, Suárez (2019) aborda el tema de la gestión de las cuentas por cobrar desde la perspectiva de evaluar la gestión de las cuentas por cobrar mediante la aplicación de indicadores financieros y el análisis de procedimientos crediticios, contribuyendo al mejoramiento de la rentabilidad. No obstante, en las instituciones de educación superior el tema de cobranzas y créditos implica alcanzar y tener habilidades efectivas para la recuperación de la cartera vencida en el menor tiempo posible. Con ello, se evita caer en provisiones para cuentas incobrables. Por ello, es importante que, en las instituciones privadas de educación superior en las que los planes de pago y los créditos educativos son inexistentes, se diseñen políticas para la concesión y tratamiento de los créditos. Esto tiene el propósito de que puedan determinar a tiempo la morosidad y garantizar la educación de los estudiantes que sí cumplen con

sus pagos oportunamente. Entonces, al implementar la opción de pagos en cuotas mediante la concesión de créditos educativos, las instituciones que son objeto de estudio incrementan sus ventas, pues pueden abarcar un mercado al que antes no podían llegar y que, por lo tanto, les era esquivo. Este mercado que ahora se convierte en potencial está constituido por los estudiantes que no cuentan con recursos económicos suficientes para pagar al contado. Así, las instituciones privadas de educación superior se vuelven más competitivas frente a otros centros de similares características que sí contaban con ese servicio.

También se concuerda con lo expuesto por Quinaluisa et al. (2017), pues corroboran que carecer de control y de políticas de crédito en las que se identifique el tiempo de retraso a lo largo del tiempo siempre se convierte en un problema financiero. Si bien inicialmente esa situación incrementa satisfactoriamente las ventas, puede conllevar a que se desemboque en un riesgo crediticio. Por su parte, Acuña y Chavarry (2020) abordan el tema desde la cobranza, que tiene por finalidad esencial efectuar la recuperación de la cartera de clientes de forma eficaz e inmediata para garantizar el capital de trabajo, y dar liquidez y capacidad a corto plazo de forma efectiva. En consecuencia, es relevante convertir las cuentas por cobrar en efectivo y equivalentes; con dichos valores se pueden cubrir a corto plazo las obligaciones en las organizaciones. Así, pueden invertir, sobre todo, en tecnología y mejoramiento continuo en la educación superior en Ecuador.

Frente a lo descrito, Brachfeld (2013) señala que las políticas de cobranza son utilizadas para fortalecer criterios en el momento en que haya reclamos, para evadir arbitrariedades, para facilitar diligencias de cobro, y para establecer normas y prioridades de actuación que deben adjudicarse los delegados en la gestión de las cuentas comprometidas con el pago. Con relación a ello, según Ettinger y Goliet (2000), las políticas de cobranza son procedimientos que aplican todas las empresas para la recaudación de las cuentas por cobrar en la fecha de sus vencimientos. Al respecto, el gerente de crédito debe hacer todos los esfuerzos posibles no solo para cobrar las deudas con su institución, sino también para gestionar y realizar el cobro con rapidez.

Frente a lo expuesto, Morales y Morales (2014) destacan que las fases de la cobranza (prevención, cobranza, recuperación y extinción) deben ser cumplidas. Dichas fases son acciones que deben poseer base jurídica para ejecutarse. Además, se encuentran orientadas a salvaguardar la economía de la institución al reducir de manera significativa el incumplimiento de las obligaciones por parte de los clientes. A corto plazo, tal situación no genera mayor impacto; sin embargo, a largo plazo, puede causar inconvenientes para la liquidez y el poder adquisitivo de las instituciones privadas de educación superior. De esta manera, se pueden generar cuentas incobrables.

Para el desarrollo del estudio y la propuesta de políticas de cobro en una institución privada de educación superior, es necesario basarse o sustentarse en el análisis de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES, 2010), así como en su reglamento. La ley “tiene como objeto definir los principios que garanticen el derecho a la educación superior de calidad que propenda a la excelencia, interculturalidad, al acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna” (art. 2). Con respecto a la política de cuotas, dictamina que “las instituciones de educación superior instrumentarán de manera obligatoria políticas de cuotas a favor del ingreso al sistema de educación superior de grupos históricamente excluidos o discriminados” (art. 74). Por último, estipula que las instituciones estudiadas deben mantener “una unidad administrativa de Bienestar Estudiantil destinada a promover la orientación vocacional y profesional, facilitar la obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecer los servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución” (art. 86).

Por otro lado, se encuentra el Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Superior (RLOES, 2022), cuyo objetivo consiste en “el desarrollo y aplicación de las normas de educación superior, que permitan hacer efectivos los fines y objetivos del Sistema de Educación Superior, en el marco de la Constitución de la República y la Ley Orgánica de Educación Superior” (art. 1). Además, señala que “las instituciones de educación superior establecerán las unidades de bienestar en sus estatutos y estructura institucional, y asignarán un presupuesto para su implementación, funcionamiento y fortalecimiento” (art. 24).

