



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

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y  
CONTABLES LLEVADOS A CABO EN EL ÁREA DE CAJA DE LA  
EMPRESA CERVECERÍA POLAR, C.A TERRITORIO COMERCIAL  
ORIENTE-SUR, AGENCIA MATURÍN. II SEMESTRE 2012**

**Asesor Académico:**

Prof. (a) María Campos

**Autor:**

Br. Gregorio J. Ramos M.

C.I.: V-20.917.630

Trabajo de Grado, Modalidad Pasantías, presentado como requisito  
parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Maturín, Julio de 2013

# ACTA DE APROBACION

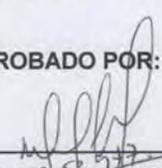


UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
MATURÍN – MONAGAS - VENEZUELA

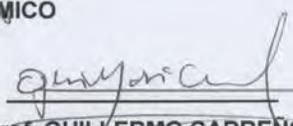
**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y  
CONTABLES LLEVADOS A CABO EN EL ÁREA DE CAJA DE LA  
EMPRESA CERVECERIA POLAR, C.A TERRITORIO COMERCIAL  
ORIENTE – SUR, AGENCIA MATORIN. II SEMESTRE 2012**

AUTOR: Gregorio J. Ramos M.  
C.I: 20.917.930

APROBADO POR:

  
Prof. (a) **MARÍA CAMPOS**  
**ASESOR ACADÉMICO**

  
Prof. **DIÓGENES PRESILLA**  
**JURADO PRINCIPAL**

  
Prof. **GUILLELMO CARREÑO**  
**JURADO PRINCIPAL**

Maturín, Julio de 2013

## RESOLUCIÓN

De acuerdo al artículo 44 del Reglamento de trabajo de Grado: “los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la universidad de oriente y solo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del consejo de Núcleo respectivo, el cual lo notificara al consejo universitario”



## DEDICATORIA

Primeramente, le dedico este trabajo a Dios Todo Poderoso, por haberme dado un poco de sabiduría e inteligencia, para que por medios suyos yo pudiera culminar mi carrera como Contador Público.

A mi Madre: Yusmaira Josefina Morocoima, (Mami) porque formas parte de esta meta, sin ti no hubiera sido posible alcanzarla, siempre conté contigo en los momentos en que tuve duda de continuar, y tú me impulsaste a seguir adelante para que hoy la veamos realizada.

A mí Padre: Luis Orangel Ramos, (Papi) este logro es ofrecido a tí, por toda la dedicación y el amor que siempre me has demostrado.

A mis Hermanos: Yolimar, Yhonny, Yamilet, porque siempre me brindaron sus apoyo en momentos de debilidades y tuvieron mucha fe en mi dedicación.

A mis Sobrinos: Yorvit, Vicente, Ricardo y Bianca, a estas personitas que para mi son las cuatro estrellas titilantes que alumbran mi vida (los adoro).

A mis Abuelos, Tías, Tíos, Primos, los cuales siempre han estado presente en todos los momentos importante.

Gregorio J. Ramos M.

## **AGRADECIMIENTO**

Doy gracias a Dios Todo Poderoso, por estar presente en todo los momentos, tanto gratos como difíciles, de mi vida, porque siempre en el consigo la respuesta correcta a seguir, sea para el toda gloria y honra.

A la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas (U.D.O), por haberme permitido realizar mis estudios universitarios durante este tiempo, para así poder lograr tan anhelada meta.

A todas aquellas personas que de alguna u otra forma colaboraron conmigo y tuvieron gran influencia para hacer posible esta meta.

A la profesora María Campos, mi asesor académico, por toda la colaboración y quien fue de gran apoyo para la realización de este trabajo, siempre impulsándome para hacer las cosas de la mejor manera posible.

A la empresa Cervecería Polar C.A, por haberme dado la oportunidad de realizar las pasantías, y en especial a Armando Guzmán, Alexis León, Arturo Alcalá, Ana Iniesta, Yomaira Di Lorenzo y Omar Vivas por recibirme y compartir sus conocimientos a nivel empresarial, contribuyendo a la realización de esta investigación.

A la Sra. Migdalia Guzmán Y Marian Guzmán (hija), porque su apoyo y cariño, siempre me han acompañado, por todo eso y mas, muchísimas gracias.

A mis compañeros y amigos: Jorge, Vanessa, María, Daniel, Luis, Sergio, Karla, Milexi, Clexis, Karla H, Deyanira, Emily, Zaimar, Manuel, Laura, Sol, Jorge D, quienes formaron parte de esta meta desde el comienzo y han sido de gran apoyo en los momentos buenos y malos.

Mil Gracias! Gregorio J. Ramos M.



## ÍNDICE GENERAL

<b>RESOLUCIÓN</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>ix</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>x</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>FASE I</b> .....	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES</b> .....	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.2.1 Objetivo general.....	5
1.2.2 Objetivos específicos.....	6
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4 MARCO METODOLÓGICO.....	8
1.4.1 Tipo de Investigación.....	8
1.4.2 Nivel de la Investigación.....	8
1.4.3 Población.....	9
1.4.4 Técnicas de recolección de datos.....	9
1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	11
1.5.1 Ubicación.....	11
1.5.2 Reseña histórica.....	11
1.5.3 Objetivo general de cervecería polar.....	15
1.5.4 Objetivos específicos de cervecería polar.....	16
1.5.5 Misión.....	16
1.5.6 Visión.....	17
1.5.7 Valores.....	17
1.5.8 Estructura organizativa.....	18
<b>FASE II</b> .....	<b>21</b>
<b>DESARROLLO DEL ESTUDIO</b> .....	<b>21</b>
2.1 MENCIÓN DE LAS POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO APLICADAS EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA CERVECERÍA POLAR, C.A.....	23
2.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA CERVECERÍA POLAR, C.A.....	27
2.2.1 Los Procedimientos administrativos.....	27
2.2.1.1 Determinación de facturas por cobrar.....	28
2.2.1.2 Gestión de despacho.....	28

