

TECANA AMERICAN UNIVERSITY
BACHELOR OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN ADMINISTRATIVE SERVICES

**PROPUESTA DE UN MODELO INTEGRAL DE COBRANZAS PARA LA
UNIDAD EDUCATIVA INSTITUTO PREMILITAR “AURELIO BALDOR”
UBICADO EN GUARENAS, ESTADO MIRANDA.**

Autor: **Pérez Ravelo Carmen Loanny**

Tutor Académico: **Dr. Nicolas Cordero C. PhD**

Caracas, Diciembre de 2005

Por la presente juro y doy fe que soy la única autora del presente trabajo de grado y que su contenido es consecuencia de mi trabajo, experiencia e investigación académica

Atentamente
C.I Nro.

TECANA AMERICAN UNIVERSITY
BACHELOR OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN ADMINISTRATIVE SERVICES

**PROPUESTA DE UN MODELO INTEGRAL DE COBRANZAS PARA LA
UNIDAD EDUCATIVA INSTITUTO PREMILITAR “AURELIO BALDOR”
UBICADO EN GUARENAS, ESTADO MIRANDA.**

(Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Licenciado en Administración de
Empresas)

Autor: **Pérez Ravelo Carmen Loanny**

Tutor Académico: **Dr. Nicolas Cordero C. PhD**

Caracas, Diciembre de 2005



TECANA AMERICAN UNIVERSITY
BACHELOR OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN ADMINISTRATIVE SERVICES

ACTA DE APROBACIÓN

En la calidad de jurado del Trabajo Especial de Grado presentado por la **TECNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO PÉREZ RAVELO CARMEN LOANNY**, cuyo título es **PROPUESTA DE UN MODELO INTEGRAL DE COBRANZAS PARA LA UNIDAD EDUCATIVA INSTITUTO PREMILITAR “AURELIO BALDOR”, UBICADO EN GUARENAS, ESTADO MIRANDA.**

Consideramos que dicho Trabajo Especial de Grado reúne los requisitos y méritos suficientes para ser **APROBADO** como Trabajo Especial de Grado para recibir el título de Licenciado en la especialidad de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

En la ciudad de Caracas a los 28 días del mes de diciembre de 2005.

Doctor Nicolás Cordero C. PhD

C.I.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, quien ha sido mi guía, mi fortaleza, y mi apoyo en todos los momentos ayudándome a alcanzar mis metas.

A mis padres, Carmen y Pedro, quienes me apoyaron en todo momento, sé que mi triunfo es su triunfo.

A mi esposo Douglas, quien me impulsó y apoyo en todo momento.

A Leannie y Yorlennie mis bebitas preciosas quienes me dieron fuerzas para seguir adelante. “Las amo mucho”

A mis hermanos Asael, Enzo, Alba, Joel y Abner, porque sé que comparten conmigo ésta alegría.

A mis tías, sobrinos y primos quienes siempre están allí conmigo cuando los necesito.

A mi amigo Oscar Rodríguez quien me ayudó desde el principio y sé que se alegra de éste triunfo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a mi Tutor el Doctor Nicolás Cordero C. PhD, por haber tenido la disposición para ayudarme y orientarme en la realización de este trabajo.

Al personal que labora en la dirección de la Unidad Educativa Instituto Premilitar “Aurelio Baldor”, Julio Arteaga y Oscar Rodríguez, quienes fueron gentiles al brindarnos su colaboración e información necesaria para el desarrollo de la investigación.

A Gregoryk Arévalo, por brindarme el equipo, tiempo y aportes de conocimientos necesarios para elaborar este trabajo de grado, nunca tendré como pagarle, y a todas las personas que supieron cordialmente colaborar conmigo.

Gracias a todos.....

INDICE GENERAL

ACTA DE APROBACION.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INDICE GENERAL.....	vi
LISTA DE CUADROS.....	viii
LISTA DE GRAFICOS.....	ix
RESUMEN.....	x
INTRODUCCION.....	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	5
Justificación	6
Alcance.....	7
II MARCO TEORICO	
Antecedentes de la Investigación.....	8
Antecedentes de la Organización.....	10
Bases Teóricas.....	12
Bases Legales.....	20
Definición de Términos Básicos.....	21
III MARCO METODOLOGICO	
Diseño de la Investigación.....	23
Tipo de la Investigación.....	24
Población y Muestra.....	24
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	25

Técnicas de Análisis de Datos.....	26
Validez y Confiabilidad.....	26
IV ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
Análisis de los resultados.....	27
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	74
Recomendaciones.....	76
VI PROPUESTA	
La Propuesta.....	77
REFERENCIAS.....	86
ANEXOS	
A Organigrama de la Unidad Educativa.....	88
B Modalidad de Pago.....	89
C Planilla de Inscripción.....	90
D Acta de Compromiso.....	91
Operacionalización de Variables.....	92
Encuesta.....	93
Carta de Aprobación.....	98

LISTA DE CUADROS

Cuadro	pp.
1. Existencia de Manual de Normas y Procedimientos.....	28
2. Existencia de Políticas para el Control de Cobranzas.....	30
3. Existencia de Procesos de Fechas de Vencimiento.....	32
4. Tiempo para considerarse una Cuenta Morosa.....	34
5. Cobro de Intereses de Mora.....	36
6. Porcentaje de Interés.....	38
7. Tiempo para considerarse una Cuota Incobrable.....	40
8. Provisión de Cuentas Incobrables.....	42
9. Técnicas de Cobranzas.....	44
10. Acciones pasado los días de cobro.....	46
11. Análisis de Vencimiento.....	48
12. Supervisión de la Gestión de Cobranzas.....	50
13. Capacitación para gestionar las cobranzas.....	52
14. Conocimientos de Funciones.....	54
15. Control de las cuotas	56
16. Clasificación de las Cuentas por cobrar.....	58
17. Grado de Morosidad.....	60
18. Verificación de los montos de Morosidad.....	62
19. Seguimiento de las cuotas Morosas	64
20. Notificación a Padres Morosos.....	66
21. Morosidad al momento de Inscripción.....	68
22. Existencia de Sanción para los Alumnos Morosos.....	70
23. Sanción para los Alumnos Morosos.....	72

LISTA DE GRÁFICOS

Gráficos	pp.
1. Existencia de Manual de Normas y Procedimientos.....	28
2. Existencia de Políticas para el Control de Cobranzas.....	30
3. Existencia de Procesos de Fechas de Vencimiento.....	32
4. Tiempo para considerarse una Cuenta Morosa.....	34
5. Cobro de Intereses de Mora.....	36
6. Porcentaje de Interés.....	38
7. Tiempo para considerarse una Cuota Incobrable.....	40
8. Provisión de Cuentas Incobrables.....	42
9. Técnicas de Cobranzas.....	44
10. Acciones pasado los días de cobro.....	46
11. Análisis de Vencimiento.....	48
12. Supervisión de la Gestión de Cobranzas.....	50
13. Capacitación para gestionar las cobranzas.....	52
14. Conocimientos de Funciones.....	54
15. Control de las cuotas	56
16. Clasificación de las Cuentas por cobrar.....	58
17. Grado de Morosidad.....	60
18. Verificación de los montos de Morosidad.....	62
19. Seguimiento de las cuotas Morosas	64
20. Notificación a Padres Morosos.....	66
21. Morosidad al momento de Inscripción.....	68
22. Existencia de Sanción para los Alumnos Morosos.....	70
23. Sanción para los Alumnos Morosos.....	72

TECANA AMERICAN UNIVERSITY
BACHELOR OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN ADMINISTRATIVE SERVICES

**PROPUESTA DE UN MODELO INTEGRAL DE COBRANZAS PARA LA
UNIDAD EDUCATIVA INSTITUTO PREMILITAR “AURELIO BALDOR”
UBICADO EN GUARENAS, ESTADO MIRANDA.**

(Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Licenciado en Administración de
Empresas)

Autor: Pérez Ravelo Carmen Loanny

Tutor Académico: Dr. Nicolas Cordero C. PhD

Fecha: Diciembre de 2005

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objeto proponer un Modelo Integral de Cobranzas para la Unidad Educativa Instituto Premilitar “Aurelio Baldor”, ubicado en Guarenas, Estado Miranda, enmarcada en la formulación de un proyecto factible, dentro de la modalidad de campo con un tipo de investigación de carácter descriptivo, tomando como objeto de estudio el personal que labora en la gestión de cobranzas de dicha Institución, al cual se le aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos, cuyos resultados luego de ser analizados, indicaron que dentro de la Unidad Educativa existen políticas para realizar la gestión de cobranzas; sin embargo éstas no están adaptadas a la realidad de la situación actual de la Institución, trayendo como consecuencia un grado de morosidad medio, las personas involucradas en la gestión de cobranzas no poseen una guía que les permita realizar su labor su labor bajo un sólo enfoque evidenciando así la falta de capacitación para tan relevante labor administrativa; por lo que se pone de manifiesto la factibilidad de la investigación, conduciendo al investigador a proponer el modelo integral de cobranzas que indique los procedimientos correspondientes para realizar tan importante labor.

Descriptores: modelo, cobranzas, gestión, procedimientos, morosidad.

INTRODUCCIÓN

Las empresas son creadas por el hombre, con el propósito de alcanzar una meta común, la cual es posible con la organización de todos los elementos que intervienen en ella. Independientemente de su tamaño, las empresas realizan múltiples actividades para ser eficientes y obtener equilibrio en su recurso humano, material y financiero, que le permita dentro de su desarrollo, la utilización de diferentes procedimientos que conduzcan al crecimiento económico, tecnológico y a una ampliación en el mercado.

La presente investigación, está referida a la Propuesta de un Modelo Integral de Cobranzas para la Unidad Educativa Instituto Premilitar “Aurelio Baldor”, ubicado en Guarenas, Estado Miranda. La misma fue elaborada respetando los requisitos exigidos para optar al Título de Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas.

El propósito de la presente investigación fue proponer un Modelo Integral de Cobranzas, para lo cual el trabajo se ha estructurado en seis capítulos que se presentan a continuación:

Capítulo I, denominado El Problema, donde se expone el planteamiento del problema, el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación y el alcance de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico, en el cual se encuentran los antecedentes de la investigación, los antecedentes de la organización, las bases teóricas, las bases legales y la definición de términos básicos.

Capítulo III, Marco Metodológico, que comprende el diseño y tipo de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la técnica de análisis de datos y la validez y confiabilidad.

Capítulo IV, Análisis de los Resultados, presenta los resultados de la aplicación del instrumento en cuadros y gráficos, y el análisis de acuerdo a la información obtenida.

Capítulo V, Conclusiones y Recomendaciones, donde se expresan las conclusiones y recomendaciones producto del trabajo realizado.

Capitulo VI, La Propuesta, que contiene la descripción del modelo integral de cobranzas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Las organizaciones se forman con objetivos claramente definidos, que pueden cambiar con las situaciones o eventualidades históricas. En este sentido las organizaciones son como un organismo viviente capaz de evolucionar y adaptarse a los cambios y transformaciones presentes en el medio que lo rodea.

De acuerdo con sus finalidades, las organizaciones pueden ser con o sin fines de lucro. Ambas hacen énfasis en integrar los recursos materiales, financieros y al hombre, para lograr un cometido previamente establecido. Las organizaciones con fines de lucro, se denominan empresas.

Independientemente del tamaño, la razón social o la actividad económica de la empresa, ella debe procurar obtener el máximo de las utilidades producto de las ventas o servicios prestados, de manera tal, que pueda utilizar el capital propio para su normal funcionamiento o para el rendimiento del mismo. Ésto se logra con la optimización de las cobranzas.

Para las empresas existen dos formas de obtener el ingreso proveniente de las ventas de bienes o la prestación de servicios realizados, estas son, de contado, ó bien a crédito. El cobro de contado se define como la recepción de la moneda que satisface el precio en el mismo momento en que se realiza la venta o la prestación del servicio, mientras que el crédito es el retraso del pago de las cantidades debidas, por un cierto

plazo de tiempo a cambio de un interés. De ésta última forma de obtención del ingreso nace la gestión de las cobranzas.

Las Unidades Educativas son instituciones que ofrecen educación desde preescolar, hasta el ciclo diversificado. Ellas son consideradas de alto valor para la sociedad; ya que no sólo son generadoras de empleo, sino que también capacitan a las personas desde su niñez y le permiten un desarrollo pleno al plasmar en ellas, el carácter, la cultura y la educación necesaria para su futura formación profesional y por ende para el desarrollo nacional.

La Unidad Educativa Instituto Pre-militar “Aurelio Baldor”, ubicada en la Urbanización Oropeza Castillo, fue fundada en el año 1997, y actualmente cuenta con una plantilla de personal de veintitrés (23) trabajadores. Ésta entidad adopta como política de precio, la implementación de cuotas mensuales a sus alumnos. La finalidad de ésta Institución, es ofrecer servicio educativo desde preescolar hasta la III etapa de educación básica.

Dentro de la Unidad Educativa Instituto Pre-militar “Aurelio Baldor”, una de las políticas de cobro es que los padres y representantes cancelen sus cuotas los cinco primeros días de cada mes, caso contrario se les considera morosos; sin embargo las políticas de cobranzas de la institución no poseen un modelo apropiado para la recuperación de las cuentas por cobrar, lo que trae como consecuencia que las operaciones de tipo administrativa presenten deficiencias, ya que actualmente en el estado de cuentas por cobrar, el 53,15% de los padres y representantes están morosos. Ésta morosidad se desglosa de la siguiente manera: padres y representantes que no han cancelado desde uno hasta tres meses 35,53%, desde cuatro a seis meses 47,37% y de siete meses en adelante lo representa un 17,10%.

Toda ésta situación se debe a que el contrato de inscripción que deben firmar los padres y representantes, no contempla una cláusula de tipo legal que les obligue a cancelar en la fecha prevista, además el personal directivo del plantel se muestra flexible al permitir que los alumnos ingresen a sus respectivas clases luego de una semana de suspensión, sin haber cancelado el monto adeudado.

El problema planteado, trae como consecuencia que el plantel no tenga suficientes recursos para el mantenimiento y mejoras de sus instalaciones. El estado de resultados al 30 de diciembre de 2004 arroja un déficit de caja importante que conlleva a que la institución solicite préstamos bancarios, por los cuales ha cancelado intereses bancarios, que manifiestan bajas en los beneficios esperados de la institución, para dicha fecha la utilidad representó un 5%.

Es importante señalar que de persistir ésta situación pondría en alto riesgo la estabilidad financiera de la institución, cercenando su desarrollo económico y por ende el crecimiento institucional desde cualquier punto de vista; viéndose obstruidos todos sus objetivos y metas, que van desde la capacitación del personal (si éste así lo requiere), hasta la minimización de los costos y gastos para así maximizar sus utilidades.

Frente a la situación que vive la Unidad Educativa Instituto Pre-militar “Aurelio Baldor”, nace la idea de proponer un modelo integral de cobranzas que le permita asegurar, el ingreso de las cuotas en las fechas correspondientes a su cancelación, así como la recuperación de todas las que se encuentren morosas a la fecha, con la finalidad de cubrir sus costos y gastos, y que sus utilidades estén representadas por un porcentaje mayor que el anterior período ya mencionado, para garantizar el desarrollo económico y el crecimiento de la institución.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un Modelo Integral de Cobranzas para la Unidad Educativa Instituto Pre-militar “Aurelio Baldor”, ubicado en Guarenas, estado Miranda.

Objetivos Específicos

- Identificar el proceso actual de cobranzas de la Unidad Educativa Instituto Pre-militar “Aurelio Baldor”, ubicado en Guarenas, estado Miranda.

- Detectar las deficiencias y fallas en el proceso de cobranzas de la Unidad Educativa Instituto Pre-militar “Aurelio Baldor”, ubicado en Guarenas, estado Miranda.

- Elaborar procedimientos de un modelo integral de cobranzas para la Unidad Educativa Instituto Pre-militar “Aurelio Baldor”, ubicado en Guarenas, estado Miranda.

Diseñar formatos de un modelo integral de cobranzas para la Unidad Educativa Instituto Pre-militar “Aurelio Baldor”, ubicado en Guarenas, estado Miranda.

Justificación

Las cobranzas son de gran importancia para cualquier organización, ya que ellas permiten recuperar el efectivo, asegurando la estabilidad financiera de la misma y permitiendo su crecimiento, así como también logra la liquidez de la empresa; es decir, le permite cumplir con sus obligaciones a tiempo.

La Unidad Educativa Instituto Pre-militar “Aurelio Baldor”, en el actual contrato no presenta una norma que permita recaudar las mensualidades en su respectivo período, ocasionando déficit administrativo, por ello, al aplicar un modelo integral de cobranzas, que obligue la cancelación de las mensualidades a tiempo, podrá recaudar las cuotas a un menor plazo que el actual, permitiendo que fluya liquidez en la empresa y más ganancia efectiva, lo que a su vez evita fallas en las operaciones administrativas y garantiza el buen funcionamiento administrativo del plantel.

El presente estudio permitirá conocer la situación actual de los procedimientos que realiza el departamento de cobranza de la Unidad Educativa; lo que servirá como base para la elaboración de algunas recomendaciones que ayudaría al buen funcionamiento

del plantel, en lo que administración se refiere, mejorando así la calidad del servicio que presta.

La relevancia de éste estudio es que permitirá a la Unidad Educativa hacer los ajustes correspondientes al proceso actual de cobranzas, permitiendo así obtener los recursos necesarios para el mantenimiento, mejoras a sus instalaciones y el crecimiento institucional.

Alcance

Se pretende identificar el proceso actual de cobranzas de la Unidad Educativa Instituto Pre-militar “Aurelio Baldor”, detectar las deficiencias y fallas en dicho proceso, para elaborar procedimientos y diseñar formatos de un modelo integral de cobranzas, de la dicha Institución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico de la investigación comprende una serie de elementos como trabajos previos relacionados con el problema en estudio, aspectos teóricos, conceptuales y legales, que sirven de base a la indagación del presente proyecto.

Antecedentes de la investigación

Con el propósito de ubicar el problema del trabajo de investigación, dentro de un conjunto de conocimientos teóricos que permitan la orientación del mismo, se recurre a la utilización de antecedentes, razón por la cual se citan a continuación algunos antecedentes que ayudaron a la elaboración de éste trabajo especial de grado para optar al título de técnico superior universitario en Administración de Empresas.