Como se puede percibir, la institucionalización propuesta por la LOES puede servir no solo a las instituciones públicas, sino también a las privadas. Esto puede garantizar la continuidad y la terminación de los estudios de los alumnos que desean estudiar o seguir estudios en las universidades privadas, pues no siempre las públicas garantizan los cupos suficientes. Para ello, los estudiantes tienen la posibilidad de contar con facilidades de pago con tarjetas de crédito que incluyan planes de financiamiento con o sin intereses. A su vez, las instituciones privadas de educación superior tienen la obligación de incorporar en su sistema políticas de cuotas según la normativa citada. Tales políticas deben ser gestionadas en la unidad administrativa de Bienestar Estudiantil para garantizar la igualdad de oportunidades en el proceso de formación profesional para los estudiantes cuya situación socioeconómica no les permite pagar el total del valor al contado.

Cabe destacar que el estudio de Arias et. al. (2021), que toma el contexto de once países, corrobora lo expresado hasta el momento, sobre todo, en la época de

la pandemia del COVID-19. La investigación describe la perspectiva internacional sobre la afectación del proceso de matrícula en la educación superior privada en América Latina y el Caribe. Para ello, los autores consideran una encuesta aplicada en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Honduras, México, Perú, República Dominicana y Uruguay.

De la misma manera, destacan los estudios de Cajas y Cárdenas (2023), Delgado et al. (2023), y Morocho et al. (2023), quienes se enfocaron en el riesgo crediticio en situaciones emergentes, como el contexto posterior a la pandemia del covid-19. De acuerdo con los estudios, el crédito educativo en la educación superior en Ecuador debe ser otorgado a partir de un análisis exhaustivo de su factibilidad económico-financiera. Además, debe consumarse a partir de una educación financiera de los estudiantes universitarios para su uso responsable, con el propósito de que estos sean más puntuales al momento de pagar sus créditos y no perjudiquen a las instituciones que se los ofrecen. Tal información surge como respuesta a las necesidades de las universidades implicadas.

Por otro lado, el estudio de Arias et al. (2021) corrobora el decrecimiento significativo de la matrícula universitaria, especialmente, en países como Colombia. Para ello, se basa en las variables tratadas anteriormente como, por ejemplo, pérdida de empleos, afectación en la economía y barreras de acceso a fuentes de financiamientos. Tales circunstancias exigieron que las universidades privadas contemplen medidas como subsidios, becas por diversos conceptos y otorgamientos de créditos con facilidades de pagos, entre otros. Un ejemplo de ello es el de Perú, país en el que han aparecido nuevos programas para becas, y 90% de instituciones privadas de educación superior han creado descuentos y convenios con universidades extranjeras para mermar la deserción estudiantil. En general, en casi todos los países analizados, los entes gubernamentales no dieron apoyo a las instituciones privadas de educación superior. Por el contrario, estas tuvieron que implementar estrategias con recursos propios para poder sostener la continuidad del funcionamiento de la institución. Por ejemplo, enfrentaron costos para la adquisición de plataformas virtuales avanzadas.

A partir de lo comentado, es necesario destacar que aún queda mucho por investigar sobre la temática abordada. En ese sentido, estudios futuros pueden enfocarse en la implementación de modelos y procedimientos de gestión de cobro en instituciones de educación privada, en modelos de riesgo financiero con cartera vencida en la gestión de cobro por los servicios universitarios y en el impacto financiero en las inversiones universitarias por deficiente política de cobros, entre otros temas de interés.

### 3. METODOLOGÍA

El tipo de investigación es descriptivo con un enfoque cualitativo. Para ello, se utilizan métodos teóricos y metodológicos que aportan rigor científico, entre los que destacan el análisis-síntesis, el análisis documental, y el método inductivo-deductivo. Además, las entrevistas realizadas fueron formales y abiertas con la finalidad de obtener más información de los implicados en el estudio.

Los resultados se asocian con la propuesta de políticas crediticias que permitan tomar decisiones proactivas en las instituciones privadas de educación superior. Para ello, se realizó un diagnóstico para conocer cuál es la situación de una universidad privada de Ecuador que fue tomada como objeto de estudio. La información obtenida facilita el análisis para la propuesta de políticas de crédito educativo y procesos de cobranzas.

Así mismo, se empleó el método de discriminación para dar prioridad a la selección de respuestas adecuadas y sujetas al problema planteado. Esto facilitó la agrupación de respuestas similares de los participantes. Posteriormente, se trabajó con las respuestas asociadas y de mayor peso específico, sobre todo, con aquellas que superaron el 80% frente al total.

En función de lo descrito, se aplicó una entrevista formal al personal contable y del área de Bienestar Estudiantil (en total, 7 personas del área contable y administrativo) con la finalidad de obtener información acerca del riesgo crediticio y del proceso de cobranzas que se lleva actualmente en la universidad privada de Ecuador que es objeto de estudio en este trabajo de investigación. Asimismo, se amplió la muestra a 133 docentes que pertenecen a las 3 escuelas con mayor cantidad de estudiantes de la universidad estudiada: Administración, Jurisprudencia y Medicina.

A partir de la colaboración de todos los participantes, se determinaron los problemas esenciales que afectan la gestión de cobro. Esto tuvo la finalidad de proponer políticas de crédito educativo que beneficien tanto a la gestión de la institución universitaria privada como a los estudiantes que acceden a esos servicios. Para ello, se empleó la técnica de comparación de triángulo de Fuller, que permitió dar orden de importancia a las causas que debían atenderse. Así, se determinó el peso específico de cada una.

