

**UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**Memoria de Seminario
Trabajo de Graduación**

Barquero Cordero Juan

Sánchez García Mariela

Ureña Delgado Luis Fernando

“Campus Omar Dengo”

Heredia, 2011

**UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**Viabilidad de una política de incobrable de matrícula de la
Universidad Nacional**

Memoria de Seminario de Graduación para optar por el Grado
Académico de Licenciatura en Administración con énfasis en
Gestión Financiera

Estudiantes:

Barquero Cordero Juan

Sánchez García Mariela

Ureña Delgado Luis Fernando

Responsable Académico:

MAE Kattia Vasconcelos Vásquez

“Campus Omar Dengo”

Heredia, 2011

AGRADECIMIENTO

En el presente documento, agradecemos primero que todo a Dios por darnos la oportunidad de haber logrado realizar este trabajo, por guiarnos y dado la fortaleza y la sabiduría para seguir adelante, además por estar con nosotros en todo momento.

Agradecemos a nuestras familias por el apoyo incondicional que nos brindaron, aparte de la paciencia que nos tuvieron.

A los funcionarios del Programa de Gestión Financiera, que nos facilitaron la información necesaria para completar el trabajo, que dedicaron de su tiempo para atendernos.

A la tutora Máster Kattia Vasconcelos Vásquez y lectores Máster Rafael Brenes López y Máster Marco Hernández Cubero por su atención, su guía, y orientación, en esta etapa de nuestras vidas.

A los integrantes del equipo investigador por el esfuerzo y dedicación en la realización del trabajo.

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por haberme guiado
por el camino de la felicidad hasta ahora.
A mis padres, por su gran ejemplo de superación
y valioso apoyo en todo momento
desde el inicio de mis estudios.
A mi esposa por ese optimismo que siempre me
impulsa a seguir adelante y por los días y horas
que hizo de madre y padre.
A mis hijos por todas las veces que no pudieron
tener un papa de tiempo completo.
A mis familiares y amigos que tuvieron una palabra
de apoyo para mi durante mis estudios.
A mi segunda madre, y no menos importante, MI TIA IRIS,
por su apoyo y dedicación durante mi niñez y adolescencia.
Por último, a mis compañeros de tesis porque en esta armonía grupal
lo hemos logrado y a mi directora de tesis quien nos ayudo en todo momento.

Luis Fernando Ureña Delgado

Dedico este Trabajo de Investigación, a Dios por haberme brindado la oportunidad de llevarlo a cabo, sabiduría y las experiencias que me enseñó en su proceso.
A mi madre por su valioso ejemplo, apoyo y fortaleza; a mis hermanos, mi padre, familiares y amistades por su completo apoyo y comprensión.

Mariela Sánchez García.

Dedico la presente investigación primeramente a Dios por darme la fuerza de culminar satisfactoriamente los objetivos propuestos, a mi familia por brindarme el apoyo y satisfacción necesaria para salir siempre adelante y a mis compañeros de tesis por su empeño, compromiso y dedicación que se le depositó a nuestra investigación.

Juan Barquero Cordero

TABLA DE CONTENIDOS

PORTADA INTERNA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
LISTA DE TABLAS.....	viii
LISTA DE GRAFICOS.....	ix
LISTA DE FIGURAS.....	x
LISTA DE ABREVIATURAS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xviii
CAPÍTULO 1	1
ASPECTOS METODOLÓGICOS1	
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.1.1 Descripción del problema.....	2
1.1.2 Interrogante (s) de la investigación.....	8
1.1.3 Justificación de la investigación.....	8
1.1.4 Delimitación temporal, espacial, institucional y/o empresarial, enfoque, ámbito, área.....	9
1.2 Objetivos de la investigación.....	10
1.2.1 Objetivo general.....	10
1.2.2 Objetivos específicos.....	10
1.3 Modelo de análisis.....	11
1.3.1 Relaciones e interrelaciones (gráfico del modelo).....	11
1.3.2 Conceptualización, Operacionalización e instrumentalización de las variables.....	13
1.4 Estrategia de investigación aplicada.....	14
1.4.1 Tipo de investigación.....	14
1.4.2 Fuentes de investigación.....	15
1.4.3 Población.....	17
1.4.4 Recopilación de los datos.....	19
1.4.5 Análisis e interpretación de la información.....	20
CAPÍTULO 2	23
MARCO DE REFERENCIA	
2.1 Reseña histórica de la Universidad Nacional.....	24
2.1.1 Misión.....	25

2.1.2	Visión	26
2.1.3	Plan Estratégico Institucional 2007-2011	27
2.1.4	Gabinete de Rectoría Universidad Nacional.....	27
2.1.5	Vicerrectoría de Desarrollo.....	28
2.1.6	Programa Gestión Financiera	28
2.1.6.1	Misión del Programa Gestión Financiera	28
2.1.6.2	Visión del Programa Gestión Financiera.....	28
2.1.6.3	Principales Procesos	28
2.1.6.4	Objetivos Estratégicos	29
2.1.7	Sección de Tesorería.....	29
2.1.8	Sección de Presupuesto.....	30
2.1.9	Sección de Contabilidad	33
2.1.10	Área de Análisis y Plan Presupuesto	35
CAPÍTULO 3		37
MARCO CONCEPTUAL		
3.5	Política.....	45
CAPÍTULO 4		48
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		
4.1	Registro de cuenta por cobrar	49
4.1.1	Origen	49
4.1.2	Proceso de Registro	55
4.1.3	Frecuencia	60
4.2	Causa de incobrable	62
4.2.1	Tipos	62
4.2.2	Frecuencia	71
4.3	Consecuencia de incobrable en el presupuesto.....	71
4.3.1	Tipos	71
4.3.2	Frecuencia.....	73
4.3.3	Impacto.....	73
4.4	Política	75
4.4.1	Origen	75
4.4.2	Tipos y Clasificación	75
4.4.3	Formulación.....	75

CAPÍTULO 5	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 CONCLUSIONES.....	79
5.1.1 Conclusión Objetivo General	79
5.1.2 Registro de cuenta por cobrar	80
5.1.3 Causa de incobrable	81
5.2 RECOMENDACIONES.....	84
BIBLIOGRAFIA	87
ANEXOS	92

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1	2
Calendario Universitario 2011	
Tabla N° 2	6
Clasificación de Estudiantes en los periodos 2007-2011	
Tabla N° 3	7
Porcentaje de morosidad en créditos en los periodos 2007-2011	
Tabla N° 4	7
Porcentaje de morosidad en recargos en los periodos 2007-2011	
Tabla N° 5	13
Conceptualización, Operacionalización e instrumentalización de las variables de investigación	
Tabla N° 6	16
Resultado de la aplicación de los instrumentos Fuentes primarias	
Tabla N° 7	20
Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recopilación de los datos	
Tabla N° 8	58
Clasificación de Estudiantes en los periodos 2007-2011	
Tabla N° 9	58
Porcentaje de morosidad en créditos en los periodos 2007-2011	

LISTA DE GRAFICOS

GRÁFICO N° 1	61
MODALIDAD DE MATRÍCULA. UNIVERSIDAD NACIONAL C.R 2011	
GRÁFICO N° 2	63
EDAD. UNIVERSIDAD NACIONAL C.R 2011	
GRÁFICO N° 3	64
TIPO DE ESTUDIANTE. UNIVERSIDAD NACIONAL C.R 2011	
GRÁFICO N° 4	65
NOMBRE CARRERA. UNIVERSIDAD NACIONAL C.R 2011	
GRÁFICO N° 5	66
CURSOS MATRICULADOS. UNIVERSIDAD NACIONAL C.R 2011	
GRÁFICO N° 6	67
TIEMPO DE ASISTENCIA DE ESTUDIANTES. UNIVERSIDAD NACIONAL C.R 2011	
GRÁFICO N° 7	68
RAZON DE NO SER ESTUDIANTE. UNIVERSIDAD NACIONAL C.R 2011	
GRÁFICO N° 8	69
MEDIO FECHAS DE PAGO. UNIVERSIDAD NACIONAL C.R 2011	

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1	11
Modelo de Análisis	

LISTA DE ABREVIATURAS

UNA	Universidad Nacional de Costa Rica
PGF	Programa de Gestión Financiera
POAI	Plan Operativo Anual Institucional-Presupuesto
FB	Fondo de Becas
CGI	Centro de Gestión Informática
AD	Cuentas Por Cobrar
AD06	Matricula Por Cobrar
AD07	Laboratorios Por Cobrar
AD13	Recargos

RESUMEN EJECUTIVO

La finalidad de esta investigación se centra en conocer si el Programa de Gestión Financiera de la Universidad Nacional específicamente en la Sección de Tesorería, actualmente cuenta con algún proceso de cobro para las cuentas de incobrables por matrícula de los estudiantes, y de determinar los principales factores en donde se ve afectado el manejo de las cuentas declaradas incobrables en términos de créditos de matrícula y la necesidad de crear una herramienta indispensable para la recuperación de estas, con el fin de obtener mayores rendimientos del proceso de matrícula y no ver afectado el tema de presupuestos a nivel global de la universidad como institución, para que estos presupuestos puedan ser mejor utilizados en beneficio de la población estudiantil y personal que labora dentro.

- **Interrogante de la investigación**

¿El Programa de Gestión Financiera de la Universidad Nacional, actualmente cuenta con algún proceso de cobro para las cuentas de incobrables por matrícula de los estudiantes del periodo 2007 al 2011?

- **Objetivo general**

Analizar la viabilidad de establecer políticas en materia de cobros relacionados con el proceso de matrícula en la Universidad Nacional.

- **Objetivos específicos**

- Verificar el registro de la cuenta por cobrar por matrícula en estudiantes en los estados financieros de la Universidad Nacional.
- Identificar las causas que originan los incobrables de los estudiantes en el proceso de matrícula en la Universidad Nacional.

- Señalar las consecuencias que tienen los incobrables del proceso de matrícula de los estudiantes en el presupuesto de la Universidad Nacional.
- Proponer una política que regule el proceso de cobro de los incobrables por matrícula de los estudiantes de la Universidad Nacional.
- **Delimitación temporal, espacial, institucional y/o empresarial, enfoque, ámbito, área**

Temporal: La investigación se realiza con datos suministrados por el PGF correspondientes a los periodos de 2007 al 2011.

Espacial: Ubicado en el Cantón de Heredia, Distrito Central, calle 9, avenida central, Heredia Costa Rica, situado en el Edificio de Registro Financiero, en el Campus Omar Dengo, sede Central.

Institucional: Universidad Nacional de Costa Rica.

Ámbito: El trabajo se desarrolla en el ámbito de la Administración Financiera.

Enfoque: Orientado en el Departamento de Gestión Financiera.

Área: Específicamente en la Sección de Tesorería.

Moneda: Colones

- **Metodología Aplicada**
- **Tipo de investigación**

Tomando en cuenta los objetivos de la investigación realizada, el equipo investigador considera que la misma fue de carácter: cuantitativo, descriptiva y analítica.

- **Población**

Para esta investigación se cuenta con dos sub-poblaciones que se presentan a continuación:

Sub-población 1

Funcionarios del Programa Gestión Financiera Departamento de Registro de la Universidad Nacional, donde se puede obtener precisión y confiabilidad en los datos, los cuales reunirán las características necesarias para el cumplimiento de lo planteado en el problema de investigación. Por lo tanto no se considera necesario determinar una muestra, dado que puede ser abarcada en su totalidad.

Sub-población 2

Estudiantes que se encuentran dentro del rango de deudores por matrícula de los periodos 2007 al 2011.

Para efectos de la investigación solo se tomara en cuenta la población del periodo 2011, esto debido a que la base de datos del sistema SCT-BANNER, la información es la más actualizada.

- **Recopilación de los datos**

La recopilación de datos para la presente investigación requiere de distintos métodos, técnicas e instrumentos que permiten la obtención de información confiable y precisa. Que se mencionan a continuación:

- Entrevista
- Análisis de Contenido
- Cuestionario

- **Análisis General**

El proceso inicia cuando el estudiante realiza la matrícula vía web, posterior en el PGF, específicamente en la Sección de Tesorería se hace la generación de cobro y la contabilización para alimentar al sistema con los datos para el cobro respectivo.

En el Balance General a Diciembre del 2011 de la Universidad Nacional, se observa la cuenta de Activo (A), hace referencia a la cuenta por cobrar (AD) y se compone de la subcuenta Matrícula por cobrar (AD06) en el cual representa un saldo acumulativo por ¢486, 470,844.43. De los cuales ¢60.314.564,58 corresponden al periodo 2011 que para efectos de la investigación.

Esta forma de registro no es la correcta debido a que no es real el ingreso, pero, para la Universidad Nacional sería lo correcto debido a que se trabaja a base de devengo y no de efectivo.

Se denota que 950 estudiantes del 2011 representan en puesto en cobro por créditos $\text{¢}1,165.851.251,00$ quedando un saldo por cobrar de $\text{¢}60.314564,58$ que corresponde al 5.17% de morosidad. Que en comparación con años anteriores se da un crecimiento del 0.17% aproximadamente en la morosidad debido a un crecimiento de la población en comparación a los periodos del 2007 al 2010, provocando el mismo efecto en el saldo por cobrar.

Las razones o causas que originan los incobrables de los estudiantes en el proceso de matrícula en la Universidad Nacional son: por estudiantes que no reciben beca optan por abandonar sus estudios al no poder hacer frente al pago de las obligaciones estudiantiles, que se les presenta una oportunidad laboral, optan por trabajar para posterior estudiar de noche y poder pagar así sus estudios, que se les presenta una oportunidad en otra universidad con otras alternativas de pago o plan de estudio, aquellos que no reciben la información adecuada con respecto al calendario y a las formas de pago de las obligaciones estudiantiles.

Los dineros no recaudados por matrícula afectan el proceso del POAI (Plan Operativo Anual Institucional), principalmente lo relacionado con las proyecciones de “ingresos por matrícula de cursos regulares, cursos de verano y cursos de laboratorios, los cuales involucran los trimestres, cuatrimestres y ciclos y anuales. Asimismo, se ven afectados directa o indirectamente los recargos por mora en el pago de matrícula y los arreglos de pago.

El Fondo de Becas Estudiantil, se nutre principalmente por los ingresos de matrícula y recargos, y en la medida que se generen incobrables, se verá reducida la capacidad de becas a los mismos estudiantes.

Actualmente la UNA no cuenta con una política donde se gestionen los saldos morosos por concepto de créditos de matrícula de la población estudiantil, por lo que se pretende contar con políticas que ayuden a disminuir dicha problemática.

- **Descripción de las Políticas**

1. Política para el registro de asistencias

Los profesores de la Universidad Nacional se verán en la obligación de llevar un control de asistencia de los o las estudiantes matriculados en determinado curso durante el periodo lectivo, con el fin que el estudiante que incurra en tres ausencias durante ese periodo, el docente proceda a ejecutar un reporte a la unidad académica para que a su vez gestionen con Departamento de Registro la eliminación de dicho estudiante en historial de matrícula antes de la generación de cobro.

2. Política de cobro del Derecho de Matrícula

Una vez terminado el periodo de matrícula de la Universidad Nacional se ejecuta la generación y contabilización del derecho de matrícula y posterior sus respectivos recargos.

Con el objetivo de captar o obtener el monto del derecho de matrícula antes de una posible deserción por parte del estudiante.

3. Política de Divulgación de Información del proceso de cobro por matrícula.

El Programa de Gestión Financiera debe involucrarse en la divulgación de información con respecto al proceso de cobro por matrícula en la actividad de puertas abiertas y la semana de inducción, con el objetivo de que los estudiantes conozcan acerca del calendario de cobro de créditos y las formas de pago y todo lo relacionado a dicho proceso.

- **Conclusiones**

Barquero J, et al., 2011; s.e. concluye que la viabilidad de establecer políticas de cobros relacionados con el proceso de matrícula en la Universidad Nacional es limitada por las siguientes razones:

1. No se cuenta con la cantidad de personal idóneo para llevar a cabo esta labor.
2. La base de datos de la información personal del estudiante existente en el sistema SCT-BANNER no es confiable.
3. No existe documentos legales para establecer un procedimiento de cobro.
4. La población de estudiantes morosa por año es entre el 4.54% al 5.17% o sea aproximadamente 950 estudiantes. Los mismos no están estudiando en la Universidad, lo que hace más difícil su localización.
5. Los costos administrativos para llevar a cabo la gestión de cobro en comparación al monto que se logre recuperar son considerables para la institución.

- **Recomendaciones**

1. Lograr que los profesores, funcionarios de las unidades académicas, Departamento de Registro y del Programa de Gestión Financiera lleven a cabo la política propuesta en la página 76, la cual coadyuve a la unidad de cuentas por cobrar de la Sección de Tesorería para actuar de forma oportuna en su gestión, y así tratar de mitigar el impacto por incobrables en los años posteriores a este estudio.
2. Que el Programa de Gestión Financiera implemente un mejor control y seguimiento de las cuentas por cobrar por matrícula de los estudiantes.
3. Que el Programa de Gestión Financiera en la semana de inducción haga acto de presencia para divulgar la información con respecto al cobro de matrícula de una forma más eficiente y eficaz a la población estudiantil.
4. Que el Programa de Gestión Financiera solicite al Departamento de Registro buscar la manera de actualizar los datos personales de los estudiantes, con el fin de contar con información más exacta para una gestión de cobro.
5. Que el Programa de Gestión Financiera a través de las posibilidades legales con las que cuenta para realizar una gestión de cobro y haciendo uso de sus facultades como institución pueda llevar a cabo la recuperación de los saldos morosos de los estudiantes.

INTRODUCCIÓN

Al ser la Universidad Nacional una institución pública de educación superior que genera y socializa conocimientos de importancia científica y cultural estratégica para el desarrollo nacional e internacional, sin distinción de género, etnias, credos o condición social. Gran parte de la sociedad desea ser parte de ella y completar su profesión llevando el plan de estudios asignado.

La finalidad de esta investigación se centra en conocer si el Programa de Gestión Financiera de la Universidad Nacional específicamente en la Sección de Tesorería, actualmente cuenta con algún proceso de cobro para las cuentas de incobrables por matrícula de los estudiantes, y de determinar los principales factores en donde se ve afectado el manejo de las cuentas declaradas incobrables en términos de créditos de matrícula y la necesidad de crear una herramienta indispensable para la recuperación de estas, con el fin obtener mayores rendimientos del proceso de matrícula y no ver afectado el tema de presupuestos a nivel global de la universidad como institución, para que estos presupuestos puedan ser mejor utilizados en beneficio de la población estudiantil y personal que labora dentro.

El comportamiento de los saldos morosos a través de los años ha sido constante, situación por la cual dicha institución deja de percibir sumas importantes de dinero las cuales afectan el Fondo de Becas, y que genera grandes problemas a nivel contable ya que actualmente se vienen arrastrando dichos saldos, razón por la cual el Balance General no muestra la realidad contable para una mejor toma de decisiones de las autoridades de la institución.

Por lo que se pretende analizar la viabilidad de establecer políticas en materia de cobros relacionados con el proceso de matrícula en la Universidad Nacional.

Esta investigación se compone de los siguientes capítulos:

En el capítulo 1, se desarrollan los aspectos metodológicos a la que se refiere con el planteamiento del problema de la investigación, la interrogante, los objetivos y variables; así como la estrategia aplicada y la manera en el cual se llevara a cabo recopilación y análisis de la información.

En el capítulo 2 nos explica el marco referencial, en el cual habla de las generalidades de la Universidad Nacional y del Programa de Gestión Financiera, así como cada una de sus secciones, conociendo su visión, la misión, y las funciones asignadas para cada una.

En el capítulo 3 se detalla toda la información teórica y conceptual relacionada a la investigación, uno de los capítulos principales es el capítulo 4 dado que hace referencia a los resultados obtenidos mediante la recopilación de la información, así como el análisis de cada una de las variables.