Casanova, J. e Istúriz M. (2000), realizaron un trabajo de grado titulado “*Evaluación de una modalidad de gestión de cobro en la empresa de servicios Hidrocapital*” para optar al título de Licenciado en Administración mención Recursos Materiales y Financieros, en la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, ubicado en Palo Verde, Estado Miranda. En ese estudio el tipo de investigación utilizada se enmarcó dentro de la modalidad bibliográfica-documental, con un diseño de campo tipo factible. La investigación arrojó como resultado una deficiente política

comercial que impide una eficiente gestión de cobranzas, existiendo la factibilidad de implementar una nueva modalidad de gestión de cobro, que permite como la opción domiciliación, por gozar de mayor aceptación por parte de los clientes comerciales. Ésta

investigación resultó un excelente aporte para éste trabajo debido a que estudia la gestión de cobro, al igual que la presente investigación.

D´amico, Y. (2002), realizó un trabajo de grado titulado “*Propuestas de políticas para mejorar el funcionamiento administrativo del departamento de cobranzas en la empresa Inmersa, ubicada en Caracas, municipio Libertador*” para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas, en el Instituto Universitario de Tecnología “Elias Calixto Pompa”, ubicado en Guatire, Estado Miranda. Dicha investigación fue de tipo descriptiva, su diseño de investigación fue de campo. El investigador concluye, a través de las respuestas dadas por los empleados en el cuestionario, que se necesita plantear políticas de cobranza para éste departamento, así como implementar normas dentro del mismo por medio de las políticas. La consulta de este trabajo especial de grado aporto a la estructura teórica de la presente investigación.

Morales, M. (1997), realizó un trabajo de grado titulado “*Sistemas de cobranzas estudiantil e integración con los sistemas académicos-administrativos de la Universidad Metropolitana*” para optar al título de Ingeniero de Sistemas, en la Universidad Metropolitana, ubicada en Petare, Estado Miranda. Su investigación fue de campo tipo descriptiva. La investigación concluye, que el departamento de cobranzas requiere de una infraestructura acorde con los servicios que está llamado a prestar y de un sistema de apoyo integrado al resto de los sistemas académicos-administrativos de la Universidad Metropolitana; por lo cual el desarrollo de éste proyecto aportará una posible solución a un apreciable número de problemas y que posiblemente quedarán satisfechas las necesidades actuales del departamento de cobranzas. Sirvió de aporte en este trabajo, ya que ambas investigaciones consideran las cobranzas estudiantiles.

Pinto, R. y Soto, E. (2003), realizaron un trabajo de grado titulado “*Diseño de estrategias para la cobranza del Colegio “Fe y Alegría, Ciudad de los Muchachos” en Guarenas Estado Miranda, para el período escolar 2003-2004*” para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas, en el Instituto Universitario de Tecnología “Rufino Blanco Fombona”, ubicado en Guatire, Estado

Miranda. La investigación fue un proyecto factible basándose en una investigación de tipo descriptiva, utilizando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual se le aplicó a todo el personal que labora en el Departamento de Administración, y cuyos resultados permitieron proponer el diseño de estrategias para mejorar la gestión de cobranzas, para corregir las debilidades en la estructura organizacional que no permite llevar a cabo con efectividad la ejecución del proceso actual, ya que existen fallas en el sistema y en la técnica de recordatorio. Sirvió de aporte debido a que pretende al igual que la presente investigación mejorar la gestión de cobranzas de un colegio.

Rodríguez, C. y Vivas, M. (2002) realizaron un trabajo de grado titulado *“Propuesta de actualización de Manual de Normas y Procedimientos para los procesos de cobranzas de la empresa Inversora Seguridad C.A.”* para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas, en el Instituto Universitario de Tecnología “Rufino Blanco Fombona”, ubicado en Guatire, Estado Miranda. Su investigación fue de tipo descriptiva. Las investigadoras concluyen, que el departamento de la empresa, tendrá un nuevo concepto de funcionalidad, basado en el análisis de la tarea, permitiendo mantener informada a la alta gerencia, acerca de los últimos movimientos del departamento de cobranzas, manteniendo una estructura organizativa acorde al funcionamiento de la empresa. Dicha investigación sirvió de guía para la realización del modelo de cobranzas que pretende proponer el presente trabajo.

Antecedentes de la Organización

El 08 de junio de 1997, se crea la Unidad Educativa Instituto Pre-militar “Aurelio Baldor, registrada en el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes bajo el N° 15200318. El objetivo de la organización es la educación y formación de recursos

humanos de acuerdo a las necesidades regionales, poniendo especial atención a los rasgos de disciplina, formación ciudadana y amor a la patria.

La Unidad Educativa Instituto Pre-militar “Aurelio Baldor” fue constituida con un capital de un millón doscientos mil bolívares (1.200.000,00 Bs), equivalentes a 1.200 acciones, las cuales fueron suscritas y pagadas por los accionistas Oscar Rodríguez., Julio Arteaga y Luís Guzmán.

Misión

La Unidad Educativa Instituto Pre-militar “Aurelio Baldor, es una Institución basada en el esfuerzo de recabar valores éticos, morales, sociales y culturales en niños, desde la edad preescolar hasta la tercera etapa de educación básica, tratando de crear en éstos una conciencia ciudadana que le permita desarrollar actitudes positivas en la escuela, en la comunidad y la sociedad, de manera que en el futuro se convierta en un adulto formal.

Visión

Hacer de la Unidad Educativa Instituto Pre-militar “Aurelio Baldor, una Institución de reconocido prestigio, dedicada a que los niños alcancen un nivel académico muy alto y un nivel de cultura muy amplio, donde se basen sus destrezas y actitudes. Con miras a optimizar todos los procesos, debido a que la Institución funciona con un nivel académico estricto, así como su expansión a nivel de estructura física.

Estructura Organizacional

La Unidad Educativa Instituto Pre-militar “Aurelio Baldor” cuenta actualmente con 23 empleados, distribuidos según su capacidad, conocimientos y experiencias de la

siguiente manera: un Director, un Sub-director, un Administrador, una Secretaria, una Psicopedagoga, dos Coordinadoras, tres oficiales de Instrucción Pre-militar y trece educadores de las diferentes áreas. (Ver anexo A)

Bases Teóricas

Planteado el problema, determinados los objetivos y, habiendo fijado los antecedentes de la investigación, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustentan el estudio, ubicando al problema dentro de un conjunto de conocimientos que permita orientar la investigación y que ofrezca una conceptualización adecuada de los términos.

Administración

Se refiere al establecer y lograr objetivos. Es el principal medio del hombre para utilizar los recursos materiales y los talentos de las personas, en la búsqueda y logro de los objetivos estipulados. En cierto grado, la administración se encuentra casi en todas las actividades humanas ya sea en la fábrica, la oficina, la escuela, la banca, el gobierno, el hogar o un hospital.

Para Eyssautier, M. (2002), “Se entiende por administración la integración y coordinación adecuada de los recursos humanos, financieros y materiales de una organización con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos.” (p.13) La administración es un proceso que consiste en emplear, organizar, ejecutar y controlar, desempeños para determinar y lograr objetivos, mediante el esfuerzo de los seres humanos y de los otros recursos necesarios.

Procesos Administrativos

Las funciones básicas de la administración son la planeación, la organización, la dirección y el control. Para Chiavenato, I. (1998), “...El desempeño de estas cuatro funciones básicas (planear, organizar, dirigir y controlar) constituye el denominado proceso administrativo.” (p. 226)

La Planeación es la primera función administrativa, sirviendo de base para las demás funciones. “...Esta función determina por anticipado cuales son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos; por tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro.” (ibid. p. 320)

La Organización es la función que consiste en agrupar todas las actividades necesarias para ejecutar lo planeado. “...organización se refiere al acto de organizar, integrar y estructurar los recursos y los órganos involucrados en su administración; establecer relaciones entre ellos y asignar la atribución de cada uno.” (ibid. p. 345)

La Dirección es la función que asigna y distribuye la gestión de desempeño en función de los objetivos que deben alcanzarse. “...La dirección se relaciona con la acción –como poner en marcha-, y tiene mucho que ver con las personas: se haya ligada de modo directo con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa.” (ibid. p. 371)

El Control es la función que verifica y compara los resultados obtenidos, para garantizar que lo planeado, organizado y dirigido, efectivamente cumple con los objetivos previstos. Esta función permite hacer correcciones o modificaciones a tiempo.

La finalidad del control es garantizar que los resultados de lo que se planeó, organizó y distribuyó se ajuste lo máximo posible a los objetivos preestablecidos. La esencia del control radica en la verificación de si la actividad controlada está alcanzando o no los objetivos o resultados deseados. El control es un proceso que guía la actividad ejecutada para alcanzar un fin determinado de antemano. (ibid. p. 320p. 386)

Lo fundamental en el control es:

1. Un objetivo, un plan, una norma, un criterio.
2. Un medio para evaluar las actividades desarrolladas.
3. Un procedimiento para comparar las actividades con el criterio establecido.

4. Algún mecanismo que corrija las actividades en marcha, para alcanzar los resultados deseados.

Control Interno

El control interno es un plan organizacional que protege los activos, estimula el cumplimiento de las políticas de la empresa, promueve la eficiencia operacional y asegura que los registros contables sean exactos y confiables. El control interno es una prioridad administrativa y no sólo una parte del sistema contable. Para Horngren, C. Harrison, W. y Robinson M. (1997) “...El control interno sobre los cobros en cuenta abierta es una parte importante del sistema de control interno global.” (p. 365)

Políticas de la organización

Las políticas se establecen dependiendo de la misión de la organización y según Eyssautier, M. (2002) pueden sintetizarse en tres incisos:

“a) son normas o reglas genéricas que sirven de guía para tomar decisiones en el trabajo.

b) son orientaciones y guías amplias que definen el área en el cual se deben tomar decisiones.

c) Son líneas generalmente de conductas que deben seguirse.” (p 32)

Efectivo

Para toda organización es importante tener dinero en efectivo, debido a que el mismo es indispensable para llevar a cabo cualquier transacción. Según Kieso, D. y Weygandt J. (1999):

El dinero en efectivo, que es el más líquido de los activos, es el medio estándar de cambio y es la base para evaluar y contabilizar todo lo demás. Generalmente se clasifica como activo circulante para clasificarlo como “efectivo”, debe estar disponible de inmediato para el pago de obligaciones actuales y no estar restringido por limitaciones contractuales que limiten su uso en el pago de deudas. (p. 349)

Clientes Morosos

Los clientes morosos, son todos aquellos clientes que no cancelan sus acreencias al vencimiento, es decir que cumplen tarde con relación a la fecha establecida en el contrato. Estos clientes también son denominados insolventes.

Para Rosenberg, J. (1999), los clientes morosos son los “clientes con imposibilidad de cumplir con lo exigido por la Ley o con una obligación contraída previamente” (p. 271)

Si todos los clientes pagaran con puntualidad, y se cumplieran rigurosamente las condiciones que asumieron en el momento de compra, la función de cobranza se reduciría. Son los clientes morosos los que obligan a la empresa a montar toda una organización que se haga cargo en lo relativo a la cobranza.

Establecimiento de Políticas de Cobranzas

Toda empresa para lograr sus objetivos, debe establecer eficazmente políticas de cobranzas, que cubran el trabajo de cobro, estas políticas serán sometidas a análisis periódicos de acuerdo a las condiciones y necesidades de cada empresa esto radica en las condiciones de ventas, plazos de cobro y clientes con problemas especiales.

Las políticas de cobranzas se planifican tomando en cuenta, las normas administrativas; es decir las reglas que administrativamente se deben seguir. Según

Rosenberg, J. (1999), las políticas administrativas son la “Definición de normas, sistemas de valoración o de decisión que al definir y puntualizar los objetivos de una empresa, pueden guiar y regular los métodos y las políticas de organización” (p. 312)

Las políticas de cobranzas a su vez son una serie de procedimientos establecidos para obtener cobro o el pago de las cuentas vencidas (cuentas por cobrar), si no es efectuada ésta operación antes del vencimiento las cuentas, la misma devengará intereses de mora, tratando de evitar la prolongación indebida del período de cobranzas y las pérdidas directas.

La eficiencia de estas políticas puede ser parcialmente evaluada considerando el nivel de los gastos por cuentas incobrables. Este nivel depende también de aquellas otras políticas en la que se basa la concepción de crédito.

Gestión de Crédito y Cobranza

La eficiencia del crédito y cobranza, se mide por el buen desarrollo de las actividades. La eficiencia en cualquier empresa consiste en la relación existente entre la cantidad de recursos utilizados en el departamento de crédito y cobranza, y la cantidad de recursos estimados a realizar.

Según Alcántara, R.(2000):

...la cobranza debe garantizar la máxima velocidad de recaudación y rendición de cuenta dentro de los plazos de vencimiento convenidos. Los procedimientos de cobro típicamente seguidos por las empresas consisten en una serie de pasos que gradualmente aumentan la presión sobre el cliente. La cantidad de tiempo y de dinero que se gaste en los esfuerzos de cobranzas es en función del tamaño de la cuenta en la posibilidad de cobranza. (p.www.unamosapuntes.com.)

Las cobranzas son realizadas con la intención de recuperar el efectivo representado por las cuentas por cobrar.

Tipos de Técnicas de Cobranza

Una empresa no sólo debe limitar su objetivo a alentar a sus clientes para que salden sus cuentas lo más puntual posible, sino que también deben convertir éstos pagos a formas disponibles tan pronto como le sea posible; en otras palabras debe reducir al mínimo la circulación de fondos cobrados. Dispone para ello de un par de técnicas destinadas a la aceleración de los cobros, y por tanto a la reducción de la circulación de fondos cobrados. (Lawrence, G. 1997, p. 763)

Actualmente existen muchas técnicas de cobranzas, que se vuelven más estrictas y personales a medida que aumentan el resultado excesivo de una cuenta, dicha técnica varían dependiendo del tipo de empresa y sus políticas de cobranzas, entre otras cosas. A continuación se presentan algunas de las técnicas básicas en el orden que suelen surgir en el proceso de cobro:

Llamadas telefónicas. Se realizan una semana antes del vencimiento, tipo recordatorio.

Cartas. Después de ciertos números de días de retraso excesivo de una cuenta por cobrar, se le envía al cliente una carta en tono cortés, para recordarle su obligación. Si transcurrido cierto período después del envío de la carta y la cuenta aun no ha sido pagada, se envía una segunda carta en tono más formal, la cual puede ser seguida por otra más en caso de ser necesario.

Visitas personales. Esta técnica es más común en el área de crédito a consumidores, y consiste en enviar a un agente de ventas o empleado de cobranza para que se encuentre con los clientes. Puede ser un procedimiento de cobranza muy eficaz.

Empleo de agencias de cobranza. Una empresa puede recurrir a una empresa de cobranza o a un abogado, para que se encargue del cobro de sus cuentas morosas. Sin embargo las tarifas que se cobran por este servicio suelen ser muy elevadas, es probable que tal empresa reciba menos dinero estimado por cada factura de las cuentas cobradas de esta manera.

Recurso legal. Es el paso más extremo del proceso de cobranza. Es una alternativa al empleo de una agencia de cobranza. El recurso legal directo no sólo es costoso sino que además puede forzar la quiebra del deudor, lo cual reducirá la posibilidad de

intercambios comerciales futuros sin garantizar en definitiva el pago del monto sobrevenido.

Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar representan los importes que los clientes adeudan a una empresa de bienes o servicios. Según Horngren, C. Harrison, W. y Robinson M. (1997) las cuentas por cobrar “son reclamos monetarios contra negocios e individuos. Estas se adquieren principalmente vendiendo bienes y servicios y prestando dinero.” (p. 354)

Las cuentas por cobrar están representadas por documentos mercantiles ordinarios no garantizados (facturas), los cuales representan derechos de la empresa sobre terceras personas, que provienen de las ventas o prestación de servicios a crédito.

Horngren, C. Harrison, W. y Robinson M. (1997) encuentran que dichas cuentas “...como la mayoría de los activos, pueden representar buenas o malas nuevas: las buenas, porque las cuentas por cobrar representan una reclamación de efectivo a los clientes; las malas, cuando el negocio falla al cobrar dicho efectivo.” (p.353)

Para la mayoría de las empresas, el otorgamiento de crédito a los clientes, es uno de los costos que deben asumir por la actividad comercial realizada. La inmovilización de su dinero en cuentas por cobrar, le significa a una empresa la pérdida del valor temporal del dinero debido a la inflación, y el riesgo de incumplimiento por parte de sus clientes.

Cuentas Incobrables

Las ventas o prestación de servicios a crédito le permiten a una empresa generar más ingresos por ventas, pero a ello existe un costo asociado, llamado gasto por cuentas incobrables que nace como consecuencia de no cobrar o recibir el pago oportunamente de algunos clientes.

Kieso, D. y Weygandt J. (1999) opinan que: “una cuenta incobrable es una pérdida que requiere, mediante los asientos, registrar una disminución en las cuentas por cobrar del activo y la correspondiente disminución en las utilidades y el capital social.” (p. 364)

Las cuentas propuestas para decretarlas incobrables, deben ser cuidadosamente revisadas por un ejecutivo de la compañía ajeno a la función de supervisión directa de crédito como regla el departamento de cobranza toma las medidas iniciales para la cancelación de las cuentas en los libros. Para la aprobación de la cancelación en sí, no deben depender de las simples recomendaciones de dicho departamento, el empleado que las aprueba debe estar seguro del agotamiento de todo el esfuerzo razonable de cobro.

La aprobación debe hacerse por escrito y los empleados encargados de hacer los asientos en los registros de los clientes y las cuentas de control del mayor deben saber como se ha de evidenciar tal aprobación, para evitar que algunas cuentas se cancelen inapropiadamente. El departamento de crédito debe mantenerse informado sobre el estado de los deudores morosos, durante un cierto tiempo después de su cancelación.

Provisión para Cuentas Incobrables

Tomada la decisión que la cuenta es incobrable, el contador debe cargar el monto de la cuenta por cobrar a gastos por cuentas incobrables y cancela la cuenta por cobrar del cliente.

La provisión para cuentas incobrables es una cuenta de valuación, que permite cancelar la cuenta por cobrar de un cliente mediante el método de estimaciones o el método de cancelación directa. Para el primer método debe observarse el registro anterior de las cuentas incobrables del negocio, y para el segundo método según Horngren, C. Harrison, W. y Robinson M. (1997) “...la compañía espera hasta que el departamento de crédito decida que la cuenta por cobrar de un cliente es incobrable.” (p.362)

Al respecto Kieso, D. y Weygandt J. (1999) opinan que: “...se puede usar un porcentaje del ingreso por ventas o un análisis de los documentos por cobrar para estimar el importe de los documentos incobrables.” (p.381)

Liquidez

La liquidez es la cualidad que poseen algunos activos financieros de una empresa, cuya característica más importante es que son fácilmente convertibles en dinero efectivo. Kieso, D. y Weygandt J. (1999) refieren que:

...El activo que se encuentra disponible para convertirlo rápidamente en efectivo es un activo líquido. La liquidez indica que una empresa puede cumplir sus obligaciones a su vencimiento. Una empresa con liquidez tiene menor riesgo de fracasar que la que carece de ella y tiene generalmente mayor flexibilidad financiera para aceptar nuevas oportunidades inesperadas de inversión. Una falta seria de liquidez conduce a la quiebra;... (p. 349)

Apalancamiento por Déficit de Liquidez

Muchas empresas de servicios al no poseer liquidez, recurren al apalancamiento para cumplir con sus obligaciones. El palanqueo es el principio de negociar con el capital, según Ralph, K. (1999). “... el negociar el capital involucra el empleo de fondos obtenidos en préstamos (fondos de los acreedores circulantes y a largo plazo) ante la perspectiva de realizar una tasa de rendimiento más alta que el costo...” (p. 431)

El apalancamiento defensivo según el diccionario de Contabilidad y Finanzas (1999) “es el que usa la capacidad de endeudamiento de la empresa para evitar la toma hostil de la misma por alguien externo y que pasada la situación repartirá los fondos aportados a sus accionistas.” (p. 14)

Bases Legales

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Decreto N° 5.453). 1999, diciembre 30. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 36.860 extraordinaria.

