



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN – MONAGAS – VENEZUELA**

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
COOPER CONNECTION VZLA, C.A.**

ASESOR ACADÉMICO:

Dra. Ysafari Hidalgo

REALIZADO POR:

Br. Beatriz Salazar

**Trabajo De Grado, Modalidad Pasantía, presentado como requisito
parcial para optar al Título De Licenciado En Contaduría Pública**

Maturín, Octubre 2011.

ACTA DE APROBACION

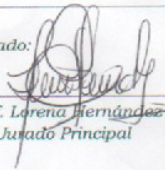


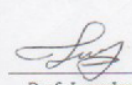
UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ECSA - DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA

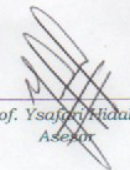
ACTA N° 062

En Maturín, siendo las 4:00 PM del día 18 DE JULIO de 2012 reunidos en Sala Dr. Domingo Bruzual, Anfiteatro ECSA del Núcleo Monagas de la Universidad de Oriente, los Profesores: YSAFARI HIDALGO (ASESOR), LORENA HERNANDEZ y LOURDES BRICEÑO (JURADOS PRINCIPALES) a fin de cumplir con el requisito exigido por el Reglamento de Trabajo de Grado Modalidad PASANTÍAS DE GRADO para obtener el título de Licenciado en Contaduría Pública, se procedió a la presentación del trabajo titulado: "ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA COOPER CONNECTION VZLA, C.A. Por el (ta) BR. BEATRIZ ADRIANA SALAZAR SALAZAR C.I 17547224 el jurado luego de la discusión del mismo acordó Aprobar con la siguiente observación: —
6

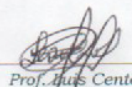
Por el Jurado:


Prof. Lorena Hernández
Jurado Principal


Prof. Lourdes Briceño
Jurado Principal


Prof. Ysafari Hidalgo
Asesor

Por la Comisión de Trabajo de Grado
Reglamento de Trabajo de Grado
Artículo 16 Literal J


Prof. Luis Centeno
Sub Comisión de Trabajo de Grado
Departamento de Contaduría Pública

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

Los Guaritos, Av. Universidad, Maturín Edo. Monagas. Telefax:
www.monagas.udo.edu.ve
Correo Institucional:

RESOLUCIÓN

De acuerdo con el artículo 44 del Reglamento De Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente:

“Los Trabajos De Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad y solo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participara al Consejo Universitario”

DEDICATORIA

A DIOS, en quien confío y cuya presencia maravillosa ha guiado el camino a seguir a lo largo de mi vida. Gracias señor por toda la fortaleza que me has dado, en los momentos más difíciles. Gracias por permitirme llegar a este momento tan especial.

A mi hijo Fabricio Sebastian, quien es la razón de mi vida, este éxito también es tuyo, TE AMO SIEMPRE.

A mi madre, Lenys Salazar, por haberme dado la vida, quien con esfuerzo y sacrificio, me ha dado su apoyo incondicional en cada paso importante.

A la memoria de mi abuela Rosa Amelia, por tu confianza en mi, siempre te amo.

A mis hermanas Eliana y Laura, por los buenos momentos compartidos, gracias por su cariño y apoyo cuando lo he necesitado.

A mis Tíos, Tías, Primas y Primos, que siempre estuvieron al pendiente de mi desarrollo.

A mis amigos Rafael, Fabiola, Eliana, Greysis y Virlenis por su gran apoyo.

A todas aquellas personas que creyeron, gracias por su confianza y cariño.

Salazar, Beatriz A.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de existir permitiendo iniciar y terminar con éxito una etapa más en mi vida.

A la Universidad de Oriente, por ser una institución formadora de grandes profesionales y darme la oportunidad de demostrar los conocimientos adquiridos y apoyarme en mi desarrollo profesional.

Al personal que labora en la empresa Cooper Connection Vzla C. “Centro de conexiones Movistar”, por abrirme sus puertas, al brindarme su colaboración y permitir desarrollar mi proyecto de pasantías.

A los asesores académicos. Lorena Hernández, Lourdes Briceño y Luis Centeno, por compartir sus conocimientos y servirnos de guía en la realización de esta investigación, en especial a mi asesor principal Dra. Ysafari Hidalgo por su gran apoyo incondicional.

A todas aquellas personas y amigos que directa o indirectamente me prestaron la colaboración correspondiente con el apoyo necesario en el momento que lo necesite, siempre le estaré agradecida.

Gracias

Salazar, Beatriz A.

ÍNDICE GENERAL

ACTA DE APROBACION	ii
RESOLUCIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
RESUMEN	viii
INTRODUCCIÓN	1
FASE I	3
ASPECTOS GENERALES	3
DIAGNOSTICO SITUACIONAL.....	3
DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	7
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	9
Observación Directa.....	10
Entrevista No Estructurada.....	10
Revisión Bibliográfica	11
Consultas con el Asesor Industrial y el Asesor Académico.....	11
IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	11
Reseña Histórica de Cooper Connection Venezuela, C.A.	12
Misión.....	12
Visión	13
Estructura Organizativa.....	14
MARCO REFERENCIAL	15
Procedimientos Administrativos	15
Procedimientos Contables.....	16
Principios y Procedimientos Contables	17
El sistema Contable en la Administración	17
Estructura de un Sistema Contable.....	18
FASE II	22
DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	22
SITUACIÓN ACTUAL DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA COOPER CONNECTION VZLA, C.A.....	22
POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS UTILIZADOS POR LA EMPRESA COOPER CONNECTION VZLA, C.A. PARA EL MANEJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR	25

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA COOPER CONNECTION VENEZUELA, C.A	27
EL CONTROL INTERNO QUE UTILIZA LA EMPRESA COOPER CONNECTION VENEZUELA, C.A EN EL MANEJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR	37
OBJETIVOS GENERALES DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR.	40
FASE III	41
CONSIDERACIONES FINALES	41
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES.....	43
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	45
BIBLIOGRAFÍA	47
ANEXOS.....	49
HOJAS METADATOS	50



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN – MONAGAS – VENEZUELA**

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
COOPER CONNECTION VZLA, C.A.**

ASESOR ACADÈMICO:

Dra. Ysafari Hidalgo

REALIZADO POR:

Br. Beatriz Salazar

RESUMEN

La presente investigación se basó en el Análisis de los procedimientos Administrativos y contables de las cuentas por cobrar de la empresa Cooper Connection Vzla, C.A. Los procesos contables en general son normas y pautas a seguir para controlar las operaciones y obtener información financiera de una empresa, para ello es necesario tener como mínimo un conocimiento global de la empresa, elaborar informes periódicos, realizar chequeos constantes, así como también llevar los registros al día, entre otros, en tal sentido la técnica que se utilizó para el desarrollo de este tema fueron la observación directa, la entrevista no estructurada, revisiones bibliográficas, el uso del internet y las distintas consultas al asesor académico y empresarial, lo que permitieron determinar la situación actual que tiene la empresa, esto conlleva a la siguiente conclusión: no se llevan manuales de procedimientos, lo cual obstaculiza el buen desempeño de las funciones en cada uno de los departamentos Así mismo, se recomienda la actualización del sistema computarizado (SAINT) con el propósito de mantener y garantizar el buen funcionamiento del mismo. El departamento de Contabilidad no recurre a la práctica de enviar estados de cuenta y confirmaciones a sus clientes

INTRODUCCIÓN

El éxito de las organizaciones, representa un mecanismo de gran importancia dentro de la economía, hay que resaltar que a nivel mundial existen empresarios e inversionistas que crean empresas que generan lucros enfrentando así a los nuevos retos exigidos por los cambios radicales y la estrategia de las organizaciones, con el propósito de presentar al mercado además de un producto de excelente calidad, un servicio eficiente que logre satisfacer totalmente las expectativas y exigencias impuestas por los clientes; es por ello que constantemente los gerentes de las organizaciones aplican innovaciones en el producto, que conlleven a una mayor adquisición del consumidor y por ende incrementen el nivel de ingreso al menor costo.

