



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**“PROCEDIMIENTOS PARA LA
OPTIMIZACION DE LAS CUENTAS POR
COBRAR DE LA UNIDAD EDUCATIVA RÍO
ARAUCA, C.A”**

Autor: Naybell A. Abreu V.

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 871239

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

**PROCEDIMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LAS CUENTAS
POR COBRAR DE LA UNIDAD EDUCATIVA RÍO ARAUCA, C.A**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciada en Contaduría Pública

Autor: Naybell A. Abreu V.

Tutora: Prof. María Correia

San Diego, marzo 2.021



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTÍA
Y TRABAJO DE GRADO**



ACTA N° 0053-3-2020

San Diego, 19 de Marzo de 2021

Ciudadanos

ABREU NAYBELL

C.I. 28.331.388

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“PROCEDIMIENTOS PARA LA OPTIMIZACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA UNIDAD EDUCATIVA, RIO ARAUCA C.A”**, como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted

Atentamente.

Dra. Patricia Díaz
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica”

“Plan Universidad En Casa”

“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará”

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, María Correia, portador(a) de la cédula de identidad N° 6.292.115, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el(la) ciudadano(a) Naybell A. Abreu V., portador(a) de la cédula de identidad N° 28.331.388, titulado Procedimientos para la optimización de las Cuentas por Cobrar de la Unidad Educativa “Rio Arauca” C.A., presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los diecinueve días del mes de marzo del año dos mil veintiuno.

MARÍA CORREIA
6.292.115
Nombres y apellidos
N° de la Cédula de Identidad

ÍNDICE GENERAL

	CONTENIDO	pp.
	RESUMEN INFORMATIVO	vii
	INTRODUCCIÓN	12
	CAPÍTULO	
I	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
	1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
	1.2. OBJETIVOS.....	18
	1.2.1 Objetivo General.....	18
	1.2.2 Objetivos Específicos.....	18
	1.3. JUSTIFICACIÓN.....	18
II	MARCO TEÓRICO.....	20
	2.1. ANTECEDENTES.....	20
	2.2. BASES TEÓRICAS	24
	2.2.1 Empresas de Servicios.....	24
	2.2.2 Importancia de la Contabilidad.....	24
	2.2.3 Cuentas por Cobrar.....	25
	2.2.3.1 Tipos de Cuentas por Cobrar.....	25
	2.2.4 Control.....	26
	2.2.5 Control Interno.....	26
	2.2.6 Gestión y control financiero.....	27
	2.2.7 Cobranza.....	28
	2.2.3 Objetivos de la Cobranza.....	28
	2.2.4 Técnicas de Cobranza.....	29
	2.2.5 Políticas de Cobranza.....	29
	2.3. BASES LEGALES.....	30
	2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	35
III	MARCO METODOLÓGICO.....	36

	3.1 Tipo y diseño de la Investigación.....	36
	3.2 Fases Metodológicas.....	37
IV	PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	40
V	PROPUESTA.....	72
	CONCLUSIONES.....	77
	RECOMENDACIONES.....	79
	REFERENCIAS.....	81
	ANEXOS.....	83

LISTA DE CUADROS O TABLAS

CONTENIDO		
CUADRO TABLAS		pp.
1	Conocimiento de la misión y visión	46
2	Sistema para el seguimiento de las cuentas por cobrar.....	47
3	Sistema de cuentas por cobrar al día.....	48
4	Emisión de factura y recibo a los padres y representantes.....	49
5	Persona encargada de las cuentas por cobrar.....	50
6	Seguimiento en las cuentas por cobrar.....	52
7	Llamadas telefónicas a los padres y representantes con morosidad....	54
	Mensajes de WhatsApp o de texto a los padres y representantes con morosidad.....	56
8		
9	Correos electrónicos a los padres y representantes con morosidad.....	58
10	Afecta los gastos operacionales.....	60
11	Afecta al momento de las inversiones.....	62
12	Afecta a las cuentas por pagar de proveedores y servicios.....	64
13	Convenios de pagos por cobros atrasados.....	66
14	Reporte de Análisis de antigüedad de saldo de cuentas por cobrar.....	68
	Evaluación de las cuentas por cobrar para determinar las cuentas incobrables.....	70
15		

LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS

CONTENIDO		
GRÁFICO FIGURA		pp.
1	Conocimiento de la misión y visión	46
2	Sistema para el seguimiento de las cuentas por cobrar.....	47
3	Sistema de cuentas por cobrar al día.....	48
4	Emisión de factura y recibo a los padres y representantes.....	49
5	Persona encargada de las cuentas por cobrar.....	50
6	Seguimiento en las cuentas por cobrar.....	52
7	Llamadas telefónicas a los padres y representantes con morosidad....	54
	Mensajes de Whatsapp o de texto a los padres y representantes con morosidad.....	56
8		
9	Correos electrónicos a los padres y representantes con morosidad.....	58
10	Afecta los gastos operacionales.....	60
11	Afecta al momento de las inversiones.....	62
12	Afecta a las cuentas por pagar de proveedores y servicios.....	64
13	Convenios de pagos por cobros atrasados.....	66
14	Reporte de Análisis de antigüedad de saldo de cuentas por cobrar.....	68
	Evaluación de las cuentas por cobrar para determinar las cuentas incobrables.....	70
15		

DEDICATORIA

Quiero dedicarle principalmente a Dios por permitirme vivir este momento junto a mis padres, hermano y toda mi familia, por siempre estar presente y nunca dejarme sola.

A mis padres, que son mi pilar fundamental, por apoyarme, guiarme y acompañarme de forma incondicional a lo largo de mis estudios y mi vida. Por llenarme de fuerza en cada una de las etapas de mi vida.

A mi hermano, que ha estado presente en todo momento y a mi familia que forman parte importante de vida.

AGRADECIMIENTOS

Principalmente le doy gracias a Dios por permitirme tener vida, salud y acompañarme en todo momento de mi vida. Por ser siempre mi guía y llenarme de fuerza en los momentos de alegría y también en los momentos de dificultad.

Le agradezco a mi mamá y a mi papá que son las personas más importantes para mí, por acompañarme en cada paso a lo largo de mi vida, por ser mis guías, educarme con valores, buenos ejemplos, llenarme de amor y cariño. Gracias por estar presente cada día y apoyarme en todo momento de manera incondicional.

Le doy gracias a mi hermano por ser mi gran acompañante y amigo de risas, alegrías, secretos y buenos momentos. Por estar presente, acompañarme y nunca dejarme sola.

Gracias a cada uno de los miembros de mi familia que han estado apoyándome durante todos estos años, son parte importante de mi vida. A todos mis amigos, profesores y personas que a lo largo de mis estudios aportaron un granito de arena para lograr esta meta. A todos muchas gracias.

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**PROCEDIMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LAS CUENTAS
POR COBRAR DE LA UNIDAD EDUCATIVA RÍO ARAUCA, C.A.**

Autor(a): Naybell A. Abreu V.

Tutor(a): Prof. María Correia

Fecha: marzo 2.021

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación denominada procedimientos para la optimización de las cuentas por cobrar de la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A., tiene como finalidad contribuir a la optimización de las cuentas por cobrar de la Institución a través del diseño de procedimientos que permitan un mejor control en sus operaciones financieras, es por ello que se procedió a conocer la problemática existente en torno al tema de estudio, planteando como objetivo general proponer procedimientos para la optimización de las cuentas por cobrar de la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A.,. Asimismo, para el logro del objetivo de la investigación es necesario principalmente el diagnóstico de la situación en la que se encuentran las cuentas por cobrar de dicha institución, para dar paso a la evaluación de sus debilidades y fortalezas en el funcionamiento y manejo de las cuentas por cobrar y así finalmente diseñar los procedimientos para la optimización de las cuentas por cobrar de la Unidad Educativa. Enmarcando la investigación como un proyecto factible de tipo descriptivo y con un diseño de campo el cual permitirá la aplicación de técnicas de recolección de datos a la muestra como la observación, encuesta y entrevista, para de esta forma tener un amplio conocimiento de la situación en cuanto a la morosidad, gastos operacionales y funcionamiento de la empresa. Por último, se hace mención los resultados obtenidos después de aplicado las técnicas de recolección de datos en la institución en estudio, las conclusiones y recomendaciones de la propuesta para la optimización de las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A.

Descriptor: Cuentas por cobrar, optimización, empresa, propuesta.

INTRODUCCIÓN

Las cuentas por cobrar forman parte de las cuentas contables dentro de las organizaciones, y es de vital importancia hacerles un seguimiento por medio de procedimientos que permitan llevar un mejor control al prestar cualquier venta o servicio a crédito, debido a que es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y banco. Hoy en día las cuentas por cobrar representan la clave en el desarrollo del éxito en las organizaciones, es por ello que las empresas se ven en la necesidad de contar con procedimientos que permitan la disminución de la morosidad en las mismas, que de no hacerles el debido seguimiento al transcurrir el tiempo se convierten en cuentas incobrables que conlleva a pérdidas a corto, mediano y largo plazo.

La institución donde se desarrollará esta investigación no cuenta con buen control en cuanto a la gestión de las Cuentas por Cobrar, presentando problemas económicos como la alta morosidad por parte de los clientes existente en la institución, generando pérdidas por la falta de cobro, afectando esto a su vez el cumplimiento de la cancelación de las obligaciones contraídas por la institución. Luego del análisis se podrá dar una propuesta en cuanto a procedimientos para lograr la optimización de las cuentas por cobrar, para dar una solución a la problemática que mantiene la empresa en cuanto a morosidad y pueda así seguir con sus funciones y mejora en los resultados.

El desarrollo de esta investigación consta de Cinco (5) Capítulos.

En el Capítulo I se mostrará el problema del cual se describirá la deficiencia y mal manejo en las cuentas por cobrar, la formulación del problema, se definirán los objetivos generales y específicos, y se mostrará la justificación del problema e importancia de la investigación.

En el Capítulo II se plasmará el marco teórico que servirá de apoyo al trabajo de investigación, se continua con los antecedentes de la investigación a través de trabajos realizados por otros autores que tengan relación con la investigación, seguidamente las bases teóricas que tiene como objetivo dar a conocer el ámbito de las cuentas por cobrar sus componentes y característica, se continua con las Bases Legales para sustentar la investigación, y por último se presentaran los términos básicos de la investigación.

El Capítulo III se presentarán tipo y diseño de la investigación, asimismo se mostrará las fases metodológicas donde se explicará las técnicas e instrumentos de investigación utilizados para obtener datos reales, y el análisis de los resultados.

En el Capítulo IV se presentan los resultados obtenidos después de llevar a cabo la observación, haber realizado la entrevista y aplicada la encuesta.

En el Capítulo V contiene la propuesta diseñada para la optimización de las cuentas por cobrar de la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A.

Finalmente se presentan las Conclusiones, Recomendaciones, Referencias Bibliográficas y anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

La acelerada evolución de las tecnologías de información y comunicación le han permitido a las organizaciones empresariales optimizar su funcionamiento en el área contable, de esta manera ya no son las estructuras tradicionales que prestan un determinado servicio, y están sujetas a diferentes cambios, como lo son las medidas económicas, sistemas de tasa de cambio, entre otros, y se ven en la necesidad de buscar la manera de equilibrar sus operaciones con el fin de satisfacer las demandas de sus clientes, obtener utilidades y mantener un nivel competitivo y funcional. Por este motivo las empresas requieren datos e información veraces, oportunos y confiables dentro del sistema de información contable, por lo tanto, es necesario disponer de controles internos los cuales siempre se busca sean rigurosos porque nos ayudan a llevar de mejor manera la ejecución de las distintas tareas o actividades, permitiendo de esta manera obtener resultados favorables y acertados.

Todo esto ha impulsado a una adecuación en la parte administrativa en cuanto a planificación, organización, dirección, coordinación y control, es necesario llevar una correcta gestión en el proceso contable que no es otra cosa que el conjunto de actividades necesarias con el fin de obtener los Estados Financieros de las distintas operaciones económicas que realiza una entidad u organización. Dicho ciclo es vital para toda empresa porque gracias a ello se podrán evidenciar sus ingresos, sus costos y sus gastos, todo ello servirá de base para realizar proyecciones y estimaciones.

Asimismo, la Contabilidad ha venido evolucionando en el tiempo, adaptándose a las circunstancias de los diferentes modelos económicos y a las

necesidades de las diferentes actividades realizadas por el hombre, por este motivo las empresas utilizan la contabilidad para conocer todos los movimientos económicos y financieros que se producen dentro de las organizaciones, a través del análisis e interpretación de sus movimientos contables, y de esta manera hacer la toma de decisiones en las Empresas para lograr cumplir las metas planteadas. Según La Asociación Americana de Contabilidad (AAA) la define “el proceso de identificar, medir y comunicar la información económica que permite formular juicios basados en información y la toma de decisiones, por aquellos que se sirven de la información”.