Artículo 106. Toda persona natural o jurídica, previa demostración de su capacidad, cuando cumpla de manera permanente con los requisitos éticos, académicos, científicos, económicos, de infraestructura y los demás que la ley establezca, puede fundar y mantener instituciones educativas privadas bajo estricta inspección y vigilancia del Estado, previa aceptación de éste.

Ley Orgánica de Educación con su Reglamento (Decreto N° 2.635). 1999, septiembre 15. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 36.787 extraordinaria.

Artículo 59. El estado contribuirá al sostenimiento de los planteles privados inscritos en el Ministerio de Educación que ofrezcan y garanticen educación de calidad, siempre que la impartan gratuitamente o comprueben su déficit que les impidan cubrir sus gastos normales y necesarios para su funcionamiento. Podrá así mismo otorgar subvenciones ocasionales mediante acuerdo de asistencia técnica o aportes en dinero, para contribuir al mejoramiento de la calidad de la enseñanza o a la ejecución de programas de investigación o extensión científica, tecnológica o cultural de interés para el estado. En este caso el Ministerio de Educación deberá celebrar convenios escritos con los beneficiarios, en los cuales se fijaron sus obligaciones.

Artículo 60. Las subvenciones o subsidios acordados conforme a las disposiciones del artículo anterior no podrán ser destinados a fines distintos para los cuales fueron otorgados, ni para el pago de servicios cuyos costos sean superiores a los similares de los planteles oficiales.

Definición de Términos Básicos

Según Arias, F. (1999). La definición de términos básicos “Consiste en dar el significado preciso y según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucradas en el problema formulado.” (p. 41)

Clasificación/Cualquier sistema de ordenación. (Rosenberg, J. 1999, p. 85)

Contrato/Acuerdo de voluntades en virtud del cual dos o más partes consienten en obligarse sobre materia o cosa determinada. (Enciclopedia Practica de la Pequeña y Mediana Empresa, p. 910)

Costo/Consumo requerido para la obtención de un producto o servicio. (Enciclopedia Practica de la Pequeña y Mediana Empresa, p. 910)

Déficit/Saldo que presenta una cuenta cuando los ingresos son inferiores a los gastos. (Enciclopedia Practica de la Pequeña y Mediana Empresa, p. 911)

Eficiencia/Valoración del logro de objetivos en la realización de una tarea. Supone la mejor manera de realizarla en función de los recursos con los que cuenta. (Enciclopedia Practica de la Pequeña y Mediana Empresa, p. 912)

Gestión/Actividad consistente en administrar un negocio o a una parte de éste. Método seguido para la ejecución de una actividad. (Diccionario de Contabilidad y Finanzas, 1999, p. 113)

Incoobrable/Deuda de muy dudosa o imposible cobranza. (Diccionario de Contabilidad y Finanzas, 1999, p. 125)

Intereses de demora/Interés que devenga una deuda desde el momento en que se ha cumplido el plazo para el cumplimiento de la misma sin que éste haya tenido lugar. (Enciclopedia Practica de la Pequeña y Mediana Empresa, p. 916)

Mensualidad/Obligación mensual pagadera al cumplirse la fecha de vencimiento, como parte integrante y condicional de las ventas a crédito. (Lozza, G. 1997, p. 152)

Modelo/Teoría utilizada para analizar varias formas de comportamiento. Cuanto más cercano a la realidad esté el modelo, más útil será para el análisis. (Rosenberg, J. 1999, p. 267)

Mora/Falta de pago de una deuda a su vencimiento. (Rosenberg, J. 1999, p. 271)

Política/Conjunto de actividades que realiza una persona, empresa o estado, encaminadas a la consecución de un determinado fin. (Diccionario de Contabilidad y Finanzas, 1999, p. 199)

Procedimiento/Método u operación con la que se pretende obtener un resultado. (Diccionario de Contabilidad y Finanzas, 1999, p. 211)

Sanción/Pena o multa que se impone a una persona por el quebramiento de una ley, norma, obligación o contrato. (Martín, F. 1999, p. 244)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo tiene como finalidad describir y definir la metodología que se aplicó en la investigación, así como también, la población, la muestra, los instrumentos de recolección de datos y el análisis de los mismos para que la investigación se pueda desarrollar con amplitud y éxito.

Diseño y Tipo de Investigación

Diseño de Investigación

La investigación está enmarcada en la formulación de un proyecto factible que según el manual de la UPEL (2002) “...consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales...” (p. 7)

Según el objeto de estudio propuesto, la investigación es concebida dentro de la modalidad de investigación de campo, también se recurrió a una investigación de tipo documental. La investigación de campo para Arias, F. (1999) “Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna.” (p. 48)

Tipo de Investigación

El tipo de investigación para la indagación de campo fue de carácter descriptivo, que para Arias, F. (1999):

Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables, y aun cuando no se formulen hipótesis, las primeras aparecerán enunciadas en los objetivos de investigación. (p. 46)

La investigación descriptiva consiste en analizar la gestión que actualmente existe en el proceso de cobranzas, de modo que se puedan lograr mejoras para dicho proceso.

Población y Muestra

Población

La población según Tamayo y Tamayo M. (1997). “...es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.” (p. 114)

La población a la que se refiere ésta investigación, estuvo constituida por el personal que labora en la dirección del plantel, quienes realizan actividades administrativas, características determinantes en la elaboración de este trabajo de grado.

El personal que labora en la dirección del plantel está integrado por cinco personas, población que es considerada finita, por lo que no se recurrió al uso de la muestra.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica de recolección de datos es definida por Ramírez, T. (1999) como:

Una técnica es un procedimiento mas o menos estandarizado que se ha utilizado con éxito en le ámbito de la ciencia. De las técnicas más frecuentes utilizadas en las ciencias sociales, tenemos, por ejemplo, la técnica de la observación y sus variantes como la observación participante, la encuesta y la entrevista. (p. 137)

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, definida por Arias, F. (1999), como: “Método o técnica que consiste en obtener información acerca de un grupo de individuos. Puede ser oral (entrevista) o escrita (cuestionario). (p. 52)

(Ibid.) “Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo: fichas, formatos de cuestionario, guías de entrevista, lista de cotejo, grabaciones, escala de actitudes u opinión (tipo likert), etc. (p. 53)

El instrumento de recolección de datos aplicado fue un cuestionario, que según Tamayo y Tamayo M. (1997), “el cuestionario es de gran utilidad en la investigación, ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones” (p. 124)

El cuestionario para Arias, F. (1999), es un “Formato que contiene una serie de preguntas en función de la información que se desea obtener, y que se responde por escrito” (p.78)

El cuestionario fue dirigido al personal que labora en la gestión de cobranzas, integrado por cinco personas, y constó de 23 ítems de estilo cerrado y abierto, a fin de obtener información acerca de los aspectos primordiales que intervienen en el proceso de cobro, las debilidades presentes en el mismo, para así proponer un modelo integral de cobranzas, que permita la optimización de la gestión de cobranzas.

Técnica de Análisis de Datos

Según Tamayo y Tamayo M. (1997) en las técnicas de análisis “los datos tiene su significado únicamente en función de las interpretaciones que les da el investigador. De nada servirá una abundante información si no se somete a un adecuado tratamiento analítico; pueden utilizarse técnicas lógicas y estadísticas.” (p. 181)

Una vez recopilada la información obtenida por la técnica de recolección de datos aplicada, se clasificaron los resultados a través de la revisión continua que permitió una evaluación cuantitativa donde se aplicaron técnicas estadísticas y una evaluación cualitativa al aplicar un análisis lógico, dicho datos se tabularon a través de un diseño estadístico simple.

Validez y Confiabilidad

La validez según Cerda, H. (1997), consiste en que, “...se revelen tendencias generales, lo cual depende tanto de la significación relativa de los mismos criterio como de sus funciones en la idea general de la investigación.” (p. 78). En tal sentido el instrumento seleccionado y aplicado en la presente investigación, fue sometido a juicio de tres expertos: un tutor metodológico, un tutor académico y la Coordinadora de Administración, quienes hicieron observaciones en lo que se refiere a la redacción, coherencia, y pertinencia de las preguntas con los objetivos propuestos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El análisis y la interpretación de los resultados para Cerda, H. (1997), “...es ver detrás del dato y de la información, y para ello se pone en juego todo el acervo intelectual previo, que comprende informaciones, ideas, creencias, supuestos, etc.” (p. 87)

En el presente capítulo, se representan cada uno de los resultados obtenidos del instrumento de datos aplicado, el cual fue dirigido a las cinco personas que laboran en la gestión de cobranzas de la Unidad Educativa Instituto Premilitar “Aurelio Baldor”. Los datos se presentan en forma de cuadros, que indican las alternativas, la frecuencia absoluta y la frecuencia relativa, y en forma de gráficos para representar de manera porcentual cada alternativa.

Ítems 1 ¿Existe un manual de normas y procedimientos de cobranzas en la Institución?

Cuadro 1

Existencia de Manual de Normas y Procedimientos de Cobranzas

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	0	0%
No	5	100%
Totales	5	100%

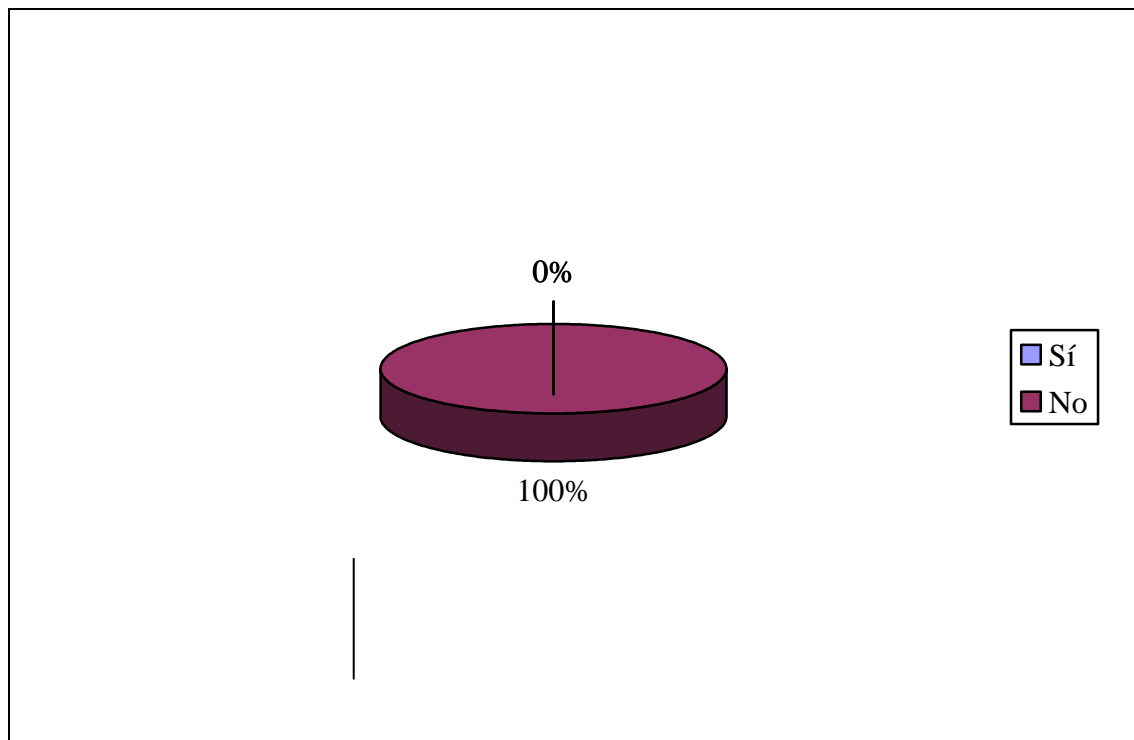


Gráfico 1. Existencia de Manual de Normas y Procedimientos de Cobranzas

Análisis: los resultados obtenidos en la aplicación de la primera pregunta del cuestionario señalan que las cinco personas encuestadas, es decir el 100% de la población de estudio, opinan que no existe un manual de normas y procedimientos de cobranzas, con el cual ellos se guíen para realizar la gestión de cobranzas

Las cobranzas llevadas a cabo de manera eficiente garantizan la salud financiera de una organización o empresa; por lo cual, para llevar a cabo eficientemente éste proceso, se recomienda la utilización de un manual de normas y procedimientos que sirva de guía al personal encargado de dicho proceso.

Ítems 2 ¿Existen políticas preestablecidas para el control de las cobranzas en la Institución?

Cuadro 2

Existencia de Políticas para el Control de Cobranzas

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	4	80%
No	1	20%
Totales	5	100%

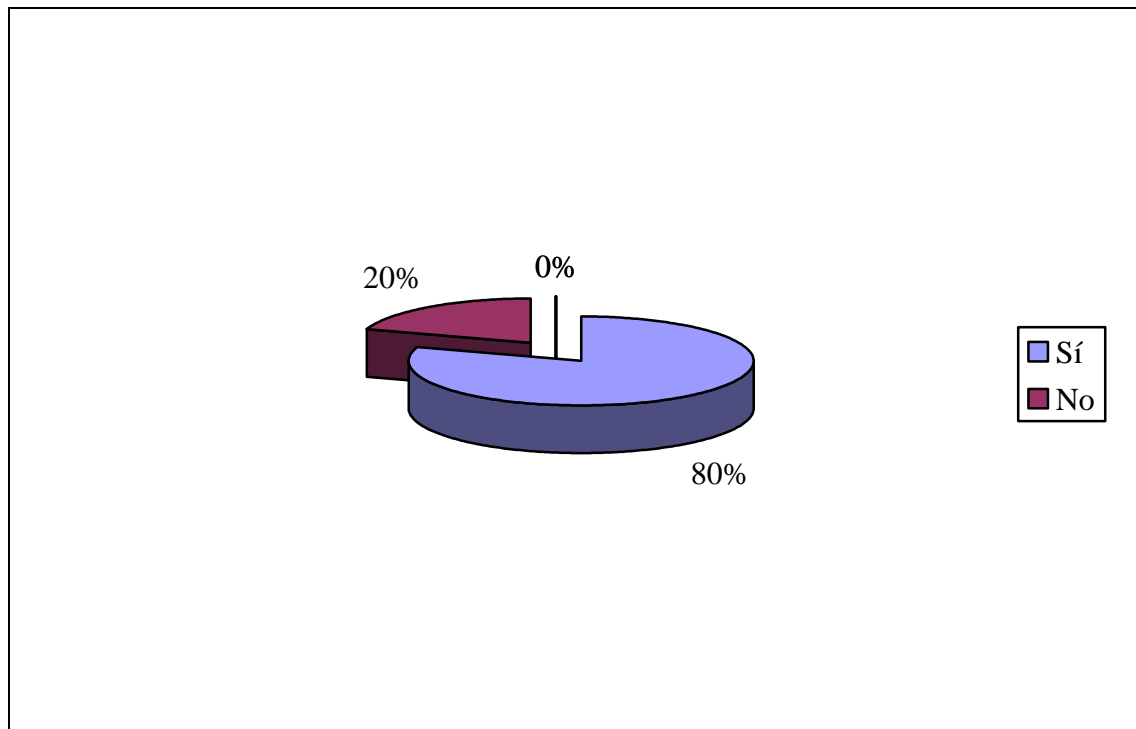


Gráfico 2. Existencia de Políticas para el Control de Cobranzas

Análisis: los resultados obtenidos proyectan que existen políticas con las cuales el personal que labora en la dirección del plantel se guía para realizar al gestión de cobranzas, ya que el 80% de la población de estudio respondió afirmativamente, que sí existen políticas para el control de las cobranzas, aunque el 20% desconoce la existencia de las mismas.

Lo que indica que la mayoría del personal que labora en la Institución conoce la existencia de un conjunto de actividades, encaminadas a la consecución de las cobranzas, preestablecidas por el plantel para su debido control. Es de hacer notar que el 100% del personal encargado de las cobranzas debe estar en conocimiento de éstas políticas a fin de llevar éste proceso de forma eficiente.

Ítems 3 ¿Existen procesos que permitan a la Institución conocer las fechas de vencimientos de las cuotas?

Cuadro 3

Existencia de Procesos de Fechas de Vencimiento

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	5	100%
No	0	0%
Totales	5	100%

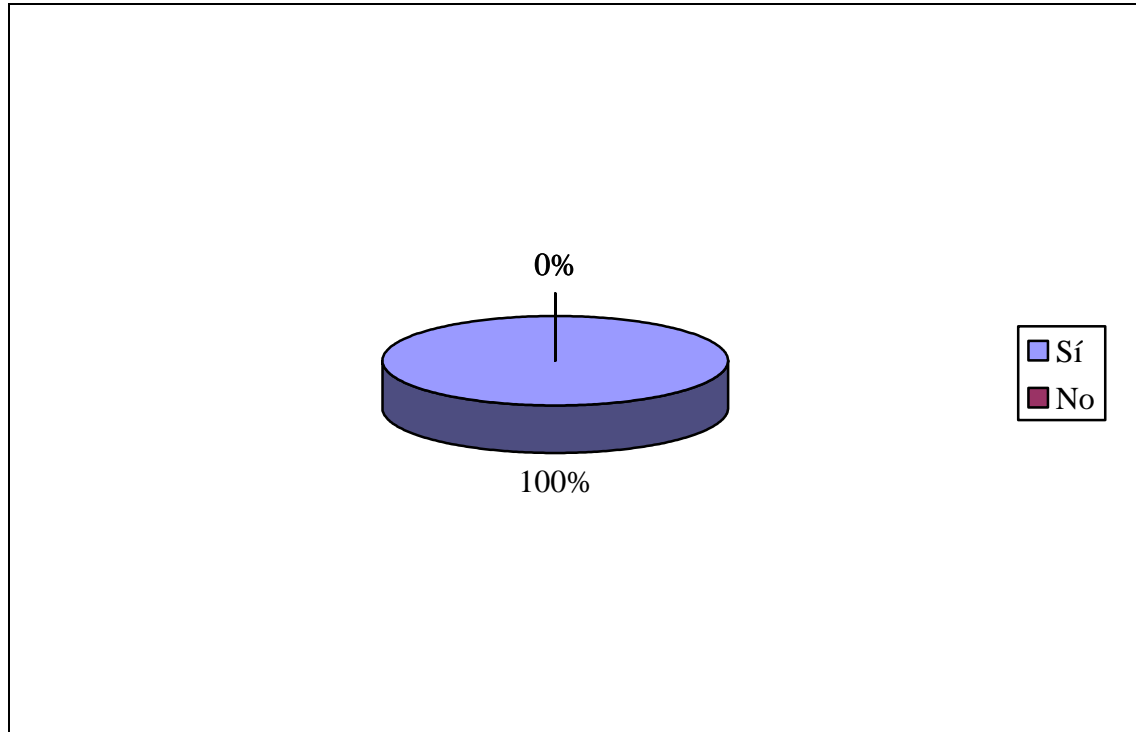


Gráfico 3. Existencia de Procesos de Fechas de Vencimiento

Análisis: el total de la población objeto de estudio, es decir el 100% de la población, han afirmado que existe un proceso dentro del plantel, que permite conocer las fechas de vencimientos de las cuotas. De ésta forma se evidencia la claridad que posee el personal encargado del proceso de cobranzas, en cuanto a las fechas de vencimiento de las cuotas.

