

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA



**“ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CUENTAS POR
COBRAR UTILIZADO EN LA EMPRESA
CORPORACIÓN VENEZOLANA DE
ENTRETENIMIENTOS, C.A.”**

Tutor Académico:
Lcdo. Henry Alfonso

Entregado por:
Nogueiras, Rosa M.
C.I 15.814.274

Trabajo de grado, modalidad pasantías para optar al título de Licenciada en
Contaduría Pública.

Maturín, Diciembre de 2005

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA



**“ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR
UTILIZADO EN LA EMPRESA CORPORACIÓN VENEZOLANA
DE ENTRETENIMIENTOS, C.A.”**

Br. Nogueiras, Rosa M.

Trabajo de grado, modalidad pasantías para optar al título de Licenciada en
Contaduría Pública.

APROBADO

Lcdo. Henry Alfonso
Asesor

Lcda. Yannelis Barreto
Jurado Principal

Lcdo. Ramón Zamora
Jurado Principal

Maturín, Diciembre de 2005

AGRADECIMIENTOS.

A mi Dios todo poderoso por darme la oportunidad.

A mi madre que las gracias no son suficientes para todo lo que me ha dado, sin ella nada fuera posible.

A mi padre por siempre llevarme al colegio. Gracias por esa gran enseñanza.

A la empresa CORVENE, C.A. por darme la oportunidad de realizar este estudio y de quedarme y ser parte su familia, gracias por todo lo que me enseñaron a nivel profesional y humano.

DEDICATORIA

A Dios por dejarme vivir este momento.

A mis padres por mostrarme lo bueno de aprender algo nuevo cada día, es que decidí estar donde hoy estoy.

A mi Padres por que cada momento de mis estudios espere ver la cara que podrían el día que lo logre.

A mi Mama por sus noche de desvelo espero que hoy te des cuenta que valían la pena te amo.

A mis hermanos por su cariño.

A ese ser que a pesar de no haber nacido ya me ha llenado de felicidad.

A ti mi amor por ayudarme a cumplir mis metas enseñándome la paciencia y la felicidad. Espero que este sea el principio de muchos triunfos a tu lado.

A mi amigas Karina y Rosalía por que no solo compartimos una carrera juntas, sino el camino de la vida Gracias.

A Rosimer, Karla, Andreina, Mercedes, Wilfredo, Carlos Cox y Domingo gracias por su paciencia y apoyo los quiero mucho

A mi asesor académico Henry Alfonso por su paciencia y entendimiento.

A mi asesor empresarial Anybell Cordero por su apoyo y amistad.

A todos mis amigos que quisiera nombrarlos pero no puedo gracias por entender mi falta de tiempo para compartir.

A todos mis compañeros de trabajo, gracias por dejarme crecer a su lado.

A mi hermana esto es una prueba de que todo en esta vida se puede.

A un gran amigo que ya no esta pero me has dado la fuerza para no extrañarlo tanto y ser feliz con su recuerdo.

A todos aquellos que aunque a distancia me apoyaron y me dieron su bendición.

A mi familia por que a pesar de la distancia siempre los e sentido a mi lado, los quiero.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA

**“ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR
UTILIZADO EN LA EMPRESA CORPORACIÓN VENEZOLANA
DE ENTRETENIMIENTOS, C.A.”**

RESUMEN

En la economía actual, el intercambio comercial se hace cada vez mayor e imprescindible para el crecimiento económico, generándose inevitablemente el proceso crediticio, que logra ser la base con mayor auge en las negociaciones comerciales. En tal sentido la empresa CORVENE, C.A., no escapa de esta realidad realizando todas sus operaciones de esta manera, de allí el interés de realizar una investigación de campo y documental, la cual estuvo encaminada a realizar un análisis del sistema de cuentas por cobrar de la empresa en sus primeros 17 sorteos. Habiendo culminado esta investigación se detectó que existen fallas no a nivel de sistema pero sí falta de seguimiento y aplicación de políticas no acorde que retrasan la actividad de cobranza. Por tal motivo se le recomienda a la gerencia administrativa de dicho organismo, considerar la seriedad del asunto para así aplicar los correctivos necesarios que le permitan a la empresa adquirir los recursos para funcionar con normalidad y lograr mantenerse en el mercado de Azar como líder a nivel nacional.

INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	vi
INDICE GENERAL.....	vii
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES.....	3
1.1 Planteamiento Del Problema.....	3
1.2 Delimitación Del Problema.....	9
1.3 Justificación Del Problema.....	9
1.4 Objetivos De La Investigación.....	11
1.4.1 Objetivos Generales.....	11
1.4.2 Objetivos Específicos.....	11
1.5 Definición De Términos.....	12
CAPITULO II.....	14
MARCO TEORICO E INSTITUCIONAL.....	14
2.1 Antecedentes De La Investigación.....	14
2.2 Bases Teóricas.....	16
2.2.1 Origen De La Contabilidad.....	16
2.2.1.1 Importancia De La Contabilidad.....	17
2.2.2 Crédito.....	17
2.2.2.1 Antecedentes Del Crédito.....	19
2.2.2.2 Importancia Del Crédito.....	20
2.2.3 Cuentas Por Cobrar.....	21
2.2.3.1 Clasificación De Las Cuentas Por Cobrar.....	22
2.2.3.1.1 Cuentas Por Cobrar Provenientes De Venta De Bienes Y Servicios:.....	22
2.2.3.1.2 Cuentas Por Cobrar No Provenientes De Ventas A Crédito:.....	23
2.2.3.2 Políticas De Cuentas Por Cobrar.....	24
2.3 Aspectos Relacionados Con La Empresa.....	25
2.3.1 Identificación De La Empresa.....	25
2.3.2 Misión De La Empresa.....	26
2.3.3 Visión De La Empresa.....	26
2.3.4 Reseña Histórica.....	26
2.3.5 Mercado Potencial.....	27
2.3.6 Objetivos Generales.....	28
2.3.6.1 Objetivos Específicos.....	28
2.3.7 Organigrama De La Empresa.....	30
2.3.8 Funciones De Los Miembros De La Empresa.....	32
2.3.8.1 Junta Directiva.....	32
2.3.8.2 Presidente.....	32

2.3.8.3 Gerente Administración Y Finanzas	34
2.3.8.4 Departamento De Informática.	35
2.3.8.5 Departamento De Publicidad Y Mercadeo.	35
2.3.8.6 Departamento De Administración Y Finanzas.	36
2.3.8.7 Departamento De Operaciones.	37
2.3.8.8 Departamento De Contabilidad Y Cobranza.....	37
2.3.9 Descripción Analítica – Críticas De Las Políticas Sociales, Económicas Y Tecnológicas Aplicadas En La Empresa.	38
2.3.9.1 Políticas Sociales.....	38
2.3.9.2 Políticas Económicas.	39
2.3.9.3 Políticas Tecnológicas.....	39
CAPITULO III.....	40
MARCO METODOLOGICO.....	40
3.1 Tipo De Investigación:.....	40
3.2 Nivel De Investigación:	41
3.3 Población:.....	41
3.4 Técnicas De Recolección De Datos:.....	42
3.5 Alcance De La Investigación:	43
3.6 Recursos Humanos.....	43
3.7 Recursos Materiales:.....	44
3.8 Recursos Bibliográficos.	45
CAPITULO IV	46
PRESENTACION Y ANALISIS DE DATOS	46
4.1 Consignación:.....	46
4.2 Devoluciones.....	50
4.3 Ventas.....	51
4.4 Facturación.....	52
4.5 Liquidaciones.	54
4.5.1 Comisión En Venta.	55
4.5.2 Premios Menores.....	55
4.5.3 Bonificación En Premios Menores.....	55
4.5.4 Notas De Crédito.....	56
4.5.5 Notas De Débito.....	57
4.6 Cobranzas.....	57
4.7 Sistema Contable.....	59
4.8 Análisis Del Sistema De Cuentas Por Cobrar.	61
CAPITULO V.....	62
5.1 Conclusiones:	62
5.2 Recomendaciones:.....	65
BIBLIOGRAFIA.....	67
ANEXOS	69

INTRODUCCION

La expansión de la economía se debe en gran parte al incremento en las ventas de una diversidad de productos y servicios exigidos por la sociedad actual. Uno de los aspectos que ha facilitado el incremento de las ventas es la utilización del crédito, el cual brinda a los consumidores o subdistribuidores la posibilidad de adquirir y cancelarlo a través del tiempo, mediante pagos más cómodos o luego de obtener las ganancias.

Las cuentas por cobrar en una empresa se originan fundamentalmente de las ventas a crédito, en la cual se estipula un tiempo de pago bajo determinadas condiciones para la cancelación de sus obligaciones, siendo lo ideal que el cobro de éstas se haga efectivo en el plazo estipulado por la empresa para no originar problemas financieros que afecten la liquidez.

En tal sentido, las empresas deben tener un control constante sobre las cuentas por cobrar con el objeto de que estas puedan ser recuperadas en su totalidad y así proveer de recursos financieros suficientes para su normal desenvolvimiento. De allí surge la necesidad de analizar el

sistema de cuentas por cobrar utilizado en la **CORPORACION VENEZOLANA DE ENTRETENIMIENTOS, C.A.**, en el período de Agosto de 2004 a Diciembre de 2004, analizando todos los sorteos comprendidos en esas fechas.

La investigación se desarrolla a través de cinco (5) capítulos en la modalidad de pasantía, centrada en el análisis del sistema de cuentas por cobrar de la referida empresa.

Los tres (3) primeros capítulos del proyecto están estructurados de la siguiente manera: **EL CAPITULO I**, contiene el título del problema, su planteamiento, delimitaciones, justificación, objetivos generales y específicos, y por último la definición de términos. **EL CAPITULO II**, está constituido por los basamentos teóricos de la investigación, y en el **CAPITULO III**, se desarrolla el marco metodológico contentivo del tipo y nivel de la investigación, población, técnicas de recolección de datos, alcance de la investigación y los recursos utilizados para la misma.

CAPITULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 Planteamiento del Problema

Las empresas son la base del desarrollo de la sociedad y el país, es por ello que en éstas se debe llevar un mayor control en todas sus operaciones, dado que las exigencias son cada vez más importantes y determinantes para el continuo funcionamiento de la misma, y no sólo a nivel de los clientes por el hecho de que exista mayor competitividad, de la misma manera por las leyes que obligan a tener al día toda la contabilidad de la empresa, así como también el pago de todo tipo de impuesto que exige la ley, sean nacionales o regionales.

Recientemente se ha podido ver como el gobierno ha implementado políticas de control muy estrictas a nivel de impuestos, lo cual ha obligado a los empresarios a tener los documentos al día para no ser sancionados, evitando así el cierre de las mismas, pero cabe destacar que este hecho no sólo lleva a ser puntuales a la hora del pago de las obligaciones que se tengan, sino también a tener al día todos los libros contables para justificar todos los movimientos realizados.

Esta situación ha originado a las empresas un largo y tedioso trabajo por lo cual han tenido que recurrir a mejorar la aplicación de los sistemas contables para poder simplificar el trabajo, obteniendo excelentes resultados.

En una empresa el buen y rápido funcionamiento contable depende de un buen sistema, hay quienes afirman que es imposible llevar un eficiente control de la organización sin el uso adecuado de las partidas contables, las cuales son parte fundamental del manejo de las empresas modernas. Con estos sistemas se pueden tener reportes resumidos sobre cualquier información económico- financiera que se requiera, para la toma de decisiones por parte de la gerencia, o simplemente para verificar como va el funcionamiento financiero.

Teniendo en cuenta que la toma de decisiones es parte fundamental del funcionamiento de una organización y que éstas son la base del crecimiento de un país. Es preciso contar con políticas, normas y procedimientos administrativos y contables adaptados al tipo de actividad y servicio, para así tener el control de la fuente principal del ingreso de la empresa, siendo parte fundamental de éstas las cuentas por cobrar, que se originan a través de las ventas a créditos y si éstas no son registradas y procesadas

correctamente generan la desestabilización financiera de las organizaciones en el competitivo mercado empresarial de hoy en día.