Dentro de una organización existen diferentes activos siendo las cuentas por cobrar de vital importancia, éstas son el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico, muchas veces se estima entre un 25% y 30% de los activos de una empresa, lo que quiere decir que no se cuenta de manera inmediata con un flujo de efectivo, siendo de imperiosa necesidad tener un control eficiente de los clientes y un sistema de cobranza que permita un seguimiento óptimo de las cuentas por cobrar, para poder contar con los recursos financieros que permitan cumplir las obligaciones contraídas por las empresas como son: el pago de nómina, pago a proveedores, servicios, y mantenimiento de planta física e inversiones.

Las cuentas por cobrar representan una venta o prestación de algún bien o servicio, que genera un derecho donde se exigen al tercero el pago del mismo. Según Guajardo y Andrade (2012) “las cuentas por cobrar surgen de las ventas a crédito que realiza una compañía o por los préstamos que ésta concede a terceras personas, ya sean sus empleados o no”. Por tal motivo es de suma importancia para las organizaciones contar con un buen manejo de las cuentas por cobrar, de esto depende contar con un flujo de caja que permita a la vez cumplir con cada uno de los compromisos adquiridos a corto, mediano y largo

plazo por las empresas. Si no se logra hacer efectivo el cobro de las cuentas por cobrar, se incrementaría el nivel de morosidad, esto perjudicaría a las organizaciones y las podría llevar a tener severos problemas financieros, como por ejemplo la falta de liquidez.

Igualmente, dentro de las empresas se hace relevante un buen manejo de información y conocimiento relacionados al área administrativa y contable es especial para las pequeñas y medianas empresas o PYME estas abarcan una gran parte de las organizaciones en Venezuela, las PYME tienen un límite en cuanto a su cantidad de puestos de trabajo y capital, por ser empresas que en algunos casos fueron formadas por un grupo familiar, donde los que aportan el capital son los mismos que trabajan, realizan múltiples funciones, y forman parte del proceso de la toma de decisiones, esto conlleva que en ocasiones las PYME poseen insuficiente información contable y financiera.

Como es el caso de la Unidad Educativa “Río Arauca”, C.A. fundada el 31 de Octubre del año 2002, cuya razón social comprende la prestación de servicio en el Área educativa desde Educación Inicial hasta Educación Primaria, debido a su carácter familiar predomina la informalidad en sus operaciones, por tal motivo se ha visto perjudicada por los problemas económicos presentes hoy en día en Venezuela, al incrementarse las deudas por motivo de cuotas vencidas en las mensualidades por parte de los padres y representantes de la población estudiantil presentando un alto índice de morosidad, lo cual le impide a la empresa cumplir oportunamente con sus obligaciones, todo ello incide en el incremento de las cuentas por cobrar y el aumento de gastos operacionales, que han ocasionado que los resultados financieros se vean afectados en cuanto a la liquidez de la empresa.

Asimismo a esta problemática se suma una serie de factores legales, que impiden a las Instituciones Educativas Privadas en Venezuela, obligar o exigir a

los representantes legales de los estudiantes el pago de mensualidades, por medio de sanciones o suspensión académica del alumno por impago de las cuotas vencidas, no se puede aplicar ningún tipo de presión que afecte directamente al alumno ya que se considera una violación al Derecho a la Educación que tiene todo niño, niña y adolescente según la Ley Orgánica de Protección del Niño y Adolescente (LOPNA). Todas estas prohibiciones por parte del Estado influyen directamente en el momento de dirigirse a los padres y representantes hacer efectivo el pago cuando presentan altos niveles de morosidad. Estos factores han causado que las finanzas y rentabilidad de la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A. se vea perjudicada porque son medidas que impactan directamente a los ingresos, costos y gastos presupuestados por la Institución.

Todos estos problemas se evidencian al momento de afrontar los gastos corrientes y operacionales de la entidad como lo son: nómina del personal docente, administrativo y obrero, pago de los servicios públicos, internet, mantenimiento de infraestructura física, entre otros; lo que obliga en este caso a la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A. en priorizar los gastos más importantes y necesarios para el funcionamiento de la Institución como lo es el pago de las remuneraciones al personal y dejando en un segundo plano el pago del resto de las obligaciones. Es por ello que se hace necesario proponer procedimientos para la optimización de las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A., esta propuesta le permitirá a la Institución enfrentar los problemas económicos en cuanto a la morosidad por parte de los representantes, que afecta seriamente el ámbito económico, está por ser una Institución de Servicio Educativo solo cuenta con el Ingreso producto de las mensualidades luego de prestar su servicio educativo.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Por todo lo expuesto con anterioridad, se detalla la pregunta de la investigación del presente estudio que permitirá entender mejor el problema. ¿Cuáles serían los procedimientos para la optimización de las cuentas por cobrar de la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A.?

OBJETIVO GENERAL

Proponer procedimientos para la optimización de las cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Río Arauca, C.A

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar de la Institución.
- Evaluar las debilidades y fortalezas en el funcionamiento y manejo de las cuentas por cobrar de la Institución.
- Diseñar procedimientos para optimizar las cuentas por cobrar de la Unidad Educativa “Río Arauca”, C.A.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El problema del estudio se fundamenta en la crisis financiera y económica que afecta actualmente al país, donde existe una hiperinflación, donde cada día aumentan los precios y la moneda pierde su valor, lo cual repercute en los niveles de producción y empleo en todos los sectores económicos. Dichas afectaciones y otros factores correlacionales causan una disminución en el circulante interno que generan recesión en la economía interna y esto a su vez problemas financieros en las Empresas privadas en Venezuela.

Por tal motivo las empresas se han visto en la necesidad en la parte crediticia de optar por dar plazos más largos en cuanto a las cuentas por cobrar, lo que ha originado una mayor morosidad, pues al lograr obtener un pago parcial, queda pendiente un saldo y esto permite ir acumulando la cuenta por cobrar en vez de ser saldada, a su vez origina riesgo en la parte financiera de la empresa, porque tan solo logran cumplir con los compromisos principales como es el pago de la nómina y servicios básicos, no quedando flujo de caja que le permita contar con una liquidez financiera, las empresas deben contar con un control de cuentas por cobrar, para que se propicie una eficiencia en la gestión administrativa y contable de la institución, esto generara fortalecimiento institucional de la organización.

La Investigación tiene como objetivo hacer una propuesta a la Unidad Educativa “Río Arauca”, C.A. situada en la Urbanización Michelena calle 93 No. 89-79 Valencia Estado Carabobo, para optimizar las cuentas por cobrar de la Institución que le permitan llevar un mejor control sobre la morosidad que actualmente presenta la empresa por no contar con un seguimiento a los Padres y Representantes y no poder aplicar ningún tipo de sanción, motivado a que no es permitido por los distintos amparos que actualmente existen.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Al definir el problema, el objetivo general y los objetivos específicos, para determinar los fines de la investigación, es de suma importancia sustentar de forma bibliográfica y documental el trabajo de investigación, es por esto que Tamayo y Tamayo (2003: p144) afirma que: “el marco teórico nos amplía la descripción del problema. Integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas”.

El propósito del presente Capítulo es estudiar las bases teóricas y conceptos relevantes a las cuentas por cobrar y su importancia dentro de las organizaciones financieras con el fin de enmarcar esta investigación dentro de un conjunto de conocimientos sólidos.

2.1. ANTECEDENTES

Para sustentar la investigación es imperante hacer referencia a trabajos anteriores de investigación que estén estrechamente relacionados y aporten información relevante sobre el tema en estudio, realizados por otros investigadores. De tal modo, que oriente el estudio de la problemática expuesta de una forma más apropiada. Según Fideas Arias (2012) “Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones.”

Ahora bien, González, Carrero y otros (2018) mencionan en su trabajo titulado **“Implementar un Procedimiento que reduzca los altos niveles de cartera en los colegios privados de Bogotá, aplicado a la escuela Normal Superior Nuestra Señora de la Paz”** de la Universidad Piloto de Colombia

para optar al título de Especialista en Gerencia y Administración Financiera. Presentaron como objetivo general de la investigación, reducir los niveles de cartera en la Escuela Normal Superior Nuestra Señora de la Paz, basados en la información del año 2017 sin tener que reducir el nivel de estudiantes. Se trata de una investigación donde aplicaron los tipos de estudio exploratorio y explicativo, así mismo el método de investigación es experimental, obteniendo como conclusión que la falta de un buen estudio de solvencia económica por parte de la escuela y la falta de seguimiento ha ocasionado que las deudas crezcan cada día más así mismo la implementación de procedimientos de cartera permitirá un mejor control.

En relación al trabajo, la falta de seguimiento y de un buen control de las mensualidades por parte de las escuelas afecta la información contable y a su vez las proyecciones financieras de las Instituciones Educativas afectando la toma de decisiones y el sostenimiento a largo plazo de la misma. Así como también, las escuelas solo cuentan con el pago de las mensualidades para cubrir sus gastos, ya que, no manejan inventarios ni tienen proveedores.

Del mismo modo, Carrera (2017) egresada de la Universidad Politécnica Salesiana ubicada en Guayaquil, Ecuador en su investigación titulada **“Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015”** para optar al título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. En cuanto a su investigación, mediante la aplicación del método COSO I recolecto información para descifrar las falencias en el proceso de gestión de cobro de la empresa, además a través de la aplicación de entrevistas y encuestas evidenció una serie de problemas vinculados en el área administrativa específicamente en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar, concluyendo que la gestión no es efectiva debido a que carecen de manual de monitoreo, un sistema contable, así como también los periodos de evaluaciones no son aplicados regularmente.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se evidencia que la gestión de cobro en la empresa estudiada en dicha investigación no es efectiva debido a la falta de procedimientos y un mal manejo en cuanto al sistema contable específicamente en el área de las cuentas por cobrar. Es por esto, su relación y aporte a la investigación, ya que evidencia la importancia que tienen los procedimientos dentro de las empresas para el cumplimiento efectivo de las cuentas por cobrar.

Así mismo, Altamirano (2015) en su trabajo para optar por el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato ubicada en la ciudad de Ambato, Ecuador titulado **“Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe Particular “Nueva Esperanza” de la Ciudad de Ambato”**. Establece como objetivo general evaluar las políticas de cobranza de pensiones y su incidencia en la liquidez de dicho Centro Educativo, así mismo presenta un enfoque cuali-cuantitativo con una modalidad de investigación de campo, bibliográfica-documental utilizando para la recolección de información la técnica de la entrevista y la encuesta, las cuales permitieron las siguientes conclusiones: el Centro Educativo no cuenta con políticas de cobranzas acertadas y los procedimientos que se llevan a cabo son muy flexibles y poco constantes.

De igual forma, la investigación presenta una estrecha relación, porque hacen mención que la no adecuada cobranza ha presentado iliquidez, teniendo como consecuencia que se haga uso del dinero obtenido para cubrir gastos de la Institución, así como también en ocasiones llegan a travesar retrasos en los pagos del personal. Todo esto debido a la falta de seguimiento y a una efectiva cobranza de las mensualidades a los representantes legales de los estudiantes.

Por otra parte, Goyo y Oliveros (2014) egresada de la Universidad de Carabobo, para obtener el título de Licenciado en Contaduría Pública en su

investigación titulada **“Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la Empresa Dimo, C.A.”**. Destacando como objetivo principal, proponer lineamientos de control interno para el departamento de las cuentas por cobrar de la empresa mencionada anteriormente, realizado como un proyecto factible apoyado en una investigación de campo de nivel descriptivo, obteniendo conclusiones a través de la técnica de recolección de datos tipo encuesta, cuyos datos permitieron concluir que la empresa no cumple a cabalidad las políticas disminuyendo la calidad y eficiencia de los procesos, así como también no se realizan análisis de vencimiento y tienen condiciones de clientes morosos.

En este sentido, la investigación menciona que, aunque cuentan con políticas para el otorgamiento de créditos no son cumplidas por el personal, teniendo como consecuencia la morosidad de clientes, es por esto la relación con la investigación, ya que la morosidad representa para toda empresa un riesgo de cuentas incobrables que genera pérdidas para la empresa, así como también la falta de análisis consecutivo de vencimiento en las cuentas por cobrar representa una problemática para toda empresa.

Finalmente, González y Vera (2013) desarrollaron una investigación titulada **“Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la Empresa Hierros San Félix C.A., período 2011.”**, llevada a cabo en la Universidad Nacional Experimental de Guayana para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública. La investigación fue enmarcada en un estudio de campo basado en el estudio y análisis de las ventas a créditos que realiza el departamento de venta y cobranza dicha información fue recopilada utilizando como técnica la entrevista y una encuesta de tipo cuestionario, que arrojó como resultado que existen casos donde las cuentas por cobrar se vencen debido a que no son cobradas a tiempo y la empresa no tiene medidas de presión para los clientes morosos.