2.2.1.3 Gestión de Cobranzas.....	29
2.2.1.4 Liquidación en caja.....	29
2.2.1.5 Proceso de cobranza en el sistema SAP.....	29
2.2.1.6 Determinación de Facturas por Cobrar.....	29
2.2.1.7 Gestión de despacho.....	31
2.2.1.8 Gestión de cobranza.....	36
2.2.1.9 Liquidación en caja.....	40
2.2.1.10 Proceso de cobranza en el sistema SAP.....	41
2.2.2 Los procedimientos contables.....	48
2.3 ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA CERVECERÍA POLAR, C.A.....	52
2.4 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA CERVECERÍA POLAR, C.A.....	55
<b>FASE III.....</b>	<b>58</b>
<b>CONSIDERACIONES FINALES.....</b>	<b>58</b>
3.1 CONCLUSIONES.....	58
3.2 RECOMENDACIONES.....	59
<b>DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....</b>	<b>60</b>
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....</b>	<b>66</b>
<b>HOJAS METADATOS.....</b>	<b>83</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Estructura Organizativa Empresas Polar, C.A (Nacional).....	19
Figura N° 2. Organigrama Cervecería Polar C.A., Agencia Maturín .....	20
Figura N° 3. Flujograma del Proceso Administrativo para Determinación de facturas por cobrar.....	30
Figura N° 4. Proceso de Despacho.....	31
Figura N° 5. Proceso de Liquidación.....	31
Figura N° 6. Flujograma del Proceso Administrativo para la Gestión de Cobranza .....	39



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



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES  
LLEVADOS A CABO EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA CERVECERÍA  
POLAR, C.A TERRITORIO COMERCIAL ORIENTE-SUR, AGENCIA MATURÍN. II  
SEMESTRE 2012.**

ASESOR ACADÉMICO:  
PROF(A). MARIA CAMPOS

PRESENTADO POR:  
BR. GREGORIO J. RAMOS M.  
C.I.: 20.917.630

**RESUMEN**

Los procedimientos son un conjunto vital en la organización prescribiendo el curso de acción que debe tomarse para la administración de la misma. Por lo tanto la presente investigación se realizó con la finalidad de analizar los procedimientos administrativos y contables llevados a cabo en el Área de Caja de Cervecería Polar, C.A Territorio Comercial Oriente - Sur Agencia Maturín, Estado Monagas. Utilizándose técnicas de investigación bajo denominación metodológica de campo con apoyo documental con un nivel descriptivo, se utilizó las observaciones directas y entrevistas no estructuradas como instrumentos de recolección de información, permitiendo de esta manera identificar los procedimientos utilizados, además de los responsables de su cumplimiento en dicha empresa. Llegando a la conclusión de que en oportunidades existían desviaciones en cuanto al cumplimiento de las políticas de control interno, así como poca supervisión continua con respecto al manejo adecuado de cada uno de los procedimientos que allí se llevan a cabo, afectando la productividad y eficiencia en el área de caja.

**Palabras claves:** procedimientos administrativos y contables, caja, cobranza.

## INTRODUCCIÓN

El mundo económico y empresarial está sometido a constantes cambios, debido a que cada día surgen nuevas tecnologías ó métodos de trabajo, dejando poco tiempo para adaptarse a tales condiciones; las organizaciones de hoy deben afrontar grandes retos, por lo tanto, para superarlos han de fijarse metas factibles, contando solo con sus recursos.

El recurso humano es primordial pues debe adoptar una nueva conducta que permita lograr el crecimiento continuo en la empresa. Esta a su vez, debe fundamentar las bases de su éxito futuro en herramientas claves como, el personal calificado, el financiamiento de sus operaciones y la ejecución administrativa y contable.

La eficiencia y efectividad de las operaciones dentro de la empresa están constituidas fundamentalmente en los procesos administrativos y contables, sirviendo como fuentes informativas para describir en forma organizada el conjunto de pasos que deben seguirse al realizar determinadas actividades, encaminando la maximización del beneficio de las unidades mercantiles en el menor tiempo posible.

Para una empresa, es de vital importancia la administración y manejo eficiente del efectivo, lo que implica una cuidadosa contabilización del mismo, debido a que este activo pueda ser rápidamente invertido. El control en la contabilidad es necesario, para sustentar una base en la función de planeación administrativa; además de asegurar que el efectivo se utilice para fines propios de la empresa, no sea desperdiciado, ni mal invertido o hurtado.

En tal sentido, la presente investigación tuvo como objetivo fundamental, analizar los procedimientos administrativos y contables en el área de caja de la empresa Cervecería Polar, C.A. Territorio Comercial Oriente – Sur, Agencia Maturín, con el propósito de verificar la aplicación de procedimientos administrativos y contables, que constituyen una herramienta fundamental en la búsqueda de información para detectar deficiencias o fallas que pueden ser corregidas en el área.