Finalmente se encuentran las conclusiones del estudio y las recomendaciones brindadas por el equipo investigador a la Universidad Nacional, además se presentan los anexos correspondientes y la bibliografía consultada.

CAPÍTULO 1

ASPECTOS

METODOLÓGICOS

CAPÍTULO 1 ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Descripción del problema

En la actualidad el proceso de cobro de matrícula en la Universidad Nacional se rige a partir de un calendario establecido según acuerdo del Consejo Universitario, el cual se publica en la Gaceta de la Universidad Nacional cada año en el mes de noviembre.

En el calendario se detalla el concepto de lo que se cobra, así como las fechas establecidas para los cobros del I y II Ciclo y anual, I, II y III Trimestre y Cuatrimestre. Esta información es suministrada al estudiante por los siguientes medios: vía web, periódico, correo interno a las Facultades y se hace entrega de calendarios de bolsillo. Además se le hace entrega de información adicional de cómo realizar el pago respectivo según lo matriculado.

En el mes de noviembre de cada año, se publica en la Gaceta el Calendario Universitario. Se toma como ejemplo la Gaceta N° 18 del 30 de noviembre del 2010.

Tabla N° 1
Calendario Universitario 2011

Enero	
Día	Actividad
8	Inicia el proceso de matrícula para el I cuatrimestre
19	Período de admisión y matrícula para estudiantes de la Universidad Nacional para el I trimestre y I ciclo.
Febrero	
7	Retiro justificado de materias del I trimestre vía web.
	Inicia el período de solicitud de reconocimiento y equiparaciones.

21	Inicio período para tramitar retiro extraordinario de materias del I trimestre.
	Retiro Justificado de materias del I Ciclo, estudiantes vía web.
Marzo	
21	Retiro extraordinario de materias del I Ciclo.
24	Generación del cobro de matrícula del I trimestre. Finaliza el 28 de marzo.
28	Inicia período de cobro de matrícula del I Trimestre (sin recargo). Finaliza el 08 de abril.
Abril	
11	Inicio del período de cobro de matrícula, del I trimestre, (10% recargo). Finaliza el 29 de abril.
Mayo	
2	Inicio del período de cobro de matrícula del I trimestre, (20% recargo)
	Inicia el Proceso de matrícula para el II cuatrimestre. Finaliza el 11 de mayo.
3	Inicio de período para adecuación de pago de matrícula del I trimestre. Finaliza el 09 de mayo.
19	Inicio del período de generación de cobro de matrícula del I ciclo. Finaliza el 23 de mayo.
23	Inicio del período de cobro de matrícula, del ciclo, (sin recargo). Finaliza el 03 de junio.
Junio	
6	Inicio del período de cobro de matrícula, del I ciclo, (10% recargo). Finaliza el 17 de junio.
20	Inicio del período de cobro de matrícula, del I ciclo, (20% recargo)
21	Inicio del período para adecuación de pago del I ciclo. Finaliza el 27 de junio.
29	Inicio del período admisión y matrícula para estudiantes de la Universidad Nacional para el ciclo vía web.
Julio	
18	Inicio del período de cobro de matrícula, del II trimestre, (sin recargo). Finaliza el 29 de julio

Agosto	
1	Inicio del período de cobro de matrícula, del II trimestre, (10% recargo). Finaliza el 16 de agosto.
8	Inicio del período para tramitar retiro justificado de materias para el II ciclo. Finaliza el 09 de setiembre.
17	Inicio del período para adecuación de pago del II trimestre. Finaliza el 24 de agosto.
29	Inicia proceso de matrícula para el III cuatrimestre. Finaliza el 05 de setiembre.
31	Período de matrícula estudiantes correspondientes al III trimestre. Finaliza el 09 de setiembre.
Setiembre	
5	Inicio del período de ajustes de matrícula del III Trimestre
	Inicio del periodo de venta de formularios de beca. Finaliza el 30 de setiembre.
12	Inicio del período para tramitar retiro justificado de materias III trimestre, estudiantes vía web. Finaliza el 30 de setiembre.
Octubre	
3	Inicio del período para tramitar retiro extraordinario de materias del III trimestre. Finaliza el 21 de octubre.
13	Inicio del período de generación de cobro de matrícula del II ciclo. Finaliza el 17 de octubre.
17	Inicio del período de cobro de matrícula del II ciclo, (sin recargo). Finaliza el 28 de octubre.
27	Inicio del período de degeneración de cobro de matrícula III trimestre.
31	Inicio del período de cobro de matrícula, del III trimestre, (sin recargo). Finaliza el 11 de noviembre.
	Inicio del período de cobro de matrícula, del II ciclo, (10% recargo). Finaliza el 11 de noviembre.
Noviembre	
14	Inicio del período de cobro de matrícula, del III trimestre, (10% recargo). Finaliza el 25 de noviembre.
	Inicio del período de cobro de matrícula, del II ciclo, (20% recargo).

15	Inicio del período para adecuación de pago del II ciclo. Finaliza el 21 de noviembre.
28	Inicio del período de cobro de matrícula, del III trimestre, (20% recargo).
29	Inicio del período para adecuación de pago del III trimestre. Finaliza el 05 de diciembre.

Fuente: UNA Gaceta N° 18 del 30 de noviembre del 2010, páginas 42 a la 51

Elaboración: Barquero J, et al., 2011; s. e.

El Programa Gestión Financiera realizaba el cobro de la matrícula de los estudiantes a través del sistema informático “NX”, el mismo se deja de utilizar para esta función hasta el año 2007, cuyo proceso era muy diferente con el que se cuenta actualmente “SCT-BANNER” Este proceso se explica en la página N° 50 del capítulo 4. La información que presenta este último es un proceso que lo realiza funcionarios de la Tesorería de la Universidad Nacional según Calendario Universitario. Una vez generado los datos, el programa muestra al estudiante el monto a pagar.

Las diferencias entre el sistema informático “NX” al “SCT-BANNER” son:

- Todos los registros se realizaban manualmente
 - No se podía hacer pagos parciales
 - Se dependía del Centro de Gestión Informática (CGI)
 - La generación del cobro se realizaba en menor tiempo en el que se ejecuta actualmente.
- (Carvajal M. 2011; s. e.)

Lo anterior se efectúa cuatro meses aproximadamente posteriores al proceso de matrícula, debido a los retiros justificados y extraordinarios; además que Bienestar Estudiantil en ese periodo ejecuta los estudios para las becas solicitadas por los estudiantes.

A la fecha la Universidad no cuenta con una política que regule el cobro de las deudas provenientes del proceso de matrícula, teniendo como consecuencia que se registre en los estados financieros en Cuentas por Cobrar en la subcuenta AD06 Matrícula por Cobrar, lo que lleva a no mostrar los datos contables reales y afectando la ejecución presupuestaría. En la página N° 75 del capítulo 4 se detalla el registro contable que actualmente se realiza.

Se pretende identificar las causas o razones por las cuales el estudiante no continúa con el programa de estudios, y el no pago de la obligación estudiantil para con la Institución.

En las siguientes tablas detallaremos datos aproximados de la matrícula de estudiantes, los estudiantes becados y el saldo de matrícula de estudiantes de los periodos 2007 al 2011.

Con el fin de mostrar tanto la clasificación como el porcentaje de morosidad por créditos y recargos de los estudiantes de la Universidad Nacional de los periodos 2007 al 2011.

Tabla N° 2
Clasificación de Estudiantes en los periodos 2007-2011
(Miles)

Año	Matriculados	No becados	Becados	Deudores Créditos
2007	14.266	8.025	6.241	704
2008	14.503	8.213	6.290	710
2009	15.692	8.776	6.916	792
2010	16.458	8.973	7.485	824
2011	12.754	6.923	5.831	950
Total	73.673	40.910	32.763	3.980

Fuente: Departamento de Registro y Programa Gestión Financiera

Elaboración: Documento de estudio del Programa de Gestión Financiera, 07 de setiembre de 2011.

En la tabla N° 2 Estudiantes con deuda en los periodos 2007-2011. Indica el dato de la cantidad de estudiantes matriculados para los periodos del 2007 al 2011, cuantos estudiantes son los que mantienen deuda por créditos de matrícula con la Universidad Nacional, y cuantos no obtuvieron beca y aquellos que lograron la beca para esos periodos.

Tabla N° 3
Porcentaje de morosidad en créditos en los periodos 2007-2011
(Miles)

Año	Cantidad de estudiantes	Créditos		Morosidad %
		Puesto en Cobro	Saldo	
2007	704	645.869.619,00	36.289.147,40	5,62
2008	710	717.276.861,60	35.233.966,20	4,91
2009	792	900.181.692,80	40.880.875,80	4,54
2010	824	1.066.472.475,20	52.316.827,00	4,91
2011	950	1.165.851.251,00	60.314.564,58	5,17

Fuente: Programa Gestión Financiera

Elaboración: Documento de estudio del Programa de Gestión Financiera, 07 de setiembre de 2011.

En la tabla N° 3 Porcentaje de morosidad en créditos en los periodos 2007-2011, además de mostrar la cantidad de estudiantes con deuda, nos da el dato de lo puesto en cobro y el saldo que queda como morosidad para cada periodo.

Podemos observar que el porcentaje de morosidad mantiene un comportamiento muy similar para los periodos del 2007 al 2009; ya para los periodos 2010 y 2011 se da un crecimiento tanto en la población como en el saldo a cobrar.

Tabla N° 4
Porcentaje de morosidad en recargos en los periodos 2007-2011

Año	Cantidad de estudiantes	Recargos		Morosidad %
		Puesto en Cobro	Saldo	
2007	709	41.718.773,00	7.331.507,08	17,57
2008	711	43.394.781,74	7.026.283,28	16,19
2009	786	56.923.664,93	8.168.014,84	14,35
2010	825	63.692.839,66	10.427.674,60	16,37
2011	950	66.271.773,18	11.987.791,70	18,09

Fuente: Programa Gestión Financiera

Elaboración: Documento de estudio del Programa de Gestión Financiera, 07 de setiembre de 2011.

En la tabla N° 4 Porcentaje de morosidad en recargos en los periodos 2007-2011, se observa que aún completado el periodo de cobro sin recargo, se mantiene una morosidad en los estudiantes, representando un aumento en su deuda por pago de créditos en un 20% del monto original a cancelar, el mismo se divide en dos fases, la primera es cuando se carga el 10% posterior al periodo sin recargo, dura unos 15 días aproximadamente, luego se carga el otro 10%. Este porcentaje (20%) se mantiene sin presentar aumento alguno hasta que el estudiante cancele el saldo con la Universidad Nacional (de aquí en adelante UNA).

1.1.2 Interrogante (s) de la investigación

Considerando todo este planteamiento, el problema de investigación se resume en la siguiente pregunta:

¿El Programa de Gestión Financiera de la Universidad Nacional, actualmente cuenta con algún proceso de cobro para las cuentas de incobrables por matrícula de los estudiantes del periodo 2007 al 2011?

1.1.3 Justificación de la investigación

El presente trabajo busca determinar las causas posibles de los incobrables por matrícula de los estudiantes de la Universidad Nacional, asimismo identificar el efecto que provoca a lo interno de la institución.

La investigación se enfoca en el Programa Gestión Financiera (de aquí en adelante PGF), específicamente en la Sección de Tesorería, con el desarrollo de una política donde se pueda regular un proceso adecuado para los incobrables por matrícula de los estudiantes.

Es por ello que Barquero J, et al., 2011 pretende realizar un análisis en el PGF del proceso que actualmente se lleva a cabo con los incobrables por matrícula de los estudiantes, con el fin de establecer la viabilidad de una política de incobrable de matrícula de la UNA.

1.1.4 Delimitación temporal, espacial, institucional y/o empresarial, enfoque, ámbito, área

En la presente investigación se analiza las causas y efectos que generan los incobrables por matrícula en la UNA, su ubicación se describe de la siguiente manera:

Temporal: La investigación se realiza con datos suministrados por el PGF correspondientes a los periodos de 2007 al 2011.

Espacial: Ubicado en el Cantón de Heredia, Distrito Central, calle 9, avenida central, Heredia Costa Rica, situado en el Edificio de Registro Financiero, en el Campus Omar Dengo, Sede Central.

Institucional: Universidad Nacional de Costa Rica.

Ámbito: El trabajo se desarrolla en el ámbito de la Administración Financiera.

Enfoque: Orientado en el Programa de Gestión Financiera.

Área: Específicamente en la Sección de Tesorería.

Moneda: Colones

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Analizar la viabilidad de establecer políticas en materia de cobros relacionados con el proceso de matrícula en la Universidad Nacional.

Con el fin de completar y sustentar el objetivo general se establecen los siguientes objetivos específicos:

1.2.2 Objetivos específicos

1.2.2.1 Verificar el registro de la cuenta por cobrar por matrícula de estudiantes en los estados financieros de la Universidad Nacional.

1.2.2.2 Identificar las causas que originan los incobrables de los estudiantes en el proceso de matrícula en la Universidad Nacional.

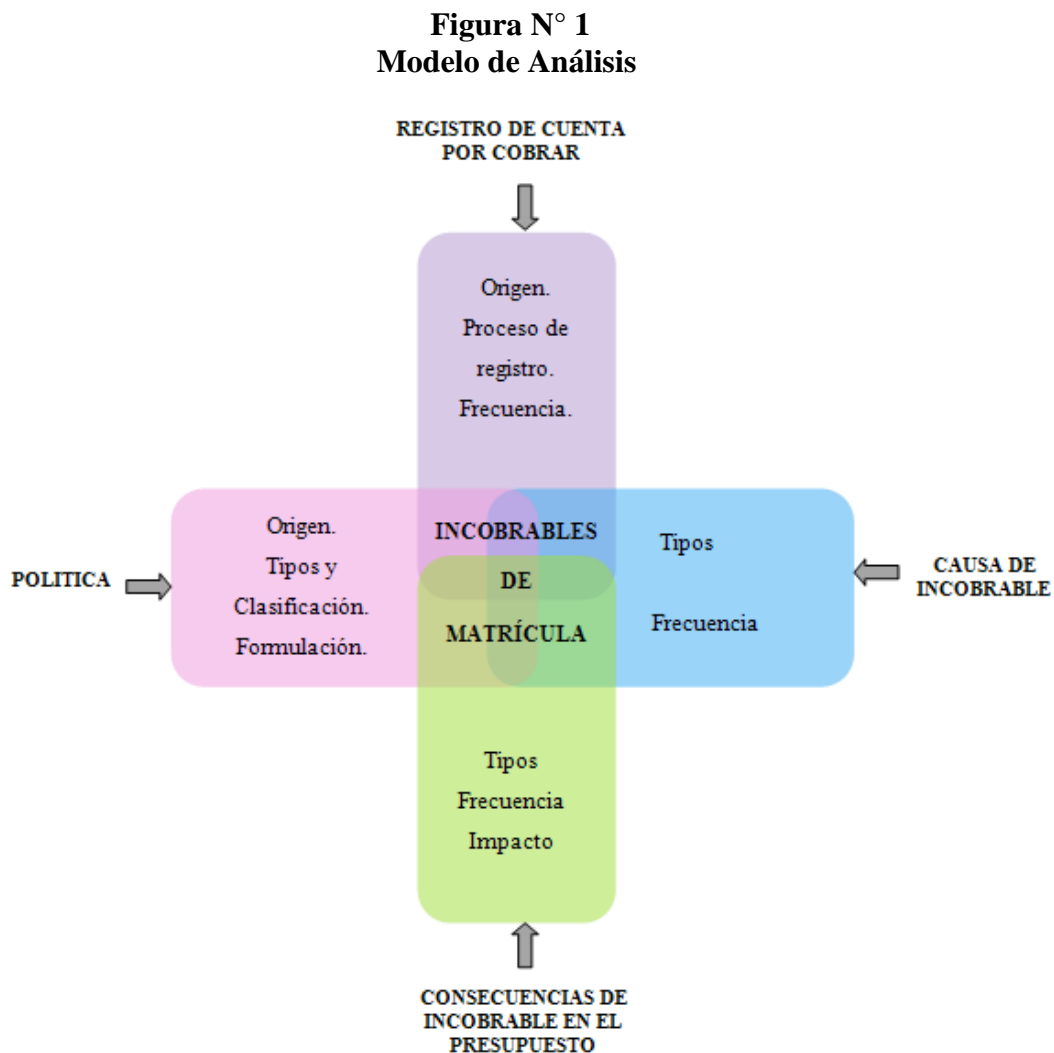
1.2.2.3 Señalar las consecuencias que tienen los incobrables del proceso de matrícula de los estudiantes en el presupuesto de la Universidad Nacional.

1.2.2.4 Proponer una política que regule el proceso de cobro de los incobrables por matrícula de los estudiantes de la Universidad Nacional.

1.3 Modelo de análisis

El modelo de análisis se diseñó en forma integrada de manera que esté relacionado con el proceso de investigación, se refiere si el PGF de la UNA, actualmente cuenta con algún proceso de cobro para las cuentas de incobrables por matrícula de los estudiantes del periodo 2011.

1.3.1 Relaciones e interrelaciones (gráfico del modelo)



Fuente: Los Objetivos de la investigación
Elaboración: Barquero J, et al., 2011; s. e.

Como se puede observar en la figura N° 1, el modelo de análisis para la presente investigación, contempla los siguientes elementos como variables: registro de cuenta por cobrar, causas de incobrables, consecuencias de incobrables por presupuesto y política.

Cada una de estas tiene sus propios indicadores, los cuales permitirán determinar la viabilidad de una política de incobrable de matrícula de la UNA.

La variable registro de cuenta por cobrar tiene como primer indicador el **origen**, en el cual se da mediante la generación de cobro de matrícula de los estudiantes a través del sistema SCT-BANNER, donde se refleja en el estado de cuenta de cada estudiante el saldo a cancelar según lo matriculado en el periodo; seguidamente el indicador **proceso de registro**, indica la forma en la que se lleva a cabo el movimiento contable de la cuenta por cobrar. Otro indicador es **frecuencia**, la cual indica las veces que se lleve a cabo el proceso de registro de la cuenta.

La variable causas de incobrables tiene como indicadores **tipos y frecuencia**, en la que determinara las razones del porqué de la existencia de una cuenta por incobrable.

La variable consecuencias de incobrables por presupuesto se incluye como indicadores **tipos, frecuencia e impacto**, con el fin de determinar por clasificación, tiempo el movimiento que se genera en los estados financiero de la UNA.

La variable política tiene como indicadores **origen, tipos y clasificación y formulación**, estos permitirán idear la propuesta para un proceso de incobrable por matrícula.

Así las cosas, se puede decir que estos elementos se interrelacionan entre sí, y que de una u otra manera ayudan a medir la viabilidad de una política de incobrable de matrícula de la UNA.