Hoy día, el estado venezolano ha presentado una serie de cambios en su economía, evidenciado por un comportamiento inflacionario impredecible; razón por la cual las empresas deben contar con estrategias que permitan alcanzar el éxito en el desarrollo de sus operaciones a través del cumplimiento a cabalidad de los objetivos propuestos, siendo la efectividad, el punto clave para lograr el éxito de una organización, donde esta deberá ser medida, analizada y revisada a través de los procesos administrativos y contables, garantizando así el manejo de registros eficaces y eficiente que suministre una información veraz en todo momento de la situación financiera de las empresas.

Las cuentas por cobrar representan el crédito que concede la empresa a sus clientes con una cuenta abierta. Para conservar los actuales y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentra que es necesario ofrecer crédito. Sus condiciones pueden variar en relación al campo industrial

donde se desarrolle la actividad, ofreciendo condiciones que no afecten la venta de mercancía o la prestación de algún servicio teniendo como finalidad mantener el volumen de ventas y sus clientes.

Razón por la cual, en las empresas las cuentas por cobrar representan gran parte de sus activos circulantes, prestándosele así muchísima atención a la administración de estas cuentas. Es por este motivo, que este proyecto de investigación se basara en analizar y observar los procedimientos administrativos y contables aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa COOPER CONNECTION VENEZUELA, C.A, buscando lograr tener un buen control interno dentro de la administración.

En tal sentido, la investigación esta estructurada en las siguientes fases:

FASE I: en esta fase se esboza el contexto general de la empresa, se define el objetivo general y los específicos de la investigación, la metodología, la identificación de la empresa, como la reseña histórica, misión, visión, valores y la estructura organizacional de la misma.

FASE II: contiene la descripción de los resultados obtenidos de la investigación haciendo referencia a los procedimientos administrativos y contables aplicados a las cuentas por cobrar de la empresa COOPER CONNECTION VENEZUELA, C.A.

FASE III: denominada consideraciones finales, comprende las conclusiones, las recomendaciones, términos básicos, referencias bibliográficas y los anexos.

FASE I

ASPECTOS GENERALES

DIAGNOSTICO SITUACIONAL

A mediados del primer trimestre del año 2010 el sector de telefonía móvil en Venezuela mostraba cifras que indicaban una penetración del 99% del mercado, según la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) citado en su página web <http://www.conatel.gob.ve>, es decir, que viene representando un crecimiento constante , aunque la economía muestre síntomas de estancamiento, según los datos para el primer trimestre del año 2010 del Banco Central de Venezuela) BCV <http://WWW.BCV.GOB.VE>, aunque el sector de telecomunicaciones muestre fuertes indicadores de crecimiento constante, no se puede obviar que la economía en general muestra síntomas de debilidad, razón por la cual Cooper Connection Vzla C.A., debe realizar esfuerzos administrativos y contables en busca de salvaguardar el patrimonio financiero de la empresa ante los próximos escenarios económicos.

Cabe destacar uno de los principales esfuerzos debe estar dirigido hacia los activos, ya que esta es la base financiera de la mayoría de las empresas y uno de los activos que requieren una acción especial son los activos exigibles, específicamente las cuentas por cobrar de Cooper Connection Vzla C.A., ya que estas cuentas por cobrar podrían representar una garantía para superar posibles escenarios adversos en el sector de la telefonía, siempre y cuando sean gestionadas de una manera eficiente y eficaz.

La gestión eficaz de las cuentas por cobrar de Cooper Connection Vzla C.A., puede representar una ventaja altamente competitiva ante la competencia que permitirá mantener un crecimiento y de igual forma el flujo de efectivo adecuado para la empresa.

Los procedimientos administrativos y contables de la empresa Cooper Connection Vzla C.A., están representados por una serie de acciones ordenadas cronológicamente que permiten que las operaciones financieras se realicen de la forma más clara y eficiente para la empresa y con la responsabilidad de cumplir con lo establecido en las leyes, providencias, decretos y ordenanzas que regulen la materia de las operaciones.

Es ese orden, de ideas lo que permite desarrollar las actividades con éxito desde el inicio en el departamento de facturación con la impresión de la factura, pasando por el departamento de cobranza y contabilidad que registran las operaciones de común interés. Es en esta fase y con la participación de estos departamentos donde tendrá mayor enfoque el análisis de los procedimientos administrativos y contables ,ya que es allí donde se realizan las operaciones las operaciones vitales para una gestión eficiente y eficaz de las cuentas por cobrar de Cooper Connection Vzla C.A ..

Por otro lado, las cuentas por cobrar de la empresa Cooper Connection Vzla C.A muestran indicadores negativos debido a problemas con el cobro y registro de las operaciones por cobrar, lo cual, ha limitado la efectividad de la empresa en este campo, lo que ha representado problemas de flujo de caja, de competitividad e igualmente problemas para alcanzar el nivel de ventas deseado.

Es ante tal situación, que cobra mayor importancia para la empresa generar políticas de créditos dándole así paso a las llamadas ventas a crédito, las cuales deben de llevarse mediante mecanismos y procedimientos que a nivel organizacional regulen y garanticen una evaluación constante de sus procesos y operaciones, con el objeto de verificar el adecuado desempeño y apego a las políticas y normativas establecidas, a fin de de verificar que todo se esté desarrollando de acuerdo a lo planeado.

Hay que resaltar que para mantener una gestión eficaz en el manejo de las actividades de las organizaciones, se hace necesario aplicar estrategias e implementar procedimientos contables a los activos. De igual manera, es indispensable la aplicación de sistemas de control interno, que logren garantizar el manejo prudente y eficaz de los activos y que registren cada una de las transacciones donde estos intervengan para que así la empresa posea una información real y actualizada de sus activos.

La aplicación de estos procedimientos y controles busca proteger los activos de la empresa, para prevenir fraudes, corrupción y demás delitos que atenten contra los activos de la organización. La aplicación de estos controles internos, lleva a prevenir daños a los activos de la empresa, generando así una información administrativa, contable, veraz y confiable. Estos controles permiten la aplicación de correctivos oportunos que garanticen la obtención de los objetivos trazados por la empresa.

Razón por la cual se hace necesario realizar el siguiente trabajo de investigación que tiene como propósito analizar los procedimientos administrativos y contables aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa Cooper Connection Vzla C.A .

DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La siguiente investigación fue desarrollada en la empresa Cooper Connection Vzla C.A en el departamento de Contabilidad de dicha organización, en un lapso de 16 semanas.

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Analizar los procedimientos administrativos y contables para el registro de las cuentas por cobrar en la Empresa Cooper Connection Vzla, C.A.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa Cooper Connection Vzla, C.A.
- Señalar las políticas y lineamientos utilizados por la empresa Cooper Connection Vzla, C.A para el manejo y registro de las cuentas por cobrar.
- Describir los procedimientos administrativos y contables aplicados a las cuentas por cobrar, de la empresa Cooper Connection Vzla, C.A-
- Explicar el control interno que utiliza la Empresa Cooper Connection Vzla, C.A, en el manejo de las cuentas por cobrar.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación, es de suma importancia ya que esta proporciona un análisis de los procedimientos administrativos y contables que lleva a cabo la empresa COOPER CONNECTION VZLA, C.A .los cuales a su vez pueden ser utilizados en la próximas investigaciones.

Los procedimientos administrativos y contables aplicados a las cuentas por cobrar, de una organización “COOPER CONNECTION VENEZUELA, C.A“, se vienen a transformar en procesos continuos que al paso del tiempo se van modificando con el desempeño del trabajo cotidiano , destacando el uso de una herramienta que establezca los lineamientos en el desarrollo de cada actividad dentro de una estructura organizacional.

De tal manera el análisis de los procedimientos administrativos y contables representa una alternativa para el buen desarrollo del trabajo, dentro del análisis de las cuentas por cobrar, ya que son de gran importancia en la reducción de errores, facilitando la faena diaria de trabajo, proporcionando una mejor y más rápida toma de decisiones gerenciales.

De lo anteriormente señalado, este estudio tiene importancia en la actualidad, porque contribuye en el proceso administrativo y contable de las cuentas por cobrar, la cual permite llevar las organizaciones a desarrollar las funciones del proceso administrativo como planear, organizar, dirigir y controlar de una manera más eficaz las actividades que se designa a cada uno de los miembros de la organización.