Ítems 4 ¿Cuando se considera una cuenta morosa?

Cuadro 4

Tiempo para Considerarse una Cuenta Morosa

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
--------------	---------------------	---------------------

Pasado 30 días	0	0%
Pasado 15 días	1	20%
Pasado 10 días	1	20%
Pasado 5 días	3	60%
Otros	0	0
Totales	5	100%

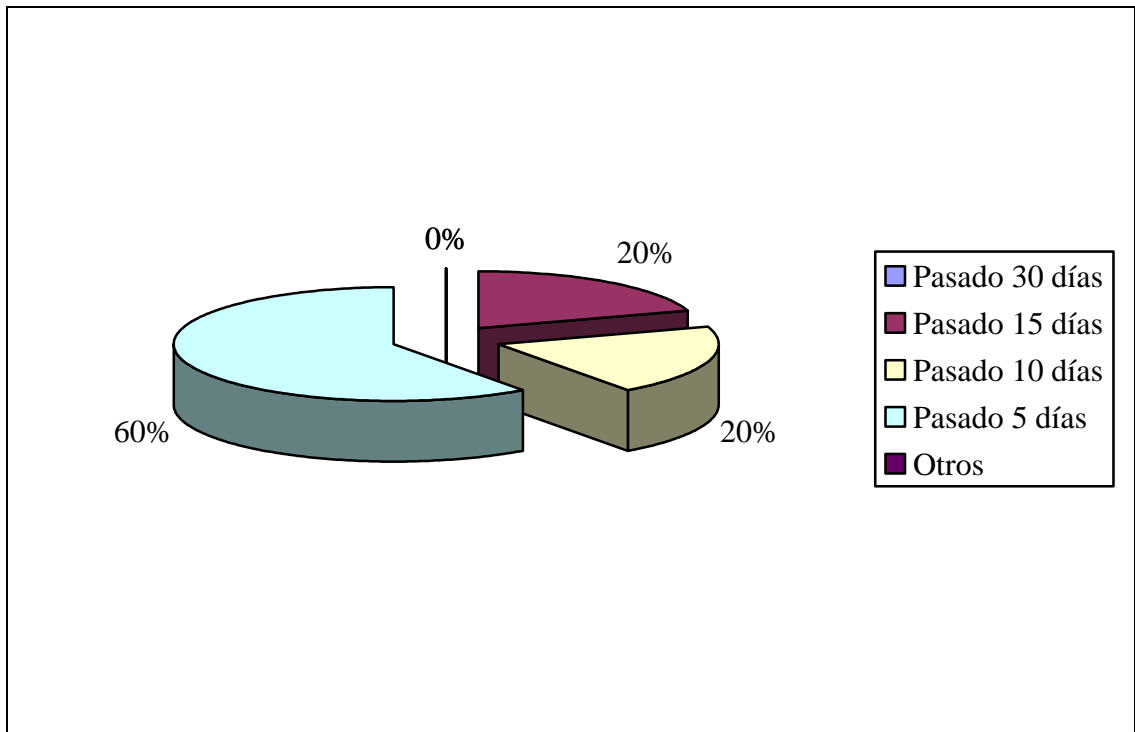


Gráfico 4. Tiempo para Considerarse una Cuenta Morosa

Análisis: entre los empleados que se encuentran involucrados en la gestión de cobranzas del plantel, existe desacuerdo en cuanto al tiempo en que una cuenta se

considera morosa, ya que como se representa en el gráfico un 60% de la población, considera que la cuenta será morosa pasado 5 días, un 20% opina que es luego de 10 días y el otros 20% restante considera que la cuenta es morosa pasado 15 días. Por lo que se recomienda la unificación de criterios por parte del personal directivo, para que el personal se concientice de cuando una cuenta se considera morosa para la Institución.

Ítems 5 ¿Es política de la Institución cobrar intereses de mora a los representantes?

Cuadro 5

Cobro de Intereses de Mora

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	5	100%
No	0	0%
Totales	5	100%

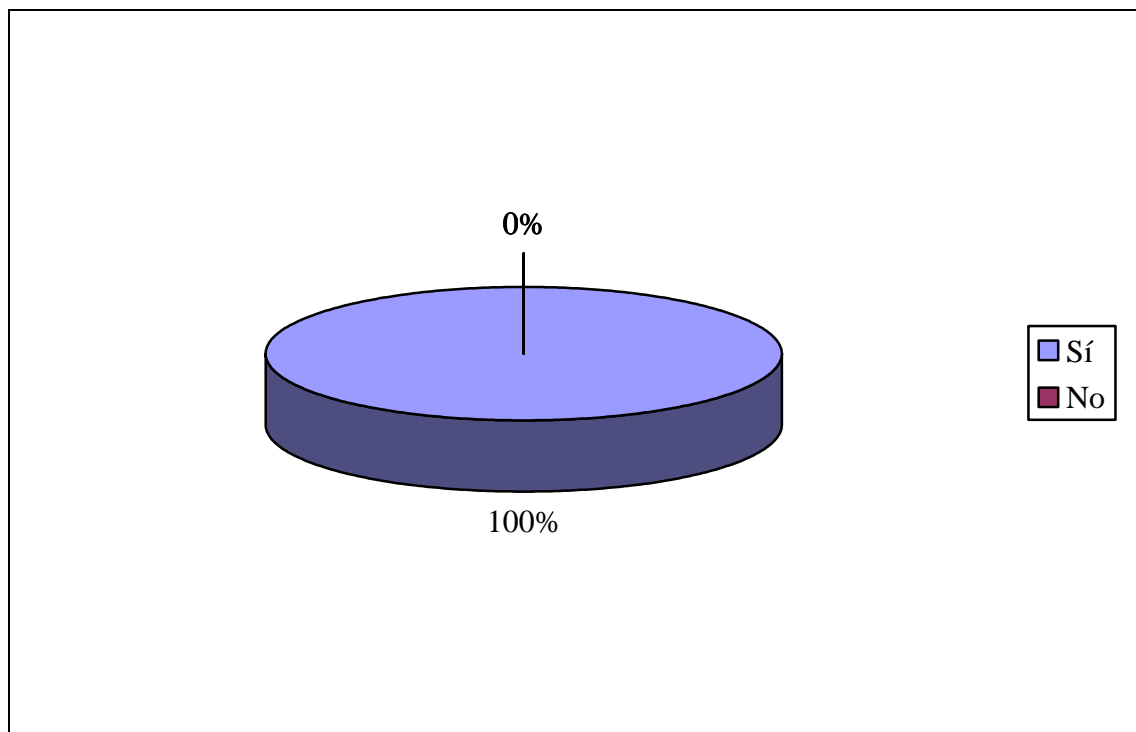


Gráfico 5. Cobro de Intereses de Mora

Análisis: a través de los resultados obtenidos en esta pregunta, es certeza que se cobran intereses de mora, debido a que el 100% del personal encuestado, afirman que existen políticas en la Institución, que permiten el cobro de intereses a los padres y representantes. Los intereses de mora tratan de evitar el retraso en la cancelación de las cuotas.

Ítems 6 Si su respuesta anterior fue sí ¿Qué porcentaje de interés se cobra?

Cuadro 6

Porcentaje de Interés

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
2%	5	100%
3%	0	0%
5%	0	0%
Otros	0	0%
Totales	5	100%

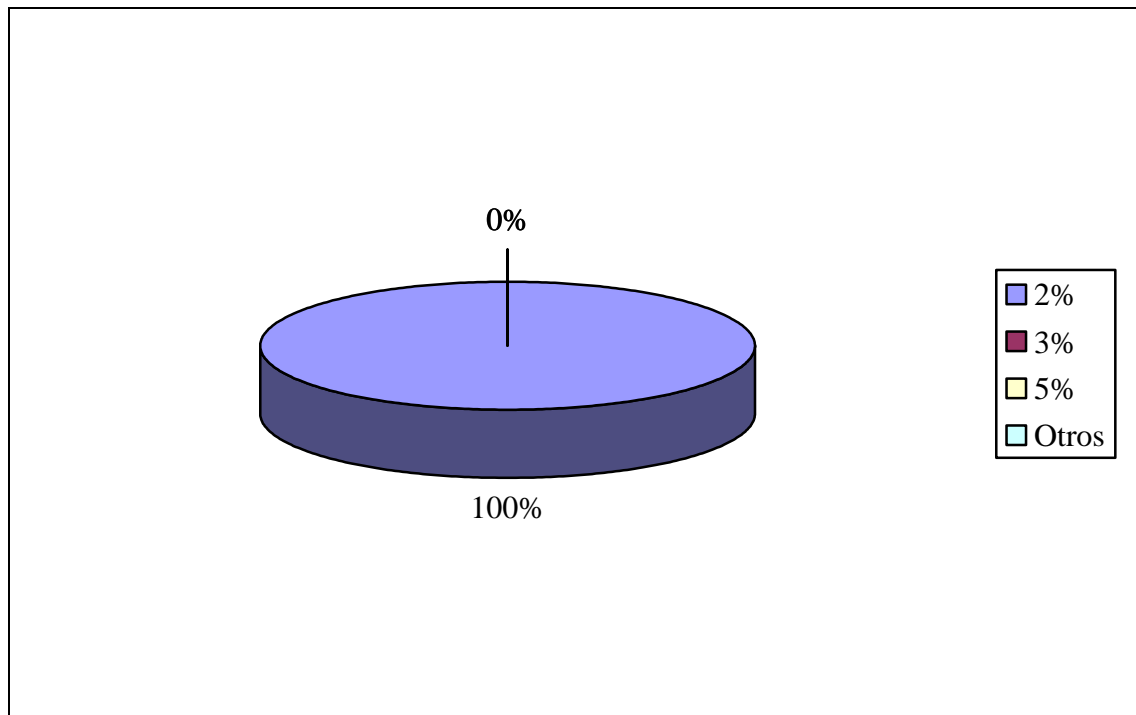


Gráfico 6. Porcentaje de Interés

Análisis: como se observa en el gráfico el 100% de la población objeto de estudio, es decir el personal que labora en la gestión de cobranzas de la Institución, coincidió con que se cobra el 2% por intereses de mora.

Ítems 7 Indique el tiempo en el que la cuota se considera incobrable

Cuadro 7

Tiempo para Considerarse una Cuota Incobrable

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Pasado 2 meses	1	20%
Pasado 3 meses	0	0%
Pasado 5 meses	1	20%
Otros	3	60%
Totales	5	100%

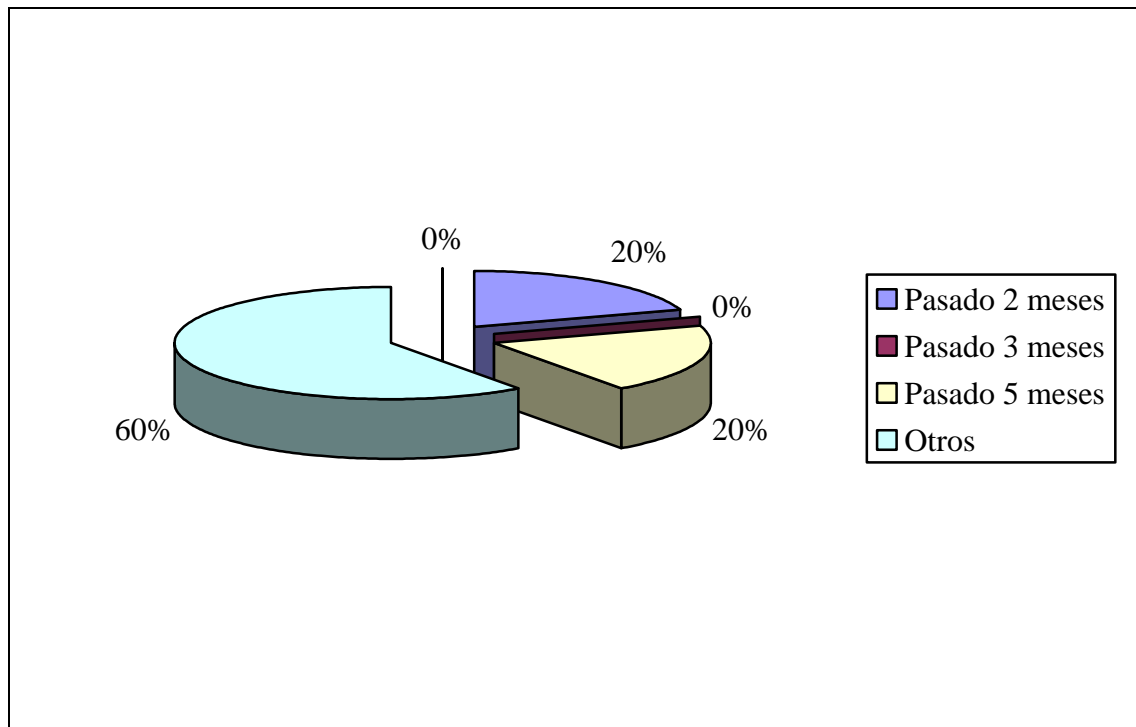


Gráfico 7. Tiempo para Considerarse una Cuota Incobrable

Análisis: reiteradamente los resultados obtenidos muestran desacuerdos entre la población objeto de estudio, ya que el 60% piensa que ni pasado 2, 3 ó 5 meses la cuota se considera incobrable, mientras que un 20% cree que pasado 2 meses y el otro 20 % opina que la cuota se considera incobrable pasado 5 meses.

Las cuentas incobrables son indudablemente una pérdida para la Institución, motivo por el cual, el plazo para considerarla incobrable debe ser largo. Por otro lado todos deben tener conocimiento del mismo por parte del personal encargado de establecer las normas y políticas de cobrazas de la empresa.

Ítems 8 ¿El personal directivo realiza provisión de cuentas incobrables?

Cuadro 8

Provisión de Cuentas Incobrables

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	0	0%
A veces	2	40%
Nunca	3	60%
Totales	5	100%

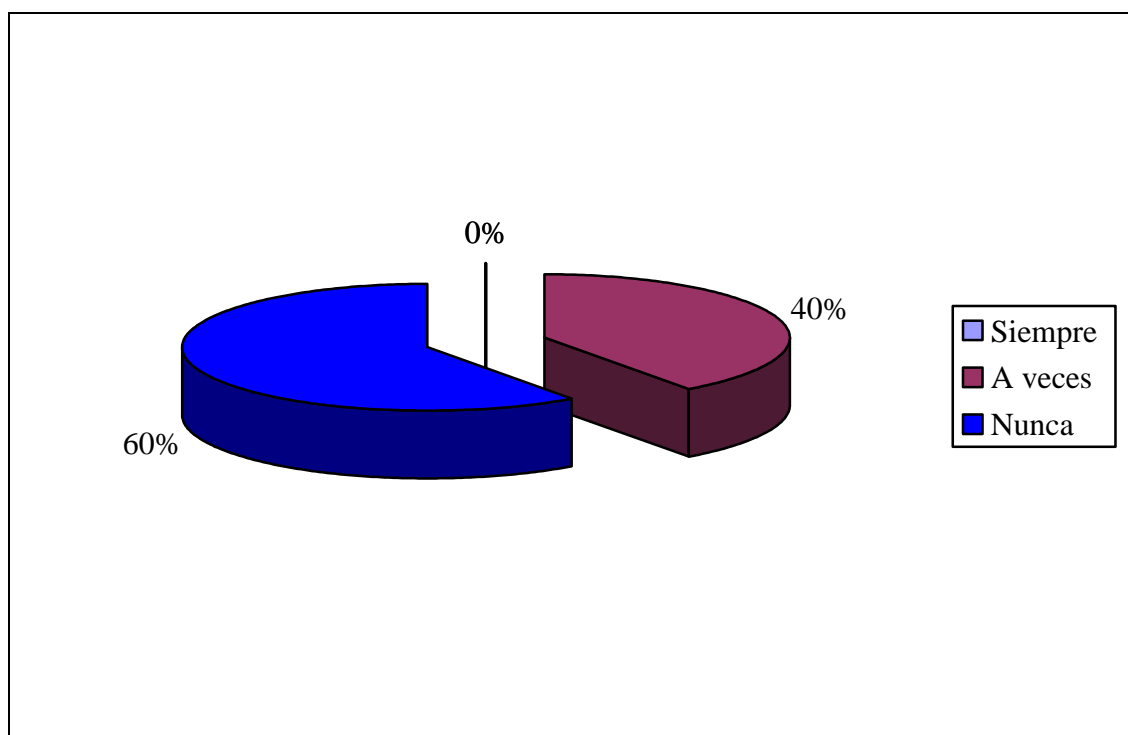


Gráfico 8. Provisión de Cuentas Incobrables

Análisis. Los resultados obtenidos de esta pregunta arrojan que el 60% de la población de estudio opina que no existen provisiones para las cuentas incobrables, mientras que el 40% considera la existencia de provisión para cuentas incobrables. Dichos resultados dejan en evidencia que un 60% reconoce que no se efectúan provisiones para dichas cuentas.

El 100% del personal debe tener conocimiento de la existencia de la provisión para cuentas incobrable que se encuentra reflejada en el Balance General de la Institución.

Ítems 9 ¿Qué tipo de técnica de cobranzas aplican?

