

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



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES EMPLEADOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE CHEQUES EN
EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
PEPSI - COLA VENEZUELA, C.A AGENCIA MATURIN.**

Asesor:
Lcdo. Rigoberto Bermúdez
C.I: 10.837.040

Realizado Por:
Br. María G. Renaut R.
C.I: 19.416.058

**Trabajo de Grado Modalidad Pasantía, presentado como requisito
parcial para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública.**

Maturín, Junio de 2012

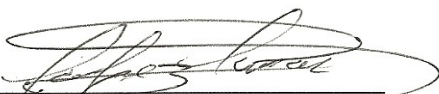
**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN – MONAGAS**




ACTA DE APROBACIÓN

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES EMPLEADOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE CHEQUES EN
EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
PEPSI - COLA VENEZUELA, C.A AGENCIA MATORIN.**

APROBADO POR:


Lcdo. Tomas López
Jurado Principal


Lcda. Irma Valerio
Jurado Principal


Lcdo. Rigoberto Bermúdez
Asesor Académico

RESOLUCIÓN

DE ACUERDO AL ARTÍCULO NÚMERO 44 DEL REGLAMENTO DE TRABAJO DE GRADO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE:

“LOS TRABAJOS DE GRADO SON DE LA EXCLUSIVA PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE Y SÓLO PODRÁN SER UTILIZADOS A OTROS FINES CON EL CONOCIMIENTO DEL NÚCLEO RESPECTIVO, EL CUAL PARTICIPA AL CONSEJO UNIVERSITARIO”



DEDICATORIA

Hoy cuando veo realizado mi sueño, quiero dedicar estas líneas a todas aquellas personas que estuvieron conmigo e hicieron posible el logro de esta meta. **A Dios y a la Virgen Santísima** por ser mis guías espirituales, por llevarme siempre por el camino del bien, de la sabiduría y por ayudarme a aceptar las cosas que no puedo cambiar.

A mis Padres, por ser ejemplo a seguir, por todas sus enseñanzas y consejos, por ser esa mano amiga que nunca falla, Gracias doy por tenerlos, por ustedes soy lo que soy. LOS AMO! **A mi hermana**, por ser mi amiga y confidente, por acompañarme en todo momento y escucharme cuando hace falta. **A mis Tías**, Luisa y Ligia que a pesar de estar lejos, siempre están pendientes de mi y son parte fundamental en mi vida, a mi prima Ana Paola que mas que ser una prima es una Hermana gracias por tu apoyo. **A mis amigos**, gracias a todos por compartir este sueño junto a mí en especial a Fausrossy, Enzo, Douglas y Pedro por su apoyo incondicional durante la carrera. **A mis Colegas y Amigos**: Jacqueline, Ismeldo, Marines, Ana, Daniela, Jesús, Daniel, Pedro, el mayor de los éxitos para ustedes muchachos, son grandes personas que merecen lo mejor, nunca los olvidare y siempre estarán en mi corazón. **A los que están lejos**: Estefanía, Carlos Enrique, Luis Antonio, Leonardo, Gabriela, Alfredo que bonito es contar con ustedes a pesar de la distancia a todos ustedes gracias se les quiere. **A la Ilustre Universidad de Oriente**, muy especialmente a la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas por abrirme sus puertas y formarme como profesional. A todos mis profesores gracias por los conocimientos y enseñanzas impartidas, experiencias que nunca olvidare. Mil Gracias!

María Gabriela Renaut

AGRADECIMIENTO

Primero y como mas importante, me gustaría agradecer sinceramente a mis tutores de tesis, Lic. Rigoberto Bermúdez y Lic. Anthony Díaz, por sus esfuerzos y dedicación. Sus conocimientos, sus orientaciones, sus maneras de trabajar, sus persistencias, paciencias, y por sus motivaciones han sido fundamentales para mi formación como investigadora.

Quiero agradecer especialmente al departamento de Administración de la Empresa **PEPSI-COLA VENEZUELA C.A** por su apoyo incondicional en la realización de este trabajo, especialmente a la Lic. Dayana Ángel y al Lic. Hernán Rojas por su ayuda y paciencia, al Lic. Juan Regueira por sus enseñanzas, buenos consejos y apoyo, al Lic. Pedro Guzmán por compartir sus conocimientos y experiencia laboral conmigo.

A todo el maravilloso equipo que labora en **PEPSI-COLA VENEZUELA C.A** por sus buenos consejos y apoyo, principalmente a María Gabriela, Lilibis, Julio, Tulio, Anny, Vanessa, Yenny, a todo el equipo que conforma el Dpto. de Ventas, a Ronald por enseñarme que el orden es tarea de todos. Gracias a todos por brindarme la motivación necesaria.

Muy especialmente a los profesores Joswmar Franco y Norberto Díaz los cuales han inculcado en mí el sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podría tener una formación completa como investigadora. A su manera han sido capaces de ganarse mi lealtad y admiración, es por esto y más que me siento en deuda con ellos por todo lo recibido durante el periodo de tiempo que ha durado mi formación académica en la Universidad de Oriente.

María Gabriela Renaut

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
INDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	1
FASE I	4
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	4
1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2 DELIMITACIÓN.....	6
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.3.1 Objetivo General.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos	7
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.5 MARCO METODOLÓGICO	10
1.5.1 Tipo y Nivel de Investigación	10
1.5.2 Población Objeto de Estudio.....	11
1.5.3 Técnicas de Recolección de Información	12
1.6 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	13
1.6.1 Ubicación	13
1.6.2 Reseña Histórica	14
1.6.3 Misión	15
1.6.4 Visión.....	15
1.6.5 Objetivos de la Institución.....	15
1.6.5.1 Objetivo General	15
1.6.5.2 Objetivos específicos	16
1.6.6 Estructura Organizacional.....	16
FASE II	19
DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DESARROLLADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR.....	19
2.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES ACTUALMENTE EJECUTADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR.....	28
2.3 DETERMINACION DE LAS DESVIACIONES EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA.....	65

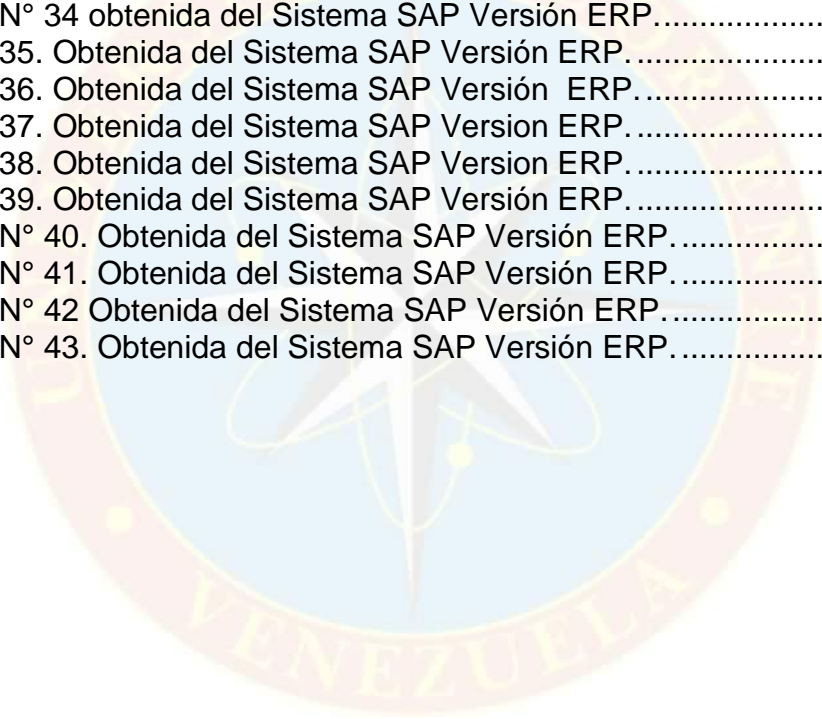
2.4 ANÁLISIS DE LAS DESVIACIONES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD	69
FASE III	72
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
3.1 CONCLUSIONES.....	72
3.2 RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	75
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	76
ANEXOS.....	81
HOJAS METADATOS.....	86



INDICE DE FIGURAS

Figura N°1. Fuente: Manual de Operaciones Administrativas de	18
Figura N° 2. Fuente: Manual de Normas y Procedimientos Administrativos y Contables de PEPSI- COLA VENEZUELA C.A Pág. 21. (2011).....	22
Figura N° 3. Fuente: Manual de Normas y Procedimientos Administrativos y Contables de PEPSI- COLA VENEZUELA C.A Pág. 28. (2011).....	24
Figura N° 4. Fuente: Manual de Normas y Procedimientos Administrativos y Contables de PEPSI- COLA VENEZUELA C.A Pág. 55. (2011).....	26
Figura N° 5. Fuente: Manual de Normas y Procedimientos Administrativos y Contables de PEPSI- COLA VENEZUELA C.A Pág. 60. (2011).....	27
Figura N° 6. Fuente: Manual de Normas y Procedimientos Administrativos y Contables de PEPSI- COLA VENEZUELA C.A Pág. 68. (2011).....	28
Figura N° 7. Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.....	29
Figura N° 8 Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.....	30
Figura N° 9 Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.....	31
Figura N° 10 Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.....	32
Figura N°11 Obtenida del sistema SAP Versión ERP.....	33
Figura N° 12 Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.....	34
Figura N° 13 Obtenida del sistema SAP Versión ERP.....	36
Figura N° 14 Obtenida del sistema SAP versión ERP.....	37
Figura N° 15 Obtenida del sistema SAP versión ERP.....	38
Figura N° 16. Obtenida del Sistema SAP	39
Figura N° 17. Obtenida del Sistema SAP	39
Figura N° 18. Obtenida del Sistema SAP	40
Figura N° 19 obtenida del sistema SAP versión ERP.....	41
Figura N° 20 obtenida sistema SAP versión ERP.....	42
Figura N°21 Obtenida del Sistema ImageCom RDC Capture del Banco Venezolano de Crédito.	44
Figura N° 22 Obtenida del Sistema ImageCom RDC Capture del Banco Venezolano de Crédito.	44
Figura N° 23 Obtenida del Sistema ImageCom RDC Capture del Banco Venezolano de Crédito.	46
Figura N° 24 Obtenida del Sistema ImageCom RDC Capture del Banco Venezolano de Crédito.	47
Figura N° 25 Obtenida del Sistema ImageCom RDC Capture del Banco Nacional de Crédito.	48

Figura N° 26 obtenida del sistema ImageCom RDC Capture del Banco Nacional de Crédito.....	49
Figura N° 27 Obtenida del sistema ImageCom RDC Capture del Banco Nacional de Crédito.....	50
Figura N° 28 Obtenida del sistema ImageCom RDC Capture del Banco Nacional de Crédito.....	50
Figura N° 29 Obtenida del sistema ImageCom RDC Capture del Banco Nacional de Crédito.....	52
Figura N° 30 obtenida del Sistema SAP Versión ERP.....	53
Figura N° 31 obtenida del Sistema SAP Versión ERP.....	54
Figura N° 32 obtenida del Sistema SAP Versión ERP.....	55
Figura N° 33 obtenida del Sistema SAP Versión ERP.....	55
Figura N° 34 obtenida del Sistema SAP Versión ERP.....	56
Figura 35. Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.....	57
Figura 36. Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.....	58
Figura 37. Obtenida del Sistema SAP Version ERP.....	59
Figura 38. Obtenida del Sistema SAP Version ERP.....	60
Figura 39. Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.....	60
Figura N° 40. Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.....	61
Figura N° 41. Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.....	62
Figura N° 42 Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.....	64
Figura N° 43. Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.....	64



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



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES EMPLEADOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE CHEQUES EN
EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
PEPSI - COLA VENEZUELA, C.A AGENCIA MATURIN.**

Asesor:
Prof. Lcdo. Rigoberto Bermúdez
C.I: 10.837.040

Realizado Por:
Br. María G. Renaut R.
C.I: 19.416.058

RESUMEN

Esta investigación tiene por objeto fundamental el análisis de los procedimientos Administrativos y contables, empleados para la devolución de cheques en el departamento de cuentas por cobrar de la Empresa **PEPSI-COLA VENEZUELA C.A**, Agencia Maturín. Actualmente los ingresos de la empresa se han visto afectados por consecuencia de la devolución de cheques en el departamento de cuentas por cobrar, debido a que un alto porcentaje de los clientes emiten cheques sin fondos suficientes o con una desviación al momento de su emisión, incrementando directamente las cuentas por cobrar en el Departamento de Administración. Estos documentos al cobro al ser devueltos por la entidad bancaria ocasionan una pérdida en la venta de Bebidas Carbonatadas y no Carbonatadas, así como también genera el bloqueo inmediato a todos aquellos clientes que no cancelen el monto adeudado. Por tal motivo es importante verificar si los procedimientos administrativos y contables que actualmente ejecuta la empresa se llevan a cabo de manera eficiente y cumpliendo con las normas y políticas establecidas por la empresa. El tipo de investigación que se realizó, fue de campo, con nivel descriptivo, el cual consistió en obtener información en el área de trabajo, con participación directa con el personal que labora en el departamento de cuentas por cobrar. Hacer esta investigación permitió concluir que los procedimientos Administrativos y contables, son eficientes, ya que la Empresa aplica una política correcta, lo cual permite contrarrestar la cantidad de cheques devueltos y recuperar el dinero suficiente en un menor tiempo, sin que se produzca pérdidas relevantes en los ingresos que se pretenden obtener en determinado periodo.

INTRODUCCIÓN

Muchos aspectos empresariales han cambiado hoy en día, la visión acerca de los procedimientos y el control interno sobre la manera de cómo se deben implementar cobra cada vez más fuerza en los procesos contables y sus elementos más representativos toman trascendental importancia.

Así el concepto de procesos contables ha tomado una inusitada importancia, ya que con ellos se quiere hacer referencia a todos aquellos factores que aunque no están plasmados en los balances, permiten que las empresas compitan en un entorno más cierto y sometido a cambios continuos como consecuencia de su implementación.

Las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios. Con el objetivo de conservar los clientes actuales y atraer nuevos clientes, la mayoría de las empresas recurren al ofrecimiento de crédito. Las condiciones de crédito pueden variar según el tipo de empresa y la rama en que opere, pero las entidades de la misma rama generalmente ofrecen condiciones de crédito similares.

Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito en las que se estipula el pago dentro de un número determinado de días. Si bien es conocido que todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del

período de crédito, sí es cierto que la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo muy inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como parte del activo circulante de la empresa, por lo que se presta muchísima atención a la administración eficiente de las mismas.

El objetivo que se persigue con respecto a la administración de las cuentas por cobrar debe ser no solamente el de cobrarlas con prontitud, también debe prestarse atención a las alternativas costo - beneficio que se presentan en los diferentes campos de la administración de éstas. Estos campos comprenden la determinación de las políticas de crédito antes mencionada, el análisis de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobro.

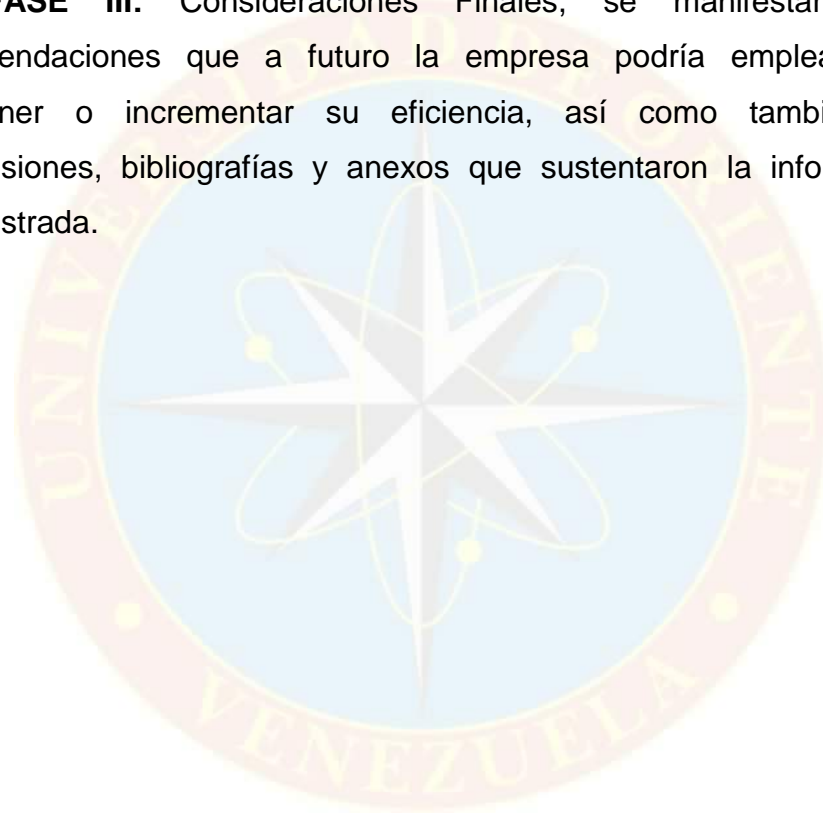
En tal sentido, se realizó un análisis de los procedimientos administrativos y contables empleados para la devolución de cheques en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa **PEPSI - COLA VENEZUELA C.A**, Agencia Maturín.

Esta investigación se desarrolla en tres fases, las cuales se describen a continuación:

FASE I: Aspectos Generales, en esta fase se describió el entorno organizacional donde se realizaron las pasantías, las características de la empresa como lo son su reseña histórica, visión, misión y objetivos. A su vez se presentó el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación, el planteamiento del problema, la metodología a emplear y se detallaron las técnicas de recolección de datos.

FASE II: Desarrollo de la Investigación, se presento el contexto teórico más relevante, necesario para determinar si los procedimientos administrativos y contables aplicados por la empresa a las cuentas por cobrar están siendo llevados adecuadamente, y de esta manera, especificar los resultados obtenidos.

FASE III: Consideraciones Finales, se manifestaron las recomendaciones que a futuro la empresa podría emplear para mantener o incrementar su eficiencia, así como también las conclusiones, bibliografías y anexos que sustentaron la información suministrada.



FASE I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Los procesos contables garantizan el éxito de una empresa organizada; a través de su empleo se espera que la labor ejecutada funcione con mayor eficacia, pues brindan el soporte que éstas necesitan para contar con una información contable oportuna y veraz que sirva de base a la toma de decisiones; éstos se aplican a diferentes partidas que requieren de mayor importancia para la empresa, entre ellas se encuentran las cuentas por cobrar.

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.

Es mediante la aplicación de procesos contables en las cuentas por cobrar que se constituye un medio para lograr el fin de lucro de una entidad que dirija el norte de todas las decisiones que se pretendan llevar a cabo en este sentido, ya que mediante ellas se obtiene la gran mayoría de los ingresos de una empresa.