Los procedimientos administrativos y contables representan para la empresa una forma ordenada de proceder a realizar los trabajos establecen

el orden lógico que deben seguir las actividades, es decir, fija la manera en cómo deben ejecutarse las actividades, quien debe ejecutarlas y cuando, ya que de esta forma se promueve la optimización y eficiencia dentro del mismo, para su mejor funcionamiento dentro de la organización, así como también el cómo se registran las cuentas por cobrar.

Desde el punto de vista práctico, se le presentara a la empresa COOPER CONNECTION VENEZUELA, C.A, este material como una base de datos de futuras decisiones, a su vez sirviendo como marco de referencia bibliográfica a otros investigadores interesados en el tema estudiado, representando un aporte orientado a mejorar el servicio y comprender lo significativo que pudiera ser un cambio dentro de la organización.

De igual manera este trabajo de investigación servirá como base para ofrecer conocimiento a distintos estudiantes de la Universidad De Oriente y de otras Universidades, los cuales tienen la oportunidad de desarrollar tesis o trabajos de investigación relacionados con el tema estudiado.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo con su característica la investigación, se realizara en el marco de un estudio de campo tipo descriptivo, dado que la información fue recopilada directamente de la realidad del objeto de estudio, ya que desea describir los componentes tomados de la realidad.

De acuerdo con Sabino (2002): “Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes”. (p.43).

Los estudios descriptivos comprenden el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.

La investigación, se basara en entrevistas y observaciones directas del procedimiento administrativo y contable de las cuentas por cobrar, es decir, se refiere a un estudio de campo.

Según Barrios (2008): “Se entiende por investigación de campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos , interpretarlos , entender su naturaleza y factores constituyentes , explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia , haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo”. (p.18)

Se puede decir, que el investigador toma datos de interés, se recogen de manera directa mediante el trabajo concreto de investigación a partir de los datos originales y primarios.

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La recolección de datos se realizo a través del diseño de campo donde los datos de interés, se recogen en forma directa con la realidad, por medio de fuentes primarias y secundarias las cuales permitieron adquirir la mayor información adecuada.

Según afirmaciones del autor SABINO (2002) “Un instrumento de recolección de datos es, en principio cualquier recurso de que se vale el

investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información” (p.99)

Las fuentes de información primaria se obtuvieron a través de la observación directa y entrevista no estructurada.

Observación Directa

Se realizó su marco teórico y práctico a través, de la inspección y verificación del área objeto de estudio con el fin de obtener los datos necesarios, los cuales permitieron una mejor visualización de las diferentes actividades que se realizan en el departamento de contabilidad de la empresa COOPER CONNECTION VENEZUELA, C.A, Para conocer de manera detallada los procedimientos administrativos y contables aplicados a las cuentas por cobrar.

Al respecto, MERCADO (1999), señala “la observación directa consiste en examinar determinadamente los fenómenos en forma directa y real” (p.65)

Entrevista No Estructurada

En el desarrollo de la investigación se aplicaron entrevistas al personal que labora en el departamento de contabilidad, que se encarga de procesar los diferentes trámites para el control de las cuentas por cobrar , con preguntas abiertas y sin ningún orden preestablecido, adquiriendo característica de conversación.

Revisión Bibliográfica

Esta técnica permitirá conocer a través de las normativas y una recopilación bibliográfica activa de (textos, informes, documentos) relacionados con el tema referente al trabajo de investigación,

Según Hurtado (2002):

“La revisión documental es una técnica en la cual se recurre a información escrita, ya sea bajo la forma de datos que puedan haber sido producto de mediciones hechas por otros, o textos que en si mismo constituyen los eventos de estudio”. (p. 427)

A través de las fuentes bibliográficas se buscara la información necesaria para poder llevar a cabo la investigación y así de esta forma complementar el estudio.

Consultas con el Asesor Industrial y el Asesor Académico

Tiene que ver con todo el contacto que se establece con los tutores, para obtener de ellos la guía necesaria para realizar el trabajo de investigación, las recomendaciones, las correcciones, tan fundamentales y necesarias, y todas aquellas indicaciones que sirvan como orientación.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

COOPER CONNECTION VENEZUELA C.A, está ubicado en la Av. Luis de Valle García Edif. Ofi-Pro Airiños, piso 2 oficina 205. Maturín, Estado Monagas.

Reseña Histórica de Cooper Connection Venezuela, C.A.

La empresa Cooper Connection Venezuela, C.A fue constituida el 06 de Mayo de 2004, en la ciudad de Maturín Estado Monagas por los señores: Tomas Alvarez y Erika Simosa, iniciando así sus operaciones en la Av. Luis de Valle García Edif. Ofi-Pro Airiños, piso 2 oficina 205. Maturín del Estado Monagas.

Hoy en día, siguiendo las ideas de sus fundadores, y la iniciativa de su presidente, el Sr. Tomas Álvarez, Su principal objeto económico esta orientada en acción al crecimiento y fortalecimiento de una red de clientes a nivel regional, bajo el modelo de franquicia de Movistar, dedicada a la comercialización de productos y servicios en el área de telecomunicaciones, donde la mejora enmarcada en el sistema de calidad es fundamental para lograr el éxito comercial y de rentabilidad.

Desde sus inicios Cooper Connection Vzla, C.A, se define como una organización confiable, eficiente y ética al servicio de la comunidad, con el objetivo de satisfacer las necesidades y aspiraciones de cada uno de sus clientes.

Misión

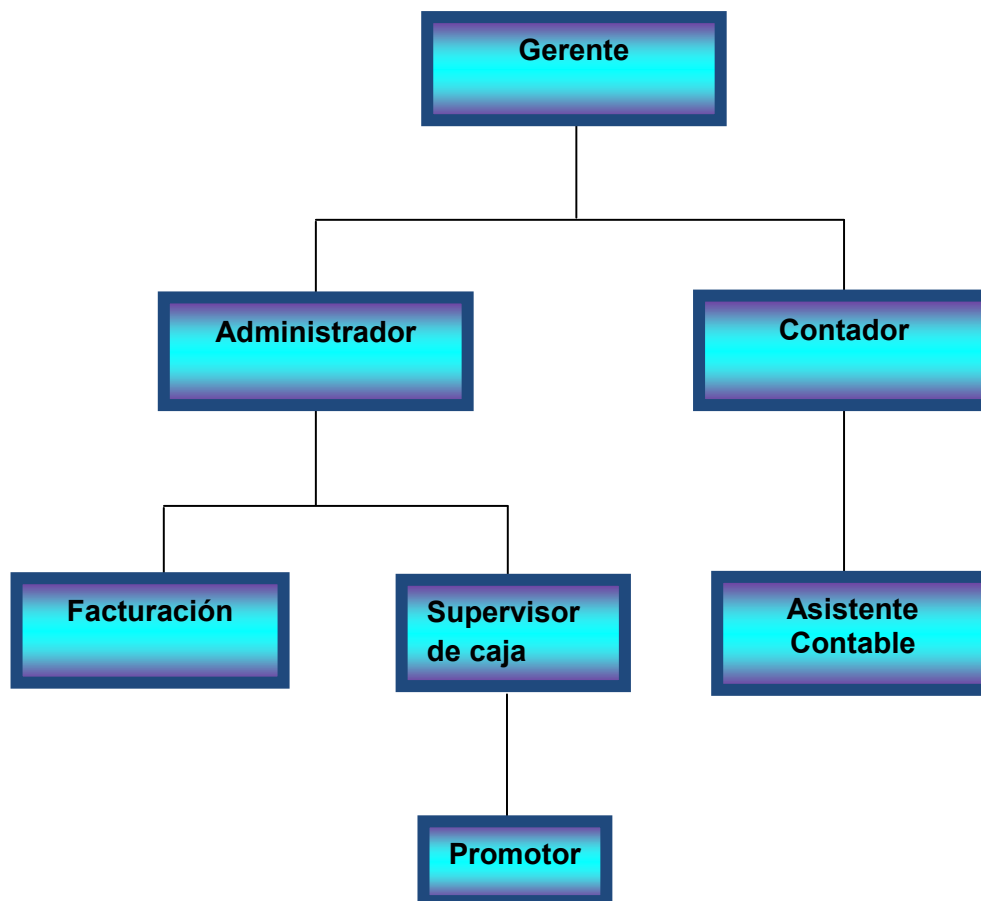
La comercialización de productos y servicios en el área de telecomunicaciones, confiable, eficiente, y ética; a gran escala orientado a satisfacer las necesidades y aspiraciones de nuestros clientes, estableciendo relaciones de largo plazo.