También se aplicó el método de expertos para validar la encuesta aplicada y se procesó la información mediante el software Decisoft 2000. Para tener una comprensión más clara de la metodología aplicada, a continuación, se explica a lo planteado

a partir del método empleado y propuesto por Vega (2007) (como se cita en Pérez Barral, 2008):

### 3.1. Método de selección de expertos

Para la selección de expertos, se utilizó el llamado coeficiente de competencia (K), que se calcula de la forma siguiente:

$$K = (K_c + K_a) / 2$$

Donde:

- $K_c$ : coeficiente de conocimiento o información que tiene el experto acerca del problema
- $K_a$ : coeficiente de argumentación o fundamentación de los criterios para cada experto

Ambos coeficientes se calculan sobre la valoración del propio experto, aunque también podría calcularse a partir de los criterios de los miembros del grupo de potenciales expertos o del directivo inmediato superior de ellos. El coeficiente de competencia (K) del experto se determina al promediar la puntuación correspondiente a cada una de las partes del cuestionario. La puntuación debe estar en un rango de  $0,7 \leq K \leq 1$ , con el objetivo de hacer una selección rigurosa de los profesionales que se evalúan como expertos. Además, la cantidad de expertos a seleccionar debe ser  $\leq \alpha \cdot n$  de acuerdo con Sánchez (1984) (como se cita en Pérez Barral, 2008), donde:

- $\alpha$ : número entre 0,7 y 1, prefijado por el investigador
- $n$ : elementos que caracterizan un determinado objeto de estudio

Para determinar el valor  $\alpha$ , se sigue a Vega (2004), dada la variable de grado de conocimientos de los potenciales expertos sobre los elementos del objeto de estudio dentro de la encuesta aplicada (como se cita en Pérez Barral, 2008). A partir de ello, se propone la clasificación siguiente:

**Tabla 1.** Criterios de conocimientos sobre los elementos del objeto de estudio

Nivel de conocimientos sobre los elementos del objeto de estudio	Bajo	Medio	Alto
Valor propuesto de $\alpha$	0.1- 0.3	0.4 - 0.7	0.8 - 1.0

*Nota.* Tomado de Vega Falcón (2004), citado en *Modelo conceptual ABC/ABM a partir del estudio de variables de éxito para empresas cubanas* [Tesis de doctorado, Universidad de Matanzas], por O. Pérez Barral, 2008, Repositorio Institucional de la Universidad de Matanzas, p. 40-44.

Para determinar K, se aplica el cuestionario de competencia del experto. Este es un instrumento esencial, sobre todo, cuando se necesita recopilar información sobre la experiencia y el conocimiento de un grupo de personas relacionadas con la temática que se investiga (en este caso, el riesgo crediticio y el proceso de cobranza). La estructura del cuestionario permitió la recopilación de información para determinar K a través de dos fases. En la primera (Kc), se propuso evaluar las características que identifican al experto; además, la puntuación asignada se obtuvo por medio del método de proceso analítico jerárquico. En la segunda fase (Ka), se efectuó la valoración sobre las fuentes que tributaron el conocimiento del experto, con lo que se avaló su condición de especialista en la temática.

En relación con lo anterior y a la implementación de un plan de pago por parte de la universidad, el impacto fue negativo según la opinión del personal contable y de Bienestar Estudiantil. Por otro lado, el impacto fue considerado como muy negativo de acuerdo a los criterios de los docentes porque gran cantidad de estudiantes que se acogió al servicio no canceló su cuota en los tiempos previstos. Así, se perjudicó la recaudación económica y la estabilidad financiera de la institución. De alguna manera, esa situación conllevó a que se detengan las inversiones en la estructura física y tecnológica que se necesita para ofrecer un mejor servicio a los estudiantes de pregrado y posgrado.

Sin embargo, para los estudiantes de pregrado, posgrado y el programa de enseñanza de idiomas el impacto fue positivo porque pudieron acceder a la continuación de sus estudios. La situación, que fue desfavorable para el centro de educación superior que es objeto de estudio y propicia para los estudiantes, se fundamentó en que no existían políticas, normativas ni seguimiento de todo el proceso crediticio, es decir, desde el otorgamiento hasta la gestión de cobro. Así, se dificultó la rentabilidad del servicio ofertado.

En tal sentido, todas las personas que participaron en el estudio coinciden en que no existe una política ni normativa crediticia que regule el pago de los estudiantes y menos aún un procedimiento para dar seguimiento a los estudiantes que acceden al servicio de crédito directo. Asimismo, existe inconformidad con todo el proceso de asignación de plan de pagos, que es manual y dificulta la proactividad de las actividades que se realizan para los diferentes momentos de gestión y control de pago. Ya que toda la información requerida debe ser tecleada, hay mayores posibilidades de que se presenten errores en el proceso.

De la misma manera, no existe un control de la responsabilidad y corresponsabilidad del estudiante o de la familia para establecer los pagos a tiempo. Incluso, la insti-

tución privada puede llegar a perder recursos económicos si el estudiante no cancela el pago a tiempo y se retira de la carrera, circunstancia incluso más compleja por la variedad de casos en que se entrega el crédito según la situación de cada estudiante.