En esta perspectiva la investigación posee relación principalmente por el hecho de que la buena gestión de las cuentas por cobrar es fundamental en la liquidez y rentabilidad de las empresas, teniendo un manejo óptimo toda empresa tendrá la capacidad de afrontar deudas y compromisos y a su vez producir beneficios, es por esto donde radica la importancia del cobro a tiempo para disminuir clientes morosos que afecten la rentabilidad.

2.2 BASES TEÓRICAS

Para desarrollar los aspectos generales del tema, Arias (2012), establece que “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”.

2.2.1 Empresas de servicios

Según Guajardo y Andrade (2012)

“Las empresas de servicios son aquellas que tienen como objetivo la prestación de alguna actividad intangible. Algunos ejemplos de negocios de servicios son los despachos de profesionistas y los que ofrecen las organizaciones que se dedican a la limpieza de ropa o autos, a la estética de personas, animales o cosas, o a aspectos tan diversos como la educación, la seguridad, la comunicación, el transporte, electricidad, plomería, entretenimiento y otros más”.

La Educación se encuentra dentro de las empresas de servicios, como una actividad intangible que ofrece un conocimiento, según expresado por los autores.

2.2.2 Importancia de la contabilidad

Herz (2015) expresa “El objetivo de la contabilidad es obtener, ordenar y comunicar información útil para la oportuna toma de decisiones de los diferentes públicos interesados en la situación Financiera de una organización.

Son públicos interesados: los accionistas, los acreedores, el gobierno, los clientes, etcétera”.

Por lo antes expuesto es importante registrar las actividades contables de manera sistematizada, esto permitirá contar con un buen control de las finanzas, y de esta manera evitar altos índices de morosidad en las cuentas por cobrar, como es el caso de la institución en estudio, donde por no llevar un buen seguimiento y control en los pagos que deben realizar los padres y representantes por concepto de matrículas y cuotas vencidas, se ve perjudicada al momento de la planificación y toma de decisiones en cuanto a inversiones futuras para mejorar los servicios prestados en el área educativa.

2.2.3 Cuentas por Cobrar

Según Brito. J. (1999) define las cuentas por cobrar como “son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegando el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios”. De acuerdo a lo mencionado anteriormente, las cuentas por cobrar es una deuda a crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio, cuando no se salda al momento, dicha deuda y el derecho a cobrarla forma parte de lo que en Contabilidad se conoce como cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar constituyen una función dentro del ciclo de ingresos, los cuales se encargan de llevar el control de las deudas de clientes y deudores al departamento correspondiente.

2.2.3.1 Tipos de Cuentas por cobrar

Cabe destacar, que las cuentas por cobrar son el activo más líquido luego del efectivo, según Guajardo y Andrade (2012) “existen diversos tipos de cuentas por cobrar: a clientes por ventas efectuadas a crédito, documentos por cobrar a clientes o terceras personas y cuentas por cobrar a funcionarios o empleados de la compañía, por préstamos que les fueron otorgados”. Las

cuentas por cobrar a clientes, son basadas en la confianza, y la buena experiencia crediticia del deudor, originadas por ventas o servicios prestados, igualmente existen cuentas por cobrar que son respaldadas por documentos, tales como letras de cambio, pagaré u otro instrumento de cobro. Otro tipo de cuentas por cobrar son las que se originan motivado a préstamos al personal que conforman la institución, también se generan cuentas por cobrar, por pagos o anticipos a proveedores por la compra de insumos, y materiales que en un corto o largo plazo pudiera necesitar la empresa.

Asimismo, pueden clasificarse a corto y largo plazo, es decir, las cuentas por cobrar a corto plazo son las que cuentan con una disponibilidad inmediata dentro de un plazo no mayor de un año siendo representadas en el estado financiero como activo corriente. En cambio, las cuentas por cobrar a largo plazo tienen disponibilidad mayor de un año forman parte del activo no corriente dentro de la contabilidad de una organización.

2.2.4 Control

Según Munch (1998, p.171) “el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan de trabajo adoptado, con las instrucciones emitidas con los principios establecidos, teniendo como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que produzcan nuevamente”

El control puede ser llevado a cabo tanto en un proceso administrativo como contable que permita la exactitud y la veracidad de las transacciones y de la contabilización de estas, el mismo debe ser aplicado tomando como base las cifras presupuestadas para posteriormente ser compradas con la contabilidad, y así constatar que los registros financieros estén respaldados con la documentación comprobatoria.

2.2.5 Control interno

Toda organización debe contar con un control interno, sin importar su tamaño, naturaleza, objetivos o servicios prestado, para promover la eficiencia

en sus operaciones, al aplicar medidas contables que le permitan llevar un amplio control de sus activos, y saber con exactitud su situación financiera para evitar de esta manera altos niveles de morosidad que a medida que pase el tiempo puedan afectar su funcionamiento. Así se ve reflejado en la Declaración de Normas de Auditoría de la Federación de Contadores Públicos de Venezuela (DNA) (2005).

“El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular adhesión a las practicas ordenadas por la gerencia”.

A pesar que el control interno varía de acuerdo a las necesidades de cada organización, es de imperiosa necesidad contar con ello, toda empresa o institución al tener rutinas y procedimientos asegurarán que cada una de las operaciones contables resulten satisfactorias a los intereses de las instituciones que las apliquen. Por tal motivo Olivo, Maldonado, y otros autores (2015), manifiestan que:

“El control interno no solo varia de empresa a empresa, sino también variará de acuerdo a la naturaleza del activo, pues serán distintas las normas y medidas que se adopten para proteger el efectivo que las que se adopten para el activo fijo, y también para controlar el pasivo de la empresa.”

2.2.6 Gestión y Control financiero

Para llevar a cabo un mejor desenvolvimiento económico y financiero en las empresas es necesario contar con la supervisión y vigilancia de los resultados reales obtenidos en un plazo de tiempo comparados dentro de distintas perspectivas, pero enfocados siempre en los objetivos, planes y programas ya establecido tanto a corto, mediano y largo plazo por la empresa. Así mismo según Shim y Siegel (2004) “el control financiero es la fase en la

cual se implanta los planes financieros, el control trata del proceso de retroalimentación y ajuste que se requiere para garantizar que se sigan los planes existentes, debido a cambios imprevistos”. Dichos análisis permitirán comprobar el funcionamiento de la empresa y detectar errores o áreas de mejora a tiempo, para de esta forma la empresa gane seguridad en las tomas de decisiones.

2.2.7 Cobranza

Toda empresa que preste un bien o servicio, necesita efectuar el acto o procedimiento de cobranza ya sea antes, durante o después de realizar una venta o la prestación de un servicio por un tiempo determinado. Dicho procedimiento permitirá a la empresa recibir el pago pactado con condiciones ya estipuladas. Siendo este un elemento clave en el funcionamiento de una empresa, ya que es la medida que garantiza que esta pueda seguir operando con normalidad.

En ocasiones, son muchas las empresas con porcentajes altos de morosidad y al mismo tiempo cuentas incobrables, ya sea por falta de procedimientos en la cobranza o por el cliente trayendo consecuencias financieras a la empresa.

2.2.7.1 Objetivo de la cobranza

Se deben aplicar sistemas que permitan de una manera oportuna recuperar las cuentas generadas por créditos, en toda cobranza se debe contar con controles y procedimientos que sean aplicados de forma continua, y esto a su vez garantice una cobranza eficiente para mantener un nivel mínimo de cuentas por cobrar, y así lograr crédito que no representen ningún riesgo financiero para las empresas, es por esto Godoy, (2006) Menciona que “Es muy importante entender que el “objetivo” de la cobranza es mantener sanos portafolios de crédito existentes en la empresa. Por lo tanto, las estrategias de negocio orientadas al cumplimiento de este objetivo se fundamentan en un proceso integral”.

2.2.7.2 Técnicas de cobranza

Los procedimientos de cobranza, son indispensables en las empresas para intentar de alguna manera recuperar las cuentas ocasionadas por ventas a crédito o prestación de un servicio, como educativo, mantenimiento en general, bancos, entre otros. Dichas técnicas deben ser utilizadas esperando obtener óptimos resultados para de esta manera contar con un menor índice de cuentas por cobrar y a su vez no tener la amenaza de una alta morosidad que a la larga perjudica a las organizaciones, es por ello que Moyer, Mc Guigan, Kretlow, (2005), Dice “Los procedimientos de cobranza son los métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de las cuentas vencidas. Entre los métodos de uso más común se encuentran.

- Enviar avisos o cartas en que se informa al cliente que su cuenta venció y se le solicita su liquidación.
- Hacer llamadas telefónicas o visitas al cliente en un intento por conseguir el pago.
- Emplear una agencia de cobranza
- Emplear acciones legales contra el cliente

2.2.7.3 Políticas de Cobranza

Por otra parte, para lograr un flujo normal de cobranza es necesario la aplicación de procedimientos que permitan alcanzar los objetivos planteados por la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general en cuanto a la recuperación de sus cuentas vencidas, a través de lineamientos que determinen las normas y condiciones para llevar a cabo de forma efectiva la cobranza dentro de la empresa. Cuando se logra recuperar las cuentas por cobrar se culmina el proceso cobranza, el mismo puede ser evaluado examinando el nivel de estimación de las cuentas incobrables. Asimismo, las cuentas por cobrar si no son saldadas a tiempo representa un riesgo de liquidez financiera para la empresa.

2.3 BASES LEGALES

Tanto el sustento teórico como el sustento legal es de suma relevancia para el desarrollo de la investigación, ya que permitirá conocer dentro del ámbito legal las leyes, normativas y artículos que sustentan el tema.

Es por esto que a continuación se hace mención textual de las leyes y artículos relacionados al tema de estudio, específicamente a las leyes que regulan o hace mención de la Educación Privada en Venezuela y los Derechos Educativos de los niños.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 23 Título III de los Derechos Humanos y garantías, y de los Deberes, Capítulo I Disposiciones Generales.

Artículo 23. Los tratados, pactos y convenciones relativos a derechos humanos, suscritos y ratificados por Venezuela, tienen jerarquía constitucional y prevalecen en el orden interno, en la medida en que contengan normas sobre su goce y ejercicio más favorables a las establecidas por esta Constitución y en las leyes de la República, y son de aplicación inmediata y directa por los tribunales y demás órganos del Poder Público.

Asimismo, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su Artículo 78, Capítulo V De los Derechos Sociales y de las Familias

Artículo 78. Los niños, niñas y adolescentes son sujetos plenos de derecho y estarán protegidos por la legislación, órganos y tribunales especializados, los cuales respetarán, garantizarán y desarrollarán los contenidos de esta Constitución, la Convención sobre los Derechos del Niño y demás tratados internacionales que en esta materia haya suscrito y ratificado la República. El Estado, las familias y la sociedad asegurarán, con prioridad absoluta, protección integral, para lo cual se tomará en cuenta su interés superior en las decisiones y acciones que les conciernan. El Estado promoverá su incorporación progresiva a la ciudadanía activa, y creará un sistema rector nacional para la protección integral de los niños, niñas y adolescentes.

El Artículo 23 y Artículo 78 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece que los Derechos humanos tienen jerarquía constitucional y deben ser respetados y por ninguna causa violentados, ya que las leyes de la República aplicarán por medio de sus tribunales y demás órganos del Estado las sanciones necesarias para hacer cumplir dicho mandato. Igualmente, El Estado, las familias y la sociedad de una manera integral protegerán a los niños, niñas y adolescentes bajo las legislaciones, órdenes y todos los tribunales para que garanticen sus derechos, de lo contrario los tribunales especializados se encargarán de hacer cumplir lo establecido en la Constitución.

Ley Orgánica para la Protección del Niño y el Adolescente (LOPNA).

En relación a los Artículos de la Ley Orgánica para la Protección del Niño y el Adolescente (LOPNA) se mencionan los siguientes:

Artículo 53. Derecho a la Educación. Todos los niños y adolescentes tienen derecho a la educación. Asimismo, tienen derecho a ser inscritos y recibir educación en una escuela, plantel o instituto oficial, de carácter gratuito y cercano a su residencia.

Artículo 54. Obligación de los Padres, Representantes o Responsables en Materia de Educación. Los padres, representantes o responsables tienen la obligación inmediata de garantizar la educación de los niños y adolescentes. En consecuencia, deben inscribirlos oportunamente en una escuela, plantel o instituto de educación, de conformidad con la Ley, así como exigirles su asistencia regular a clases y participar activamente en su proceso educativo.

La Ley Orgánica para la Protección del Niño y el Adolescente (LOPNA) establece en su Artículo 53 que todo niño tiene derecho a recibir una educación de calidad, donde no sean vulnerados sus derechos en la institución que estén inscrito, de este modo se da cumplimiento a lo estipulado en dicho Artículo. Asimismo, el Artículo 54 estipula que los Padres, Representantes o Responsables en materia de Educación, están en la obligación de proveer a sus representados de las herramientas necesarias para garantizar a los educandos una educación de calidad, inscribiéndolos de manera oportuna de conformidad como se lo ordena la ley, en una institución donde sus representados cumplan regularmente y participen para mejorar y ampliar sus conocimientos.