Lo antes mencionado nos ayuda a comprender el papel tan importante que juega el departamento administrativo y contable dentro de una empresa. Una organización débil, con políticas deficientes e irregularidades en los controles y una estructura administrativa sin equilibrio, son apenas una de las tantas situaciones que contribuyen a que no se logren los objetivos y metas previstas, y como consecuencia, se obtiene el fracaso, es aquí donde radica la importancia de un buen sistema administrativo y contable en el registro de esta partida para las empresas, como son las cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar tienen gran relevancia en la empresa y se debe ser muy cuidadoso con ellas. Bien es cierto que son para algunas empresas la principal fuente de ingreso por lo que se necesita una recuperación inmediata para poder seguir desarrollando sus actividades normales. Una medida de control es tener un porcentaje de clientes a crédito y otros de contado, dado que las empresas no deben trabajar nada más con ventas a crédito, al menos que fuese estrictamente necesario. En la actualidad se

trabaja con mayor porcentaje de cuentas por cobrar, lo que ha originado un control mas detallado en el registro y cobranza de las cuentas y proporcionado clientes de confianza a los cuales se les otorgan los créditos, supervisando los montos financiados, dado que también se tienen cuentas por pagar y la empresa necesita el dinero para cancelar sus obligaciones por lo que no debería tener clientes morosos.

Para el adecuado funcionamiento de las organizaciones el departamento administrativo y contable requiere de un control interno, sobre todo para las cuentas por cobrar. Esto nos demuestra que el funcionamiento contable debe de ser impecable al momento de realizar las operaciones considerándose que existe una serie de pasos y normas a seguir para el manejo de cada una de las transacciones financieras. Es obligatorio que las empresas capaciten a su personal ya que el recurso humano es primordial para el desarrollo de las actividades y registros de las operaciones contables que definen el buen desenvolvimiento de la organización.

Por todo lo antes mencionado y la situación actual de nuestro país, que abre las puertas al incremento de la economía a través de empresas novedosas, tal es el caso de

la empresa **CORPORACION VENEZOLANA DE ENTREMIENTOS, C.A.** nueva en el mercado pero que ya se ha posicionado con un importante puesto en el país, la cual ha buscado desde sus inicios un sistema contable que se adapte a sus exigencias, para ello ha preparado y capacitado a su personal.

Esta empresa trabaja con ventas en consignación lo que acarrea cuentas por cobrar, implicando un mayor control porque ésta es la fuente principal de ingreso que tiene la empresa y con la que cubre todas sus obligaciones con terceros; se trata de una empresa de juegos de azar que debe pagar semanalmente los impuestos, y los premios entregados al momento originan un mayor control en sus cuentas por cobrar.

Sus distribuidores son en consignación, por lo que se necesita de un cobro rápido, es por esto que la empresa necesita de una revisión en sus sistemas de cuentas por cobrar, de ellas depende su funcionamiento en el mercado, porque con el dinero cobrado no sólo se paga la publicidad del producto, los gastos generales de la empresa, también los ganadores del prospecto, por lo que es de gran importancia tener todos los pagos al día para ser reconocido como un juego confiable que sí paga.

Los distribuidores de la empresa tienen tres (3) días para depositar sus obligaciones y una (1) semana para entregar las liquidaciones completas con la reseña de los depósitos efectuados y los premios entregados, por lo que se necesita de un control muy rápido y preciso, ya que no se cuenta con mucho tiempo y es algo consecutivo, debido a que los sorteos se realizan todos los domingos y se deberá contar con la liquidez que proporciona cada uno de estos a nivel nacional.

Sobre la base de lo antes expuesto radica la inquietud de mi estudio de investigación, el cual es el Análisis del Sistema de Cuentas por Cobrar de la Empresa **CORPORACION VENEZOLANA DE ENTRETENIMIENTOS, C.A.** para el período 2004, a través del cual se determinó el estado en que se encuentra cada distribuidor con la empresa, y al mismo tiempo se realizó la optimización en el sistema para un mejor funcionamiento, mayor rapidez y claridad en el proceso de cobranzas.

1.2 Delimitación del Problema.

En el presente trabajo de grado se analizaron las cuentas por cobrar de la empresa Corporación Venezolana de Entretenimientos, C.A. de Maturín, estado Monagas ubicada en la Avenida Fuerzas Armadas N° 62, que tuvo una duración de 4 meses a partir del 20 de Enero del 2005. Analizando en periodo correspondiente desde el 15 de Agosto del 2004, siendo su primer sorteo, hasta el último de Diciembre de 2004.

1.3 Justificación del Problema.

Todas las empresas públicas y privadas deben contar con un adecuado sistema de control administrativo y contable adaptado a sus exigencias y obligaciones, garantizando el desarrollo de los objetivos y metas propuestas, e incrementando sus ingresos, permitiéndole así obtener un puesto en el mercado tan competitivo de hoy en día.

Las empresas que se dedican a la prestación del servicio de juegos de azar no escapan a esta realidad, es por ello que se les hace primordial contar con un excelente sistema de cuentas por cobrar, las cuales representan su

principal fuente de ingresos, controlando éstas se garantiza su permanencia en el mercado nacional.

Las cuentas por cobrar para dichas empresas representa la realidad de sus operaciones y actividades realizadas, es por ello que fue de vital importancia realizar un análisis del sistema de cuentas por cobrar de la empresa **CORPORACION VENEZOLANA DE ENTRETENIMIENTOS, C.A.** de los sorteos comprendidos entre el 15 de Agosto del 2004 y el 19 de Diciembre de 2004, con lo cual se determinó el manejo del sistema de cobranzas utilizado para poder aplicar los correctivos necesarios y las maneras de recuperación total de las cuentas por cobrar.

Teniéndose en cuenta que los distribuidores se encuentran a nivel nacional y que los mismos entregan sus estados de liquidaciones, de los cuales se descuentan los premios menores pagados por ellos, y debe existir una prueba física de los tickets por lo que esto puede ocasionar retrasos en el sistema de cobranzas, dado que los sorteos se realizan todos los domingos y el viernes se tiene que pagar los impuestos correspondientes a los tickets premiados, siendo necesario un eficiente y rápido sistema de cuentas por cobrar.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivos Generales

Analizar en sistema de cuentas por cobrar utilizado en la empresa **Corporación Venezolana de Entretenimientos, C.A.**

1.4.2 Objetivos Específicos.

1. Describir el sistema de cuentas por cobrar utilizado por la empresa **Corporación Venezolana de Entretenimientos, C.A.**
2. Identificar el proceso de facturación de cada uno de los distribuidores de las diferentes zonas.
3. Explicar el proceso de liquidación de pago de cada uno de los distribuidores.
4. Analizar el sistema de cuentas por cobrar utilizado por la empresa.

1.5 Definición de Términos

- **Control Interno:** Es el plan organizacional y todas las medidas relacionadas con él, adoptadas por una entidad para activos, asegurar registros confiables, fomentar la eficiencia operacional y estimular el cumplimiento de las políticas de la compañía. (**Horn gren, Charles y Harrison Walter. 1991, p G-3**).
- **Crédito:** Se define como la entrega de bienes o productos, dinero o servicios, hoy a cambio de una promesa de pago en una fecha futura mutuamente acordada. (**Bisel, Lester. 1992, p 272**).
- **Cuentas por cobrar:** Son acreencias a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de la misma, y provenientes de sus actividades específicas en que comercian. (**Gómez F 1992 pp.1-1**).
- **Estrategia:** Líneas maestras para la toma de decisiones que tienen influencia en la eficacia a largo plazo de una organización. (**Rosenber. 1994, p 173**).
- **Información:** Datos significativos que se emplean en las actividades de preparación y presentación de informes, planificación, control y toma de decisiones. (**Solomón, Vargo, Schoroedes. 1998, p 1191**).

- **Liquidación de Cuentas por Liquidación:** Es la acción de saldar la deuda a cambio de la adquisición de un bien o servicio. **(Def. Op.)**.
- **Morosidad:** Estado en el cual una persona se haya retrasada en el pago de una deuda. **(Def. Op.)**.
- **Notas de Crédito:** Son documentos emitidos por un vendedor para señalar que ha acreditado una cuenta por cobrar de un cliente. **(Horngren, Charles y Harrinson, Walter. 1991, p.G-6)**.
- **Notas de Débito:** Documento de un negocio que emite un comprador para señalar que ya no le debe al vendedor el aporte de las compras devueltas. **(Horngren, Chaeles y Harrinson, Walter. 1991, P. G-6)**.
- **Procedimientos:** Planes que establecen un método para mejorar las actividades futuras. Son guías de acción que detallan de manera exacta en la que deben realizar ciertas actividades. **(Koonz y Welthrich, 1994, p750)**.
- **Retenciones:** Es un porcentaje de dinero que el Contratante le retiene, de acuerdo a la Ley al Contratista para garantizar el cabal cumplimiento de la Obra y al finalizar la misma se le reintegrará el dinero si ha cumplido con lo estipulado en el contrato. **(Zamora, 2001 p.)**.

CAPITULO II

MARCO TEORICO E INSTITUCIONAL

2.1 Antecedentes de la Investigación

Después de revisar diferentes trabajos de grado realizados en la Universidad de Oriente, la consulta de dos de ellas ayudaron en gran medida para determinar esta investigación.

Anahid Koubeliand en su trabajo de investigación que lleva por título “**Análisis del Proceso de Otorgamiento de Crédito y Recaudación de Cuentas por Cobrar en el Hotel Stauffer Maturín 1998**” concluyo y recomendó lo siguiente:

La situación del otorgamiento de crédito y recaudación de cuentas por cobrar, obedecen a factores internos de la empresa, lo cual ha originado una serie de alternativas o proposiciones que pueden beneficiar el proceso de estos, para ser más eficientes, de mayor calidad y minimizar el margen de errores, como es el caso de establecer límites en el otorgamiento de líneas de créditos y tarifas corporativas, así como también el promover políticas de pronto pago.

Cruz E. Rondón en su trabajo de investigación que lleva por título **“Análisis del los Procedimientos de Registro y Control de las Cuentas Por Cobrar a Clientes en la Empresa Aguas de Monagas, C.A Octubre 2002** concluyó lo siguiente:

El objetivo del presente trabajo fue realizar un análisis a los procedimientos de registro y control de las cuentas por cobrar a clientes en la empresa Aguas de Monagas C.A ubicada en la Av. Raúl Leoni, Edificio la Palma, Mezzanina, Maturín-Edo Monagas. Para lograr este fin, fue necesario desarrollar un conjunto de objetivos específicos, que ayudaran a determinar en control interno aplicado a las cuentas por cobrar venta de agua y proponer su respectiva creación, para así mantener un control eficiente sobre los ingresos de la empresa y estar al día en cuanto a los montos adeudados por los clientes, para buscar la aplicación de posibles medidas de cobranza que ayuden a disminuir la cartera de clientes morosos. La investigación fue de tipo documental y de campo, ya que se realizó en el lugar objeto de estudio y se completó con información obtenida de otras documentaciones, tales como libros, tesis, entre otros. Para la efectiva culminación de esta investigación se aplicaron técnicas de recolección de datos,

tales como la observación directa participativa, la revisión bibliográfica y la entrevista no estructurada.

Parejo (2000) realizó un trabajo titulado “**Análisis del proceso de liquidación de los créditos otorgados por el Fondo de Crédito del Estado Monagas Foncrem**” en el estudio llega a las siguientes conclusiones:

- Alargamiento del proceso de liquidaciones por la institución (casa, comerciales y seguros) que se llevan su tiempo para poder consignar la información necesaria en la liquidación de un crédito.
- Aplicación de tasas de interés que no están ajustadas a una institución de servicios comunitarios y sociales.
- Falta de adopción de una política financiera que sea aplicada a los diferentes casos que presentan características similares.

2.2 Bases Teóricas.

2.2.1 Origen de la Contabilidad.

La contabilidad se remonta desde tiempos muy antiguos, cuando el hombre se ve obligado a llevar registros y

controles de sus propiedades porque su memoria no bastaba para guardar la información requerida. Se ha demostrado a través de diversos historiadores que en épocas como la egipcia o romana, se empleaban técnicas contables que se derivan del intercambio comercial, el inicio de la literatura contable queda circunscrito a la obra del Franciscano Fray Lucas Pacciolo de 1494 titulado “La suma de Arithmetica, geometría proportioni el Proporcionalita” en donde se considera el concepto de partida doble por primera vez.

2.2.1.1 Importancia de la Contabilidad.

La contabilidad es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener informaciones. (p.81).

2.2.2 Crédito.

El crédito consiste en una transacción entre dos partes en la que una de ellas (acreedor o prestamista) entrega el dinero, bien o servicios o títulos de valores a cambio de una promesa a pago futuro por la otra parte (deudor o prestatario). Enciclopedia Hispánica tomo 4 (p.336).

