

Proposal for the recovery of the overdue portfolio of the Southern Adventist Educational Unit

Diginomics.

2024; 3:119

DOI: 10.56294/digi2024119

ISSN: 3072-8428

Propuesta para la recuperación de la cartera vencida de la Unidad Educativa Adventista del Sur

Carlos Antonio Gordillo Betancourt¹, Ruth Noemí Iza Guamán¹, Franz Misael Ríos Jiménez¹, Jenrry Fredy Chávez-Arizala¹

¹Instituto Superior Tecnológico Adventista del Ecuador. Santo Domingo, Ecuador.

Citar como: Gordillo Betancourt CA, Iza Guamán RN, Ríos Jiménez FM, Chávez-Arizala JF. Proposal for the recovery of the overdue portfolio of the Southern Adventist Educational Unit. Diginomics. 2024; 3:119. <https://doi.org/10.56294/digi2024119>

ABSTRACT

Introduction: nonperforming loans constitute one of the main financial challenges facing private educational institutions, directly impacting their liquidity, sustainability, and operational capacity.

Objective: to determine the characteristics of the nonperforming loans at the Southern Adventist Educational Unit.

Method: an observational, descriptive, and cross-sectional study was conducted. The study population consisted of 172 parents and/or financial representatives of UEPAS. The sample consisted of 106 of the 172 financial representatives. Non-probability convenience sampling was used. Interviews and observation were used to obtain internal data.

Results: 13,2 % of the financial representatives surveyed acknowledged paying their obligations two, three, or more months late; 83,9 % signed the aforementioned contract, which includes the pension and payment terms, consciously; 51 % of respondents would not consider using public educational services; 43,4 % believe the monthly cost of the educational service is adequate; 51,9 % are aware of the institution's debt collection process; and 39,6 % claim not to have received any communication from the institution regarding payment delays.

Conclusions: strengthening financial literacy, accounting transparency, and institutional empathy are the pillars of effective recovery of non-performing loans.

Keywords: Non-Performing Loans; Collection Management; Delinquency; Liquidity; Financial Education.

RESUMEN

Introducción: la cartera vencida constituye uno de los principales desafíos financieros de las instituciones educativas privadas, al incidir directamente sobre su liquidez, sostenibilidad y capacidad operativa.

Objetivo: determinar las características de la cartera vencida de la Unidad Educativa Adventista del Sur.

Método: se realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal. La población de este estudio estuvo constituida por 172 padres y/o representantes financieros de la UEPAS. La muestra estuvo conformada por 106, de 172, representantes financieros. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Se utilizó la entrevista y la observación para obtener datos internos.

Resultados: un 13,2 % de los representantes financieros encuestados reconoció pagar sus obligaciones con retraso de dos, tres o más meses, el 83,9 %, firmó el mencionado contrato, que incluye las condiciones de pensiones y pagos, de una manera consciente, el 51 % de los encuestados no considerarían la posibilidad de usar los servicios educativos públicos, el 43,4 % cree que el valor mensual del servicio educativo es adecuado, un 51,9 %, si tienen conocimiento del proceso que aplica la Institución en cuanto a la gestión de cobranzas, un 39,6 % asegura no haber recibido ninguna comunicación de parte de la institución sobre las demoras en los pagos.

Conclusiones: el fortalecimiento de la cultura financiera, la transparencia contable y la empatía institucional son los pilares de la recuperación efectiva de cartera vencida.

Palabras clave: Cartera Vencida; Gestión de Cobranza; Morosidad; Liquidez; Educación Financiera.

INTRODUCCIÓN

Las Instituciones de Educación Superior (IES) privadas, dentro de sus principales problemas financieros que afrontan es la morosidad, por el incumplimiento de pago de los estudiantes o de los padres de familia, que son los que cancelan la colegiatura; por consecuencia, la institución no pueda cumplir con las obligaciones remunerativas hacia los docentes, personal administrativo, Estado y entidades financieras.⁽¹⁾

En las últimas décadas, los niveles de morosidad y cartera vencida han aumentado significativamente en el sector educativo latinoamericano, generando un impacto negativo en la liquidez y en la calidad de los servicios que las instituciones pueden ofrecer.⁽²⁾