Por lo tanto, la siguiente investigación está estructurada en las siguientes fases:

**FASE I: El Problema y sus Generalidades;** en esta etapa se describe la situación actual del área de caja de la Empresa Cervecería Polar, C.A. Territorio Oriente-Sur, Agencia Maturín, en la cual se fundamenta el análisis de los procedimientos administrativos y contables. Seguidamente se establecen los objetivos de la investigación tanto general como específicos, la justificación, el marco metodológico integrado por la población de la investigación, la muestra, tipo y nivel de la investigación, técnicas de recolección de la información, la identificación institucional (misión, visión, valores, estructura organizativa).

**FASE II: Desarrollo de la investigación;** a través de la consecución de los objetivos específicos se describe los procedimientos administrativos para determinar fortalezas o debilidades del proceso.

**FASE III: Consideraciones Finales;** donde se plantean las conclusiones y recomendaciones como resultado de la investigación; las fuentes bibliográficas y los anexos que sean necesarios, así mismo un glosario de términos que facilitara la comprensión de la misma.

# **FASE I**

## **EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las organizaciones luchan constantemente por la adaptación, pues esta garantiza su permanencia en el mercado. Cuando una empresa logra adecuarse favorablemente a los cambios, puede fijar metas u objetivos para innovar en el mismo, manteniendo la alta calidad de sus productos o servicios, logrando así una consolidación; conservando el entusiasmo y armonía de los empleados con el objetivo común de tener una empresa productiva y próspera.

Es por ello, que actualmente las organizaciones deben contar con sistemas que les permitan disponer de procedimientos administrativos y contables, además estos tendrán que ser confiables y eficientes para así lograr el máximo aprovechamiento de todos los recursos con los que cuenta la empresa. La existencia de tales procedimientos es de vital importancia, por cuanto suministran orientaciones sobre la manera más sencilla y rápida de ejecutar las tareas dentro de las instituciones.

Los procedimientos administrativos y contables son elementales para toda empresa, debido a que se encuentran implícitas todas las normas como los principios que generan el desenvolvimiento eficaz de las actividades para alcanzar los objetivos propuestos por la misma, entre ellos el control del efectivo.

Empresas Polar C.A., es una corporación líder dedicada a la producción, distribución y comercialización de alimentos y bebidas, con una mística de trabajo con amplia trayectoria, lo cual le ha permitido mantenerse en el mercado nacional por más de 60 años. Cuenta con una gran cantidad de agencias en diferentes puntos del territorio nacional, las cuales manejan de acuerdo a su ramo, cantidades importantes de productos en almacén para su posterior distribución en la región donde estén establecidas.

La empresa Cervecería Polar, C.A. Territorio Comercial Oriente-Sur, Agencia Maturín, así como todas las organizaciones tienen que realizar procedimientos que le permitan registrar y controlar sus cuentas bancarias ya que en dicha empresa se realizan ventas diariamente tanto al contado como a crédito, es por ello, que dentro de su estructura organizativa se encuentra asignada el área de caja, que es la encargada de recaudar diariamente los ingresos provenientes de las ventas de sus productos, dicha área guarda estrecha relación con el departamento de administración, por ser el eje central para la ejecución de las necesidades que se presenten en un determinado momento. A su vez, es fundamental prestar mayor interés a los pagos y cobranzas, debido a estos, se podrán tener resultados favorables de caja al cierre del día o al final del ejercicio económico.

Por lo expuesto anteriormente, en esta investigación se analizaron las actividades que se realizan en el departamento de administración, específicamente en el área de caja de Cervecería Polar, C.A. Territorio Comercial Oriente – Sur, Agencia Maturín, con el propósito de conocer con precisión y exactitud todos aquellos procedimientos administrativos y contables para la entrada – salida de efectivo, con el fin de determinar las fortalezas o debilidades de dichos procedimientos para mejorarlo y de esta

manera el personal responsable pueda ejercer sus funciones con mayor eficiencia.

En tal sentido, la presente investigación da respuesta a las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son las operaciones sujetas de entrada y salida de efectivo en el área de caja?
- ¿Qué políticas de control interno son aplicadas en el área de caja de la empresa Cervecería Polar, C.A?
- ¿Qué procedimientos administrativos y contables son aplicados en el área de caja?
- ¿Cómo permiten los procedimientos administrativos y contables la efectividad de las operaciones en el área de caja de la empresa Cervecería Polar, C.A?
- ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que presentan la aplicación de estos Procedimientos en el área de caja de la empresa Cervecería Polar, C.A?

## **1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Objetivo general**

Analizar los procedimientos administrativos y contables llevados a cabo en el área de caja de Cervecería Polar, C.A. Territorio Oriente - Sur, agencia Maturín, II semestre 2012.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar las operaciones de entradas y salidas de efectivo en el área de caja de la empresa objeto de estudio.
- Mencionar las políticas de control interno aplicadas en el área de caja de la empresa Cervecería Polar, C.A
- Describir los procedimientos administrativos y contables aplicados en el área de caja de la empresa Cervecería Polar, C.A
- Analizar los procedimientos administrativos y contables aplicados en el área de caja de la empresa Cervecería Polar, C.A
- Determinar las fortalezas y debilidades de los procedimientos administrativos y contables aplicados en el área de caja de la empresa Cervecería Polar, C.A

### **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Para toda empresa es necesario mantener un control adecuado del efectivo, así mismo de los procedimientos administrativos y contables, lo cual evitará poner en riesgo el logro de los objetivos propuestos por dicha compañía. La necesidad de alcanzar un buen procedimiento administrativo y contables en las organizaciones se ha incrementado, esto debido a lo práctico que resulta , medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos en el marco de las actividades básicas que realizan, pues de ellos depende el buen desarrollo de su actividad en el mercado.