1.3.2 Conceptualización, Operacionalización e instrumentalización de las variables

Tabla N° 5
Conceptualización, Operacionalización e instrumentalización de las variables de investigación

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	OPERACIONALIZACIÓN	INSTRUMENTALIZACIÓN
REGISTRO DE CUENTA POR COBRAR	<p>Se entiende por registros contables aquellos documentos o soportes en los cuales se escribe, archiva o expone información contable. Por lo tanto, constituyen registros contables todos los elementos de registración entre una transacción dada y los informes contables, cualquiera sea el medio material utilizado. (http://www.ccea.com.uy/pronunciamientos/Pronunciamiento%20N%206.htm 01- Noviembre-2011 4:00pm)</p> <p>Cuentas por cobrar: Son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Normalmente todas las empresas venden a crédito, lo cual genera una cuenta por cobrar a los clientes, pero de estas cuentas no todas se llegan a cobrar, de modo que se producen los incobrables. (Meza Vargas Carlos.(1996).Contabilidad Análisis de cuentas. Editorial Universidad Estatal la Distancia)</p>	<p>El registro contable se entiende como: Aquellos documentos donde se encuentra la información contable de una empresa, y que nos sirve para verificar datos de periodos anteriores como actuales.</p> <p>Indicadores: Origen, proceso de registro, frecuencia. (Barquero J, et al, 2011; s. e.)</p>	<p>Análisis y observación del contenido de los Estados Financieros, e información obtenida del sistema SCT BANNER.</p>
CAUSA DE INCOBRABLE	<p>Causa significa origen, explicando el por qué de los fenómenos. Toda causa va unida a un efecto que es su consecuencia, a la que antecede. (http://deconceptos.com/general/causa 01- Noviembre-2011 4:15pm)</p> <p>Cuentas incobrable son aquellas pendientes de cobrar que es muy improbable que vayan a ser cobradas. (http://www.economia48.com/spa/d/cuentas-incobrables/cuentas-incobrables.htm 01- Noviembre-2011 5:04)</p>	<p>Se entiende por incobrable todas aquellas cuentas que se producen generalmente por la venta de un bien o servicio, que no se pueden recuperar las cuales generan un gasto directo a la institución. Indicadores: Tipos, frecuencia. (Barquero J, et al, 2011; s. e.)</p>	<p>Análisis de contenido a través del sistema SCT-BANNER de los Estados de cuenta de los estudiantes que presentan morosidad por matrícula del periodo 2011.</p>
CONSECUENCIAS DE INCOBRABLE EN EL PRESUPUESTO	<p>Consecuencia etimológicamente proviene del latín consequentia. Es todo hecho resultante de otro, que se constituye en su causa. Es lo que acontece con necesidad lógica como derivación de otro hecho o situación. (http://deconceptos.com/general/consecuencia, 01- Noviembre-2011 5:20pm)</p>	<p>Se entiende por consecuencia en el presupuesto como El hecho resultante de otro, afectando al cálculo anticipado de los ingresos y gastos de una actividad económica durante un periodo. Indicadores: Tipos, frecuencia, impacto. (Barquero J, et al, 2011; s. e.)</p>	<p>Entrevista</p>
POLÍTICA	<p>La política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. También puede definirse como el ejercicio del poder para la resolución de un conflicto de intereses. (http://definicion.de/politica/ 01- Noviembre-2011 5:00pm)</p>	<p>Se entiende como política la actividad que ayuda a la resolución de un conflicto entre las partes involucradas. Indicadores: Origen, tipos y clasificación, formulación. (Barquero J, et al, 2011; s. e.)</p>	<p>Análisis de contenido</p>

Fuente: Los Objetivos de la investigación

Elaboración: Barquero J, et al., 2011; s. e.

1.4 Estrategia de investigación aplicada

1.4.1 Tipo de investigación

Tomando en cuenta los objetivos de la investigación realizada, Barquero J, et al., 2011 considera que la misma fue de carácter: cuantitativo, descriptiva y analítica.

- **Investigación Cuantitativa:**

Se considera cuantitativa debido a que los investigadores utilizan la recolección de datos medibles y observables para lograr los objetivos planteados.

- **Investigación Descriptiva**

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características, y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández R, 1998, p.46). Es decir miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o se recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga. (Hernández R, 2006, p.102)

En relación con esta investigación se pretende recolectar datos financieros, técnicos de índole legal de las cuentas por cobrar por matrícula con respecto a la UNA.

- **Investigación Analítica**

Dicha investigación requiere de un análisis documental de diferentes fuentes, para así dar respuesta a la interrogante.

1.4.2 Fuentes de investigación

Para recopilar los datos que se requieren en esta investigación es necesario utilizar dos tipos de fuentes, las primarias y las secundarias.

- **Fuentes primarias**

“Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, en donde se origina la información. Esta también conocida como información de primera mano o desde lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural.” (Bernal C, 2006, p.175)

Aquellos resultados de la aplicación de los instrumentos diseñados para esta investigación. Los cuales son:

- Los resultados de la información brindada por los funcionarios del PGF y el Departamento de Registro.
- Los resultados de las entrevistas
- Los resultados del cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA
- Los resultados de la revisión documental
- Página web de del Programa de Gestión financiera www.financiero.com
- Información del sistema SCT-BANNER

A continuación se detalla las fuentes primarias, resultados de la aplicación de los instrumentos diseñados para esta investigación.

Tabla N° 6
Resultado de la aplicación de los instrumentos Fuentes primarias

Centro de Trabajo	Sección	Puesto	Funcionario
PGF	Tesorería	Jefe	Rafael Brenes López
PGF	Tesorería	Componente de Cuentas por Cobrar	Mariela Carvajal García
PGF	Tesorería	Cuentas por Cobrar	Ana Isabel Delgado
PGF	Contabilidad	Jefe	Vera Agüero Valverde
PGF	Contabilidad	Subjefe	Rosemary Herrera Hernández
PGF	Presupuesto	Jefe	Ronny Hernández Álvarez
REGISTRO	Matrícula y Unidad Académica	Gestión de Matrícula	Magaly Rodríguez Villagra
REGISTRO	Informática	Jefe	Melvin Cortez Pineda
UNA	Deudores	Matriculados	Estudiantes

Fuente: PGF y Registro

Elaboración: Barquero J, et al., 2011; s. e.

- **Fuentes secundarias**

“Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema por investigar, pero no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros y medios de información.” (Bernal C, 2006, p.175)

Se considera como fuentes secundarias las referencias bibliográficas, documentos, reportes, ya existentes sobre el tema de los incobrables por matrícula de la Universidad Nacional.

1.4.3 Población

De acuerdo con Fracica (1998), población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo “

- **Definición y caracterización de la población de estudio**

Nuestra población comprende a todos aquellos estudiantes de la UNA que se encuentran dentro del rango de deudores por matrícula de los periodos 2007 al 2011.

- **Diseño muestral**

“La muestra es un subconjunto o solo una parte de una amplia población” (Zikmund W, 1998, p.414)

Para esta investigación se cuenta con dos sub-poblaciones que se presentan a continuación:

Sub-población 1

Funcionarios del Programa Gestión Financiera Departamento de Registro de la Universidad Nacional, donde se puede obtener precisión y confiabilidad en los datos, los cuales reunirán las características necesarias para el cumplimiento de lo planteado en el problema de investigación. Por lo tanto no se considera necesario determinar una muestra, dado que puede ser abarcada en su totalidad.

Sub-población 2

Estudiantes que se encuentran dentro del rango de deudores por matrícula de los periodos 2007 al 2011.

- **Técnicas, métodos e instrumentos para determinar el tamaño de la muestra**

En el caso de la sub-población 1 no será necesario emplear ningún tipo de técnica, método e instrumento para seleccionar el tamaño de la muestra.

Para la sub-población 2 se empleó la prueba piloto, la cual “consiste en administrar el instrumento a una pequeña muestra, cuyos resultados se usan para calcular la confiabilidad inicial y, de ser posible, la validez del instrumento. Se realiza con una pequeña muestra (inferior a la muestra definitiva)”. (Hernández Sampieri, 2007, p.305).

Para efectos de la investigación solo se tomara en cuenta la población del periodo 2011, esto debido a que la base de datos del sistema SCT-BANNER, la información es la más actualizada.

- **Técnicas, métodos e instrumentos para seleccionar la muestra**

En esta investigación utilizaremos la muestra no probabilística, la cual consiste en que “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas”. (Hernández Sampieri, 2007, p.241).

1.4.4 Recopilación de los datos

- **Métodos, técnicas e instrumentos utilizados procedimientos aplicados y presentación**

La recopilación de datos para la presente investigación requiere de distintos métodos, técnicas e instrumentos que permiten la obtención de información confiable y precisa. Que se mencionan a continuación:

- Entrevista, se emplea a los funcionarios del PGF de la Universidad Nacional, cuyo objetivo es la obtención de información detallada y profunda sobre las variables en análisis.
- Análisis de Contenido, permitirá verificar la información con respecto a los datos en relación con el registro de los incobrables en los Estados Financieros de la Universidad Nacional.
- Cuestionario, mediante este instrumento obtendremos información de la muestra de los estudiantes de la Universidad Nacional con respecto a la variable socioeconómica.

Tabla N° 7
Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recopilación de los datos

VARIABLES	INDICADORES	FUENTE	INSTRUMENTO
REGISTRO DE CUENTA POR COBRAR	Origen	Sistema SCT-BANNER.	Análisis de Contenido
	Proceso de Registro	Funcionarios del PGF	
	Frecuencia	Funcionarios del PGF	
CAUSA DE INCOBRABLE	Tipos	Estudiantes	Cuestionario
	Frecuencia	Estudiantes	
CONSECUENCIAS DE INCOBRABLE EN EL PRESUPUESTO	Tipos	Funcionarios del PGF	Entrevista
	Frecuencia	Funcionarios del PGF	
	Impacto	Funcionarios del PGF	
POLÍTICA	Origen	Referencia Bibliografía	Análisis de Contenido
	Tipos y Clasificación	Referencia Bibliografía	
	Formulación	Barquero J, et al., 2011; s. e.	

Fuente: Los objetivos de la investigación

Elaboración: Barquero J, et al., 2011; s. e.

1.4.5 Análisis e interpretación de la información

A través del análisis e interpretación de la información la cual se realiza mediante cuadros, gráficos y tablas, los cuales están basados en datos que se recopilados a partir de los instrumentos que se implementarán, acorde de cada variable de la investigación.

- **Alcances y limitaciones**

Alcances

- Barquero J, et al., 2011 pretende determinar las posibles causas y efectos que se presentan en las cuentas por incobrable de matrícula de los estudiantes de la Universidad Nacional. Con el fin de proponer una política que minimice la situación actual, beneficiando al PGF en sus funciones para con la Universidad Nacional.
- La existencia de los medios idóneos para informar a los estudiantes de la Universidad Nacional acerca del calendario de cobro, logrando con ello minimizar la generación de las cuentas por incobrables en la Universidad Nacional.
- El registro contable de la cuenta por cobrar por matrícula, que se lleva a cabo en el PGF es el correcto, además del seguimiento al movimiento de la cuenta.
- Se detectan las razones por la que los estudiantes no continúan con el plan de estudios, generando una cuenta por cobrar en la institución.
- Si el estudiante conoce su situación actual con la UNA, y su decisión al respecto.

Limitaciones

- La disponibilidad del tiempo fue una limitante, debido al horario laboral por parte de los funcionarios del PGF y Barquero J, et al., 2011, por lo cual las reuniones se realizan principalmente en horas de la tarde, vía teléfono y correo electrónico.
- La base de datos de los estudiantes del periodo 2011 obtenida del sistema SCT-BANNER, no era confiable por razones como: incompleta y desactualizada.
- No se tuvo acceso a un documento por parte tanto de la Asesoría Jurídica como de la Sección de Tesorería, el mismo se refiere a un reglamento y propuesta de una norma con respecto a la gestión de cobro.
- El obtener la información de las encuestas por parte de los estudiantes se lleva más tiempo del designado, esto debido a que los medios utilizados fueron por correo o vía telefónica. Lo anterior por ser una población que no se encuentra activa en la institución.
- La información obtenida del registro contable de la cuenta por cobrar por matrícula fue muy básica, por lo que no se pudo profundizar más en el tema.

CAPÍTULO 2

MARCO DE REFERENCIA

CAPÍTULO 2 MARCO DE REFERENCIA

2 Generalidades de la Universidad Nacional

2.1 Reseña histórica de la Universidad Nacional

El proyecto de Universidad Nacional nace en 1972, fue presentado al Ministerio de Educación Pública por un comité que presidía el Pbro. Benjamín Núñez Vargas, integrado por catedráticos de la Universidad de Costa Rica, el cual planteaba la inquietud de ampliar la Escuela Normal Superior (formadora de maestros de la época) en Universidad. En la Asamblea Legislativa, lo aprueban por consenso.

Bajo el lema “La verdad nos hace libres”, y gracias a la perseverancia de su precursor Uladislao (Lalo) Gámez Solano, Ministro de Educación Pública en el gobierno del presidente José Figueres Ferrer, fue ratificada la creación de la Universidad Nacional (UNA), el 15 de febrero del año 1973, mediante la Ley 5182 y abre sus puertas a la comunidad nacional el 14 de marzo de 1973.

En el contexto de su fase germinativa, siendo su primer rector el Pbro. Benjamín Núñez Vargas (impulsador de una serie de ideas renovadoras), recoge lo mejor del pensamiento latinoamericano de la época, y se define como “Universidad Necesaria”, con lo que marca el rumbo como una institución al servicio de los sectores menos privilegiados de la sociedad costarricense, al ofrecer igualdad de posibilidades de acceso a la educación superior, por lo que se contemplaba como Universidad de propósitos nacionales y una nueva unidad de cultura. (http://www.una.ac.cr//index.php?option=com_content&task=view&id=50&Itemid=10511-Agosto-2011, 9:00 am)

2.1.1 Misión

Según el Plan Global Institucional 2004-2011 (ver página web de la UNA) “la Universidad Nacional es una institución pública de educación superior que genera y socializa conocimientos de importancia científica y cultural estratégica para el desarrollo nacional e internacional, sin distinción de género, etnias, credos o condición social. Con su acción integral, la Universidad contribuye a direccionar la sociedad hacia planos superiores de bienestar, equidad, sostenibilidad y libertad democrática, mediante nuevos paradigmas, que permitan transformar y revalorar el desarrollo humano.

Está comprometida con el desarrollo de toda la sociedad y en particular con la integración, la potenciación y la ampliación de oportunidades de los sectores sociales menos favorecidos o excluidos de los beneficios del desarrollo.

Su quehacer consiste en la formación de profesionales de excelencia en diversos campos del conocimiento y disciplinas científicas y artísticas, con principios y conocimientos humanistas, con conciencia ambiental y respeto por la vida, críticos, propositivos y capaces de generar aportes sustantivos a la sociedad. Facilita condiciones para integrar estudiantes talentosos que por diferentes razones económicas, étnicas, geográficas o físicas cuentan con menores oportunidades de acceso a la educación superior.

La Universidad Nacional establece la investigación, la docencia, la extensión y la producción artística como base de su accionar y como núcleos articuladores desde los cuales se analizan de forma integral y sistemática, los temas estratégicos y se proponen soluciones alternativas a las necesidades de la sociedad. Para esto renueva y mejora continua y creativamente los procesos académicos y de gestión para hacerlos más ágiles y eficientes, al tiempo que fortalece la dimensión internacional de la vida académica a partir de los objetivos y prioridades institucionales”.([http://www.una.ac.cr//index.php?option=com_content&task=view&id=51&Itemid=9811-](http://www.una.ac.cr//index.php?option=com_content&task=view&id=51&Itemid=9811) Agosto-2011, 9:00 am)

2.1.2 Visión

Según el Plan Global Institucional 2004-2011 (ver página web de la UNA) “la Universidad Nacional se constituye en un importante centro académico de América Latina en el abordaje de asuntos estratégicos para el desarrollo humano sostenible y contribuye con sus aportes al desarrollo del conocimiento y a mejorar la calidad de vida en el ámbito nacional e internacional.

La Universidad Nacional forma profesionales de excelencia, con profundidad de conocimientos, con una visión holística, propositivos, innovadores, capaces de contribuir significativamente a un desarrollo humano equitativo y sostenible.

La oferta académica institucional es actualizada, flexible, rigurosa y pertinente. La docencia utiliza un modelo pedagógico innovador e incorpora el uso de las nuevas tecnologías para responder a los avances del conocimiento. Se organiza, a partir de una sólida acción disciplinaria, en carreras, programas y proyectos estratégicos, prioritariamente de carácter multi, inter y transdisciplinario, en los que las áreas académicas (docencia, investigación, extensión y producción) se nutren, transforman, enriquecen y dinamizan mutuamente.

La gestión institucional es ágil, desconcentrada y descentralizada. Facilita la toma de decisiones, la evaluación y la rendición de cuentas, mediante una estructura institucional flexible y simple; se fundamenta estratégicamente en el talento humano, en el uso adecuado de la información y el apoyo en las nuevas tecnologías”.

(http://www.una.ac.cr//index.php?option=com_content&task=view&id=51&Itemid=9811-Agosto-2011, 9:00 am)

2.1.3 Plan Estratégico Institucional 2007-2011

“El Plan Estratégico Institucional se sustenta en un marco filosófico que se encuentra conformado por los valores y propósitos que inspiran y predominan en el modelo de gestión universitaria de la Universidad Nacional y que constituye la imagen futura de de la universidad que deseamos.

También, representa el escenario de futuro más probable con que los miembros de la comunidad universitaria se identifican, gracias a que ha sido construido bajo un proceso de participación e integración.

A partir de este marco, se construyeron los objetivos y acciones estratégicas por instancias universitarias, marcando el derrotero que guiará a la Universidad Nacional en los próximos 5 años.

En este contexto, los objetivos estratégicos se enmarcan en la búsqueda de una oferta docente, investigativa, de extensión y de producción, de excelencia, pertinente e innovadora; una gestión integral del talento humano; un posicionamiento de la institución en los ámbitos nacional e internacional, como referente académico; el desarrollo de un modelo de gestión universitaria basada en la valoración del desempeño; el fortalecimiento de la integración estudiantil a la actividad académica; y la identidad de funcionarios y estudiantes con la Universidad Nacional”.

(http://www.una.ac.cr/index.php?option=com_content&task=view&id=89&Itemid=19511-Agosto-2011, 9:00 am)

2.1.4 Gabinete de Rectoría Universidad Nacional

- Licda. Sandra León Coto, Rectora
- M.Ed. Francisco González Alvarado, Vicerrector Académico
- M.Sc. Luis Ovares Rodríguez, Director de Docencia
- Lic. Nelly Obando Álvarez, Vicerrectora de Vida Estudiantil
- Dr. Carlos Morera Beita, Director de Investigación

- Dr. Mario Oliva Medina, Director de Extensión
- M.B.A. Dinia Fonseca Oconor, Vicerrectora de Desarrollo

2.1.5 Vicerrectoría de Desarrollo

“La Vicerrectoría de Desarrollo es el órgano universitario responsable de la planificación, gestión y el apoyo especializado al desarrollo de las actividades académicas”.

2.1.6 Programa Gestión Financiera

“El Programa de Gestión Financiera es una unidad administrativa adscrita a la Vicerrectoría de Desarrollo, encargada de ejercer la administración de fondos públicos.
(<http://www.financiero.una.ac.cr/11-Agosto-2011>, 9:00 am)

2.1.6.1 Misión del Programa Gestión Financiera

Ser el programa administrador, asesor y que controla en materia de financiera los fondos de la Universidad Nacional.

2.1.6.2 Visión del Programa Gestión Financiera

Ser el programa líder en materia financiera, que brinda servicios de apoyo a la Universidad Nacional, mediante un equipo humano capaz de adaptarse a los cambios, cuyo propósito es coadyuvar al cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales.

2.1.6.3 Principales Procesos

Recaudación de ingresos, administración de flujo de efectivo, pagos, formulación de los presupuestos ordinarios y extraordinarios, control y evaluación de la ejecución presupuestaria, registro y análisis contable, preparación y emisión de estados financieros, preparación de informes especiales.

2.1.6.4 Objetivos Estratégicos

- Consolidar al Programa de Gestión Financiera como una instancia asesora en materia financiera a nivel institucional, la cual ofrezca al usuario servicios de calidad, oportunos y de manera eficiente.
- Dirigir los esfuerzos del Programa, por medio de la asignación de recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura, hacia la optimización de los servicios que se brindan.
- Dotar a la institución de mecanismos flexibles e información, para el adecuado aprovechamiento y salvaguarda de los recursos”.