Contribuir con un aporte positivo para la sociedad, generando empleo directo e indirecto dentro de un buen ambiente de trabajo, pagando impuestos y tratando de obtener un justo margen de utilidad.

Visión

Ser líder en la comercialización de productos y servicios en el sector de telecomunicaciones, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, accionistas, capital humano y sociedad. Nuestro compromiso es la excelencia, impulsando todo en innovación, tecnología, desarrollar un modelo operativo integral, contando con profesionales comprometidos y motivados.

Estructura Organizativa



Fuente: Cooper Connection Venezuela C.A. 2011

MARCO REFERENCIAL

Procedimientos Administrativos

Los procedimientos administrativos son aquellos que se identifican con la función administrativa en su sentido más amplio y quedan comprendidos en este grupo aquellos procedimientos generalmente identificados como operaciones de oficina, tales como manejo de documentación, teneduría de libros, informes, proyectos, programas de trabajo y asuntos similares. Los procedimientos administrativos pueden ser: manualmente o por maquinas y empleados (Lazzaro, 1194, Pág. 22)

Estos tienen una actuación muy importante en la consecución de los objetivos de toda organización progresista, puesto que ello indica la manera de ejecutar las diferentes rutinas laborales que se llevan a cabo, facilitando así las funciones administrativas.

Por otro lado se puede decir que el procedimiento administrativo, es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo.

El procedimiento administrativo se configura como una garantía que tiene el ciudadano de que la administración no va a actuar de un modo arbitrario y discrecional, sino siguiendo las pautas del procedimiento administrativo, procedimiento que por otra parte el administrado puede conocer y que por tanto no va a generar indefensión. Documento en línea http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento_administrativo_2010.

Procedimientos Contables

Es el manejo de registros que constituyen una fase o procedimiento de la contabilidad. El mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contables depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los registros de la contabilidad.

De acuerdo con H.A Finney (1982, p.13-24) expresa en su libro "Curso de contabilidad" que los procedimientos contables son:

- Cuentas
- Débitos y Créditos a las cuentas.
- Cargos y Créditos a las cuentas.
- Cuentas de Activo, Pasivo y Capital.
- Resumen del funcionamiento de los Débitos y Créditos.
- Registros de las Operaciones.
- Cuentas por Cobrar y por Pagar.
- El Diario y el Mayor.
- Pases al mayor.
- Determinación de los saldos de las cuentas.
- El Balance de Comprobación.

Principios y Procedimientos Contables

Los principios contables se refieren a conceptos básicos o conjuntos de proposiciones directrices a las que debe subordinarse todo desarrollo posterior. Su misión es la de establecer delimitaciones en los entes económicos, las bases de la cuantificación de las operaciones y la presentación de la información financiera.

Los principios de la contabilidad se establecieron para ser aplicados a la denominada contabilidad financiera y, por extensión se suelen aplicar también a la contabilidad administrativa. La contabilidad administrativa se planea de acuerdo a las necesidades o preferencia de cada empresa, la cual podrá imponer sus propias regulaciones. La contabilidad financiera deberá planearse para proporcionar información cuantitativa, comparativa y confiable a sus usuarios externos. Documento en línea <http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20071030150249AAIGMPD2010>.

El sistema Contable en la Administración

Es un conjunto específico de procedimientos y métodos aplicables a las transacciones de una organización y relacionados entre sí por una serie de principios generales que le dan la fisonomía de sistema para hacer contabilidad.

Entiéndase para ello “método” como lo normal o regla, es decir como un enunciado breve y concreto que fija la forma o modo de hacer o dejar de hacer algo para lograr un propósito.

El “procedimiento” contempla uno o más métodos cuando las normas o reglas se complementan con la acción de las personas en espacio y tiempo se construye un procedimiento concreto. Documento en línea <http://www.monografias.com/trabajos5/contab.shtml> 2010.

Estructura de un Sistema Contable

Un sistema de información contable sigue un modelo básico y un sistema de información bien diseñado, ofreciendo así control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo / beneficio.

El sistema contable de cualquier empresa independientemente del sistema contable que utilice, se deben registrar, clasificar y resumir, sin embargo el proceso contable involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones comerciales.

- Registro de la actividad financiera: es un sistema contable se debe llevar un registro sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos. En una empresa se llevan a cabo todo tipo de transacciones que se pueden expresar en términos monetarios y que se deben registrar en los libros de contabilidad. Una transacción se refiere a una acción terminada más que a una posible acción a futuro. Ciertamente, no todos los eventos comerciales se pueden medir y describir objetivamente en términos monetarios.
- Clasificación de la información: un registro completo de todas las actividades comerciales implica comúnmente un gran volumen de datos, demasiado grande y diverso para que pueda ser útil para las

personas encargadas de tomar decisiones. Por tanto, la información se debe clasificar en grupos o categorías. Se deben agrupar aquellas transacciones a través de las cuales se recibe o paga dinero.

- **Resumen de la información:** Para que la información contable utilizada por quienes toman decisiones, esta debe ser resumida. Por ejemplo, una relación completa de las transacciones de venta de una empresa sería demasiado larga para que cualquier persona se dedicara a leerla. Los empleados responsables de comprar mercancías necesitan la información de ventas resumidas por producto. Los gerentes de almacén necesitaran la información de ventas resumida por departamento, mientras que la alta gerencia necesitara la información de ventas resumida por
- Estos tres pasos que se han descrito registro, clasificación y resumen constituyen los medios que se utilizan para crear la información contable. Sin embargo, el proceso contable incluye algo más que la creación de información, también involucra la comunicación de esta información a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones comerciales. Un sistema contable debe proporcionar información a los gerentes y también a varios usuarios externos que tienen interés en las actividades financieras de la empresa.

Cuentas por Cobrar

“Se entiende por cuentas por cobrar todas aquellos derechos adquiridos por la institución a través de sus unidades administrativas, por la prestación de un servicio, arrendamiento, suministro o venta de material” (Zambrano, José. Manual de Normas y Procedimientos, p.3) “Se refiere a todos los

derechos sobre otros, convertibles en dinero, mercancías u servicios (Wright y Millar, p. 534)

Atendiendo a su origen, se pueden formar dos grupos de cuentas por cobrar:

- A cargo de clientes.
- A cargo de otros deudores.

Dentro del primer grupo se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, que representen la actividad normal de la misma. En el caso de servicios, los derechos devengados deben presentarse como cuentas por cobrar aun cuando no estuvieren facturados a la fecha de cierre de las operaciones de la empresa.

En el segundo grupo, deberán mostrarse las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolas por concepto y de acuerdo con su importancia.

Estas cuentas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como prestamos a accionistas y a funcionarios y empleados, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, etc. Si los montos involucrados no son de importancia pueden mostrarse como otras Cuentas por Cobrar.

Importancia

Las cuentas por cobrar representan una de las partidas del activo más importante en la empresa. Las cuentas por cobrar de clientes vencidas correspondientes a productos vendidos o servicios prestados constituyen las más significativas. No es de extrañar que las cuentas representen entre el 30% y 50% de los activos circulantes de una empresa. De todas las partidas de activos, únicamente la de caja y bancos ofrecen mayor liquidez. Por lo tanto no es extraño que los auditores independientes deban dedicar una parte considerable de su trabajo a estudiar estas cuentas. Para el auditor tanto interno como independiente, las cuentas por cobrar representan un reto constante, no solamente debido a su importancia y liquidez, sino también a cambios continuos de su composición básica.

FASE II

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

La segunda fase de esta investigación comprende, el desarrollo de cada uno de los objetivos específicos que llevaron al logro del objetivo general, Cooper connection Venezuela C.A. establece su fuente de ingreso a través de la venta de sus productos y servicios, con una oferta flexible y personalizada, en la profundidad de los servicios hacia las soluciones y en la cercanía a cada cliente individual , esto se debe a la variada gama de productos que ofrece, venta de equipos celulares, fijos, banda ancha móvil, Tv digital, llamadas nacionales e internacionales, fotocopias e impresiones.

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA COOPER CONNECTION VZLA, C.A

Cuentas por Cobrar

Las empresas que tienen por objeto vender bienes o servicios, su función principal es satisfacer las necesidades de los clientes en general, esto incluye las negociaciones en efectivo y las que se realizan a crédito.