Según Acedo y Acedo:

El crédito puede tener dos características:

Crédito de una cuenta corriente, generalmente para ser pagada a 30, 60, o 90, días, según la política de venta de la empresa. Esta venta a crédito puede estar amparada con documento o no.

La venta a crédito, a plazo, que pueden ser de 6,12,18,24 o más meses. Estas ventas son amparadas por documentos.

En todas las transacciones crediticias, tenemos dos elementos importantes:

El elemento de pago futuro donde el dinero, bienes y servicios son dados con el compromiso de un pago futuro.

El segundo elemento es el de la confianza en que la política de crédito del banco es conscientemente estudiada y a través de los datos que se tiene es que existe la oportunidad de solicitar el crédito de dicho cliente. (p.16).

2.2.2.1 Antecedentes del Crédito.

La página de Internet www.monografias.com, hace referencia a los antecedentes del crédito de la siguiente manera:

Como es del conocimiento general, las instituciones que por excelencia se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son los bancos e instituciones financieras.

A lo largo de todo proceso de crédito se torna amplio y complejo el análisis para ello es necesario involucrar en sus líneas aspectos generales tales como:

- Determinación de un mercado objetivo
- Evaluación del crédito
- Evaluación de condiciones en que se otorgan
- Aprobación del mismo
- Documentación y desembolso
- Administración del crédito en referencia (www.monografias.com/trabajos5/asba/asba.shtml).

2.2.2.2 Importancia del Crédito.

De acuerdo a los niveles de inversión que se requiere en el desarrollo de un país o una empresa, de vital importancia en crédito, ya que su utilización permite entre otras cosas, según Ratmon R, Beneke:

Incremento de la producción de bienes y servicios, y como consecuencia, una disminución de los costos unitarios.

Creación de nuevas fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas o ampliaciones de las ya existentes.

La garantía que es el respaldo que asegura el cumplimiento de la obligación o la recuperación del crédito.

El plazo, o sea, el tiempo en el que deberá ocupar el crédito o efectuarse el reembolso.

El instrumento es el que formaliza la obligación que puede ser un pagaré, una letra, un documento de crédito notariado o registrado.

La tasa de interés, que es el costo que debe pagar el deudor al acreedor por el uso de su capital.

Fuentes de financiamiento, o sea, la procedencia de los fondos los cuales pueden ser apropiados, de personas naturales o jurídicas en plazo para pagarlo.

Es indudable que dada la importancia que reviste el crédito en el desarrollo de la empresa, se debe profundizar en su análisis ante de ser aprobada y otorgada. (p-26-27).

2.2.3 Cuentas por Cobrar.

La definición que se les da a las cuentas por cobrar varía de un autor a otro, siguiendo siempre su criterio y sus principios, existen autores que las definen de la siguiente manera: Colmes (1999) lo define como **“La cantidad que los clientes deben al negocio. Las cuentas por cobrar surgen cuando la mercancía o los servicios se venden, pero su importe no es inmediato”**. (p.23).

Por su parte, www.monografias.com (2004) las cuentas por cobrar **“Comúnmente se refiere a las cifras que los clientes deben como resultado de la entrega de artículos o servicios y del otorgamiento de un crédito en el curso ordinario del negocio, éstas se deben diferenciar de los depósitos, acumulaciones, documentos y otros activos que no surgen por las ventas diarias. Mas aún, las cantidades incluidas en el rubro de cuentas por cobrar**

deben poder cobrarse de acuerdo a los plazos usuales de venta de la compañía”.

Debemos advertir que las cuentas por cobrar están controladas por una cuenta mayor, de activo circulante, que se carga del importe de las cuentas expedidas, se abona del valor de las cuentas cobradas, y su saldo representa el monto de las cuentas pendientes de cobro. El registro de cuentas por cobrar es un diario que sirve para anotar las expedidas y de las que se toman datos para cargar las cuentas del libro mayor. (Risonne. 2003, p2).

2.2.3.1 Clasificación de las Cuentas por Cobrar.

Brito (1992) señala que las cuentas por cobrar de acuerdo a su origen, pueden clasificarse en dos grupos:

2.2.3.1.1 Cuentas por Cobrar provenientes de venta de bienes y servicios:

Este grupo de cuentas por cobrar está formado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes y servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una “factura” por parte del cliente.

Las cuentas por cobrar provenientes de ventas a crédito son comúnmente conocidas como “cuentas por cobrar comerciales” o “cuentas por cobrar a clientes” y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo circulante o corriente, excepto aquellas cuyos vencimientos sean mayores que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos es de doce meses. En aquellas empresas donde el ciclo normal de operaciones sea superior a un año, pueden incluirse dentro del activo circulante, aun cuando su vencimiento sea mayor a doce meses, siempre y cuando no sobrepase ese ciclo normal de operaciones en cuyo caso deben ser clasificadas fuera del activo circulante, en el grupo de activos a largo plazo.

2.2.3.1.2 Cuentas por Cobrar no Provenientes de Ventas a Crédito:

Como el título lo indica, se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originado por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a créditos.

Este tipo de cuentas por cobrar deberán aparecer clasificadas en el balance general en el grupo de activos circulantes, siempre que se espere que van a ser cobradas dentro del ciclo normal de operaciones de la empresa, el

cual, como se ha comentado, es de doce meses. (p.337-338).

2.2.3.2 Políticas de Cuentas por Cobrar.

Lester Bittel (1992) en relación a las políticas de cuentas por cobrar establece que:

Es necesario realizar cierto esfuerzo para lograr el cobro de una cuenta que permanezca impagada con posterioridad a la fecha de vencimiento de la misma. La persona que debe entrar en contacto con el cliente dependerá de la política de la organización. Tal vez sea deseable que el contacto se establezca entre los agentes de ventas y compras de las respectivas empresas, aunque quizás resulte más eficaz que el departamento de gestión de créditos efectúe el seguimiento. Conjuntamente con el departamento de cuentas a pagar del cliente.

El cobro por teléfono puede ser eficaz. El cobrador debería estar bien preparado por adelantado y el enfoque debería ser enérgicamente diplomático. El objetivo es alcanzar un acuerdo sobre la fecha de pago. Si el pago no se recibe cuando se ha prometido, debe efectuarse un seguimiento inmediato.

El cobro por parte debe incluir una secuencia de seguimiento. Las cartas de tipo formulario pueden resultar eficaces; son fundamentales cuando las cantidades en cuestión son pequeñas, como en el caso de las cuentas adeudadas por minoristas. En cualquier caso, la carta debería especificar la cantidad debida, la fecha de vencimiento y exigir su pago.

Puede hacerse arreglos extra judiciales en el caso de que un deudor esté en una situación temporal de suspensión de pagos. Puede aceptarse una letra al propio cargo, a plazo, para darle un respiro al deudor. O también puede exigirse una cantidad extra en cada pedido, en concepto de la cuenta pendiente. (p.102).

2.3 Aspectos Relacionados con la Empresa.

2.3.1 Identificación de la Empresa.

Nombre: Corporación Venezolana de Entretenimientos, C.A.
(CORVENE)

Dirección: Av. Fuerzas Armadas, N° 62. Maturín, Edo.
Monagas.

2.3.2 Misión de la Empresa.

Desarrollar las actividades de juegos de azar en el marco de diseños innovadores, ofreciendo atractivos premios de dinero y especies.

2.3.3 Visión de la Empresa.

Consolidarse como la empresa concesionaria de juegos de azar de mayor proyección a nivel nacional, alcanzando la excelencia en el diseño, procesamiento y comercialización de su prospecto **“EL POTE SEGURO”**.

2.3.4 Reseña Histórica.

La empresa se constituyó el 02 de Septiembre de 2002, con miras a la explotación comercial de juegos de azar y derivados. A través de una concesión de la Lotería de Oriente. Desarrolla el prospecto el **“EL POTE SEGURO”** el cual es un producto sobre las bases de un lotto, que es ampliamente conocido nacional e internacionalmente, fácil de jugar y además, por experiencia, de buena aceptación en el público jugador venezolano.

Este prospecto cuenta con el Acumulado Discrecional, que constituye un atractivo indiscutible y además posee premios adicionales en dinero y especies dentro del sorteo, logrando que el prospecto se adecue a los gustos y cubra las expectativas del público consumidor.

2.3.5 Mercado Potencial.

Un análisis de la distribución y características socioeconómicas de la población en Venezuela, bajo la cual se estimó el mercado potencial de ventas. Básicamente el target objetivo del mercado de loterías apuntó hacia las clases sociales A, B, C, D y E enfatizándose en las C, D y E. El perfil socio-demográfico del país para el año 2003-04 fue el siguiente:

El porcentaje de la población al que estuvo dirigido el producto fue de un 51% (aproximadamente 12.280.705 habitantes). El universo al cual estuvo dirigido estaba conformado por personas mayores de dieciocho (18) años de edad, dentro de la cual está enmarcada la fuerza de trabajo del país.

2.3.6 Objetivos Generales.

Se obtuvieron márgenes de utilidad razonables por razón de la actividad principal que desarrolla la empresa, en función de un rendimiento óptimo mediante el correcto uso de los recursos disponibles en la organización, orientados a la satisfacción de las necesidades de las personas que invierten en el juego de azar “EL POTE SEGURO”.

2.3.6.1 Objetivos Específicos.

- Se organizaron los recursos disponibles en la empresa a manera de lograr un aprovechamiento de espacio y tiempo en el diseño, distribución, promoción, y cancelación de los premios del juego de azar “EL POTE SEGURO”.
- Se diseñaron planes estratégicos estableciendo la debida coordinación entre los diferentes departamentos y secciones, en función de mantener un nivel de eficiencia tal que permite cumplir satisfactoriamente con los compromisos adquiridos.
- Se orientaron los esfuerzos del personal a la consecución de objetivos comunes con eficacia, basándose en la capacidad de repuesta y acción ante los retos en un campo altamente competitivo en la

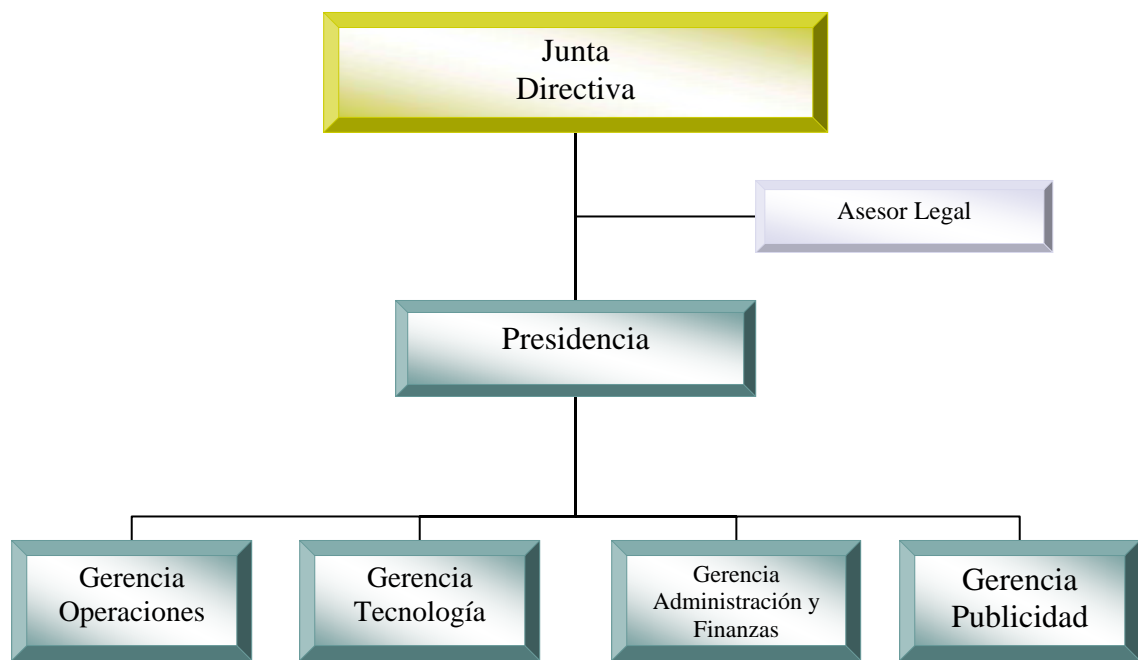
región. A través del desarrollo del juego de azar “EL POTE SEGURO” se pretende proporcionar un estímulo a las personas de ciertos grupos sociales la elevación de su nivel de vida mediante la satisfacción de su necesidad, con un producto de calidad a un precio accesible.