Existe otra deficiencia: no hay un único responsable que dé seguimiento a los estudiantes que solicitaron el crédito y que en el transcurso del semestre no cancelan el pago. La tarea recae a veces en el Departamento de Bienestar Estudiantil Universitario o en el Departamento Financiero, lo cual dificulta responsabilizar la gestión y el control de pago por parte de los estudiantes. De esta manera, persisten las deudas de un período contable a otro y de un semestre académico a otro, e incluso se convierten en ocasiones en cuentas incobrables.

Finalmente, no se percibe una comunicación efectiva entre el Departamento Financiero, y los estudiantes o familias para la gestión del cobro del crédito concedido. Esto dificulta el seguimiento oportuno y proactivo para no entrar en pérdidas económicas por el servicio ofrecido. Por ello, es necesario plantear como resultado de este estudio una política de gestión crediticia para las universidades privadas.

## 4. RESULTADOS

A partir del estudio teórico y los resultados del diagnóstico realizado en una universidad privada de Ecuador, se propone una política de crédito educativo que facilita la planificación, el seguimiento, el control y la gestión del crédito educativo que se otorga a los estudiantes con situaciones financieras complejas para que no dejen de estudiar o puedan acceder como estudiantes con ingresos a los estudios universitarios. Este tipo de política crediticia no es común en las universidades ecuatorianas, lo cual dificulta la recuperación de cartera y afecta los indicadores de gestión económico-financieros. En este nuevo contexto, se pretende una mejoría del proceso de toma de decisiones en las cobranzas de los estudiantes dentro de las instituciones privadas de educación superior. Además, la propuesta puede ser extendida a otras universidades con características similares, pues el carácter generalizador de la investigación lo permite.

### 4.1. Política de crédito educativo en el proceso de cobranzas para las instituciones de educación superior privada en Ecuador

- **Objetivo:** normar la concesión de créditos educativos directos otorgados por las instituciones de educación superior, de forma tal que permita el control y seguimiento de la cartera para la minimización del riesgo crediticio

- **Alcance:** aplicable para todos los programas académicos de escolaridad ordinaria (pregrado, idiomas, tecnologías y posgrado)
- **Responsables:** Dirección de Estudiantes, Bienestar Estudiantil y Becas; Dirección General Financiera
- **Aspectos generales**
  - El financiamiento se otorga por cada semestre, con lo cual se realiza una evaluación del comportamiento de pago en cada período educativo.
  - La institución educativa otorga el financiamiento únicamente por el valor de los aranceles. La matrícula y los pagos a terceros deben ser cancelados por el estudiante como parte del pago inicial.
  - El financiamiento es otorgado para 4 cuotas, además del pago inicial (matrícula más otros rubros).
  - Los valores financiados contemplan una tasa de interés del 4,5%. Esta puede variar sobre la base de la tasa activa referencial del Banco Central del Ecuador (2024) para el segmento educativo de 8,90%. En ninguna circunstancia la tasa puede ser superior a la indicada.
  - Si se diese el incumplimiento de pago en el presente período académico, el estudiante queda imposibilitado de matricularse en el próximo semestre mediante el acceso a un nuevo financiamiento. Puede realizar su próxima solicitud de crédito después de haber cancelado su deuda y debe esperar al próximo período.
  - Si el pago fue efectuado en una fecha cercana a la normativa vigente, el estudiante no es objeto de requerimiento de documentación: simplemente renueva la firma del pagaré.
  - Los pagos se efectúan hasta el día 10 de cada mes.
  - La mora en el pago repercute para la concesión del financiamiento en el semestre continuo como penalidad por el incumplimiento.
  - Una vez recibida la documentación por parte de la Dirección de Estudiantes, Bienestar Estudiantil y Becas, la institución tendrá máximo 5 días para revisar la documentación, y dar o no la primera aprobación. La aprobación definitiva será informada por el Departamento Financiero.
- **Dirección de Estudiantes, Bienestar Estudiantil y Becas**
  - Para el otorgamiento del crédito, el estudiante y/o garante debe cumplir con la siguiente documentación cuando sea requerida: copia a color de cédula; 3 últimos roles de pagos firmados y sellados por la entidad en la

que trabaje en relación de dependencia; certificado del RUC actualizado y 3 últimas declaraciones del IVA; declaración de impuesto a la renta del último año terminado; fotocopias de facturas emitidas del año anterior para los contribuyentes bajo el régimen RIMPE negocio popular; y documentación que justifique cualquier tipo de otros ingresos, como remesas del exterior, arrendamientos y pensiones SUPA, entre otros.