Constituyendo uno de los factores implícitos en el crecimiento de la economía, y para muchas empresas comercializadoras representan el activo financiero más importante.

Se conoce que se está en presencia de una partida pendiente de cobro cuando se vende un bien o servicio a un segundo con la intención de que se hará efectivo el cobro en un período de tiempo relativamente corto.

Cada negociación a plazos incluye, al menos dos partes, el acreedor (que vende el servicio) y obtiene partidas por cobrar, y el deudor (que hace la compra) y crea una partida por pagar. Pueden ser a corto menos de un año y a largo plazo que por lo general son mayores de doce meses.

El fundamento de una empresa son sus ingresos y los derechos exigibles son por excelencia un instrumento de ingreso que tiene que ser manejado muy cuidadosamente.

Al respecto, Meigs-Meigs, (2000), establece:

Las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un período de 30 a 60 días. Por consiguiente, las cuentas por cobrar de los clientes están clasificadas como activos corrientes y aparecen en el balance general inmediatamente después del efectivo y de las inversiones de corto plazo en títulos-valores negociables. (p. 439)

Las cuentas por cobrar son la base del comercio de la empresa, y un preciso control es la clave para la recuperación de la cartera en el menor tiempo; tener al día y en línea los cobros a realizar mantienen un activo sano que conlleva invariablemente al éxito; según Brito (1996),

“son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios” (p. 333).

Las empresas hoy en día se encuentran atravesando grandes dificultades por los constantes cambios que vienen ocurriendo en los últimos años , mayormente se ven afectadas las que dependen de las importaciones

como es el caso que ocurre en Venezuela ,aun mas con la reciente crisis financiera que atraviesa la mayoría de los países durante las transformaciones económicas, estas pueden presentar eventualidad financieras, una empresa es creada con el fin de cumplir una serie de objetivos, que la llevará a obtener un lucro necesario para mantenerse en un mercado cada día más competitivo. Lo competitivo del mercado lleva a las empresas a diseñar y ejecutar planes estratégicos con el fin de mantener su volumen de ventas establecidos en su plan estratégico, estableciendo relaciones de largo plazo, es allí donde se ve obligada a generar políticas de créditos, que dan paso a las conocidas ventas a créditos, al momento de generarse una venta a crédito no solo se registra la transacción, sino que se origina una cuenta por cobrar. Sin duda alguna, este tipo de venta nace con la intención de competir en un mercado con un flujo de ingreso inestable y complicado donde se hace necesario mantener la cartera de clientes y expandirla a nuevos clientes atraídos por las características de estas ventas.

Sabiendo la importancia que representan los ingresos para toda empresa o institución y que estos están representados por las ventas, durante un periodo determinado, Cooper Connection Venezuela C.A establece como principal fuente de ingresos, las ventas de equipos celulares y comisiones por las activaciones de líneas. Los ingresos que percibe la empresa son manejados a través de dos cuentas bancarias las cuales son fundamentales para respaldar las operaciones que realiza la parte administrativa.

En consecuencia del cambio del dólar, obtuvo como resultado que a se le dificultara la compra de equipos como lo venían haciendo normalmente, lo que los llevo a una fuerte crisis económica, afectando las ventas, que actualmente sufren los centros de conexiones , ya que hubo un momento que

la sede principal de Movistar, que manejaban como política, ser los únicos proveedores de equipos a sus franquicias, se vieron obligados por no tener equipos a que los mismos empresarios eligieran a sus proveedores, teniendo estos que comprar a un precio mayor, lo que ocasiono que bajaran las ventas, en vista de este grave problema, Cooper Connection Venezuela C.A. con la finalidad de mantenerse y continuar con su objetivo de lograr un alto nivel de ventas, se ve obligada a generar políticas de créditos, aumentando de manera considerable las cuentas por cobrar, otro punto muy importante en el cual, se está viendo afectada Cooper Connection Venezuela C.A, es en el excesivo crédito a accionistas, teniendo como consecuencia un déficit en el flujo de efectivo.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS UTILIZADOS POR LA EMPRESA COOPER CONNECTION VZLA, C.A. PARA EL MANEJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Políticas de Crédito

Las políticas de crédito buscan establecer lineamientos, para determinar si se otorga o no un crédito a un cliente, tomando en cuenta ciertas consideraciones, con el fin de fijar las bases para las respuestas a los problemas administrativos.

Cooper Connection Vzla, C.A, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos, como son los de recuperar el dinero en un tiempo estimado y así mantener la eficiencia, confiabilidad y capacidad de ofrecer las mejores y mas efectivas soluciones a sus clientes, plantea una serie políticas de crédito que se mencionan a continuación:

Las políticas de crédito establecidas por Cooper Connection Vzla, C.A. son las siguientes:

- Conceder montos y condiciones de créditos diferentes para cada cliente en particular, tomando en cuenta las condiciones establecidas en el contrato.
- El plazo máximo para cancelar la deuda se establece dependiendo del servicio solicitado por el cliente, este puede tener un plazo 0-30, 31-60, 61-90 y más días. Así lo establece la empresa con el fin de ofrecerles a los clientes flexibilidad y comodidad respecto al pago, de la cuenta por cobrar. Sin embargo no aplicadas en la práctica de manera correcta, ya que se notó un mal manejo en ellas, existen clientes con deudas de años.
- El crédito es solo para clientes que pertenezcan a la nómina de educación y entes públicos
- El periodo por pronto pago, estipulado por 10 días y ofrece un 10 % de descuento.

Políticas de Cobranza

El objetivo de las políticas de cobranza, es medir la rigidez o la elasticidad, en el seguimiento de las cuentas por cobrar de clientes que se encuentren morosos con la empresa.

Cooper Connection Vzla, C.A establece las siguientes políticas de cobranza:

- Realizar llamadas telefónicas, si el pago no se recibe al término de 30 días o según condiciones establecidas en el contrato.
- El departamento de administración deberá tener un enfoque diplomático con los clientes, esto le permitirá alcanzar un acuerdo.
- En caso de que el cliente no cancele en la fecha estipulada , el departamento de administración deberá efectuar un seguimiento inmediato, para evitar un retraso prolongado , del pago de la factura, que ocasione incumplimiento de contrato y trámites legales entre el cliente y la empresa
- Las cuentas por cobrar de la empresa se manejan en el orden de un 70% de las cuentas por cobrar que pertenece a accionistas y el otro 30% restantes a clientes. Para garantizar la estabilidad financiera de la empresa las políticas crediticias establecidas en la empresa son rigurosas de manera que los análisis de los créditos permitan estimar la probabilidad que el cliente tendrá para pagar las deudas adquiridas.