- Se mantienen las mejores relaciones entre la empresa y los organismos públicos y privados relacionados al sector de los juegos de azar, a través de una presentación de servicio satisfactoria.
- En ese sentido la empresa asumió la responsabilidad de enfrentar este tipo de retos teniendo la absoluta seguridad de que el resultado fuese satisfactorio, en cuanto a las consideraciones de carácter técnico y financiero, ofrece ventajas innovadoras al respecto, características esenciales en un mercado competitivo, globalizado, integrado, en el cual aflora una planta de profesionales y herramientas de nueva generación.

2.3.7 Organigrama de la Empresa

Estructura Organizacional de Empresa.

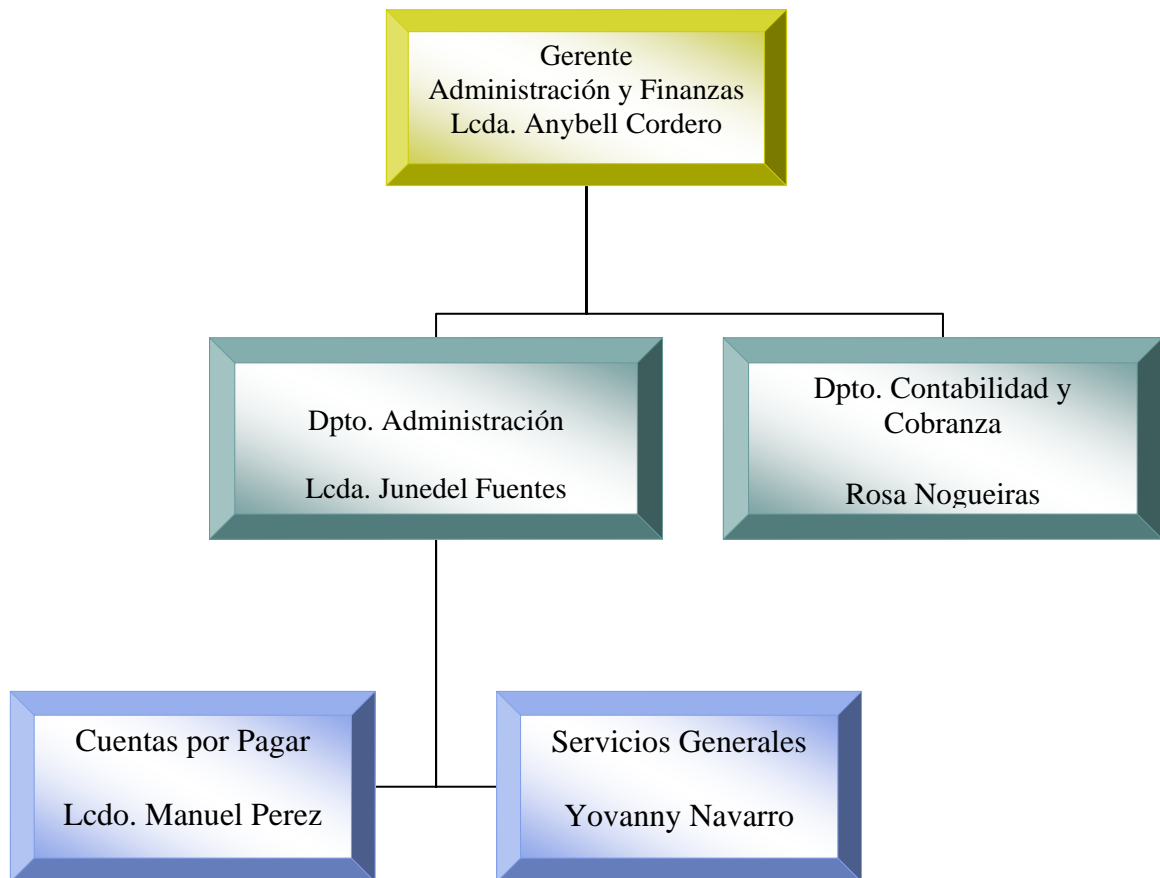
Corporación Venezolana de Entretenimientos, C.A



Fuente: Corporación Venezolana de Entretenimiento, C.A.

Gerencia de Administración y Finanzas

Organigrama.



Fuente: Corporación Venezolana de Entretenimiento, C.A.

2.3.8 Funciones de los Miembros de la Empresa.

2.3.8.1 Junta Directiva.

La junta directiva tiene las siguientes funciones:

- Diseña las políticas generales de la empresa.
- Representa a la empresa en las actividades relacionadas con negociaciones y convenios con la Gobernación del estado Monagas.
- Decide acerca de los planes de la empresa.
- Analiza los informes financieros y decide, en consecuencia, los lineamientos generales de las estrategias orientadas a mantener un óptimo nivel de ingresos.
- Decide acerca de las asignaciones y remociones necesarias en la directiva de la empresa.
- Actúa en toda actividad que le competa según el acta constitutiva de la empresa.

2.3.8.2 Presidente.

El presidente tiene las siguientes funciones:

- Decidir todo lo concerniente a endeudamiento, contratación de préstamos y financiamiento que fuere necesario para el cumplimiento del objetivo social.

- Resuelve la concesión de vales y fianzas cuando lo requieren las actividades económicas de la compañía.
- Confiere Poderes Generales o Especiales para la representación Judicial o extrajudicial de la compañía teniendo facultades para intentar y sostener toda clase de demandas y acciones, convenir, desistir, transigir, comprometer en árbitros, arbitradores o de Derecho, darse por citado o notificado, hacer posturas en remate.
- Convoca las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias de la Compañía y presidirlas.
- Firma por compañía todos los documentos públicos y privados que contengan actos, operaciones y contratos de la misma.
- Abre, cierra y moviliza con firmas conjuntas o con la sola firma, las cuentas corrientes o de ahorro que tenga la compañía en bancos o instituciones financieras.
- Ejerce vigilancia y control de los negocios, contabilidad y funcionamiento de la sociedad.
- Resuelve acerca de la compra de bienes muebles o inmuebles de cualquier naturaleza, sea cual fuere su monto.
- Presenta a la Asamblea General de Accionistas el Balance y Corte de Cuentas junto con el informe del

Comisario, en el cual se expone una estimación circunstanciada sobre el ejercicio económico respectivo.

2.3.8.3 Gerente Administración y Finanzas

El Gerente Administración y Finanzas de la empresa tiene como funciones principales:

- Velar por el fiel cumplimiento del acta constitutiva-estados sociales de la empresa.
- Formular el presupuesto de los gastos ordinarios de la sociedad.
- Planificar y controlar las actividades generales de la empresa.
- Sustituir al presidente en casos de ausencia del mismo.
- Analizar y actualizar permanentemente el contexto externo e interno de la empresa.
- Mantener y acrecentar las relaciones con los clientes externos a la empresa, vinculados con sus actividades y futuras áreas de oportunidad.
- Aprovechar nuevos servicios a comercializar en la empresa.
- Realizar otras actividades que le asigne el presidente.

2.3.8.4 Departamento de Informática.

Tiene por funciones:

- Diseñar y planificar las actividades relacionadas con el manejo y transmisión de datos a nivel nacional, vía Internet.
- Elaborar reportes semanales y mensuales, sobre tickets vendidos, devueltos y premiados.
- Recibir y custodiar los soportes (CD's) de los resultados de los sorteos.
- Controlar la identificación de cada ticket a través del registro de los seriales preimpresos.
- Diseñar el arte final de los tickets para cada sorteo.
- Implementar planes de atención a las contingencias.

2.3.8.5 Departamento de Publicidad y Mercadeo.

El Departamento de Publicidad y Mercadeo desempeña las siguientes funciones:

- Diseñar las políticas de publicidad y mercadeo de la empresa a nivel nacional y local.
- Contratar con empresas de publicidad campañas de promoción del producto "EL POTE SEGURO".

- Planificar, controlar e implementar la distribución de los prospectos a nivel nacional.
- Mantener actualizaciones de los niveles de aceptación en los diferentes extractos de la población.
- Desarrollar estrategias orientadas al posicionamiento y mantenimiento del prospecto “EL POTE SEGURO”.
- Supervisar la distribución de material promocional y la difusión de material publicitario y promocional de “EL POTE SEGURO”.

2.3.8.6 Departamento de Administración y Finanzas.

El Departamento tiene las siguientes funciones:

- Organizar, dirigir, planificar, ejecutar y controlar todas las actividades relacionadas con la administración de los recursos financieros de la empresa.
- Realizar todas aquellas actividades relacionadas con la administración de la organización (conciliaciones bancarias, reportes financieros, estados de cuenta, estado de resultados, estadísticas de ingresos y egresos, transacciones, emisiones de cheques, registro de libro banco, emisión de órdenes de pago, etc.).

2.3.8.7 Departamento de Operaciones.

Tiene las siguientes funciones:

- Establecer la logística para desarrollar las actividades de la empresa a nivel de empleo de recursos físicos y tecnológicos, para cumplir a cabalidad con los objetivos planteados.
- Asiste a los departamentos en servicios de reparaciones y mantenimientos.
- Coordinar apoyo a las actividades de transporte y traslado de recursos y suministros.

2.3.8.8 Departamento de Contabilidad y Cobranza

El director Contable tiene las siguientes funciones:

- Mantener los libros diarios, los mayores y auxiliares.
- Elaborar estados de ganancias y pérdidas y balances generales, cada vez que la empresa lo requiera.
- Coordinar y prestar asesoría para la elaboración y revisión del presupuesto de gastos y contratos.
- Calcular y pagar el Impuesto Sobre la Renta y otros impuestos.

- Mantener informada a la Junta Directiva del estado de la empresa.
- Controlar la carga de los costos a las cuentas asignadas.
- Analizar resultados.
- Llevar al día las cuentas por cobrar de cada uno de los distribuidores.
- Presentar semanalmente un resumen de cobranza obtenido.

2.3.9 Descripción Analítica – Críticas de las Políticas Sociales, Económicas y Tecnológicas aplicadas en la empresa.

2.3.9.1 Políticas Sociales.

La empresa tiene una orientación social dirigida a la realización de un fondo por un monto de dinero suficiente para adquirir bienes, como una vivienda y un vehículo, y asignar una jubilación durante 15 años, que garantice un ingreso suficiente para mantener un buen estándar de vida.

Mediante esta forma de premiación se persigue administrar, a través de una entidad bancaria, un fondo de jubilación que soporte económicamente al grupo familiar beneficiado durante 15 años, recibiendo mensualidades consecutivas.

2.3.9.2 Políticas Económicas.

La empresa mantiene relación estrecha con la Lotería de Oriente en razón de ser un concesionario que explota el juego de azar “EL POTE SEGURO”. Esta figura desde el punto de vista jurídico se interpreta como una relación entre franquiciante y un franquiciador, con estatuto en el contrato que establece el porcentaje que ha de percibir la Lotería por concepto de ventas de los tickets del juego “EL POTE SEGURO”. Este porcentaje se deposita en las cuentas de Lotería de Oriente, la cual canaliza estos recursos a través de la junta de Beneficencia Pública del Estado Monagas.

2.3.9.3 Políticas Tecnológicas.

La empresa mantiene un stock de equipos de computación de última generación que permite el procesamiento rápido y eficaz de los grandes volúmenes de información que se producen en los sorteos. Así mismo posee una red interna que le permite la administración de información y cómputos mediante programas de aplicación orientados a la actualización, registro y manejo de los datos.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO.

3.1 Tipo de Investigación:

Para el desarrollo de este proyecto, el tipo de investigación que se utilizó fue de campo y documental, la cual permitió la obtención de la información requerida a través de fuentes primarias y secundarias.

Fue documental por que se hizo basándose en documentos, registros y otros relacionados con el tema a estudiar. En relación a la investigación documental, Fideas (197) destaca que esta: **“Se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos”**. (p. 49).

Dado que los datos fueron obtenidos directamente de la empresa CORVENE, C.A., la investigación es considerada del tipo de campo; a este respecto Sabino (1996) expresa que **“Los diseños de campo son los que se refieren a los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad mediante el trabajo del investigador y su equipo”**. (p.93).

3.2 Nivel de Investigación:

La investigación que se realizó fue de tipo descriptivo, con el fin de abarcar todo el problema, para que de esta manera se lograra con exactitud, la forma más detallada y precisa de la situación de los procedimientos administrativos y contables del sistema de cuentas por cobrar. Al respecto Sabino (1997) dice: **“La investigación descriptiva es aquella cuya preocupación primordial radica en describir características fundamentales... utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura”**. (p.60).