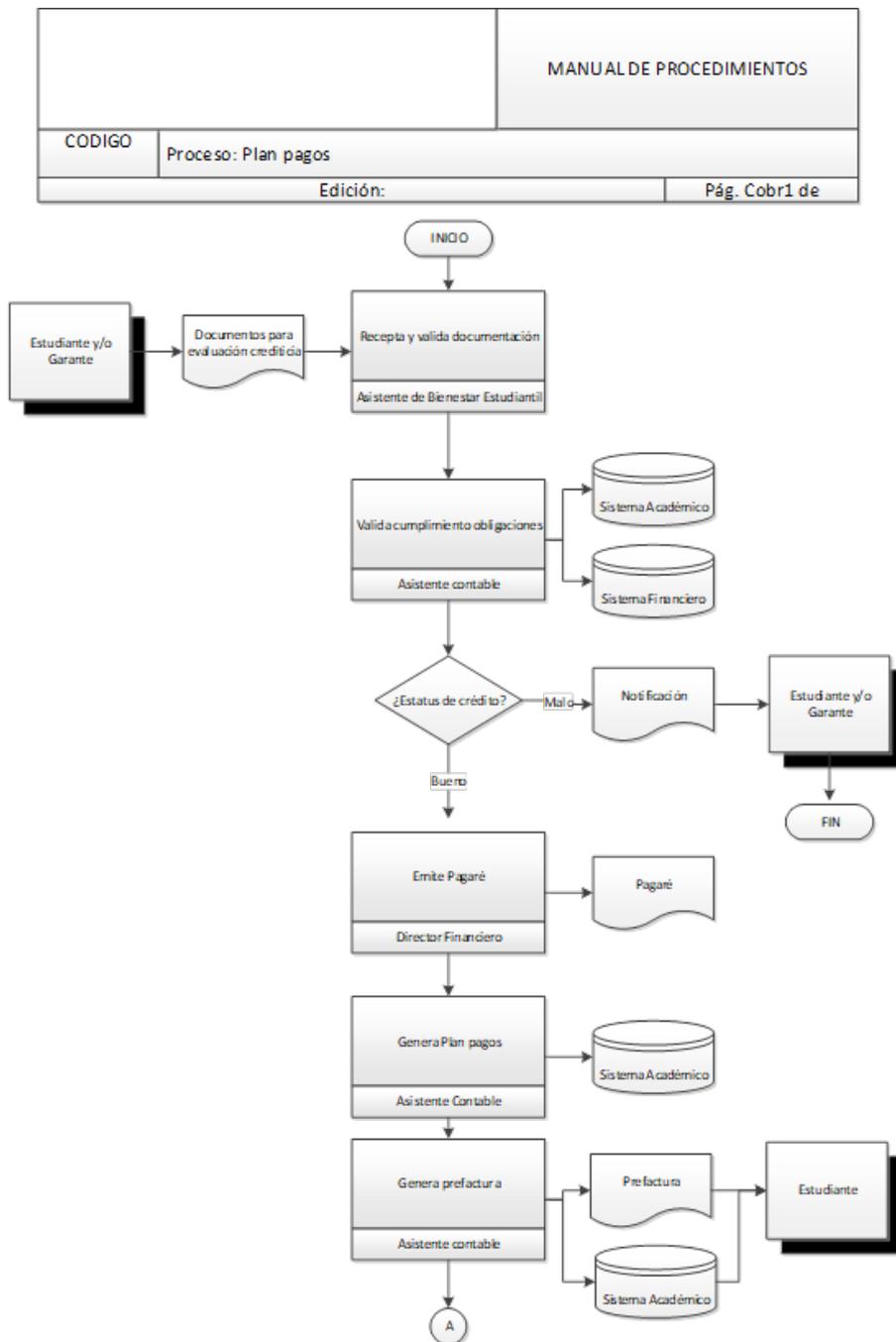
- Con la aprobación para el financiamiento, el estudiante debe depositar el pago inicial. Posteriormente, se procede a adjudicar las 4 cuotas de crédito.
- El estudiante se somete a una evaluación de capacidad de crédito, por lo que tiene que firmar una autorización para que la entidad educativa obtenga datos del buró de crédito. Esto tiene la finalidad de verificar si refleja una calificación aceptable que demuestre que tiene al día sus obligaciones financieras y no tiene deudas pendientes de ninguna índole.
- El área debe difundir adecuadamente a los estudiantes las consecuencias a las que pueden incurrir por el pago a tiempo de su crédito asignado como, por ejemplo, el bloqueo a las plataformas académico-financieras que impidan realizar algún trámite administrativo.