Ley Orgánica de Educación de la República Bolivariana de Venezuela

De acuerdo a lo establecido en los Artículos:

Artículo 55. Son planteles oficiales los fundados y sostenidos por el Ejecutivo Nacional, por los Estados, por los Territorios Federales, las Municipalidades, los Institutos Autónomos y las Empresas del Estado, debidamente autorizados por el Ministerio de Educación. Se denominan privados los planteles fundados, sostenidos y dirigidos por personas particulares. La organización, funcionamiento y formas de financiamiento de estos últimos deberán ser autorizados periódicamente por el Ministerio de Educación. Los servicios e institutos educativos quedan sometidos a las normas y regulaciones que al efecto dicte el Ejecutivo Nacional por órgano del Ministerio de Educación, salvo los casos regidos por leyes especiales.

Venezuela cuenta con planteles educativos que imparten una educación de manera gratuita, motivado que son sostenidos y fundados por el Ejecutivo Nacional. Igualmente existen instituciones dirigidas por personas particulares que prestan el servicio educativo de forma privada, los cuales se rigen por las normas y leyes impartidas por el Ministerio de Educación, según reza en la Orgánica de Educación en su artículo 55.

Artículo 56 Todos los planteles privados estarán sujetos a la supervisión y control del Ministerio de Educación, salvo aquellos que se rijan por leyes especiales. Dichos planteles se clasifican en inscritos y registrados. Son planteles privados inscritos, los que obtengan la inscripción en el Ministerio de Educación y se sometan al régimen educativo que consagra esta Ley, sus reglamentos y las normas emanadas de las autoridades competentes, con el fin de que sean reconocidos oficialmente los estudios en ellos realizados y a sus alumnos puedan serle otorgados los diplomas, certificados y títulos oficiales respectivos. Son planteles privados registrados los que no aspiren a tal reconocimiento por parte del Estado, pero que estarán obligados a seguir los principios generales que indica la ley y a cumplir las disposiciones que para ello establezca el Ministerio de Educación.

Los planteles privados según el artículo 56 de la Ley de Educación establece que serán supervisados y deberán cumplir con todos y cada uno de los controles establecidos por el Ministerio de Educación y su reglamento, y a su vez los autoriza a otorgar diplomas, certificados y títulos a sus alumnos siempre y cuando la institución esté inscrita ante dicho ministerio.

Artículo 58 Los planteles inscritos o registrados no podrán clausurar durante el año escolar ninguno de los cursos en los cuales hayan aceptado alumnos regulares, salvo en casos plenamente justificados, previa autorización del Ministerio de Educación o del organismo que en su caso señalen la ley de la Educación superior u otras leyes especiales y mediante la adopción de medidas que protejan los intereses de los alumnos y del personal docente. Asimismo, no podrán ser retenidos los documentos de aquellos alumnos que, por razones económicas comprobadas, no pudieran satisfacer los pagos de matrículas o mensualidades.

El ministerio de Educación en su Artículo 58, prohíbe bajo ninguna circunstancia, dejar de prestar el servicio educativo durante el año escolar. Igualmente suspender o sancionar a ningún alumno por motivo de cuotas de matrícula o mensualidades vencidas, no pudiendo retener ningún tipo de documento por falta de pago, aunque esto represente una alta morosidad para la institución.

Artículo 125 La pena de Expulsión aplicada a los alumnos de planteles privados podrá ser objeto de recurso por ante el Ministro de Educación.

Los planteles privados no pueden hacer uso de la pena de expulsión a los alumnos por falta de pago de cuotas o matrícula vencidas por parte de sus padres y representantes, ya que el Ministerio de Educación en su Artículo 125 prohíbe hacer uso de ese recurso sin justificar una falta grave ante el Ministerio.

2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Cobro:** dinero que se percibe por el pago de una deuda.
- **Contabilidad:** sistema de control y registro de los gastos e ingreso y demás operaciones que realiza una empresa.
- **Cuentas:** instrumento por el cual se registran todos y cada uno de los movimientos de la empresa.
- **Deuda:** compromiso adquirido ya obligatorio que tiene una persona con una entidad financiera.
- **Empresa:** organización o institución con un grupo de personas y recursos dedicada a actividades comerciales.
- **Morosidad:** demora, falta de puntualidad en los pagos o en el cumplimiento de las obligaciones.
- **Procedimiento:** procesos para el registro de las transacciones u operaciones de la empresa en los libros de contabilidad.
- **PYME:** Pequeñas y Medianas Empresas.
- **Rentabilidad:** relación existente entre los beneficios de una operación y la inversión o esfuerzo que se ha hecho.
- **Representante:** persona que representa al menor o alumnos ante la Institución.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La metodología representa todos los aspectos que permiten comprender un proceso de un conjunto de métodos aplicados de forma organizada en la realización de un estudio, para obtener nuevos conocimientos en el desarrollo de soluciones y respuestas a lo que se busca investigar. Según Arias (1999), “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “cómo” se realizará el estudio para responder al problema planteado”.

En el capítulo III se define la metodología, el tipo y diseño de la investigación, y las fases metodológicas, en este sentido el marco metodológico indica todos los pasos, conjunto secuencial de técnicas, procedimientos utilizados y las recomendaciones necesarias que en forma lógica se siguen en un esquema de investigación.

3.1- TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a las diferentes características relacionadas con el propósito, el nivel y el diseño de la investigación existen diferentes tipos, la presente investigación por su problemática planteada y los objetivos estructurados tiene las condiciones y características de tipo descriptiva. Según Tamayo y Tamayo M., en su libro Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se

hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en el presente”.

El estudio descriptivo englobó las características de esta investigación, señala forma de actitudes del grupo investigado para de esta manera establecer y descubrir y comprobar las variables de la investigación. Todo ello entrelazado con el Diseño de investigación que fue de campo. Según Arias (2012) la investigación de campo “es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios)”. La información que se obtuvo para el desarrollo de la investigación fue recolectada directamente en la sede donde funciona la empresa motivo de estudio, denominada Unidad Educativa “Río Arauca”, C.A. cuya razón social es la prestación de servicio en la parte educativa.

Igualmente reúne las condiciones de un Proyecto factible ya que, según Balestrini (2006), los proyectos factibles “son aquellos proyectos o investigaciones que proponen la formulación de modelos, sistemas entre otros, que dan soluciones a una realidad o problemática real planteada, la cual fue sometida con anterioridad o estudios de las necesidades a satisfacer”. Por tal motivo al existir un problema en las cuentas por cobrar de la empresa, surgió la necesidad de realizar una propuesta para la optimización de las cuentas por cobrar que permita la mejora en sus actividades financieras.

3.2- FASES METODOLÓGICAS

3.2.1-FASE I: Diagnostico de la situación actual de las cuentas por cobrar de la Institución.

Para cumplir con el primer objetivo de la presente investigación fue necesario identificar la población y muestra, ya que según Balestrini (2006) “una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de

elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características o una de ellas, y para la cual será válida las conclusiones obtenidas de la investigación”. De acuerdo a lo expuesto anteriormente en esta investigación la población estuvo conformada por un número de 04 personas desempeñando los cargos de Directora Académica, Director Administrativo, Asistente y un Contador externo, todos ellos involucrados en el tema de estudio. Igualmente, la muestra se tomó de la misma población, porque Según Arias (2012) “si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra”.

El diagnóstico de la situación se hizo por medio de la observación de la información suministrada por los dueños de la empresa, que sirvió para conocer la situación financiera de la empresa. Arias (2012), expresa que “La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. Es por ello que la observación fue fundamental para poder visualizar el nivel de morosidad que presenta la empresa, por no contar con un eficiente control en las cuentas por cobrar.

3.2.2-FASE II: Evaluación de las debilidades y fortalezas en el funcionamiento y manejo de las cuentas por cobrar de la Institución.

Se aplicó una entrevista y encuesta a la muestra de la población que forma parte de la empresa motivo de estudio. Sabino (1992) define la entrevista “es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación”. Es por ello que se aplicó la entrevista al Contador Externo de la Institución, que es la persona con mayor conocimiento de la situación financiera de la empresa en cuanto a cuentas por cobrar.

Se aplicó una encuesta, según Arias (2012) define la encuesta “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o

muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”. Basándose en lo antes expuesto la encuesta se aplicó al resto de la población, es decir a los Directivos y a la Asistente, quienes se encuentran dentro de la Institución, directamente en el área de estudio lo cual contribuirá ampliar los conocimientos sobre las diferentes debilidades y fortalezas que afecten a la empresa.

3.2.3-FASE III: Diseño de los procedimientos para optimizar las cuentas por cobrar de la Unidad Educativa “Río Arauca”, C.A.

Después de haber aplicado las diferentes técnicas de recolección de datos, se procedió a Diseñar una propuesta para la optimización en las cuentas por cobrar de la Unidad Educativa “Río Arauca”, C.A. que tendrá por finalidad lograr un mejor control en cuanto al cobro de las mensualidades y de esta manera disminuir el peligro que puede representar la morosidad excesiva en una Institución como es el caso de la Unidad Educativa “Río Arauca” donde su único ingreso es el obtenido por medio de la cobranza de la matrícula y mensualidades vencidas, para que de esta manera tenga una liquidez que le permitirá honrar cada una de las obligaciones financieras adquiridas.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Durante el proceso de elaboración de la investigación siguiendo las normas metodológicas de recolección y análisis de datos, se lograron los objetivos planteados en este proyecto de investigación de tipo descriptivo y diseño de campo lo cual produjo resultados al comprobar la información suministrada por los dueños de la institución sujeta a esta investigación, procedió a realizar la observación, la entrevista al contador público quien desempeña el cargo de contador externo, y la encuesta a las personas que se encargan de las cuentas por cobrar, a los dueños y a la asistente.

La observación producto de la información suministrada por los dueños de la Unidad “Río Arauca” C.A., permitió conocer la problemática que llevó a presentar la propuesta para la optimización de las cuentas por cobrar, donde se pudo identificar que la Institución cuenta con una matrícula de 200 alumnos, una nómina conformada por 18 personas entre personal docente, administrativo y ambiente, ofreciendo un servicio educativo desde Primer Nivel de Educación Preescolar hasta Sexto Grado de Educación Primaria, impartido en una planta física que consta de 13 salones equipados, un comedor, baños, biblioteca y oficina donde funciona la dirección y a su vez la parte administrativa, lo que conlleva a la informalidad en las cuentas por cobrar en la Institución.

Desde sus inicios la parte administrativa y directiva de la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A. es manejada por los dueños, por ser una empresa de índole familiar, la Institución, solo cuenta con el ingreso que proviene del cobro de las mensualidades, no cuenta con un buen control y seguimiento en las cuentas por cobrar y debido a esto se ha visto afectada en su liquidez, presentando una alta morosidad de aproximadamente un 59% del total de la matrícula escolar a partir de 2 o más meses vencidos, los padres y

representantes presentan deuda la cual en oportunidades sobrepasa los 6 meses, pudiendo llegar hasta todo el año escolar vencido. Asimismo, como la Institución funciona por períodos escolares de septiembre a julio, al finalizar el año escolar y no haber logrado cobrar algunas de las cuentas por cobrar pasan a ser cuentas incobrables. A pesar de que al momento de la inscripción los padres y representantes firman un contrato de servicio y un acta de compromiso, que indica que el pago debe ser realizado los primeros 5 días de cada mes y se deben pagar los 12 meses del año, algunos padres y representantes no cumplen con tal compromiso y acumulan mensualidades por concepto matrícula escolar, todo esto repercute al momento de que la Institución tiene que cumplir con los gastos operacionales y de inversión, al no contar con un buen flujo de caja motivado al alto índice de morosidad.

Desde hace varios años la Institución se ha visto afectada por la situación económica del país, en los actuales momentos se le dificulta muchísimo más la cobranza motivado que el servicio educativo se imparte de manera semipresencial debido a la Pandemia Covid19, si los padres y representantes no envían a los alumnos al Colegio, les es difícil la cobranza de forma personal y la entrega de los estados de cuenta a los padres y representantes que tienen deudas superiores a los 2 meses; al no hacer el seguimiento necesario por otros medios de cobranza como llamadas telefónicas, WhatsApp, correos electrónicos entre otros, a las cuentas por cobrar, por descuido o por no contar con una persona encargada para realizar la cobranza, la Institución se ve afectada en su parte financiera. Igualmente existen padres y representantes que retiran a los hijos y otros que toman la decisión de no participar el retiro, sino que no vuelven a enviar al alumno sin dar ningún tipo de explicación, ni cumplir con lo acordado al momento de la inscripción dejando cuentas por cobrar de hasta 6 meses.

Asimismo, la Institución no puede realizar ningún tipo de sanción contra el alumno, como es el caso de suspensión por falta de pago, para presionar a los padres y representantes a cumplir con el pago de las mensualidades, motivado a que las leyes de la República Bolivariana de Venezuela le prohíben ese tipo de sanciones, o cualquier otro tipo de presión, por todo lo anteriormente expuesto la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A. presenta un alto nivel de morosidad que de no hacerle el debido seguimiento seguirán aumentando las cuentas por cobrar.