3.3 Población:

La población estuvo comprendida por una totalidad de diecinueve (19) distribuidores a nivel nacional, analizando el sistema de cobranzas utilizado en los primeros 17 sorteos, y toda la documentación bibliográfica que se necesitó para el manejo de las cuentas por cobrar.

“Algunos investigadores utilizan el término universo, pero los autores preferimos utilizar el término población, ya que consideramos que universo es más bien un

término descriptivo de un conjunto infinito de datos, lo que se aplica a la población; la muestra suele ser definida como subgrupo de la población”. (p.204).

3.4 Técnicas de Recolección de Datos:

1. La Observación Directa: esta técnica permitió un acceso más directo a la información a través de la observación, teniendo una relación más directa con el problema de investigación; según Méndez (2001) **“La observación es directa cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume sus comportamientos”.** (p-154).

2. La Entrevista Directa: Se utilizó esta técnica con los empleados del departamento de crédito, por cuanto a través de la consulta existe mayor fluidez de la información; Carlos Méndez (2001) nos dice que: **“La entrevista es una técnica en la cual el investigador plantea preguntas en forma oral y anota información obtenida”.** (p.198). En este estudio se aplicó la entrevista no estructurada, que según Sabino, no está organizada y que mediante el diálogo el encuestador obtiene información deseada.

3. La Revisión Bibliográfica: Esta técnica permitió la búsqueda de información en libros, revistas, folletos y otros, son conocidas como fuentes secundarias. En cuanto a este tipo de fuentes de información, Méndez (2001) opina que se encuentran en las bibliotecas y está contenida en libros, periódicos y otros materiales documentales como trabajos de grado, enciclopedias, folletos, guías, etc. (p153).

3.5 Alcance de la Investigación:

La presente investigación se enfocó a realizar un análisis del sistema de cobranzas utilizado en la empresa **CORVENE, C.A.**, originada en cada unos de los primeros 17 sorteos realizados desde el inicio operacional hasta Diciembre del 2004 para determinar su eficiencia y situación real de cada uno de los distribuidores que trabajan para ésta.

3.6 Recursos Humanos.

Para realizar el presente trabajo se contó con una serie de personas que desinteresadamente y de manera

profesional, prestaron toda su colaboración; ellas son las siguientes:

- **Licenciada Anybell Cordero** – Gerente General de Administración y Finanzas.
- **Ingeniero Frank Alvea** - Gerente de Operaciones.

3.7 Recursos Materiales:

Este tipo de recursos constituyen una herramienta de gran importancia dentro de los cuales se pueden nombrar:

- a) Computadora.
- b) Impresora.
- c) Lápiz.
- d) Papel.
- e) Corrector.
- f) Libreta de Anotaciones.
- g) Estados de liquidación de los clientes.
- h) Otros.

3.8 Recursos Bibliográficos.

Estos recursos suministran la base teórica de la investigación, se pueden mencionar los siguientes:

- a) Libros.
- b) Tesis.
- c) Internet.

CAPITULO IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE DATOS

La empresa **Corporación Venezolana de Entretenimientos, C.A.**, dedicada al juego de azar, comenzó sus operaciones desde el mes de Agosto de 2004, y se ha posicionado en el mercado de los juegos de lotería a través del prospecto denominado El Pote Seguro, trabajando con ventas en consignación, lo que origina ventas a créditos las cuales acarrearán el siguiente proceso:

4.1 Consignación:

Desde el Departamento de Operaciones dirigido por el Ing. Frank Alvea se emite la orden para que la empresa encargada realice los tickets para cada uno de los sorteos, detallando la cantidad a entregar para cada zona del país, dado que los tickets se encuentran identificados con cada una de ellas.

Los Consignatarios reciben los tickets los días martes, por lo menos con una semana de anticipación al sorteo correspondiente. Este envío es realizado por la empresa que realiza los tickets, a través de la Empresa encargada del transporte de los mismos.

Para tal fin, el Consignatario debe asignar personas responsables y autorizadas para la recepción de la mercancía; los nombres de estas personas autorizadas deben ser notificados por escrito a LA OPERADORA, quien a su vez los refiere a la empresa del servicio de transporte.

Los tickets son enviados en envases termosellados, en paquetes de 5.000, con una etiqueta de control donde se refleja: Orden de Producción, N° de sorteo, fecha, seriales del – al, cantidad de tickets, zona, nombre del juego, dirección y teléfonos del Consignatario.

La empresa encargada de realizar los tickets, por orden de LA OPERADORA, emite al Consignatario una “**Orden de Consignación de Tickets**”, para que el Consignatario quede obligado a devolverla firmada y sellada en señal de conformidad a LA OPERADORA, vía fax en una primera fase, y luego el original por valija dentro de la Devolución física

de los tickets no vendidos. La Orden es utilizada para control y confirmación administrativa de las partes.

Este documento contiene todos los datos relativos al Consignatario: Cantidad de Tickets Consignados, N° de sorteo, Fecha, color, Seriales, N° de Comprobante o Plomo de la Empresa de transporte, y cualquier otro dato importante relacionado con la consignación.

La empresa de Transporte presenta al Consignatario, en el momento de la entrega de la mercancía, el Comprobante de Servicio que sirve como control interno a la empresa de transporte y las partes de la recepción de la mercancía. Este comprobante representa una importante evidencia del despacho y entrega de los tickets al Consignatario, el cual, debe ser archivada para su control.

En el momento de la recepción de los Tickets, el consignatario debe revisar los envases llevados por la empresa de transporte, para verificar que estén en perfectas condiciones, es decir, sin violaciones ni daño alguno. De presentarse una visible violación en el envase de seguridad, el Consignatario y el representante de la empresa de transporte deberán levantar un acta donde especifiquen con detalle el problema encontrado. Sin embargo, el

Consignatario deberá recibir el contenido del mismo notificando a LA OPERADORA inmediatamente para tomar la decisión a que diere lugar.

El Consignatario al recibir los tickets de “**EL POTE SEGURO**” debe revisar lo siguiente:

- a) Estado físico de los envases.
- b) Entrega de Comprobante de Servicio por parte de la empresa transportista y la Orden de Consignación enviada por la Empresa que realiza los tickets.
- c) Coincidencia de los Seriales de los plomos de seguridad con los descritos en el Comprobante de Servicio y en la Orden de Consignación de tickets.
- d) Cantidad de tickets recibidos, Color, Número de Sorteo y Zona.

Una vez realizada esta verificación, el Consignatario firma y sella el Comprobante de Servicios de la empresa transportista y la Orden de Consignación de Tickets. El Comprobante de Servicio lo entrega al transportista, quedándose con una copia; envía vía fax copia de la Orden de Consignación a la Empresa que los realiza y a LA OPERADORA, y luego, a través del servicio de transporte,

la original a la Empresa. Una copia de la Orden de Consignación queda en poder del Consignatario para su archivo.

Luego de recibir las bolsas contentivas de los tickets, deberá revisar lo siguiente:

- a. Si los tickets recibidos coinciden con la cantidad de la orden de consignación.
- b. Que la información inscrita en el disco sea similar a lo recibido; de no ser así, debe notificarlo de inmediato a LA OPERADORA.

Ver Anexo N° 1 del proceso

4.2 Devoluciones.

Todos los consignatarios tienen hasta el día domingo a las 12:00 p.m. para realizar la devolución electrónica de los tickets. Este proceso consiste en que a través de un sistema diseñado en el departamento de informática, el cual posee cada consignatario, se introduce el serial de cada uno de los tickets no vendidos para poder sacarlos de la jugada del sorteo a realizar ese día, para así ofrecer mayor

oportunidad a los jugadores y mayor confiabilidad hacia el juego; es decir, solo juegan los ticket vendidos.

Posteriormente a este paso los consignatarios deben enviar la prueba física de los tickets devueltos o no vendidos, proceso para el cual se cuenta con una cantidad de lectores quienes todas las semanas se encargan de leerlos a través del código de barras y comparar si realmente coinciden con la devolución electrónica. Luego se levanta un acta donde se indica que son tickets devueltos, posteriormente son guardados bajo estricta seguridad en la bóveda que posee la empresa.

Ver Anexo N° 2

4.3 Ventas.

Las ventas son la cantidad de tickets vendidos por cada uno de los consignatarios.

Luego de recibida la consignación y realizada la devolución se asume que la diferencia entre las misma es de la cantidad realmente vendida por cada uno de los consignatarios, y son estos los ingresos que la empresa va

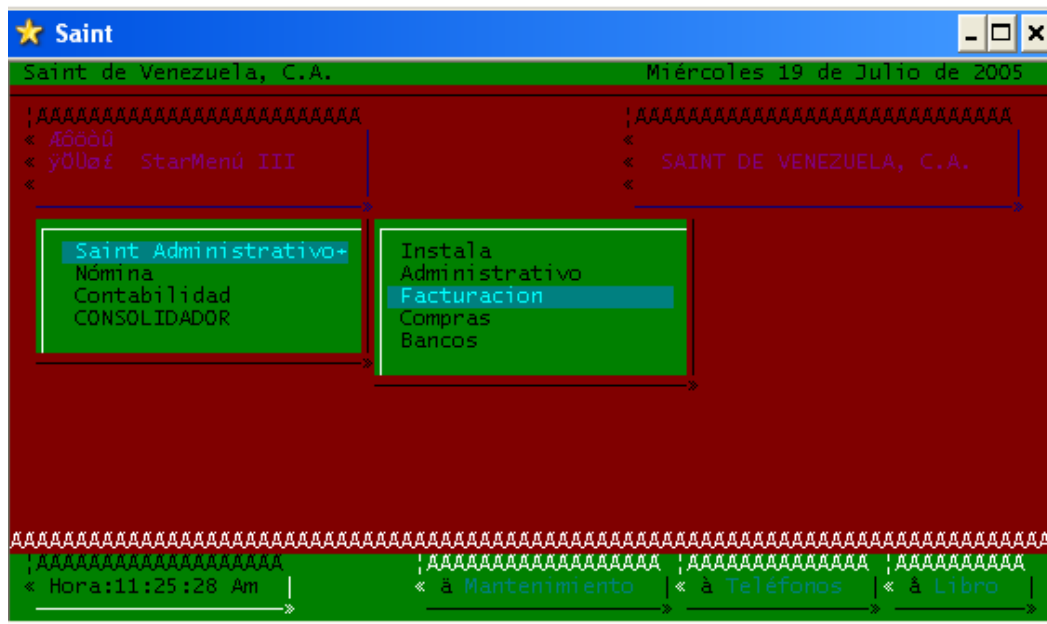
a recibir y sobre los cuales los distribuidores van a realizar su liquidación y pago.

Ver Anexo N° 3

4.4 Facturación.

El reporte es emitido por el departamento de informática los días lunes. Este debe contener la cantidad de tickets consignados, los devueltos y los vendidos por cada uno de los consignatarios, con el objetivo de enviarlo a los diferentes gerentes de la empresa para saber el resultado que tuvieron las ventas de la semana, y al mismo tiempo sirve de soporte para los movimientos de la empresa. Ver grafica N° 8

La Gerencia de Administración y Finanzas se encarga de enviar al departamento de cobranzas dicho reporte para que pueda comenzar la facturación a cada uno de los consignatarios mediante el programa Saint.



4.5 Liquidaciones.

Estas deben ser enviadas por los consignatarios a los operadores vía fax cuatro días después de realizado el sorteo, y luego deben enviar el original por valija junto con la devolución física.

Las liquidaciones están representadas por un formato interno entre la operadora y los consignatarios donde se debe plasmar la cantidad de tickets consignados, devueltos y vendidos para así destacar la cantidad a pagar, y a ésta se le descontará la comisión en ventas, premios menores, bonificación en premios y de esta manera obtener el verdadero monto a pagar, originando así la cuenta por cobrar. Cuando se envía esta liquidación, junto a ella debe enviarse los detalles de los depósito (s) efectuados para la cancelación de dicho monto y los seriales de cada uno de los tickets de premios menores descontados en ésta, así como también el envío de la liquidación original que deberá contener los depósitos, y los tickets premiados para ser verificados y resguardados en la empresa. Ver grafica N° 7

4.5.1 Comisión en Venta.

La comisión en venta esta representada por el 20% de los tickets vendidos por cada uno de los consignatarios siendo ésta descontada de la liquidación semanal de cada sorteo.