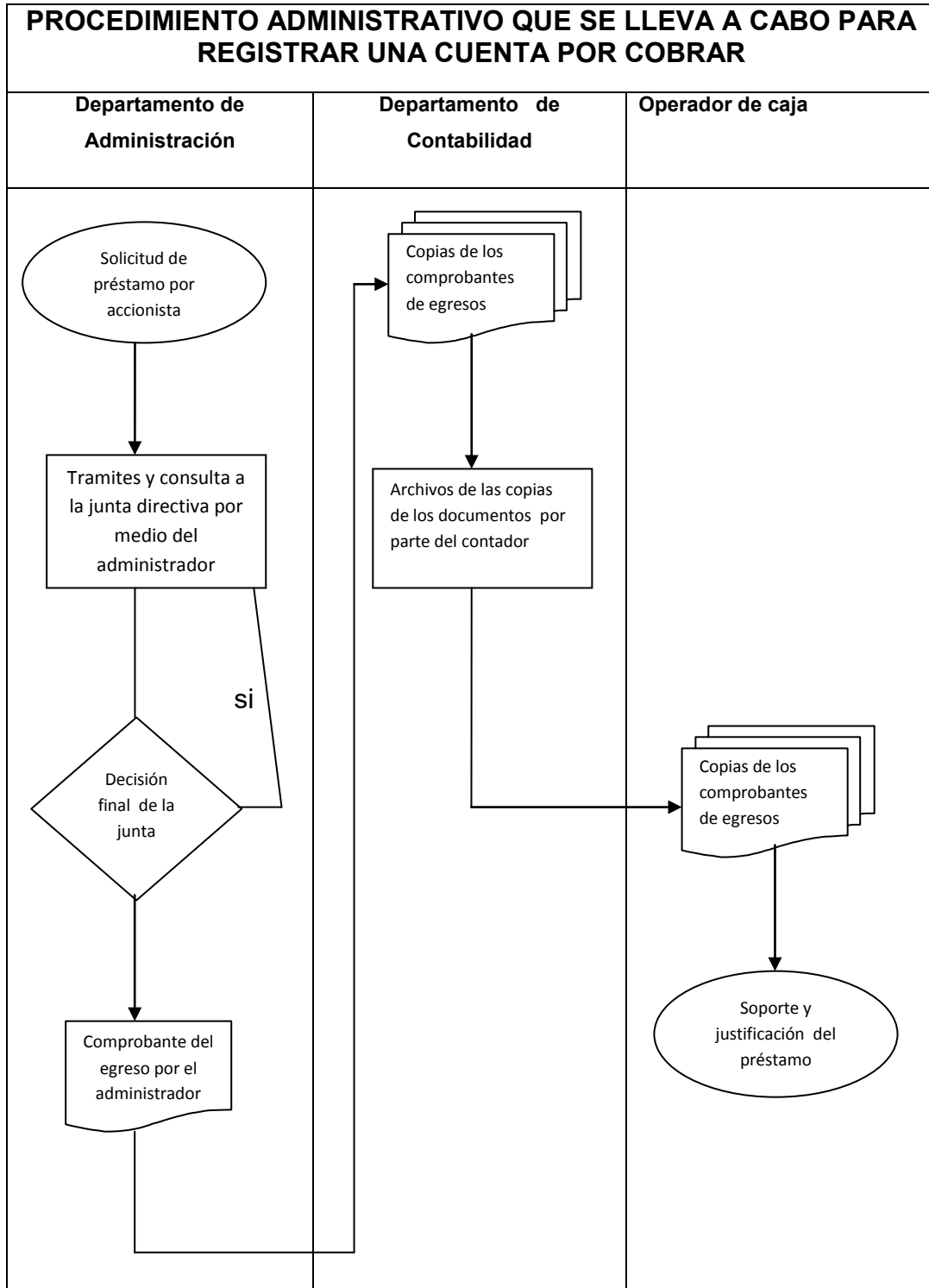
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA COOPER CONNECTION VENEZUELA, C.A

Los procedimientos administrativos son aquellos que se identifican con la función administrativa en su sentido más amplio y quedan comprendidos en este grupo aquellos procedimientos generalmente identificados como operaciones de oficina, tales como manejo de documentación, teneduría de libros, informes, proyectos, programas de trabajo y asuntos similares. Los procedimientos administrativos pueden ser: manualmente o por maquinas y empleados (Lazzaro, 1194, Pág. 22)

Estos tienen una actuación muy importante en la consecución de los objetivos de toda organización progresista, puesto que ello indica la manera de ejecutar las diferentes rutinas laborales que se llevan a cabo, facilitando así las funciones administrativas.

Por otro lado se puede decir que el procedimiento administrativo, es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin y el mismo se configura como una garantía que tiene el ciudadano de que la administración no va a actuar de un modo arbitrario y discrecional, sino siguiendo las pautas del procedimiento administrativo

La empresa Cooper connection Vzla, C.A , lleva su control administrativo de la manera como se describe en el siguiente diagrama, solo cuando se le otorga créditos a los accionistas de la empresa, para los clientes externos se toman medidas más rigurosa según las políticas de la empresa tal como se ha mencionado anteriormente.



Fuente: La empresa Cooper Connection Vzla, C.A, lleva su control administrativo de la siguiente manera cuando se le ha otorgado el crédito a un accionista de la empresa.

En la empresa Cooper Coonnection Vzla, C.A, en el Departamento de Contabilidad utiliza un sistema computarizado de contabilidad de nombre SAINT contable, el cual consiste en un módulo para registrar las operaciones contables, entre ellas, las cuentas por cobrar, el cual forma parte del modulo de contabilidad, siendo el único que tiene la empresa, cabe destacar que existen otros módulos de SAINT administrativo, nómina, ventas y banco, en el cual, se pudo observar, no son llevados en la empresa.

Toda la información obtenida en este departamento es suministrada por el Departamento de Operaciones, los cuales, proporcionan los datos que soportan las facturas de ventas, de gastos y soportes de gastos, entre otros, esta información es ingresada al sistema SAINT CONTABLE, para su registro y contabilización.

El programa Saint controla las operaciones contables de la empresa con reportes adecuados a las exigencias de la normativa legal y fiscal de la misma, Cuenta con un poderoso instrumento que permite gestionar la información desde el punto de vista comercial, este sistema clasifica los asientos haciendo más fácil la agrupación de la información contable al momento de generar un comprobante contable, tal como se evidencia a continuación:

Partidas de Activos: Clasificadas con el número 1, y subdivididas en sus diferentes sub-partidas de activos circulantes, activos fijos y otros activos.

Partidas de Pasivos: Clasificadas con el número 2, y subdivididas en sus diferentes partidas circulantes y a largo plazo.

Partidas de Capital: Clasificadas con el número 3, subdivididas en capital social superávit y reservas, anticipos en dividendos y utilidades no distribuidas.

Partidas de Ingresos son Clasificadas con el número 4, que corresponden a los ingresos por servicios.

Las partidas de Gastos, están clasificadas con el número 5 subdivididas por tipo de gastos a que correspondan, siendo los más usados los gastos de operativos, donde van los gastos de personal, los gastos de reparaciones y mantenimientos, contribuciones, entre otros.

Partidas de Otros Egresos, denotados por el número 7 y Otros Ingresos con el número 8, representando ingresos y gastos diversos.

Una de las deficiencias encontradas en el área contable se encuentra en los puntos que vinculan el manejo contable y administrativo de la provisión para cuentas incobrables.

Es evidente que toda empresa al vender sus bienes y servicios a crédito encontrará que algunas de sus cuentas por cobrar son incobrables independientemente de la forma en que el crédito sea otorgado a los clientes; en efecto se reflejara en los balances al final del ejercicio económico algunas cuentas incobrables como resultado de los errores en las decisiones para adjudicar los créditos o debidos a situaciones inesperadas. Por las consideraciones anteriores se debe determinar razonablemente la provisión para cuentas dudosas por este concepto.

Al poner en práctica el control que se debe emplear respecto a esta partida se debe tomar en cuenta que no sólo depende de la creación de la provisión sino en el criterio que se empleará para el seguimiento de los saldos atrasados y la posible cancelación de los mismos a futuro, también se debe prestar atención sobre la continuidad de los trámites de cobro que se puedan derivar después de dichas cuentas estén canceladas.

En el análisis efectuado a los procesos contables que se aplican a las cuentas por cobrar en la empresa Cooper Connection Vzla, C.A, se observaron ciertas desviaciones las cuales se mencionan a continuación:

La provisión para cuentas incobrables está incluida en el plan de cuentas del programa SAINT CONTABLE manejado en la empresa, en la práctica el contador, otorga una cuenta por incobrable solo cuando el cliente ha sacado su empresa del mercado.

Cuando en la realidad lo que se debe tomar en cuenta es el criterio de vencimiento de las cuentas por cobrar, en este sentido, se verificó a través de un estado de cuenta la existencia de facturas vencidas por cobrar desde el año 2004, es decir, varios ejercicios económicos, lo que trae como consecuencia que no se hayan realizado los ajustes debidos de manera que, los saldos que se reflejan en los estados financieros de la empresa no muestran la veracidad de la misma por la sobreestimación de las ventas.

Se pudo detectar que la persona encargada de aprobar es la misma encargada de autorizar las cancelaciones en los libros.

En el departamento de facturación, se le entrega solo una copia de la factura al cliente, otra copia va al departamento de contabilidad y la original se archiva y se le entrega al cliente una vez que ya este solvente de su crédito.

Cada cliente tiene una carpeta con su expediente, donde se detalla su historial, de esta manera, es más rápida al momento de hacer un análisis de crédito. (en caso de una solicitud de crédito nuevo).