Cuadro 9

Técnicas de Cobranzas

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
--------------	---------------------	---------------------

Llamadas telefónicas	0	0%
Cartas	2	40%
Visitas personales	0	0%
Empleo de agencias de cobranzas	0	0%
Recurso legal	0	0%
Otras	3	60%
Totales	5	100%

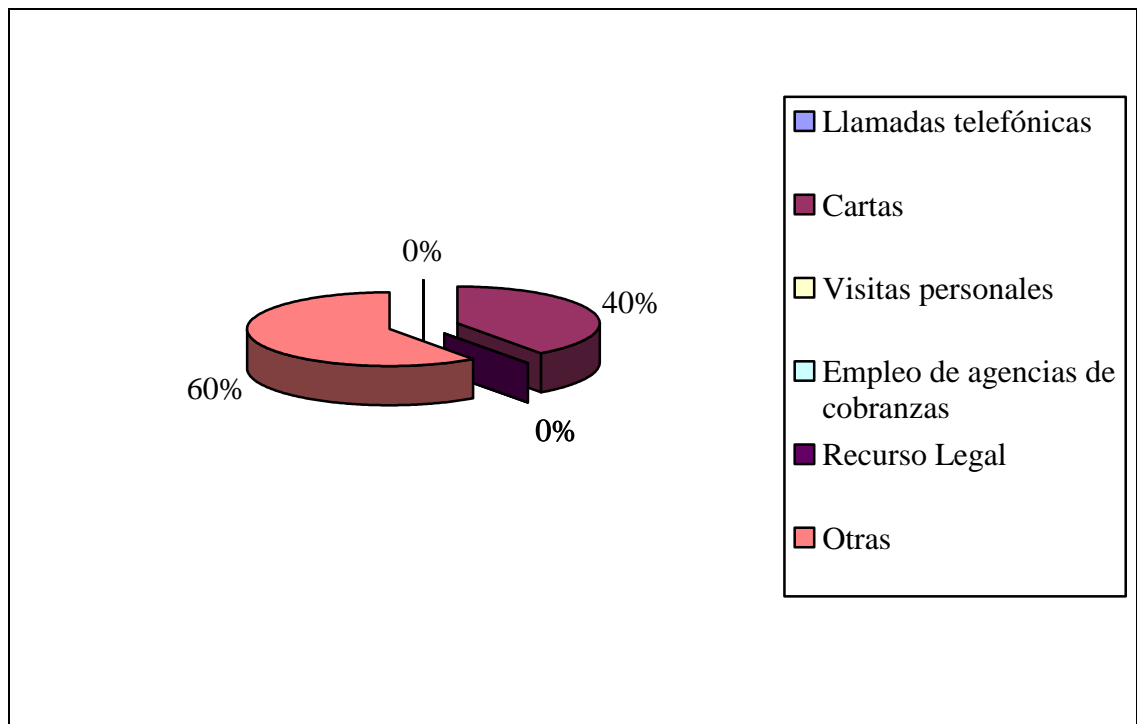


Gráfico 9. Técnicas de Cobranzas

Análisis: el 60% de las personas encuestadas notificaron que aplican otras técnicas para gestionar las cobranzas, mientras el restante de la población de estudio, es decir el 40% opina que la técnica aplicada para la gestión de cobranzas es la carta.

Todas las técnicas que se utilizan para la gestión de cobranzas son válidas, sin embargo, la ideal es la que acarrea menor gasto para la organización.

Ítems 10 En caso de que no se reciba el cobro los 5 primeros días del mes ¿Qué acciones se toman?

Cuadro 10

Acciones pasado los días de cobro

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Llamadas telefónicas	0	0%
Cartas	3	60%
Visitas personales	0	0%
Empleo de agencias de cobranzas	0	0%
Recurso legal	0	0%
Otras	2	40%
Totales	5	100%

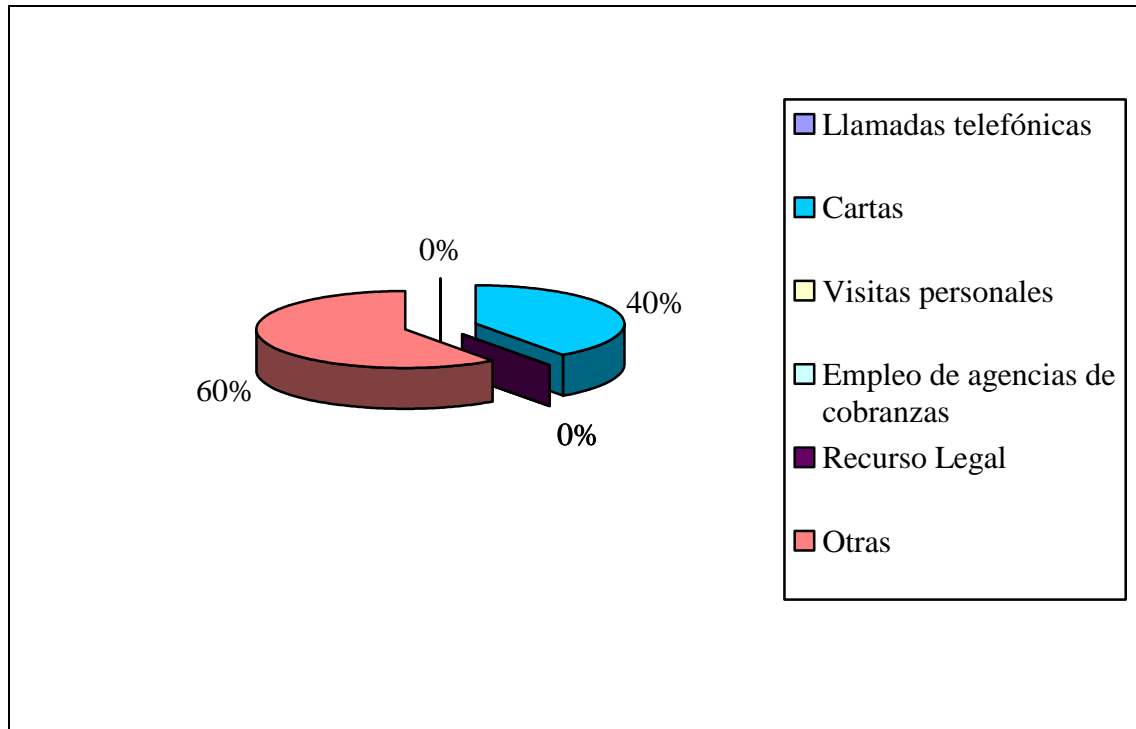


Gráfico 10. Acciones pasado los días de cobro

Análisis: los resultados obtenidos a través de la aplicación de esta pregunta, manifiestan que pasado los días de cobro se aplican cartas según el 60%, y el 40% considera que son otras acciones la que se toman pasado los días de cobro.

El personal debe estar de acuerdo en cuanto a las acciones que se deben tomar en caso de las cuentas morosas.

Ítems 11 ¿Con qué frecuencia se elabora el análisis de vencimiento?

Cuadro 11

Análisis de Vencimiento

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Cada mes	5	100%
Cada 2 meses	0	0%
Cada 3 meses	0	
Nunca	0	
Totales	5	100%

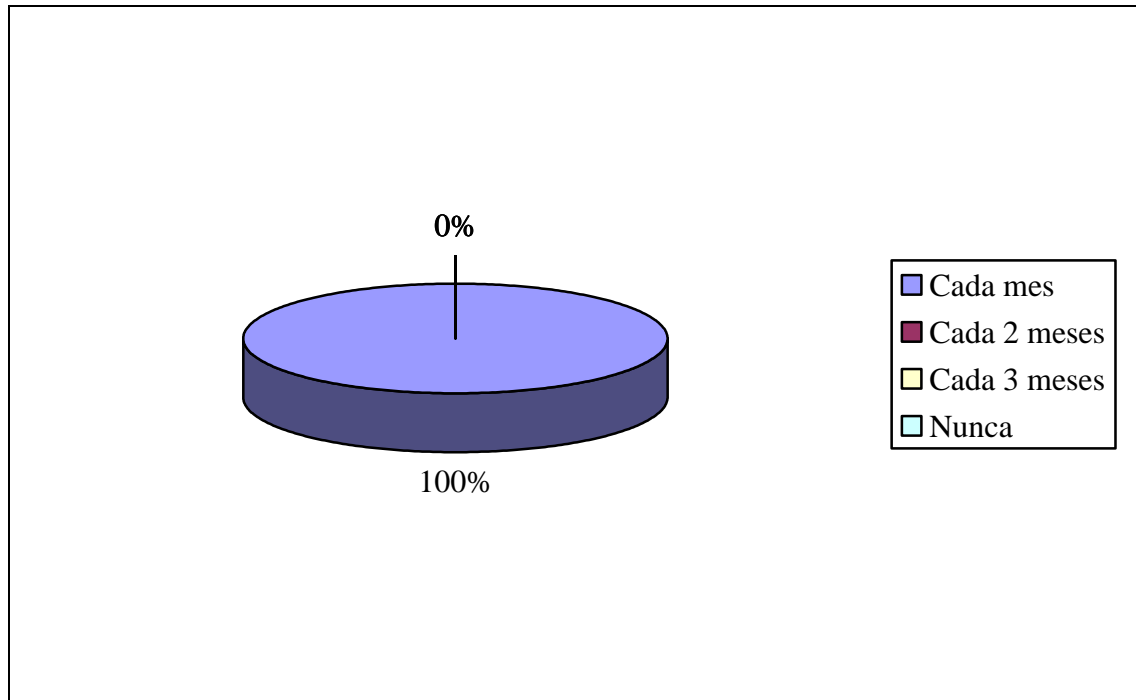


Gráfico 11. Análisis de Vencimiento

Análisis: el 100% del personal que labora en la gestión de cobranzas de la Institución, población absoluta a la que se le aplicó el instrumento, coincide al responder que cada mes se realizan los análisis de vencimientos; lo que evidencia un estricto seguimiento por parte del personal encargado para tal labor.

Ítems 12 ¿Considera usted que la gestión de cobranzas está debidamente supervisada?

Cuadro 12

Supervisión de la Gestión de Cobranzas

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	2	40%
No	3	60%
Totales	5	100%

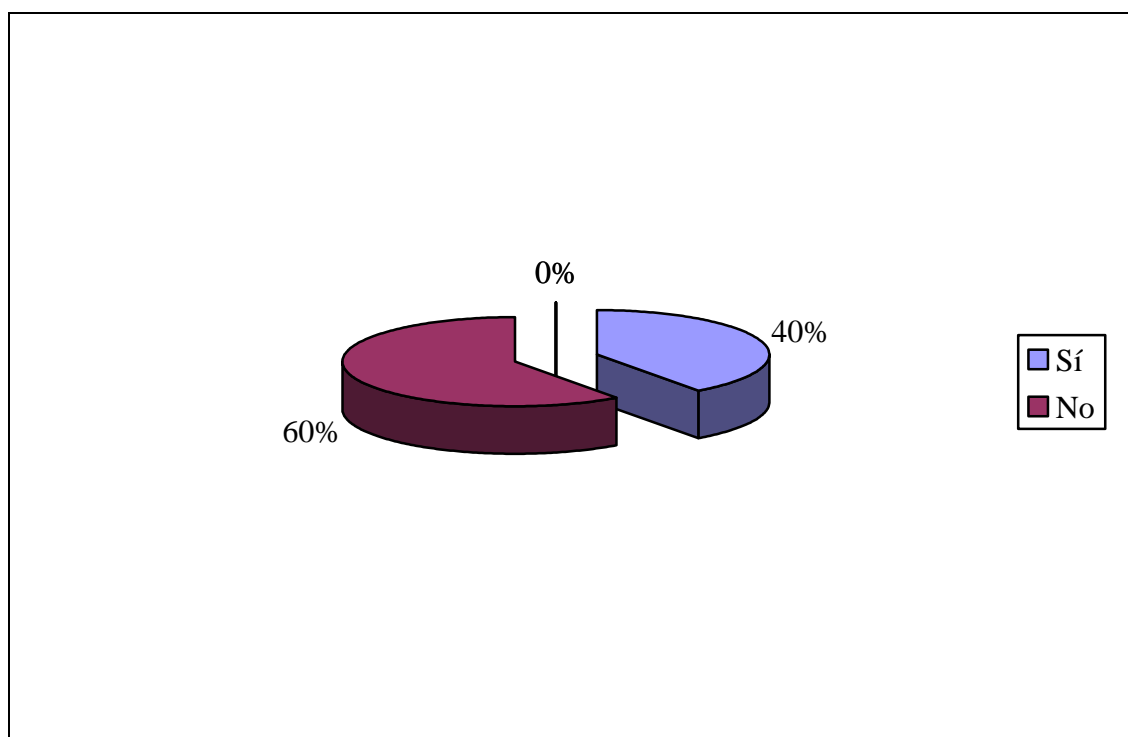


Gráfico 12. Supervisión de la Gestión de Cobranzas

Análisis: los resultados proyectan que la supervisión no es la adecuada para la respectiva gestión, debido a que el 60% de los encuestados consideran que no está debidamente supervisada, mientras que el resto de los encuestados, es decir el 40% opinan que la gestión está debidamente supervisada.

Debido a la importancia que representa para las finanzas, la gestión de cobranzas, ella debe ser supervisada de manera meticulosa o minuciosa por parte del personal encargado de la administración de la Institución.

Ítems 13 ¿La Institución capacita al personal que efectúa la gestión de cobranzas?

Cuadro 13

Capacitación para gestionar las cobranzas

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
--------------	---------------------	---------------------

A todos	0	0%
Algunos	2	40%
A ninguno	3	60%
Totales	5	100%

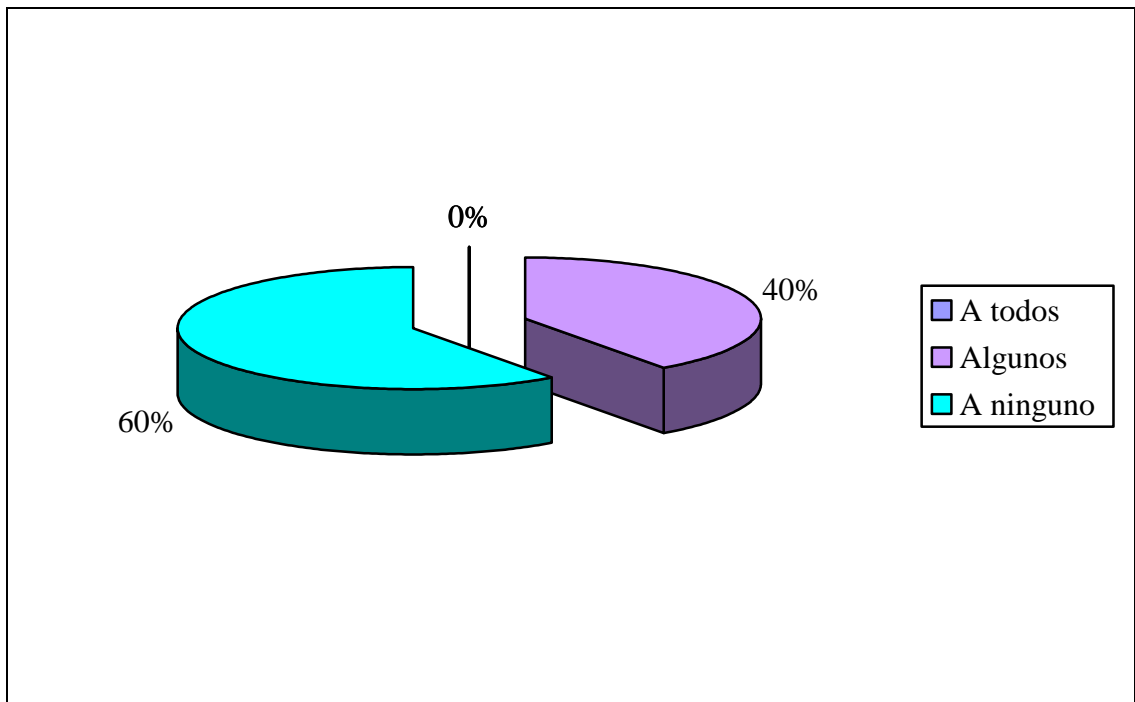


Gráfico 13. Capacitación para gestionar las cobranzas

Análisis: el 60% del personal que se encuentra involucrado en la gestión de cobranzas del plantel, reconoce que la Institución no capacita al personal para realizar

las gestiones respectivas a las cobranzas, mientras que el 40% restante considera que la Institución capacita sólo algunos. Sin embargo, lo recomendable es que se capacite a todo el personal encargado de tan relevante labor.

Ítems 14 ¿El personal que labora en la dirección conoce las funciones establecidas para la ejecución de su trabajo?

Cuadro 14

Conocimiento de Funciones

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	4	80%
A veces	0	0%
Nunca	1	20%
Totales	5	100%

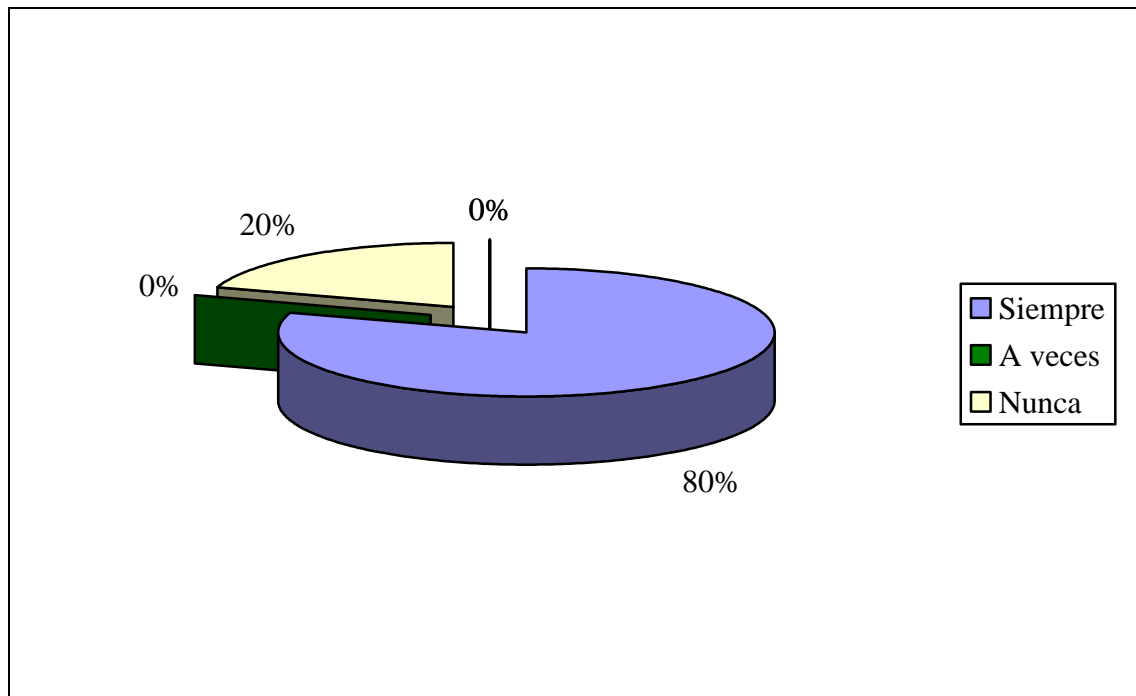


Gráfico 14. Conocimiento de Funciones

Análisis: el 80% de la población objeto de estudio, indica que el personal que labora en la dirección del plantel, departamento en el cual se realiza la gestión de cobranza, conocen las funciones establecidas para la ejecución de su trabajo, aunque un 20% dice no conocer ciertas funciones establecidas.