En las cuentas por cobrar se llevan a cabo todos los pasos para que se realice la cobranza, es decir, es donde se integran diversos elementos como operación, facturación, administración y contabilidad

en armonía, dando como resultado el ingreso de dinero lo que mantiene en pie a la organización, si éste no se lleva a cabo es imposible que se logre una óptima recaudación, lo que en un corto plazo se convertiría en pérdidas.

Una manera eficaz de poder controlar las actividades de las cuentas por cobrar es mediante la aplicación de procedimientos contables que garanticen el control de esta partida a fin de evaluarlas correctamente.

Empresas Polar es una organización venezolana que avanza con optimismo hacia el futuro con el símbolo del infinito como emblema de su actividad empresarial y fundacional, participa con orgullo y pasión en la construcción de Venezuela y lo ha hecho durante décadas con honestidad y respeto por el país, manteniendo un compromiso similar en las naciones donde está presente con operaciones propias o mediante exportaciones, dentro del grupo de Empresas Polar encontramos a **PEPSI-COLA VENEZUELA C.A** que cuenta con un gran portafolio de marcas dentro de las categorías de Bebidas Carbonatadas y No carbonatadas, con ellas satisface diversas necesidades del consumidor como las de hidratarse, nutrirse, disfrutar, refrescarse o acompañar sus comidas, cubriendo distintas ocasiones tanto dentro como fuera del hogar. Cada producto cuenta con los más altos estándares de calidad y sabor, haciendo que todos tengan un posicionamiento elevado.

Además busca la mayor confiabilidad en los procesos que aplica a sus ingresos específicamente a las cuentas por cobrar, ya que el objetivo de toda empresa es obtener utilidad, sin embargo, si el manejo

de las cuentas por cobrar no se realiza de manera efectiva, la empresa no contara con el dinero suficiente para llevar a cabo sus operaciones y la oportunidad de obtener utilidades se disuelve.

La Empresa **PEPSI - COLA VENEZUELA C.A**, está constituida por varios departamentos, pero los encargados del manejo y control de los documentos al cobro son el departamento de administración, con el apoyo de los Administradores de Ventas y los Representantes de Ventas, los cuales trabajan en conjunto.

Con este análisis se buscó determinar las desviaciones que presenta el proceso administrativo y contable de cobranza, por lo tanto se plantearon cuatro objetivos específicos.

1.2 DELIMITACIÓN

La presente investigación estuvo dirigida al análisis de los procedimientos administrativos y contables empleados para la devolución de cheques dentro del departamento de cuentas por cobrar de la Empresa **PEPSI-COLA VENEZUELA C.A**, Agencia Maturín, ubicada en la Av. Raúl Leoni Sur, Urb. Juanico, Antiguo Deposito Polar, al lado del Jardín Cervecerero, el análisis se realizo en un lapso de tiempo de 4 meses, contados a partir del 07 de noviembre de 2011.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Analizar los procedimientos administrativos y contables empleados para la devolución de cheques en el departamento de cuentas por de la Empresa **PEPSI-COLA VENEZUELA C.A**, Agencia Maturín.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los procedimientos administrativos y contables desarrollados en el departamento de cuentas por cobrar.
- Describir los procesos administrativos y contables actualmente ejecutados en el departamento de cuentas por cobrar.
- Determinar las desviaciones en los procesos administrativos y contables en el departamento de cobranza.
- Analizar las desviaciones del proceso administrativo y contable de cobranza y su incidencia en la morosidad.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Al referir la importancia que tienen los procesos contables en una empresa se puede inferir que son la base para obtener datos confiables que se utilizan para hacer los estados financieros que le permitan presentar en forma clara la situación en que se encuentra una empresa en un determinado período económico.

Si lo anterior es cierto, también es importante detenerse a analizar en detalle cuáles procesos contables se utilizaron para obtener tales resultados, cómo se utilizaron esos procesos, en qué medida se llevan a cabo y, si se están aplicando de la manera correcta.

De la aplicación eficiente de éstos, la primera beneficiaria sería la empresa pues, se tendría la certeza de que sus informes financieros son confiables, los dueños de la empresa también se verán favorecidos ya que su dinero no sería malversado por quienes lo manejan y ofrecería más seguridad de éstos para con sus empleados.

En este sentido, el afán de los entes económicos es poseer datos realistas y concretos acerca de su funcionamiento, esto ha traído como resultado que se inviertan grandes cantidades de dinero en implantar sistemas de control que les permita tener la seguridad de que sus activos están protegidos, que la información financiera es exacta para garantizar la transparencia de las operaciones financieras.

PEPSI - COLA VENEZUELA C.A, es una empresa que se dedica a la producción y venta de bebidas carbonatadas y No carbonatadas, representando las ventas su principal fuente de ingreso, por lo tanto, si existiera un inadecuado control de las cuentas por cobrar, la empresa pudiera no recuperar el dinero suficiente en el corto plazo para continuar con el desarrollo de sus operaciones y asegurar el flujo de caja positivo.

Los procedimientos administrativos y contables en una empresa permiten cumplir con todos sus objetivos, metas y propósitos. Estos procedimientos permiten adoptar las mejores soluciones para los

problemas y contribuyen a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la empresa.

La empresa **PEPSI - COLA VENEZUELA, C.A**, para cumplir con sus funciones necesita mantener un control en el manejo de las cuentas por cobrar que garantice su normal y óptimo funcionamiento.

Por tal motivo, el objetivo de este proyecto de investigación desde el punto de vista empresarial fue el análisis de los procedimientos administrativos y contables empleados para la devolución de cheques en el departamento de cuentas por cobrar, con la finalidad de que el estudio de los mismos ayude a la organización a corregir las posibles fallas que puedan detectarse.

Desde el punto de vista académico, se realizó esta investigación debido a la gran importancia que tienen las cuentas por cobrar para las empresas, por ser esta la manera de asegurar obtener el retorno de los ingresos por parte de los clientes a créditos. Pero, para que esto suceda la empresa debe tener buenas políticas de cobro y aplicar los procedimientos administrativos y contables de manera oportuna. Al analizar tales procedimientos servirán de referencia a futuros estudiantes y profesores que opten por realizar sus investigaciones acerca de este tema.

De igual modo desde el punto de vista personal, esta investigación ayudará a todos aquellos analistas que conforman el departamento de cobranza a mejorar el proceso administrativo y contable para el tratamiento de las cuentas por cobrar.

1.5 MARCO METODOLÓGICO

1.5.1 Tipo y Nivel de Investigación

El tipo de investigación fue de campo con apoyo en la investigación documental, principalmente es de campo, ya que la información y datos indispensables para la elaboración del tema objeto de estudio se obtuvieron directamente de las actividades que se realizan en el Departamento de Administración de la empresa **PEPSI - COLA VENEZUELA, C.A.** con sede en Maturín Estado Monagas.

Según Fideas G. Arias (2006), define a la a investigación de campo como:

“Aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad en donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna, es decir el investigador obtiene información pero no altera las condiciones existentes, de allí su carácter de investigación no experimental”. Pág.31

Por otra parte, se manejo la investigación documental ya que, se realizo un análisis de los resultados obtenidos por otros investigadores o documentos de cualquier clase.

Según Cesar Augusto Bernal (2006), define la investigación documental como:

“Consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio”. Pág.110

Fidias G. Arias (2006) define el nivel de investigación como “El grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio”. Pág.23

Por lo tanto el nivel de investigación que se utilizó fue descriptivo, ya que se pudo detallar el comportamiento de los procedimientos administrativos y contables aplicados a las cuentas por cobrar del departamento de administración de la empresa **PEPSI - COLA VENEZUELA C.A.**

En este sentido, Jacqueline Hurtado de Barrera (2008) afirma que:

“La investigación descriptiva es aquella que tiene como objetivo la descripción precisa del evento de estudio. Este tipo de investigación se asocia al diagnóstico. En la investigación descriptiva el proyecto es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características, de modo tal que en los resultados se pueden obtener dos niveles, dependiendo del fenómeno y del propósito del investigador”. Pág. 101

1.5.2 Población Objeto de Estudio

Según Sampieri (2007) define que “La población o Universo se refiere al conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” Pág. 239

La población que se estudio está comprendida por todo el personal que labora en el Departamento de Administración de la empresa **PEPSI- COLA VENEZUELA, C.A.** En su totalidad son siete

(7) personas que integran el Departamento de Administración. Por otra parte, la población también abarca el conjunto de procedimientos administrativos y contables que se aplican en el manejo de las cuentas por cobrar. Para esta investigación debido a que la población es finita, es decir, está formada por un limitado número de elementos, los cuales han sido identificados, no es necesario seleccionar una muestra.

1.5.3 Técnicas de Recolección de Información

Para alcanzar los objetivos de la investigación se aplico técnicas de recolección de datos, y de esta manera se determinó por cuáles medios o procedimientos se obtendrá la información necesaria.

La Metodología que se utilizará en la investigación es la siguiente:

Observación Directa.

Tamayo y Tamayo (2005), establece que la observación directa o participativa **“Es aquella en la cual el investigador juega un papel determinado dentro de la comunidad en la cual se realiza la investigación”**. Pág. 184

Mediante esta técnica se pudo conocer las actividades vinculadas con los procedimientos administrativos y contables empleados por la devolución de cheques en el departamento de cuentas por cobrar.

Revisión Bibliográfica.

Según Cesar Augusto Bernal (2006) la revisión directa y participativa **“Es una técnica basada en fichas bibliográficas, que tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio”**. Pág. 177

Por medio de esta técnica se obtuvo información proveniente de textos relacionados con el tema a investigar tales como, diccionarios, tesis, leyes, procedimientos contables, y demás documentos necesarios, que fueron utilizados para la realización de la investigación. Por otra parte se realizo consultas en internet sobre el tema en estudio.

Asesoría del Tutor Académico y Empresarial

Se fundamenta sobre la base de diversas orientaciones, lineamientos, recomendaciones y correcciones sugeridas y aportadas por los tutores comprometidos con el desarrollo adecuado de la investigación ayudando a la ejecución de las actividades para lograr resultados confiables y oportunos.

1.6 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

1.6.1 Ubicación

Pepsi-Cola Venezuela C.A. Av. Raúl Leoni Sur, Urb. Juanico, Antiguo Deposito Polar, al lado del Jardín Cerveceros, Maturín, Estado Monagas.

1.6.2 Reseña Histórica

Pepsi-Cola Venezuela C.A es operada por Empresas Polar, a través de una asociación estratégica con PepsiCo Internacional. Su infraestructura operativa y comercial incluye siete plantas, más de 40 agencias de distribución y numerosas rutas de cobertura nacional. Agrupa todo el segmento de bebidas refrescantes carbonatadas y no carbonatadas y producen marcas líderes como Pepsi, Pepsi Light, 7up, 7up Light, Sabores Golden, agua mineral Minalba, Gatorade, jugos Yukery y Yuky-Pak.

Pepsi llega a Venezuela en 1939 cuando se le otorga la franquicia a Antonio Cisneros, comienzan a vender el refresco en septiembre de 1940. Su competencia en el mercado nacional de entonces eran pequeñas empresas de refresco regionales además de Coca Cola que había llegado en 1928 al país. Luego de una intensa campaña logran posicionarse como líderes del mercado venezolano en 1969 siendo uno de los pocos países del mundo donde Pepsi dominaba sobre Coca Cola. El momento de dominación de mercado mayor fue en 1985 cuando Pepsi acapara el 85% de las ventas de refrescos en el país, pero en 1991 la Organización Cisneros representada por Oswaldo Cisneros anuncia que quería desprenderse de la marca y no es hasta 1996 cuando termina el contrato de manera sorpresiva y desaparece la marca Pepsi en Venezuela por unos meses.

Es entonces cuando en 1996 Empresas Polar adquiere la franquicia de Pepsi en Venezuela y es a mediados del año 2000 que la misma decide agrupar todo su portafolio de bebidas refrescantes y no carbonatadas bajo una división llamada Pepsi-Cola Venezuela C.A.

Para el 2005, Pepsico selecciona a Pepsi-Cola Venezuela C.A, como el Embotellador del año 2004, entre todas sus operaciones alrededor del mundo. Actualmente Pepsi-Cola Venezuela C.A, es una sociedad donde Empresas Polar participa con el 70% y Pepsico International con el 30%; cuenta con 7 plantas de producción, 44 Agencias y mas de 1000 rutas de distribución que atienden a mas de 165.000 puntos de ventas.

1.6.3 Misión

Alcanzar el liderazgo del mercado por medio de un portafolio imbatible de productos y marcas líderes, soportando en sistemas de distribuciones flexibles y eficientes que se adaptan a las necesidades de los clientes, para obtener rentabilidad creciente.

1.6.4 Visión

Alcanzar el liderazgo en la participación de mercado total y en todas las categorías en que participa, con marcas líderes y rentabilidad creciente.

1.6.5 Objetivos de la Institución

1.6.5.1 Objetivo General

La empresa tiene como objeto inicial la producción y venta de Bebidas no alcohólicas con marcas lideres, para todos los gustos y en cualquier ocasión de consumo.

1.6.5.2 Objetivos específicos

- Producir y Vender bebidas carbonatadas y no carbonatadas.
- Ofrecer una variedad de bebidas que satisfagan las necesidades de los consumidores.

1.6.6 Estructura Organizacional

La estructura de **PEPSI-COLA VENEZUELA C.A**, está constituida por una delegación de autoridad, la cual va desde el Gerente de Operaciones de Área, hasta los niveles operativos de menor rango, contando con gente alineada que busca objetivos en indicadores claves de gestión, estos constituyen los elementos de una fórmula para generar valor a través de la toma de decisiones, preparadas para enfrentar los desafíos futuros, la Corporación está apuntalada por un sistema integrado de información de alto nivel, la gestión del capital humano basada en competencias y desempeño, y la excelencia operativa en los procesos que nos permitirá avanzar en una visión sinérgica.

Gerente Operaciones Comerciales de Área.

Representa la mayor jerarquía de **PEPSI - COLA VENEZUELA C.A**, dentro del Territorio Comercial Oriente Sur que es donde se ubica la Agencia Maturín, por cuanto es la máxima autoridad de la empresa en todas sus actividades. Se encarga de dirigir, coordinar, supervisar y evaluar estrategias para el desarrollo de las operaciones relacionadas con los objetivos de la empresa.

Gerente de Ventas.

Se encarga de coordinar, supervisar y evaluar estrategias para el desarrollo de la gestión de ventas de su área geográfica, a fin de garantizar estándares de calidad en la ejecución en el punto de venta, captación de nuevos clientes e información confiable para la toma de decisiones oportunas, cumpliendo con los lineamientos establecidos por la Gerencia Nacional de Ventas canal Tradicional.

Jefe de Administración y Almacén.

Es el responsable de coordinar, supervisar y evaluar la ejecución y seguimiento de las actividades administrativas y de almacén, con el propósito de garantizar el cumplimiento de las normas y procedimientos de la Empresa, que aseguren la operatividad de la agencia.

Jefe de Servicio al Cliente.

Se encarga de controlar, coordinar, supervisar los procesos de distribución y entrega, cumpliendo con los objetivos de productividad e indicadores establecidos por la Gerencia Nacional Operaciones Comerciales, a fin de garantizar el suministro oportuno de productos a los clientes.

Jefe de Ventas.

Se encarga de Coordinar, supervisar y evaluar la gestión de ventas de su territorio, con el fin de garantizar la ejecución de procesos operacionales rentables y el cumplimiento de las metas e indicadores

de ventas, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Gerencia Nacional de Ventas.

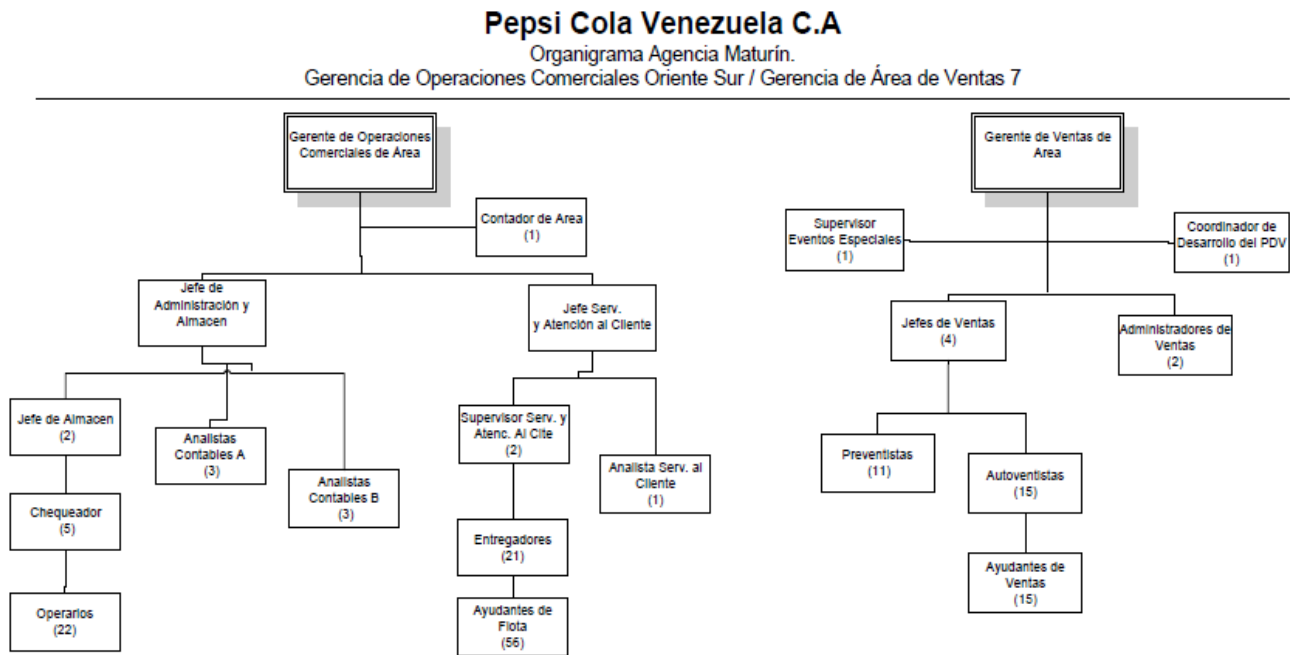


Figura N°1. Fuente: Manual de Operaciones Administrativas de PEPSI- COLA VENEZUELA C.A, Agencia Maturín (2008)

FASE II

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DESARROLLADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR.