Por tal motivo, la presente investigación es de suma importancia porque servirá de relevante valor informativo en un marco contextual poco estudiado en esta empresa objeto de estudio. Justificado por los siguientes aspectos:

**- A nivel Organizacional**

Proporciona una guía que le permita a la empresa Cervecería Polar, C,A conocer si se están cumpliendo los lineamientos establecidos para los procedimientos administrativos y contables llevados a cabo en el área de caja y al mismo tiempo tomar las medidas correctivas según sea el caso. De igual manera, les facilitara en el proceso de perfeccionamiento en la aplicación de los procedimientos, por medio del conocimiento de las fortalezas y debilidades.

**- A nivel Institucional**

El tema central de estudio sirve de apoyo documental a futuras investigadores de las universidades nacionales tanto públicas como privadas, y así poder sustentarles una información veraz al momento de buscar asesoría relacionada al tema.

**- A nivel Personal**

Esta investigación permitió reforzar los conocimientos adquiridos, así como mejorar la formación profesional y poder respaldar la experiencia adquirida por medio de esta labor.

## **1.4 MARCO METODOLÓGICO**

### **1.4.1 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación para este estudio fue de campo con apoyo documental. En esta última se obtuvo los datos directamente del área en estudio, con el personal que desarrolla las labores relacionadas al tema investigado, su carácter documental deriva del hecho de obtener información de documentos que se relacionan con el área investigada bien sea extrayendo información de libros, publicaciones o archivos.

En ese sentido, las normas para la elaboración, presentación y evaluación de los trabajos de grado de la Universidad Santa María (2009), define la investigación de campo de la manera siguiente: “los diseños de campos son los que se caracterizan por estudiar los problemas que surgen de la realidad y la información requerida debe obtenerse directamente de ella”. (p. 42)

“La investigación documental es cuando se recurre a la utilización de datos secundarios, es decir aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan”. (IDE, 42)

### **1.4.2 Nivel de la Investigación**

El nivel investigativo es de carácter descriptivo, ya que se centra en enfocar las características del fenómeno en estudio, a fin de establecer su estructura y comportamiento.

Los estudios descriptivos: “consisten en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares y diferenciadores”. (IDEM, 42)

### **1.4.3 Población**

La población o universo determina la amplitud del hecho a ser investigado, la metodología utilizada para la evaluación de los datos y la delimitación del estudio.

Al respecto, Arias (2.006), expone que:

**La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales fueron extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio. (p. 81)**

En este sentido, la población está representada por una población primaria constituida por los procedimientos administrativos y contables, así mismo por una población secundaria integrada por el supervisor de administración, un analista, un jefe de operaciones comerciales y un cajero, del área de caja de la Empresa Cervecería Polar, C.A. Territorio Comercial Oriente- Sur, agencia Maturín.

### **1.4.4 Técnicas de recolección de datos**

Para el desarrollo de la investigación se utilizó una serie de técnicas que sirviera de apoyo para recolectar la información suficiente que

fundamenta el estudio, entre las cuales se pueden mencionar las siguientes:

#### ❖ **La observación directa**

Esta técnica se utilizó con la finalidad de obtener y corroborar la información obtenida del tema en estudio. Estos nos servirán para conocer las actividades que se desarrollan dentro del área de caja de la empresa.

En ese sentido, Fidiás Arias (2006), define la observación directa como “una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista cualquier hecho”. (p. 67)

#### ❖ **La Entrevista No Estructurada**

Esta técnica se utilizó con el fin de tener un diálogo directo con el personal de los Departamentos involucrados en el tema en estudio.

Sabino (2007) define la Entrevista no Estructurada como “aquella en la que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas”. (p. 101)

#### ❖ **Revisión Bibliográfica**

Esta técnica permitió obtener información a través de los libros, folletos y demás material bibliográfico con el objetivo de adquirir conocimientos de los aspectos que se trataron en la investigación.

Boniolo (2005) define la Revisión Bibliográfica como la sesión del reporte de la investigación que se refiere a hallazgos de otros científicos, publicados anteriormente, sobre el tema investigado (p.85)

### ❖ Consultas al Asesor Empresarial y Académico

Esta técnica se baso en desarrollar el tema objeto de estudio, mediante la consulta, revisión y corrección del Tutor Académico (Prof. (a). María Campos) y Empresarial (Lcdo. Armando Guzmán) para su posterior presentación.

En ese sentido, Zorrilla y Torres (2009) definen al asesor como “la persona que se encarga de dirigir, guiar u orientar al estudiante en la realización de su trabajo”. (P. 08)

## 1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### 1.5.1 Ubicación

La Empresa Cervecería Polar, C.A Territorio comercial Oriente – Sur, Agencia Maturín está ubicada en la Zona Industrial (ZIMCA) calle 13, Manzana 06, Edificio Polar, Maturín Estado Monagas.

### 1.5.2 Reseña histórica

#### **Negocio de Cerveza y Malta**

De acuerdo a información compilada en el Portal de Empresas Polar, C.A., disponible en línea: (<http://portal.netpolar.com/irj/portal>), a principios de

1939, empezaron a forjarse los cimientos de una industria, que para aquel entonces era un proyecto de gran envergadura. Éstos se concretaron para 1941, con el nacimiento de Cervecería Polar, C.A., que empieza a funcionar generando trabajo para muchas personas. Para el año 1946 la organización todavía era un pequeño núcleo de producción, pero ya se comenzaba a hablar de la excelente calidad de sus productos. Sin embargo, a principios de 1950 se crea en el Oriente del país una importante fuente de trabajo: Cervecería de Oriente, unidad productora de la Planta de Barcelona, la cual hace su primer despacho a la ciudad de Porlamar en ese mismo año. Con el crecimiento de la región central del país empieza a crecer también en forma vertiginosa la demanda de sus productos, por lo que se hace necesario para abastecer la zona instalar una planta que pudiera abarcarla, incluyendo el área metropolitana. De esa forma nace el proyecto de una nueva planta.