4.5.2 Premios Menores.

Los premios menores están conformados por aquellos premios hasta de un millón por cada ticket, estos serán cancelados por los consignatarios al ganador, quienes lo plasmaran en la liquidación enviada, descontándolo del monto a pagar en la misma. No existe monto global máximo de premios pagados por consignatario para cada sorteo.

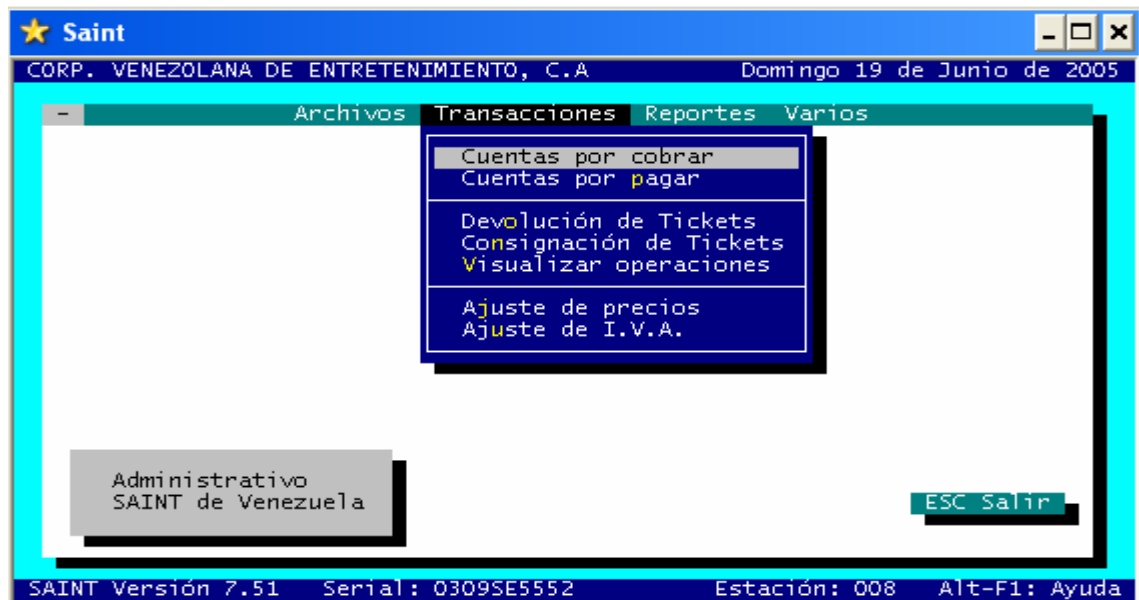
Ver Anexo N° 4

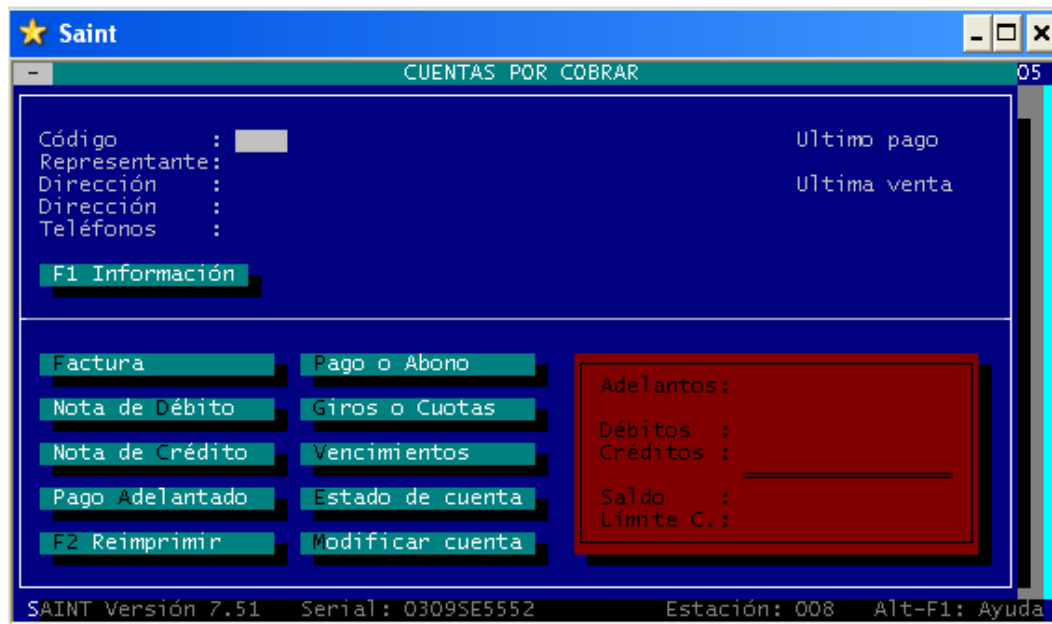
4.5.3 Bonificación en Premios Menores.

Esta bonificación es un incentivo más para el consignatario y consiste el darle el 2% por el monto de cada ticket premiado, es decir, al monto total de tickets premiados se le saca el 2% y este monto es descontado en la liquidación bajo el concepto de bonificación en premios.

4.5.4 Notas de Crédito.

Estas notas de crédito están representadas por la comisión en venta, los premios y la bonificación en premios para poder rebajar las cuenta de cada uno de los consignatarios en el sistema administrativo de la corporación.





4.5.5 Notas de Debito.

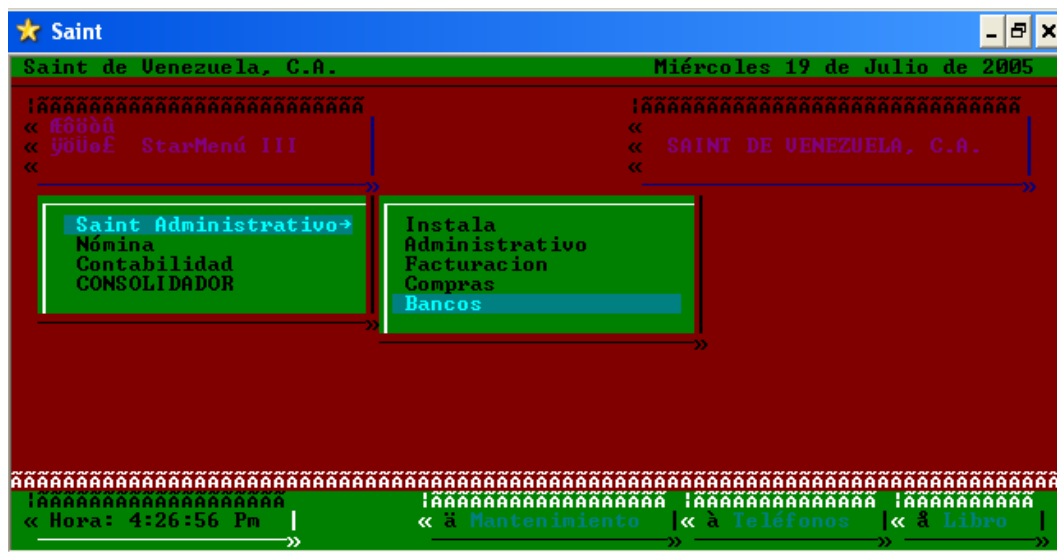
Estas notas son utilizadas por si existiera alguna diferencia entre la liquidación y la facturación es decir en la cantidad de tickets vendidos, a consecuencia de algún error en la devolución; en esos casos se emite una nota de débito en el sistema administrativo para ajustar el monto. Se realiza de la misma manera administrativa pero aplicando notas de debito que las de crédito.

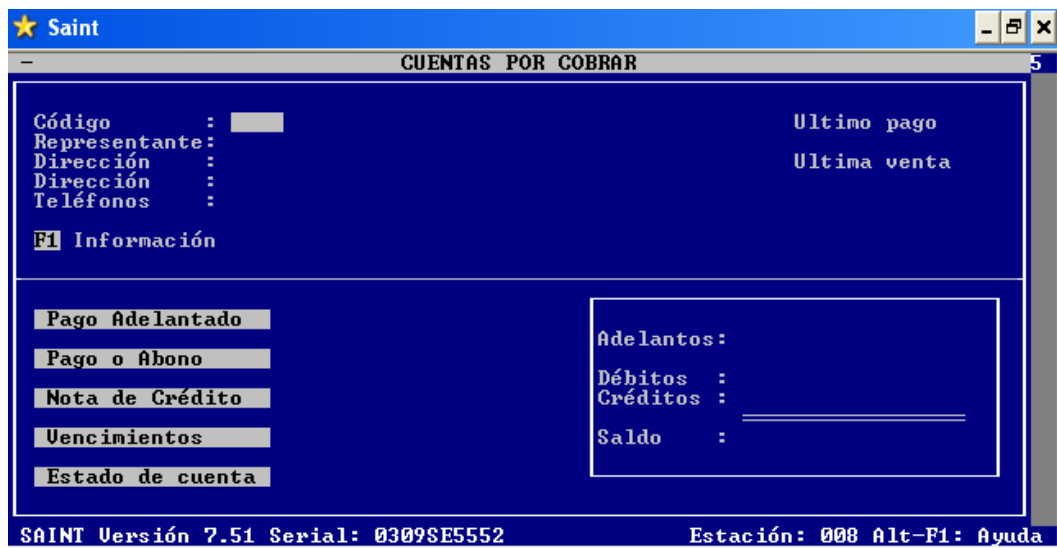
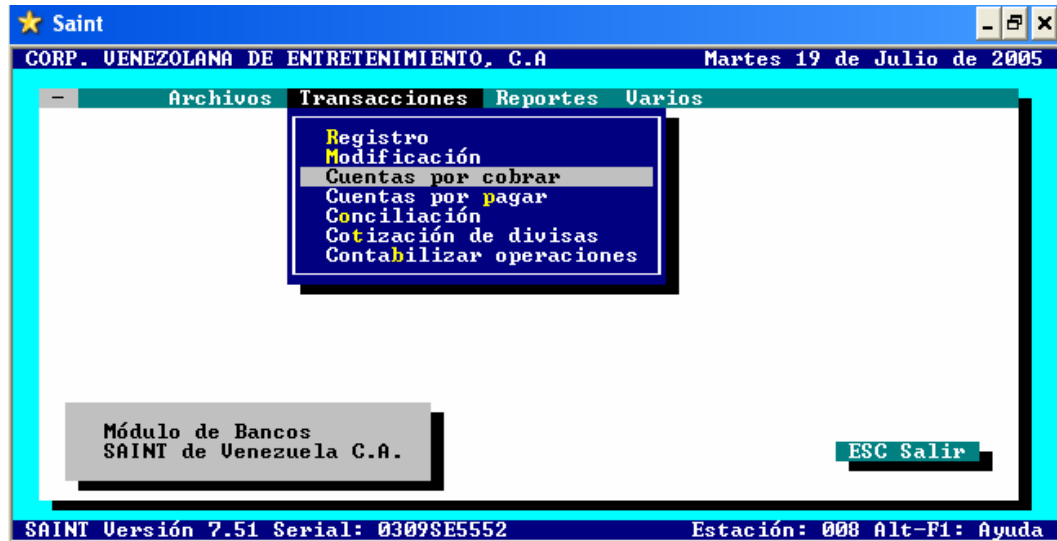
4.6 Cobranzas.

Luego de emitida la facturación se realiza los abonos a cada consignatario, quienes tienen cuatro (4) días para

enviar la liquidación del sorteo y así poderle abonar a su cuenta. Los consignatarios deben depositar en la cuenta bancaria de la empresa el monto semanal que se obtuvo por la venta de los tickets, y enviar el depósito para poder realizar la disminución en las cuentas por cobrar de cada distribuidor y de esta manera realizar la disminución.

Ver anexo N° 5





4.7 Sistema Contable.

La empresa lleva todas sus operaciones administrativas y contables a través del Saint.