2.1.7 Sección de Tesorería

La Sección de Tesorería, es la encargada del control en el manejo del flujo de efectivo de la Universidad Nacional; realizar los pagos correspondientes a servicios y bienes adquiridos, realizar inversiones y llevar el proceso de cobro de créditos de matrícula; cuentas por cobrar; control de viáticos; cajas chicas y fondo especiales.
(http://www.financiero.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=5411-Agosto-2011, 9:00 am)

Está constituida en la actualidad por tres unidades:

1. Unidad de Crédito y Cobro.
2. Unidad de Cajas y Estudiantes.
3. Unidad de Ingresos y Egresos.

❖ **Objetivos generales de la Sección:**

1. Lograr la oportuna y adecuada realización de los ingresos, derechos financieros y cuentas por cobrar de la Institución.
2. Efectuar pagos de las obligaciones legítimamente adquiridas por la Institución en forma oportuna, y de acuerdo con los plazos establecidos.
3. Optimizar el flujo de efectivo y generar la mayor rentabilidad a los saldos disponibles.
4. Suministrar información a las instancias superiores referente a la administración del efectivo.
5. Establecer los controles necesarios para un adecuado manejo de activo circulante.

❖ Procesos y Trámites

1. Viáticos al interior y exterior del país.
2. Cobro de derechos estudiantiles y matrícula.
3. Pagos: cheques, letras, transferencias.
4. Cajas chicas y fondos especiales.
5. Cuentas por cobrar: préstamos estudiantiles, adecuación es de pago.
6. Custodia de garantías, pagares, etc.
7. Inversiones

2.1.8 Sección de Presupuesto

“En términos generales esta Sección es la encargada de administrar el Presupuesto de la Universidad Nacional, coordina diferentes aspectos entre los cuales se encuentran:

- Proceso de formulación en conjunto con el Área de Análisis y Plan Presupuesto, con la aclaración que es el Área de Análisis quien incorpora todo el documento de POAI.

(http://www.financiero.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=5611-Agosto-2011, 9:00 am)

- Realizar en conjunto con las unidades la formulación del presupuesto laboral. Se envían a las unidades los listados para su revisión y éstas distribuyen su presupuesto, se controlan los tiempos completos formulados y ejecutados.
- Encargada de desarrollar y monitorear la ejecución del presupuesto, mediante afectaciones presupuestarias.
- Entre los procesos importantes se encuentran:
 - Modificaciones presupuestarias internas.
 - Traslados presupuestarios.
 - Modificaciones laborales.
 - Modificaciones vía excepción.

- Modificaciones sujetas a aprobación al Consejo Universitario.
 - Presupuestos extraordinarios.
 - Control del presupuesto laboral de la Universidad (montos, horas).
 - Control del presupuesto de operación e inversión de la Universidad.
- Otros procesos importantes:
- Asignación del superávit
 - Compromisos presupuestarios
 - Liquidación presupuestaria
 - Informe de ejecución
 - Cierre mensual
 - Cierre del año (proceso compartido con la Sección de Contabilidad y Sección de Tesorería)
 - Mantenimiento de la estructura presupuestaria.
 - Incorporación de Información en el Sistema de Presupuestos Públicos (SIPP) de la Contraloría General de la República.

❖ **Objetivos Estratégicos:**

- Consolidar a la Sección de Presupuesto, como una instancia que brinda servicios de calidad en forma oportuna y eficiente.
- Brindar asesoramiento e información en materia presupuestaria, que facilite la toma de decisiones tanto a nivel de programa como institucional.

❖ **Esta Sección se subdivide en dos Áreas y una Unidad.**

- El Área Operativa.
- El Área Laboral.
- La Unidad Especializada.

❖ **Otros aspectos:**

- Confección de la Liquidación Presupuestaria.
- Confección de informes de ejecución a la Contraloría General de la República.
- Confección de informes de ejecución a las autoridades universitarias.
- Atender consultas presupuestarias de operación, inversión y laboral.
- Coordinar con diferentes instancias internas de la Universidad, los diferentes procesos presupuestarios.
- Informes a diferentes instancias externas a la Universidad.
- Realizar trámites como compromisos, registros presupuestarios, cambios de presupuesto, compromisos de cajas chicas y fondos especiales, solicitados por las unidades.
- Revisión de ingresos.
- Migración de las modificaciones laborales confeccionadas en el sistema NX al Sistema Banner Finanzas.
- Apertura de Programas en Banner Finanzas, es importante aclarar que aquellos programas o Códigos Presupuestarios, se abren por dos instancias, una tiene que ver con abrir códigos académicos (docencia, investigación, extensión, integrados, gestión académica), estos se abren en la Vicerrectoría Académica, la apertura de códigos en el programa administración y vida universitaria se hacen en esta Sección.
- Apertura de organizaciones o unidades ejecutoras, para lo anterior debe existir un acuerdo del Consejo Universitario.
- Apertura de cuentas de ingresos y gastos.
- Apertura de fondos.
- Cálculos salariales.

❖ **Unidad Especializada**

La Unidad Especializada es una ventanilla única para el trámite de fondos generados por transferencia tecnológica y vinculación externa, Cooperación externa, y otros fondos específicos, depositados en el Programa de Gestión Financiera.

La Unidad está bajo la responsabilidad de la Sección de Presupuesto, coordinando con el Programa de Recursos Humanos y la Proveeduría Institucional, con el fin de que en un solo lugar y con procedimientos claros y expeditos, se realicen todos los trámites que impliquen erogaciones con fondos públicos generados por transferencia tecnológica y vinculación externa.

Se manejan Fondos del Sistema facilitados por el Consejo Nacional de Rectores (CONARE), FORINVES (CONICIT), entre otros), así como, otros recursos (Fondo Institucional de Fortalecimiento y Apoyo, FIDA), que por la agilidad de ejecución sean posibles de ubicar su custodia y administración en esta instancia, bajo los procedimientos de control interno y las políticas establecidas del Programa de Gestión Financiera, sin obviar la normativa vigente nacional e institucional.

Entre los procesos importantes se encuentran:

- Aspectos presupuestarios (modificaciones presupuestarias, traslados presupuestarios, aplicación de traslado de efectivo, consultas).
- Compras de activos fijos, materiales y servicios.
- Cajas chicas y fondos especiales.
- Viáticos al interior y exterior del país.
- Transacciones de recursos humanos.
- Recepción de efectivo.
- Entrega de cheques.
- Formularios o documentos utilizados en la Unidad Especializada”.

2.1.9 Sección de Contabilidad

❖ Aspectos generales de la Sección de Contabilidad:

El objetivo es garantizar el adecuado, oportuno, consistente y preciso registro de todas las transacciones institucionales, generando como producto principal los Estados Financieros Institucionales y sus respectivos auxiliares, cuya finalidad es dotar a las autoridades Universitarias de información valiosa para una adecuada toma de decisiones.

Otro elemento fundamental de esta Sección, es el control interno, específicamente el que le compete realizar a la administración activa, de la cual formamos parte.

(http://www.financiero.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=50&Itemid=5511-Agosto-2011, 9:00 am)

❖ **Organización interna de la Sección:**

Área de Análisis Contable: dicha unidad se encarga de los procesos de análisis contable, depuración de cuentas, evaluación de procesos operativos relacionados a la información contable registrada, estudios especiales de control interno, y asesoría en materia financiero-contable.

Área de Registro Contable: esta área está conformada por dos funcionarias, el objetivo principal es la codificación y registro de las transacciones institucionales, así como de la recepción y verificación de la documentación respectiva.

Área de Pagos: esta Unidad se encarga de revisar, analizar y registrar, las órdenes de pago, gestionadas por todas las instancias Universitarias.

Área de Conciliaciones e Inversiones: esta Unidad se encarga de la realización de conciliaciones bancarias, ajustes y trámites ante las entidades bancarias correspondientes, además registra y controla los diferentes movimientos de recursos institucionales por concepto de inversiones en títulos valores.

Unidad de Activos Fijos y Seguros: esta Unidad se encarga de fiscalizar la adecuada gestión del Activo Fijo Institucional, tiene la potestad para realizar cuando lo considere conveniente las verificaciones físicas de los activos fijos de determinadas instancias universitarias, atiende trámites de traslado de activos fijos entre personas y unidades institucionales, con los respectivos cambios de responsables.

Participa en los procesos de baja de activos fijos, además brinda orientación y asesoría en materia de administración de los activos fijos, lo anterior incluye apoyo logístico (suministro de los formularios y documentación) necesaria para los distintos trámites en materia de activos fijos.

De igual forma, esta Unidad es la instancia encargada de administrar los Seguros Institucionales, para lo cual brinda asesoría permanente a las instancias universitarias que así lo requieran, funciona como enlace institucional con el Instituto Nacional de Seguros, y suministra información a los usuarios institucionales sobre los diferentes productos existentes en materia de seguros y la forma correcta de hacer uso de las pólizas suscritas por la institución.

Finalmente asesora y coordina las gestiones de reclamos ante siniestros ocurridos en áreas cubiertas por seguros institucionales”.

2.1.10 Área de Análisis y Plan Presupuesto

El Área de Análisis y Plan Presupuesto es un equipo de trabajo profesional que brinda asesoría y apoyo a la Dirección del Programa Gestión Financiera, así como a las demás secciones que conforman el Programa, cuyo propósito general es responder y satisfacer los requerimientos Institucionales de materia financiera-presupuestaria.

Asimismo, participa activamente en la coordinación del proceso de formulación presupuestaria y elabora el documento de Presupuesto Ordinario de la Universidad Nacional. (http://www.financiero.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=51&Itemid=5811-Agosto-2011, 9:00 am)

❖ Objetivos Específicos:

- Coordinar diferentes actividades que conlleva el proceso de formulación presupuestaria.
- Elaborar el documento del presupuesto ordinario anual para la aprobación ante el Consejo Universitario y la Contraloría General de la República.
- Realizar análisis, proyecciones, estudios e informes especiales en materia financiera y presupuestaria para satisfacer los requerimientos de información, tanto a lo interno de la institución como hacia lo externo.
- Brindar asesoría y capacitación a los usuarios de las diferentes unidades ejecutoras en material financiero-presupuestario.

2.2 Aspectos legales, que inciden en el Área de cuentas por cobrar del departamento de Gestión Financiera de la Universidad Nacional.

La Universidad Nacional como institución pública debe de cumplir con lo establecido en la Ley Equilibrio Financiero, la Ley de Control Interno y la Ley Orgánica de Servicio Público.

Actualmente la UNA no cuenta con documentos legales donde se pueda llevar un cobro adecuado de las cuentas por cobrar por matrícula de estudiantes. Esto debido a que los mismos al realizar su matrícula lo hacen vía web.

El Departamento de la Asesoría Jurídica en oficio AJ-D-1082-2005, indica que dichas cuentas caducarán a término de los 10 años transcurridos, debido a que la naturaleza de dicha cuenta no es de carácter comercial, que nuestra institución labora sin fines de lucro, y que debe por lo anterior analizar las diferentes políticas y gestiones de cobros existentes para recuperar dichos dineros.

La UNA específicamente en el PGF actualmente cuenta con un procedimiento de cobro, pero el mismo no cuenta con una política que ayude a gestionar el cobro para cada estudiante que mantiene un saldo con la institución.

Según entrevista realizada al señor Bernal Saborio Valverde el día lunes 14 de mayo a las 9:00 am en las oficinas de la Asesoría Jurídica dice: “Que en caso de un procedimiento legal se tendría que valorar el tipo de estudiante, aquel que recibe el servicio (asiste a clases) o el que no lo recibe (no asiste a clases). Esto debido a que el procedimiento a aplicar es diferente”.

CAPÍTULO 3

MARCO CONCEPTUAL

CAPÍTULO 3 MARCO CONCEPTUAL

Este capítulo está orientado a desarrollar la teoría sobre las cuentas por cobrar en el Programa de Gestión Financiera durante el periodo del 2007 al 2011, es el grupo central de conceptos que se utilizan en la investigación y su propósito radica unificar criterios con los cuales se realiza el análisis, así como la orientación del enfoque teórico del estudio.

3.1 Registro de cuenta por cobrar

❖ Contabilidad

La contabilidad constituye una actividad de prestación de servicios cuya función es proporcionar información cuantitativa acerca de las entidades económicas. La información, primordialmente, es de natura financiera y tiene como fin ser útil para la toma de decisiones de carácter económico. (Pyle, White, Larson., 1981, p.21).

Técnica de análisis, registro y comprobación, en un lenguaje cuantitativo y homogéneo, de magnitudes que reflejan una actividad para conservar memoria de ella, expresar su evolución y resultados y permitir su control .

Rama de la ciencia empresarial que estudia la manera de producir información en términos cuantitativos acerca de los resultados, costes y estructura financiera, es decir, acerca de la realidad económica pasada y presente de las unidades en que se organiza la realidad económica: empresas, organismos públicos, nación, etc.

Recuperado de: <http://www.economia48.com/spa/d/contabilidad/contabilidad.htm> 18-October-4:50

Se conoce la Contabilidad como una técnica que permite capturar todos los hechos económicos cuantificables que se relacionan con un negocio o empresa, procesa toda esta información y emite reportes que sirven para la toma de decisiones.

Lo anterior no es trivial, pues muchas de las decisiones que se toman en una empresa, se basan en la información contable, decisiones como:

- Producir o dejar de producir.
- Cerrar o mantenerse funcionando.
- Invertir las ganancias o repartirlas a los dueños.
- Endeudarse o utilizar recursos propios.

Estas y muchas decisiones dependen de la información contable que sea capaz de generar la empresa y por esto reviste tanta importancia la contabilidad. Recuperado de <http://www.emagister.com/curso-conocimientos-basicos-contabilidad/que-es-contabilidad> 29-junio- 6:45

La contabilidad se divide en dos campos: contabilidad financiera y contabilidad administrativa.

La **contabilidad financiera** brinda información para los tomadores de decisiones externos, como los inversionistas externos y los prestamistas.

La **contabilidad administrativa** se enfoca en la información para los tomadores de decisiones internos, como los gerentes de la empresa. (Horrngren et al., 2010, p.3)

❖ Registro Contable

Instrumento destinado a constatar la información contable, valiéndose de fichas, libros de contabilidad, comprobantes y evidencias de entradas y salidas, ingresos y retiros de efectivo, etc.

Recuperado de: <http://www.economia48.com/spa/d/registro-contable/registro-contable.htm> 18- Octubre-4:55

❖ Cuenta

Es la célula básica de la información contable. Las transacciones de negocios se clasifican en grupos de partidas similares llamadas cuentas.

La cuenta es el lugar donde se anotan los aumentos o disminuciones de cada partida provocados por los componentes de una transacción de negocios. Todo sistema contable tiene una cuenta por separado para cada clase de activo, pasivo, capital, ingreso y gasto. (Guajardo G, 2003, p.52)

Unidad conceptual elemental utilizada para la clasificación y el registro de los elementos patrimoniales y de sus variaciones. Se emplea, asimismo, la palabra cuenta para designar la agrupación de cuentas, siendo las de tres dígitos las consideradas como principales.

Se utiliza también el término cuenta como sinónimo de estado financiero o estado contable de síntesis, como sucede, por ejemplo, con las denominadas Cuentas Anuales por el Plan General de Contabilidad.

Registro contable de los débitos y créditos de una determinada partida, persona o empresa. En contabilidad nacional, cuadro contable definido por los recursos y los empleos (o un pasivo y un activo) en el cual se describen para un período dado (un año, por ejemplo) las variaciones en volumen o en valor relativas a uno o varios tipos de operaciones de uno o varios agentes económicos .

Recuperado de: <http://www.economia48.com/spa/d/cuenta/cuenta.htm> 18-Octubre-5:00

❖ **Cuentas a Cobrar**

El término **por cobrar** significa la promesa del cliente de pagar en una fecha futura, con dinero, el importe que le fue cargado por mercancías o servicio.

Existen varios tipos de partidas por cobrar, pero las dos más conocidas son los documentos por cobrar y las cuentas por cobrar. (Guajardo, Woltz y Arlen, 1991, p.253)

❖ Clases de cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar de clientes representan la suma de dinero que corresponde a la venta de mercancías, o la presentación de servicios a crédito a un cliente. Otras partidas por cobrar son originadas por préstamos a funcionarios de la compañía. (Guajardo et al., 1991, p.253)

Cuenta del activo circulante que recoge las cantidades que deudores y clientes deben a una empresa. Recuperado de: <http://www.economia48.com/spa/d/cuentas-a-cobrar/cuentas-a-cobrar.htm> 18-Octubre-5:02

Las Cuentas por Cobrar constituyen una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas a los departamentos de Crédito y Cobranza, Contabilidad, Tesorería y Finanzas.

Las cuentas por cobrar son el total de todo el crédito extendido por una empresa a sus clientes; por lo consiguiente, esta cuenta del Estado de Posición Financiera Representa cuentas no pagadas adeudadas a la empresa. Desde el punto de vista del administrador financiero la cantidad en pesos de las cuentas por cobrar se puede dividir en dos partes. Una de ellas representa los desembolsos de caja efectuados por la empresa al proporcionar los productos que se han vendido; la otra, es la diferencia entre los desembolsos de caja y los precios de venta de los productos.

La porción de desembolso de caja es la inversión real de la empresa en cuentas por cobrar; lo restante representa utilidades contables.

Otro concepto de cuentas por cobrar indica que están constituidas por créditos a favor de las empresas, correspondientes a las ventas, prestación de servicios y demás operaciones normales, incluyendo cuentas de clientes, documentos por cobrar, letras por cobrar, entre otros.

Las cuentas a cobrar se incluyen en el activo circulante solamente cuando se espera convertir en dinero durante el ciclo operativo o en un plazo inferior a un año. Recuperado de: <http://www.emagister.com/curso-conocimientos-basicos-contabilidad/cuentas-cobrar> 28- junio-6:40

❖ Clasificación de las Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas como de exigencia inmediata: corto plazo y a largo plazo.

A corto plazo: Aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año.

A largo plazo: Su disponibilidad es a más de un año.

Las cuentas por cobrar a corto plazo, deben presentarse en el Balance General como activo circulante y las cuentas por cobrar a largo plazo deben presentarse fuera del activo circulante.

Recuperado de: <http://www.mitecnologico.com/Main/C3CuentasPorCobrar> 18-Octubre-5:02

Otro concepto de cuenta por cobrar.

Son aquellas sumas que los clientes deben a la empresa por concepto de una venta de algún bien o servicio que se genera al crédito o por un cobro posterior al servicio o durante el proceso.

(Sibaja G et al., 2002)

Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponde a la operación de la empresa. Las cuentas por cobrar que no proviene de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a los empleados y anticipos a empleados que da la empresa, Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones del negocio son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicio a crédito. (Meza C, 2005)

❖ Cuenta por cobrar

Siempre se venden bienes y servicios a crédito, existen algunos clientes que no pagan. Las cuentas de dichos clientes se denominan “cuentas malas” y constituyen una pérdida o un gasto.