La cartera vencida o non-performing loans se define de acuerdo al FMI como aquellos créditos cuyos pagos de interés y/o capital se encuentran atrasados por un período de 90 días o más; los pagos por intereses de los últimos 90 días que se encuentran capitalizados, refinanciados o retrasados por acuerdo; o los pagos que se encuentran menos de 90 días atrasados, pero existen buenas razones, como declaración de quiebra del deudor, para dudar que ellos se efectúen en su totalidad.⁽³⁾

La situación socioeconómica que actualmente atraviesa Ecuador, contribuye a que en general en el ámbito empresarial, muchas de las obligaciones crediticias estén vencidas, aspecto que afecta por igual a empresas proveedoras de bienes y/o servicios, debido a la acumulación de créditos que no han sido pagados a tiempo. La afectación de la liquidez se relaciona con la morosidad, significa una baja rotación de las cuentas por cobrar y una alta morosidad, que afecta la disponibilidad de recursos para cumplir con las obligaciones a corto plazo de las organizaciones. En este sentido, las fuentes alternativas de financiamiento serían una solución a las necesidades emergentes de las organizaciones, pero, no están disponibles, a lo que se suma el engorroso trámite burocrático, lo que representa serios conflictos y trabas para acceder a recursos financieros.⁽¹⁾

La cartera vencida representa el conjunto de obligaciones que han sobrepasado la fecha de vencimiento sin haber sido recuperadas. En instituciones educativas privadas, esta condición se origina cuando los representantes financieros no cancelan las pensiones mensuales dentro del plazo acordado, generando una desviación del flujo de efectivo proyectado. La Asociación de Bancos del Ecuador precisa que la cartera vencida se integra al cálculo de la cartera bruta y constituye un indicador de riesgo financiero.⁽⁴⁾

La falta de estrategias y políticas ha generado una cartera vencida que, a pesar de considerarse de bajo riesgo, es un problema evidente; debido al ineficiente sistema de recaudación, influyendo de manera negativa en el presupuesto universitario y a su vez genera pérdida de dinero y tiempo. El impago por parte del sector estudiantil se debe a las condiciones socioeconómicas, así como a la deserción estudiantil; éste último dificulta la recuperación de los recursos de forma directa, influenciado a su vez, por la imposibilidad de establecer con los estudiantes un ámbito legal para la recuperación de cartera, ya que el gobierno los protege de este tipo de medidas.⁽⁵⁾

La gestión de cobranza, desde el punto de vista de la administración moderna, implica una secuencia de etapas preventivas, correctivas y judiciales. Las estrategias preventivas incluyen la evaluación crediticia de los clientes, la definición clara de condiciones de pago y la socialización de políticas financieras. Las estrategias correctivas abarcan la comunicación

assertiva, el seguimiento personalizado y los recordatorios de pago. Finalmente, las estrategias judiciales constituyen el último recurso, ya que suelen deteriorar la relación institucional.⁽⁶⁾

Una gestión de cobranzas efectiva requiere de políticas firmes las cuales deben de cumplirse de manera estricta para un adecuado control de cartera, estas políticas deben establecerse considerando aspectos como una pormenorizada valoración para otorgamiento de crédito, condiciones de pago claras, seguimiento proactivo, políticas claras de cobranza en donde se establezcan las penalidades de cada caso, además, apoyados por el uso de la tecnología se deben considerar otras alternativas de financiamiento.⁽⁷⁾

La existencia de cartera vencida en una institución lleva a cuestionarse sobre cuáles fueron los problemas que tuvo en su gestión de cobranzas que le impidió recuperar el total de los valores de su cartera de clientes. De allí que el estudio de la teoría relacionada a la Gestión de Cobranzas va a proporcionar las bases para mitigar el problema de la cartera vencida.

Las universidades soportan de alguna manera el incremento de la cartera vencida, por no disponer de políticas, directrices y un medio de cobro eficiente sobre las obligaciones que se adquieren con los estudiantes.⁽⁵⁾

En este contexto, el presente artículo se encuentra orientado a sistematizar el conocimiento existente sobre la recuperación de cartera vencida en instituciones educativas privadas, planteándose como objetivo determinar las características de la cartera vencida de la Unidad Educativa Adventista del Sur.