Cuando los préstamos son para los accionistas:

Los operadores de caja, tienen como norma llenar un recibo colocando la fecha, día y el nombre de la persona que fue autorizado, dicho préstamo y este debe estar firmado de recibido por el beneficiario.

PROCEDIMIENTOS CONTABLES

Es el manejo de registros que constituyen una fase o procedimiento de la contabilidad. El mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contables depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los registros de la contabilidad.

De acuerdo con H.A Finney (1982, p.13-24) expresa en su libro “Curso de contabilidad” que los procedimientos contables son:

- Cuentas
- Débitos y Créditos a las cuentas.

- Cargos y Créditos a las cuentas.
- Cuentas de Activo, Pasivo y Capital.
- Resumen del funcionamiento de los Débitos y Créditos.
- Registros de las Operaciones.
- Cuentas por Cobrar y por Pagar.
- El Diario y el Mayor.
- Pases al mayor.
- Determinación de los saldos de las cuentas.
- El Balance de Comprobación.

El procedimiento contable de la empresa Cooper Connection Vzla, .A sigue un modelo básico y sencillo.

- Se revisan de forma detallada cada documento
- Se ordenan todos los soportes físicos de cada transacción, se pasan al libro diario y al mayor, asignando una cuenta por cobrar a clientes y otra cuenta por cobrar a accionistas.

Asientos Contables en el Saint Administrativo

Registro de la Creación de las Cuentas por Cobrar a accionistas, por concepto de préstamo personal

Este asiento tiene por finalidad reflejar la creación de cuentas por cobrar a accionistas, por préstamos personales, por la compra de equipo celular por vía internet, el cual origina gastos corriente y de capital.

Código	Cuenta	Debe	Haber
	-1-		
1.1.01.02.003	Cuentas por cobrar	XXX	
4.1.02.06.001	Ingreso por venta de equipo		XXX
3.1.03.02.001	Debito Fiscal		XXX
	Para registrar cuentas por cobrar de equipos celulares.		

FUENTE: SAINT ADMINISTRATIVO

Registro de Ingresos por la Venta de Servicios que presta COOPER CONNECTION VZLA, C.A al contado o a crédito

Este asiento se realiza con la finalidad de mostrar el ingreso que percibe COOPER CONNECTION VZLA C.A, por concepto de comisiones y servicios a terceros dicha operación puede ser al contado o a crédito.

Código	Cuenta	Debe	Haber
1.01.01.01.03.XX	Banco	x	
1.01.02.02.01.XX	Otras Cuentas por Cobrar	xx	
3401.13.99.00.000	Otros Ingresos por venta de comisiones y servicios a terceros		x

Asientos Contables en el libro Diario

Este asiento tiene por finalidad reflejar, la creación de una cuenta por cobrar a un accionista de la empresa

LIBRO DIARIO				
MES MARZO				
FECHA	DESCRIPCION	REF	DEBE	HABER
	2			
10/03/2010	CUENTAS POR COBRAR A ACCIONISTA		80.000	
	JORGE LUGO			
	BANCO			80.000
	PARA REGISTRAR ASIENTO CONTABLE,			
	CORRESPONDIENTE AL MES DE MARZO			

Fuente: Libro Diario de Cooper Connection Vzla, C.A

EL CONTROL INTERNO QUE UTILIZA LA EMPRESA COOPER CONNECTION VENEZUELA, C.A EN EL MANEJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Control: es el proceso por medio del cual las actividades de una organización quedan ajustadas a un plan preconcebido de acción y el plan se ajusta a las actividades de la organización.

Control interno: es la metodología general por medio de la cual la dirección se lleva a cabo dentro de una organización. Asimismo, es cualquiera de los numerosos dispositivos encaminados a supervisar y dirigir de manera general una operación en actividades específicas, en este caso el de las cuentas por cobrar.

Los controles internos deben ser oportunos, deben estar sincronizados con los elementos que están siendo medidos. Deben informar las situaciones prontamente cuando se requiere celeridad.

Además de ello, deben ser operacionales ya que tienden a enfocarse a acciones correctivas y a las personas directamente involucradas con los procesos.

CONTROL INTERNO

La federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela [199B.p 310] en su publicación técnica número 2, define el control interno como:

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

La publicación antes citada, de igual manera explica, la importancia que tiene para toda empresa un adecuado control interno, en relación a ello establece:

"El sistema de control interno debe quedar bajo la continua supervisión de la gerencia para determinar que está funcionando tal como se definió y que es modificado apropiadamente en razón de cambio en las condiciones" (Ibidem)

Dentro de la contabilidad hay una diversidad de ramas, por lo que es importante el control interno, que constituye la base fundamental sobre la cual "descansa la contabilidad de un sistema contable". Por ello es importante que la gerencia de toda organización implemente mecanismos de control interno apropiado

Una vez establecido y dejado claro el significado del control interno, es bueno verlo también desde el punto de vista financiero donde [HOLMES.1999, p.34J, lo define como:

"Una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización"

Agregando a las citas anteriores, se puede decir que la tarea de evaluar el control interno va a servir como base o instrumento de control administrativo y que igualmente abarca el plan de organización, de procedimientos y anotaciones dirigidas a una labor constante y permanente, con la única finalidad de custodiar los activos y la contabilidad contable de la organización.

La existencia del control interno no se demuestra solo con una adecuada organización, es necesario establecer métodos que permitan alcanzar la solidez de la empresa. Los procedimientos de control interno, persiguen el objetivo de regular la actuación de cada uno de los funcionarios que intervienen en el registro, control y manejo de las transacciones. Sin éstos sería imposible alcanzar las metas pre-escritas en el sistema de control interno.

Cooper Connection Vzla, C.A, establece una serie de controles como son los siguientes:

Establecen áreas de responsabilidad: donde se indica una responsabilidad a cada departamento y cada persona.

- **Establecen procedimientos de rutinas:** con la finalidad de no crear dudas de cómo se debe procesar cada tipo de transacción.
- **Segregación de funciones:** separación y fijación de funciones para asegurar el cumplimiento por parte de personal, uniformar los procedimientos, reducir el número de errores y de decisiones apresuradas. Por lo tanto, las responsabilidades son asignadas de tal manera que ninguna persona o ningún departamento maneje una transacción completamente desde el principio el final. Cuando las

funciones se dividen de esta manera, el trabajo de un empleado sirve para verificar el de otro y cualquier error que ocurra tiende a ser detectado rápidamente.

OBJETIVOS GENERALES DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR.

- Medir, evaluar y revisar la efectividad de los controles ya existentes en las cuentas por cobrar.
- Verificar el cumplimiento de esta partida de acuerdo con los planes y requerimientos de la empresa.
- Garantizar el acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas relacionadas con las cuentas por cobrar.
- Reforzar los valores del personal estimulándolos a realizar sus actividades apegadas a los procedimientos establecidos.
- Detectar desviaciones y establecer las acciones correctivas necesarias incluyendo seguimiento continuo.

FASE III

CONSIDERACIONES FINALES

CONCLUSIONES

Una vez realizado el análisis de los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar de la empresa COOPER CONNECTION VENEZUELA, C.A, se llegó a las siguientes conclusiones:

Diagnóstico de la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa Cooper Connection Vzla, C.A.

- No se llevan manuales de procedimientos, lo cual obstaculiza el buen desempeño de las funciones en cada uno de los departamentos.
- En el aspecto interno del Departamento de Contabilidad se observa que no se realiza ninguna conciliación de saldos de cuentas por cobrar y la cuenta del mayor general de contabilidad para determinar la confiabilidad de los saldos presentados en los estados financieros, así como los saldos exigibles que posee la empresa.

Señalar las políticas y lineamientos utilizados por la empresa Cooper Connection Vzla, C.A para el manejo y registro de las cuentas por cobrar.

- El departamento de Contabilidad no recurre a la práctica de enviar estados de cuenta y confirmaciones a sus clientes.

- La empresa no cuenta con fianzas de fidelidad para los empleados que manejan el efectivo, por lo tanto no posee ninguna póliza que garantice en caso de robo, pérdida o faltante de efectivo.

Describir los procedimientos administrativos y contables aplicados a las cuentas por cobrar, de la empresa Cooper Connection Vzla, C.A.