(Pyle, White, Larson, 1981, p.334)

❖ Cuentas incobrables

Es normal que un negocio que vende mercancías y servicios a crédito tenga algunos clientes que no paguen sus cuentas. Estas cuentas se conocen como incobrables y se clasifican bajo el nombre de **gasto por cuentas incobrables**, en la sección de gastos de operación/gastos de venta del estado de resultados. (Guajardo et al., 1991, p.258)

❖ Control contable

Procedimiento administrativo empleado para conservar la exactitud y la veracidad en las transacciones y en la contabilización de éstas; se ejerce tomando como base las cifras de operación presupuestadas y se les compara con las que arroja la contabilidad. Técnicas utilizadas para que al efectuar las tareas de procesamiento y verificación de las transacciones, se salvaguarden los activos y se constate que los registros financieros y presupuestarios estén respaldados con la respectiva documentación comprobatoria. Recuperado de <http://www.definicion.org/control-contable> 28- junio-6:30

3.3 Causa de Incobrable

❖ Causa

Fundamento de las prestaciones en los negocios jurídicos (onerosa, remuneratoria o gratuita). Razón que lleva a la celebración de un contrato, finalidad que persiguen los contratantes. Intención o voluntad. Recuperado de <http://www.economia48.com/spa/d/causa/causa.htm> 18- Octubre-5:06

3.4 Consecuencia de Incobrable en el presupuesto

Hecho o acontecimiento que resulta de otro. Correspondencia lógica entre lo que piensa y hace una persona. Recuperado de <http://www.definicion.org/consecuencia> 18- Octubre-5:45

El proceso de administración de un negocio consiste en dos elementos básicos: la planeación y el control. Para que un negocio pueda alcanzar los diversos objetivos que se esperan de él, la administración deberá planear con cuidado las actividades y eventos que el negocio deba iniciar y lograr durante las futuras semanas, meses y años. Luego, a medida que se realizan las actividades, deberá existir una vigilancia y un control, de tal manera que los eventos reales concuerden hasta donde sea posible con lo planeado. (Pyle, White y Larson, 1981, p. 939)

❖ **Presupuesto del sector público**

Representa el área de decisiones directivas del Estado en la ejecución del plan anual. Como por medio de este presupuesto se manifiesta la forma de acción del Gobierno, que controla directa o indirectamente cierta proporción de los recursos nacionales, es precisa una programación suficientemente detallada que permita analizar la racionalidad interna de los diversos programas, así como la correspondencia de estos con los objetivos y metas del plan de desarrollo. (Urrutia Rojas, 1983, p.26).

❖ **Concepto tradicional de presupuesto**

En el ámbito del sector público, se puede decir que se entiende por presupuesto tradicional “el que se presenta clasificado por instituciones públicas, a las cuales se asignan fondos agrupados según el objeto o materia del gasto, el que se podrá efectuar conforme se vayan produciéndolos ingresos previstos”. (Urrutia Rojas, 1983, p.19).

❖ **Plan operativo anual**

El Plan operativo anual es una reformulación del plan anual basada en la evaluación de éste. Así tenemos que el plan operativo anual es resultante de un procedimiento por medio del cual se establecen, dentro del marco de planes de desarrollo de largo y mediano plazo, las metas de corto plazo correspondientes al sector público, y las orientadas de la acción del sector privado por conducto de medidas directas e indirectas.

El plan operativo anual está constituido por un sistema integrado de diversos presupuestos.

1. Presupuesto económico nacional
2. Presupuesto monetario financiero
3. Presupuesto de comercio exterior
4. Presupuesto del sector público
5. Presupuesto de recursos humanos
6. Presupuesto de materiales
7. Proyectos principales y programas de ejecución (Urrutia Rojas ,1983, p.24).

En general, se puede considerar el presupuesto como un instrumento de carácter económico, político y social en escala gubernamental, y como una herramienta de carácter administrativo financiero en cada institución, lo cual no impide que lo sea para el Gobierno en general. (Urrutia Rojas, 1983, p. 29).

3.5 Política

Conjunto de medidas e instrumentos disponibles para intervenir y mejorar determinados aspectos de la economía o de sus apartados, como pueden ser la política monetaria, política social, etc.

Recuperado de: <http://www.economia48.com/spa/d/politica/politica.htm> 18-October-5:08

En 1994, Mercado Salvador, definen que las políticas son normas de acción, expresadas en forma verbal, escrita o implícita que son adoptadas y seguidas por un dirigente. Es recomendable que las políticas sean escritas, pues se ha llegado a comprobar que una política verbal no existe y se presta a confusión.

Las políticas son necesarias porque por medio de ellas se establece la manera cómo vamos a alcanzar los objetivos.

Además Mercado Salvador (1994), menciona que las políticas son muy importantes en la planeación. Con ellas el gerente tiene una guía, un camino a seguir para desarrollar positivamente su trabajo.

De acuerdo a Rue W. et al., 1994. Las políticas ayudan a prevenir desviaciones del curso de acción deseado proporcionando guías definidas a seguir. Proporcionan canales de comunicación entre las unidades organizacionales, por esto facilitan el proceso de delegación. Aseguran que los diferentes elementos dentro de la organización operen bajo las mismas reglas fundamentales y dentro de los mismos límites.

Además Rue W. et al., (1994) rescata que promueven una coordinación y cooperación más estrecha entre los elementos organizacionales. Una delegación más fácil y una coordinación más estrecha permiten un mayor grado de descentralización dentro de la organización. Las políticas alientan a la iniciativa individual y eliminan la necesidad de volver a analizar las decisiones importantes cada vez que surgen.

Hay posibilidades de que el personal actúe y voluntariamente asuma mayor responsabilidad cuando están enterados de las políticas organizacionales. Si el personal confía en que sus acciones están de acuerdo con la política es más probable que actúe a que no hagan nada.

El origen de las políticas de acuerdo Rue W. et al., (1994) Las políticas también se pueden clasificar dentro de una de tres categorías dependiendo de cómo se desarrollan.

La primera categoría incluye políticas formadas por la tradición. Las políticas tradicionales surgen de la historia, tradición y de eventos primitivos. En el peor de los casos, las políticas tradicionales pueden ser estadísticas e inflexibles.

En otros casos, pueden ser muy convenientes. Generalmente estas políticas se desarrollan por alguna razón justificable. Sin embargo, la razón de la política, junto con las circunstancias que la rodean, desaparecen a menudo, y la política permanece vigente.

En las organizaciones modernas, las políticas anticuadas y tradicionales pueden tener pocas consecuencias y afectarles en forma secundaria. Por otra parte, pueden inhibir rendimiento organizacional.

Además según los autores Rue W. et al., (1994) el segundo tipo de política por rigen incluye aquellas políticas publicadas arbitrariamente por un individuo o grupo de individuos. A éstas se refieren como políticas por mandato. Las políticas por mandato surgen de situaciones carentes de precedencia, antecedentes o de una exposición razonada obvia.

En ausencia de la precedencia, o de la racionalidad bien definida, puede ser necesario para un individuo improvisar políticas para asegurar un cierto grado de orden.

Sin embargo, en la mayoría de los casos la regla por mandato tiene efectos inconvenientes. El problema potencial es de dos clases. Primero, la política por mandato compromete al subordinado con el que hace la política.

Esta situación hace difícil al subordinado “ser él mismo” en contra de ser una “persona q dice sí” al q hace la política. Segundo, debido a que el que hace la política puede volver a definirla y/o cambiarla en cualquier momento, el subordinado nunca sabe qué es lo siguiente que puede esperar. La política por mandato potencialmente es muy satisfactoria para el que la formula pero es muy frustrante para aquellos sujetos a ella.

Continuando con el origen Rue W. et al., (1994) la última categoría de políticas por origen incluye a las llamadas políticas racionales. En la mayoría de las organizaciones estas políticas las inicia el consejo de directores o un comité de políticas. A diferencia de las políticas tradicionales y de las políticas por mandato, las políticas racionales se pueden alterar dependiendo de las condiciones y de la situación. Estas políticas proporcionan guías generales para evitar un comportamiento indeseable.

Un peligro es que la política racional, a través de un tiempo y del descuido, se pueden convertir en una política tradicional. Una precaución eficaz contra ese deterioro es registrar las suposiciones, condiciones y razones que se usaron en su formulación original y volverá evaluarlas periódicamente.

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS DE LOS

RESULTADOS

CAPÍTULO 4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se pretende obtener una serie de resultados que están directamente relacionados con las variables del trabajo, con este se pretende recopilar información indispensable para el análisis de los resultados, los cuales son indispensable en el objetivo de la investigación que busca Analizar la viabilidad de establecer políticas en materia de cobros relacionados con el proceso de matrícula en la Universidad Nacional.

4.1 Registro de cuenta por cobrar

El registro de la cuenta por cobrar para efectos de esta investigación, es una variable que se compone de tres indicadores que a continuación se muestran.

4.1.1 Origen

El registro de la cuenta por cobrar por matricula se inicia mediante un proceso de cobro que actualmente realiza la UNA, y el resultado que el sistema “SCT-BANNER” genera para cada estudiante.

Con respecto a la Gestión de cobro de la Universidad Nacional, dentro del Programa de Gestión Financiera, propiamente en la Sección de Tesorería se encuentra la Unidad de Cuentas por Cobrar, la cual está conformada por dos funcionarios(as) que participan en el proceso de dicha gestión según el siguiente procedimiento:

- El calendario de cobro de la Universidad cuenta con seis periodos de cobro los cuales están conformados en tres trimestres y cuatrimestres, dos ciclos junto un periodo anual y cursos de verano.

Antes de hacer la generación de cobro se tiene que llevar a cabo los procesos de matrícula, los retiros justificados y extraordinarios de materias, pertenecientes al Departamento de Registro y la asignación, modificación de becas competencia del departamento de Bienestar Estudiantil.

- Una vez completado los procesos antes mencionados la Unidad de Cuenta por Cobrar realiza pruebas en el SCT-BANNER en CAPA diseñada para este propósito, corroborando que todo esté en orden para la generación definitiva de cobro.
- Cuando ya se haya verificado que la información es correcta, la Unidad de Cuentas por Cobrar junto al supervisor de cajas ejecutan la generación de cobro, en el sistema SCT-BANNER en PRODUCCION, el cual consta de 17 procesos automáticos. Este proceso se realiza en horas no laborales debido a que se necesita que no exista movimientos de ingresos por ningún medio de pago establecidos, ni por labores realizadas por funcionarios del PGF, además por ser un proceso de sumo cuidado que no permite errores y si existiese algún problema se debe reversar completamente los movimientos generados en la base e iniciar de nuevo.
- Cuando el cobro ha sido revisado y aprobado satisfactoriamente, ya el estudiante puede presentarse a financiero, al banco o pagar por internet su deuda.
- Además el supervisor de cajas realiza el proceso de interfaz contable, el cual producirá el siguiente registro:

Cuenta por cobrar estudiantil	Débito
Ingreso por matricula estudiantil	Crédito

- Seguido del proceso entran como actores el área de cajas de la tesorería, los bancos y los medios de pago por vía web, los cuales hacen funciones fundamentales para la efectividad del mismo.

La Unidad de Cuentas por Cobrar además de observar el comportamiento que sigue el saldo puesto al cobro y lo recuperado, analiza los estados de cuenta estudiantiles de aquellos casos que presentan problemas según indicaciones del departamento de registro o de la escuela correspondiente. Esta misma Unidad se dedica al cobro de préstamos estudiantiles, así como otras cuentas por cobrar.

- En el calendario de cobro de la Universidad Nacional se establecen tres periodos: sin recargo, 10% recargo y 20% de recargo. El supervisor de cajas lleva a cabo un proceso automático para incluir estos recargos según fechas establecidas, en el estado de cuenta de cada estudiante.
- La Unidad de Cuentas por Cobrar una vez finalizado el proceso continúan las labores cotidianas de ajustes y gestiones de otros tipos de cobros, dejando de lado la gestión que debe realizarse con la cuenta por cobrar de matrícula estudiantil.
- Es por ello que hasta que transcurren 10 años de la deuda esta debe ser registrada como una cuenta incobrable.

Barquero J, et al., 2011; s. e. define que el proceso de gestión de cobro que da origen a la cuenta por cobrar para cada estudiante es muy extenso y manual, requiere de tiempo y de diversas revisiones según el proceso a realizar. Se entiende que para este punto se pueden dar fallas antes, durante o después de realizado.

Se observa que durante el proceso actúan diversas partes como las cajas de la Tesorería, los Bancos y medios de pagos por internet, por lo que es favorable para un mejor control y seguimiento.

Se detalla que una vez definidas las fechas del calendario de cobro el PGF le corresponde divulgar la información a los estudiantes tanto de forma escrita como vía web. Si esta información no se da a conocer a tiempo el estudiante es el que se verá afectado.

A continuación se mostrara ejemplos de cómo se genera en la base de datos del sistema SCT-BANNER, la información del cobro de las obligaciones estudiantiles.

Barquero J, et al., 2011; s. e aclara que el cobro para cada estudiante depende de cómo lo gestiono en su momento y su nacionalidad. Esto debido a que el costo varía por su nacionalidad y su estatus migratorio.

En el ejemplo N°1 es un estudiante de primer ingreso, en su estado de cuenta se muestra el cobro del derecho de matrícula (derecho de admisión, carnet, póliza estudiantil y cuota de bienestar estudiantil), los créditos y sus recargos.

En el ejemplo N°2 es un estudiante regular, en su estado de cuenta se muestra el cobro del II Ciclo 2011, créditos, laboratorios y sus recargos.

Ejemplo N°1

Revisión a Detalle de Cuentas - Alumno TSAAREV 7.0 (PROD)

ID: Límite de Crédito:

Usuario: Retns:

Detalles de Cuenta

Código Detalle	Descripción	Periodo	Cargo	Pago	Saldo	Código Origen	Fecha Vigente
ERBE	Recargo Bienest. Est.	201120	906.50		906.50	L	14-NOV-2011
EREC	Recargo de Matrícula	201120	10,840.80		10,840.80	L	14-NOV-2011
ERBE	Recargo Bienest. Est.	201120	906.50		906.50	L	31-OCT-2011
EREC	Recargo de Matrícula	201120	10,840.80		10,840.80	L	31-OCT-2011
ECRE	Creditos (Matrícula)	201120	108,408.00		108,408.00	R	13-OCT-2011
EDAD	Derecho de Admisión	201120	681.00		681.00	T	13-OCT-2011
ECPV	Carnet Primera vez	201120	2,820.00		2,820.00	T	13-OCT-2011
EPES	Poliza Estudiantil	201120	1,848.00		1,848.00	T	13-OCT-2011
ECBE	Cuota de Bienestar Estudiantil	201120	3,716.00		3,716.00	T	13-OCT-2011

Consulte Saldo: 140,967.60

Saldo de Cuenta: 140,967.60

Monto a Pagar: 140,967.60

Saldo de Nota: .00

Saldo de Ayuda Autorizado: .00

FNS: 0

¿Recibo?: N

Fuente y elaboración: PGF; 2011

Ejemplo N°2

Revisión a Detalle de Cuentas - Alumno TSAAREV 7.0 (PROD)

ID: **Límite de Crédito:**

Usuario: **Retns:**

Detalles de Cuenta

Código Detalle	Descripción	Periodo	Cargo	Pago	Saldo	Código Origen	Fecha Vigente
ERLA	Recargo Laboratorios	201120	1,318.00		1,318.00	L	14-NOV-2011
EREC	Recargo de Matrícula	201120	10,840.80		10,840.80	L	14-NOV-2011
ERLA	Recargo Laboratorios	201120	1,318.00		1,318.00	L	31-OCT-2011
EREC	Recargo de Matrícula	201120	10,840.80		10,840.80	L	31-OCT-2011
ECRE	Creditos (Matrícula)	201120	108,408.00		108,408.00	R	13-OCT-2011
ELIN	LAB.TIPO A INFORM. Y COMPUTAC	201120	6,590.00		6,590.00	R	13-OCT-2011
ELIN	LAB.TIPO A INFORM. Y COMPUTAC	201120	6,590.00		6,590.00	R	13-OCT-2011
CASH	EFFECTIVO	999999		39,199.20	.00	T	26-JUL-2011
ERBE	Recargo Bienest. Est.	201110	556.40		.00	L	20-JUN-2011
EREC	Recargo de Matrícula	201110	2,710.20		.00	L	20-JUN-2011
ERBE	Recargo Bienest. Est.	201110	556.40		.00	L	06-JUN-2011
EREC	Recargo de Matrícula	201110	2,710.20		.00	L	06-JUN-2011

Consulte Saldo: Saldo de Cuenta: Monto a Pagar: Saldo de Nota: Saldo de Ayuda Autorizado: FNS: ¿Recibo?:

Fuente y elaboración: PGF; 2011

Barquero J, et al., 2011; s. e. opina que el proceso al ser delicado realiza un buen registro de la cuenta por cobrar, ya que genera los datos correspondientes para cada estudiante como se observa en los ejemplos anteriores y además esta información el estudiante la puede observar en su cuenta personal mediante la pagina de la UNA.

4.1.2 Proceso de Registro

El proceso inicia cuando el estudiante realiza la matricula vía web, posterior en el PGF, específicamente en la Sección de Tesorería se hace la generación de cobro y la contabilización para alimentar al sistema con los datos para el cobro respectivo.

Una vez realizado este proceso, se identifica en el Balance General de la siguiente manera:

AD	CUENTAS POR COBRAR
AD06	MATRICULA POR COBRAR
AD07	LABORATORIOS POR COBRAR
AD13	RECARGOS

La cuenta AD06 contiene todo lo relacionado a lo que pertenece a los montos de créditos por matricula.

La cuenta AD07 contiene montos matriculados a lo que se refiere a laboratorios.

La cuenta AD13 es la que contiene todo lo referente a los recargos por matricula, es decir lo que corresponde al 10%, 20%.

En el momento que el estudiante realice la cancelación de su saldo en las cajas de la Tesorería se registra en el sistema una entrada de dinero contra la cuenta por cobrar. Esta entrada de dinero puede ser mediante efectivo (CASH), tarjeta de debito o crédito (CATV), depósito (CDEP), y cheque (CCHE).

En el caso de que el estudiante lo realice mediante el sistema de conectividad con el banco se registra el pago automático en el estado de cuenta del estudiante sin necesidad de imprimir un recibo en las cajas de la Tesorería.

A continuación se detalla ejemplos del registro de las cuentas por cobrar de créditos y timbre de matrícula de aquellos estudiantes que no poseen beca.

Datos de la cuenta por cobrar de un estudiante

**UNIVERSIDAD NACIONAL
ASIENTO DE DIARIO**

FECHA	CUENTA	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
30/12/2011	AD06	Cuenta por cobrar de matrícula	₡72.272,00	
	DCAA04	Ingreso de dinero por matrícula		₡72.272,00
		Por cobro de 08 créditos a ₡9,034.00		
		===== / 1 / =====		
30/12/2011	AD12	Cuenta por cobrar a Bienestar Estudiantil	9.065,00	
	DCAA10	Ingreso Derecho Carne		2.820,00
	DCAA12	Ingreso cuota Bienestar Estudiantil		3.716,00
	DCAA09	Ingreso derecho de Admisión		681,00
	BE07	Ingreso por póliza estudiantil		1.848,00
		Por cobro del timbre de matrícula y póliza de un estudiante de nuevo ingreso.		
		===== / 2 / =====		
Total			₡81.337,00	₡81.337,00

Barquero J, et al., 2011; s. e. mediante una entrevista se da cuenta que esta forma de registro no es la correcta debido a que no es real el ingreso, pero, para la Universidad Nacional sería lo correcto debido a que se trabaja a base de devengo y no de efectivo.

El sistema tiene la posibilidad de que el estudiante pueda realizar pagos parciales en cuanto al saldo de la cuenta por cobrar por matrícula, el mismo solo se puede efectuar en las cajas de la Tesorería.

Se debe tener en claro que si el estudiante mantiene un pendiente con la Universidad el sistema SCT-BANNER no le permitirá realizar una nueva matrícula. Solo para los casos de aquellos estudiantes que aplicaron para una adecuación de pago se les permite realizar la matrícula

En el Balance General a Diciembre del 2011, se observa la cuenta de Activo (A), hace referencia a la cuenta por cobrar (AD) y se compone de la subcuenta Matrícula por cobrar (AD06) en el cual representa un saldo acumulativo por \$486.470.844,43. De los cuales \$60.314.564,58 corresponden al periodo 2011 que para efectos de la investigación.