Es competencia del personal encargado de la administración del plantel, que el 100% del personal conozca las funciones establecidas para la ejecución de su trabajo, para lograr así la eficiencia en la gestión de cobranzas.

Ítems 15 ¿Se lleva un control de las cuotas de pago de los alumnos?

Cuadro 15

Control de las Cuotas

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	5	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Totales	5	100%

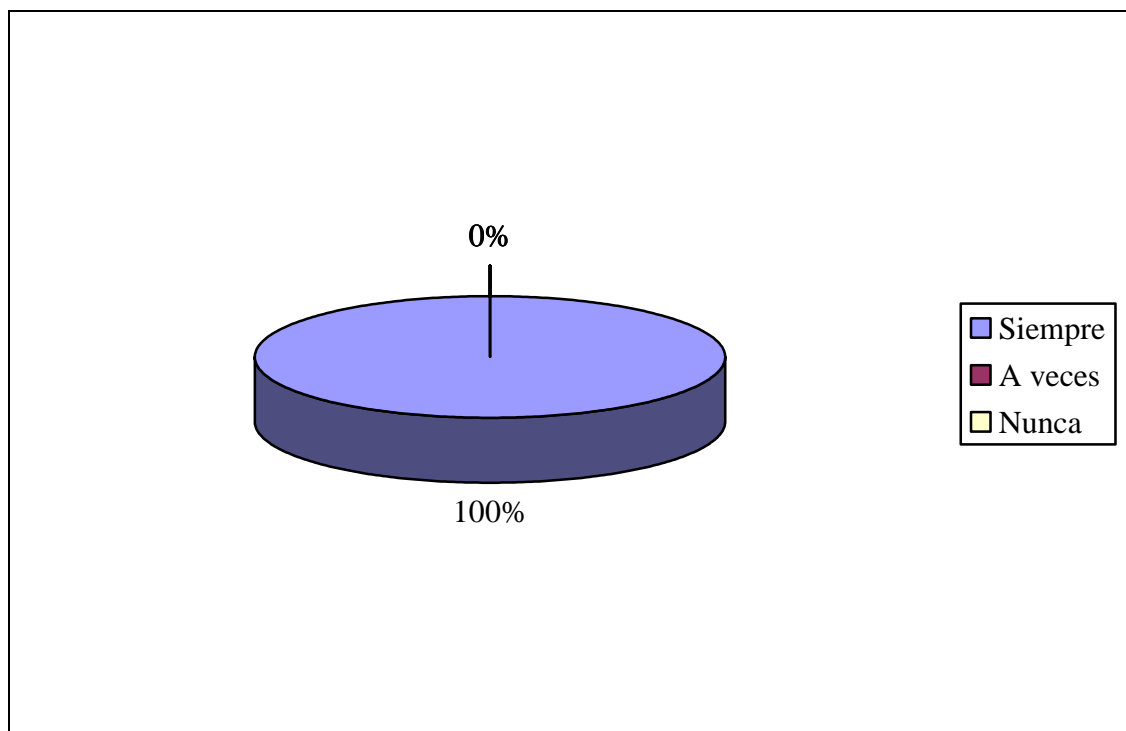


Gráfico 15. Control de las Cuotas

Análisis: la totalidad de las personas encuestadas, el 100% de la población de estudio, indicaron que en la Institución, siempre se lleva un control de la cuotas de pago de los alumnos.

De esta manera se refleja que el personal encargado de llevar el control de las cuotas de pago de los alumnos lo hace de manera eficiente contribuyendo así a la optimización de éste proceso.

Ítems 16 ¿Cómo se clasifican las cuentas por cobrar?

Cuadro 16

Clasificación de la Cuentas por Cobrar

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En orden alfabético	0	0%
Por grado	5	100%
Por zona residencial	0	0%
Totales	5	100%

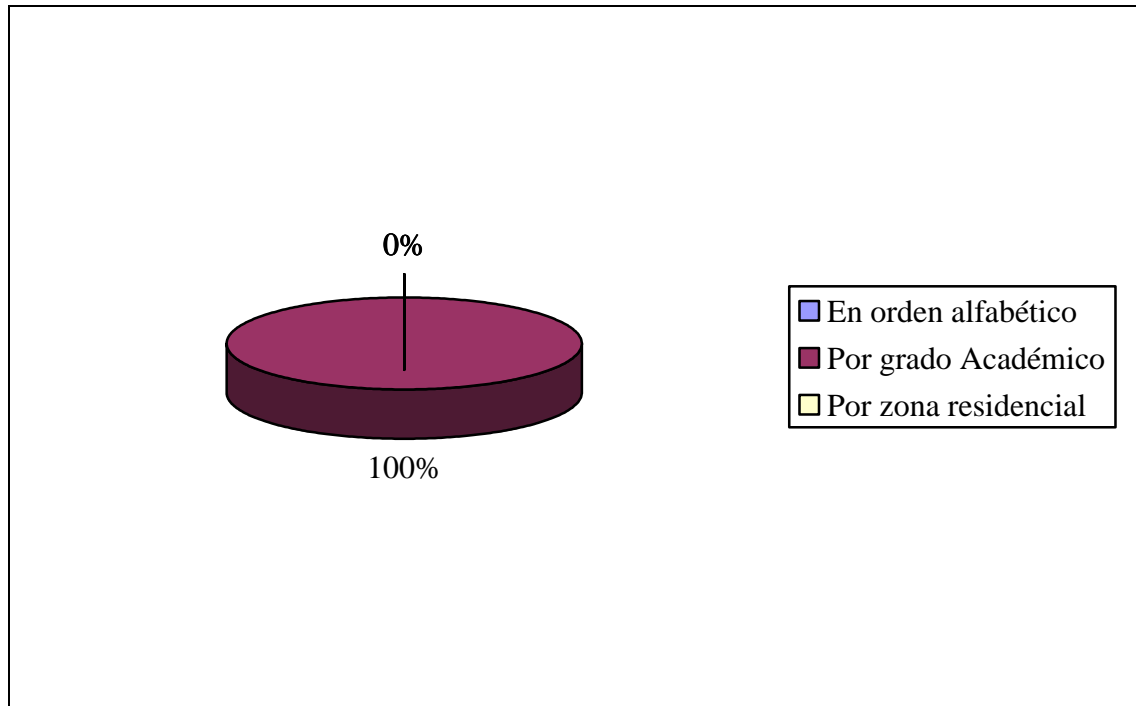


Gráfico 16. Clasificación de la Cuentas por Cobrar

Análisis: el 100% de las personas encuestadas, es decir el personal que labora en la gestión de cobranzas, respondieron que las cuentas por cobrar son clasificadas por grado académico.

Es importante que se lleve es clasificación para que no existan ambigüedades al momento de considerarse una cuenta morosa.

Ítems 17 El grado de morosidad en los alumnos se considera

Cuadro 17

Grado de Morosidad

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Bajo	1	20%
Medio	3	60%
Alto	1	20%

Totales	5	100%
---------	---	------

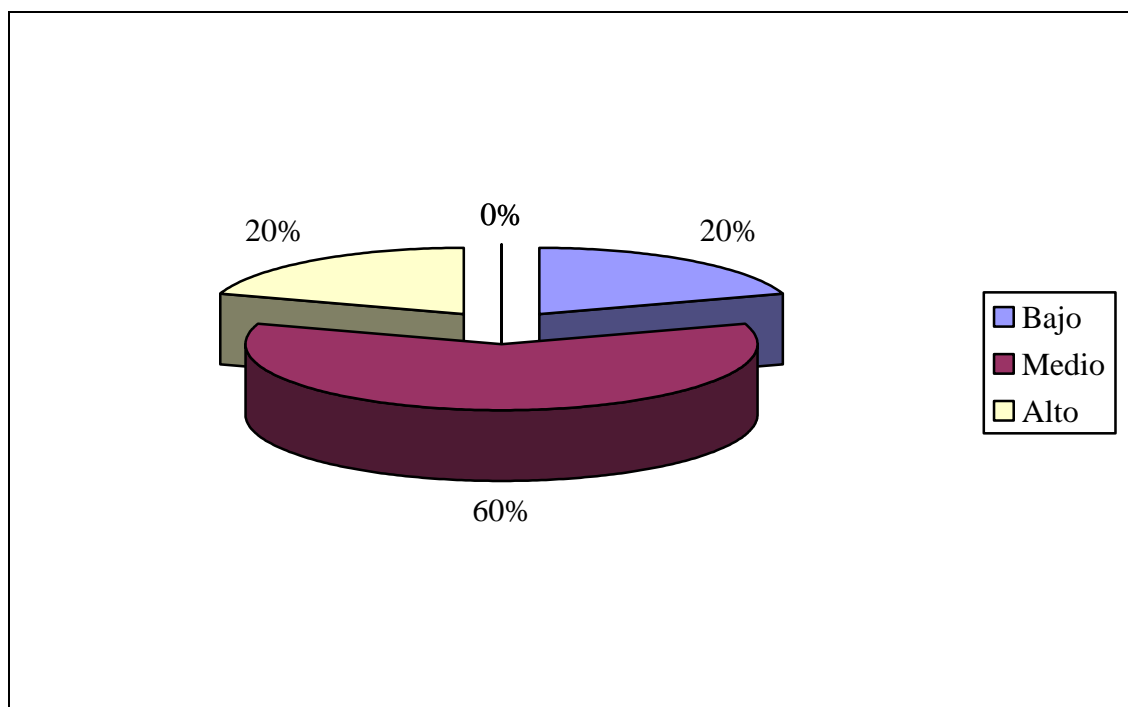


Gráfico 17. Grado de Morosidad

Análisis: los resultados obtenidos manifiestan desacuerdos en cuanto al grado de morosidad en los alumnos, debido a que la mayoría, es decir el 60% de la población encuestada considera que el grado de morosidad es medio, un 20% lo considera bajo, y el 20% restante piensa que el grado de alumnos moroso es alto.

La población objeto de estudio debe unificar criterios en cuanto al grado de morosidad de los alumnos para así tomar medidas correspondientes que permitan la reducción del mismo.

Ítems 18 ¿Se verifican que los montos de morosidad en las cobranzas registrados son los reales?

Cuadro 18

Verificación de los Montos de Morosidad

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	5	100%
No	0	0%
Totales	5	100%

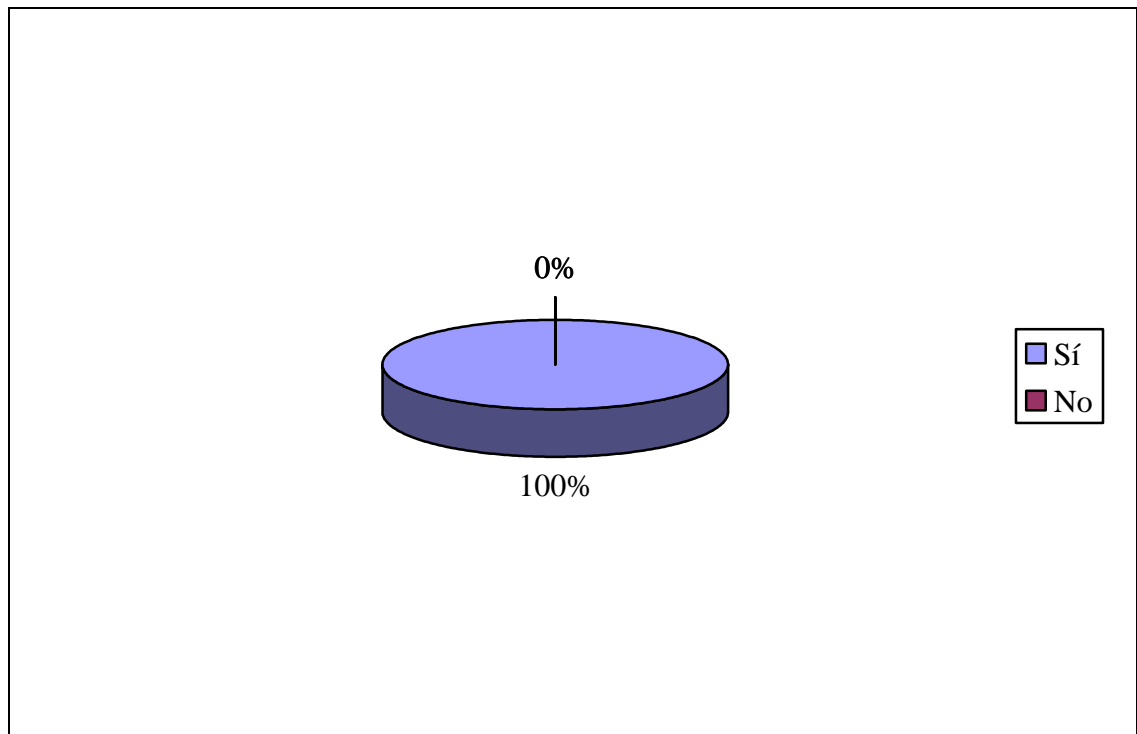


Gráfico 18. Verificación de los Montos de Morosidad

Análisis: el 100% del personal que labora en la gestión de cobranzas de la Institución afirma que los montos de cobranzas registrados, son verificados para comprobar si son reales.

La verificación de los montos de morosidad en la cobranza se realiza de manera adecuada por parte del personal encargado de realizar ésta tarea.

Ítems 19 ¿Se realiza un eficiente seguimiento de las cuotas de pago en estado de morosidad?

Cuadro 19

Seguimiento de las Cuotas Morosas

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	5	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Totales	5	100%

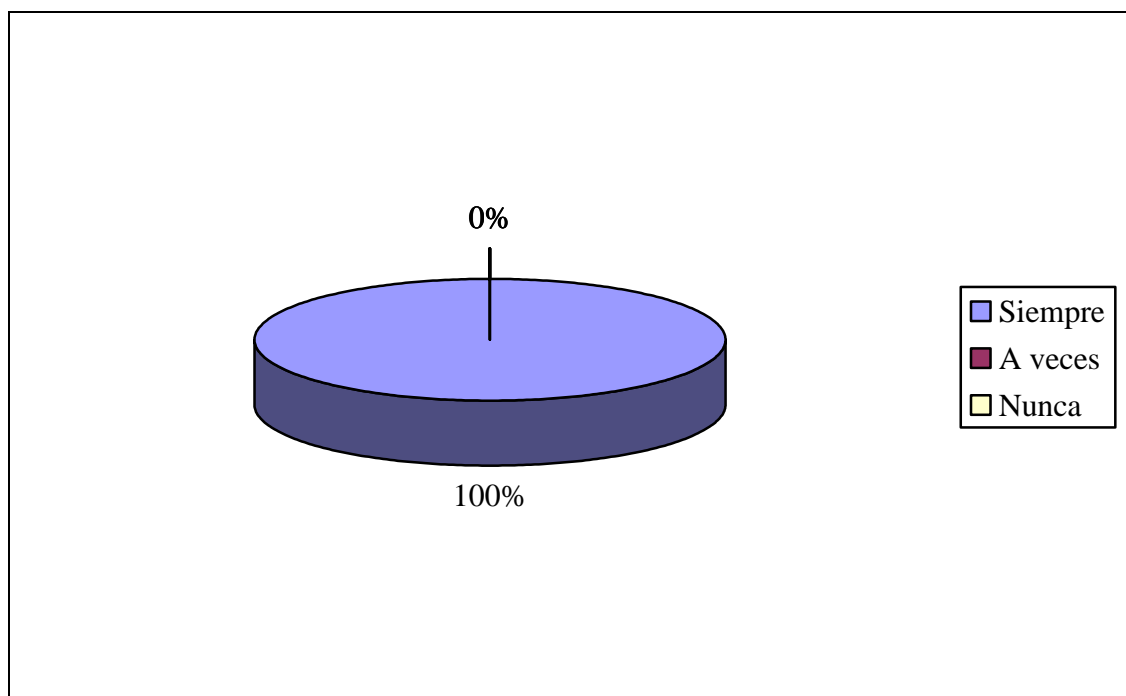


Gráfico 19. Seguimiento de las Cuotas Morosas

Análisis: la totalidad del personal que gestiona las cobranzas del plantel, el 100% de la población objeto de estudio indica que siempre se realiza un eficiente seguimiento de la cuotas de pago en estado de morosidad.

El seguimiento de las cuotas de pago en estado de morosidad siempre es llevado a cabo por el personal encargado de la gestión de cobranzas.

Ítems 20 ¿Se notifica por escrito a los padres del estado de morosidad en que se encuentra con respecto al pago de la mensualidad?