- Las cuentas por cobrar para accionistas son mayores a la de los clientes, afectando esta situación al flujo de efectivo.
- Existen cuentas por cobrar vencidas desde el año 2005 a la fecha.
- No se da la segregación de funciones en el departamento de Contabilidad, se caracteriza por un recargo de funciones en una sola persona, ocasionando retardo y poca eficiencia al solicitar una información.

Explicar el control interno que utiliza la Empresa Cooper Connection Vzla, C.A, en el manejo de las cuentas por cobrar.

- En el departamento Contabilidad de la empresa, se cumplen con todas la especificaciones dictadas por la Ley de I.V.A. en relación a el manejo de los libros de ventas, libro mayor resumen de ventas, archivos adicionales y cuentas especiales clasificándolas en débitos fiscales y los registros contables de todas las operaciones, incluyendo las exentas.

- La empresa cuenta con un sistema computarizado (SAINT) que permite manejar de forma eficaz las operaciones contables llevadas a cabo por el departamento de administración.
- La empresa posee trabajadores muy dinámicos, altamente capacitados para llevar a cabo todas las operaciones relacionadas con los procedimientos Administrativos y Contables.
- Se cuenta con un excelente ambiente de trabajo lo cual influye positivamente en la eficiencia y eficacia del desarrollo de sus actividades.

RECOMENDACIONES

En tal sentido el dinero recaudado debe ser considerado como una herramienta vital, al cual debe suministrársele el manejo acorde con las exigencias y necesidades de la empresa, a través de procedimientos, métodos y técnicas proporcionadas por la administración y la contabilidad, quienes buscan la organización en el manejo de información contable que asegure información financiera veraz y oportuna. Es por ello que al estudiar el análisis de los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar de Cooper Connection Vzla, C.A. se puede sugerir las siguientes recomendaciones:

- Aplicar con mayor énfasis los controles internos que contribuyan a la aplicación de procesos contables efectivos y eficientemente confiables.
- Realizar un manual de normas y procesos contables en forma escrita en donde se refleje el manejo, tareas y descripción de cómo se deben realizar las actividades y los procesos contables.

- Aplicar auditorias periódicas y continuas internas y externas en el departamento de contabilidad.
- Asignación de personal para la ejecución de auditorias sorpresivas o en su defecto la realización de arqueos de caja donde se tome como base la evidencia documental relacionada con el efectivo.
- Corroborar los saldos de las cuentas por cobrar a una determinada fecha y hacer un seguimiento sobre las diferencias encontradas, realizando éstas en forma escrita.
- Así mismo, se recomienda la actualización del sistema computarizado (SAINT) con el propósito de mantener y garantizar el buen funcionamiento del mismo.
- Continuar actualizando, capacitando y adiestrando al personal que labora en la empresa; ya que esto permitirá el desarrollo exitoso de las labores.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

CONTABILIDAD: “Es la actividad mediante el cual se registran, clasifican y resumen de una forma significativa y en términos de dinero, las operaciones y los hechos que son cuando menos de carácter financieros, así como el de interpretar sus resultados”. Catacora, 1997, p.7)

CONTROL: “Proceso que utiliza los directivos para influir sobre las actividades, los acontecimientos y la fuerza de la organización, para propiciar que los objetivos que se han marcado y las tareas que se han repartido reejecutan de acuerdo con requerimientos, planes o programas de la organización. Formulación continua de planes, evaluación, método de organización, reglamentación, sanciones, análisis, verificaciones, y sincronización”. (Rosenberg, 1996, p. 96)

CONTROL INTERNO: Métodos coordinados y medidas que adopta una organización para comprobar la exactitud y veracidad de la información y la salvaguarda del patrimonio. (Diccionario de Administración y Finanzas), 1996, Pág. 97)

CUENTAS POR COBRAR: “A través de la cual serán controladas las deudas que los clientes han adquiridos con la empresa por la venta a crédito que se les ha hecho” (Catacora, 1998, p.2)

COSTOS: Se generan dentro de la empresa y está considerado como una unidad productora para determinar el precio de un producto. (Gran Diccionario Enciclopédico COLOR LIBER, Letra C)

REGISTRO CONTABLE: “Son la memoria permanente de toda empresa por que muestran todo lo que sucedió durante un periodo”. (Catacora, 1998, p.49)

AUDITORÍA: Significa el examen y la verificación de registros, procesos, etc., con el objetivo de expresar una opinión sobre su fiabilidad. (Diccionario de términos Contables y Administrativos), 1998, p.76).

PROCEDIMIENTOS: Plan permanente de pautas detalladas para manejar las acciones de la organización que se lleva a cabo en forma regular”. (STONER y WANKEL, 1989, P.105).

BIBLIOGRAFÍA

Arens, A y Loebbecke, j (1996) Auditoria: Un enfoque Integral. Prentice Hall Hispanoamericana. S.A Sexta Edición.

Arias, F. (2006) Introducción a la metodología de la investigación en Ciencias de la Administración y de Comportamiento. Editorial Trillas, Mexico D.F México.

Catacora, F. (1998) Sistema y Procedimiento Contables. Caracas: Editorial Mc Graw Hill.

Sabino C. (2002) Proceso de una investigación: Una introducción teórico-práctica. Caracas: Editorial Panapo, Caracas Venezuela

BRITO, José A. (Año 1992). Contabilidad Básica e Intermedia. Ediciones Centro de Contadores. Tercera Edición. Venezuela.

CATACORA, (1999) Fernando. Sistemas y Procedimientos Contables. 1era Edición. Editorial Mc Graw Hill. Caracas.

CEPEDA, Gustavo. (1997) Auditoria Y Control Interno. Mc Graw Hill. Colombia

HOLMES,(1999) Arthur. Auditoria, Principios y Procedimiento. Editorial Limusa. México.

Barrios, (2008)

Meigs- Meigs, (2000)

WWW.conatel.gob.ve

www.BCV.gob.ve

Mercado 1999

Lazzaro 19

Sitios

Documento en línea http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento_administrativo
2010

Aneynos

Aneynos

HOJAS METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

Título	ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA COOPER CONNECTION VZLA, C.A.
Subtítulo	

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Salazar Salazar Beatriz Adriana	CVLAC	C.I. 17.547.224
	e-mail	beatrizadrianass@gmail.com
	e-mail	Beatrizsalazar85@hotmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:

Cuentas por cobrar
Control Interno
Procedimientos Administrativos

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Contaduría Pública

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

Resumen (Abstract):

La presente investigación se basó en el Análisis de los procedimientos Administrativos y contables de las cuentas por cobrar de la empresa Cooper Connection Vzla, C.A. Los procesos contables en general son normas y pautas a seguir para controlar las operaciones y obtener información financiera de una empresa, para ello es necesario tener como mínimo un conocimiento global de la empresa, elaborar informes periódicos, realizar chequeos constantes, así como también llevar los registros al día, entre otros, en tal sentido la técnica que se utilizó para el desarrollo de este tema fueron la observación directa, la entrevista no estructurada, revisiones bibliográficas, el uso del internet y las distintas consultas al asesor académico y empresarial, lo que permitieron determinar la situación actual que tiene la empresa, esto conlleva a la siguiente conclusión: no se llevan manuales de procedimientos, lo cual obstaculiza el buen desempeño de las funciones en cada uno de los departamentos Así mismo, se recomienda la actualización del sistema computarizado (SAINT) con el propósito de mantener y garantizar el buen funcionamiento del mismo. El departamento de Contabilidad no recurre a la práctica de enviar estados de cuenta y confirmaciones a sus clientes

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Hidalgo, Ysafari	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 12.967.961
	e-mail	
	e-mail	
Hernandez Lorena.	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 12.160.517
	e-mail	Lorenahernandez012@gmail.com
	e-mail	
Briceno, Lourdes	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 11.007.455
	e-mail	
	e-mail	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2012	07	18

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo
Salazar, Beatriz.Docum27

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M
N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2
3 4 5 6 7 8 9 _ - .**

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)
Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Contaduria Publica

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarium en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



La autorización que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

[Signature]
JUAN A. BOLANOS CUMPEL
Secretario



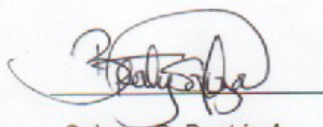
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 6/6

Derechos:

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009): "Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y sólo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización."



Salazar S, Beatriz A.

AUTOR



Hidalgo, Salazar J.

ASESOR