Programa Gestion Financiero Sección de Contabilidad Reporte: FZRSACT		Universidad Nacional Balance General A DICIEMBRE DE 2011	Fecha: 24/05/2012 05:30 PM Pag: 001 de 008
A	ACTIVO	Saldo	
AD	CUENTAS POR COBRAR	1,001,383,259.86	
AD01	ADELANTO GASTOS DE VIAJE	1,190,832.68	
AD02	DEUDAS FUNCIONAR.CON UNA	35,224,171.62	
AD04	EXBECADOS	11,256,942.46	
AD06	MATRICULA POR COBRAR	486,470,844.43	
AD07	LABORATORIOS POR COBRAR	7,905,197.00	
AD08	ADELANTOS DE SALARIO	-9,522,548.28	
AD09	DIFERENCIAS CON BN CONECTIVID	29,381.40	
AD10	VISA TARJETAS	551,904.87	
AD12	BIENESTAR ESTUDIANTIL	60,972,955.02	
AD13	RECARGOS	107,160,971.46	
AD14	ADELANTO P/COMPRA COMBUSTIBLE	-917,810.50	
AD15	ADELANTO P/COMPRA COMBUSTIBLE B.C.R	43,454,024.81	
AD99	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	257,606,392.89	

Fuente y elaboración: PGF; 2011

Barquero J, et al., 2011; s. e.analiza el contenido de la base de datos de la Sección de Tesorería que se mostrara a continuación los resultados obtenidos en cuanto a la clasificación de los estudiantes y su antigüedad de saldos morosos 2007-2011.

Tabla N° 8
Clasificación de Estudiantes en los periodos 2007-2011
(Miles)

Año	Matriculados	No becados	Becados	Deudores Créditos
2007	14.266	8.025	6.241	704
2008	14.503	8.213	6.290	710
2009	15.692	8.776	6.916	792
2010	16.458	8.973	7.485	824
2011	12.754	6.923	5.831	950

Fuente: Departamento de Registro y Programa Gestión Financiera

Elaboración: Documento de estudio del Programa de Gestión Financiera, 07 de setiembre de 2011.

En la tabla N° 8 se detalla que para el 2011 el total de matriculados es de 12.754 estudiantes, se denota un decrecimiento considerable en el rubro de matrícula respecto a años anteriores, sin embargo es notable un incremento en la cantidad de estudiantes deudores, que como parte del trabajo realizado por el grupo se detecta una serie de factores tales como la no acreditación de becas, como se puede observar en la tabla. Además de la falta de información a los estudiantes sobre el proceso de cobro de matrícula.

Tabla N° 9
Porcentaje de morosidad en créditos en los periodos 2007-2011
(Miles)

Año	Cantidad de estudiantes	Créditos		Morosidad %
		Puesto en Cobro	Saldo	
2007	704	645.869.619,00	36.289.147,40	5,62
2008	710	717.276.861,60	35.233.966,20	4,91
2009	792	900.181.692,80	40.880.875,80	4,54
2010	824	1.066.472.475,20	52.316.827,00	4,91
2011	950	1.165.851.251,00	60.314.564,58	5,17

Fuente: Programa Gestión Financiera

Elaboración: Documento de estudio del Programa de Gestión Financiera, 07 de setiembre de 2011.

En la tabla N° 9 se puede denotar que los 950 estudiantes del 2011 representan en puesto en cobro por créditos $\text{¢}1.165.851.251,00$ quedando un saldo por cobrar de $\text{¢}60.314564,58$ que corresponde al 5.17% de morosidad. Que en comparación con años anteriores se da un crecimiento del 0.17% aproximadamente en la morosidad debido a un crecimiento de la población en comparación a los periodos del 2007 al 2010, provocando el mismo efecto en el saldo por cobrar.

Para efectos de analizar el costo beneficio de realizar una gestión de cobro para cada estudiante Barquero J, et al., 2011; s. e. define que se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- El monto a recuperar por estudiante, según la información de la tabla sería:
Tomar el saldo a cobrar entre la cantidad de estudiantes, lo que nos da un monto de $\text{¢}63.489,01$ por estudiante.
- El salario del funcionario (a) del área de cuentas por cobrar, actualmente es una categoría 22, y el salario es de $\text{¢} 409.386,08$ colones mensuales.
- Recurso Humano, en la Sección de Tesorería solo se cuenta con una persona para esta gestión, la misma se encargaría de localizar a los estudiantes, enviar la documentación y llevar el control de la información.
- Tiempo, además de realizar una gestión de cobro para los estudiantes morosos, este funcionario (a) tiene otras labores como atención al público, formalización y seguimiento de las adecuaciones de pago y prestamos, control y custodia de las garantías de participación y cumplimiento.
- Datos personales del estudiante, en el sistema SCT-BANNER esta la información de cada estudiante, pero la misma se ha confirmado que no es confiable, debido a que en muchos de los casos carecen o están desactualizados de datos como el teléfono, dirección u correo, que son importantes para esta labor.

Tomando en cuenta esta información Barquero J, et al., 2011 determina que el costo administrativo para la institución sería mayor al monto que se logre recuperar mensualmente.

Así mismo, el porcentaje de morosidad se mantiene constante a través del tiempo entre el 4,91% y el 5,00%.

Por lo anterior, Barquero J, et al., 2011; s. e. considera que en la universidad se viene arrastrando una problemática en cuanto a la recuperación de lo matriculado por los estudiantes. Con respecto a esto el PGF, ha intentado buscar alternativas en pro de disminuir los saldos morosos.

En la entrevista con Mariela Carvajal García, Área Registro Contable, Sección Tesorería; nos comenta: “El tema de incobrables no existe en la Universidad Nacional, está en estudio desde hace varios años a raíz de una diferencia encontrada por la Contraloría Universitaria.

Por lo que lo primero a realizar es la revisión de las cuentas contables afectadas por matrícula para poder determinar las diferencias entre la contabilidad y los auxiliares, y ratificar lo expuesto por la Contraloría Universitaria.

Se han estado realizando diferentes reuniones, pruebas con reportes nuevos para valorar los procesos actuales y la afectación contable. Actualmente se sigue trabajando en el tema.”

Por lo anterior se corrobora que la gestión de recuperación de la cuenta por cobrar estudiantil, carece de un procedimiento adecuado que contribuya con la disminución de esos saldos, sin embargo es relevante indicar las limitantes para ello es que los estudiantes no firman en ningún momento un pagare o letra de cambio que funcione como sustento legal para efectuar dicha gestión.

4.1.3 Frecuencia

Dentro de esta investigación se escoge el indicador frecuencia con la finalidad de determinar la periodicidad de las distintas modalidades de cobro.

Barquero J, et al., 2011; s. e. visualiza que la Universidad cuenta con diferentes modalidades en cuanto a la matrícula como: trimestre, cuatrimestre, semestre, anual y cursos de verano. Para cada modalidad existen fechas ya establecidas para su generación y con esto lleva a dar el registro de la cuenta por cobrar.

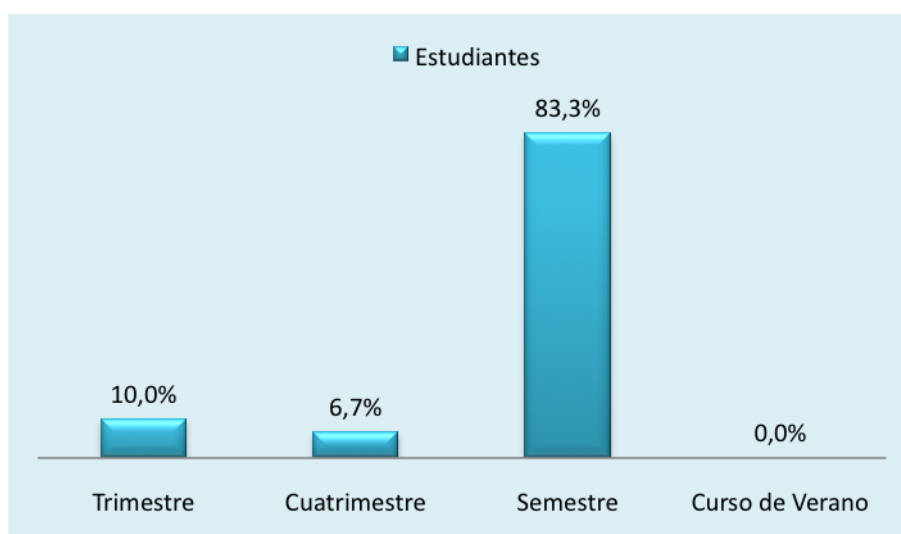
Barquero J, et al., 2011; s. e. observa que el registro de la cuenta por cobrar por matrícula se lleva a cabo de la siguiente forma: la modalidad del trimestre y cuatrimestre se genera en los meses de marzo, julio y octubre, para la modalidad de semestre y anual se hace en los meses de mayo y octubre, y para los cursos de verano en el mes de enero.

De acuerdo a la pregunta del cuestionario P06 aplicada a los estudiantes del periodo 2011 que están dentro del rango de morosidad, el grupo determina cual es la modalidad en la que más se da el problema y poder desarrollar el análisis.

En el siguiente gráfico se detalla el resultado de la pregunta realizada a los estudiantes encuestados, lo que lleva a que el mayor porcentaje corresponde a la modalidad de matrícula por semestre con un 83.3%.

Según datos recopilados en el PGF, el mayor auge en la matrícula se da en el primer y segundo semestre (Ciclos) de cada año. Esto debido a que muchos de las materias impartidas en la institución son bajo esta opción; caso contrario pasa para los Trimestres que es el 10,0% de los estudiantes, que presentan la modalidad de cofinanciados en muchos de los cursos y en los cuatrimestres y cursos de verano no son todas las materias que cuentan con esta opción.

GRÁFICO N° 1
MODALIDAD DE MATRÍCULA. UNIVERSIDAD NACIONAL C.R 2011



Fuente: Estudiantes UNA: 2011

Elaboración: Barquero J, et al., 2011; s. e

4.2 Causa de incobrable

Con el objetivo de investigar cuales son las razones o causas que originan los incobrables de los estudiantes en el proceso de matrícula en la Universidad Nacional, Barquero J, et al., 2011; s. e. realiza una serie de preguntas aquellos estudiantes que se encontraban en la base de datos del sistema “SCT-BANNER” en el periodo 2011, en el cual representan la muestra de la investigación que en total son 30 estudiantes. Cabe destacar que de una población de 950 estudiantes con deuda del periodo 2011, para lograr conseguir la muestra de los 30 estudiantes se tuvo que abarcar 151 estudiantes, esto debido a que la información personal del estudiante que se encontraba en el sistema SCT-BANNER, no es exacta debido a las siguientes razones: no está actualizada, estudiantes sin datos personales, estudiantes extranjeros, números equivocados y entre otros.

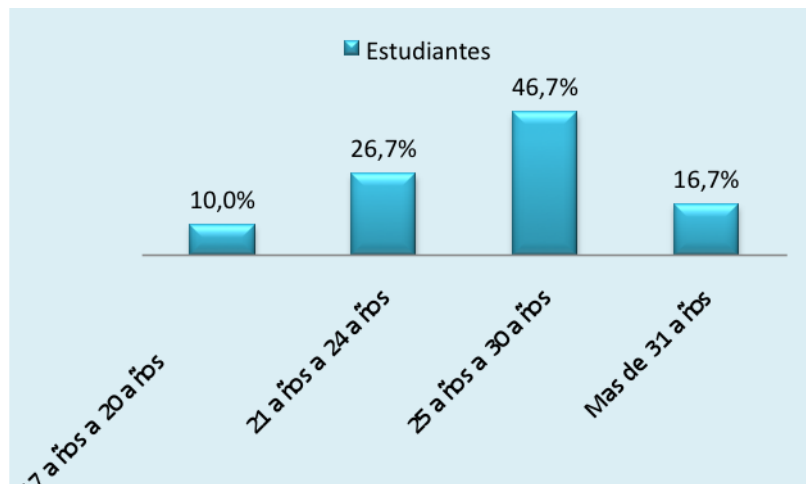
La variable causa de incobrable cuenta con los indicadores: tipos y frecuencia, los cuales se detallan a continuación.

4.2.1 Tipos

Con los resultados de las preguntas del cuestionario aplicadas a los estudiantes se detalla mediante gráficos con su análisis respectivo, con el objetivo de determinar las razones por las que los estudiantes mantienen un saldo a pagar con la institución.

En la pregunta que corresponde al sexo de la población en estudio, un 50% de la población encuestada pertenece a cada género tanto para masculino como femenino, como dato curioso a pesar de la complejidad de la población en estudio la aplicación de dicha herramienta se obtuvo igual cantidad de encuestas por género. También es importante analizar como para ambos sexos se presenta la misma problemática, el arrastrar saldos morosos en cuanto a créditos por concepto de matrícula.

GRÁFICO N° 2
EDAD. UNIVERSIDAD NACIONAL C.R 2011



Fuente: Estudiantes UNA: 2011

Elaboración: Barquero J, et al., 2011; s. e

Barquero J, et al., 2011; s. e. aprecia que la problemática de las cuentas que se consideran incobrables por los saldos morosos en cuestión de pago de créditos de matrícula afecta desde los estudiantes de primer ingreso hasta los regulares y en donde se viene presentado un mayor problema en los estudiantes con edades entre los 25 a los 30 años de edad que en consideración son estudiantes que están ejerciendo laboralmente pero a pesar de esta salvedad son los que actualmente están generando en mayor grado estos saldos negativos para la institución, a su vez se puede rescatar que los estudiantes con edades entre los 17 y 20 años de edad son los de primer ingreso y poco de estar en el proceso de estudios superiores, son los que en menos porcentaje reflejan este problema.

GRÁFICO N° 3
TIPO DE ESTUDIANTE. UNIVERSIDAD NACIONAL C.R 2011

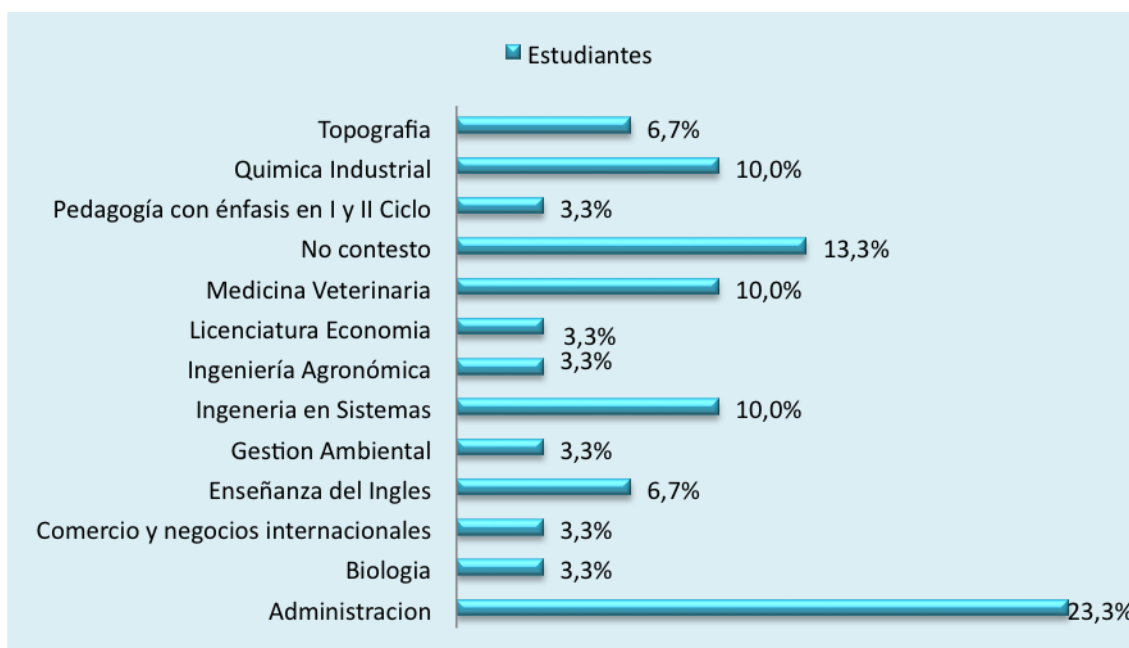


Fuente: Estudiantes UNA: 2011

Elaboración: Barquero J, et al., 2011; s. e.

Se puede apreciar como en el grafico n°3 que corresponde al tipo de estudiante al que su estatus pertenece si es regular o de primer ingreso de la población en estudio, se refleja claramente que la gran o la mayor parte de estos saldos negativos o saldos morosos pertenecen a estudiantes regular los cuales viene pasando por un periodo de formación profesional y no en estudiantes que está empezando este proceso, es curioso este dato ya que se podría determinar que es al contrario, muchos estudiantes de primer ingreso no están seguros de lo que quieren estudiar y cuando estos eligen muchas veces en la Universidad Nacional no se imparten dicha carrera lo cual los hace emigrar a otras universidades y en muchas ocasiones dejan esta cuentas pendientes.

GRÁFICO N° 4
NOMBRE CARRERA. UNIVERSIDAD NACIONAL C.R 2011



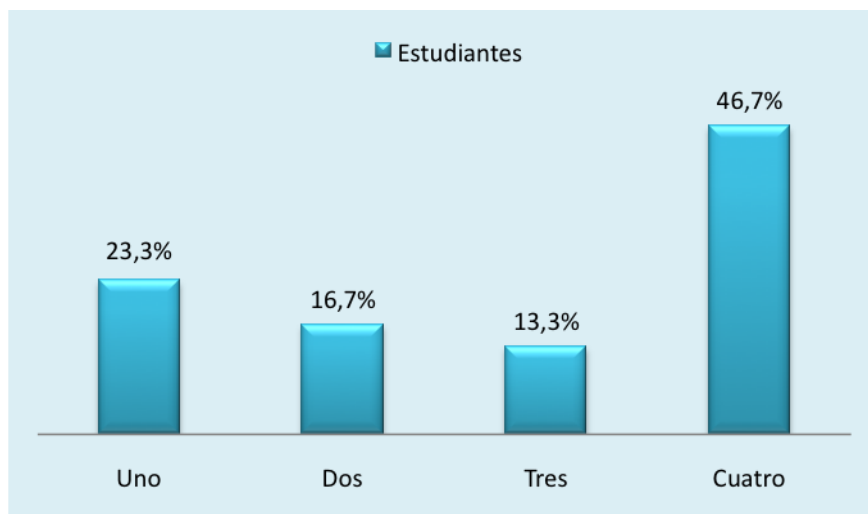
Fuente: Estudiantes UNA: 2011

Elaboración: Barquero J, et al., 2011; s. e.

Se puede apreciar como en el gráfico n°4 que corresponde al nombre de la carrera a la cual ingreso en la Universidad Nacional de la población en estudio, es claro que en cuanto a la muestra en estudio el mayor porcentaje de estudiantes pertenecen a la carrera de administración, aun cuando hay otros como química, sistemas y veterinaria que también ocupan un porcentaje considerable no obstante hay otros de diversas facultades que aplican dentro de las opciones de la población como Biología, Comercio y negocios internacionales, Enseñanza del Inglés, Gestión Ambiental, Ingeniería Agronómica, Economía, Topografía, Pedagogía con énfasis en I y II Ciclo, por lo cual en todas las facultades de la Universidad se presenta la problemática de saldos morosos.

Por lo anterior Barquero J, et al., 2011; s. e. en base a la pregunta n° se define que la facultad donde se encuentra con mayor morosidad es la de Ciencias Exactas y Naturales con un 36.7% seguido de Ciencias Sociales con un 33.3%.