Después de cumplida la observación y analizada la información suministrada por los dueños de la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A. se procedió a realizar una entrevista al contador externo de la Institución para ampliar la información contable, en cuanto a las cuentas por cobrar. La entrevista consta de 8 preguntas que se le hicieron al contador quien suministró la información de acuerdo a las preguntas. A continuación, lo expuesto por el contador externo de la Institución al responder en la entrevista.

1- ¿Cuál es su cargo?

Actualmente ejerzo en la Unidad Educativa “Río Arauca” el cargo de Contador Público externo en la cual asesoro en la materia financiera y contable.

2- ¿Cuántos años tiene asumiendo el cargo en la Institución?

Yo presto mis servicios en la Institución en la parte contable, desde el momento de su fundación que fue aproximadamente en el año 2002, desde que se constituyó la entidad.

3- ¿A quién le reporta los inconvenientes?

Los inconvenientes observados en la Institución en materia contable por lo general la información es dada a la Directora del Colegio.

4- ¿Clasifican y analizan las cuentas?

Indudablemente porque la Institución es llevada a través de un sistema de información contable, el cual requiere una clasificación y codificación de cuentas.

5- ¿La contabilidad de la Institución es de forma manual o sistematizada?

Mi oficina contable cuenta con un sistema de información contable que se llama Microtech contable en la cual se registran los asientos que genera la Institución lo que son el ciclo de ventas, el ciclo de compras, el ciclo de cobros, el ciclo de pago, el ciclo de gastos operacionales, el ciclo de nómina, el ciclo de depreciación de activos y cualquier otro desembolso o gastos misceláneos que existen dentro de la entidad.

6- ¿Cómo realizan el seguimiento de las cuentas por cobrar?

Básicamente ese seguimiento es llevado por la administración del Colegio, es decir, tanto la Directora como el Sub director del Colegio son los encargados de llevar el control administrativo de las cuentas por cobrar.

7- ¿Cuáles considera que son los factores que pueden provocar un aumento excesivo en las cuentas por cobrar?

El incremento excesivo de las cuentas por cobrar asociado a los factores tiene que ver básicamente por el impago por parte de los padres y representante hacia el Colegio, y eso hace que se incremente sustancialmente esas cuentas por cobrar y bueno son muchos factores. Pueden existir factores externos, existe la posibilidad que un representante en el ínterin del año escolar pueda quedar desempleado o que tenga algún tipo de problema económico que impida que el representante pueda pagar de manera puntual las mensualidades al Colegio.

8- ¿De qué forma considera que puede impactar a la Institución la alta morosidad en las cuentas por cobrar?

Si existe morosidad en la cuentas por cobrar eso impacta en el flujo del efectivo, es decir, no se cuenta con el dinero suficiente y necesario para que la

Institución pueda cumplir con las obligaciones bien sean de nómina, gastos operacionales, pago de cuentas por pagar a proveedores, entre otros elementos que el colegio necesite cancelar, ya que indudablemente el cobro de esas cuentas por cobrar le va a degenerar la fluidez necesaria a nivel del efectivo para que la entidad pueda cumplir con toda esa series de compromisos que la Institución adquiera.

Una vez concluida la entrevista se hizo el respectivo análisis, donde se pudo evidenciar que la Institución no cuenta con un buen control en las cuentas por cobrar, el contador manifestó lo que ya anteriormente se había mencionado que la parte administrativa esta manejada por los mismos dueños de la Institución, asimismo mencionó que cuando realiza los reportes contables lo hace directamente a la Directora de la Institución, quedando las cuentas por cobrar a cargo de los dueños bajo su responsabilidad, es uno de los factores que influye directamente en el flujo del efectivo, es decir que no cuentan con liquidez y al no hacer el debido seguimiento al cobro de las mensualidades vencidas se van acumulando las cuentas por cobrar, lo que conlleva a un incremento donde aumenta la morosidad por parte de los padres y representantes de la Institución, que en ocasiones algunos manifiestan, que motivado a la situación económica del país y aunado a esto la pandemia por Covid19, han sido despedidos de su trabajo o sus entradas en el caso de generar ingresos de manera independiente han mermado, se ven imposibilitados de cumplir con las obligaciones contraídas en el momento de inscribir a su representado, por tal motivo las cuentas por cobrar aumentan generando a largo plazo cuenta incobrables.

De allí la necesidad de la Institución de contar con procedimientos que permita la optimización de las cuentas por cobras, para que de esta manera la Institución pudiera recuperar parte de dichas cuentas, lo que le permitiría contar con una fluidez de efectivo, para así cubrir de forma oportuna los gastos

operacionales, de nómina, las cuentas por pagar y otros gastos eventuales que pudieran presentarse en la Institución.

Igualmente se realizó una Encuesta contentiva de 15 preguntas de tipo dicotómico, a los dueños y su asistente que son las personas encargadas de la cobranza, que permitió constatar y evaluar la situación de las cuentas por cobrar de la Institución donde se realiza la investigación.

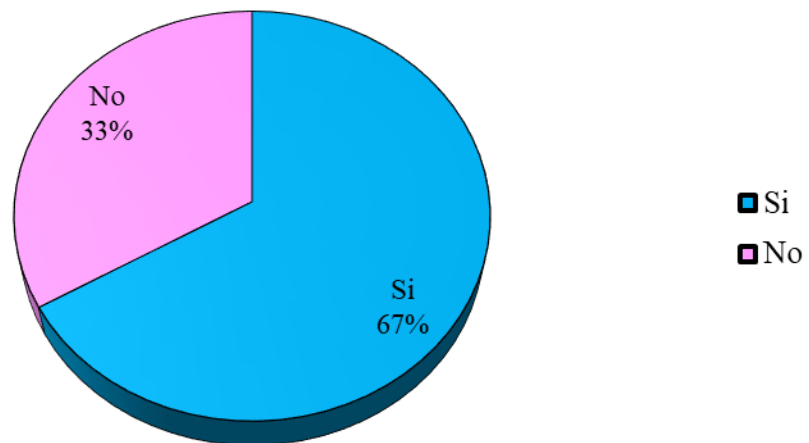
A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la Encuesta aplicada por el investigador, de forma gráfica circular, donde se visualizan los porcentajes obtenidos en las tablas estadísticas, que permitieron agrupar, tabular, e interpretar los resultados del lugar de la investigación y tener una visión clara de la situación que presenta la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A. en las cuentas por cobrar.

Ítem 1- ¿Conoce usted la misión y visión de la Institución?

Cuadro N° 1: Conocimiento de la misión y visión

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33%
No	1	67%
Total	3	100%

Fuente: Abreu (2021)



Fuente: Abreu (2021)

Gráfica N° 1: Conocimiento de la misión y visión

Análisis e interpretación:

En el gráfico se evidencia que el 67% de los entrevistados manifestó conocer la Misión y Visión de la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A. y el 33% restante indica que no conoce la Misión y Visión de la Institución. Tales resultados evidencian que solo dos de los encuestados conocen la misión y la visión de la Institución lo que indica que se debe dar a conocer al resto del personal de la Institución, para que se sientan identificados y comprometidos con las metas trazadas y objetivos establecidos por la Institución.

Ítem 2- ¿La institución cuenta con un sistema para el seguimiento de las cuentas por cobrar?

Cuadro N° 2: Sistema para el seguimiento de las cuentas por cobrar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Abreu (2021)



Fuente: Abreu (2021)

Gráfica N° 2: Sistema para el seguimiento de las cuentas por cobrar

Análisis e interpretación:

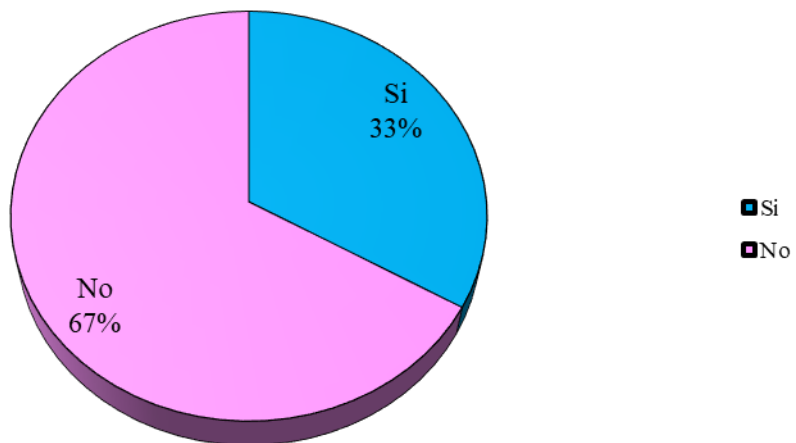
En relación a los resultados obtenidos los encuestados respondieron que la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A. cuenta con un sistema de seguimiento en las cuentas por cobrar. Dicha herramienta debería favorecer a la Institución en el control de las cuentas por cobrar, al acceder de forma sistematizada a los representantes que presenten morosidad y la cantidad de meses vencidos.

Ítem 3- ¿Cree usted que el sistema de cuentas por cobrar permanece al día?

Cuadro N° 3: Sistema de cuentas por cobrar al día

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	33%
No	2	67%
Total	3	100%

Fuente: Abreu (2021)



Fuente: Abreu (2021)

Gráfica N°3: Sistema de cuentas por cobrar al día

Análisis e interpretación:

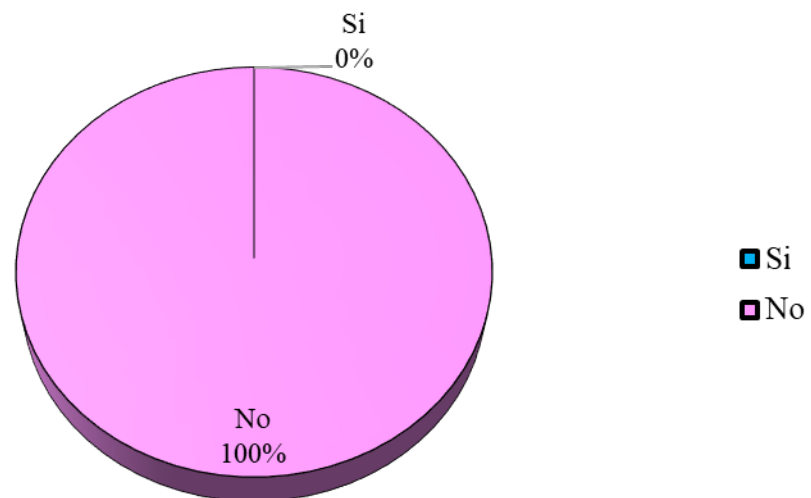
Los resultados arrojados al realizar la pregunta fueron el 67% de los encuestados considera que el sistema de cuentas por cobrar no tiene el debido seguimiento para mantenerlo al día, mientras que el 33% considera que sí lo mantienen al día, es necesario que todos los que tienen acceso al sistema estén debidamente comprometidos a realizar el debido seguimiento y control que permita mantenerlo al día a las cuentas por cobrar.

Ítem 4- ¿Emite usted facturas y recibos a todos los padres y representantes al momento de recibir el cobro?

Cuadro N° 4: Emisión de factura y recibo a los padres y representantes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: Abreu (2021)



Fuente: Abreu (2021)

Gráfica N° 4: Emisión de factura y recibo a los padres y representantes

Análisis e interpretación:

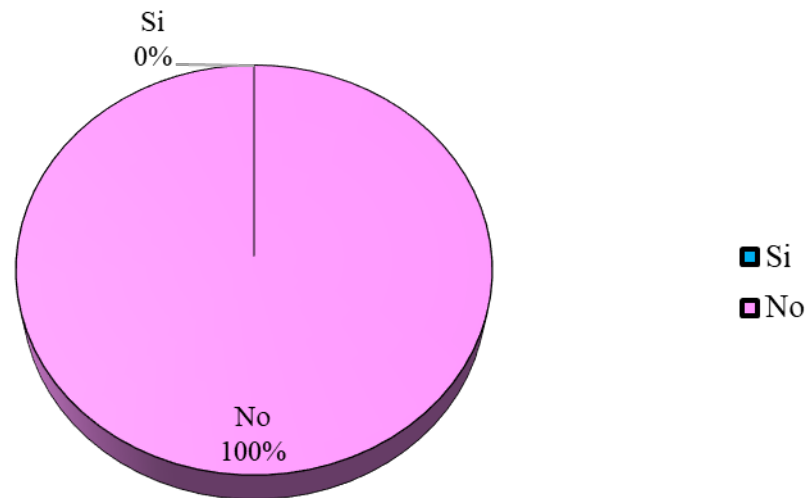
Se observa en el gráfico que el 100% respondió que las facturas y recibos no son emitidas al momento del cobro, no quedando ningún respaldo ni constancia financiera que le demuestre a la Institución y a los padres y representante que dicho pago fue efectuado, esto perjudica a las partes en el momento de hacer un seguimiento de las cuentas por cobrar.