Aspectos generales de los Procedimientos Administrativos y Contables del Departamento de Cuentas por Cobrar:

Los Procedimientos Administrativos y Contables son la base fundamental para la eficiencia y efectividad de las actividades comerciales de cualquier organización, para funcionar de forma competitiva y alcanzar los objetivos deseados con satisfacción. Siempre y cuando, el personal con que cuenta la empresa logre entenderlos y aplicarlos de la manera que estos exigen ser utilizados, además todas las empresas necesitan llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras de acuerdo con el volumen de sus operaciones. Ese control se logra mediante la implantación de un sistema que permita registrar, de manera exacta, cada una de las actividades que dieron origen a un cambio de valor de la empresa, expresados en términos monetarios. Este sistema contable que requiere la empresa debe estar ajustado a sus propias características, objetivos y necesidades particulares.

PEPSI-COLA VENEZUELA C.A realiza sus operaciones apalancados en el sistema denominado **Sistema, Aplicación y Productos en procesamientos de Datos (SAP)**. Este sistema comprende muchos módulos completamente integrados, que abarca prácticamente todos los

aspectos de la administración empresarial. Cada módulo realiza una función diferente, pero está diseñado para trabajar de forma integral. La integración total de los módulos ofrece real compatibilidad a lo largo de las funciones de la Empresa.

SAP establece e integra el sistema productivo de las Empresas. Se constituye con herramientas ideales para cubrir todas las necesidades de la gestión empresarial, sean grandes o pequeñas en torno a: administración de negocios, sistemas contables, manejo de finanzas, contabilidad, administración de operaciones y planes de mercadotecnia, logística, etc. **SAP** proporciona productos y servicios de software para solucionar problemas en las Empresas que surgen del entorno competitivo mundial, los desarrollos de estrategias de satisfacción al cliente, las necesidades de innovación tecnológica, procesos de calidad y mejoras continuas, así como, el cumplimiento de normatividad legal impuesta por las instituciones gubernamentales.

Los Procedimientos Administrativos y Contables que se llevan a cabo en el Departamento de Cuentas por Cobrar son los siguientes:

Proceso de Compensación de Saldos:

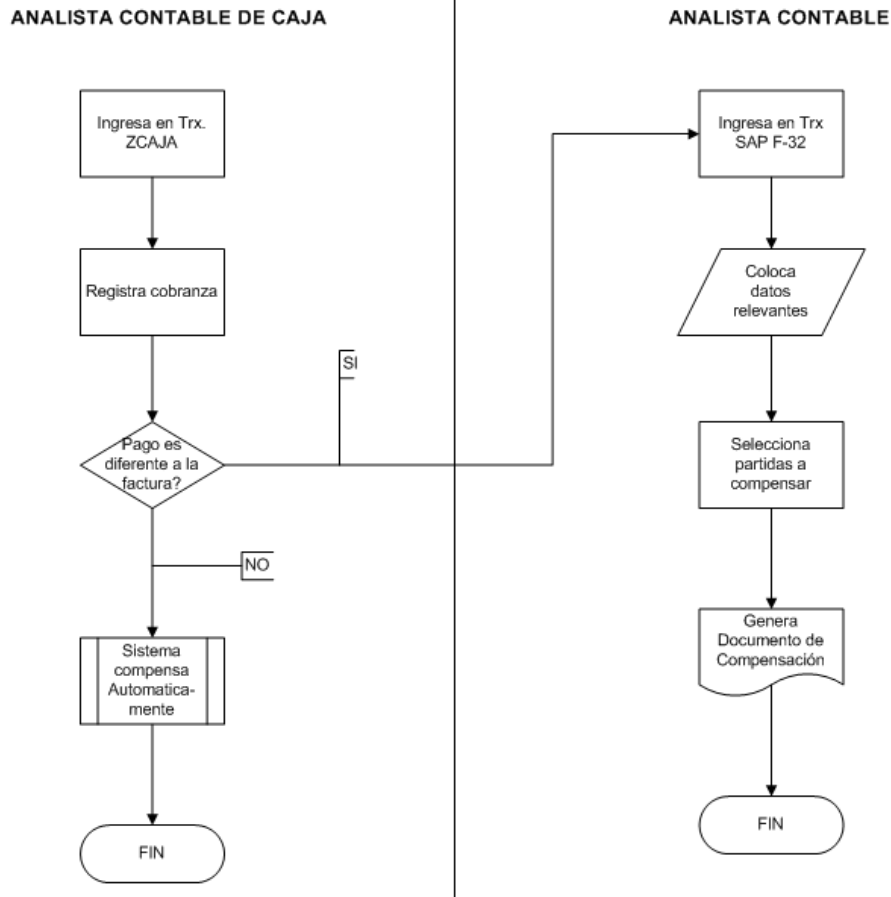
Es el cruce o compensación de saldos deudores (facturas y notas de débito) vs. los saldos acreedores (pagos, retenciones y notas de crédito) que se encuentren reflejados en los estados de cuentas de cada cliente. El sistema **SAP** está preparado y configurado para ejecutar este proceso de manera automática de acuerdo a la programación de rutinas diarias que se

ejecutan cada 8 horas. De esta manera se asegura que el saldo mostrado en los estados de cuentas de los clientes siempre esta ajustado a la realidad.

Sin embargo hay ocasiones en las cuales este proceso pudiera no ejecutarse (paradas inesperadas del sistema, saldo resultante de compensación superior a la tolerancia establecida por las políticas internas) y en esas ocasiones el Analista Contable está en la responsabilidad de realizar los análisis correspondientes y generar los procesos de compensación de manera manual.



Compensación de Saldos



Fi
gura N° 2. Fuente: Manual de Normas y Procedimientos Administrativos y Contables de PEPSI- COLA VENEZUELA C.A Pág. 21. (2011)

Manejo de la Gestión de Créditos:

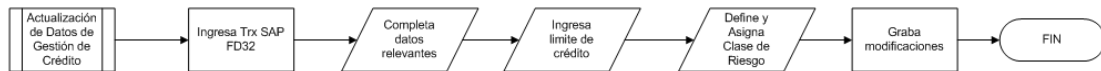
Se refiere al proceso de análisis y evaluación sobre los nuevos pedidos de ventas que han sido bloqueados en el sistema debido a los procesos de verificación de crédito. En el sistema se definen y configuran normas que permiten determinar si un nuevo documento de venta puede ser suministrado

considerando distintos elementos del estatus crediticio del cliente; entre los cuales se destacan:

- ✓ Grado de agotamiento del límite de crédito asignado al cliente.
- ✓ Clasificación de Riesgo del cliente, lo que permite tomar o no un nuevo pedido si por ejemplo el cliente presentase atraso en saldos vencidos.

Los pedidos que quedan bloqueados son analizados para determinar si se aplica sobre ellos alguna excepción de tal manera que finalmente sean preparados como venta a los clientes. Entre las excepciones se encuentran que el cliente maneje negociaciones de exclusividad con **PEPSI-COLA VENEZUELA C.A.**, que existan acuerdos de pago que se estén ejecutando o que los saldos no sean atribuibles al cliente sino que por el contrario son procesos administrativos no realizados aun por el equipo administrativo de **PCV**. En caso contrario el pedido no es suministrado y se cierra dentro del sistema indicando las causas que impidieron su preparación y despacho.

Manejo de la Gestión de Crédito



Pedidos sometidos a la verificación de Gestión de Crédito.

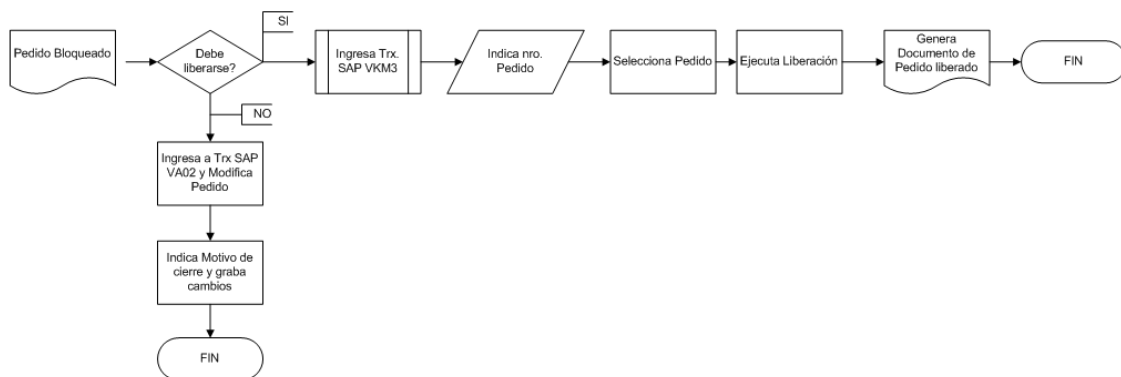


Figura N° 3. Fuente: Manual de Normas y Procedimientos Administrativos y Contables de PEPSI- COLA VENEZUELA C.A Pág. 28. (2011)

Control, Custodia y Resguardo de Facturas a Créditos:

La Factura es el documento mercantil que soporta la venta a crédito de todas las operaciones comerciales de **PEPSI-COLA VENEZUELA C.A.** Esta factura posee un único número correlativo para su identificación y control tal y como lo establece la normativa legal vigente del **SENIAT (Providencia 071)** . Es responsabilidad del analista de cuentas por cobrar de **PEPSI-COLA VENEZUELA C.A.** realizar el cotejo diario de los documentos de ventas a crédito generados el día hábil anterior vs. los reportes de ventas a crédito emitidos en el sistema **SAP**.

Una vez conciliados los documentos los mismos son ordenados por zona de venta para ser entregados al Administrador de Ventas quien es la persona encargada de la custodia y entrega/recepción de estos documentos a los Preventistas (quienes realizan funciones de cobranza). Los documentos que son cobrados se registran en el sistema móvil del Preventista de manera que sean exigibles al regresar a la Agencia y realizar el cierre de ventas del día. Los que no pudieron ser cobrados se regresan a la custodia del Administrador de Ventas quien los resguarda para ser entregados nuevamente el día en el que corresponda la próxima visita al cliente.

(Ver figura N° 44. Anexo flujograma Proceso de control de Procedimientos al cobro Pág. 78).

Reconocimiento y Aplicación de Rebates:

Los rebates son palancas de ventas que ayudan a incrementar el volumen colocado por cliente durante un período de tiempo específico. El negocio determina, en función al promedio histórico de ventas, las cuotas de volumen que deben ser alcanzadas por cada cliente en los lapsos acordados. Una vez transcurrido este tiempo y habiendo cumplido el objetivo previamente acordado, el analista de cuentas por cobrar procede a la elaboración de las **NCR** que reconoce al cliente el valor correspondiente a esa cuota parte de sus compras.

Reconocimiento y Aplicación de Rebates

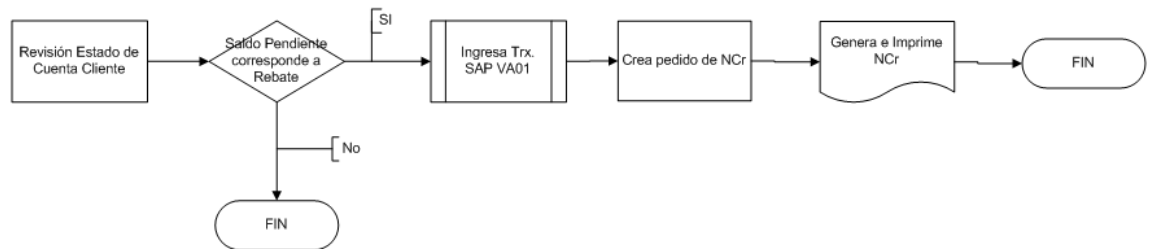


Figura N° 4. Fuente: Manual de Normas y Procedimientos Administrativos y Contables de PEPSI- COLA VENEZUELA C.A Pág. 55. (2011)

Contabilización de Cheques Devueltos:

Diariamente y a partir de la información contenida en el estado de cuenta bancario que es exportado a **SAP** se extrae la información relativa a los cargos registrados por cheques devueltos. Con estos saldos se procede a cargar de forma automática y a través de una funcionalidad **SAP** cada uno de estas partidas como saldo deudor dentro de los estados de cuenta de los clientes. Los montos por cheques devueltos se consideran vencidos desde el mismo momento en que se cargan en el sistema y son exigibles a los clientes de manera inmediata. La no cancelación de un saldo pendiente por cheque devuelto impide la toma de un nuevo pedido.

Registro de Cheques Devueltos

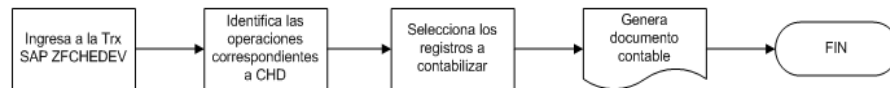


Figura N° 5. Fuente: Manual de Normas y Procedimientos Administrativos y Contables de PEPSI- COLA VENEZUELA C.A Pág. 60. (2011)

Reporte de Análisis de Vencimientos:

Esta funcionalidad **SAP** permite poder proyectar el detalle por cliente de cada uno de los saldos vencidos que presenta en la contabilidad de **PEPSI-COLA VENEZUELA C.A.** Este reporte es una poderosa herramienta de seguimiento y control debido a que visualmente colabora en identificar que clientes se han excedido de los plazos de pago y sobre los cuales deben realizar gestiones inmediatas de cobro, no sólo por que el mantener esos saldos podría implicar el no poder realizar nuevas ventas sino porque también a medida que aumenta la demora en el pago, en la misma proporción se incrementa la probabilidad de irrecuperabilidad de los saldos pendientes.

Generación Análisis de Vencimientos



Figura N° 6. Fuente: Manual de Normas y Procedimientos Administrativos y Contables de PEPSI- COLA VENEZUELA C.A Pág. 68. (2011)

2.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES ACTUALMENTE EJECUTADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR.

Proceso de Compensación de Saldos:

Para realizar las compensaciones se debe obtener información del análisis de vencimiento, la cual es una data que nos permite conocer las deudas con que cuenta la empresa en un periodo determinado. Para ello se utiliza en **SAP** la transacción **ZF_AVENCIMIENTO**, donde podemos observar el reporte detallado de los saldos que tienen los deudores, las notas de crédito emitidas a los clientes, los pagos recibidos, la cantidad de cheques y facturas contabilizadas. Para generar la compensación, se selecciona la clase de documento **YS** y **CR**, los cuales corresponden a los pagos que realizan los clientes, a través de los Preventistas o Despachadores como se muestra a continuación:

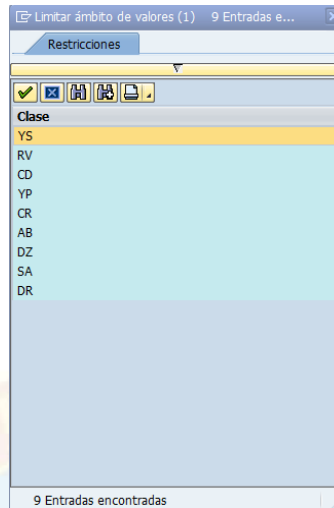


Figura N° 7. **Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.**

Es importante mencionar, que el proceso de compensación comienza al momento en que el despachador o Preventista recibe el dinero en efectivo o en cheque, y se dirige a caja para efectuar el pago o abono de la deuda. Una vez que el cajero recibe el pago, asigna el mismo en el sistema **SAP**, al cliente que le indica la persona que realizó la cobranza. El sistema realiza la compensación automática de la mayoría de las partidas, específicamente de partidas que sean canceladas en su totalidad, de esta forma el sistema las reconoce y son compensadas las partidas deudoras con los pagos realizados.

Hay ocasiones en las cuales este proceso pudiera no ejecutarse (paradas inesperadas del sistema, saldo resultante de compensación superior a la tolerancia establecida por las políticas internas) y deben ser compensadas de forma manual por el Analista de Cuentas por cobrar, mediante la transacción **F-32**, donde se deben completar los siguientes campos en el sistema:

- **Cuenta:** Se indica el código de cada cliente.
- **Sociedad:** identificación del Negocio de Refresco.
- **Fecha de Compensación:** La fecha en la cual se desea realizar las compensaciones.
- **Periodo:** El periodo contable en el que se encuentre la agencia actualmente.
- **Moneda:** Se indica la moneda correspondiente al país, en nuestro caso será **VEF**.
- **Selección de Partidas abiertas:** en el **INDICADOR CME** la letra **(c)**, la cual permite visualizar los cheques devueltos, los cuales posean cada uno de los clientes.
- **Otras Delimitaciones:** Se tilda la opción de ninguna.

Compensar deudor: Datos cabecera

Tratar PAS

Cuenta Fe.compensación 07.02.2012 Período 5
 Sociedad R100 Moneda VEF

Selección de partidas abiertas

Indicador CME c PAs normales

Otras delimitaciones

Ning.
 N° documento
 Fe.contabilización
 Área de reclamación
 Referencia
 Factura colectiva
 Clase de documento
 Importe
 Cuenta de mayor
 Clave referencia 3
 Centro de beneficio
 Otros

Figura N° 8 Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.

En este campo, se visualizan tanto las facturas pendientes por cobrar, las cuales aparecen como montos positivos, y también todos aquellos pagos o abonos que haya realizado el cliente, las cuales aparecerán en los estados de cuenta como partidas negativas, como se muestra a continuación:

Compensar deudor Procesar partidas abiertas

Repartir dif. Eliminar diferencias Opción tratamiento VencDesPrPago

Estándar Pago parc. Part.rest. Retención

Partida para cuenta 155998 CLIENTE QEC - 101 00007806 C.A.

Nº docum...	C..	C..	Fe.cont...	Fecha d...	Div...	VEF Bruto	Descuento	% des.
1000428437	CR	11	14.06.2...	14.06.2...		1.450,06-		
104950145	RV	01	15.06.2...	15.06.2...		1.450,06		

Figura N° 9 Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.

Asiento Contable que se genera:

Fecha	Descripción	Debe	Haber
15/06/12	Banco (CR) _____	1450,06	
	Cuenta por Cobrar a Cliente (RV) _____		1450,06

Para registrar cancelación de la factura N° xxxx

De esta manera se observa que el cliente canceló la deuda correspondiente y las partidas pueden ser compensadas para así saldar la deuda en su totalidad.

Cabe destacar, que solo se compensaran aquellas partidas que posean un saldo positivo y uno negativo para que no existan diferencias y se

existen partidas positivas y negativas que puedan ser compensadas, solo existe un abono a la cuenta del cliente la cual podemos visualizar mediante la transacción **FBL5N** (Estado de Cuenta del cliente), como se muestra a continuación:

Población MATURÍN											
St	Asignación	N° doc.	Cla	CPag	Refer.pago	Referencia	Fecha doc.	Ve	Importe en ML	Doc.comp.	Texto
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	RV120011	106747302	RV	ZB07	7280462521	7280462521	31.01.2012	3.544,04		YF2P FACTURA PREVENTA REF 7280462521
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	RV120011	106961213	RV	ZB07	7280463683	7280463683	03.02.2012	1.714,48		YF2P FACTURA PREVENTA REF 7280463683
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	RV120011	107116902	YP		4002980752	06.02.2012		1.500,00-		ABONO FACT 7280462521 AL 06/02/2012
*	<input checked="" type="checkbox"/>								3.758,52		
** Cuenta 506815									3.758,52		

Figura N°11 Obtenida del sistema SAP Versión ERP.