MÉTODO

Se realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal para determinar aspectos relacionados con la cartera vencida de la Unidad Educativa Adventista del Sur.

La población de este estudio estuvo constituida por 172 padres y/o representantes financieros de la UEPAS, que representaron a 222 estudiantes matriculados en el año lectivo 2023-2024. La muestra estuvo conformada por 106, de 172, representantes financieros que respondieron al instrumento aplicado, se excluyó a los directivos y docentes. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

Las encuestas, diseñadas en un formulario de Google, serían enviadas a todos los representantes financieros vía WhatsApp, insistiendo en recolectar la mayor cantidad de respuestas posibles que permitan tener una muestra significativa. Luego de recibir las respuestas en el tiempo determinado, se analizan las tablas de frecuencia proporcionados en Excel y se elaboran los diagramas de secciones y gráficos de barras respectivos con los valores de frecuencia absoluta y porcentual de acuerdo a los resultados obtenidos.

Se utilizó la entrevista y la observación para obtener datos internos de la Institución por medio de los directivos y los documentos proporcionados. Se respetaron los principios para la investigación, confidencialidad, consentimiento informado y el principio de libre participación.

RESULTADOS

Se aprecia en la figura 1 que un 13,2 % de los representantes financieros encuestados reconocieron pagar sus obligaciones con retraso de dos, tres o más meses, lo que implica la existencia de morosidad y cartera vencida.

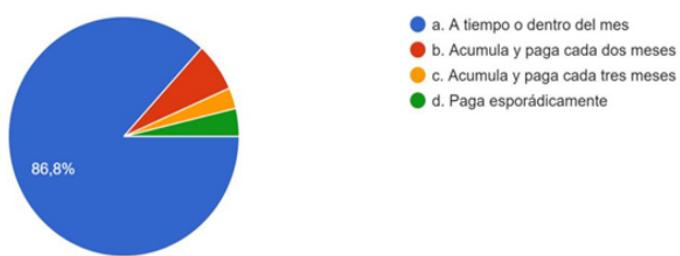


Figura 1. Distribución según el tiempo que tarda en pagar las pensiones

En la figura 2 se muestra que la gran mayoría, 83,9 %, firmó el mencionado contrato, que incluye las condiciones de pensiones y pagos, de una manera consciente.

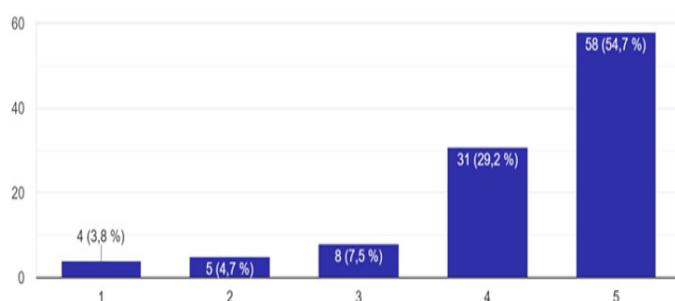


Figura 2. Distribución según nivel de conciencia, al inicio del año lectivo, en la firma del Contrato de Servicios Educativos

En la figura 3 se aprecia que el 51 % de los encuestados no considerarían la posibilidad de usar los servicios educativos públicos al enfrentarse a problemas financieros.

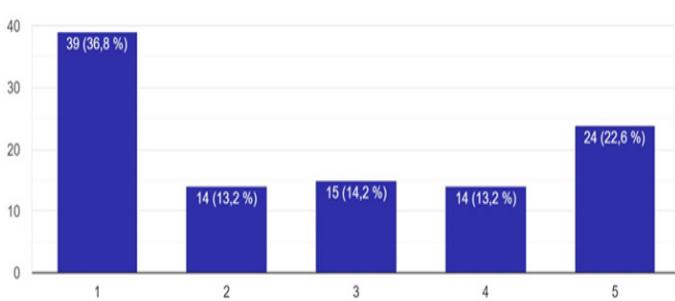


Figura 3. Distribución según consideraron cambiar a una escuela pública cuando tuvieran problemas económicos

Se muestra en la figura 4 que el 43,4 % cree que el valor mensual del servicio educativo es adecuado, se entiende que están conformes con el precio en relación al servicio recibido