Ítem 5- ¿La institución tiene una sola persona encargada de las cuentas por cobrar?

Cuadro N° 5: Persona encargada de las cuentas por cobrar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: Abreu (2021)



Fuente: Abreu (2021)

Gráfica N° 5: Persona encargada de las cuentas por cobrar

Análisis e interpretación:

De acuerdo a la respuesta dada por los encuestados el 100% manifestó que no existe una persona que se desempeñe en el cargo de cuentas por cobrar, esto a la larga fomenta la morosidad en las cuentas por cobrar, ya que al no tener un empleado encargado del control de dichas cuentas, sino que son varias las personas que cobran, lo que dificulta hacer el debido seguimiento a los

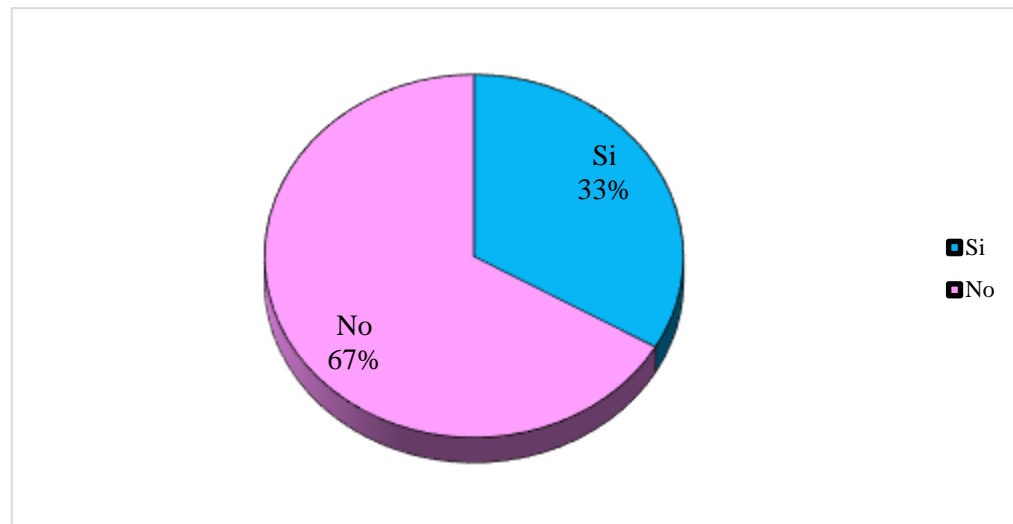
padres y representantes para que cumplan el compromiso adquirido con la Institución en cuanto a pagar los primeros cinco días del mes.

Ítem 6-- ¿Realiza usted seguimiento a las cuentas por cobrar?

Cuadro N° 6: Seguimiento en las cuentas por cobrar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	33%
No	2	67%
Total	3	100%

Fuente: Abreu (2021)



Fuente: Abreu (2021)

Gráfica N° 6: Seguimiento en las cuentas por cobrar

Análisis e interpretación:

En el siguiente gráfico se puede observar que el 67% de los encuestados respondió que no realizan un seguimiento continuo a las cuentas por cobrar y el otro 33% afirma que si realizan un seguimiento en las cuentas por cobrar, esto evidencia que una sola persona de las que manejan las cuentas por cobrar está comprometida con el seguimiento a los padres y representantes para que

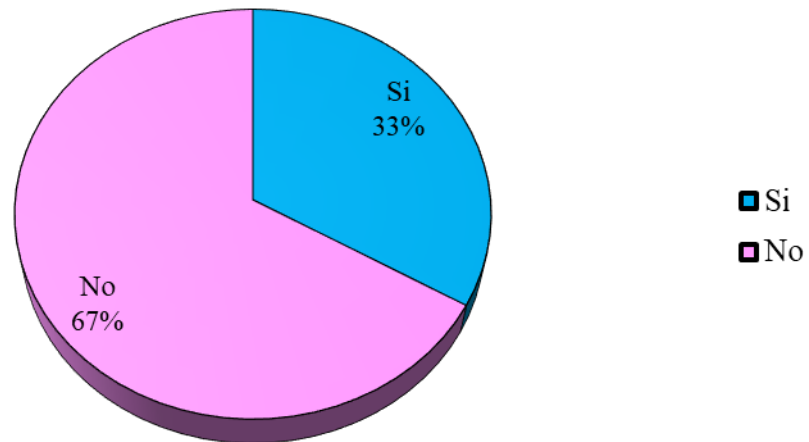
cumplan con el pago, al no realizar ningún tipo de control, a tan importante activo perjudica directamente a la Institución en su flujo de efectivo.

Ítem 7- ¿Realiza usted llamadas telefónicas a los padres y representantes que presentan morosidad?

Cuadro N° 7: Llamadas telefónicas a los padres y representantes con morosidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	33%
No	2	67%
Total	3	100%

Fuente: Abreu (2021)



Fuente: Abreu (2021)

Gráfica N° 7: Llamadas telefónicas a los padres y representantes con morosidad

Análisis e interpretación:

En el siguiente gráfico el 67% de los encuestado indicó que no se realizan llamadas a los padres y representantes que presenta atraso en las mensualidades vencidas, y en cambio el 33% que si le realiza llamadas e

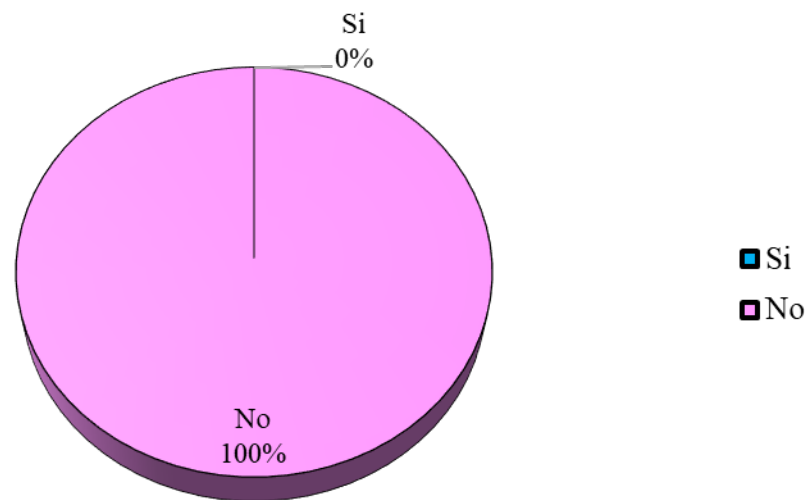
informa de la situación que presenta, de manera se cumple con un seguimiento que le permite a la Institución recuperar parte de la deuda, pero al ser solo una persona que realiza dicha llamada, no es suficiente para lograr una cobranza efectiva y disminuir los niveles de morosidad que presentan las cuentas por cobrar de la Institución.

Ítem 8- ¿Envía usted mensajes por WhatsApp o mensaje de texto a los padres y representantes que presentan morosidad?

Cuadro N 8: Mensajes por WhatsApp o de texto a los padres y representantes con morosidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: Abreu (2021)



Fuente: Abreu (2021)

Gráfica N 8: Mensajes por WhatsApp o mensaje de texto a los padres y representantes que presentan morosidad

Análisis e interpretación:

El 100% de los encuestados manifiesta que no envían ningún tipo de mensaje a los padres y representantes que presentan morosidad en mensualidades vencidas. Los mensajes por WhatsApp representan una

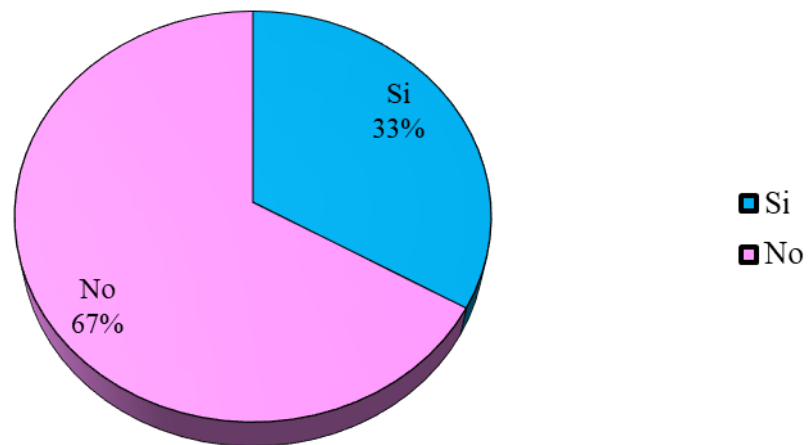
herramienta tecnológica que en la actualidad es utilizada por la mayoría de las personas, al enviar un mensaje queda un registro de que la información fue enviada y esto permite hacer un mayor seguimiento a las cuentas por cobrar.

Ítem 9- ¿Envía usted correos electrónicos a los padres y representantes que presentan morosidad?

Cuadro N° 9: Correos electrónicos a los padres y representantes con morosidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	33%
No	2	67%
Total	3	100%

Fuente: Abreu (2021)



Fuente: Abreu (2021)

Gráfica N° 9: Correos electrónicos a los padres y representantes que presentan morosidad

Análisis e interpretación:

En el gráfico se evidencia que el 67% de los encuestado manifestó que no se envían correos electrónicos a los padres y representantes que presentan mensualidades pendientes, y el 33% dice que sí envía correos electrónicos a los padres y representantes que presente cuotas vencidas, todos los involucrados en

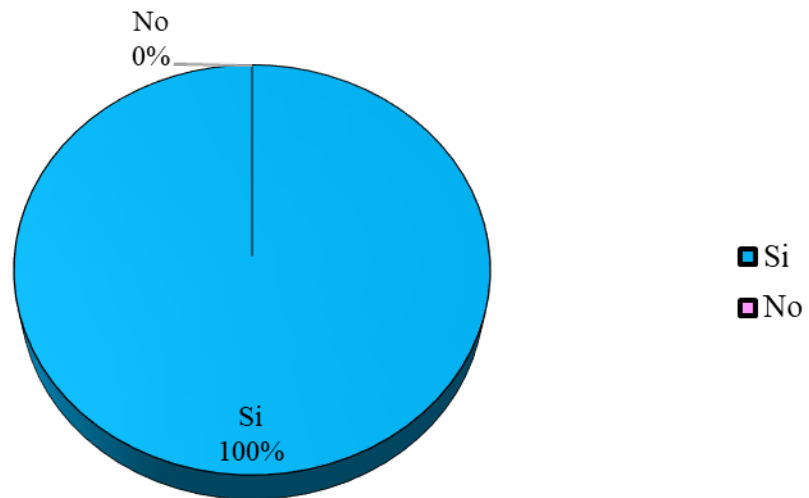
la cobranza deberían enviar por este medio a los padres y representantes que presenten mensualidades pendientes con la Institución, un correo donde le notifiquen el monto de su deuda, de esta manera cumplir con el debido seguimiento a las cuentas por cobrar para evitar la acumulación de mensualidades vencidas, que es tan perjudicial para la Institución ya que no cuenta con otro tipo de ingreso sino solo el generado por las cuentas por cobrar.

Ítem 10- ¿La Institución se ha visto afectada al momento de pagar los gastos operacionales, tales como: nómina y gastos de mantenimiento?

Cuadro N° 10: Afecta los gastos operacionales.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Abreu (2021)



Fuente: Abreu (2021)

Gráfica N° 10: Afecta los gastos operacionales.

Análisis e interpretación:

El 100% de los encuestado respondió a la pregunta que si se ve afectada la Institución en el momento de cumplir con las obligaciones tales como nómina y gastos de mantenimiento. En este sentido, es notorio la forma en la que influye las cuentas por cobrar para el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la Institución por ser un activo que aumenta el flujo de efectivo y

de esta manera puedan solventar sus compromisos constantes que le permitan continuar con el buen funcionamiento de la Institución.

Ítem 11- ¿La Institución se ha visto afectada al momento de pagar los gastos de inversión, tales como: adquisición de aires acondicionado, mobiliario y equipos?

Cuadro N° 11: Afecta al momento de las inversiones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Abreu (2021)



Fuente: Abreu (2021)

Gráfica N° 11: Afecta al momento de las inversiones

Análisis e interpretación:

El 100% de los encuestados respondió que sí afecta al momento de pagar los gastos de inversión cuando necesitan adquirir algún tipo de mobiliario y equipos nuevos o para reposición en caso de ser necesario, por tal motivo es importante contar con un control en las cuentas por cobrar ya que esto

contribuirá a mantener un flujo de efectivo, que a su vez le permitirá a la Institución poder realizar inversiones para continuar prestando una calidad de servicio educativo y conservar la planta física donde funciona la Institución en óptimas condiciones.

Ítem12- ¿La Institución se ha visto afectada al momento de pagar las cuentas por pagar a proveedores y de servicios?