GRÁFICO N° 5
CURSOS MATRICULADOS. UNIVERSIDAD NACIONAL C.R 2011



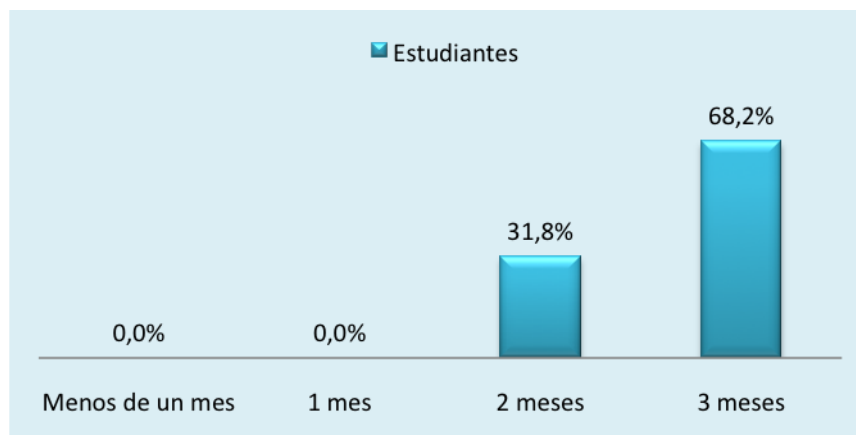
Fuente: Estudiantes UNA: 2011

Elaboración: Barquero J, et al., 2011; s. e.

De acuerdo al gráfico n° 5 con respecto a la pregunta: cuantos cursos matriculo en el periodo 2011, el grupo investigador observa que la mayoría de los encuestados matricularon cuatro cursos que representa el 46,7% a lo que nos indica un promedio de ocho a doce créditos por estudiante y estudiantes que llevan un curso es el 23,3%. El crédito para el 2011 tenía un costo de ¢9.034,00 lo que para un estudiante con ocho créditos nos da un monto a cancelar de ¢72.272,00, y un estudiante con doce créditos ¢108.408,00 colones. A esto se le suma laboratorios en caso de tener y el derecho de matrícula.

Lo anterior lleva a que aumente el monto de la cuenta por cobrar y que cada año la institución tenga menor recurso para el Fondo de Becas.

GRÁFICO N° 6
TIEMPO DE ASISTENCIA DE ESTUDIANTES. UNIVERSIDAD
NACIONAL C.R 2011



Fuente: Estudiantes UNA: 2011

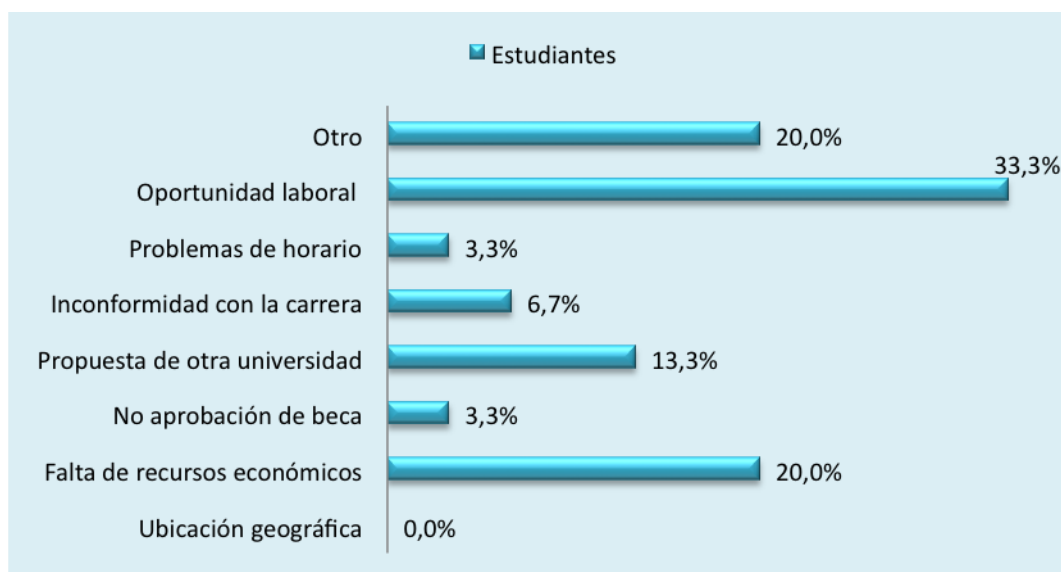
Elaboración: Barquero J, et al., 2011; s. e.

Con respecto a las preguntas: si asistió a clases en el periodo 2011 y cuanto tiempo, los estudiantes manifestaron que si asistieron a los cursos matriculados para ese periodo. En la encuesta la mayoría de los estudiantes manifestó que asistió a clases durante los dos o tres primeros meses del semestre según como se muestra en el gráfico 6, y se retiraron una vez obtenida la información del saldo a cancelar.

Se les pregunto si sabían lo que es un retiro justificado y un retiro justificado extraordinario, por lo que el 26,7% de los encuestados dijeron no conocer acerca del tema, y desconocían los procesos a realizar para que no se les cobrara los créditos matriculados. Además de no saber del sistema de cobro de la Universidad Nacional.

Debido a esto Barquero J, et al., 2011; s. e. determina que la información divulgada por el PGF no está llegando de una forma adecuada a la población estudiantil, causando con ello desconocimiento de los procesos internos de la institución y que se mantenga año con año la problemática de la cuenta por cobrar.

GRÁFICO N° 7
RAZON DE NO SER ESTUDIANTE. UNIVERSIDAD NACIONAL C.R 2011



Fuente: Estudiantes UNA: 2011

Elaboración: Barquero J, et al., 2011; s. e.

En el gráfico n° 7 con respecto a la pregunta: cuál fue la razón por la que dejó de ser estudiante de la Universidad Nacional, Barquero J, et al., 2011 comprueba que de la muestra encuestada, el 66.6% abandonaron sus clases por factores como: oportunidad laboral, propuesta de otra institución y falta de recursos económicos.

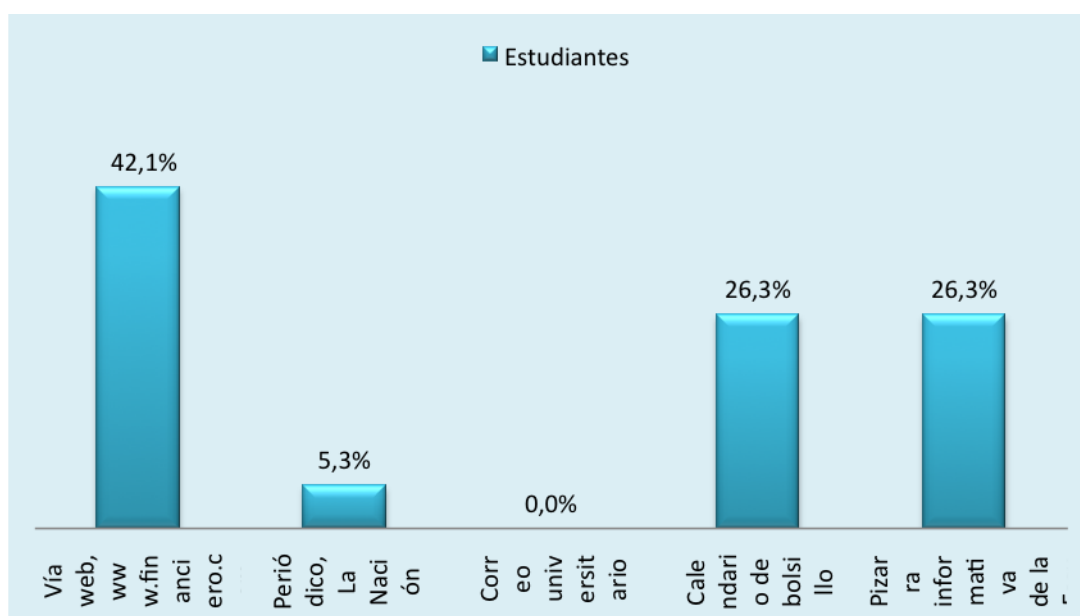
El 33,3% indican que están laborando para poder cancelar la deuda con la institución, el 20% representa la falta de recursos, y que no han resuelto aún como hacer frente a esta situación.

Con el resultado de esta información Barquero J, et al., 2011 define que las causas por las cuales los estudiantes desertan son comunes de la sociedad, por lo que se puede decir que la institución en cierta manera se mantiene al margen de esta situación, sin mostrar alternativas al estudiante para que continúe con su estudio. Así mismo la falta de motivación o inducción acerca de los programas y el sistema financiero de la institución.

Con respecto a la pregunta si el estudiante tiene conocimiento de las fechas de cobro, el 63,3% de los encuestados contestaron si conocer de las fechas de cobro, y el 36,7% manifestó no conocer, cuya población es a la que no le llega la información adecuadamente.

Parte de los encuestados eran estudiantes de primer ingreso, lo que indica que efectivamente no tuvieron acceso fácil a los procesos de cobro de la institución.

GRÁFICO N° 8
MEDIO FECHAS DE PAGO. UNIVERSIDAD NACIONAL C.R 2011



Fuente: Estudiantes UNA: 2011

Elaboración: Barquero J, et al., 2011; s. e.

En el grafico n°8, hace referencia a la pregunta porque medio se entero el estudiante de la UNA de las formas de pago de los créditos de matrícula, por lo que se puede observar que el 42,1% de los estudiantes se enteraron por medio de la pagina web www.financiero.com, el 26,3% de los estudiantes conocieron por medio del calendario de bolsillo, el otro 26,3% por las pizarras informativas que tienen cada escuela de la Universidad, muy pocos por el periódico ya que represento el 5,3%, y ningún estudiante lo hizo por el correo universitario; en dicho resultado podemos destacar que los estudiantes se enteran del cobro mediante un medio de los que les facilita la universidad, y desconocen las otras fuentes de información.

Asimismo el estudiante de la UNA considera que el costo de los créditos de las materias es un monto apropiado, por lo que el 80 % indican que es apto para ser una institución pública, además es más accesible en comparación con otras universidades privadas, el otro 20,0% de la población por razones personales no lo consideran apropiado o que dependen de las necesidades de cada persona.

En la encuesta realizada el 60,0% no tenían ni la menor idea de lo que sucede si no hacen el retiro justificado, el 40,0% si conocían dicho proceso, pero se determina que de una u otra forma el estudiante conozca o no lo que ocurre, le generan a la universidad una cuenta por cobrar.

La Universidad Nacional cuenta con una página web llamada www.una.ac.cr, en la que cada estudiante tiene acceso, Barquero J, et al., 2011 determina que el 53,3% de los estudiantes no revisan el estado de cuenta en donde detalla lo que deben de cancelar los cursos que matricularon en su respectivo periodo, este mismo está disponible luego del proceso de gestión de cobro que realizan los encargados del PGF, solo el 46,7% de la población estudiantil han revisado el estado y conocen a tiempo lo que deben de cancelar, esta opción que se parametrizo en el sistema es de fácil acceso y para estar alerta, y así no ocasionar una deuda.

Barquero J, et al., 2011; s. e. determina que el 60,0% de los estudiantes si tenían el conocimiento de un saldo pendiente por cancelar, se le consulta si han pensado en algún momento en asumir dicha responsabilidad varias de las respuestas obtenidas indican que si la van asumir, otros que van a conseguir el dinero para poder pagarlo, algunos de los encuestados dicen que van a trabajar y acomodarse para cancelarlo.

Algunos de ellos se tienen que graduar, por lo que deben de cancelar el saldo, y no pueden continuar los trámites sin tienen alguna deuda con la universidad, el 40% de los estudiantes no sabían que están con un pendiente, pero al realizar esta encuesta comentan que están dispuestos asumirla, otros no contestaron o indican que cuando tengan los medios o salgan de asuntos personales harán frente a la deuda.

Lo anterior afecta a la institución debido al atraso en la recuperación de estos dineros al no haber una gestión de cobro que regule este comportamiento.

4.2.2 Frecuencia

Este indicador hace referencia a la causa de incobrable, por lo que el grupo investigador analiza que el punto de inicio es en el momento que el estudiante realiza su matrícula en determinado periodo según modalidad, posterior se presenta una serie de decisiones en el estudiante las cuales afectan que el mismo continúe con su plan de estudio, ocasionando que tenga un saldo pendiente con la universidad, generando una cuenta por cobrar.

4.3 Consecuencia de incobrable en el presupuesto

La variable consecuencia de incobrable en el presupuesto cuenta con los indicadores: tipos, frecuencia e impacto.

4.3.1 Tipos

En la Universidad Nacional existe una Sección específicamente encargada de administrar el Presupuesto, además brinda servicios de calidad en forma oportuna y eficiente; con asesoramiento e información en materia presupuestaria, que facilite la toma de decisiones tanto a nivel de programa como institucional. (http://www.financiero.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=5611- Agosto-2011, 9:00 am)

Coordina diferentes aspectos como:

-Proceso de formulación en conjunto con el Área de Análisis y Plan Presupuesto, con la aclaración que es el Área de Análisis quien incorpora todo el documento de POAI.

-Realizar en conjunto con las unidades la formulación del presupuesto laboral. Se envían a las unidades los listados para su revisión y éstas distribuyen su presupuesto, se controlan los tiempos completos formulados y ejecutados.

-Encargada de desarrollar y monitorear la ejecución del presupuesto, mediante afectaciones presupuestarias.

Entre los procesos importantes se encuentran:

- Modificaciones presupuestarias internas.
- Traslados presupuestarios.
- Modificaciones laborales.
- Modificaciones vía excepción.
- Modificaciones sujetas a aprobación al Consejo Universitario.
- Presupuestos extraordinarios.
- Control del presupuesto laboral de la Universidad (montos, horas).
- Control del presupuesto de operación e inversión de la Universidad.
- Entre otros procesos

La UNA administra los tipos de Recursos de aplicación general, Recursos UNA001 que se refieren a los recursos del período, sin embargo de acuerdo al tipo de fondo donde se originan los Compromisos así se trasladan al siguiente período, por lo tanto sería posible que en el tipo de financiamiento 001, existan recursos de períodos anteriores por esta causa. Y recursos UNA920 son los que provienen del superávit de años anteriores.

Los recursos provienen de las siguientes fuentes:

- ✓ El FEES
 - Recursos UNA
 - Recursos Fondos del Sistema
- ✓ La Ley de Rentas Propias
- ✓ Ley del Impuesto al Cemento
- ✓ La Venta de Bienes y Servicios
- ✓ Los Intereses sobre títulos valores

- ✓ Los Derechos sobre los Servicios de Educación (Matrícula, Graduación, Certificaciones, etc.)
- ✓ El CONICIT
- ✓ El IMAS
- ✓ Comisión Nacional de Emergencias
- ✓ Superávit
- ✓ Recursos Externos
- ✓ Préstamos de Entidades Financieras

4.3.2 Frecuencia

Barquero J, et al., 2011; s. e. determina que este proceso se desarrolla en el periodo de la matrícula, principalmente en las fechas de solicitud de becas. Debido a que el mismo depende del presupuesto que estiman para el periodo.

Asimismo se define que el presupuesto se ejecuta durante el periodo lectivo para los semestres, trimestres, cuatrimestres y cursos de verano.

4.3.3 Impacto

Barquero J, et al., 2011; s. e. para efectos de la investigación recopila la siguiente información por medio de las Entrevistas realizadas a: Javier Duran Fallas, Jefe, Sección de Análisis y Plan Presupuestario. Ronny Hernández Álvarez, Jefe, Sección de Presupuesto.

Los dineros no recaudados por matrícula afectan el proceso del POAI (Plan Operativo Anual Institucional), principalmente lo relacionado con las proyecciones de “ingresos por matrícula de cursos regulares, cursos de verano y cursos de laboratorios, los cuales involucran los trimestres, cuatrimestres y ciclos y anuales. Asimismo, se ven afectados directa o indirectamente los recargos por mora en el pago de matrícula y los arreglos de pago.

El Fondo de Becas Estudiantil, se nutre principalmente por los ingresos de matrícula y recargos, y en la medida que se generen incobrables, se verá reducida la capacidad de becas a los mismos estudiantes.

En el anexo 2 (Estimación de los Ingresos del Fondo de Becas Estudiantil) del POAI, se hace una proyección anual de emisión de matrícula, a la cual se le aplicó a está una recuperación efectiva de cobro según histórico del año 2010 del 95% para los ciclos y 100% para los trimestres. O sea un 5% en incobrables.

Para los recargos, se estima una recuperación del 81.41% que corresponde al promedio de cobro efectivo de recargos en relación con la emisión del año 2010. O sea un 8.59% en incobrables.

En el cuadro del Resumen de los Ingresos Estimados para el Fondo de Becas Estudiantil, se refleja un Aporte Institucional por ¢1.452.121.700,00, los cuales se están tomando de otros fondos y que viene a su vez a causar un déficit por tomar recursos de la Universidad y dejar de lado otros proyectos de beneficio tanto para la Institución como al estudiante. Este aporte Institucional, es fijado según negociación planteada por parte de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil ante el Gabinete de la Rectoría, con base a las necesidades proyectadas para dicho periodo.

Artículo 14. Definición del Fondo de Becas y Otros Beneficios Estudiantiles

“El Consejo Universitario podrá incluir recursos adicionales para el Fondo, de conformidad con las posibilidades institucionales, en los presupuestos correspondientes. Sus recursos se emplearán exclusivamente para atender las becas y otros beneficios de los estudiantes, de conformidad con políticas que apruebe el Consejo Universitario” (UNA Gaceta 1-2008,10).

4.4 Política

La variable política cuenta con los indicadores: origen, tipos y formulación.

4.4.1 Origen

Barquero J, et al., 2011; s. e. define que surge como la necesidad para la gestión de cobro de las cuentas por cobrar por matrícula de los estudiantes de la institución, ya que actualmente en el PGF, no se cuenta con una herramienta que ayude a la recuperación de los saldos morosos. Asimismo ayudara a disminuir considerablemente la situación actual en las cuentas del Balance General.

4.4.2 Tipos y Clasificación

En general, Barquero J, et al., 2011; s. e. distingue las políticas según sea la forma en que se originan, por lo que son aplicables para todos los estudiantes de la Universidad Nacional sea de primer ingreso o regular.

La política es del tipo formulada internamente, por la manera de ser precisa, consciente, y debe estar por escrito. Se formulan con el fin de que sirvan para regir en términos de las cuentas por cobrar por matrícula en la UNA.

Por lo que determinada las políticas necesariamente con tener en cuenta algunos factores que deben cumplirse con el fin de que cumpla con el objetivo deseado. Se pretende con la fijación de la política, su debida difusión, coordinación, así como su implementación pero tomando en cuenta su revisión periódica.

4.4.3 Formulación

Actualmente la UNA no cuenta con una política donde se gestionen los saldos morosos por concepto de créditos de matrícula de la población estudiantil, por lo que se pretende contar con políticas que ayuden a disminuir dicha problemática.

A continuación se detalla una serie de políticas con la finalidad de que sea considerada su implementación.

Propósito, Alcance y Responsabilidad de las políticas

PROPOSITO	ALCANCE	RESPONSABILIDADES
Establecer una política que regule el proceso de cobro de los incobrables por matrícula de los estudiantes de la Universidad Nacional, con el objetivo de disminuir el impacto en el asignación presupuestaria para becas.	Al ser políticas institucionales aplican para todos los estudiantes de la Universidad Nacional sea de primer ingreso o regular.	Es responsabilidad del Programa de Gestión Financiera específicamente en Sección de Tesorería en la Unidad de Cuentas por Cobrar, velar por la actualización y cumplimiento de éstas políticas.

Definiciones

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Cuenta por cobrar	Representa derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo, aceptaciones, etc., y que por lo tanto pueden ser cobrados.
Cuenta incobrable	Se producen generalmente por la venta de un bien o servicio, que no se pueden recuperar las cuales generan un gasto directo a la institución.
Generación de Cobro	Creación y aplicación del cobro por concepto de créditos a los estudiantes matriculados en el periodo respectivo.
Derecho de Matrícula	Derecho del estudiante para ser parte de la Universidad Nacional.