Cuadro 20

Notificación a Padres Morosos

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
A todos	5	100%
algunos	0	0%
A ninguno	0	0%
Totales	5	100%

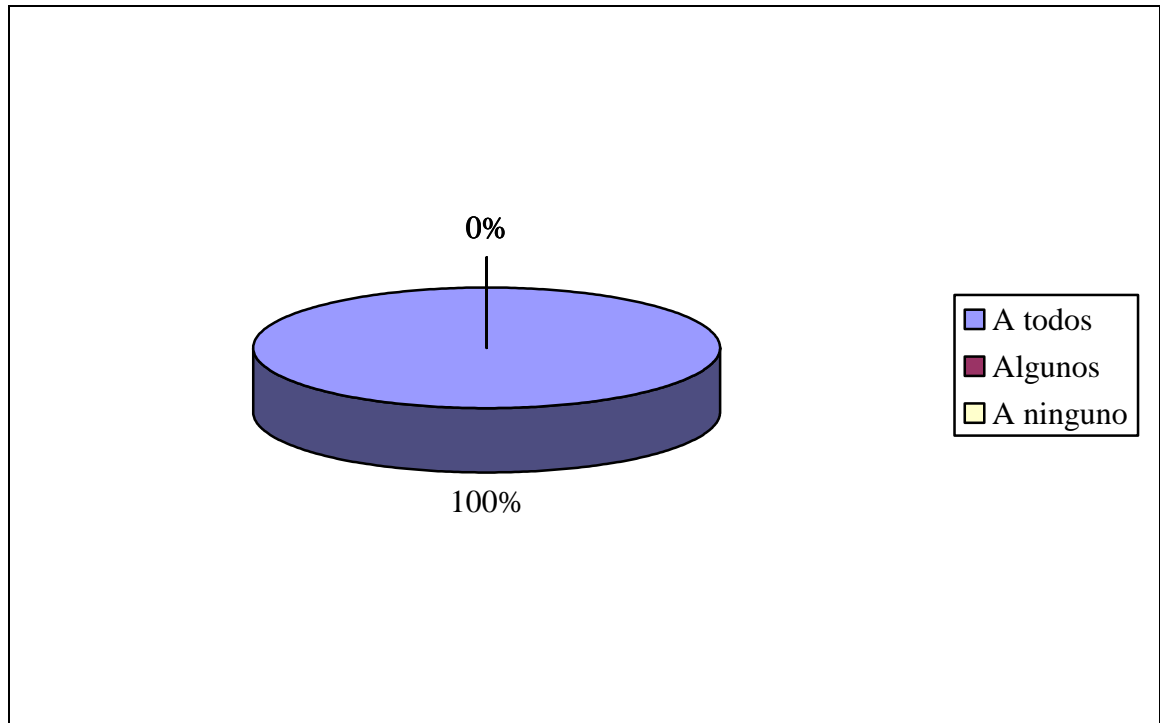


Gráfico 20. Notificación a Padres Morosos

Análisis: el 100% de la población de estudio, afirma que se le notifica por escrito a los padres del estado de morosidad en que se encuentran con respecto la pago de las cuotas mensuales.

La notificación llega a tiempo a los padres y representantes, evitando excusas de tipo recordatorio de su parte.

Ítems 21 ¿Cree usted que deban tomarse en cuenta el estado de morosidad al momento de realizar la Inscripción?

Cuadro 21

Morosidad al momento de Inscripción

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	5	100%
No	0	0%
Totales	5	100%

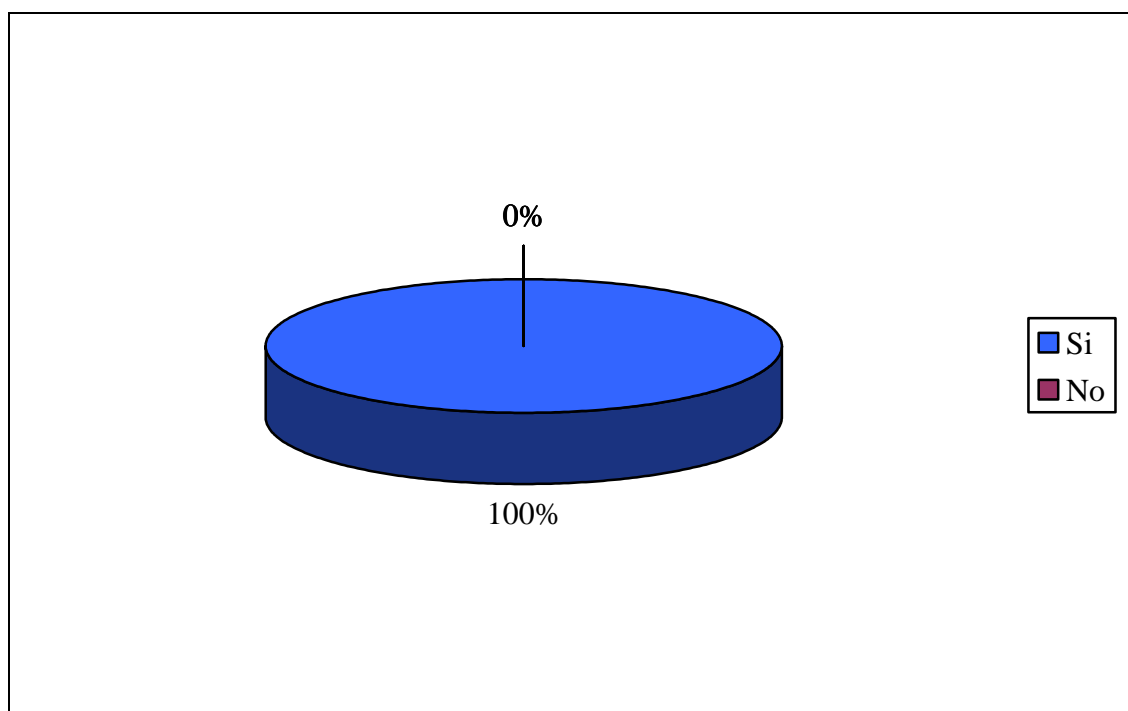


Gráfico 21. Morosidad al momento de Inscripción

Análisis: la totalidad de la población encuestada, el 100% del personal que labora en la gestión de cobranzas de la Institución, opina que sí debe tomarse en cuenta el estado de morosidad al momento de realizar la inscripción.

Ningún alumno debe ser inscrito si no presenta una solvencia administrativa, firmada y sellada por el personal encargado de la gestión de cobranzas.

Ítems 22 ¿Existe alguna sanción a los alumnos que no cancelan sus mensualidades a tiempo?

Cuadro 22

Existencia de Sanción para los Alumnos Morosos

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
--------------	---------------------	---------------------

Sí	5	100%
No	0	0%
Totales	5	100%

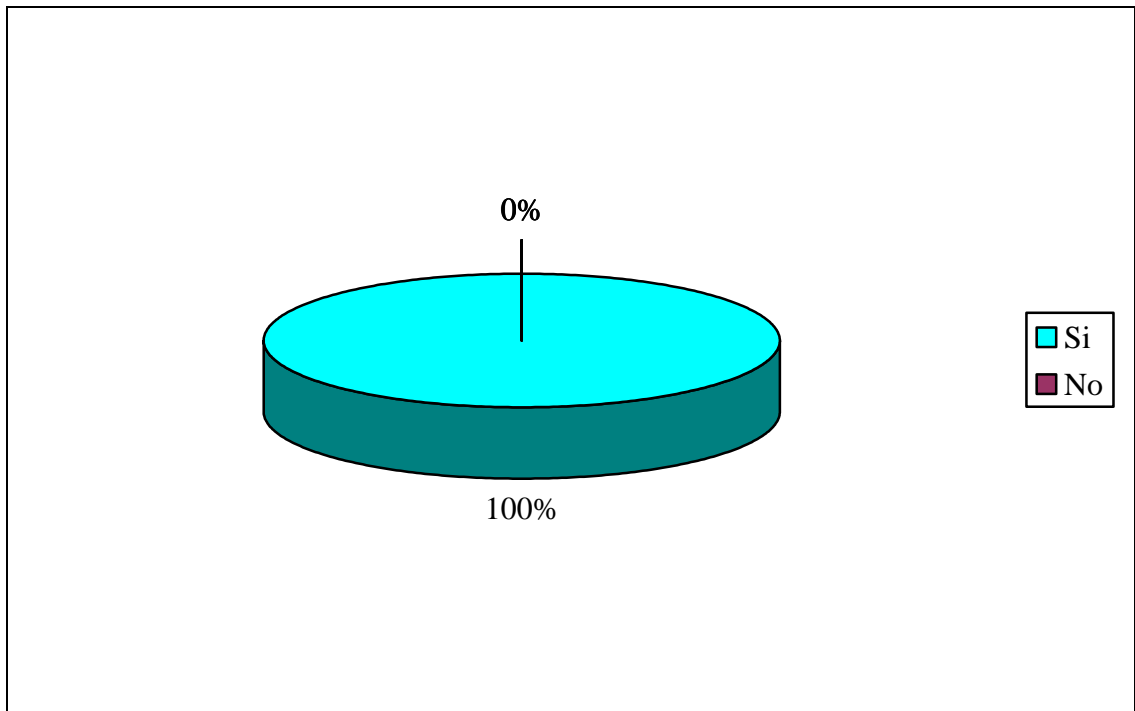


Gráfico 22. Existencia de Sanción para los Alumnos Morosos

Análisis: el 100% de la población objeto de estudio, la cual es la que realiza las gestiones de cobranzas en el plantel, reconocen que existe alguna sanción para los alumnos que no cancelan sus mensualidades a tiempo.

Las sanciones impuestas por parte de la persona encargada de la administración, tratan de evitar la morosidad por parte de los padres y representantes.

Ítems 23 Si su respuesta anterior fue sí, indique la sanción

Cuadro 23

Sanción para los Alumnos Morosos

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
No presenta evaluaciones	0	0%
Se suspende al alumno	5	100%
Otras	0	0%
Totales	5	100%

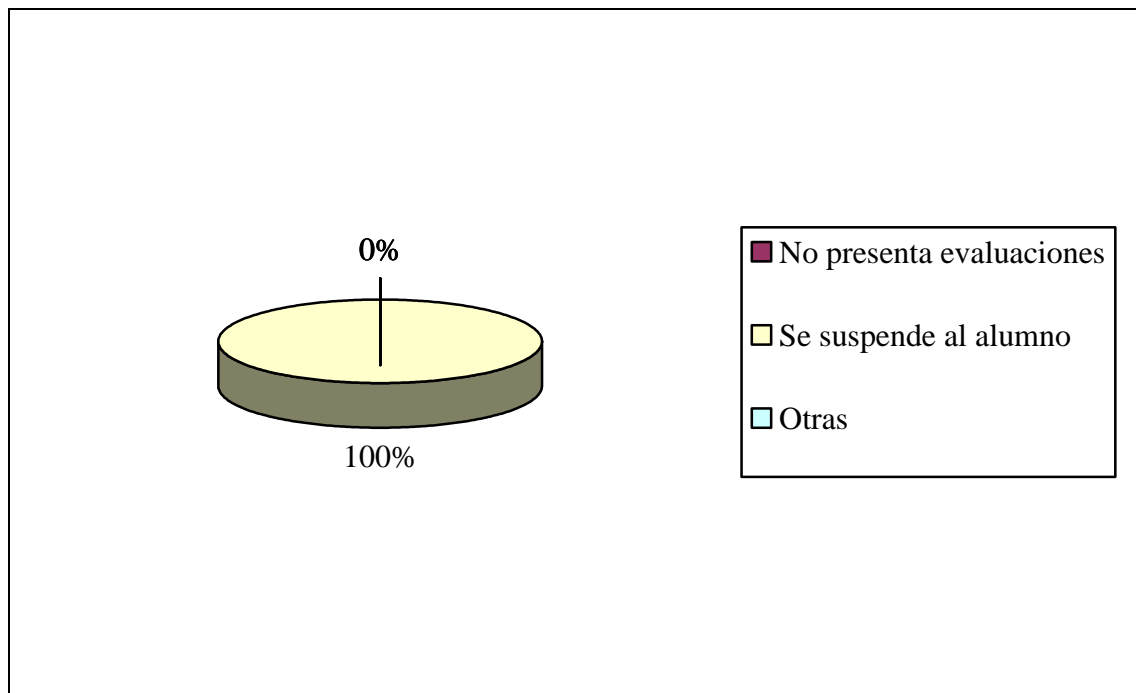


Gráfico 23. Sanción para los Alumnos Morosos

Análisis: el 100% de la población objeto de estudio, indica que se suspende al alumno como sanción al no cancelar a tiempo las mensualidades, quedando en evidencia que a los alumnos no se le permite la entrada a la Institución si no cancelan la cuota mensual a tiempo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La Administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, con el fin de lograr objetivos mediante el uso de recursos humanos y de otros recursos. Una administración llevada a cabo efectivamente convierte los recursos desorganizados en el logro de los objetivos útiles y efectivos. Es imposible esperar el éxito en una organización sin la utilización de una administración efectiva.

La Unidad Educativa Instituto Premilitar “Aurelio Baldor”, se dedica ofrecer servicio educativo desde preescolar hasta la tercera etapa de educación básica. La Institución posee políticas para gestionar las cobranzas, las cuales indican que el pago de las cuotas deben realizarse los cinco primeros días de cada mes por parte de los padres y representantes, y de no realizarse dichos cobros en el período establecido, la cuenta se considera morosa y se le incrementa el 2% por concepto de gastos administrativos, como otra de las políticas.

La Institución posee un personal para gestionar las cobranzas el cual aplica notificaciones a todos los padres y representantes morosos, realiza análisis de vencimiento mensual, mediante un control verificado de las cuotas de los alumnos que se clasifican por grado académico. También éste personal se encarga de hacer cumplir las sanciones correspondientes para los alumnos morosos.

La información recabada dio a conocer como se lleva a cabo el proceso de cobranza en sus tres dimensiones:

Política de cobranza: En la Institución no existe un manual de normas y procedimientos que sirva como guía al personal encargado de las cobranzas.

Plazos: En cuanto para considerar la morosidad de un representante no existe un criterio único por parte del personal asignado para tal labor.

Intereses: Se puso de manifiesto el total conocimiento que tiene el personal de cobranzas en los que a intereses se refiere.

Incobrables: No hay la debida información en cuanto a que tiempo una cuenta se considera incobrable, ni existe en el balance general la provisión para cuenta incobrable.

En lo que al segunda dimensión se refiere, en el proceso del cobro o técnica de cobranza: Se aplica la técnica de envío de de carta y otras no especificadas en la información.

La tercera dimensión objeto de análisis fueron los procedimientos correspondientes en cuento a:

Funciones: Existe en la Institución la elaboración del análisis de vencimiento, la gestión de cobranza de manera generalizada no se siente, en su mayoría, supervisada, así como tampoco siente la capacitación por parte del personal directivo, motivo por el cual, el personal encargado para dicha gestión no conoce al 100% las funciones establecidas para la ejecución de su trabajo.

Control: Según la información obtenida el control de las cuotas de pago de los alumnos se hace de manera eficiente.

Clasificación: Se realiza una clasificación de las cuentas por cobrar por grado académico lo que facilita el análisis del vencimiento de la cuota, al personal encargado par ello; de ésta forma se arroja un resultado de grado de morosidad medio.

Morosidad: El 100% del personal manifestó estar de acuerdo que se tome en cuenta la morosidad al momento de la inscripción a un nuevo año escolar.

Sanciones: Se pone en evidencia la existencia de sanciones a los alumnos, cuyos padres o representantes, no cancelan sus mensualidades a tiempo.

Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones obtenidas basadas en el análisis de los datos, es necesario plantear las siguientes recomendaciones que le permitan al Unidad Educativa Instituto Pre-militar “Aurelio Baldor”, minimizar las cuentas morosas de las mensualidades que dicha Institución implanta.

Se le recomienda la implementación de un modelo integral de cobranzas; dicho modelo tendrá un orden específico de los procedimientos que han de servir como guía al personal encargado de dicho proceso.

El modelo integral de cobranzas puede ser reforzado con la capacitación al personal, por parte de la Institución a fin de unificar criterios en cuanto a: plazos, cuentas incobrables, provisión para cuentas incobrables, entre otras.

El acta de compromiso (Anexo D) se presenta como una medida de presión para los padres y representantes; ésta acta deberá ser firmada en el momento de la inscripción del alumno en dicha Institución.

Ningún alumno debe ser inscrito sí no presenta una solvencia administrativa firmada y sellada por el departamento de cobranza.

La centralización del departamento de cobranza se hace necesaria, tomando en cuenta que el equipo es reducido, por lo que debe ser liderizado por la persona que se encuentre más capacitada.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

MODELO INTEGRAL DE COBRANZAS PARA LA UNIDAD EDUCATIVA INSTITUTO PREMILITAR “AURELIO BALDOR”, UBICADO EN GUARENAS, ESTADO MIRANDA.

Presentación

El Modelo para gestionar las Cobranzas que a continuación se presenta fue constituido con la finalidad de evidenciar los procedimientos que deberían considerarse para ejecutar las actividades involucradas en el cobro de las cuotas por el servicio educativo que brinda el plantel, con el fin de mejorar la eficiencia en la gestión de cobranzas.

<p>UNIDAD EDUCATIVA INSTITUTO PRE-MILITAR “AURELIO BALDOR”</p>	<p>MODELO PARA GESTIONAR LAS COBRANZAS</p>	<p>Fecha de emisión Agosto 2005 Pág. 1/8</p>
<p>MODELO INTEGRAL DE COBRANZAS PARA LA UNIDAD EDUCATIVA INSTITUTO PREMILITAR “AURELIO BALDOR”, UBICADO EN GUARENAS, ESTADO MIRANDA.</p>		
<p>Elaborado por: T.S.U Pérez Carmen Loanny</p>	<p>Aprobado por:</p>	

<p>UNIDAD EDUCATIVA INSTITUTO PRE-MILITAR "AURELIO BALDOR"</p>	<p>MODELO PARA GESTIONAR LAS COBRANZAS</p>	<p>Fecha de emisión Agosto 2005 Pág. 2/8</p>
<p style="text-align: center;">Objetivo</p> <p style="text-align: center;">Establecer procedimientos para ejecutar las actividades involucradas en el cobro de las cuotas por el servicio educativo que brinda el plantel.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los responsables de ejecutar la gestión de cobranzas en el plantel. - Identificar los procedimientos que se debe tomar en cuenta cada uno de los responsables para ejecutar la gestión de cobranzas del plantel. 		
<p>Elaborado por: T.S.U Pérez Carmen Loanny</p>	<p>Aprobado por:</p>	

UNIDAD EDUCATIVA INSTITUTO PRE-MILITAR “AURELIO BALDOR”		MODELO PARA GESTIONAR LAS COBRANZAS		Fecha de emisión Agosto 2005 Pág. 3/8
Paso	Responsable	Acción		
1	Padre o Representante	Se dirige al plantel o llama por teléfono para solicitar información sobre el nivel de educación.		
2	Asistente 1	Entrega la información requerida, e indica cuales son los requisitos para la inscripción del alumno. Debe suministrarle la modalidad de pago que ofrece el plantel. (Anexo B)		
3	Padre o Representante	Acepta las condiciones que ofrece el plantel y se dirige a realizar los respectivos procedimientos. Cancela la inscripción y demás pagos Llena la planilla de inscripción. (Anexo C) Firma el acta de compromiso. (Anexo D)		
4	Asistente 2	Pre-inscribe e inscribe al alumnos, recordando las modalidades de pago, entrega las normas internas que debe cumplir el alumno. Verifica los documentos y vouchers . Suministra la información al Asistente 1.		