Cuadro N° 12: Afecta a las cuentas por pagar de proveedores y servicios.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Abreu (2021)



Fuente: Abreu (2021)

Gráfica N° 12: Afecta a las cuentas por pagar de proveedores y servicios.

Análisis e interpretación:

Según se puede observar en la gráfica que el 100% considera que afecta a las cuentas por pagar de proveedores y servicios, al no contar con la disponibilidad de los recursos para hacer frente a sus cuentas por pagar. De allí la necesidad de tener un mejor control en las cuentas por cobrar, para evitar carecer de una buena fluidez de efectivo que le prive cumplir con todas y cada

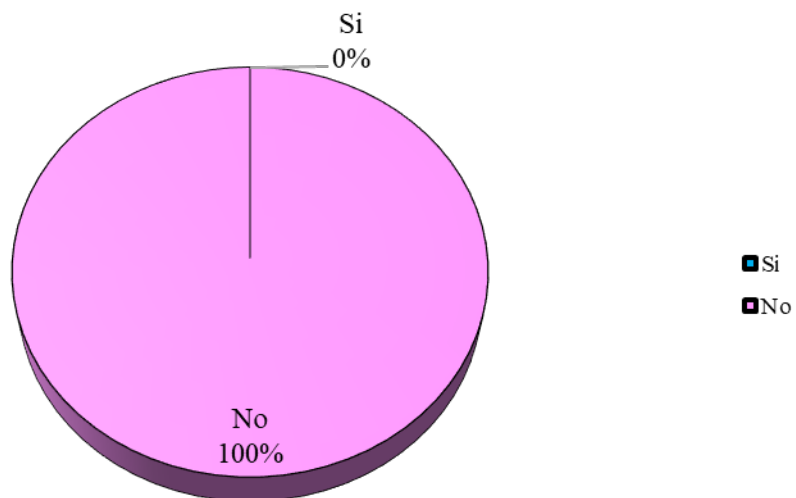
una de las cuentas por pagar, adquiridas con terceros, igualmente le permitirá mantener al día todos los servicios e impuestos tributarios que son necesarios para mantener un fluido de efectivo en caja y bancos para beneficio de la Institución.

Ítem 13- ¿La Institución tiene políticas de convenios de pago por cobros atrasados?

Cuadro N° 13: Convenios de pagos por cobros atrasados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: Abreu (2021)



Fuente: Abreu (2021)

Gráfica N° 13: Convenios de pagos por cobros atrasados

Análisis e interpretación:

El 100% de los encuestados en relación con la pregunta manifestaron, que no tienen ningún tipo de política de convenios de pago con los padres y representantes, que les permita de alguna manera hacer el pago, así sea parte de la deuda total de mensualidades vencidas, muchas veces presentan una morosidad de hasta más de 6 meses, si tuvieran tal política es más factible para

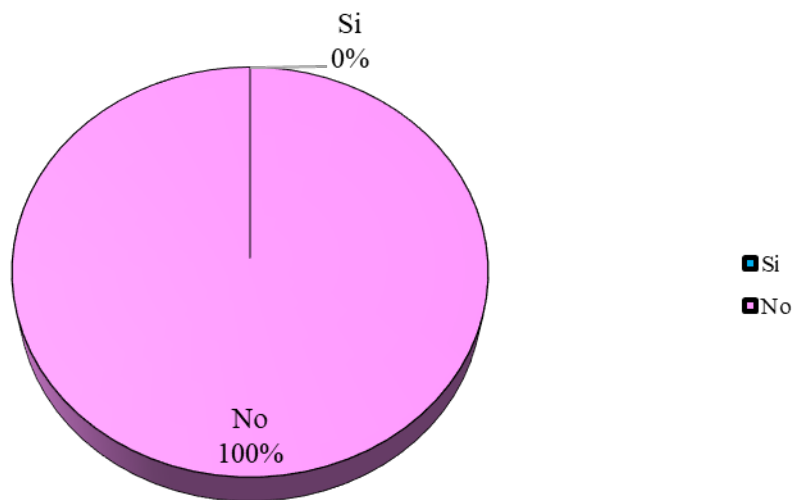
el padre y representante realizar el pago, por ser una manera más accesible de cumplir con las obligaciones contraídas en el contrato al momento de la Inscripción de su representado, todo esto beneficiaría a la Institución porque le permitiría recuperar parte o el total de las cuentas por cobrar, y así evitar que se conviertan en cuentas incobrables.

Ítem 14- ¿La Institución cuenta con un reporte de Análisis de antigüedad de saldo de cuentas por cobrar?

Cuadro N° 14: Reporte de Análisis de antigüedad de saldo de cuentas por cobrar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: Abreu (2021)



Fuente: Abreu (2021)

Gráfica N 14: Reporte de Análisis de antigüedad de saldo de cuentas por cobrar

Análisis e interpretación:

Como se evidencia en la gráfica el 100% de los encuestados respondió que no realizan reporte de análisis de antigüedad de saldo en las cuentas por cobrar en la Institución. No evalúan continuamente las cuentas por cobrar, que le permitiría tener claro cuál es el estado de morosidad existente en cuanto a

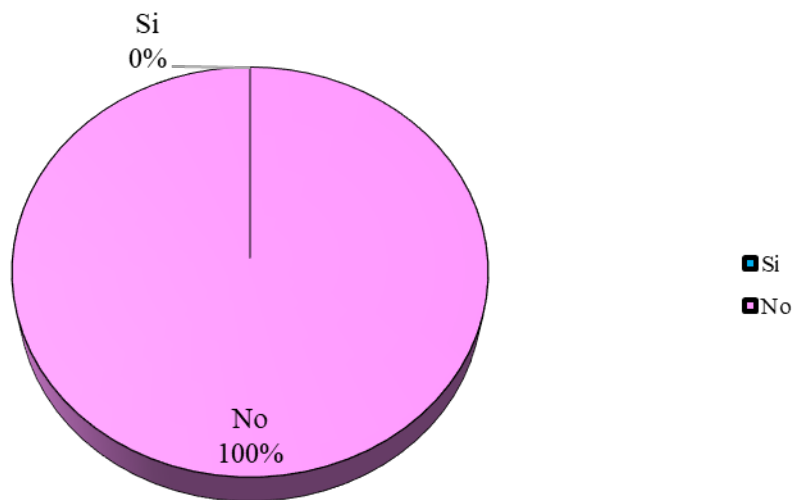
mensualidades vencidas, por parte de los padres y representantes, y así tener un mayor control del nivel de morosidad, para realizar el debido seguimiento a las cuentas por cobrar, que permita la recuperación de ese activo tan importante para la Institución.

Ítem 15- ¿Realiza una evaluación de las cuentas por cobrar y determina cuáles son incobrables para crear su respectiva provisión?

Cuadro N° 15: Evaluación de las cuentas por cobrar para determinar las cuentas incobrables

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: Abreu (2021)



Fuente: Abreu (2021)

Gráfica N° 15: Evaluación de las cuentas por cobrar para determinar las cuentas incobrables.

Análisis e interpretación:

Los resultados arrojados en la siguiente gráfica son que el 100% de los encuestados respondió que la Institución no realiza ningún tipo de evaluación para poder determinar que cuentas por cobrar al pasar el tiempo se convierten

en cuentas incobrables y crear su respectiva provisión por parte de la Institución.

CAPITULO V

PROPUESTA

PRESENTACION

Se diseña una propuesta de procedimientos que permita a la Unidad Educativa “Río Arauca” C. A. optimizar las cuentas por cobrar.

BENEFICIOS

Para la Institución las cuentas por cobrar representan un factor clave para el crecimiento financiero y el cumplimiento de todos sus gastos operacionales y gastos de inversión, por ser una institución educativa su único ingreso económico es a través del cobro de las mensualidades que se generan durante los doce meses del año. Es por esto, que optimizar y mejorar las cuentas por cobrar le permitirá a la Unidad Educativa “Río Arauca”, C.A. disminuir significativamente la morosidad que presenta actualmente, la cual ha generado dificultades en el cumplimiento de todas sus obligaciones, al disminuirle el flujo de caja y la liquidez para futuras inversiones.

La optimización de las cuentas por cobrar a través de procedimientos continuos permitirá a la Institución un mejor manejo financiero para lograr de forma oportuna el pago del personal administrativo, docente y de ambiente, así como también el mantenimiento y mejoras en la infraestructura, el pago de los servicios como lo son: el aseo, gas, CANTV, Intercable e internet, igualmente las obligaciones que generen los pagos tributarios, entre otros gastos que se puedan presentar por alguna eventualidad, para la Institución lograr llevar a cabo lo anteriormente expuesto es de suma importancia ya que le permitirá continuar prestando un servicio educativo y mantener como hasta la actualidad un excelente ambiente para los alumnos y el personal que conforman la Institución.

OBJETIVO GENERAL

Presentar procedimientos que permitan optimizar las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar la eficiencia en las cuentas por cobrar de la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A.
- Mantener un seguimiento y revisión continuo de las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A.
- Aplicar los procedimientos para optimizar las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A. que le permita disminuir la morosidad y crear su respectiva provisión.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

La propuesta está dirigida a la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A. después de revisar y analizar el estado de las cuentas por cobrar, su funcionamiento y estructura. Se desarrolló la propuesta de acuerdo a las necesidades de la Institución y tomando en cuenta su tamaño, cantidad de personal, alumnos, padres y representantes, asimismo su organización administrativa la cual no está conformada por departamentos.

Procedimientos

1. **Vencimiento de la mensualidad:** Las mensualidades de acuerdo al contrato de servicio, y acta de compromiso presentado por la Institución a los padres y representantes al momento de realizar la inscripción, estipula que el pago debe ser realizado los primeros cinco días de cada mes, es decir, después del día seis de cada mes la mensualidad será reflejada en el sistema como mes vencido, sin embargo, se da un plazo hasta los quince días del mes.

2. **Análisis de Antigüedad de cuentas por cobrar:** Para llevar un mejor control de las mensualidades vencidas y la Institución estar al tanto del monto reflejado en Bolívares de las cuentas por cobrar, es necesario realizar mensualmente un Análisis de Antigüedad de cuentas por cobrar, el cual permitirá estar informado sobre las tendencias de los cobros y poder llevar a cabo las acciones correspondientes para hacer efectiva la cobranza. Dicho análisis reflejará cada una de las cuentas por cobrar tomando como base la fecha de vencimiento y el tiempo de permanencia en mora permitiendo estimar, además el valor probable de las cuentas incobrables.
3. **Gestión de cobranza:** Para hacer efectiva la cobranza, luego de haber analizado las cuentas por cobrar, es necesario la aplicación de una gestión de cobranza eficiente y efectiva que permita transformar las cuentas por cobrar en activos líquidos y a su vez revertir el efecto negativo en el flujo de caja. Todo esto será a través de acciones y negociaciones que permitan la recuperación de las mensualidades vencidas basándose en contactar a los padres y representantes que presenten morosidad.

La gestión de cobranza puede llevarse a cabo mediante distintos medios

- Llamadas telefónicas.
- Mensajes de textos.
- Mensajes por WhatsApp.
- Correo electrónico.
- Entrega de estado de cuenta de forma personal.

Para llevar a cabo un seguimiento a través de lo mencionado anteriormente es necesario contar con una base actualizada de datos como: nombres y apellidos, números telefónicos y dirección de correo electrónico de la matrícula de alumnos, padres y representantes que

conforma la Institución, esto permitirá contactar de forma rápida y oportuna a los padres y representantes que presenten mensualidades vencidas que forman parte de las cuentas por cobrar. Durante la gestión de cobranza es importante informar la cantidad de meses pendientes y el saldo deudor, una vez agotada la gestión de cobranza se procederá a intentar llegar a un acuerdo de pago con el deudor, ofreciendo alternativas que conlleven a solventar la deuda lo más pronto posible.

4. **Seguimiento de las mensualidades vencidas:** Es necesario tener un seguimiento continuo y actualizado de las mensualidades vencidas, que permita estar al tanto de las cuentas por cobrar.
5. **Cobro:** Al momento que sea efectuado el cobro los padres y representante deberán dirigirse personalmente a la Institución, de no ser así enviar por correo electrónico o WhatsApp el comprobante de pago para que sea rebajado de las cuentas por cobrar.
6. **Emisión de recibo o factura:** Es necesario emitir una factura o recibo a los padres y representantes, donde se refleje el monto de la mensualidad o mensualidades cobradas si fuere el caso, quedando una copia en la Institución que sirva de soporte para el control de las cuentas por cobrar, esto le permitirá a la Institución tener de manera óptima el flujo de caja y minimizar la morosidad.
7. **Efectivo o transferencia bancaria:** se recibe el pago, en el caso de transferencia se verifica el comprobante emitido por la institución bancaria, con el número de referencia, cédula de identidad, fecha y monto, para conciliar el pago y hacer los respectivos registros contables.