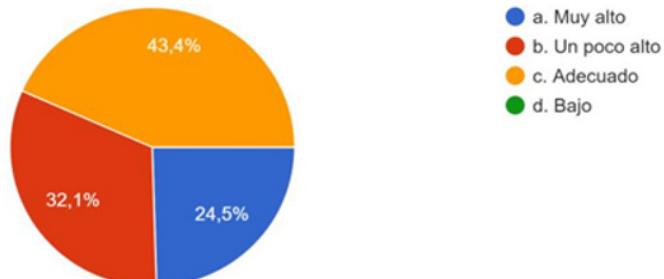


Figura 4. Distribución según percepción del valor de la pensión mensual

Se aprecia en la figura 5 que un 51,9 %, sí tienen conocimiento del proceso que aplica la Institución en cuanto a la gestión de cobranzas.

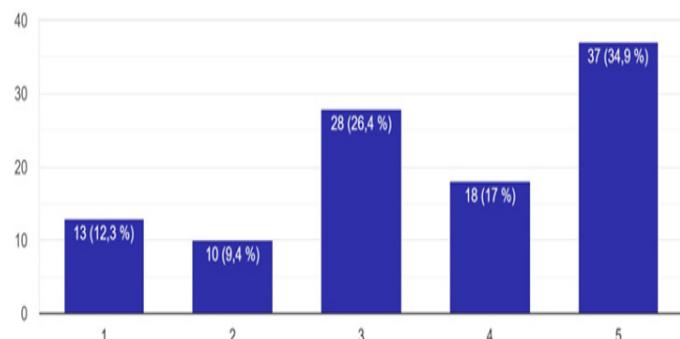


Figura 5. Distribución según nivel de conocimiento en relación a la gestión de cobranza que maneja la institución

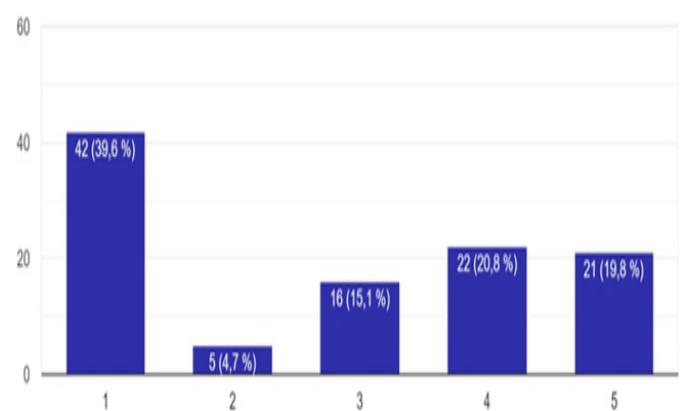


Figura 6. Distribución según percepción de los representantes sobre la comunicación que mantiene la Institución, especialmente cuando se presentan demoras en los pagos

Se muestra en la figura 6 que un 39,6 % asegura no haber recibido ninguna comunicación de parte de la institución sobre las demoras en los pagos.

Se muestra en la figura 7 que un 68,9 % de representantes financieros que se encontraron en dificultades financieras.



Figura 7. Distribución según razones de los representantes que les impide el pago puntual de las mensualidades

En la figura 8 se aprecia que el 7,5 % y 8,5 % de los encuestados que respondió de manera negativa indica que no conocen o conocen muy poco de administración financiera familiar, el 69,8 % de los representantes que tienen conocimientos adecuados de educación financiera

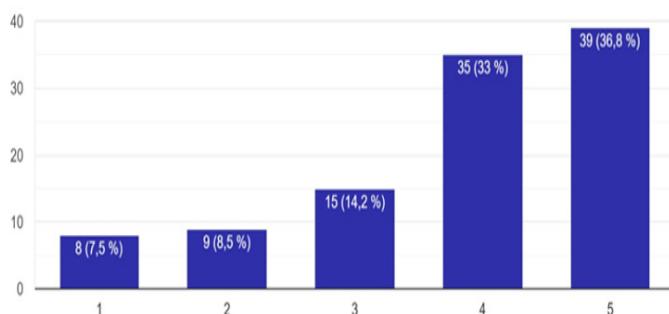


Figura 8. Distribución según nivel de conocimiento sobre educación financiera de los responsables

En la figura 9 se aprecia que los representantes priorizan la educación en valores ya que el 52,8 % menciona esto como su principal razón.