El nacimiento de Empresas Polar es el resultado de la constancia y el trabajo de una familia heredera de arrojo y la voluntad de servicio de sus primeros integrantes. Los cambios que experimentaba el país tras 27 años de dictadura y las posibilidades de apertura y apoyo a los inversionistas ofrecidas por el gobierno de López Contreras, hizo que José Manuel Sáez diseñara un proyecto para el establecimiento de una industria cervecera. Su idea fue respaldada por Rafael Enrique Lujan, Andrés Yépez Santamaría, Carlos García Toledo y apoyada por Lorenzo Mendoza Fleury, quienes no se sintieron amilanados por la presencia de otros grupos cerveceros, muy por el contrario, esto constituyó para ellos un motivo más.

El 14 de Marzo de 1941, se concreta dicho proyecto con la constitución de Cervecería Polar, C.A., en Antímano, la pionera. Luego de su puesta en funcionamiento, la empresa comienza a posicionarse en el mercado y a incrementar su ámbito de acción, de tal manera que su producto fue

aceptado en las distintas regiones del territorio nacional, a pesar de la presencia de otros grupos cerveceros muy competitivos.

Motivado a esto, la empresa Polar estuvo obligada a establecer nuevas plantas y distribuidoras para cubrir las exigencias del cliente, las cuales eran altamente considerables. Actualmente el grupo de Empresas Polar del negocio Cervecerero está conformado por cuatro plantas y siete territorios comerciales para abastecer a todo el Territorio Nacional.

Cabe destacar que la antigua Distribuidora Polar del Sur, C.A., (Diposurca) al igual que las otras distribuidoras y plantas sufrieron una modificación en su figura jurídica y denominación; pasando, mediante el proceso de fusión, a ser Cervecería Polar C.A a partir del 01 de octubre del año 2003, subdividiéndolas en cuatro (4) plantas y en siete (7) Territorios Comerciales; siendo el caso de la Agencia Maturín que pertenece al Territorio Comercial Oriente-Sur; Sin embargo Empresas Polar, aun cuando se creó con el negocio de Cerveza y Malta a lo largo del camino, contando con una gran visión de futuro ha incursionado en otros negocios, como el de Alimentos, refrescos y vinos; a continuación se presenta un resumen de la historia de estos negocios:

### **Negocio de Alimentos**

Las actividades del área de Alimentos se inician con la creación de la Empresa Refinadora de Alimentos Venezolana (Remavenca) en el año 1954, luego en el año 1960 sale al mercado nacional un nuevo renglón de consumo masivo como lo es la Harina P.A.N. En 1967 inicia operaciones la Empresa Procría, en el mercado de alimento balanceados para animales. En 1986 la Organización entra en el negocio del arroz con la Compañía Corina,

logrando posicionarse en el corto tiempo como líder en el mercado. En 1987 es adquirida Productos EFE, con lo cual comienza a participar en el negocio de los Helados. También en ese mismo año Empresas Polar se incorpora a la Agroindustria del trigo, a través de la Empresa Mosaca, para procesar este cereal y elaborar pastas alimenticias. En 1988 se adquiere lo que sería SavoyBrands Internacional, con industrias de Snaks en Colombia, Guatemala, Honduras, Panamá, Ecuador, Chile, Perú, Argentina y Venezuela. El negocio de Alimentos se extiende al adquirir Promasa Colombia y su sistema comercial en ese país en el año 1996. En 1998 se establece una asociación con Fritolay en varios países de la región, dando origen a Snaks América Latina. Luego en el año 2001 se adquiere Mavesa, la cual incorpora una amplia gama de productos de valor agregado y marcas líderes. En el año 2003 se crea Alimentos Polar. Bajo esta nueva denominación se integraron las operaciones de Primor Alimentos, Mavesa, Productos EFE y Quaker, tanto en Venezuela como en Colombia. Nutripet Andina, compañía dedicada a elaborar y comercializar marcas globales de alimentos para mascotas, en el año 2004 se incorpora a Alimentos Procría para conformar un completo portafolio.

### **Negocio de Refrescos**

La Organización incursiona en el negocio de refrescos en el año 1993 al adquirir Golden. Posteriormente en el año 1997 se establece un acuerdo con PepsiCo para producir y comercializar Pepsi en Venezuela. En el año 2002, luego de la adquisición de Quaker por PepsiCO a nivel mundial, éste le licencia a Empresas Polar la marca Gatorade en Venezuela. Paralelamente Empresas Polar adquiere las líneas de avenas tanto en Venezuela como en Colombia.

En el año 2005, PepsiCo selecciona a Pepsi-Cola Venezuela como el Embotellador del año 2004, entre todas sus operaciones alrededor del mundo.

### **Negocio de Vinos**

En 1990 sale al mercado nacional la primera producción de vinos jóvenes de Bodegas Pomar. En enero de 2005, el negocio de los vinos se integró a Cervecería Polar, logrando importantes sinergias.

### **Fundación Empresas Polar**

En 1977 nace Fundación Empresas Polar para contribuir con el desarrollo social del país, iniciativa que era canalizada hasta entonces a través de la Asociación Civil El Puntal.