FACTIBILIDAD: Técnica, Operativa y Económica

Técnica

La propuesta de optimización para las cuentas por cobrar, recomendada a la Unidad Educativa Río Arauca, es técnicamente factible, ya que la Institución cuenta con las herramientas, conocimientos y habilidades necesarias para su aplicación, y de esta manera obtener un mejor control en las cuentas por cobrar.

Operativa

Para la Institución es factible aplicar la propuesta, al distribuir las tareas en la parte operativa asignando una persona que se dedique de manera exclusiva en el seguimiento adecuado para la recuperación de una manera parcial o total de las cuentas por cobrar.

Económica

La Unidad Educativa “Río Arauca” cuenta con los recursos económicos para llevar a cabo la propuesta desarrollada en esta investigación, ya que no requiere de mayor inversión, para la elaboración y difusión de los procedimientos para la optimización de las cuentas por cobrar.

CONCLUSIONES

La investigación se llevó a cabo en la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A., empresa que presta sus servicios en la parte educativa, de origen familiar según lo manifestado por sus dueños, que desde sus inicios han sido las personas encargadas de llevar la administración de la empresa igualmente las cuentas por cobrar, se logró evidenciar el problema mediante la aplicación de metodología de investigación bajo la observación, entrevista al contador externo y encuesta aplicada a los dueños y su asistente.

La observación sirvió para comprobar cómo está constituida la empresa, cantidad de personal, número de matrícula de alumnos y su organización administrativa, igualmente se pudo conocer el porcentaje aproximado de la morosidad que presentan las cuentas por cobrar, que esto a su vez ha afectado económicamente a la Institución en cuanto a sus obligaciones operacionales, gastos de inversión y cuentas por pagar, llegando a la conclusión que la Institución se ve altamente perjudicada en la parte financiera, y que es de imperiosa necesidad contar con un control más exhaustivo en cuanto a las cuentas por cobrar.

Una vez terminada la observación, se continuó con la entrevista realizada al contador externo de la Institución el cual manifestó que presta sus servicios en la misma desde su fundación, por lo tanto, está familiarizado con la situación financiera de la empresa, y reconoció que uno de los problemas actuales es la alta morosidad existente en las cuentas por cobrar. Por lo antes expuesto se evidencia que unos de los factores que pueden influir directamente en la dificultad de lograr una eficiente cobranza, y también la situación económica que presenta el país, le afecta ya que impide que algunos padres y representantes no puedan cumplir con el pago puntual de mensualidades vencidas. Sin embargo, otros padres y representantes si cumplen de manera

puntual con los pagos, esto le permite a la Institución medianamente cumplir con los compromisos prioritarios como es el caso de la nómina, por otra parte, se ve limitada para cumplir con el resto de las obligaciones.

Luego se aplicó una encuesta a los dueños y su asistente, personas encargadas de la cobranza y las cuentas por cobrar la cual arrojó resultados negativos en cuanto al seguimiento de las cuentas por cobrar donde no se aplican herramientas que permitan de una manera continua notificar a los padres y representantes de la Institución su estado de cuenta en cuanto a mensualidades vencidas, que muchas sobrepasan los 6 meses o más, uno de los resultados arrojó que en ocasiones se realizaban llamadas telefónicas, y se envían correos electrónicos de manera esporádica a los padres y representantes que presentan cuotas de mensualidades vencidas, para realizar la cobranza por ese medio, igualmente otro resultado indicó que el WhatsApp no es utilizado como herramienta para informar sobre los estados de cuenta vencidos, asimismo se obtuvo como resultado que la Institución se ha visto afectada al momento de cubrir los gastos operacionales, los gastos de inversión y cuentas por pagar. Es de destacar que la Institución no cuenta con ningún tipo de políticas de convenios de pago, análisis de antigüedad de saldo, ni evaluación de las cuentas por cobrar para determinar cuentas incobrables.

Por todo lo antes expuesto y la situación de morosidad que presenta la Institución en las cuentas por cobrar se ha llegado a la conclusión que es necesario implementar un control que les permita llevar un seguimiento riguroso y continuo a las cuentas por cobrar, para que a largo plazo el nivel de morosidad sea razonable y esto le permita tener liquidez y flujo de caja y así poder cumplir con los gastos operacionales, de nómina, gastos de inversión, cuentas por pagar, pago de servicios, para mantener liquidez es por esto necesario utilizar procedimientos para optimización de las cuentas por cobrar.

RECOMENDACIONES

Una vez culminada la investigación se procede a realizar las siguientes recomendaciones dirigidas a la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A. para un mejor control en las cuentas por cobrar y de esta manera minimizar los niveles de morosidad que presenta algunos padres y representantes en cuanto a mensualidades vencidas.

- Se recomienda contar con una persona encargada de manera exclusiva de la cobranza, que permita realizar un debido seguimiento a las cuentas por cobrar. Igualmente es necesario crear un espacio donde funcionen las cuentas por cobrar para independizar esta área de la Oficina donde funciona la Dirección de la Institución.
- Aprovechar al máximo la herramienta con la que cuenta la Institución como lo es el Sistema donde se registran las cuentas por cobrar, y la base de datos de la matrícula de alumnos y padres y representantes que conforman la Institución.
- Emitir factura con su respectiva copia a todos los padres y representantes cuando realizan el pago de la mensualidad, esto servirá para lograr un óptimo control de las cuentas por cobrar.
- Analizar de forma continua y a la vez realizar el debido seguimiento a las cuentas por cobrar a través de llamadas, correos electrónicos, entrega de estado de cuenta de manera personal, y mensajes por WhatsApp informándole a los padres y representantes que presenten mensualidades vencidas.

- Tomar en cuenta la siguiente propuesta de procedimientos para la optimización de las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa “Río Arauca” C.A.

REFERENCIAS

- Altamirano M. (2015) **Políticas de Cobranza de pensiones escolares y la liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe Particular “Nueva Esperanza” de la Ciudad de Ambato.** Trabajo para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Trabajo de Grado no publicado.
- Arias F. (1999) **El Proyecto de Investigación** (3era ed.) Caracas, Venezuela. Editorial Episteme.
- Arias F. (2012) **El Proyecto de Investigación** (6ta ed.) Caracas, Venezuela. Editorial Episteme.
- Balestrini M. (2006) **Como se elabora el Proyecto de Investigación** (7ma edi.). Caracas, Venezuela. Editorial servicio.
- Brito J. (1999) **Contabilidad Básica e Intermedia.** Ediciones Centro de Contadores. Venezuela.
- Carrera S. (2017) **Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015.** Trabajo para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil, Ecuador. Trabajo de Grado no publicado.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)
- Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2005) **Declaración de Normas de Auditoria (DNA), Publicaciones Técnicas (PT) y Servicios Especiales Prestados por Contadores Públicos (SECP), de Aceptación General de Venezuela.** (6ta. edi)

- González, Carrero y otros (2018) **Implementar un procedimiento que reduzca los altos niveles de cartera en los colegios privados de Bogotá, aplicado en la escuela normal superior Nuestra Señora de la Paz.** Trabajo para obtener el título de Especialista en Gerencia y Administración Financiera. Universidad Piloto de Colombia. Bogotá, Colombia. Trabajo de Grado no publicado.
- Goyo y Oliveros (2014) **Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la Empresa Dimo, C.A.** Trabajo para obtener el título de Contaduría Pública. Universidad de Carabobo. Naguanagua, Venezuela. Trabajo de Grado no publicado.
- González y Vera (2013) **Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la Empresa Hierros San Félix CA, periodo 2011.** Trabajo para obtener el título de Licenciadas en Contaduría Pública. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Ciudad Guayana, Venezuela. Trabajo de Grado no publicado.
- Guajardo G. y Andrade N. (2012) **Contabilidad para no contadores.** (2da. edi) México: Programas Educativos S.A
- Herz J. (2015) **Apuntes de Contabilidad Financiera.** Segunda Edición
- Ley Orgánica para la Protección del Niño y el Adolescente (1998)
- Ley Orgánica de Educación (2009)
- Münch, L. (1998). **Más Allá de la Excelencia y de la Calidad Total.** México. Editorial Trillas.
- Olivo M., Maldonado R. y De Franca L. (2015) **Fundamentos de Contabilidad Financiera** (3era ed.) Valencia. Universidad de Carabobo.
- Sabino C. (1992) **El Proceso de Investigación.** Editorial Panapo.
- Tamayo y Tamayo M. (2003). **El Proceso de la Investigación Científica** (4ta ed.) México, D.F. Editorial Limusa.

ANEXOS



República Bolivariana de Venezuela
Universidad José Antonio Páez
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Contaduría Pública.

ENCUESTA

La presente encuesta tiene como finalidad conocer las fortalezas y debilidades de las Cuentas por Cobrar de la Unidad Educativa “Rio Arauca” C.A.

Instrucciones: Marque con una “X” la respuesta que considere factible.

1- ¿Conoce usted la misión y visión de la Institución?

a- Si _____ b- No _____

2- ¿La institución cuenta con un sistema para el seguimiento de las cuentas por cobrar?

a- Si _____ b- No _____

3- ¿Considera usted que el sistema de cuentas por cobrar permanece al día?

a- Si _____ b- No _____

4- ¿Emite usted facturas y recibos a todos los padres y representantes al momento de recibir el cobro?

a- Si _____ b- No _____

5- ¿La institución tiene una sola persona encargada de las cuentas por cobrar?

a- Si _____ b- No _____

6- ¿Realiza usted un seguimiento a las cuentas por cobrar?

a- Si _____ b- No _____

7- ¿Realiza usted llamadas telefónicas a los padres y representantes que presentan morosidad?

a- Si _____ b- No _____

8- ¿Envía usted mensajes por WhatsApp o mensaje de texto a los padres y representantes que presentan morosidad?

a- Si_____ b- No_____

9- ¿Envía usted correos electrónicos a los padres y representantes que presentan morosidad?

a- Si_____ b- No_____

10- ¿La Institución se ha visto afectada al momento de pagar los gastos operacionales, tales como: nómina y gastos de mantenimiento?

a- Si_____ b- No_____

11 ¿La Institución se ha visto afectada al momento de pagar los gastos de inversión, tales como: adquisición de aires acondicionado, ¿mobiliario y equipos?

a- Si_____ b- No_____

12- ¿La Institución se ha visto afectada al momento de pagar las cuentas por pagar a proveedores y de servicios?

a- Si_____ b- No_____

13- ¿La Institución tiene políticas de convenios de pago por cobros atrasados?

a- Si_____ b- No_____

14- ¿La Institución cuenta con un reporte de Análisis de antigüedad de saldo de cuentas por cobrar?

a- Si_____ b- No_____

15- ¿Realizan una evaluación de las cuentas por cobrar y determinan cuáles son incobrables para crear su respectiva provisión?

a- Si_____ b- No_____



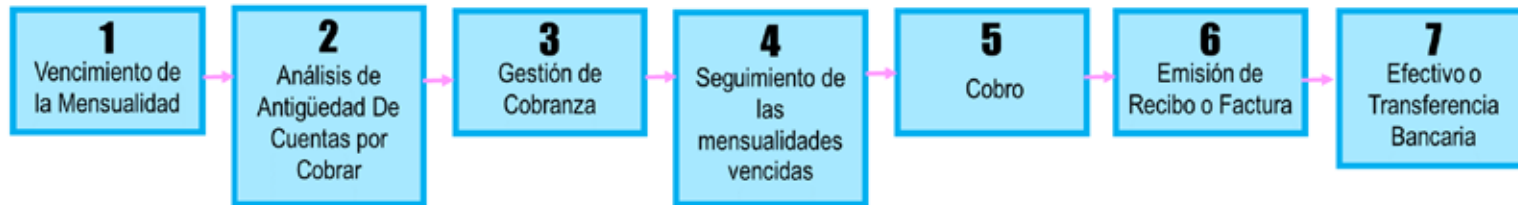
República Bolivariana de Venezuela
Universidad José Antonio Páez
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Contaduría Pública.

ENTREVISTA

La entrevista se aplicará con la finalidad de conocer de manera detallada la situación contable de las cuentas por cobrar de la Unidad Educativa “Río Arauca C.A. fue realizada al Contador Externo de la Institución, Contador Público quien es la persona encargada de llevar la Contabilidad.

- 1- ¿Cuál es su cargo?
- 2- ¿Cuántos años tiene asumiendo el cargo en la Institución?
- 3- ¿A quién le reporta los inconvenientes?
- 4- ¿Clasifican y analizan las cuentas?
- 5- ¿La contabilidad de la Institución es de forma manual o sistematizada?
- 6- ¿Cómo realizan el seguimiento de las cuentas por cobrar?
- 7- ¿Cuáles considera que son los factores que pueden provocar un aumento excesivo en las cuentas por cobrar?
- 8- ¿De qué forma considera que puede impactar a la Institución la alta morosidad en las cuentas por cobrar?

Representación gráfica del Procedimiento para la Optimización de las Cuentas por Cobrar



Fuente: Abreu (2021)