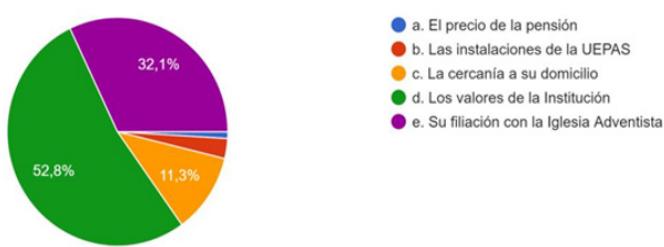


Figura 9. Distribución según razones por las que los representantes prefieren matricular a sus representados en la UEPAS

En la figura 10 se aprecia que se aprecia que las respuestas de apoyo a la Institución alcanzan el 22,6 % y 38,7 %.

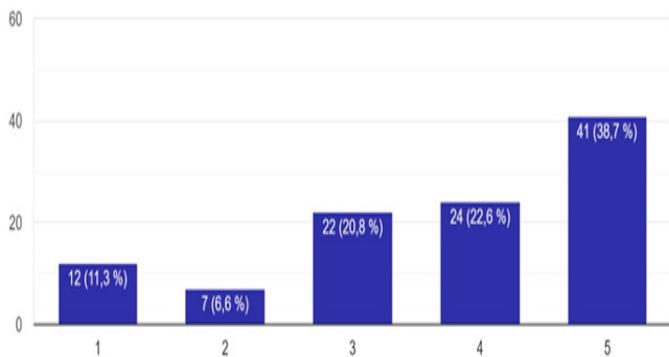


Figura 10. Distribución según postura de los representantes ante la posibilidad de que la Institución tome acciones para cobrar los valores atrasados

DISCUSIÓN

En el sistema financiero ecuatoriano, la cartera vencida es parte de la cartera bruta o total de los créditos otorgados, y se forma por las cuotas de los créditos que no ingresan o no generan intereses a partir de 30 días o más de su vencimiento.

Desde una perspectiva administrativa, la cartera vencida puede definirse como el conjunto de créditos otorgados por una entidad que no han sido recuperados en los plazos establecidos. En el ámbito educativo, este concepto se asocia a las pensiones escolares no pagadas dentro del mes correspondiente, generando la necesidad de aplicar políticas de cobranza y provisiones contables. La gestión inadecuada de estas cuentas por cobrar incrementa el riesgo de iliquidez y puede derivar en pérdidas

financieras considerables.⁽⁸⁾

Es responsabilidad de los representantes estudiantiles de las distintas instituciones realizar los pagos necesarios. Las instituciones educativas privadas llevan el control de las matrículas impagadas en carteras vencidas. Sin embargo, todavía tienen que hacer los pagos necesarios debido a una serie de factores. Como resultado, los presupuestos que se han planificado para cumplir con las obligaciones de las instituciones están obligando a los directores administrativos de las distintas instituciones a lidiar con problemas. La Unidad Educativa Pasionista no puede tomar medidas para hacer cumplir el pago de la matrícula, como prohibir al estudiante del salón de clases, debido al derecho constitucional del estudiante a la educación. El estudiante no puede ser perjudicado por el descuido de los padres al no pagar sus pensiones, por este motivo.⁽⁹⁾

Mogollón Gómez⁽⁸⁾ destaca que la gestión de cobranza no solo persigue el cobro inmediato, sino que constituye un componente estratégico de la gerencia financiera, cuyo propósito es garantizar la recuperación de activos exigibles para preservar la liquidez organizacional. En contextos educativos, la liquidez se traduce en la posibilidad de mantener operaciones regulares como sueldos, mantenimiento y programas académicos, sin recurrir a endeudamiento externo.

El estudio de Jaramillo Hanna L et al.⁽¹⁰⁾ en instituciones bancarias ecuatorianas confirma la relación directa entre políticas de cobranza eficientes y reducción de riesgos crediticios. Este hallazgo es extrapolable al ámbito educativo, donde la falta de control de pagos y seguimiento oportuno puede conducir a pérdidas equivalentes al 5 % o más de los ingresos anuales.