Mediante esta transacción determinamos que el abono realizado de 1.500,00 pertenece a la deuda de 3.544,04 de la factura N° 7280462521, faltando aun 1714.48 para saldar la deuda en su totalidad, por tal motivo no se pudo realizar la compensación.

Control, Custodia y Resguardo de Facturas a Créditos:

La Relación de facturas al cobro es competencia del departamento de Administración comenzando por el Analista Contable del Área de Caja, el cual recibe el comprobante de entrega de factura a crédito por parte del despachador y la factura original de crédito, por parte del Autoventista sellado, fechado y firmado por el cliente, emite el Reporte de ventas detallado por cliente a través de la transacción **ZS_FACTURAS_REF** como se muestra a continuación:

Reporte de Ventas detallada por Cliente



Reporte de Ventas detallada por cliente

Fecha Factura	Grupo Aplic	Solicitante	Nombre del Solicitante	Factura HH	Σ	% Total General
11.07.2011	V01P10	0000207157	INVERSIONES BRIOCHE II S A	7070663905	■	1.431,990
11.07.2011	V01P11	0000207204	PANADERIA PAN CUMBRES C A	7070678728	■	4.826,740
11.07.2011	V01P21	0000669270	INVERSIONES KOLEV C.A	7070678743	■	836,020
11.07.2011	V01P11	0000863743	INVERSIONES SUAPURE CA	7070678752	■	6.041,070
11.07.2011	V01P29	0000207104	FESTEJOS MAR CA	7070678764	■	16.216,730
11.07.2011	V01P13	0000423952	PANADERIA Y PASTELERIA OPERA D...	7070678789	■	9.801,270
11.07.2011				7070678790	■	1.809,040
11.07.2011		0000682611	PANADERIA Y PASTELERIA VICTORI...	7070678794	■	6.650,560
11.07.2011	V01P24	0000072608	ABASTO MONTE SACRO S R L	7070678797	■	1.867,730
11.07.2011	V01P11	0000320802	PANADERIA Y PASTELERIA OPERA D...	7070678803	■	19.667,650
11.07.2011				7070678804	■	10.063,090
11.07.2011		0000206029	PANADERIA PASTELERIA ONDA NUE...	7070678812	■	3.583,430
11.07.2011		0000206030	PANADERIA Y PASTELERIA EL ALCA...	7070678813	■	6.261,670
11.07.2011	V01P22	0000520124	GRUPO SAN BENTO C.A	7070678823	■	3.456,130
11.07.2011	V01P13	0000276780	PANADERIA Y PASTELERIA VALERY,...	7070678843	■	1.330,110

Figura N° 12 Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.

Cabe destacar que el usuario de Sistema **SAP** en esta transacción, puede utilizar variantes parametrizadas con los datos que necesita para generar el reporte. El reporte muestra las facturas a crédito emitidas para ese lapso de tiempo establecido, mostrando el detalle de las mismas entre ellos: la fecha de la factura, territorio, ruta, el código **CEP** del cliente, el nombre del cliente, el Nro. de Factura, su condición de crédito, el monto en Bs, etc. El reporte es conciliado y relacionado contra las facturas originales en los casos de las rutas de Autoventa y con los comprobantes de facturas a crédito en los casos de Preventa (Físico del Documento) y los entrega al analista contable del área de administración.

Se recibe la relación con su respectivo “Reporte de ventas detallado por cliente” y se verifica que los físicos de los documentos al cobro se encuentran completos. Se ejecuta el Análisis de Vencimiento a través de la transacción **ZF_AVENCIMIENTO** para visualizar las cuentas por cobrar de los clientes, donde completa los siguientes campos:

- **Sociedad:** R100 sociedad del Negocio de Refresco
- **Cuenta de Deudor:** se deben excluir todos los códigos de los conductores Ej. PV*
- **Centro:** coloca el código de la agencia Ej. V011.
- **Organización de ventas:** R200, Ventas UEN Refrescos.
- **Canal de distribución:** R2 indica que es Agencia.
- **Sector:** R6 indica que es Producto Terminado Refrescos / Envases.
- **Territorio:** coloca los Territorios correspondiente a los documentos que debe entregar Ej. Y01
- **Centro de Beneficio:** coloca el centro de beneficio de la agencia Ej. RV120002
- **Bloqueo de Pago:** se deben excluir los documentos en status en Problemas y en Abogados Ej. “L” y “D”
- **Prioridades de Visitas:** deben estar tildadas todas las casillas.
- **Fecha de Factura:** el reporte trae por defecto la fecha del día.

Partidas de CXC x deudor y antigüedad

Datos principales y del responsable de pago

Sociedad	R100	a		↕
Cuenta de deudor	PV*	a		↕
Centro y/o Zona de venta	V002	a		↕
Org. Ventas	R200	a		↕
Canal de Dist.	R2	a		↕
Sector	R6	a		↕
Territorio	Y01	a		↕
Centro de Beneficio	RV120002	a		↕
Cuenta de Mayor		a		↕
Moneda		a		↕
Bloqueo de pago	D	a		↕
Grupo de cuentas		a		↕
Ramo		a		↕
Centro Logístico		a		↕
Demora tras vencimiento		a		↕
Responsable de Cobranza	AG			

Periodicidad de Visitas

Lunes Martes Miércoles Jueves
Viernes Sabado Domingo

Datos del Solicitante

Solicitante		a		↕
Ramo		a		↕

Selección de partidas

Partid. abiert. en Fecha Clave 07.07.2011

Figura N° 13 Obtenida del sistema SAP Versión ERP.

Una vez generado el reporte se deben excluir los documentos con fecha del día, en vista que corresponden a las entregas que se están efectuando, Se relaciona los documentos al cobro (físico) versus el reporte análisis de vencimiento, por zonas de ventas, de igual manera se ejecuta la relación de Documentos al cobro a través de la transacción **ZFIDOC** apoyándose con la información anterior, para imprimir la relación se ubica en la pestaña Supervisor y completa los siguientes campos:

- **Sociedad:** R100, sociedad del Negocio de Refresco.
- **Cliente:** coloca código de los clientes que se van a relacionar, esta información la copia del Análisis de Vencimiento, se ubica en el primer campo de cliente.
- **Inicio de planificación de transporte:** coloca la fecha del día en que se está generando el reporte.
- **Nº de factura:** coloca los números de facturas que se van a relacionar en el reporte, esta información se la copia del Análisis de Vencimiento, se ubica en el primer campo de Nº de factura.
- **Sólo Documentos Vencidos:** Destilda el check

Programa Iratar Pasar a Sistema Ayuda

Relación de Documentos al Cobro

Cobrador Supervisor

Sociedad R100

Cliente a

Inic.pl.transporte 09.06.2011

Nro. de Factura a

Nombre

Solo documentos Vencidos

Figura N° 14 Obtenida del sistema SAP versión ERP.

Relación de Documentos al Cobro

PEPSI-COLA VENEZUELA C.A. INFORME DE FACTURAS PARA EL COBRO 27.05.2011 Moneda: VEF										
PV15829703 Luis Salcedo								Página: 1		
N° .CLIENTE	NOMBRE DEL CLIENTE	ZONA DE VENTA	N° .DOC.	N° .FACTURA	FECHA		MONTO BRUTO			
					EMISIÓN	VENCIMIENTO				
712095	INVERSIONES RIGAN 12, C.A.	V01P02	112993828	7070639266	26.04.2011	26.05.2011	1.501,70			
			113227648	7070641392	29.04.2011	29.05.2011	2.523,20			
			113431925	7070642622	03.05.2011	02.06.2011	4.839,81			
			113840188	7070646435	10.05.2011	09.06.2011	3.446,97			
			114072767	7070648478	13.05.2011	12.06.2011	2.569,46			
			114261064	7070650117	17.05.2011	16.06.2011	1.155,66			
			114475764	7070652485	20.05.2011	19.06.2011	2.993,51			
			114699621	7070653504	24.05.2011	23.06.2011	1.207,37			
			114916588	7070655620	27.05.2011	26.06.2011	3.632,85			
										23.870,53
			785024	INVERSIONES BIG ROLLS CA	V01P01	114475787	7070652491	20.05.2011	27.05.2011	369,00
114699624	7070653507	24.05.2011				31.05.2011	1.176,00			
114916600	7070655628	27.05.2011				03.06.2011	214,01			
							1.759,01			

Figura N° 15 Obtenida del sistema SAP versión ERP.

Se Imprime dos reportes de documentos al cobro y ordena estos documentos en relaciones por zonas de ventas. Una vez que se imprime todas las relaciones de documentos por zona de ventas, se procede a validar el físico de los documentos, con lo que se refleja en las relaciones, se tilda y firma cada relación en señal de conformidad.

Cabe destacar que es necesario que se realicen dos impresiones de las relaciones de documentos al cobro, con el fin de que se entregue una a los Administradores de Ventas y le quede adicionalmente un soporte a los analistas de cuentas por cobrar de lo que fue entregado para ejecutar la cobranza.

Se Generan los siguientes asientos:

En el siguiente asiento se refleja la disminución del inventario y el registro del costo de venta:

Posiciones en mon.documento							
Pos	CT	Div.	N° cta.	-- Denominac..	----- IVA-----	-Cuota-	Impte.en VEF
001	99		156225	PT NR PEPSI			349,86-
002	81		501801	PT VEND NR PEPSI			349,86

Figura N° 16. Obtenida del Sistema SAP

Fecha	Descripción	Debe	Haber
Xxx	Costo de Venta_____	349,86	
	Inventario _____		349,86

Para registrar el costo de venta y la salida de productos del almacén.

Posiciones en mon.documento							
Pos	CT	Div.	N° cta.	-- Denominac..	----- IVA-----	-Cuota-	Impte.en VEF
001	01		155998	CLIENTE QEC - 101 0 U0			1.450,06
002	50		437002	ING VTA REF PEPSI N U0			1.294,70-
003	50		231101	I.V.A. FACTURADO U0			155,36-

Figura N° 17. Obtenida del Sistema SAP

En el siguiente asiento se refleja el cargo a la Cuenta por cobrar del cliente y el ingreso por venta así como la porción de IVA por pagar:

Fecha	Descripción	Debe	Haber
Xxx	Cuenta por cobrar__	1450,06	
	Ingreso por venta_____		1294,70
	IVA por pagar_____		155,36

Para registrar venta a crédito.

En el siguiente asiento se refleja el registro de la cancelación por parte del cliente:

Posiciones en mon.documento							
Pos	CT	Div.	N° cta.	-- Denominac..	----- IVA-----Cuota-	Impte.en	VEF
001	40		102179	CTA. TRANS. PROV 14			1.450,06
002	11		155998	CLIENTE QEC - 101 0			1.450,06-

Figura N° 18. Obtenida del Sistema SAP

Fecha	Descripción	Debe	Haber
Xxx	Banco_____	1450,06	
	Cuenta por Cobrar_____		1450,06

Para registrar cancelación de la factura N° xxxx

Reporte de Análisis de Vencimiento:

Los Analistas contables del departamento de Cuentas por Cobrar, realizan el análisis de vencimiento con la finalidad de visualizar de manera detallada todas las cuentas por cobrar que tienen los deudores, donde se pueden observar los días de vencimiento, así como también el tipo de documento y el monto de sus deudas, este análisis se realiza con la finalidad de obtener información sobre aquellas partidas pendientes hasta la fecha y así gestionar su cobranza.

Se realiza la transacción **ZF_AVENCIMIENTO** donde completamos los siguientes campos:

- **Sociedad:** R100. Sociedad del Negocio del Refresco.
- **Centro y/o zona de venta:** V011, el cual representa el centro de costo al cual pertenece la agencia.
- **Selección de partidas:** Se indica la fecha clave a la cual se quiere visualizar las partidas. Cabe destacar que cada usuario del sistema **SAP**, puede crear una variante y completar todos aquellos campos que sean de utilidad para la información que se requiere.

Se visualiza de la siguiente manera:

Partidas de CXC x deudor y antigüedad

Datos principales y del responsable de pago

Sociedad	<input type="text" value="R100"/>	a	<input type="text"/>	<input type="button" value="↔"/>
Cuenta de deudor	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>	<input type="button" value="↔"/>
Centro y/o Zona de venta	<input checked="" type="checkbox"/>	a	<input type="text"/>	<input type="button" value="↔"/>
Org.Ventas	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>	<input type="button" value="↔"/>
Canal de Dist.	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>	<input type="button" value="↔"/>
Sector	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>	<input type="button" value="↔"/>
Territorio	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>	<input type="button" value="↔"/>
Oficina de ventas	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>	<input type="button" value="↔"/>
Centro de Beneficio	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>	<input type="button" value="↔"/>
Cuenta de Mayor	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>	<input type="button" value="↔"/>
Moneda	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>	<input type="button" value="↔"/>
Bloqueo de pago	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>	<input type="button" value="↔"/>
Grupo de cuentas	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>	<input type="button" value="↔"/>
Ramo	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>	<input type="button" value="↔"/>
Centro Logístico	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>	<input type="button" value="↔"/>
Demora tras vencimiento	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>	<input type="button" value="↔"/>
Responsable de Cobranza	<input type="text"/>			

Periodicidad de Visitas

Lunes Martes Miércoles Jueves
Viernes Sábado Domingo

Datos del Solicitante

Solicitante	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>	<input type="button" value="↔"/>
Ramo	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>	<input type="button" value="↔"/>

Selección de partidas

Partid. abiert. en Fecha Clave

Opción de Reporte Resumen

Reporte resumido

Opción de Cálculo de Vencimiento

Cálculo de Vencimiento

Figura N° 19 obtenida del sistema SAP versión ERP.

Partidas CxC por Deudor y antigüedad

Sociedad: R100
 Fecha: 08.02.2012
 Usuario: R11DANGEL

Deudor	Nombre D...	Zona de V...	Responsab...	Clase	Fecha D...	Fe.contab.	Nº doc.	Factura SD	Cond. Pag...	Cond. Pag...	Bloqu...	Σ	MONTO...	Demora tr...
77032	CHITO S S...	V11A12	AG	RV	03.02.2...	03.02.2012	107067850	5750194254	ZB07	ZB07			2.496,00	2-
	CHITO S S...	V11A12	AG	RV	03.02.2...	03.02.2012	107067851	5750194255	ZB07	ZB07			885,56	2-
77140	SUPERMER...	V11A13	AG	YP	31.01.2...	31.01.2012	106853913		ZB07				1.349,00-	8
	SUPERMER...	V11A13	AG	RV	23.01.2...	23.01.2012	106452218	5750192313	ZB07	ZB07			1.121,52	9
	SUPERMER...	V11A13	AG	RV	31.01.2...	31.01.2012	106853928	5750193701	ZB07	ZB07			165,00	1
	SUPERMER...	V11A13	AG	RV	31.01.2...	31.01.2012	106853929	5750193702	ZB07	ZB07			1.244,99	1
77181	AUTOMER...	V11P24	AG	RV	08.02.2...	08.02.2012	107208776	7280465845	ZB00	ZB00			36.900,86	0
77182	COMERCIA...	V11P24	AG	RV	25.08.2...	25.08.2011	120483419	6280029013	ZB00	ZB00			96,45-	167
77191	VIVERES V...	V11P02	AG	RV	08.02.2...	08.02.2012	107206301	7280465518	ZB00	ZB00			325,00	0
77199	LA GUIREN...	V11P02	AG	RV	08.02.2...	08.02.2012	107206308	7280465519	ZB00	ZB00			669,58	0
77201	MORENO ...	V11P02	AG	RV	08.02.2...	08.02.2012	107206655	7280465568	ZB00	ZB00			469,00	0
77202	TROPI-JUG...	V11P03	AG	RV	08.02.2...	08.02.2012	107206661	7280465569	ZB00	ZB00			776,51	0
77205	ROJAS CAB...	V11P09	AG	RV	08.02.2...	08.02.2012	107205700	7280465441	ZB00	ZB00			380,50	0
77211	PANADERI...	V11P03	AG	RV	08.02.2...	08.02.2012	107207063	7280465650	ZB00	ZB00			1.274,99	0
77221	MINI ABAS...	V11P02	AG	RV	07.02.2...	07.02.2012	107149861	6280036087	ZB07	ZB07			124,50-	2-
	MINI ABAS...	V11P02	AG	RV	03.02.2...	03.02.2012	106961798	7280463766	ZB07	ZB07			1.134,56	2-
	MINI ABAS...	V11P02	AG	RV	07.02.2...	07.02.2012	107149859	7280465180	ZB07	ZB07			2.937,48	6-
77234	COMERCIA...	V11A10	AG	CD	23.12.2...	23.12.2011	2700018814	74000026	ZB00	ZB00			5.831,13	47
77246	MAITA WI...	V11A10	AG	CR	30.01.2...	30.01.2012	1000607777		ZB00				1.500,00-	9
	MAITA WI...	V11A10	AG	CD	30.09.2...	31.10.2011	2700004289	004299	ZB00				3.330,00	98
77264	EL PORTO...	V11P05	AG	RV	03.02.2...	03.02.2012	106963226	7280463922	ZB07	ZB07			7.584,61	2-
77266	RESTAURA...	V11P05	AG	RV	03.02.2...	03.02.2012	106963242	7280463923	ZB00	ZB07			5.103,97	2-
77313	BODEGON ...	V11P08	AG	CD	23.01.2...	23.01.2012	2700025459	42770463	ZB00	ZB00			3.968,09	16
	BODEGON ...	V11P08	AG	CD	30.01.2...	30.01.2012	2700026379	33770396	ZB00	ZB00			2.917,08	9
	BODEGON ...	V11P08	AG	CD	31.01.2...	31.01.2012	2700026740	42770397	ZB00	ZB00			1.476,56	8
	BODEGON ...	V11P08	AG	CD	23.01.2...	23.01.2012	2700025458	31770464	ZB00	ZB00			1.182,54	16
77324	ARMANDO ...	V11P15	AG	RV	08.02.2...	08.02.2012	107208472	7280465767	ZB00	ZB00			326,01	0
77331	BONILLA F...	V11P15	AG	RV	08.02.2...	08.02.2012	107208475	7280465768	ZB00	ZB00			622,50	0
77335	NAVARRO ...	V11P15	AG	RV	08.02.2...	08.02.2012	107208476	7280465769	ZB00	ZB00			161,01	0
77396	FIGUERED...	V11P11	AG	RV	03.02.2...	03.02.2012	106963815	7280464001	ZB07	ZB07			358,00	2-
	FIGUERED...	V11P11	AG	RV	07.02.2...	07.02.2012	107147169	7280464939	ZB07	ZB07			761,99	6-
77405	MORILLO R...	V11A10	AG	RV	26.01.2...	26.01.2012	106531552	5750192670	ZB07	ZB07			4.100,10	6
	MORILLO R...	V11A10	AG	RV	26.01.2...	26.01.2012	106531556	5750192671	ZB07	ZB07			1.123,99	6
77410	VERA AQ...	V11P12	AG	RV	08.02.2...	08.02.2012	107208202	7280465740	ZB00	ZB00			161,01	0

Figura N° 20 obtenida sistema SAP versión ERP.