#### **1.5.3 Objetivo general de cervecería polar**

Cervecería Polar, C.A. Territorio Comercial Sur, tiene como objetivo principal, la venta y distribución de los productos de Cerveza y Malta en la zona Oriente-Sur del país, contando con un alto nivel competitivo y un buen rendimiento económico que permite satisfacer las expectativas de los diversos puntos de expendios y así al mismo tiempo de sus consumidores.

La distribución creada por Empresas Polar crece lógicamente para llevar el producto hacia su destino, permitiendo que fuese más conocido y así garantizar al mismo tiempo su total comercialización.

#### **1.5.4 Objetivos específicos de cervecería polar**

- 1 Abastecer de manera eficiente y en el momento preciso los productos de Cerveza y Malta en todo el mercado.
- 2 Mantener un control interno de la calidad del producto para su mejoramiento.
- 3 Elaborar campañas publicitarias para promocionar el producto.
- 4 Administrar de la mejor forma los bienes de la empresa.
- 5 Contar con depósitos aptos para mantener en condiciones óptimas el producto.
- 6 Vender el producto a las distintas áreas de ventas a través de las Compañías Franquiciadas.
- 7 Organizar y participar en diferentes programas de promoción y apoyo a la comunidad.

#### **1.5.5 Misión**

“Satisfacer las necesidades de consumidores, clientes, compañías Franquiciadas, concesionarios, distribuidores, accionistas, trabajadores y suplidores, a través de nuestros productos y de la gestión de nuestros negocios, garantizando los más altos estándares de calidad, eficiencia y competitividad, con la mejor relación precio/valor, alta rentabilidad y crecimiento sostenido, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y el desarrollo del país”. Disponible en línea: (<http://portal.netpolar.com/irj/portal>)

### **1.5.6 Visión**

“Llegar a ser el líder claro del negocio de Cerveza y Malta en Venezuela y un jugador clave en América Latina, ofreciendo productos y marcas de calidad de los distintos segmentos del mercado. Fortalecer su posición a lo largo de la cadena de valor, la orientación hacia el mercado, la excelencia en la atención y servicio al cliente y que las marcas líderes tengan presencia predominante en el punto de venta en Venezuela. Lograr estas metas manteniendo niveles de costos que la ubiquen entre las cinco primeras Cervecerías del mundo. Seleccionar y capacitar al personal con el fin de alcanzar los perfiles requeridos, logrando su pleno compromiso con los valores de Empresas Polar y ofrecer las mejores oportunidades de desarrollo”. Disponible en línea: (<http://portal.netpolar.com/irj/portal>).

### **1.5.7 Valores**

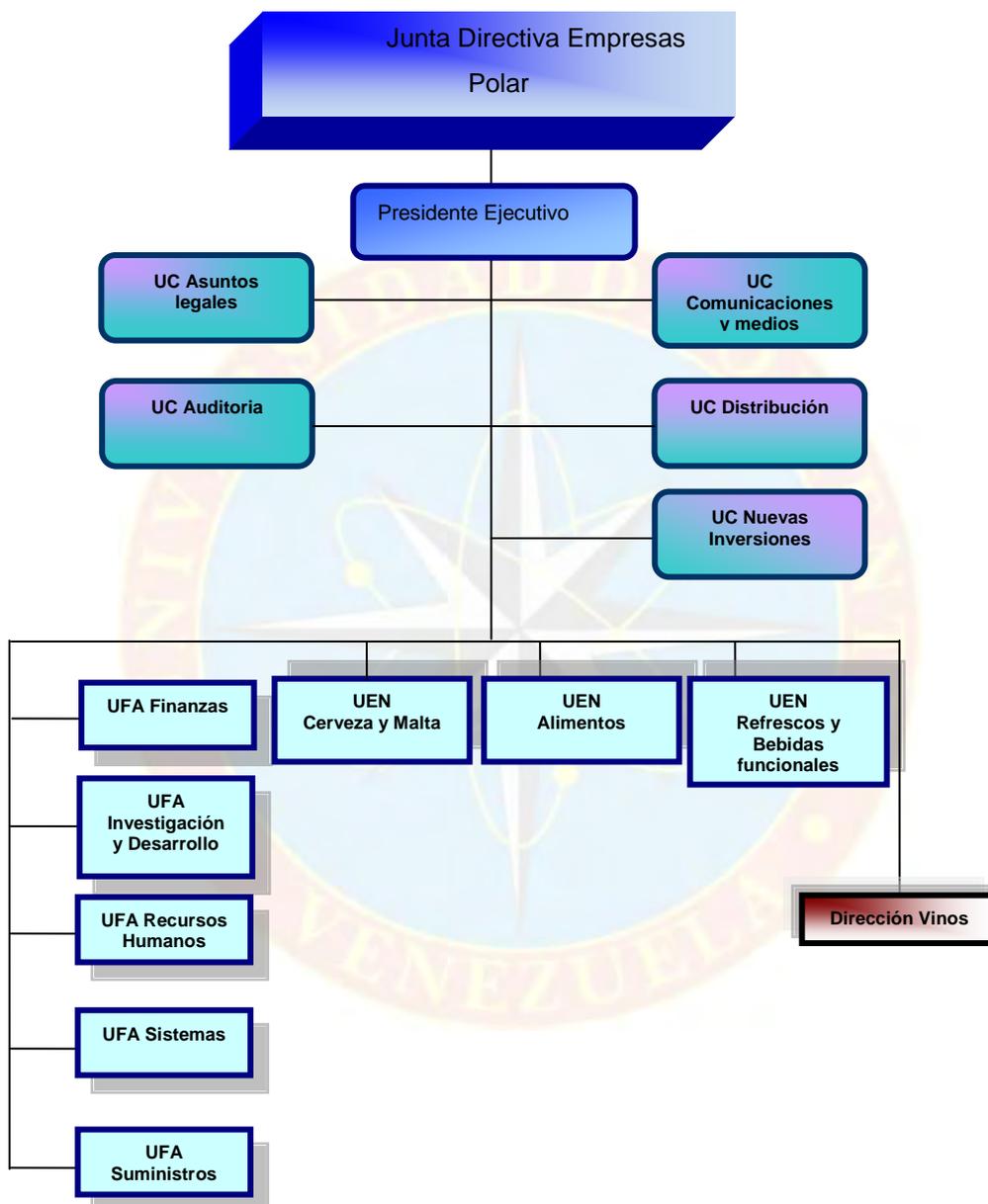
1. Orientación al mercado: Satisfacer las necesidades de los consumidores y clientes de manera consistente.
2. Orientación a resultados y eficiencia: Ser consistentes en el cumplimiento de los objetivos, al menor costo posible.
3. Agilidad y flexibilidad: Actuar oportunamente ante los cambios del entorno, siempre guiados por su visión, misión y valores.
4. Innovación: Tener una actitud proactiva ante la generación de nuevas tecnologías y nuevos productos. Poseer la disposición a aprender, gerencial y difundir el conocimiento.
5. Trabajo en equipo: Fomentar la integración de equipos con el propósito de alcanzar metas comunes.