La literatura latinoamericana coincide en que las causas de la morosidad no son exclusivamente económicas. Periche-Delgado G et al.⁽¹¹⁾ demostraron que factores como el desempleo, los gastos imprevistos y la baja educación financiera incrementan el riesgo de mora. A esto se suma la “cultura de la morosidad”, un patrón de comportamiento observado en familias que priorizan otros gastos por encima de la educación.

En el contexto ecuatoriano, Quinto Durán WJ et al.⁽¹²⁾ identificaron que el 78 % de los padres morosos conocían su deuda pero postergaban el pago debido a la ausencia de sanciones efectivas. Halló que la morosidad afectaba el pago puntual de salarios docentes, mientras que en instituciones católicas de Pichincha la tasa superaba el 20 %. Estos resultados evidencian un problema estructural del sector educativo privado.

La educación financiera es un factor determinante. Parra⁽¹³⁾ la define como el proceso mediante el cual los individuos adquieren conocimientos y habilidades para gestionar sus recursos con equilibrio y previsión. La falta de alfabetización financiera genera decisiones irrationales, como endeudarse para cubrir deudas anteriores o ignorar los compromisos adquiridos. La encuesta aplicada en la UEPAS reflejó que el 30 % de los representantes reconocía desconocer principios básicos de finanzas familiares, correlacionándose con mayores niveles de atraso en los pagos.

Castillo G⁽¹⁴⁾ subraya la importancia de la comunicación empática y assertiva entre cobradores y deudores. La gestión efectiva no se limita a reclamar, sino a influir positivamente en la conducta del deudor mediante diálogo, comprensión y negociación. Esta visión coincide con los principios éticos del Sistema Educativo Adventista, que promueven la restauración y la cooperación antes que la coerción. Se proponen estrategias complementarias como incentivos al pago puntual, descuentos

progresivos, becas parciales y sistemas automatizados de notificación. Estas prácticas no solo reducen la mora, sino que fortalecen la confianza institucional.

El marco legal ecuatoriano impone restricciones específicas a las instituciones educativas privadas. La Constitución reconoce la educación como un derecho fundamental y un servicio público, garantizando el acceso sin discriminación económica. En consecuencia, la Ley Orgánica de Educación Intercultural y su Reglamento General prohíben la suspensión de clases, la retención de documentos o la exclusión del estudiante por mora.⁽¹⁵⁾

Esta normativa, aunque protege al estudiante, coloca a las instituciones en una posición de vulnerabilidad financiera. Ante ello, la solución radica en el diseño de políticas conciliatorias, basadas en comunicación permanente, programas de fidelización y educación financiera familiar. Saturné⁽¹⁶⁾ argumenta que la sostenibilidad de las instituciones adventistas requiere equilibrar la misión espiritual con la gestión responsable de los recursos.

Los factores de riesgo asociados a la cartera vencida incluyen la liquidez operativa, la pérdida de control contable, la falta de políticas internas coherentes y el desconocimiento del personal administrativo. El riesgo aumenta cuando la información financiera no es actualizada o cuando los reportes de cobranza carecen de uniformidad.⁽¹⁷⁾

Para mitigar estos riesgos, se recomienda crear una provisión para cuentas incobrables, reflejada en los estados financieros, como medida preventiva ante posibles pérdidas. No obstante, muchas instituciones educativas ecuatorianas no aplican esta práctica contable, lo que distorsiona su realidad financiera y dificulta la toma de decisiones.

El estudio de la Unidad Educativa Adventista del Sur (UEPAS) mostró que, pese a mantener una cartera vencida promedio del 0,62 % durante cuatro años, en 2023-2024 esta ascendió al 4,9 %, evidenciando un deterioro temporal de la liquidez mensual. La falta de provisiones contables, junto con el retraso en la comunicación con los padres de familia, fueron los principales factores agravantes.⁽¹⁶⁾

La Gestión de Cobranza requiere de procesos y políticas de cobro establecidas, que se expresan en una serie de estrategias a aplicarse desde antes de generarse la obligación como la evaluación y clasificación del cliente, pasan luego por acciones administrativas y de comunicación, frente a los retrasos se usan acciones.