De esta manera se puede observar todas las partidas por cobrar su deudor y su antigüedad, así como también la clase del documento.

Contabilización de Cheques Devueltos:

El Analista Contable de Cuentas por cobrar es responsable a través del sistema del Banco Venezolano de Crédito de hacer la transmisión de los cheques recibidos por el Analista de Caja, generar los reportes de cheques pagados y cheques devueltos además debe también colocar el sello al cheque con el motivo de rechazo, igualmente es responsable de entregar los cheques devueltos al Administrador de Ventas de acuerdo a la normativa de documentos al cobro. El Administrador de Ventas será responsable de entregar las cartas y cheques devueltos al cobro a los **RDV** todos los días en la reunión matutina.

El Analista contable de Administración se dirige al área de caja y recibe los reportes asociados a cada uno de los depósitos efectuados por los Analistas Contables de caja desde la transacción **SAP ZFCAJA** con los cheques que los soportan.

Se Verifica en presencia de cada Analista Contable de Caja el físico de los cheques vs. el reporte de cada uno de los depósitos Bancarios en Cheques emitidos desde la transacción **SAP ZFCAJA**, así como la información que se encuentra en la parte posterior del cheque.

Podemos visualizar el reporte de la siguiente manera:

PEPSI-COLA VENEZUELA C.A. Fecha de Emisión: 26.01.2012
 DEPOSITOS BANCARIOS EN CHEQUES Pág: 1 / 1

N°Depósito: 24899294
 Fecha Valor: 23.01.2012
 Usuario:
 Agencia/Sucursal: V001 LOS RUCICES REFRESCOS
 Caja: 010
 Titular: BANESCO CHEQUES TES E POLAR CA
 N°Rif Titular:
 Cuenta Bancaria: 01340850568503004627

N° CHEQUE	BANCO	CUENTA CHEQUE	IMPORTE
26396022	BANESCO	01340343173431016213	2,849.04
32165240	BANCO BANESCO	01340365173651036187	15,873.65
44165239	BANESCO	01340365173651036187	28,595.90
48594585	00000	01340069500693069870	744.00

Total Depositado: 48,062.59
 Cantidad de Cheques: 4

Figura N°21 Obtenida del Sistema ImageCom RDC Capture del Banco Venezolano de Crédito.

Se procede a colocarle el sello de "Deposito Corporativo Remoto" a todos los cheques.



Figura N° 22 Obtenida del Sistema ImageCom RDC Capture del Banco Venezolano de Crédito.

Los Reportes asociados a cada uno de los depósitos realizados, en conjunto con los cheques que los soportan deben ser entregados al Analista Contable de Administración.

Se realiza la transmisión vía remota por el programa **ImageCom RDC Capture** del Banco Venezolano de Crédito de los cheques registrados por la transacción **ZFCAJA**. Se realiza el proceso de transmisión de cheques solo una vez al día.

Mediante el programa **ImageCom** se realiza el proceso de digitalización de las imágenes de los cheques que se desean transmitir, con la finalidad de enviarlos a la cámara de compensación del banco el mismo día.

Para realizar el proceso de digitalización se deben llenar los siguientes campos:

- **Agencia:** Seleccionando la agencia **PEPSI-COLA VENEZUELA C.A** que corresponde.
- **Referencia:** Para los depósitos a nombre de **PEPSI- COLA VENEZUELA C.A** será PCV Nombre y Apellido del cajero, y para los depósitos a nombre de Tesorería Empresas Polar será TEP nombre y apellido del cajero.
- **Cheques:** Cantidad de cheques que contiene el depósito, este número debe coincidir con el que indica el reporte sacado desde la transacción **ZFCAJA**.
- **Monto:** Monto del depósito, este importe debe coincidir con el que indica el reporte sacado desde la transacción **ZFCAJA**.

- Se visualizan los datos de la siguiente manera:

The screenshot shows a software window titled "Movimiento". At the top, there is a "Lote" section with fields for "Número:" (1), "Cod.:" (5001), "Agencia:" (5001 - PCV Los Cortijos), "Referencia:" (TEP Sujey Jimenez), "Cheques:" (6), and "Monto:" (52339.22). Below this is a "Documentos" section with a table. The table has columns: "Cons.", "Serial", "Banco", "Cuenta", "Tr", "Monto", and "iDe". The table is currently empty. To the left of the table are several input fields: "Introduzca Valor:", "Serial (S) (F1)", "Banco (B) (F2)", "Cuenta (C) (F3)", "Cod. Tr. (T) (F4)", "Monto (M) (F5)", and "Cta Deposito (D) (F6)". At the bottom right, there is a "Diferencia:" field showing "0.00". The bottom of the window contains buttons for "Inicializar", "Finalizar", "Eliminar", "Modificar", "Leer", and "Parar". The status bar at the very bottom reads "Transporte: XPT_DETACHED".

Figura N° 23 Obtenida del Sistema ImageCom RDC Capture del Banco Venezolano de Crédito.

Luego se muestra el saldo total del depósito en negativo en el campo "Diferencia", con la intención de que a medida que se vayan transmitiendo las imágenes este saldo de un valor igual a 0 y se muestra de la siguiente manera:

The screenshot shows a software window titled 'Movimiento'. At the top, there are fields for 'Lote' (Número: 1, Cod.: 5001, Agencia: 5001 - PCV Los Cortijos, Referencia: TEP Sujey Jimenez, Cheques: 6, Monto: 52.339,22). Below this is a 'Documentos' section with a table header: Cons., Serial, Banco, Cuenta, Tr, Monto, i De. The table is currently empty. To the left of the table are input fields for 'Introduzca Valor:', 'Serial (S) (F1)', 'Cod. Tr. (T) (F4)', 'Banco (B) (F2)', 'Monto (M) (F5)', 'Cuenta (C) (F3)', and 'Cta Deposito (D) (F6)'. At the bottom right, there is a 'Diferencia:' field with the value -52.339,22. The bottom of the window contains buttons for 'Inicializar', 'Finalizar', 'Eliminar', 'Modificar', 'Leer', and 'Parar'. The status bar at the bottom left shows 'Transporte: XPT_DETACHED'.

Figura N° 24 Obtenida del Sistema ImageCom RDC Capture del Banco Venezolano de Crédito.

Iniciándose así el proceso de digitalización de las imágenes de los cheques que se serán enviados a la cámara de compensación del Banco Nacional de Crédito para saber el día siguientes cuales cheques serán depositados en la Cuenta Bancaria de la Empresa y cuáles han sido devueltos por el banco.

Posterior a la digitalización de imagen de cada uno de los cheques se mostrara en la pantalla del computador la imagen del mismo y los siguientes campos:

- **Serial:** Numero del cheque.
- **Banco:** Los primeros 10 dígitos del número de cuenta del cheque.
- **Cuenta:** Los últimos 10 dígitos del número de cuenta del cheque.

- **Tr:** Código del tipo de cheque, 90 cheques asociados a una cuenta corriente, 92 cheques asociados a una cuenta especial y 96 cheques de gerencia.
- **Monto:** Monto del cheque, este es el único campo que se debe llenar de forma manual para todos los casos.

Como se Visualiza a continuación:

The image shows a scanned check from Banco Occidental de Descuento (BOD) with the following details:

- Serial: 99001994
- Banco: 0116009642
- Cuenta: 0007062419
- Tr: 90
- Monto: 0.00

 The check itself is for 9,592.28 Bolivares, dated 23/01/2012, payable to TESORERIA EMPRESA POLAR C.A. The form below the check has a red box around the Monto field, which contains the value 0.00.

Figura N° 25 Obtenida del Sistema ImageCom RDC Capture del Banco Nacional de Crédito.

En caso de que luego de realizar el escáner no se complete alguno de los campos de manera automática se debe completar los campos vacios de forma manual y realizar el mismo procedimiento con todos los cheques.

Al culminar la digitalización de los cheques el monto en el campo de diferencia debe de ser 0 y así se finaliza el proceso de digitalización. En caso de que el campo de diferencia arroje algún monto, se debe de verificar algún error en la transcripción del monto de los cheques, se selecciona el cheque y se procede a su corrección.

Se creara un depósito electrónico que se va a transmitir a la respectiva cuenta de **PEPSI - COLA VENEZUELA C.A**, se debe de imprimir un reporte con todos los depósitos que se están realizando para tener un resguardo en los movimientos de caja del día que corresponda, como se muestra a continuación:

The screenshot shows a web application window with the title 'Detalle de Cheques Depositados'. The window includes a navigation bar with various icons and a 'Close' button. The main content area displays the logo of 'VENEZOLANO DE CREDITO' and the following information:

Tienda: **PCV Los Cortijos**
 Fecha de Proceso: 26/01/2012
 Fecha de Emisión: 26/01/2012

Cliente: **Empresas Polar**
 Anexo a la planilla No. **69200043**
 Cuenta No. **01040107190107102515**
 Venezolano de Credito BU

The main data is presented in a table with the following columns: Consecutivo, Serial, Cuenta/Ciente, and Monto. The table lists 6 checks with their respective serial numbers, account numbers, and amounts. A summary row at the bottom indicates a total of 6 checks for a total amount of 52,339.22.

Consecutivo	Serial	Cuenta/Ciente	Monto
1	99001994	01160096420007062419	9.592,28
2	44003058	01020125000008558716	15.510,51
3	18751019	01340185341851021287	6.638,28
4	05001630	01740111421114005422	10.552,08
5	00006596	01080980130100027517	4.800,59
6	00006569	01080980130100027517	5.245,48
Cantidad de Cheques:		6	Monto Total:
			52.339,22

Figura N° 26 obtenida del sistema ImageCom RDC Capture del Banco Nacional de Crédito.

Una vez obtenido el detalle de los cheques depositados se procede a la transmisión de las imágenes a la cámara de compensación del Banco Nacional de Crédito. Una vez finalizada la transacción se mostrara el siguiente mensaje donde se indica la cantidad de cheques transmitidos y el monto en Bolívares que representan.

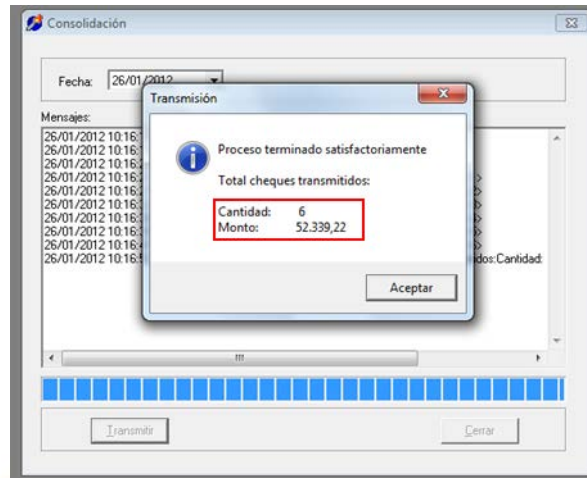


Figura N° 27 Obtenida del sistema ImageCom RDC Capture del Banco Nacional de Crédito.

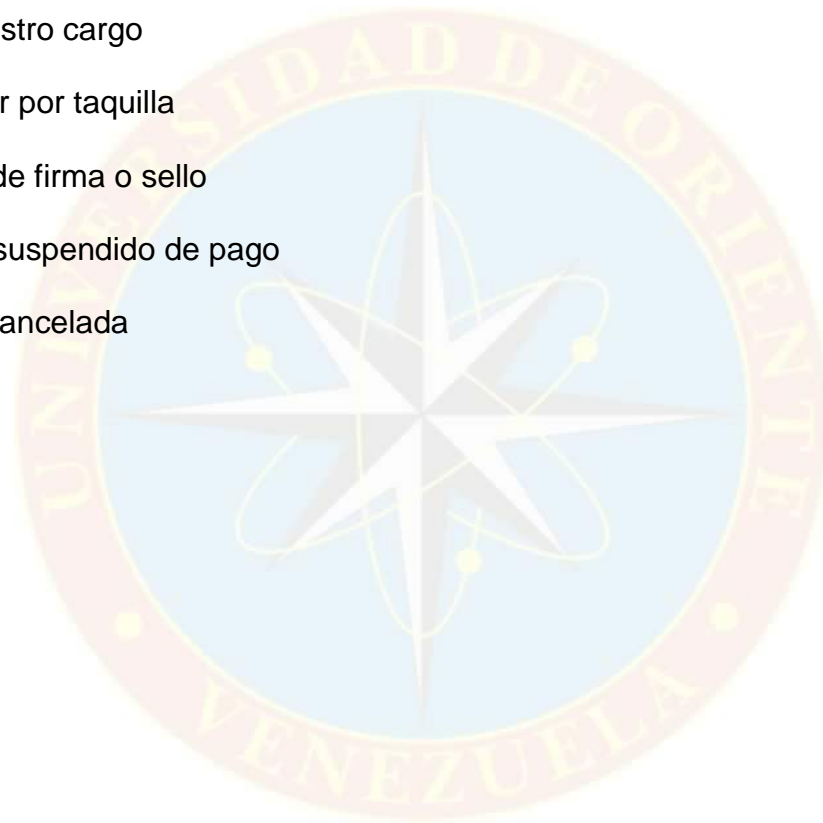
Al día siguiente el banco mediante el sistema **ImageCom RDC Capture** nos envía la relación de cheques que han sido devueltos por la cámara de compensación y nos indica aquellos cheques que pueden ser contabilizados y enviados al banco para ser depositados como se muestra a continuación:

Cuenta	Número	Cuenta Cliente	Tr	Monto	Devuelto
0104010712010710255 Pepsi-Cola Venezuela					
	84278984	01050054161054455465	90	817,02	11 DIRJASE AL GIRADOR
	00007636	01080256390100142069	90	17.517,74	11 DIRJASE AL GIRADOR
	33002744	01020536110000023825	90	3.186,75	10 GIRA SOBRE FONDOS DIFERIDOS
	38820009	01750560250071354685	90	441,49	14 PRESENTAR POR TAQUILLA
	01002168	01020611110000040073	90	1.586,55	10 GIRA SOBRE FONDOS DIFERIDOS
Cheques:	5			23.549,55	

Figura N° 28 Obtenida del sistema ImageCom RDC Capture del Banco Nacional de Crédito.

Los cheques pueden estar devueltos por los siguientes motivos:

- Gira sobre fondos diferidos
- Dirigirse al girador
- Presentados dos veces por cámara
- No a nuestro cargo
- Presentar por taquilla
- Defecto de firma o sello
- Cheque suspendido de pago
- Cuenta cancelada
- Otros.



VENEZOLANO DE CREDITO		Cheques por Cuenta			
Agencia: PCV Los Cortijos		Cheques pagados			
Fecha de Proceso: 26/01/2012					
Fecha de Emisión: 26/01/2012					
Cuenta	Número	Cuenta Cliente	Tr	Monto	Devuelto
0104010719010710251 Tesorería Empresas Polar					
	99001994	01160096420007062419	90	9.592,28	
	44003058	0102012500008558716	90	15.510,51	
	18751019	01340185341851021287	90	6.638,28	
	05001630	01740111421114005422	90	10.552,08	
	00006596	01080980130100027517	90	4.800,59	
	00006569	01080980130100027517	90	5.245,48	
	86128270	01140195321950000720	90	4.415,17	
	10175157	01080044720100026554	90	112.471,28	
	36137461	01340278752781019022	90	84.078,50	
	00030202	01080001310100334343	90	21.604,69	
	00010708	01380020180200007068	90	11.380,65	
	28279810	01050024971024006719	90	10.915,90	
	02547273	01560030640000023606	90	59.310,23	
	00004165	01080029350100204957	90	9.744,63	
	41026807	01340339263391075165	90	16.032,96	
	95223799	01050719781719010501	90	8.417,89	
	48001773	01740111411114005414	90	3.975,37	
	41027212	01340339293391098130	90	22.629,72	
	54534091	01040026160260026259	90	3.976,03	
Cheques:		19		421.292,24	

Figura

N° 29 Obtenida del sistema ImageCom RDC Capture del Banco Nacional de Crédito.

Una vez que sabemos cuáles son los cheques que están devueltos por la entidad bancaria se procede a la contabilización.

Se emite la transacción **F-22** como se muestra a continuación:

Entrar factura de deudor: Datos cabecera

Documento apartado Mod.Imput Entrada rápida Contabilizar con modelo Opciones tratamiento

Fecha documento	<input checked="" type="checkbox"/>	Clase	DR	Sociedad	R100
Fecha contab.	10.01.2012	Período	4	Moneda/T/C	VEF
Nº documento	<input type="text"/>			Fe.conversión	<input type="text"/>
Referencia	<input type="text"/>			Nº multisoc.	<input type="text"/>
Txt.cab.doc.	<input type="text"/>				
Div.interloc.	<input type="text"/>				

Primera posición del documento

ClvCT 01 Cuenta In.CME ClMov

Figura N° 30 obtenida del Sistema SAP Versión ERP.

Se completan los siguientes campos:

- Fecha del cheque
- **Clase:** CD
- **Referencia:** numero de cheque
- **Texto:** Nombre de banco
- **Periodo:** Mes contable

Esta transacción se realiza para registrar el asiento por el debe para cargar la deuda al cliente.

- Número de cuenta (cliente)
- CME (C) identificador de CD

Reg.CxC Grandes Clientes: Añadir Posición de deudor

Otros datos Mod.Imput Entrada rápida Impuestos Retención de impuestos

Deudor: 827312 PANADERIA ROAA C A LibrMay: 120334

Sociedad: R100 CALLE SANTA TERESA NRO S/N SECTOR

PEPSI-COLA VENEZUELA C.A. EL TIGRITO

Posición 1 / CARGO POR CHEQUE DEV / 09 C

Importe: [] VEF
 Calc.impuestos

División: []

Vence el: []

Refer.pago: []

Bloqueo pago: Vía de pago: Supl.vía pago:

Pos.pres.: 60CXC-NAC

Asignación: []

Texto: [] Txt.expl.