Elaborado por: T.S.U Pérez Carmen Loanny		Aprobado por:	
UNIDAD EDUCATIVA INSTITUTO PRE-MILITAR “AURELIO BALDOR”		MODELO PARA GESTIONAR LAS COBRANZAS	
		Fecha de emisión Agosto 2005 Pág. 4/8	
Paso	Responsable	Acción	
5	Asistente 1	<p>Verifica la información suministrada por el asistente 2 y ordena por grados los respectivos alumnos inscritos.</p> <p>Cumplida la fecha establecida para dichas inscripciones, crea el listado de cuentas por cobrar, y envía copia al Administrador.</p>	
6	Administrador	<p>Recibe el listado de cuentas por cobrar.</p> <p>Elabora un cronograma de fechas de vencimiento y procede a llamar a los padres y representantes, para recordarle el vencimiento de la cuota.</p>	
7	Padre o Representante	<p>Efectúa el pago correspondiente a la cuota mensual</p>	

8	Asistente 2	<p>Recibe el pago de la cuota en voucher.</p> <p>Entrega al padre o representante el recibo de pago firmado y sellado.</p>
Elaborado por: T.S.U Pérez Carmen Loanny		Aprobado por:
UNIDAD EDUCATIVA INSTITUTO PRE-MILITAR “AURELIO BALDOR”		MODELO PARA GESTIONAR LAS COBRANZAS
		Fecha de emisión Agosto 2005 Pág. 5/8
Paso	Responsable	Acción
9	Asistente 1	<p>Recibe la cobranza.</p> <p>Verifica los datos y montos de los vouchers y luego los archiva.</p> <p>Elabora listado de cobro y de cuentas por cobrar y envía una copia al Administrador.</p>
10	Administrador	<p>Recibe listado de cobro y de cuentas por cobrar.</p> <p>Notifica a los respectivos padre o representante, que se encuentra moroso y que debe efectuar cuanto antes el pago de las cuotas. También le recuerda que debe recargar el X % a dicha cuota.</p>

11	Padre o Representante	Efectúa el pago moroso más intereses.
12	Asistente 1	Recibe el pago de la cuota en voucher. Verifica que contenga el recargo. Entrega al padre o representante el recibo de pago firmado y sellado.
Elaborado por: T.S.U Pérez Carmen Loanny		Aprobado por:
UNIDAD EDUCATIVA INSTITUTO PRE-MILITAR "AURELIO BALDOR"		MODELO PARA GESTIONAR LAS COBRANZAS Fecha de emisión Agosto 2005 Pág. 6/8
Paso	Responsable	Acción
<p>Verifica los datos y montos de los vouchers y luego los archiva.</p> <p>Pasado diez días integra los cobros morosos al listado de cobro y los desincorpora de las cuentas por cobrar y envía una copia al Administrador.</p>		

13	Administrador	<p>Recibe listado de cobro y de cuentas por cobrar actual.</p> <p>Notifica por 2^a vez, a los respectivos padre o representante, que se encuentra moroso y que debe efectuar cuanto antes el pago de las cuotas. Le recuerda que debe recargar el X % a dicha cuota por concepto de intereses.</p>
14	Padre o Representante	<p>Nota que es la segunda notificación y siente que debe cumplir con su obligación.</p> <p>Efectúa el pago moroso</p>
Elaborado por: T.S.U Pérez Carmen Loanny		Aprobado por:
UNIDAD EDUCATIVA INSTITUTO PRE-MILITAR “AURELIO BALDOR”		MODELO PARA GESTIONAR LAS COBRANZAS
		Fecha de emisión Agosto 2005 Pág. 7/8
Paso	Responsable	Acción
15	Asistente 1	<p>Efectúa cobros morosos</p> <p>Recibe el pago de la cuota en voucher.</p> <p>Verifica que contenga el recargo.</p>

<p>16 Administrador</p>	<p>Entrega al padre o representante el recibo de pago firmado y sellado.</p> <p>Verifica los datos y montos de los vouchers y luego los archiva.</p> <p>Pasado diez días más, es decir el día veinticinco del mes, integra los cobros morosos al listado de cobro y los desincorpora de las cuentas por cobrar y envía una copia al Administrador.</p> <p>Recibe listado de cobro y de cuentas por cobrar actual.</p> <p>Notifica a los respectivos padre o representante, en estado moroso, que de no cancelar la cuota con su respectivo recargo por intereses de mora, los próximos días que le restan al mes, al alumno se le suspenderá la entrada al plantel.</p>	
<p>Elaborado por: T.S.U Pérez Carmen Loanny</p>	<p>Aprobado por:</p>	
<p>UNIDAD EDUCATIVA INSTITUTO PRE-MILITAR “AURELIO BALDOR”</p>	<p>MODELO PARA GESTIONAR LAS COBRANZAS</p>	<p>Fecha de emisión Agosto 2005 Pág. 8/8</p>

Al llevarse a cabo el paso N° 16, el padre o representante se ve obligado a cancelar la cuota, y se realizan los procedimientos correspondientes. En caso de que el padre o representante no cumpla con su obligación, el alumno será suspendido hasta que cancele dicha cuota que lo condujo a la suspensión.

Elaborado por:
T.S.U Pérez Carmen Loanny

Aprobado por:

REFERENCIAS

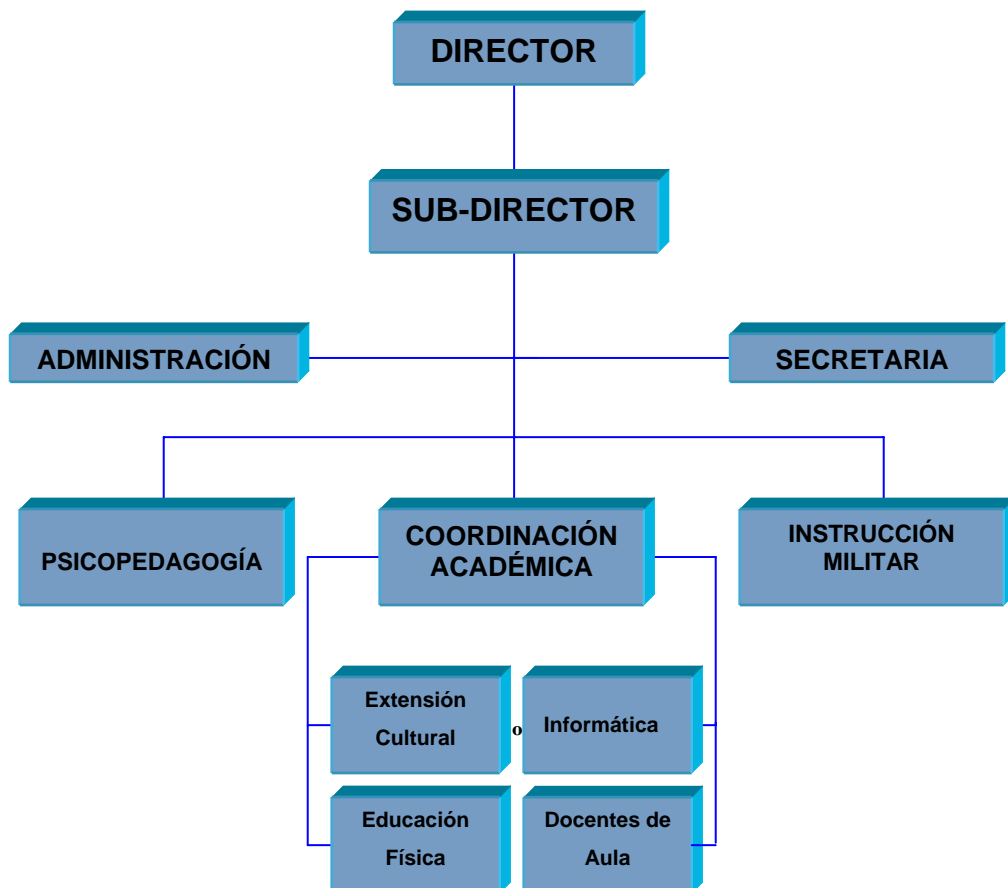
- Alcántara, R (2000). *Administración de Empresas* [Libro en línea]. Disponible: <http://www.unamosapuntos.com/> [Consulta: 2003, julio 7]
- Arias, F. (1999). *El Proyecto de Investigación, guía para su elaboración*. (3ª Edición). Caracas – Venezuela. Editorial Episteme Oriol.
- Cerda, H. (1997). *La Investigación Total*. Colombia. Editorial Mesa Redonda Magisterio.
- Chiavenato, I. (1998). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (4ª Edición). Colombia. Editorial Mc-Graw Hill.
- Casanova, J. e Istúriz M. (2000). *Evaluación de una Modalidad de Gestión de Cobro en la Empresa de Servicios Hidrocapital*. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Palo Verde, Estado Miranda.
- D´amico, Y. (2002). *Propuestas de Políticas para Mejorar el Funcionamiento Administrativo del Departamento de Cobranzas en la Empresa Inmersa, ubicada en Caracas, municipio Libertador*”. Instituto Universitario de Tecnología “Elias Calixto Pompa”. Guatire, Estado Miranda.
- Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. (1999). España.
- Enciclopedia Práctica de la Pequeña y Mediana Empresa*. España. Editorial Oceano/Centrum.
- Eyssautier, M. (2002). *Elementos Básicos de la Administración* (3ª Edición). México. Editorial Trillas.
- Horngren, C. Harrison, W. y Robinson, M. (1997). *Contabilidad* (3ª Edición). México. Editorial Pearson Educación.
- Kieso, D. y Weygandt, J. (1999). *Contabilidad Intermedia*. (2ª Edición). México. Editorial Limusa Wiley.

Lawrence, G. (1997). *Fundamentos de Administración Financiera* (7ª Edición).
México. Editorial Oxford University Press Harla México, S.A. de C.V.

- Lozza, G. (1997). *Diccionario de Contabilidad*. Caracas.
- Martín, F. (1999). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. España. Editorial Cultura, S.A.
- Morales, M. (1997). *Sistemas de Cobranzas Estudiantil e Integración con los Sistemas Académicos-Administrativos de la Universidad Metropolitana*. Universidad Metropolitana. Caracas, Estado Miranda.
- Pinto, R. y Soto, E. (2003). *Diseño de Estrategias para la Cobranza del Colegio “Fe y Alegría, Ciudad de los Muchachos” en Guarenas Estado Miranda, para el Período Escolar 2003-2004*. Instituto Universitario de Tecnología Rufino Blanco Fombona. Guatire, Estado Miranda.
- Ralph, K. (1999). *Estado Financieros. Forma, análisis e interpretación*. (8ª Reimpresión). México. Editorial Noriega Limusa.
- Ramírez, T. (1999). *Como Hacer un Proyecto de Investigación*. Caracas- Venezuela. Editorial Panapo.
- Rodríguez, C. y Vivas, M. (2002). *Propuesta de Actualización de Manual de Normas y Procedimientos para los Procesos de Cobranzas de la Empresa Inversora Seguridad C.A*. Instituto Universitario de Tecnología Rufino Blanco Fombona. Guatire, Estado Miranda.
- Rosenberg, J. (1999). *Diccionario de Administración y Finanzas*. España. Editorial Oceano/Centrum.
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación Científica*. (3ª Edición). Editorial Limusa. México.
- Universidad Pedagógica Experimental libertador. (2002). *Manual de Trabajos de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. Editorial Fedupel. Caracas-Venezuela.

ANEXOS A

Organigrama Estructural de la Unidad Educativa Instituto Pre-militar “Aurelio Baldor”



ANEXO B

Modalidad de Pago

Concepto	Fecha	Monto
Pre-inscripción	Del ___-___-___ Al ___-___-___	XXXXXXX Bs
Inscripción	Del ___-___-___ Al ___-___-___	XXXXXXX Bs
Cuotas Mensuales	Los 5 primeros días de cada mes	XXXXXXX Bs

Los respectivos montos deben ser cancelados en el banco XXXXXXXXX a nombre de XXXXXXXXXXXXX, en el número de cuenta XXXXXXXXXXXX.

Si la cuota será cancelada pasado los cinco primeros días del mes, debe recargarse un X % (a juicio de políticas internas)

Nota: no se aceptará dinero en efectivo ni vouchers adulterados.

ANEXO C

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN CULTURA Y DEPORTE
UNIDAD EDUCATIVA INSTITUTO PRE-MILITAR "AURELIO BALDOR"
GUARENAS - ESTADO MIRANDA.

FOTO
DEL
ALUMNO

FOTO
DEL
REPRESEN-
TANTE

PLANILLA DE INSCRIPCIÓN

AÑO ESCOLAR	CURSO	REPITIENTE	MEDIO TURNO	SEMI INTERNO

DATOS DEL ALUMNO

Apellidos: _____ Nombres: _____ Sexo: _____

Lugar de Nacimiento: _____ Nacionalidad: _____ fecha de nacimientos: _____

Edad _____ C.I.: _____ Dirección actual: _____

_____ Teléfonos: _____

DATOS DEL REPRESENTANTE

Apellidos: _____ Nombres: _____ Sexo: _____

Nacionalidad: _____ C.I.: _____ Ocupación: _____ Dirección: _____

_____ Dirección hab.: _____

Teléfonos: _____

Firma del Representante

Fecha de Inscripción

ANEXO D

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN CULTURA Y DEPORTE
UNIDAD EDUCATIVA INSTITUTO PRE-MILITAR "AURELIO BALDOR"
GUARENAS - ESTADO MIRANDA.

ACTA DE COMPROMISO

Yo, _____, mayor de edad, titular de la C.I _____, actuando en mi carácter de representante legal de: _____, me comprometo a cumplir y hacer cumplir a mi representado (a) las normas establecidas en la Ley Orgánica de Educación y su Reglamento General y disposiciones internas de la U.E.I.P. "Aurelio Baldor", plantel en el cual en este momento y por mi propia voluntad, inscribo a mi representado (a) para cursar el ____ grado ____ año de ciclo diversificado, en el período escolar _____.

En este acto me comprometo a:

- Cancelar por adelantado las mensualidades los cinco (5) primeros días de cada mes. El mes de agosto lo cancelaré en dos partes: la 1ª en el mes de diciembre y la 2ª en el mes de marzo.
- Asistir al plantel cuando sea convocado y a tener el debido respeto tanto al personal Docente como Administrativo y Obrero de la Institución.
- Así mismo me declaro responsable de la asistencia diaria y puntual de mi representado (a) clases, portando el correspondiente traje escolar, el cual se especifica en el anexo que se me entrega en este momento.

COMPROMISO

Como es de su conocimiento los costos de los materiales han subido de una manera alarmante, por lo tanto queremos preservar lo que tenemos y estamos solicitando al cooperación de los alumnos, pero en caso de que su representado (a), previamente comprobado incurriera en el daño de algún mobiliario o inmueble del colegio, se le pasará cobro por administración.

En virtud de lo antes citado, me comprometo a cubrir los gastos derivados de cualquier daño causado por mi representado (a), a los bienes muebles o inmuebles de la Institución por sabotaje o negligencia.

Quedo en el entendido de que el incumplimiento de lo establecido en la presente Acta Compromiso tendrá como consecuencia la amonestación, suspensión o retiro (según el caso) de mi representado (a) de este plantel.

Firma del Representante

Guarenas. _____

Variable	Definición Nominal	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión de cobranza	Es una operación mediante la cual una empresa tramita el cobro de las ventas o servicios a sus deudores o clientes a los cuales les vendió a crédito.	Política de cobranzas	Normas y Procedimientos Plazos Intereses Incobrables	1, 2, 3,4, 5,6 7,8
		Proceso de cobro ó Técnicas de Cobranzas	Llamadas telefónicas Cartas Visitas personales Empleo de agencias de cobranzas Recurso legal	9,10,
		Procedimientos correspondientes	Funciones Control Clasificación Morosidad Sanciones	11,12, 13, 14, 15 16 17, 18, 19, 20, 21 22, 23

ENCUESTA

Cargo: _____

Tiempo: _____

1) ¿Existe un manual de normas y procedimientos de cobranzas en la Institución?

Sí ____

No ____

2) ¿Existen políticas preestablecidas para el control de las cobranzas en la Institución?

Sí ____

No ____

3) ¿Existen procesos que permitan a la Institución conocer las fechas de vencimientos de las cuotas?

Sí ____

No ____

4) ¿Cuándo se considera una cuenta morosa?

Pasado 30 días ____ Pasado 5 días ____

Pasado 15 días ____ Otros ____

Pasado 10 días ____

5) ¿Es política de la Institución cobrar intereses de mora a los representantes?

Sí ____

No ____

6) Si su respuesta anterior fue sí ¿Qué porcentaje de interés se cobra?

2% ____

5% ____

3% ____

Otros ____

7) Indique el tiempo en el que la cuota se considera incobrable

Pasado 2 meses ____

Pasado 3 meses ____

Pasado 5 meses ____

Otros ____

8) ¿El personal directivo realiza provisión de cuentas incobrables?

Siempre ____

A veces ____

Nunca ____

9) ¿Qué tipo de técnica de cobranzas aplican?

Llamadas telefónicas ____

Cartas ____

Visitas personales ____

Empleo de agencias de cobranzas ____

Recurso legal ____

Otras ____

10) En caso de que no se reciba el cobro los 5 primeros días del mes ¿Qué acciones se toman?

Llamadas telefónicas ____

Cartas ____

Visitas personales ____

Empleo de agencias de cobranzas ____

Recurso legal ____

Otras ____

11) ¿Con qué frecuencia se elabora el análisis de vencimiento?

Cada mes ____

Cada 3 meses ____

Cada 2 meses ____

Nunca ____

12) ¿Considera usted que la gestión de cobranzas está debidamente supervisada?

Sí ____

No ____

13) ¿La Institución capacita al personal que efectúa la gestión de cobranzas?

A todos ____

Algunos ____

A ninguno ____

14) ¿El personal que labora en la dirección conoce las funciones establecidas para la ejecución de su trabajo?

Siempre ____

Algunas veces ____

Nunca ____

15) ¿Se lleva un control de las cuotas de pago de los alumnos?

Siempre ____

A veces ____

Nunca ____

16) ¿Cómo se clasifican las cuentas por cobrar?

En orden alfabético ____

Por grado ____

Por zona residencial ____

17) El grado de morosidad en los alumnos se considera

Bajo ____

Medio ____

Alto ____

18) ¿Se verifican que los montos de morosidad en las cobranzas registrados son los reales?

Sí ____

No ____

19) ¿Se realiza un eficiente seguimiento de las cuotas de pago en estado de morosidad?

Siempre ____

A veces ____

Nunca ____

20) ¿Se notifica por escrito a los padres del estado de morosidad en que se encuentra con respecto al pago de la mensualidad?

A todos ____

Algunos ____

A ninguno ____

21) ¿Cree usted que deban tomarse en cuenta el estado de morosidad al momento de realizar la Inscripción?

Sí ____

No ____

22) ¿Existe alguna sanción a los alumnos que no cancelan sus mensualidades a tiempo?

Sí ____

No ____

23) Si su respuesta anterior fue sí, indique la sanción

No se le permite la entrada ____

No presenta evaluaciones ____

Se suspende al alumno ____

Otras