- **Dirección general financiera**

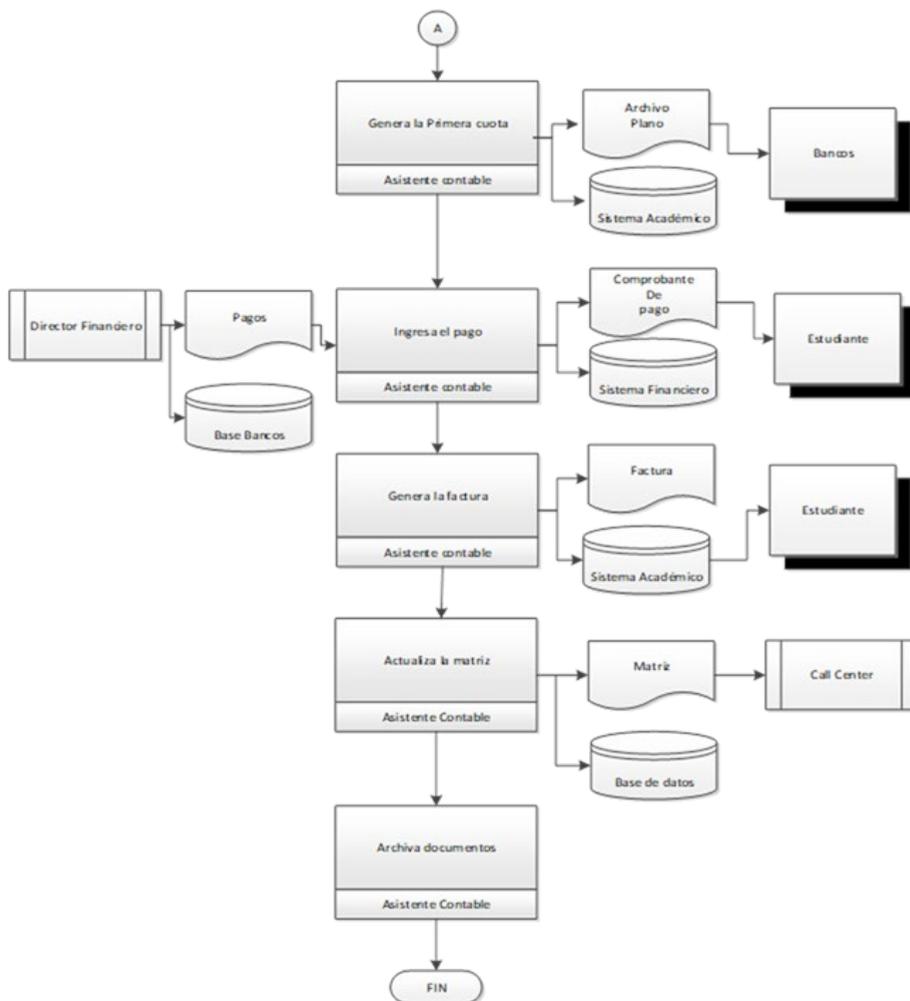
- Las personas que opten por el financiamiento deben firmar el pagaré. Este se extiende a un garante si la capacidad de pago del estudiante compromete más del 35% de sus ingresos líquidos luego de deducir sus gastos o deudas.
- El director financiero da el visto bueno para el otorgamiento del crédito tras haber revisado el comportamiento de los pagos en el presente semestre.
- En caso de incumplimiento de una cuota, el Departamento Financiero notifica por escrito al correo del estudiante y al del garante. Si el estudiante o el garante incumple en más de una cuota, se bloquea el sistema financiero-académico para no efectuar trámites administrativos. Entonces, el estudiante no podrá acceder a un nuevo crédito hasta el segundo período siguiente.

Dadas las políticas planteadas para las universidades privadas, se considera que es necesario e importante tener una mejor gestión del crédito directo que se otorga a los estudiantes para que puedan continuar sus estudios. Al respecto, la figura 2 describe el proceso que se debe seguir, con la finalidad de que se establezca un seguimiento al mismo.

**Figura 2.** Proceso de Plan de pago por otorgamiento de crédito directo en instituciones de educación superior privada



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO	Proceso: Plan pagos	
Edición:		Pág. Página-1 de



- **Recomendaciones de implementación del proceso de plan de pago por otorgamiento de crédito directo en instituciones privadas de educación superior**
  - Se deben entregar los documentos solicitados para la solicitud de acceso al crédito, pues no se procederá al análisis del expediente si no está completo.
  - Antes de comenzar el semestre ordinario, el estudiante debe cancelar su pago para seleccionar la materia que va a cursar.
  - La evaluación de solicitudes debe ser realizada de forma exhaustiva y personalizada, pues cada caso difiere según las posibilidades económicas de los estudiantes.
  - Se deben ofrecer la mayor cantidad de facilidades de pago, de tal forma que las operaciones se puedan realizar en el tiempo correspondiente y con el menor riesgo posible.
  - Se debe dar seguimiento cada semestre a la evolución de pago de cada estudiante, con la finalidad de que no exista una acumulación en la recuperación de la cartera de crédito.

## 5. CONCLUSIONES

A partir del análisis procedente de la investigación de varios autores (Arellano & Cubi, 2013; Barr, 2006; Cajas & Cárdenas, 2023), se destaca como esencial la incorporación de un análisis de factibilidad de créditos educativos que determinen a quién asignar o no el mismo. Esto es vital por el comportamiento socioeconómico actual de la economía, que se reactiva a paso lento y, por lo tanto, afecta el poder adquisitivo en el sector educativo superior. Los criterios de los autores mencionados confirman la necesidad de dar seguimiento a los estudiantes que acceden a los créditos educativos para continuar sus estudios universitarios. Además, el diseño inherente para la aplicación de normas y políticas que lleven consigo el aseguramiento de la recuperación a corto plazo de los créditos es necesario. Esto contribuye con que la liquidez de la universidad no se vea afectada y se evite desembocar en un riesgo crediticio a largo plazo.

Como resultado del diagnóstico que se efectuó en la metodología, se determina que existe carencia de políticas de crédito educativo para los planes de pagos, pues estos fueron implementados como resultado de la emergencia sanitaria mundial por la pandemia del covid-19. En ese sentido, se coincide con lo señalado por Cajas y Cárdenas (2023), y Delgado et al. (2023), cuyos estudios señalan que las universidades carecían de políticas de créditos para buscar soluciones a los problemas de morosidad que se estaban presentando en las instituciones privadas de educación superior antes

y durante la pandemia. Además, según los autores, eso frenaba los resultados económicos financieros de estas instituciones.