Las cuentas por cobrar son cargadas a cada distribuidor por separado para cada uno de los sorteos. El proceso se realiza de la siguiente manera:

- 1-En el módulo de facturación introducimos la que emite el departamento de sistema para cada sorteo, con la fecha correspondiente a dicho juego; colocando la cantidad de tickets consignados, devueltos y vendidos dando por total las cuentas por cobrar.
- 2-En el módulo Administrativo buscamos a cada uno de los distribuidores para realizarle notas de crédito por la comisión en venta, los premios menores y la retención de éstos, así como también la bonificación en premios, lo cual rebaja la cuenta hasta el monto de lo que los distribuidores deberán cancelar. En este mismo módulo se colocan las notas de débito si llegara a existir alguna diferencia en la cantidad de tickets arrojados por el departamento de sistemas y el que reporta el consignatario.
- 3-Por último llegamos al módulo de banco donde nos dirigimos a cuentas por cobrar en la parte de abono a cuenta y colocamos cada uno de los depósitos efectuados por el consignatario indicando fecha, número de depósito y agregándolo a banco; de esta manera la cuenta rebajara su monto.

Ver Anexo N° 6

4.8 Análisis del Sistema de Cuentas por Cobrar.

Una vez estudiado el sistema de cuentas por cobrar de la empresa CORVENE, C.A se pudo observar que los consignatarios reciben semanalmente los ticket con previa anticipación, dando un reporte de la devolución de los ticket que no vendieron todos los domingo del sorteo correspondiente lo que origina una diferencia entre los consignados y los devueltos que crea una cuenta por cobrar la cual deberá ser cancelada con un plazo máximo de 4 das entregando este mismo por fax dicha liquidación para enviarla rápidamente por valija y de esta manera confirmar los datos recibidos.

Es un proceso continuo y rápido por lo que se lograron ver consignatarios con morosidad y sorteos acumulados por pagos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones:

1. La empresa CORPORACION VENEZOLANA DE ENTRETENIMIENTOS, C.A., utiliza un sistema contable correcto para su desempeño, pero dentro de las políticas de la empresa está el no facturar un sorteo hasta no tener completa sus liquidaciones lo cual lo retarda y no se puede ver de manera clara y precisa lo que los consignatarios le deben a la empresa.
2. Se pudo observar que todos los consignatarios depositan en la misma cuenta bancaria, lo que no nos permite ver de manera inmediata quienes han depositado, lo que obliga a esperar que llegue a la administración la liquidación para luego compararlo con los estados de cuenta del banco y verificar los depósitos, lo que hace más tardío el proceso.
3. Esta empresa aplicó entre sus políticas que las ventas son en consignación y que los consignatarios tienen

- 4 días para cancelar su deuda, descontándose, como ya se ha explicado, la comisión en venta, los premios, y la bonificación de estos, pero debido a que la empresa actuó de buena fe o a un mal manejo de estas cuentas por cobrar se pudo observar mucho retraso en los pagos de algunos consignatarios quienes tenían hasta 3 sorteos pendientes por cancelar.
4. Realizando una comparación entre las liquidaciones enviadas por el consignatario y el reporte de venta pudimos observar que había casos en los que existía diferencia en tickets, lo cual origina una diferencia en las cuentas por cobrar, que debía revisarse junto con el departamento de operaciones, el cual debe esperar el reporte de la devolución física, confirmando de manera manual el número de tickets devueltos para poder realizar el ajuste que fuera necesario.
5. Se verifican los tickets premiados que los consignatarios descuentan en sus liquidaciones, lo que origina un retardo en el sistema porque no sólo se tiene que esperar su devolución física, sino también la verificación de éstos para luego poder ser descontados

del sistema administrativo del mismo, esto origina un retraso significativo en el sistema.

6. En el análisis aplicado a cada uno de los sorteos y a su vez a cada uno de los consignatarios, pudimos observar que existía diferencia con algunos consignatarios en los pagos efectuados de manera significativa con algún consignatario.

5.2 Recomendaciones:

1. La empresa deberá exigirle a los consignatario el rápido envío de las liquidaciones para poder comenzar con parte la administrativa.

2. Debido a que la relación con los consignatarios es algo fijo, es decir, se trabaja con ellos de manera regular, se recomienda darle un número de cuenta a cada uno de ellos para que realicen sus depósitos, con el objetivo de conocer de manera mas rápida quienes han depositado, y si existe algún cheque devuelto saber de manera inmediata de quien es para notificarlo.

De esta manera se puede agilizar el proceso de cobranza dando resultados más efectivos y seguros.

3. La empresa debe sostener reuniones con cada uno de los distribuidores recordándole el acuerdo de pago que existe entre ambas partes, y al mismo tiempo se deberá verificar quienes no han pagado para llamarlo y recordarle que deben enviar la liquidación del sorteo que tienen pendiente, y de esta manera evitar que se acumulen sorteos pendientes.

4. Se recomienda la utilización de un cuadro en Excel cuyo formato se encuentra entre los anexo de este trabajo identificado con el N° 4; el mismo se realizará por sorteo, vaciando en el mismo las liquidaciones enviadas por el consignatario y de esta manera se puede ver de manera mas rápida como va evolucionando la cobranza por cada sorteo, el total de ventas, las comisiones por ventas, el pago de premios menores, el pago de las bonificaciones en premios, el total depositado y lo que falta por cobrar; todo en un mismo cuadro lo cual agiliza la cobranza.

5. Los consignatarios están en la obligación de enviar junto que la liquidación la devolución física de lo ticket premiados de manera rápida, así como también tener a un lector de ticket únicamente para este proceso para agilizar el mismo.

6. Debido a que se encontró diferencia en los saldos, se recomienda que mensualmente se le aplique una auditoria a cada consignatario de los sorteos jugados en el mismo, con el objetivo de manejar la información necesaria para corregir los posibles errores que puedan existir.

BIBLIOGRAFIA

Bittel, Lester y Ramsey, Jackson (1.992). Enciclopedia del Magnament I. Biblioteca Master Centrum. España.

Brito, José (1.998). Contabilidad Básica e Intermedia. Venezuela.

Catacora, Fernando (2.001). Sistemas y procedimientos Contables. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.

Cepeda, Gustavo (1.997). Auditoria y Control Interno. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.

Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (1.996). Los Principios de Contabilidad, Normas y Procedimientos de Auditoria de Aceptación General en Venezuela y otras Publicaciones Técnicas. Fondo Editorial del Contador Publico Venezolano. Venezuela.

Gómez, Francisco (1.993). Sistemas y Procedimientos Administrativos. Editorial Frigor. Venezuela.

Horngren, Charles y Harrison, Walter (1.992). Contabilidad. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. México.

Internet (2.005). www.monografias.com.

Koontz, Harold y Wehrich, Heinz (2.003). Administración una Perspectiva Global. Editorial Mc Graw Hill. México.

Microsoft (2.000). Enciclopedia Encarta 2.000.

Rosemberg, J. M. (1.994). Diccionario de Administración y Finanzas. Editorial Océano Centrum. España.

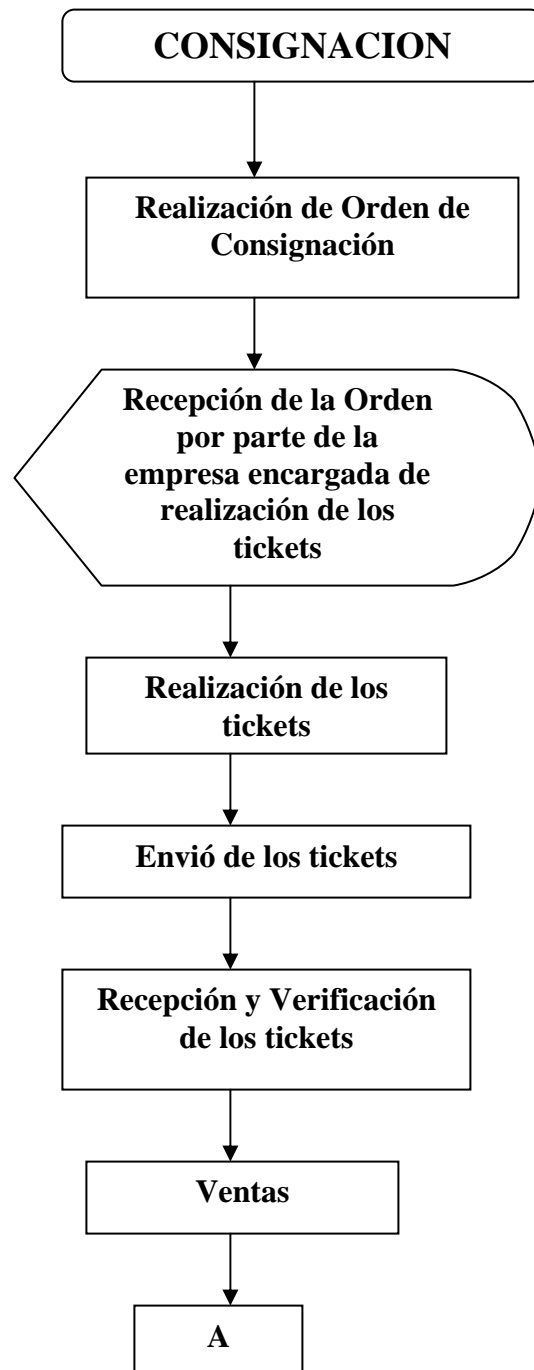
Sabino, Carlos (1.997). Metodología de la Investigación. Editorial Lagos. Venezuela.

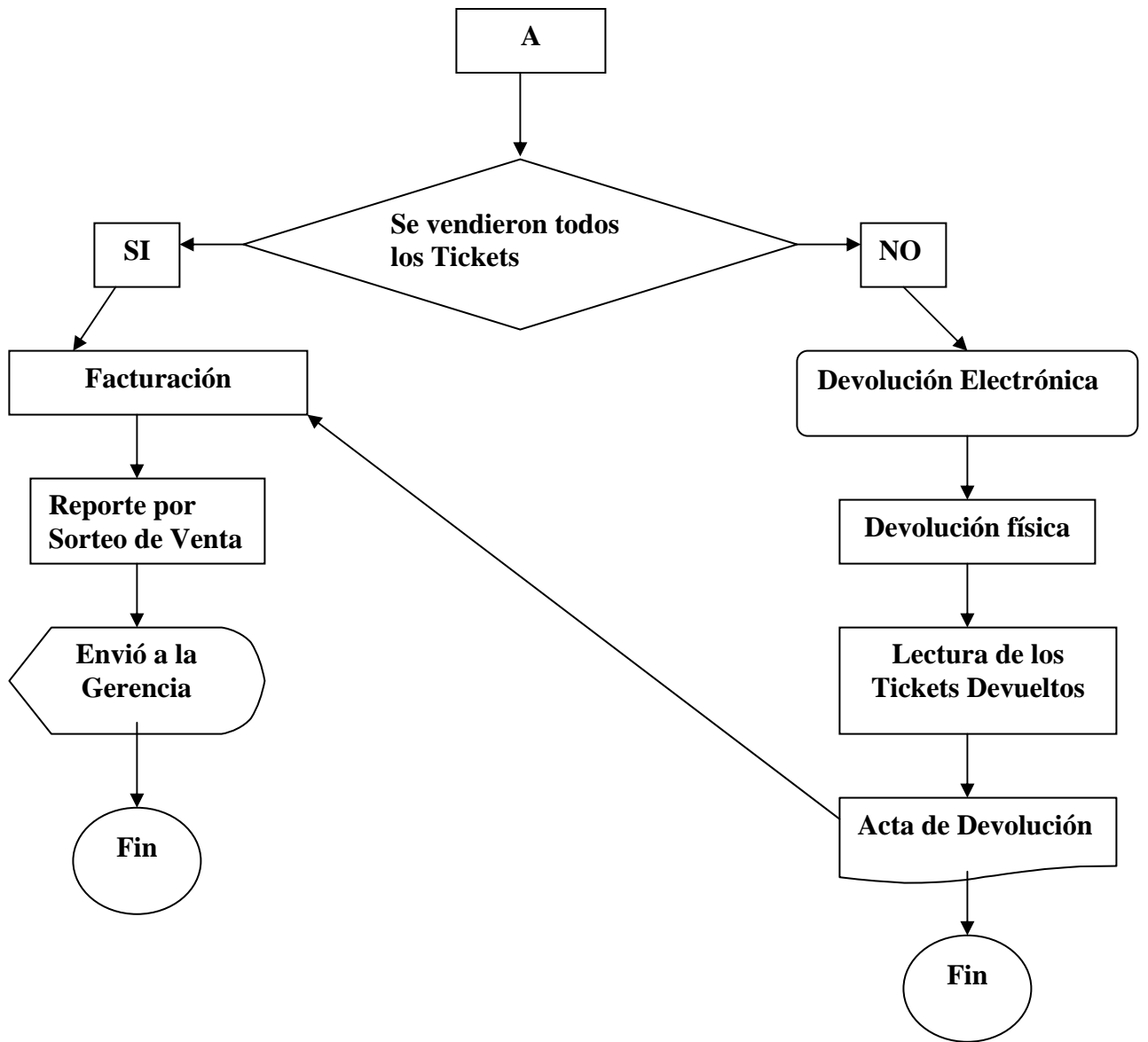
Solomón, Lanny y Vargo, Richard (1.988). Principios de Contabilidad. Editorial Harla. México.