6. Reconocimiento continuo al logro y la excelencia: Fomentar y reconocer constantemente entre los trabajadores la excelencia y la orientación al logro.
7. Oportunidades de empleo sin distinción: Proveer oportunidades de empleo en igualdad de condiciones.
8. Integridad y Civismo: Exhibir una actitud consistentemente ética, honesta, responsable, equitativa y proactiva hacia el trabajo y hacia la sociedad en la cual nos desenvolvemos.
9. Relaciones de mutuo beneficio con las partes interesadas: Busca el beneficio común en las relaciones de comercialización, con las partes interesadas del negocio.

#### **1.5.8 Estructura organizativa**

La estructura organizativa de la empresa, es la representación de todas las unidades funcionales que la conforman. Éstas se crean de acuerdo a las necesidades de cada organización y se diseña para determinar quién realizará cuáles tareas y quién será responsable de qué resultados.

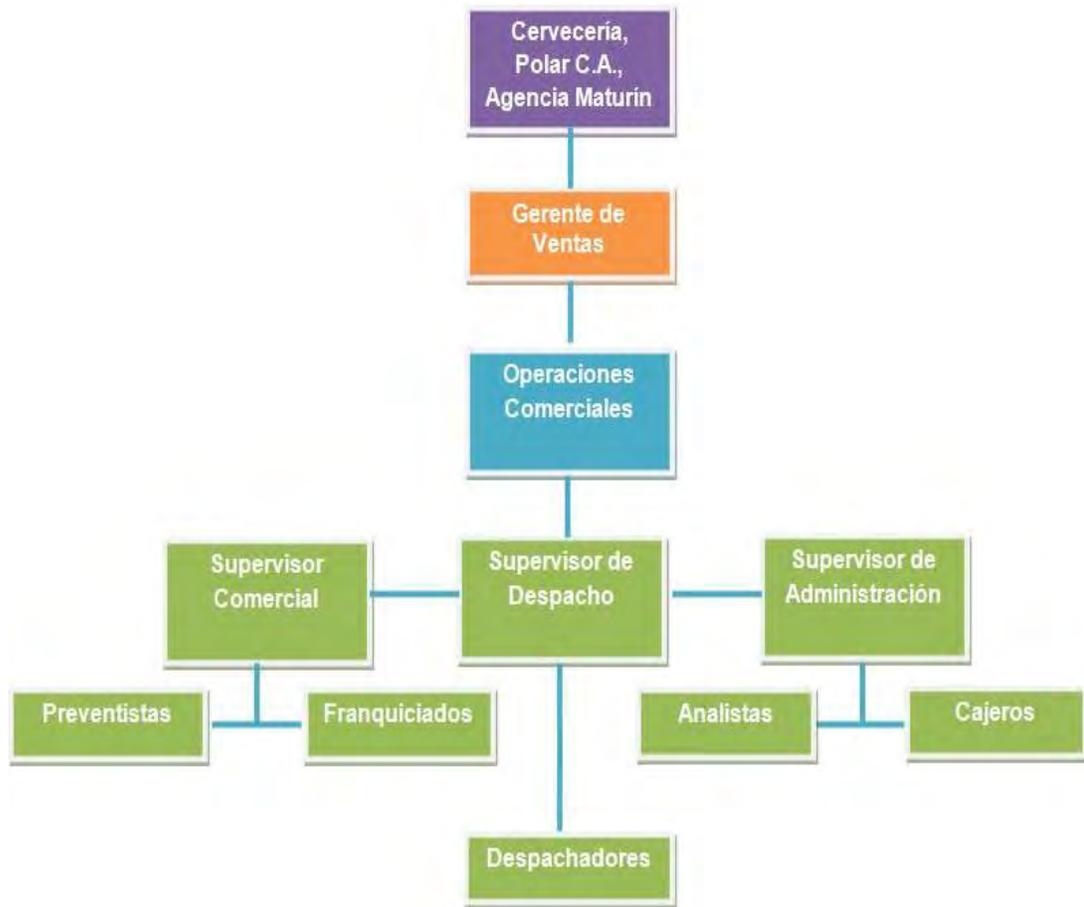
**Figura N° 1. Estructura Organizativa Empresas Polar, C.A (Nacional)**



**Fuente: Cervecería Polar, C.A. (2007).**

Disponible en línea: (<http://portal.netpolar.com/irj/portal>).