4.4.3.1 Política para el registro de asistencias

Los profesores de la Universidad Nacional se verán en la obligación de llevar un control de asistencia de los o las estudiantes matriculados en determinado curso durante el periodo lectivo, con el fin que el estudiante que incurra en tres ausencias durante ese periodo, el docente proceda a ejecutar un reporte a la unidad académica para que a su vez gestionen con el Departamento de Registro la eliminación de dicho estudiante en el historial de matrícula antes de la generación de cobro.

4.4.3.2 Política de cobro del Derecho de Matricula

Una vez terminado el periodo de matrícula de la Universidad Nacional se ejecuta la generación y contabilización del derecho de matrícula y posterior sus respectivos recargos.

Con el objetivo de captar o obtener el monto del derecho de matricula antes de una posible deserción por parte del estudiante.

4.4.3.3 Política de Divulgación de Información del proceso de cobro por matricula.

El Programa de Gestión Financiera debe de involucrarse en la divulgación de información con respecto al proceso de cobro por matricula en la actividad de puertas abiertas y la semana de inducción, con el objetivo de que los estudiantes conozcan acerca del calendario de cobro de créditos y las formas de pago y todo lo relacionado a dicho proceso.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

A partir de la investigación realizada, considerando la información obtenida en las entrevistas aplicadas en el PGF y después de haber analizado las respuestas obtenidas a las interrogantes planteadas, aunado a la información obtenida de los documentos del ente financiero, se concluye de acuerdo con el objetivo general y los objetivos formulados para cada variable.

5.1.1 Conclusión Objetivo General

En relación al objetivo general que se plantea la “Viabilidad de una política de incobrable por matrícula de la Universidad Nacional”.

Barquero J, et al., 2011; s. e.concluye que la viabilidad de establecer políticas de cobros relacionados con el proceso de matrícula en la Universidad Nacional es limitada por las siguientes razones:

- No se cuenta con la cantidad de personal idóneo para llevar a cabo esta labor.
- La base de datos de la información personal del estudiante existente en el sistema SCT-BANNER no es confiable.
- No existe documentos legales para establecer un procedimiento de cobro.
- La población de estudiantes morosa por año es entre el 4.54% al 5.17% o sea aproximadamente 950 estudiantes. Los mismos no están estudiando en la Universidad, lo que hace más difícil su localización.
- Los costos administrativos para llevar a cabo la gestión de cobro en comparación al monto que se logre recuperar son considerables para la institución.

5.1.2 Registro de cuenta por cobrar

Respecto al primer objetivo específico: “Verificar el registro de la cuenta por cobrar por matrícula en estudiantes en los estados financieros de la Universidad Nacional”, Barquero J, et al., 2011; s. e. concluye lo siguiente:

Origen

- Barquero J, et al., 2011; s. e. concluye que el proceso inicia cuando el estudiante hace su matrícula, y el registro de esta información se refleja en las cuentas del Balance General cuando el coordinador de las cajas de la Sección de Tesorería genera el cobro del periodo respectivo según fecha calendario.

Proceso de registro

- El registro que actualmente se está llevando a cabo esta bien por ser devengado, mientras se busca la forma correcta de hacer un registro según las NICS. Además, los funcionarios del PGF están en capacitaciones sobre el tema para buscar la manera de registrar adecuadamente los incobrables por matrícula.

Frecuencia

- El monto reflejado en el Balance General en las cuentas AD06, AD07 y AD13 es el acumulado de años anteriores. Cada año se registra en estas cuentas aproximadamente un 4.91% por incobrable.
- Este registro se hace cuando se genera el cobro para cada periodo (Trimestre, Cuatrimestre, Semestre, Anual y Cursos de Verano) según fecha calendario.

5.1.3 Causa de incobrable

Con referencia al segundo objetivo específico: “Identificar las causas que originan los incobrables de los estudiantes en el proceso de matrícula en la Universidad Nacional”, se determina claramente las causas que originan los incobrables, por factores a saber:

Tipos

- Estudiantes que no reciben beca optan por abandonar sus estudios al no poder hacer frente al pago de las obligaciones estudiantiles.
- Estudiantes que se les presenta una oportunidad laboral, optan por trabajar para posterior estudiar de noche y poder pagar así sus estudios.
- Estudiantes que se les presenta una oportunidad en otra universidad con otras alternativas de pago o plan de estudio.
- Estudiantes que no reciben la información adecuada con respecto al calendario y a las formas de pago de las obligaciones estudiantiles.

Frecuencia

- Se presenta para cada periodo de matrícula (Trimestre, Cuatrimestre, Semestre, Anual y Cursos de Verano), durante el curso lectivo.
- El mismo es reincidente para cada periodo, manteniéndose el porcentaje similar para los periodos 2007 al 2011.

5.1.4 Consecuencia de incobrable en el presupuesto

De acuerdo al tercer objetivo específico: “Señalar las consecuencias que tienen los incobrables del proceso de matrícula de los estudiantes en el presupuesto de la Universidad Nacional”, Barquero J, et al., 2011; s. e. como conclusión determino que las consecuencias de los incobrables por matricula en el presupuesto de la UNA son:

Tipos

- Las consecuencias de los incobrables en los presupuestos radican más que todo en el factor inversión, y en el caso de la Universidad Nacional lo que es la estimación del presupuesto de Becas se puede ver afectado ya que no se sabe el monto de los estudiantes de un periodo que incurren en la generación de las cuentas de incobrables, y sumado al acumulado que se arrastra genere problemas en las cuentas del balance, lo cual siempre va afectar a nivel presupuestario.

Frecuencia

- El presupuesto para el Fondo de Becas se asigna cada año con el desarrollo del POAI, el cual es elaborado por el PGF específicamente en el Área de Análisis y Plan Presupuesto.

Impacto

- Al haber menos ingreso por matrícula en la Universidad, hay menos recursos para el Fondo de Becas.
- La Universidad tiene que incluir recursos adicionales para el Fondo de Becas de conformidad con las posibilidades institucionales, en los presupuestos correspondientes, causando con ello un déficit dentro de la Institución

5.1.5 Política

De acuerdo al cuarto objetivo específico:” Proponer una política que regule el proceso de cobro de los incobrables por matrícula de los estudiantes de la Universidad Nacional” Barquero J, et al., 2011; s. e. concluye:

Origen

- Que el PGF no cuenta con una política de cobro que le ayude a llevar a cabo una gestión para la recuperación de las cuentas por cobrar por matrícula.
- Por tal motivo, es que en la Sección de Tesorería se está tratando de buscar la manera de poder realizar una gestión de cobro amparada a una política que ayude a minimizar la problemática actual.

Tipos y Clasificación

- Actualmente se le informa a la población estudiantil por medio de:
 - ✓ Avisos tanto por La Nación como por correos internos.
 - ✓ Calendarios de bolsillo
 - ✓ Facebook
 - ✓ Página de internet de la UNA y del PGF.
 - ✓ Volantes en las pizarras informativas de las Unidades Académicas.

Formulación

Este proceso se lleva a cabo durante todo el año para cada periodo (Trimestre, Cuatrimestre, Semestre, Anual y Cursos de Verano).

Durante la recolección de la información y el análisis de la misma, se consideró otra conclusión la cual no está relacionada directamente con los objetivos planteados en la investigación, sin embargo nos parece importante rescatar dichos criterios que pueden ser utilizados en futuras investigaciones.

- Con respecto a la forma en cómo se divulga la información a la comunidad universitaria, principalmente a los estudiantes de nuevo ingreso, falta una mejor inducción con respecto a las formas de pago e información del calendario de cobro.

5.2 RECOMENDACIONES

5.2.1 Recomendación General

En relación al objetivo general que se planteó “Viabilidad de una política de incobrable por matrícula de la Universidad Nacional”, Barquero J, et al., 2011 recomienda:

- Lograr que los profesores, funcionarios de las unidades académicas, Departamento de Registro y del PGF lleven a cabo la política propuesta en la página 76, la cual coadyuve a la unidad de cuentas por cobrar de la Sección de Tesorería para actuar de forma oportuna en su gestión, y así tratar de mitigar el impacto por incobrables en los años posteriores a este estudio.

5.2.2 Registro cuenta por cobrar

Respecto al primer objetivo específico: “Verificar el registro de la cuenta por cobrar por matrícula en estudiantes en los estados financieros de la Universidad Nacional”, Barquero J, et al., 2011; s. e. recomienda lo siguiente:

Origen

- Se debe brindar mayor información al estudiante acerca del manejo del sistema de matrícula, para evitar inconvenientes con el estudiante.

Proceso de registro

- Continuar con el registro que actualmente se hace, mientras se busca la manera de realizarlo de forma correcta según las NICS, para que no siga afectando al Balance General.

Frecuencia

- Mantener un control de los saldos de las cuentas por cobrar por matrícula, así como de los porcentajes de los mismos para cada periodo.

5.2.3 Causa de incobrable

Con referencia al segundo objetivo específico: “Identificar las causas que originan los incobrables de los estudiantes en el proceso de matrícula en la Universidad Nacional”, Barquero J, et al., 2011; s. e. recomienda:

Tipos

- Que el Programa de Gestión Financiera en la semana de inducción haga acto de presencia para divulgar la información con respecto al cobro de matrícula de una forma más eficiente y eficaz a la población estudiantil.
- Incorporar otras herramientas que ayuden a la divulgación de información a la población estudiantil. Como por ejemplo una computadora que sirva como consulta de estados de cuenta y matricula.

Frecuencia

- Se recomienda llevarlo a cabo en la semana de inducción y de puertas abiertas que realiza la universidad año con año, para los colegios y demás población, para que esto permita que llegue la información de una forma adecuada a los estudiantes.
- Buscar diferentes alternativas para incentivar al estudiante a seguir con su carrera, además de que sienta el apoyo de la institución para poder hacerle frente a sus obligaciones estudiantiles.

5.2.4 Consecuencia de incobrable en el presupuesto

De acuerdo al tercer objetivo específico: “Señalar las consecuencias que tienen los incobrables del proceso de matrícula de los estudiantes en el presupuesto de la Universidad Nacional”, Barquero J, et al., 2011; s. e. recomienda:

Frecuencia

- Que el Programa de Gestión Financiera solicite al Departamento de Registro buscar la manera de actualizar los datos personales de los estudiantes cada año, con el fin de contar con información más exacta para una gestión de cobro.

Impacto

- Crear conciencia en la población estudiantil, lo importante que es cancelar a tiempo las obligaciones estudiantiles, sus beneficios tanto para la institución como personales.

5.2.5 Política

De acuerdo al cuarto objetivo específico:” Proponer una política que regule el proceso de cobro de los incobrables por matrícula de los estudiantes de la Universidad Nacional” Barquero J, et al., 2011; s. e. recomienda:

Origen

- Establecer controles que ayuden a dar seguimiento a las cuentas por cobrar por matrícula, mientras se crea una política de cobro que ayude a disminuir el impacto que está provocando los saldos de estas cuentas a la fecha.

Tipos y Clasificación

- Que el Programa de Gestión Financiera a través de las políticas expuestas y haciendo uso de sus facultades como institución pueda llevar a cabo la recuperación de los saldos morosos de los estudiantes.

Formulación

- Una vez analizado las posibilidades legales, gestionarlo para cada periodo (Trimestre, Cuatrimestre, Semestre, Anual y Cursos de Verano).

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

Referencia en libros.

Bernal Torres, César Augusto (2006), Metodología de la investigación: para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales, Pearson Educación, Edo. México

Fracica N., Germán (1988), Modelo de simulación en muestreo, Bogotá Universidad de la Sabana, p 36

Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P, (2006) Metodología de la Investigación, cuarta edición, México D.F, McGraw.Hill.

Mercado Salvador, (1994) Administración Aplicada teoría y práctica, Editorial Limusa, S.A de C.V México, D.F

Rue W. Leslie, Byars L. Lloyd (1994) Administración teoría y aplicaciones, Ediciones Alfaomega, S.A. de C.V, México, D.F

Zikmund William G (1998), Investigación de Mercados, sexta edición, Prentice Hall.

Sibaja G et al., (2002) Introducción a la contabilidad Programa de publicaciones Universidad Nacional García

Meza Vargas Carlos, (2005) Contabilidad Análisis de cuentas, Editorial Universidad Estatal a distancia

Pyle, White, Larson, (1981). Principios Fundamentales de Contabilidad (1era.ed.). México:CECSA.

Horngren, Harrison, Oliver. (2010). Contabilidad (8va.ed.). México: Prentice Hall.

Guajardo Cantú Gerardo (2003). Contabilidad. México: Mc Graw Hill.

Guajardo, Woltz, Arlen (1991). Contabilidad. México: Mc Graw Hill.

Urrutia Rojas Claudio (1983). Presupuesto y Auditoria. UNED: San José Costa

Referencias electrónica.

Reseña histórica de la Universidad Nacional

[http://www.una.ac.cr//index.php?option=com_content&task=view&id=50&Itemid=105.](http://www.una.ac.cr//index.php?option=com_content&task=view&id=50&Itemid=105)

11-Agosto-2011, 9:00 am

La Misión

[http://www.una.ac.cr//index.php?option=com_content&task=view&id=51&Itemid=98.](http://www.una.ac.cr//index.php?option=com_content&task=view&id=51&Itemid=98)

11-Agosto-2011, 9:00 am

Visión

http://www.una.ac.cr//index.php?option=com_content&task=view&id=51&Itemid=98

11-Agosto-2011, 9:00 am

Plan Estratégico Institucional 2007-2011

http://www.una.ac.cr//index.php?option=com_content&task=view&id=230&Itemid=27

311-Agosto-2011, 9:00 am

Gabinete de Rectoría Universidad Nacional

[http://www.una.ac.cr//index.php?option=com_content&task=view&id=89&Itemid=195.](http://www.una.ac.cr//index.php?option=com_content&task=view&id=89&Itemid=195)

11-Agosto-2011, 9:00 am

Programa Gestión Financiera

<http://www.financiero.una.ac.cr/>

11-Agosto-2011, 9:00 am

Sección de Tesorería

[http://www.financiero.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=46&](http://www.financiero.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=54)

Itemid=54 11-Agosto-2011, 9:00 am

Sección de Presupuesto

http://www.financiero.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=56 11-Agosto-2011, 9:00 am

Sección de Contabilidad

http://www.financiero.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=50&Itemid=55 11-Agosto-2011, 9:00 a

Área de Análisis y Plan Presupuesto

http://www.financiero.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=51&Itemid=58 11-Agosto-2011, 9:00 am

Otras definiciones

<http://www.definicion.org/consecuencia> 18-October-5:45

<http://www.economia48.com/spa/d/contabilidad/contabilidad.htm> 18-October-4:50

<http://www.economia48.com/spa/d/cuenta/cuenta.htm> 18-October-5:00

<http://www.economia48.com/spa/d/cuentas-a-cobrar/cuentas-a-cobrar.htm> 18-October-5:02

<http://www.mitecnologico.com/Main/C3CuentasPorCobrar> 18-October-5:02

<http://www.economia48.com/spa/d/cuentas-incobrables/cuentas-incobrables.htm>
01-Noviembre-5:04

<http://www.economia48.com/spa/d/politica/politica.htm> 18-October-5:08

<http://www.economia48.com/spa/d/registro-contable/registro-contable.htm> 18-October-4:55

<http://deconceptos.com/general/causa> 01-Noviembre-4:15pm

<http://deconceptos.com/general/consecuencia> 01-Noviembre-5:20pm

<http://definicion.de/politica/> / 01-Noviembre- 5:00pm

<http://www.definicion.org/control-contable> 28- junio-6:30

<http://www.emagister.com/curso-conocimientos-basicos-contabilidad/que-es-contabilidad> 29-junio- 6:45

Entrevistas.

Carvajal García Mariela (2011). Área Registro Contable, Sección Tesorería.

Duran Fallas Javier (2011). Jefe, Sección de Análisis y Plan Presupuestario.

Hernández Álvarez Ronny (2011). Jefe, Sección de Presupuesto.

ANEXOS

**ESCUELA DE ADMINISTRACION (E.D.A.)
LICENCIATURA EN GESTIÓN FINANCIERA 2011-2012
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

Señor (a), somos estudiantes de la Universidad Nacional, estamos realizando el trabajo de graduación para obtener el grado de Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera.

Se está realizando una investigación para cumplir con los objetivos de la misma, por lo que se requiere la recolección de información que tiene como finalidad recopilar datos que nos ayuden con la investigación sobre la Viabilidad de una política de incobrable de matrícula de la Universidad Nacional. Sus respuestas, son fundamentales para cumplir con el objetivo. Sus aportes serán meramente confidenciales, serán instrumentos de análisis, para efecto de esta investigación.

Agradecemos la colaboración para llevar a cabo este estudio.

1. ¿Sexo?

- a. Femenino
- b. Masculino

2. ¿Edad en años cumplidos?

- a. 17 años a 20 años
- b. 21 años a 24 años
- c. 25 años a 30 años
- 4. Mas de 31 años

3. ¿Nacionalidad?

- a. Costarricense
- b. Otra
Especifique_____

4. ¿Tipo de estudiante?

- a. Primer ingreso
- b. Regular

5. ¿Carrera para la que concurso en la Universidad Nacional en el periodo 2011?

6. ¿A cuál facultad pertenece la carrera a la cual ingreso a la Universidad?

- a. Facultad de Ciencias Exactas y Naturales
- b. Facultad de Ciencias Sociales
- c. Facultad de Filosofía y Letras
- d. Facultad de Ciencias de la Salud
- e. Facultad de Tierra y Mar

7. ¿En cuál modalidad gestiono su matrícula?

- a. Trimestre
- b. Cuatrimestre
- c. Semestre
- d. Curso de Verano

8. ¿Cuántos cursos matriculo en la Universidad Nacional para el periodo 2011?

- a. uno
- b. dos
- c. tres
- d. cuatro

9. ¿Asistió a clases en la Universidad Nacional en el año 2011?
Si su respuesta es No, pasar a la pregunta N° 11.

- a. SI
- b. NO

10. ¿Cuánto tiempo asistió?

- a. Menos de un mes
- b. 1 mes
- c. 2 meses
- d. 3 meses

11. ¿Cuál fue la razón por la cual decidió dejar de ser estudiante de la Universidad Nacional?

- a. Ubicación geográfica
- b. Falta de recursos económicos
- c. No aprobación de beca
- d. Propuesta de otra universidad
- e. Inconformidad con la carrera
- f. Problemas de horario

g. Oportunidad laboral

h. Otro:

Especifique _____

12. ¿Tenía conocimiento de las fechas de cobro en la Universidad Nacional y sus formas de pago?

a. SI

b. NO

Si su respuesta es NO, pasar a la pregunta N° 14.

13. ¿Por qué medio se entero de las formas de pago?

a. Vía web, www.financiero.com

b. Periódico, La Nación

c. Correo universitario

d. Calendario de bolsillo

e. Pizarra informativa de la Escuela

14. ¿Considera usted que el costo de los créditos de las materias es un monto apropiado?

a. SI

b. NO

15. ¿Sabía usted que al no realizar un proceso de retiro justificado de los cursos matriculados en la Universidad Nacional se genera una cuenta por cobrar al estudiante, el cual le afecta para futuros trámites en la institución?

a. SI

b. NO

16. ¿Ha revisado en algún momento su estado de cuenta vía web, www.una.ac.cr?

a. SI

b. NO

17. ¿Conoce usted que tiene un saldo pendiente de cancelar por matrícula con la Universidad Nacional?

a. SI

b. NO

Al ser su respuesta Si, ha pensado en algún momento en asumir dicha responsabilidad

Al ser su respuesta No, justifique

Gracias