Es conveniente mencionar que aún siguen en práctica en estos años posteriores a la pandemia los planes de pagos, pero sin una política de crédito que respalde la recuperación de cartera. Por ello, ha sido necesario diseñar una política de riesgo crediticio y proceso de cobranzas en instituciones privadas de educación superior para que puedan regular dichos procedimientos y se dé seguimiento al manejo de cartera de los estudiantes universitarios. Por ello, se concuerda con que las políticas crediticias deben ser debidamente informadas por los diversos canales a los estudiantes y la sociedad en sentido general (Morocho et al., 2023). Esto contribuye con que la información llegue con proactividad a los interesados, tanto para sean personas internas como externas a la institución.

De la misma manera, las personas encargadas de hacer cumplir las políticas crediticias deben dar seguimiento a cada caso específico para que puedan tomar decisiones acertadas y proactivas conjuntamente con otras áreas que contribuyan con este control. Entre las áreas encargadas, pueden considerarse las de Bienestar Universitario, la dirección de escuela y la Dirección Estudiantil.

Como parte de los resultados obtenidos en el estudio de los autores consultados, se plantea una propuesta de política de riesgo crediticio para universidades privadas, con el propósito de que sea considerada una herramienta esencial para el proceso de cobranzas y toma de decisiones proactivas, tanto en situaciones emergentes como en las que no lo son. Así, se coincide con autores como Guevara (2018), Pérez et al. (2020), Romero y Torres (2021), y Trochez et al. (2020), pues sus criterios contribuyeron a que se determine la necesidad urgente de contar con acciones que protejan a las instituciones frente a la morosidad en el pago de los estudiantes.

### **Contribución de autores:**

**Villacrés, C. E.:** Conceptualización, Software, Investigación, Curación de datos, Escritura – borrador original, Visualización. **Pérez, O.:** Metodología, Validación, Análisis formal, Escritura, revisión y edición, Visualización, Supervisión, Administración del proyecto.

Clara Elizabeth Villacrés Armas (Villacrés, C. E.)

Osmany Pérez Barral (Pérez, O.)

### Declaración de conflicto de Intereses

El (los) autor(es) declara(n) que, durante el proceso de investigación, no ha existido ningún tipo de interés personal, profesional o económico que haya podido influenciar el juicio y/o accionar de los investigadores al momento de elaborar y publicar el presente artículo.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, V y Chavarry, P. (2020). *Estrategia de gestión en cobranza para reducir el índice de morosidad de los padres de familia de la Institución Educativa Privada Algarrobos de Chiclayo 2019*. Universidad Señor de Sipán. [Online], Available: [https://repositorio.uass.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7445/Acuña\\_Vallejos\\_Victoriano.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uass.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7445/Acuña_Vallejos_Victoriano.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arellano, L. S., & Cubi, L. E. (2013). *Auditoría de gestión al área de créditos del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE R 3) provincia de Chimborazo, enero-diciembre 2011* [Tesis de grado, Escuela Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Dirección de Bibliotecas y Recursos para el Aprendizaje e Investigación. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/5095>
- Arias Ortiz, E., Elacqua, G., López, Á., Téllez Fuentes, J., Peralta Castro, R., Ojeda, M., Blanco Morales, Y., Pedró, F., Vieira do Nascimento, D., & Roser Chinchilla, J.F. (2021). *Educación superior y covid-19 en América Latina y el Caribe: Financiamiento para los estudiantes*. Banco Interamericano del Desarrollo. <http://dx.doi.org/10.18235/0003380>
- Banco Central del Ecuador. (2024). *Tasas de interés activas efectivas referenciales*. <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>
- Banco Mundial. (2022). *Informe sobre el desarrollo mundial 2022. Finanzas al servicio de la recuperación equitativa*. <https://www.bancomundial.org/es/publication/wdr2022>
- Barr, N. (2006, 16-17 de febrero). *Financing higher education: Lessons from developed economies, options for developing economies* [Conferencia]. World Bank: Regional Bank Conference on Development Economics, Beijing, China.
- Barr, N., (2008). *Financing higher education: Lessons from economic theory and operational experience* (Eaber Working Paper Series Paper 38). East Asian Bureau of Economic Research.
- Barr, N., & Crawford, L. (2005). *Financiamiento de la educación superior*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203321515>