Las estrategias de recuperación deben combinar componentes financieros, tecnológicos y pedagógicos. Se incorporar sistemas informáticos de cobranza que permitan monitorear en tiempo real los pagos y generar alertas automáticas. Estas herramientas, apoyadas en inteligencia artificial, pueden programar recordatorios personalizados y segmentar a los deudores según nivel de riesgo.⁽¹⁸⁾

Estas medidas coinciden con las buenas prácticas identificadas por Romero R et al.⁽¹⁸⁾ quienes demostraron que las estrategias preventivas y el acompañamiento cercano reducen significativamente la morosidad. Asimismo, la revisión de casos sugiere que la empatía institucional genera mejores resultados que las medidas punitivas. Las escuelas que acompañan a las familias en dificultades logran mantener la fidelización y reducir las tasas de deserción. De este modo, la gestión financiera se convierte también en una herramienta de responsabilidad social.

La cartera vencida en las instituciones educativas privadas es un fenómeno multifactorial que combina causas económicas,

culturales, legales y administrativas. Su impacto trasciende el ámbito contable, afectando directamente la estabilidad del sistema educativo privado y la calidad del servicio. Las crisis económicas globales, la informalidad laboral y la deficiente educación financiera de las familias son los principales determinantes de la morosidad.

En Ecuador, las restricciones legales para el cobro coercitivo obligan a las instituciones a adoptar modelos de cobranza humanizados y sostenibles. La gestión de cobranza debe concebirse como un proceso integral, estructurado y preventivo. Las estrategias más efectivas incluyen la segmentación de deudores, la comunicación continua, el uso de tecnología digital, los incentivos al pago puntual y la educación financiera comunitaria.

CONCLUSIONES

El fortalecimiento de la cultura financiera, la transparencia contable y la empatía institucional son los pilares de la recuperación efectiva de cartera vencida. Estos elementos, articulados a la misión educativa, permiten equilibrar sostenibilidad económica y compromiso social, asegurando la continuidad de la educación privada como complemento esencial del sistema nacional.

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Carlos Antonio Gordillo Betancourt, Ruth Noemí Iza Guamán, Franz Misael Ríos Jiménez, Jenrry Fredy Chávez-Arizala.

Curación de datos: Carlos Antonio Gordillo Betancourt, Ruth Noemí Iza Guamán, Franz Misael Ríos Jiménez, Jenrry Fredy Chávez-Arizala.

Análisis formal: Carlos Antonio Gordillo Betancourt, Ruth Noemí Iza Guamán, Franz Misael Ríos Jiménez, Jenrry Fredy Chávez-Arizala.

Investigación: Carlos Antonio Gordillo Betancourt, Ruth Noemí Iza Guamán, Franz Misael Ríos Jiménez, Jenrry Fredy Chávez-Arizala.

Metodología: Carlos Antonio Gordillo Betancourt, Ruth Noemí Iza Guamán, Franz Misael Ríos Jiménez, Jenrry Fredy Chávez-Arizala.

Administración del proyecto: Carlos Antonio Gordillo Betancourt, Ruth Noemí Iza Guamán, Franz Misael Ríos Jiménez, Jenrry Fredy Chávez-Arizala.

Recursos: Carlos Antonio Gordillo Betancourt, Ruth Noemí Iza Guamán, Franz Misael Ríos Jiménez, Jenrry Fredy Chávez-Arizala.

Software: Carlos Antonio Gordillo Betancourt, Ruth Noemí Iza Guamán, Franz Misael Ríos Jiménez, Jenrry Fredy Chávez-Arizala.

Supervisión: Carlos Antonio Gordillo Betancourt, Ruth Noemí Iza Guamán, Franz Misael Ríos Jiménez, Jenrry Fredy Chávez-Arizala.

Validación: Carlos Antonio Gordillo Betancourt, Ruth Noemí Iza Guamán, Franz Misael Ríos Jiménez, Jenrry Fredy Chávez-Arizala.

Chávez-Arizala.

Visualización: Carlos Antonio Gordillo Betancourt, Ruth Noemí Iza Guamán, Franz Misael Ríos Jiménez, Jenrry Fredy Chávez-Arizala.