Posición de documento siguiente

ClvCT: Cuenta: [] In.CME: CIMov: Soc.nueva:

Figura N° 31 obtenida del Sistema SAP Versión ERP.

Se completan los siguientes campos:

- **Importe:** Monto del cheque
- **Vence el:** Corresponde a la fecha en que el cheque aparecerá como vencido en el estado de cuenta del cliente. Se debe tomar en cuenta la fecha en que el Jefe de Ventas recibirá el documento para el cobro.
- **Asignación:** Se coloca el centro de costo de la agencia
- **Texto:** El motivo por el cual el cheque fue devuelto.

ID	Patrón de texto
1014	1014 - MAL ENDOSO (NO IMPUTABLE)
1015	1015 - FALTA DE LÍNEA EN EL BANCO (NO IMPUTABLE)
1016	1016 - FIRMA DEFECTUOSA (NO IMPUTABLE)
1017	1017 - DISPARIDAD DE CANTIDADES (NO IMPUTABLE)
1018	1018 - FECHAS ERRADAS (NO IMPUTABLE)
1019	1019 - FALTA DE FONDOS (IMPUTABLE)
1020	1020 - DEFECTO DE FIRMA (IMPUTABLE)
1021	1021 - DISPARIDAD DE CANTIDADES (IMPUTABLE)
1022	1022 - FECHAS ERRADAS (IMPUTABLE)
1023	1023 - GIRA SOBRE FONDOS NO DISPONIBLE (IMPUTABLE)
1024	1024 - PRESENTAR POR TAQUILLA (IMPUTABLE)
1025	1025- DIRIGIRSE AL GIRADOR (IMPUTABLE)
1026	1026- CANJE INTERNO (IMPUTABLE)
1027	1027- VENTAS ANULADAS
1028	1028- MAL IMPRESO
1029	1029- FALTA MOTIVO ENTIDAD FINANCIERA (NO IMPUTAB)

Figura N° 32 obtenida del Sistema SAP Versión ERP.

El código más utilizado corresponde al **1023**, debido a que la mayoría de los cheques son devueltos porque el cliente no tiene fondos disponibles en sus cuentas.

Reg.CxC Grandes Clientes: Añadir Posición de cta. mayor

Otros datos Mod.Imput Entrada rápida Impuestos

Cuenta de mayor: 102132 CUENTA TRANSITORIA BANCO DE VENEZUELA 5
 Sociedad: R100 PEPSI-COLA VENEZUELA C.A.

Posición 2 / Contab. Haber / 50

Importe: VEF Calc.impuestos

División: CeBe:

Fecha valor:
 Asignación:
 Texto:

Posición de documento siguiente

CvCT: Cuenta: In.CME: CIMov: Soc.nueva:

Figura N° 33 obtenida del Sistema SAP Versión ERP.

Al registrarse el asiento por el haber se procede a transferir el saldo de la cuenta bancaria a la cuenta del cliente generándose el siguiente asiento como se muestra a continuación:

Posiciones en mon.documento							
Pos	CT	Div.	N° cta.	-- Denominac..	----- IVA-----	Cuota-	Impte.en VEF
001	09C		155998	CLIENTE QEC - 101 0			1.450,06
002	50		102179	CTA. TRANS. PROV 14			1.450,06-

Figura N° 34 obtenida del Sistema SAP Versión ERP.

Fecha	Descripción	Debe	Haber
Xxx	Cuenta por cobrar	1450,06	
	Banco		1450,06

Para registrar cargo a la cuenta del cliente por cheque devuelto.

Reconocimiento y Aplicación de Rebates:

El analista contable de Cuentas por Cobrar realiza notas de créditos y débitos que se emiten a los clientes, con el objeto de informar la acreditación o abono en su cuenta de un valor determinado por el concepto que se indica en la misma nota. Los rebates son palancas de ventas que ayudan a incrementar el volumen colocado por cliente durante un período de tiempo específico.

En la Transacción **VA01** se completan los siguientes campos para crear la nota de crédito:

Crear pedido de cliente: Acceso

Crear con referencia Ventas Resumen de posiciones Solicitante

Clase de pedido

Datos organizativos	
Organización ventas	<input type="text" value="R200"/>
Canal distribución	<input type="text" value="R2"/>
Sector	<input type="text" value="R6"/>
Oficina de ventas	<input type="text"/>
Grupo de vendedores	<input type="text"/>

Figura 35. Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.

- **Clase de Pedido:** Yncr, indicando que es una nota de crédito.
- **Datos Organizados**
- **Organización de Ventas:** R200
- **Canal de Distribución:** R2
- **Sector:** R6

Crear N/C Clientes Agencia: Resumen

N/C Clientes Agenc... Valor neto VEF

Solicitante COMERCIAL POLYGRAN CARIPITO CA / CLL BERMUDEZ.CARIP...

Destinat.mcia. COMERCIAL POLYGRAN CARIPITO CA / CLL BERMUDEZ.CARIP...

Nº ped_cliente Fecha de pedido

Fecha factura FePrestServ

Bloqueo factura Fecha de precio

Posiciones (todas)							
Pos.	Material	Cantidad prevista	UM	ValorNeto	Motivo de rechazo	Denominación	Material cliente
	10 92213	2,000	C12		0,00	PEPSI PET 600MLx12UN	
	20 123328	11,000	C12		0,00	PEPSI PET 1,5Lx12UN	
	30 80626	13,000	C6U		0,00	PEPSI PET 2Lx6UN	

Figura 36. Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.

En solicitante se especifica el código del cliente al cual se le realizara la nota de crédito y la fecha de pedido. Se especifica el código del material y la cantidad prevista por la cual será creada la Nota de Crédito.

Crear N/C Clientes Agencia: Datos de posición

Posición: 10 Tipo posición: YNCO N/C PT.NoRet.
Material: 92213 PEPSI PET 600MLx12UN

Ventas A Ventas B Expedición Factura Condiciones Imputación Interlocutor Textos Datos de pedido Status Estructura Da...

Ctd.: 2,000 C12 Neto: 0,00 VEF
Impuesto: 0,00

Elem.precio																
I...	ClCd	Denominación	Importe	Mon.	por	UM	Valor condición	Mon.	Status	ConCon	UMB	DeCo...	UM	Valor condición	Mon...	Est.
YPLA		Precio Lista Ref.	85,71	VEF		1 C12	171,42	VEF			1 C12	1 C12		0,00		<input checked="" type="checkbox"/>
YMW2		IMPUESTO IVA de YPLA	12,000	%			20,57	VEF			0	0		0,00		<input checked="" type="checkbox"/>
		Precio Sugerido	96,00	VEF		1 C12	191,99	VEF			1 C12	1 C12		0,00		<input type="checkbox"/>
		Bruto	96,00	VEF		1 C12	191,99	VEF			1 C12	1 C12		0,00		<input type="checkbox"/>
YPMI		Precio neto	0,00	VEF		1 C12	0,00	VEF			1 C12	1 C12		0,00		<input checked="" type="checkbox"/>
YPS5		Precio Lista Base	0,00	VEF			0,00	VEF			0	0		0,00		<input checked="" type="checkbox"/>
		Precio Nota	0,00	VEF		1 C12	0,00	VEF			1 C12	1 C12		0,00		<input checked="" type="checkbox"/>
		Valor Neto	0,00	VEF		1 C12	0,00	VEF			1 C12	1 C12		0,00		<input type="checkbox"/>
MWST		IVA repercutido	12,000	%			0,00	VEF			0	0		0,00		<input type="checkbox"/>
		Importe Final	0,00	VEF		1 C12	0,00	VEF			1 C12	1 C12		0,00		<input type="checkbox"/>
VPRS		Precio compensación	21,21	VEF		1 C12	42,42	VEF			1 C12	1 C12		42,42	VEF	<input checked="" type="checkbox"/>
		Importe Cobertura	21,21	VEF		1 C12	42,42	VEF			1 C12	1 C12		0,00		<input type="checkbox"/>
		y1iq	134,19													<input type="checkbox"/>

Reg.condición Anális. Actualizar

Figura 37. Obtenida del Sistema SAP Version ERP.

Posteriormente se indica el precio base de cada producto sin incluir el Impuesto de Valor Agregado (IVA).

Crear N/C Clientes Agencia: Datos de cabecera

N/C Clientes Agencia Nº pedido cliente
 Solicitante COMERCIAL POLYGRAN CARIPITO CA / CLL BERMUDEZ.CAR...

Ventas | Expedición | Factura | Contabilidad | Condiciones | Imputación | Interlocutor | Textos | Datos de pedido | Status | Datos adicionales A

Clase de pedido N/C Clientes Agencia Fecha documento
 Área de ventas / / VENTAS UEN REFRESCOS, Agencias, P.T.REFRESCOS/ENVASE
 Oficina ventas MATU-TUCUPI-ELTIGRE Creado por
 Grupo vendedores UT Tradicional 02 Creado el
 Versión Garantía
 Motivo pedido
 Plazo entrega

Determinación de precio y estadísticas

Moneda doc. / Fecha de precio
 Esquema cálculo IS_BEV_DctosN Grupo clientes
 Lista precios Utilización
 Grupo precios Zona de ventas Agencia Maturín

Figura 38. Obtenida del Sistema SAP Version ERP.

En Ventas, especificamos el motivo del pago de la nota de crédito que sería NCR. Pago de Rebate.

Crear N/C Clientes Agencia: Datos de cabecera

N/C Clientes Agencia Nº pedido cliente
 Solicitante COMERCIAL POLYGRAN CARIPITO CA / CLL BERMUDEZ.CAR...

Ventas | Expedición | Factura | Contabilidad | Condiciones | Imputación | Interlocutor | Textos | Datos de pedido | Status | Datos adicionales A

Contabilidad

Gpo.imputación Vía de pago
 Per.contable Camb.p.contab.
 Asignación Soc. facturad. PEPSI-COLA VEN...
 Clave reclam.
 Bloqueo reclam.
 Referencia

Figura 39. Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.

En Contabilidad, colocamos en asignación el número de factura a la cual pertenece el Rebate.

Crear N/C Clientes Agencia: Datos de cabecera

N/C Clientes Agencia: N° pedido cliente:
 Solicitante: COMERCIAL POLYGRAN CARIPITO CA / CLL BERMUDEZ.CAR..

Ventas | Expedición | Factura | Contabilidad | **Condiciones** | Imputación | Interlocutor | Textos | Datos de pedido | Status | Datos adicionales A

Neto: VEF
 Impuesto:

Elem.precio	I...	CCD	Denominación	Importe	Mon.	por	UM	Valor condición	Mon.	Status	Valor condición	Mon...	Est.
	YPLA		Precio Lista Ref.					2.665,21	VEF		0,00		<input checked="" type="checkbox"/>
	YMW2		IMPUESTO IVA de YPLA	12,000				319,83	VEF		0,00		<input checked="" type="checkbox"/>
			Precio Sugerido					2.985,04	VEF		0,00		<input type="checkbox"/>
			Bruto					2.985,04	VEF		0,00		<input type="checkbox"/>
	YLIQ		Descuento en Liquido	134,19	VEF			134,19	VEF		0,00		<input type="checkbox"/>
	YLIQ		Descuento en Liquido	1.100,48	VEF			1.100,48	VEF		0,00		<input type="checkbox"/>
	YLIQ		Descuento en Liquido	841,00	VEF			841,00	VEF		0,00		<input type="checkbox"/>
			Precio Nota					2.075,67	VEF		0,00		<input checked="" type="checkbox"/>
			Valor Neto					2.075,67	VEF		0,00		<input type="checkbox"/>
	YMW2		IVA repercutido	12,000				249,08	VEF		0,00		<input type="checkbox"/>
			Importe Final					2.324,75	VEF		0,00		<input type="checkbox"/>
	YFRS		Precio compensación					914,65	VEF		914,65	VEF	<input checked="" type="checkbox"/>
			Importe Cobertura					1.161,02	VEF		0,00		<input type="checkbox"/>

Figura N° 40. Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.

En Condiciones podemos observar el monto neto de la nota de crédito y el impuesto, si es exactamente igual al que indica la factura se procede a guardar la transacción y es creada la nota de crédito.

Cabe destacar que el Analista Contable de Cuentas por cobrar debe de tener en resguardo los soportes de que los rebates fueron realizados, estos soportes comprenden un correo autorizado por el Jefe de Venta indicando el numero de factura del Rebate y por el porcentaje aplicar, así como también la nota de crédito ya impresa y la copia de la factura.

Asiento Contable que se Genera:

En este proceso contable se acredita al cliente el monto correspondiente al beneficio otorgado por haber alcanzado la meta en volúmenes de ventas, la contrapartida es reflejada como Descuentos a nivel de Ganancias y Pérdidas. El otro registro corresponde al IVA por Pagar del crédito fiscal de la factura como se muestra a continuación:

Posiciones en mon.documento								
Pos	CT	Div.	N° cta.	Denominac..	IVA-----	Cuota-	Impte.en	VEF
001	11		155998	CLIENTE QEC - 101 0 U0				31,36-
002	40		437602	DSCDOS REFR PEPSI N U0				28,00
003	40		231101	I.V.A. FACTURADO U0				3,36

Figura N° 41. Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.

Fecha	Descripción	Debe	Haber
xxx	Descuento_____	28	
	IVA por Pagar_____	3,36	
	Cuenta por cobrar _____		31,36

Para registrar beneficio otorgado al cliente por venta.

Manejo de la Gestión de Créditos:

PEPSI - COLA VENEZUELA C.A posee como política, establecer un riesgo para cada cliente para así minimizar la entrega de pedidos a todos aquellos clientes que posean deudas con una antigüedad considerable, así como también cheques devueltos.

Existen tres tipos de riesgo, el primero es que cada cliente que posea cheques devueltos o partidas vencidas quedara bloqueado inmediatamente por el sistema evitando así que se realice la venta por el Hand Held a menos que se realice la cobranza, por lo general son los clientes de contado, el

segundo riesgo es que si tiene facturas vencidas o una retención pendiente en el Hand Held aparecerá un mensaje de advertencia, de igual manera se le permitirá vender pero el pedido se le creara bloqueado, luego el Analista Contable de Cuentas por cobrar tendrá la potestad de desbloquear el pedido siempre y cuando se le notifique y exista una justificación para el mismo. Y el tercer riesgo, en el Hand Held se tendrá un mensaje de advertencia en caso de existir partidas vencidas o el cliente excede el límite de crédito, pero permitirá vender y se creará el pedido sin bloqueos.

Este riesgo es para Clientes de Cadenas, y otros clientes que tenga acuerdos con **PEPSI COLA VENEZUELA C.A** al cual no se le deban bloquear las ventas por partidas vencidas.

Cabe destacar que aquellos clientes que queden bloqueados pueden ser desbloqueados manualmente por la transacción **VKM1**, dependiendo de los motivos que le exponga el Jefe de Venta al analista de cuentas por cobrar para así verificar si el cliente debe o no ser desbloqueado. Por ejemplo, muchas veces sucede que un cliente posee una deuda, la cual corresponde a un descuento realizado o alguna promoción que se le fue aplicada y no se le ha realizado la nota de crédito correspondiente puesto que no llevo el proceso correctamente ya que el jefe de venta no emitió el correo correspondiente con la información para así proceder a realizar la nota de crédito.

Podemos visualizar la transacción **VKM1** de la siguiente manera:

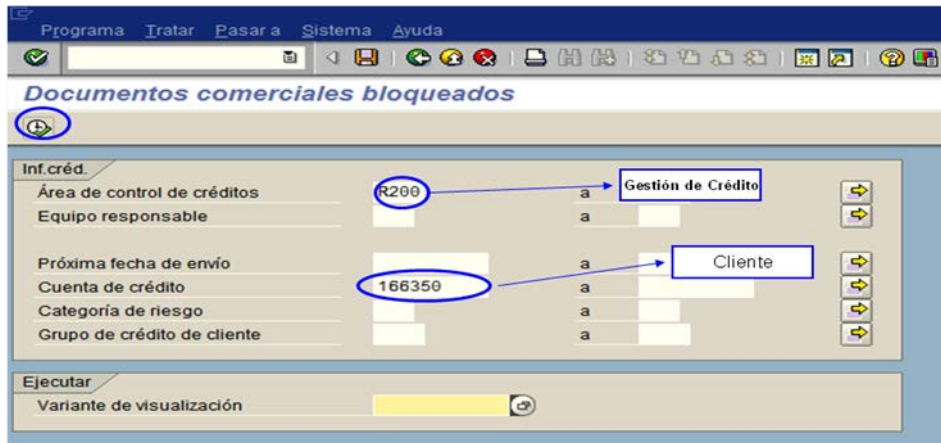


Figura N° 42 Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.

Se debe completar el campo de Área de control de créditos con el código que pertenece a la organización y el código del cliente si se desea visualizar algún cliente en específico.

Posteriormente aparecerá una lista detallada de todos aquellos clientes que han sido bloqueados.

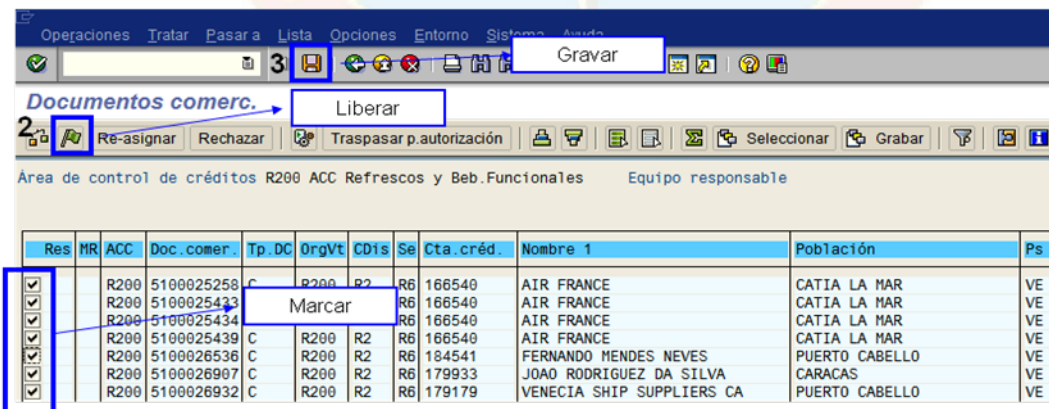


Figura N° 43. Obtenida del Sistema SAP Versión ERP.

Se seleccionan aquellos clientes que se desean desbloquear y se liberan los pedidos.