Zamora, Ramón (2.001). Contabilidad de Constructoras. Venezuela.

ANEXO

Diagrama de Flujo del Proceso de Consignación y Venta







HOJA DE DEVOLUCIÓN DE TICKETS EN CONSIGNACION

CONSIGNATARIO		ZONA No		No. DE CONTROL	
CIUDAD	ESTADO	PROSPECTO			
SORTEO N°	FECHA	COLOR			

CANTIDAD DE TICKETS DEVUELTOS

TRANSPORTISTA	COMPROBANTE DE SERVICIO No. - DOMESA	NÚMERO DE ENVASES

SERIALES PLOMOS	
-----------------	--

CONSIGNATARIO	RECIBIDO CONFORME
DESPACHADO POR:	CORVENE, CA
FECHA:	FECHA:
FIRMA AUTORIZADA Y SELLO	FIRMA AUTORIZADA - SELLO - HORA

NOTA: ENVIAR VIA FAX No. 0291-6428819-6421836, LUEGO, EL ORIGINAL DENTRO DEL ENVASE DE DOMESA EN LA DEVOLUCION Y LA COPIA AL ARCHIVO DEL CONSIGNATARIO.



RELACIÓN OFICIAL DE VENTAS EN CONSIGNACION

CONTROL N° _____

CONSIGNATARIO				ZONA	
DIRECCIÓN			TELEFONO		
CIUDAD		ESTADO		FECHA	
SORTEO N°			PROSPECTO		

RELACIÓN DE VENTAS EN CONSIGNACION		
TICKETS CONSIGNADOS	TICKETS VENDIDOS	TICKETS DEVUELTOS

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

FIRMA AUTORIZADA Y SELLO

FIRMA AUTORIZADA Y SELLO

NOTA: ESTE DOCUMENTO DEBE SER ENVIADO VIA FAX AL No. 0291-6428819-6421836, AL MOMENTO DE LA LIQUIDACION ELECTRONICA Y LUEGO POR VALIJA, CON LA DEVOLUCION DE LOS TICKETS.
M-CV-02



RELACIÓN DE TICKETS PREMIADOS

LIQUIDACIÓN DEL SORTEO N° _____

ZONA No.: _____

CONSIGNATARIO: _____ COMPROBANTE No. _____

FECHA	ZONA	SORTEO	TIPO PREMIO	COLOR	CANTIDAD	SERIAL No.	MONTO
-------	------	--------	----------------	-------	----------	------------	-------

TOTAL BS.

NOTA: ESTE DOCUMENTO DEBE SER ENVIADO VIA FAX AL No.0291-6428819-6421836 Y LUEGO POR VALIJA.

ELABORADO POR CONSIGNATARIO:

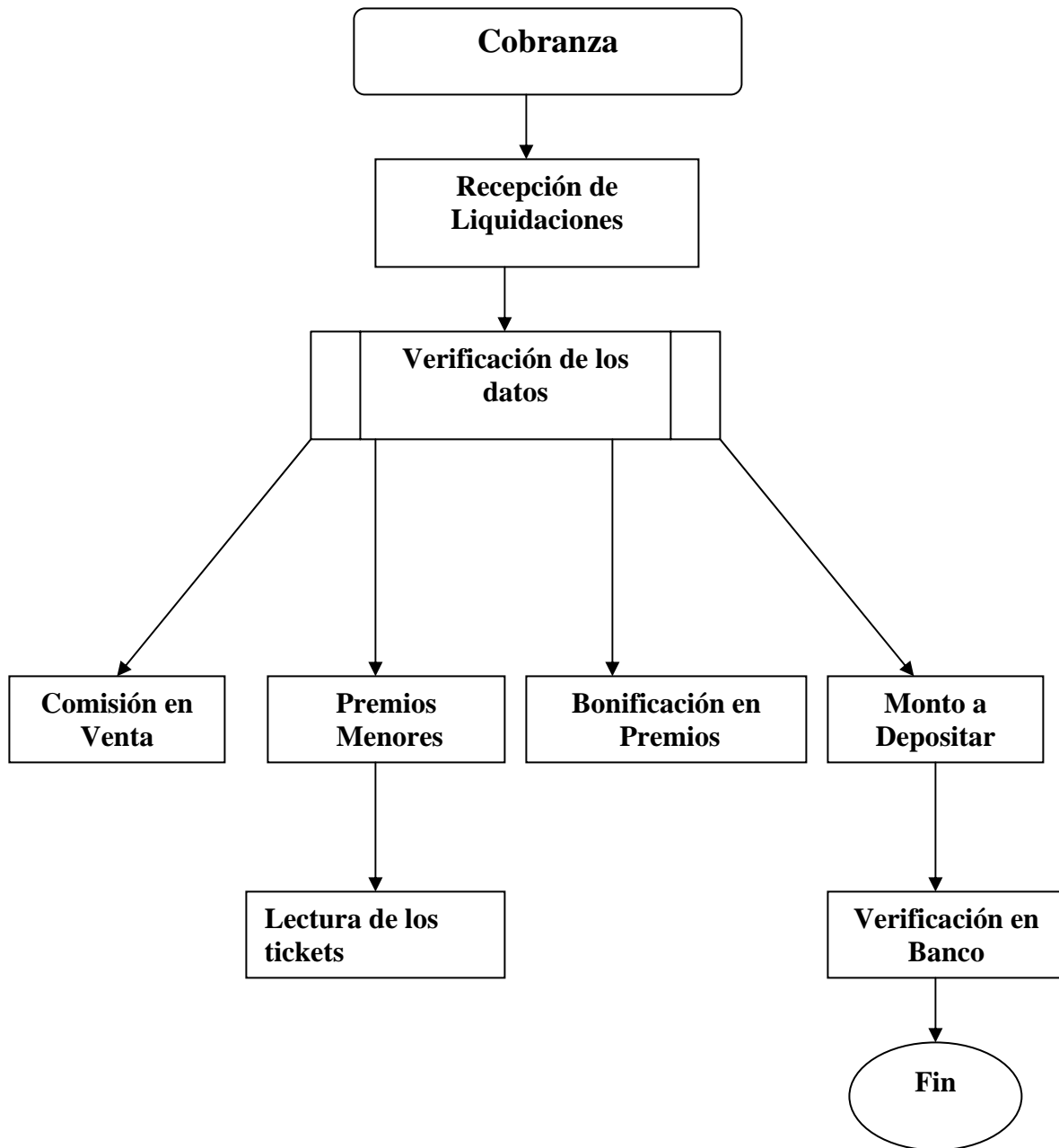
RECIBIDO CORVENE, C.A., POR:

FIRMA AUTORIZADA Y SELLO

FIRMA AUTORIZADA Y SELLO

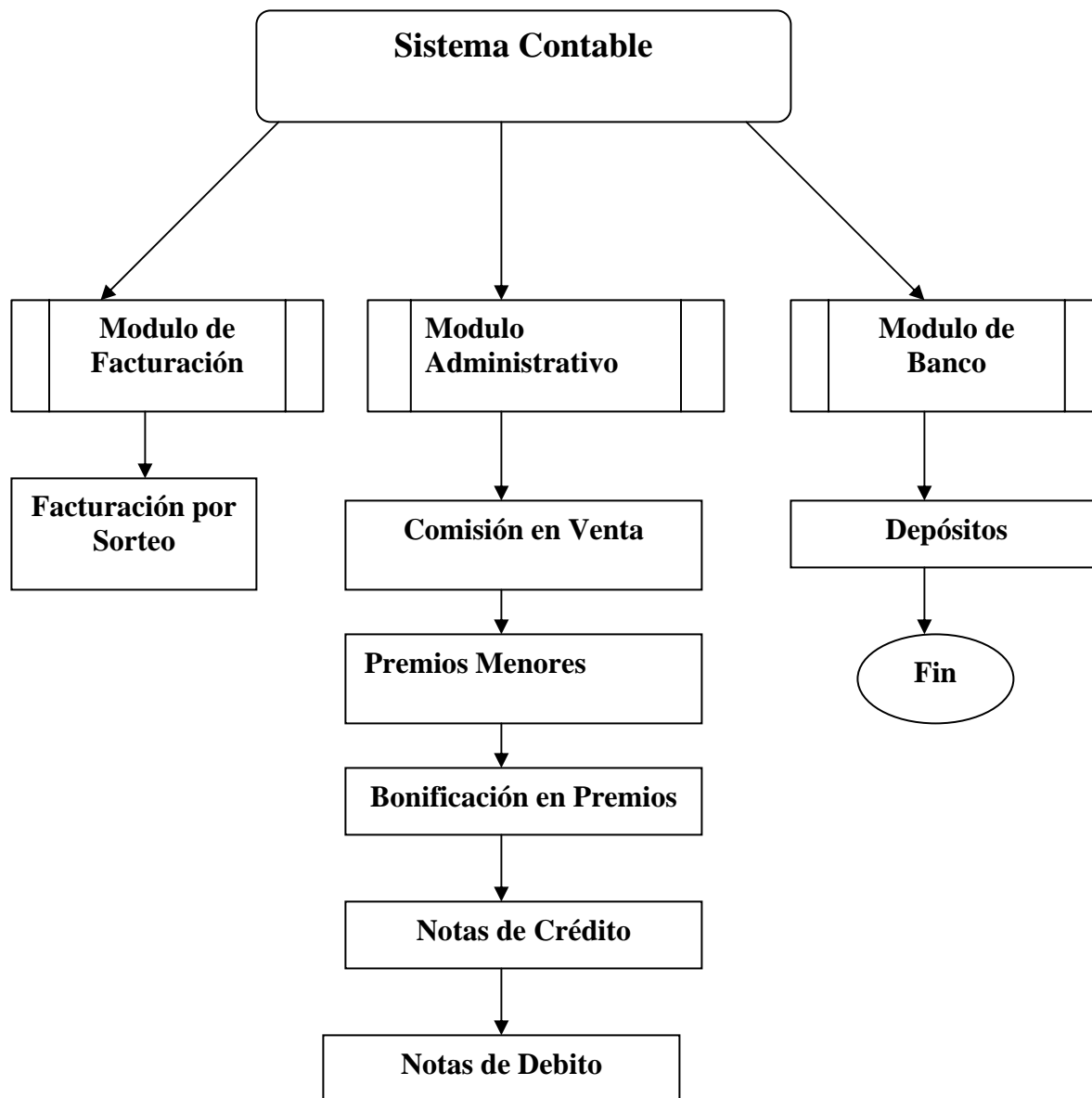
M-CV-05

Diagrama de Flujo del Proceso de Cobranza



FUENTE: Nogueiras Rosa Mary

Diagrama de Flujo del Sistema Contable



FUENTE: Nogueiras Rosa Mary

FECHA DE ELABORACIÓN:		PROSPECTO	EL POTE SEGURO	ZONA N°.
FECHA DEL SORTEO		SORTEO N°.		
CANTIDAD DE TICKETS CONSIGNADOS				
CANTIDAD DE TICKETS DEVUELTOS:				
CANTIDAD DE TICKETS VENDIDOS:				
PRECIO UNITARIO DEL TICKET.		BS.		
MONTO TOTAL VENTA:			BS.	
A CANCELAR			BS.	
PREMIOS PAGADO		BS.		
2% INCENTIVO PREMIOS PAGADOS:		BS.		
PESTAÑAS AL AMIGO VENDEDOR		BS		
2% PAGO DE PESTAÑAS.		BS.		
		BS.		
		BS.		
TOTAL DEDUCIONES:				
DETALLE DE DEPÓSITOS REALIZADOS:				
FECHA	DEPÓSITO	BANCO:	MONTO EN BOLIVARES.	
TOTAL DEPOSITADO			BS	
CANCELACIÓN TOTAL SORTEO N°			BS	
			BS	
ELABORADO POR CONSIGNATARIO			RECIBIDO CORVENE C.A. POR	
FIRMA Y SELLO				
FAX.0286-9228254-TEFL.9234271-9230906			FAX.0291/6428819-6421836	

FUENTE: Nogueiras Rosa Mary