Redacción – borrador original: Carlos Antonio Gordillo Betancourt, Ruth Noemí Iza Guamán, Franz Misael Ríos Jiménez, Jenrry Fredy Chávez-Arizala.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Moreira Moreira R, Mendoza Vinces M. Factores determinantes que influyen en la morosidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo. Redalyc 2023;14. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588575260006/588575260006.pdf>.
2. Charry Murcia M, Enciso Montealegre S. Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto de vehículo automotor durante las vigencias 2016-2020 del Departamento del Tolima y diseño de estrategias para. Corporación Universitaria Minuto De Dios, Bogotá D. C. Repositorio UnMinuto 2021. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/14101>.
3. Sagner T A. EL INFLUJO DE CARTERA VENCIDA COMO MEDIDA DE RIESGO DE CREDITO: ANALISIS Y APLICACION AL CASO DE CHILE. RAE 2012;27:27-53. <https://doi.org/10.4067/S0718-88702012000100002>.
4. Acevedo Y, Fajardo J, Bravo F. Incidencia de la morosidad en los aportes por conceptos de pago de pensiones en la calidad del servicio en la institución educativa privada el Liceo Pestalozzi. Repositorio UNAD 2021. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42354?locale-attribute=es>.
5. Pineda Mejillones E. Tarjeta de crédito estudiantil en las universidades: plan de capacitación para los estudiantes en su uso responsable. Scielo 2024;20. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442024000400090&script=sci_arttext&lIngl=en.
6. Acuña V, Chavarry P. 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. Repositorio USS 2020. <https://repository.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7445/Acu%C3%b3b1a%20Vallejos%20Victoriano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
7. León-Vega L, León-Vega E. Análisis de los factores que intervienen en el crecimiento de cartera vencida de empresas servicios financieros. Dialnet 2023;8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9209665>.
8. Mogollón Gómez J. Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. Puriq 2021;3:151-64. <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>.
9. Llontop M, Morales R, Vidaurre W. Índice de Morosidad en el Centro Educativo Particular Parroquial Augusta López Arenas, Ferreñafe 2019. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Repositorio USS 2021. <https://repository.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8020/Llontop%D%C3%A3daz%20Mar%C3%ADa%20&%20Morales%20Carbonel%20Rosemary.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
10. Jaramillo Hanna L, Pazmiño Enríquez JE. ADMINISTRACIÓN DE LA COBRANZA Y SU IMPACTO EN LA CARTERA DE CRÉDITO: UN ENFOQUE A LAS INSTITUCIONES BANCARIAS PRIVADAS ECUATORIANAS. CE 2021:66-75. <https://doi.org/10.51896/contrieconomia/RUDH3842>.
11. Periche-Delgado G, Ramos-Farroñán E, Chamoli-Falcón A. La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. Investigación Valdizana 2020. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>.
12. Quinto Durán WJ, Mindiolaza Almeida LJ, Miranda Cansing SJ, Rosero Chávez WF. Problems of the collection activities for pensions and tuition fees in educational institution. uct 2022;26:69-77. <https://doi.org/10.47460/uct.v26i115.618>.
13. Parra J. La Cartera Vencida y el Impacto en el Flujo de Liquidez en la Unidad Educativa Indoamérica. Repositorio UTA 2016. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/21758>.
14. Castillo G. Créditos y Cobranzas: Enfoque Profesional. Buenos Aires: Tercero en Discordia. Books 2021. <https://books.google.es/s?hl=es&lr=&id=a3wcEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT22&dq=gesti%C3%B3n+de+cobranzas+libro&ots=550G3i6ApM&sig=TVOnfNncw59atLnQKjOOUc0GAE#v=onepage&q=&f=false>.
15. Asamblea Constituyente de Ecuador 2008. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf.
16. Saturné B. Llamados a liderar en momentos tumultuosos. Revista Educación Adventista 2019. <https://www.journalofadventisteducation.org/es/2019.81.1.1>.
17. Ríos M. Plan de gestión de recuperación de cartera vencida de la escuela básica particular “Ángel Calderón Luces”. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana 2019. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/recuperacion-cartera-vencida.html>.
18. Romero R, Torres W, Vásquez C. Propuesta de Gestión de Cobranza Sistematizada Para el Control de la Morosidad en Instituciones de Educación Básica. Universidad Peruana Unión, Lima. Repositorio UPEU 2021. <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/080458e3-77cf-4a26-98da-7bd155233d65/content>.