2.3 DETERMINACION DE LAS DESVIACIONES EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA.

Reporte de Análisis de Vencimiento:

La gestión que realiza la empresa en la recuperación de los documentos al cobro (cheques devueltos, facturas, notas de crédito) en algunos casos no es la más idónea, debido a que en el análisis de vencimiento se encuentran partidas con una antigüedad considerable las cuales no han sido cobradas. **PEPSI - COLA VENEZUELA C.A** tiene como política que todas aquellas partidas con una antigüedad superior a 90 días se cobren mediante una compañía recuperadora, es decir, una entidad jurídica que se encarga de realizar gestiones de cobranza de las facturas y cheques devueltos a nombre de **PEPSI- COLA VENEZUELA C.A.** Por lo tanto se propone hacer un mayor énfasis en la gestión de cobranza de manera que todas esas partidas con una antigüedad considerable se cobren de forma tercerizada, y aquellas partidas que puedan ser recuperadas se cobren en compañía de los Jefes de Ventas y algún representante de Cuentas por cobrar con la finalidad de constatar que la visita al cliente se efectuó e indicar los motivos por el cual no se ha realizado la cancelación de los mismos o tramitar un convenio de pago.

Control, Custodia y Resguardo de Facturas a Créditos:

El resguardo de las facturas es responsabilidad de los **ADV**, una vez que son entregadas por el Analista de Cuentas por Cobrar. El proceso de

Cobranza se inicia a primera hora de la mañana luego de una reunión donde se discute la estrategia de venta.

PEPSI -COLA VENEZUELA C.A maneja una frecuencia de visita dependiendo de cada cliente, puede ser de un día o dos días tomando en cuenta la magnitud de compra de cada uno. Los Administradores de Ventas le entregan las facturas a los **RDV** para que se realice la cobranza, las facturas que han sido canceladas deben de venir soportadas con un recibo de pago una vez que el **RDV** realice la liquidación y aquellas que no han sido cobradas debe de tener escrito el motivo por el cual el cliente no cancelo con la finalidad de tener un soporte de que el cliente si fue visitado.

Se determino que el proceso de cobranza no se lleva a cabo de la mejor manera, debido a que los **RDV** extravían las facturas ya que para ellos no es prioridad el resguardo de las mismas, además de que no escriben los motivos por los cuales la facturas no han sido canceladas para que los **ADV** tengan certeza de que los clientes fueron visitados así como también se han presentado casos en los que las facturas se encuentran con tachaduras o enmendaduras. Por tales motivos se propone un mayor control de las facturas para su resguardo al momento de realizar la gestión de cobranza, y en caso de que ocurra estos incidentes constantemente los Jefes de Ventas deben de tomar medidas conversando con los **RDV** analizando los motivos por las cuales extravían o regresan las facturas dañadas para así evitar que esto suceda, puestos que este documento es de gran importancia al momento de que la Empresa sea Fiscalizada por un ente público o una Auditoría Interna, además de que las facturas es el soporte de una venta realizada y es el soporte por el cual se realizara la cobranza.

Reconocimiento y Aplicación de Rebates:

La desviación que se presenta en las notas de créditos que se realizan a los clientes es que en el sistema **SAP** no hay ninguna transacción que nos permita determinar aquellos saldos pendientes que poseen los clientes ocasionadas por los rebates que no han sido realizados, puesto que para realizar cada nota de crédito se necesita oportunamente un correo autorizado por cada Jefe de Venta donde se explica que porcentaje será aplicado a cada cliente dependiendo del volumen de ventas en los lapsos acordados, así como también la factura a la cual pertenece el rebate y la promoción a la cual corresponde. Se propone implantar un Sistema o crear una transacción en **SAP** que nos permita visualizar todas las facturas generadas por promociones en las que se requiera realizar una nota de crédito para compensar la deuda, así como también contar con el apoyo de los Jefes de Ventas para que emitan su autorización de manera oportuna y proceder a realizar la **NCR**, debido a que actualmente la forma en que se maneja el proceso de Rebate no le permite al Analista de Cuentas por Cobrar tener la exactitud de las facturas que tienen aplicada alguna promoción y a la cual se le debería aplicar una nota de crédito.

Proceso de Compensación de Saldos:

El Sistema **SAP** realiza las compensaciones de manera efectiva. Las desviaciones se pueden presentar al momento de introducir los datos obligatorios para que las partidas sean compensadas, puesto que la persona encargada de realizar las liquidaciones, debe de especificar en el sistema a que factura pertenece cada monto según la información proporcionada por el **RDV** debido a que existen casos en el cual los montos no son exactos y se tiende a confundir con otro documento que de igual forma pertenece a ese

cliente, por estos motivos se propone una reunión periódica de los Jefes de Ventas con los **RDV** para reforzar las políticas de la Empresa y todos aquellos requisitos que deben de tener los documentos al momento de realizar las liquidaciones, ya que se recomienda especificar a qué factura pertenece el monto a liquidar y así evitar confusiones al momento de que el Sistema realice las compensaciones o cuando el Analista de Cuentas por ciertos motivos genera los procesos de compensación de manera manual.

Contabilización de Cheques Devueltos:

El procedimiento que se lleva a cabo en **PEPSI-COLA VENEZUELA C.A** para la recepción y envío de cheques es muy efectiva, puesto que con el sistema Capture implantado por el Banco Venezolano de Crédito, los cheques permanecen resguardados en las instalaciones de la empresa, evitando así que se extravíen y puedan ser cobrados por terceras personas. Además este sistema realiza el envío de los cheques a la cámara de compensación y al día siguiente el Analista de cuentas por cobrar genera el reporte que emite el sistema y visualiza cuales cheques han sido pagados y cuáles han sido devueltos, con la finalidad de realizar el depósito que corresponda a aquellos cheques pagados. En el caso de los cheques que han sido devueltos el físico permanece en la agencia para ser entregados a los **RDV** y sean regresados a los clientes con la brevedad posible para tramitar nuevamente el pago. Con este procedimiento se evita el envío de la totalidad de cheques al banco lo cual podría tener como consecuencia que se extravié el físico de los documentos. Por tales motivos el sistema implantado en la Empresa no presenta ninguna desviación posible y se lleva a cabo de manera satisfactoria evitando posibles desvíos.

Manejo de la Gestión de Créditos:

La política comercial implantada en **PEPSI-COLA VENEZUELA C.A**, no presenta ninguna desviación y es efectiva puesto a que ayuda a reducir la estafa en los clientes, no permite que se le hagan pedidos a los clientes con algún saldo deudor, además estandariza el bloqueo de los clientes en todas las agencias a nivel nacional, asegura contar con el físico de los documentos al cobro, garantiza el retorno de los flujos de caja, reduce el financiamiento bancario y el pago de interés, maximiza el rendimiento del efectivo, minimiza los gastos de cobranza, fortalece la posición financiera para atender situaciones de incertidumbre del negocio relacionadas con la realidad país, permite eliminar la discrecionalidad y confusión en el manejo de crédito y a su vez premia el comportamiento de los clientes involucrándolo en el manejo de las cuentas por cobrar.

2.4 ANÁLISIS DE LAS DESVIACIONES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD

La necesidad de vender obliga a los empresarios (sin importar el tamaño de facturación ni la naturaleza del servicio ofrecido) a proporcionarle a sus clientes crédito. En la mayoría de los casos sin la seguridad total en su devolución, teniendo como consecuencia la falta de liquidez de la empresa.

Por consiguiente de nada sirven grandes volúmenes de ventas en los registros contables de las empresas ya que no se corresponde con el dinero recibido. Nuevos mercados, nuevos clientes y la creciente competencia requieren una atención excepcional e implican riesgos adicionales que aumentan la necesidad de ampliar el crédito, por lo que el riesgo para el proveedor es mayor, y esto a su vez sin tomar en cuenta todas aquellas

desviaciones que se presentan en los procesos administrativos y de cobranza que también influyen en la morosidad de clientes. En este caso en particular se debe a que la Empresa no toma medidas de presión cuando no se recupera el dinero en el tiempo estimado como por ejemplo el cobro de intereses por mora. Por ende esto les permite a los clientes no tener a la organización como primera opción al momento de generar sus pagos, así como también de obtener un financiamiento no bancario sin costo alguno, además que **PEPSI-COLA VENEZUELA C.A** no es una empresa exclusiva en el negocio de refrescos permitiendo así que los clientes tengan otras opciones al momento de surtir su inventario de estos productos.

Asimismo cuando los Responsables de Ventas (**RDV**) extravían las facturas y cheques retrasan el proceso de cobranza, debido a que algunos clientes exigen la presentación del físico de los documentos al cobro para poder generar los pagos evitando así que el proceso de recaudación se lleve a cabo de manera efectiva. Sin embargo, con la Política Comercial implementada en la parametrización de clientes se ha reducido la morosidad de los clientes ya que al poseer facturas vencidas o cheques devueltos al momento de generar un nuevo pedido se determinara una condición de bloqueo en el sistema que evitara el registro de una nueva operación de venta hasta tanto el cliente no haya saldado los montos adeudados a **PEPSI-COLA VENEZUELA C.A.**

El objetivo de la Política Comercial es incentivar y desarrollar en los clientes comportamientos que apunten hacia la ejecución oportuna de pago de las responsabilidades convenidas con **PEPSI-COLA VENEZUELA C.A** debido a que la Empresa tiene la mejor disposición de fomentar el crecimiento de los clientes apalancados en una relación ganar – ganar.

Las políticas y procedimientos que la empresa aplica para reducir la morosidad de los clientes y tener la mayor seguridad de que los flujos de cajas retornen de manera oportuna son las más idóneas ya que permiten mantener un adecuado control interno que apunta a reducir casos de estafa por parte de los clientes o la generación de saldos irrecuperables.



FASE III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 CONCLUSIONES

- La política comercial aplicada por la Empresa en la Parametrización de los clientes ha ayudado a disminuir la morosidad de los clientes.
- El registro de los procesos contables dentro de la plataforma del sistema SAP se realiza de manera consistente lo que permite asegurar que los registros están exentos de errores humanos.
- La custodia y el resguardo de los documentos al cobro deben ser considerados como prioridad para los Jefes y Representantes de ventas.
- Las notas de crédito correspondientes a los Reconocimientos de Saldos pendientes por Rebates pudieran no realizarse de manera oportuna debido a la falta de información proveniente del Jefe de Venta que realizó la negociación.
- El sistema Capture implantado por el Banco Venezolano de Crédito ha permitido disminuir la incidencia en extravío de cheques devueltos así como ejecutar una recuperación de estos saldos en un menor tiempo.
- El procedimiento de compensación de saldos es efectivo ya que permite que todas aquellas partidas abiertas de los clientes se crucen con los respectivos pagos realizados.
- Los **ADV** presentan oportunidades de mejora en el proceso de resguardo de los documentos al cobro.
- La ejecución de cobranza de los Jefes de Ventas admite mejoras.

- La Empresa no aplica medidas de presión para aquellos clientes que no realicen su pago en el tiempo estimado.
- La Empresa cumple con los procedimientos adecuados relacionados con aquellas partidas incobrables.
- El procedimiento de la cobranza tercerizada se lleva a cabo de manera adecuada.

3.2 RECOMENDACIONES

- La empresa debe adoptar una estrategia pro-activa para la gestión de aquellas partidas pendientes en el análisis de vencimiento.
- Se debe actuar de manera oportuna en la gestión de cobro de aquellas partidas que tengan un monto considerable en el análisis de vencimiento.
- Se debe mantener un proceso constante de visita y seguimiento a cada uno de los clientes que presenten saldos pendientes a fin de asegurar su recuperación.
- Sino es posible la cancelación de la deuda en un único pago se recomienda realizar acuerdos de pagos con el cliente con la finalidad de que cancele su cuenta con la mayor prontitud.
- Los responsables de las cuentas por cobrar deben de realizar la recuperación de las cuentas de forma personalizada para así lograr que se cobren la mayor cantidad posible de los saldos pendientes.
- Se deben realizar arqueos periódicos a los **ADV**, con la finalidad de constatar que se mantenga en resguardo los documentos al cobro.

- Se debe tener información oportuna de parte de los Jefes de Ventas para realizar las notas de créditos correspondientes a los rebates.
- Se debe realizar un seguimiento de todos aquellos documentos al cobro que han sido extraviados por los **RDV**.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ✓ Arias, Fidias G. (2006). **El Proyecto De Investigación**. Quinta edición. Caracas: Editorial Episteme.
- ✓ Bernal. Cesar A. (2006). **Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales**. Segunda edición. México: Editorial Pearson-Educación.
- ✓ Hurtado de B, Jacqueline. (2008). **El proyecto de investigación**. Sexta edición. Caracas: Ediciones Quirón.
- ✓ Tamayo y Tamayo, Mario. (2005). **El Proceso de Investigación Científica**. Cuarta edición. México: Editorial Limusa.
- ✓ Sampieri R., Collado C. y Lucio P. (2007). **Metodología de la Investigación**. 5ta edición. México Editorial McGraw-Hill.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ADV:

Administrador de Ventas.

BLOQUEO DE PEDIDOS:

No permite generar el proceso de entrega y la facturación, para realizar el despacho del día siguiente.

CRÉDITO:

Es una condición de venta, en la cual se establece un plazo determinado para que el cliente cancele la factura generada por la compra de nuestros productos. Esta condición puede ser de 7, 15 o 30 días.

CENTRO:

Identificador que representa de manera unequivoca una localidad de operaciones comerciales de **PEPSI-COLA VENEZUELA C.A.**

CHEQUE:

Es un documento de valor en el que la persona que es autorizada para extraer dinero de una cuenta (por ejemplo: el titular), extiende a otra persona una autorización para retirar una determinada cantidad de dinero de su cuenta la cual se expresa en el documento, prescindiendo de la presencia del titular de la cuenta bancaria. Este documento es de pago inmediato, a diferencia de las letras de cambio y pagarés que son documentos de crédito.

CHD:

Cheque devuelto.

CONDICION DE PAGO:

Cantidad de días de crédito asignado a un deudor en particular. En el sistema **SAP** se representa con una combinación de los caracteres ZB y la cantidad de días que le asignaron al cliente como horizonte de crédito.

CUENTAS RECOLECTORAS:

Son las cuentas contables donde son registradas los ingresos provenientes de las ventas.

DATOS DE SOCIEDAD:

Son datos referentes a la gestión de cuentas asociadas, condiciones de pago, retenciones de Impuestos, entre otras, cuyo registro es necesario para poder realizar la facturación a clientes.

DATOS DE VENTA:

Son los datos asociados a la fuerza de venta relacionada con el cliente (datos estadísticos de ventas entre otros).

DESBLOQUEO DE PEDIDOS:

Se refiere a la liberación de los pedidos que han sido bloqueados, de tal manera que le permita realizar el proceso normal de facturación y despacho del proceso.

DEUDOR:

Clases de documentos: **RV** Factura, **YP** Pagos, **CR** pagos manual efectuados por el **ZCAJA**.

DOCUMENTOS AL COBRO: Son todas aquellas facturas, cheques devueltos, cartas de notificación de cheques devueltos, notas de crédito y debito que forman parte de la gestión de cobranza que se les realizan a nuestros clientes.

ESTADO DE CUENTA DE CLIENTE:

Es el reporte que nos detalla todas las partidas que tienen nuestros deudores y su respectivo status (pendientes o compensadas), mediante el cual se puede visualizar si se han recuperado los cheques devueltos o siguen pendientes por cobro, clase de documento "**CD**".

Transacción **SAP: FBL5N**

EXTRACTO BANCARIO:

Es un archivo que el titular de la cuenta recibe o extrae periódicamente en el que se recoge el saldo disponible de la cuenta y los movimientos que se han realizado, por medio de este archivo los movimientos son subidos a **SAP** y registrados en la contabilidad.

FACTURA:

Documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compra-venta. La información fundamental que aparece en una factura debe reflejar la entrega de un producto o la provisión de un servicio, junto a la fecha de devengo, además de indicar la cantidad a pagar y condición de pago.

FACTURA A CRÉDITO:

Es el documento mercantil, que soporta la venta a crédito de todos nuestros productos, la cual tendrá un correlativo para su numeración y control como lo establece la normativa legal del SENIAT, teniendo un número correlativo asignado electrónicamente por los sistemas de informática que posee la Agencia.

FRECUENCIA DE VISITAS:

Son los días establecidos en que los Representantes de Ventas visitaran a nuestros clientes, con el fin de realizar la gestión de ventas de los productos de la compañía.

HAND HELD:

Dispositivo móvil utilizado por el Preventistas y Autoventista en la gestión de venta y de cobranzas, que permite el intercambio de información con el sistema **SAP**.

LEGAJO DE CAJA:

Conjunto de documentos soportes de las operaciones del día, entendiéndose operaciones de almacén, caja y facturación.

LIQUIDACION:

Proceso con el cual se finiquita un transporte y crea todos los documentos asociados (pedidos, entregas, salidas de mercancía, factura, documento contable y compensación de clientes).

PCV: Pepsi-Cola Venezuela C.A.

RECIBO DE CAJA:

Es un soporte que se le emite a la fuerza de ventas a través del sistema **SAP**, que sirve de constancia a los ingresos recibidos de los vendedores, los cual ellos firman conforme.

RDV:

Representante de Ventas (Preventista, Autoventista).

RUTA:

Plan de visita o recorrido establecido para un grupo de clientes u otros entes, en un intervalo de tiempo determinado (día, mediodía, turno, etc.) para un servicio específico (ventas, despacho).

TRANSPORTE:

Numero asignado por SAP a la agrupación de pedidos y entregas.

TERRITORIO:

Área geográfica que contiene la agrupación de varias zonas de Ventas en una Agencia. Los territorios definidos son: Andes, Centro Occidente, Occidente, Centro Llanos, Metropolitano, Valles Centrales, Oriente Norte y Oriente Sur.

ZONA: Área geográfica, que contiene los clientes atendidos en un período de tiempo determinado. Para cada servicio una zona puede contener varias rutas.