- Brachfeld Montaña, P. J. (2013). *Análisis del moroso profesional: Tratado práctico de morosología*. Editor Profit Editorial.
- Brito, D. A., & Vásconez, I. G., (2022). Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia*, 1 (Edición Especial), 404-429. <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/1808>
- Cajas, R., & Cárdenas, L., (2023). El riesgo crediticio post pandemia del covid-19: Una aproximación teórica. *Polo del Conocimiento: Revista Científico Profesional*, 8(2), 120-131.
- Delgado, C., Jaramillo, D., Andrade, S., & Basurto, D., (2023). El impacto de las políticas crediticias en el Ecuador. *Journal Scientific*, 7(2), 1865-1881.
- Delgado, M. C., (2004). *El crédito educativo en la educación superior en el Ecuador: Análisis de resultados* [Tesis de maestría, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales - Flacso - Sede Ecuador]. Repositorio Digital, Flacso Ecuador <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/458/14/TFLACSO-03-2004MCDA.pdf>
- Ettinger y Goliet (2000). *La cobranza y sus estrategias*. Ediciones Gestión 1998.
- Global Ratings. (2020). *Calificación emisión de obligaciones convertibles en acciones*. <http://www.globalratings.com.ec/site1/Adjuntos/INFORME%20FINAL%20OCAS%20BANCO%20GUAYAQUIL%20OCTUBRE%202020.pdf>
- González, Y. (2020). Políticas de inclusión en educación superior. El programa nacional Beca 18. *Revista de Sociología*, 31, 39-54.
- Guevara, H. (2018). *Propuesta de estrategias de gestión de cobranza para la Institución Educativa Deportivo ADEU, Chiclayo* [Tesis de grado, Universidad de Lambayeque]. UDL Institucional. <http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/190>
- Jiménez, J. (2018). Política crediticia del sector financiero en el Ecuador. *Universidad, Ciencia y Tecnología* (4), 133-138. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/18/20>
- Ley Orgánica de Educación Superior, LOES (2010). Proyecto de Ley Orgánica de Educación Superior. <https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf>
- Madrigal Moreno, F.J., Chávez Contrera, L., Díaz Vázquez, A. (2017). *Evaluación de las cinco C'S de crédito en condiciones de incertidumbre*. Morelia, Michoacán, México. [https://www.teczamora.mx/documentos/posgrado\\_investigacion/articulos/Evaluacion%20de%20las%205%20C's%20de%20cr%C3%A9dito%20en%20condiciones%20de%20incertidumbre.pdf](https://www.teczamora.mx/documentos/posgrado_investigacion/articulos/Evaluacion%20de%20las%205%20C's%20de%20cr%C3%A9dito%20en%20condiciones%20de%20incertidumbre.pdf)

- Morales, A. y Morales J. (2014). Crédito y Cobranza. En Grupo Editorial Patria (ed.), *Crédito y Cobranza* (pp. 1-29). Grupo Editorial Patria.
- Morocho, A. V., Erazo, J. C., Narváez, C. I., & Carvache, S. M. (2023). La educación financiera en estudiantes universitarios y su relación con el uso del crédito educativo. *Conrado*, 19(91), 179-186.
- Pérez Barral, O. (2008). *Modelo conceptual ABC/ABM a partir del estudio de variables de éxito para empresas cubanas* [Tesis de doctorado, Universidad de Matanzas]. Repositorio Institucional de la Universidad de Matanzas.
- Pérez, O., Alarcón, M. Del R., & Núñez, J. V. (2020). Impacto de la economía en tiempos emergentes. En Y. Chirinos, D. Álvarez, J. Batista, & D. Rojas (Eds.), *Impacto del covid-19 desde la perspectiva socioeconómica en el contexto global* (pp. 27-30). Fondo Editorial Servando Garcés, [www.doi.org/10.47212/miradaretrospectiva-covid192021](http://www.doi.org/10.47212/miradaretrospectiva-covid192021)
- Pérez, O., Núñez, J. V., Alarcón, M. Del R., Mora, J. B., & Peñaloza, V. L. (2022). Estudio teórico de la responsabilidad social en tiempos de postpandemia y guerras. En Y. Chirinos, A. Ramírez, R. Godínez, N. Barbera, & D. Rojas (2022) (Eds.), *Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica* (Vol. 18, pp. 274-295). Fondo Editorial Servando Garcés. [www.doi.org/10.47212/tendencias2022vol.xviii](http://www.doi.org/10.47212/tendencias2022vol.xviii)
- Quinaluisa-Morán, N.V., Ortega-Haro, X.F., Guzman-Macías, M. Del C., & Toro-Alava, W. J. (2017). Estrategias de Crédito en las Empresas Privadas. *Revista International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 6(4), 62-66.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Superior - Página 11. FINDER LOYAL - [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec) <https://procuraduria.utpl.edu.ec/sitios/documentos/Normativas-Publicas/Reglamento%20General%20a%20la%20Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Educaci%C3%B3n%20Superior.pdf>
- Romero, R., & Torres, W. (2021). *Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para el control de la morosidad en instituciones de educación básica* [Tesis de título profesional, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPeU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/080458e3-77cf-4a26-98da-7bd155233d65/content>
- Suárez Borbor, M. J. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en la empresa La Casa del Computador, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018. La Libertad*. UPSE, Matriz. Facultad de Ciencias Administrativas.
- Trejo-García, J.C., Ríos-Bolívara, H., & Martínez-García, M.A. (2016). *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 11(1).

- Trochez, J., Buritica, L., & Socorro, Y. (2020). Modelo para la evaluación del riesgo de deserción en la educación superior. *Revista Espacios*, 41(11), 1-17.
- Vásquez, N. M. (2008). *Modelo de gestión del crédito educativo enfocado al cliente. Caso de aplicación IECE* [Tesis de maestría, Escuela Politécnica Nacional] Repositorio Digital EPN. <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/8659?locale=de>
- Vega Falcón, V. (2007). *Procedimiento para la selección de expertos utilizando Matemática Borrosa*. Editorial Turismo, Entrevistador.

Fecha de recepción: 30/07/2024

Fecha de revisión: 31/07/2024

Fecha de aceptación: 06/12/2024

Contacto: cvillacres@pucesa.edu.ec