ANEXOS

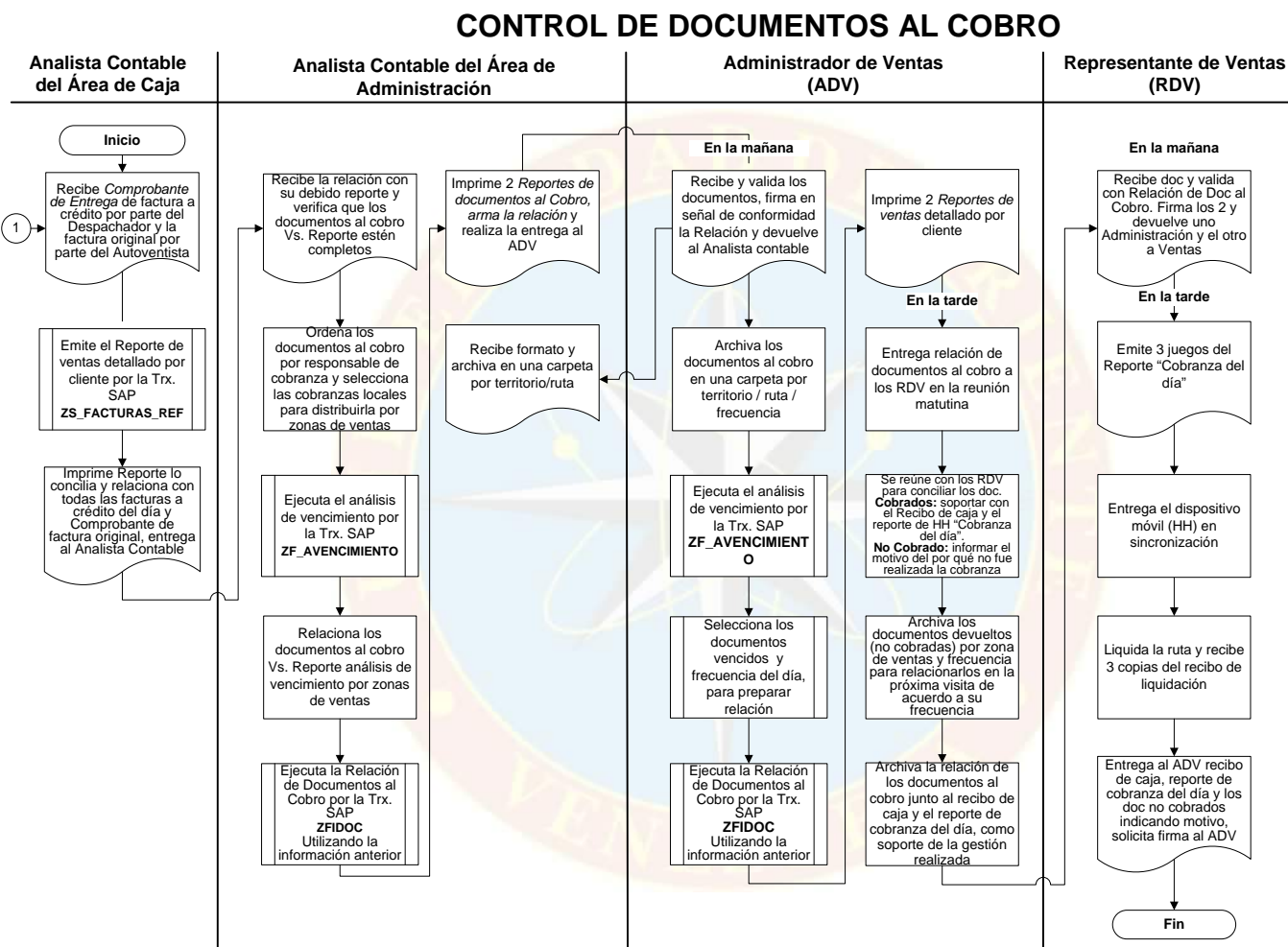


Figura N 44. Fuente: Manual de Normas y Procedimientos Administrativos y de Ventas de PEPSI-COLA VENEZUELA C.A. Pág. 9. (2011)

RECAUDACION BANCO VENEZOLANO DE CREDITO

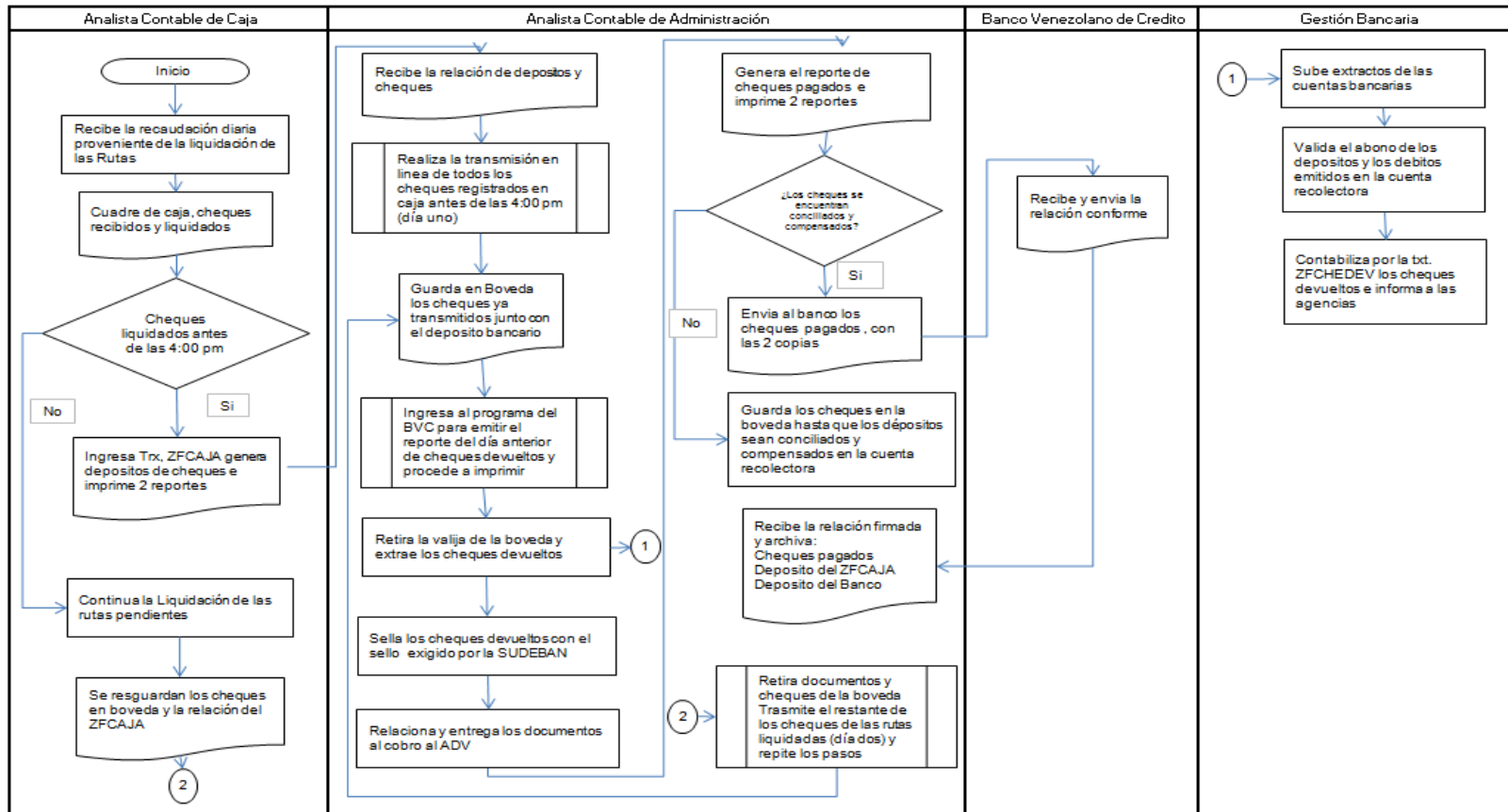


Figura N 45. Fuente: Manual de Normas y Procedimientos para la Recaudación de Cheques del Banco Nacional de Crédito de PEPSI-COLA VENEZUELA C.A. Pag.6 (2012)

PROCEDIMIENTO DE GESTION DE COBRANZA CENTRALIZADA

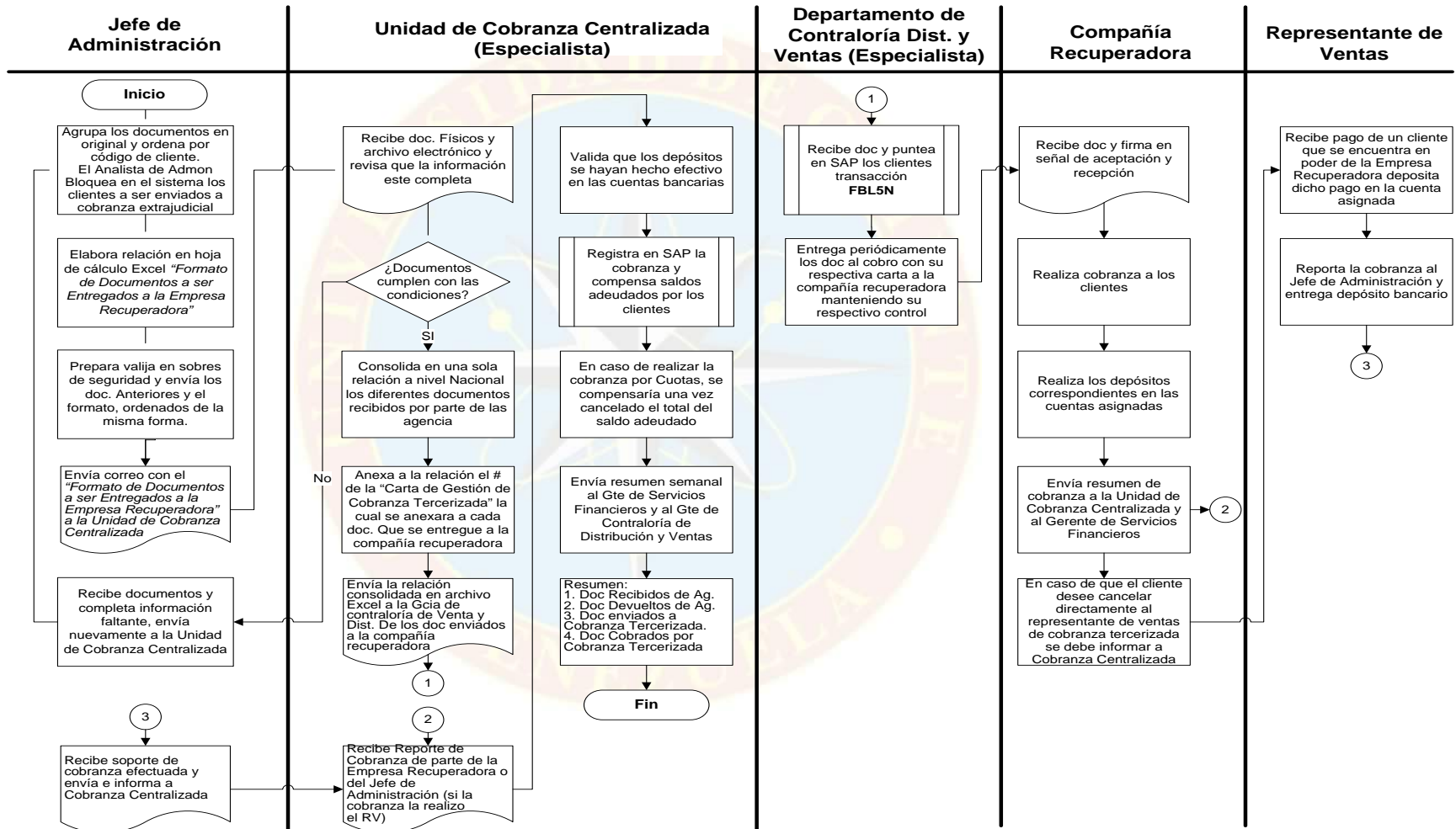


Figura N 46. Fuente: Manual de Normas y Procedimientos Administrativos y de Ventas de PEPSI-COLA VENEZUELA C.A. Pág. 34. (2011)

PROCEDIMIENTO DE CUENTAS INCOBRABLES

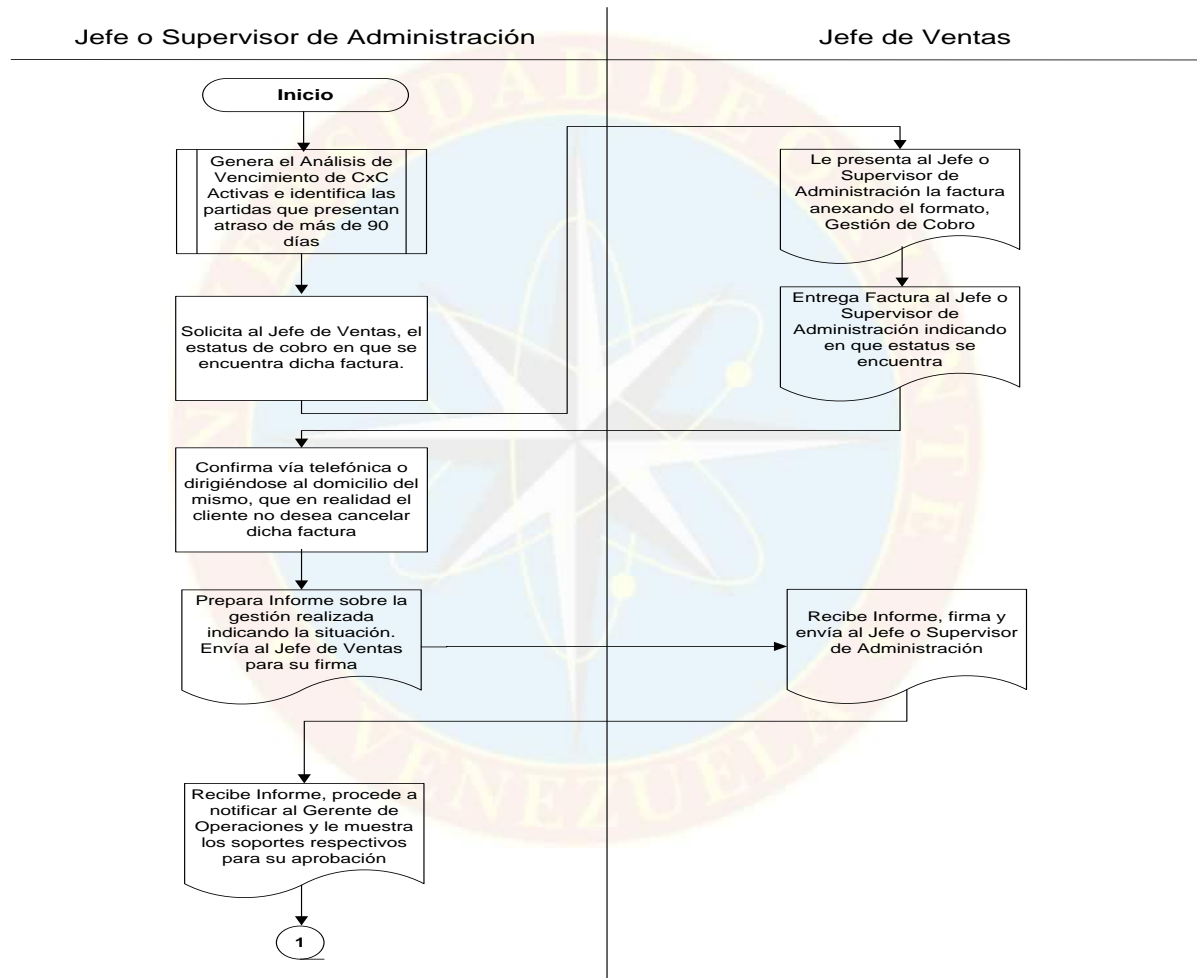


Figura N° 47. Fuente: Manual de Normas y Procedimientos Administrativos y de Ventas de PEPSI-COLA VENEZUELA C.A. Pág. 32. (2011)

HOJAS METADATOS

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

Título	ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES EMPLEADOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE CHEQUES EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PEPSI - COLA VENEZUELA, C.A AGENCIA MATURIN
Subtítulo	

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

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Renaut Rivas, María Gabriela	CVLAC	C.I. 19.416.058
	e-mail	marygaby_renaut@hotmail.com
	e-mail	

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:

Procedimientos administrativos
Control
Fondo de anticipos

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 Publica

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):

Esta investigación tiene por objeto fundamental el análisis de los procedimientos Administrativos y contables, empleados para la devolución de cheques en el departamento de cuentas por cobrar de la Empresa **PEPSI-COLA VENEZUELA C.A**, Agencia Maturín. Actualmente los ingresos de la empresa se han visto afectados por consecuencia de la devolución de cheques en el departamento de cuentas por cobrar, debido a que un alto porcentaje de los clientes emiten cheques sin fondos suficientes o con una desviación al momento de su emisión, incrementando directamente las cuentas por cobrar en el Departamento de Administración. Estos documentos al cobro al ser devueltos por la entidad bancaria ocasionan una pérdida en la venta de Bebidas Carbonatadas y no Carbonatadas, así como también genera el bloqueo inmediato a todos aquellos clientes que no cancelen el monto adeudado. Por tal motivo es importante verificar si los procedimientos administrativos y contables que actualmente ejecuta la empresa se llevan a cabo de manera eficiente y cumpliendo con las normas y políticas establecidas por la empresa. El tipo de investigación que se realizó, fue de campo, con nivel descriptivo, el cual consistió en obtener información en el área de trabajo, con participación directa con el personal que labora en el departamento de cuentas por cobrar. Hacer esta investigación permitió concluir que los procedimientos Administrativos y contables, son eficientes, ya que la Empresa aplica una política correcta, lo cual permite contrarrestar la cantidad de cheques devueltos y recuperar el dinero suficiente en un menor tiempo, sin que se produzca pérdidas relevantes en los ingresos que se pretenden obtener en determinado periodo.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Rigoberto J, Bermúdez F.	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 10.837.040
	e-mail	Rigo3310@hotmail.com
	e-mail	
Tomas D,López A.	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 5.344.044
	e-mail	tomaslopezudomonagas@gmail.com
	e-mail	
Irma J, Valerio U.	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 9.294.037
	e-mail	Tamijo2009@hotmail.com
	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	06	26

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
RENAUT MARIAG.DOCX

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:

Licenciada en Contaduría 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.

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



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"**.

Letido 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.



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNVELLA
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.

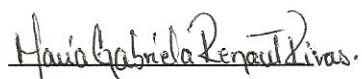
JABC/YOC/maruja

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

Derechos:

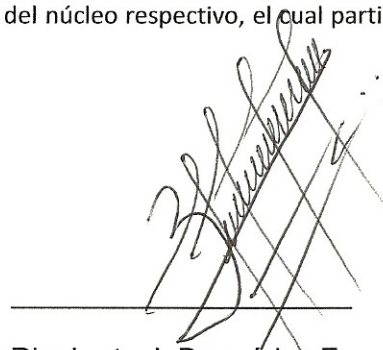
Artículo 41 del REGLAMENTO DEL TRABAJO DE PREGRADO
(vigente a partir del II semestre 2009, según comunicado CU-034-2009):

“Los trabajos de grado son de la exclusiva propiedad de la universidad de oriente y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el conocimiento del núcleo respectivo, el cual participa al consejo universitario”



Renaut R, María G

AUTORA



Rigoberto J, Bermúdez F

ASESOR