**Figura N° 2. Organigrama Cervecería Polar C.A., Agencia Maturín**



**FUENTE: CERVECERIA POLAR, C.A. (2012)**

Disponible en línea: (<http://portal.netpolar.com/irj/portal>).

## **FASE II**

### **DESARROLLO DEL ESTUDIO**

En esta fase se presenta el desarrollo de los objetivos específicos propuestos para llevar a cabo el análisis de los Procedimientos Administrativos y Contables llevados a cabo en el área de caja de la Empresa Cervecería Polar, C.A Territorio Comercial Oriente-Sur, agencia Maturín. II semestre 2012.

#### **2.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS OPERACIONES DE ENTRADAS Y SALIDAS DE EFECTIVO EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO**

Las operaciones dentro de la organización, son importantes porque se toman las medidas necesarias para mejorar la eficiencia y efectividad de la empresa. Estas son un conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas en las organizaciones, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros), el cual queda a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo.

Según Thomson (2006), dice que las operaciones:

**“Son un conjunto de actos o labores específicas (operativas) a realizar por un individuo, departamento o unidad. También puede definirse como uno o más actividades a fines y sucesivas que forma parte de un procedimiento ejecutado por una misma persona o una misma unidad de administración (p. 54).**

Por lo expuesto anteriormente, se puede indicar que el área de caja de Cervecería Polar, C.A debe cumplir con la responsabilidad de implementar adecuados procedimientos donde se determine cada una de las funciones que realizan y así asignarles a sus empleados, una actividad o tarea. En tal sentido, en esta área de la organización se llevan a cabo las siguientes operaciones:

- Validación y control de correlativo del número de control de las facturas y hacer entrega a los despachadores, así como otros formatos pre impresos.
- Efectuar cobranzas de las facturas del centro de venta y su respectiva liquidación bien sean de contado o crédito.
- Efectuar pagos de caja chica con la adecuada documentación (facturas, recibos).
- Efectuar los cataportes y planillas de los ingresos o recaudaciones recibidas durante el día.
- Cuadre diario de caja en agencia
- Proceso de cierre de caja (realizar depósito de efectivo, depósito de cheques, cerrar caja).
- Preparar Valija para entregar a la compañía de valores o bancos.
- Validar, imprimir y archivar el movimiento diario de caja para respaldar el cierre del día.

## 2.1 MENCIÓN DE LAS POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO APLICADAS EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA CERVECERÍA POLAR, C.A

Dentro de la estructura organizativa de Cervecería Polar, C.A, agencia Maturín se encuentra el área de caja, que es la encargada de recaudar diariamente los ingresos provenientes de las ventas de sus productos. Por ello, el control interno es de importancia para la estructura administrativa - contable de una empresa . Esto asegura que tanto son confiables sus estados contables frente a los fraudes como a la eficiencia y eficacia operativa.

Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas.

Por su parte la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela 2002 utiliza una definición más generalizada. A saber:

**“El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y estimar la adhesión a las practicas ordenadas por la gerencia”. (p. 310).**

Tomando como referencias lo anterior y de acuerdo a lo señalado en el portal:(<http://portal.netpolar.com/irj/portal>), se indica que dentro de las políticas aplicadas en el área de caja de Cervecería Polar, C.A, agencia Maturín se destacan:

- El supervisor de administración, analista y cajero son las personas que tienen acceso y/o estar dentro del área de caja, ya que son los responsables directo de dicha área.

Diariamente el Cajero debe generar los siguientes Reportes de SAP:

- ✓ “Reporte Documentos al Cobro”.
  - ✓ “Reporte Estado de la Cobranza de la Agencia”.
- 
- Los vencimientos de las facturas a crédito originales se visualizarán en el sistema SAP con los siguientes reportes:
    - ✓ Clientes Preventa Incluidos en la ruta de despacho: “Reporte Documentos al Cobro”
    - ✓ Clientes Preventa no incluidos en la ruta de despacho: “Reporte Estado de la Cobranza de la Agencia”
    - ✓ Franquiciados: “Reporte Estado de la Cobranza de la Agencia”
  - Las facturas de contado deben ser canceladas en el mismo momento que se originan por los franquiciados y/o clientes comerciales. De igual forma, las facturas a créditos deben ser abonadas o canceladas durante los días de crédito otorgados.

Quando se realicen ventas a crédito, se le entregará, al destinatario de la mercancía:

- ✓ Clientes de preventa: original de la factura.
- ✓ Franquiciados: original de la factura.

- Toda factura a crédito emitida deberá exigirse la firma y sello por el cliente o franquiciado, en señal de aceptación y conformidad.
- Toda factura original debe quedar custodiada en el área de caja.
- Es responsabilidad del Cajero realizar la gestión de cobro a los Franquiciados en su fecha de vencimiento.
- Toda factura que no se haya realizado su cobranza por parte del despachador o supervisor comercial debe ser entregada al cajero de la agencia.
- El Cajero deberá exigir la devolución de las facturas originales que no hayan sido cobradas por los despachadores o supervisores comerciales, apoyándose en los reportes firmados.
- Es responsabilidad del cajero de la agencia, realizar diariamente el cuadro de caja al finalizar la gestión del día.
- Cuando existan dos cajeros con turnos de trabajo, deberán efectuarse cuadros distintos correspondientes a su caja, teniendo así un cuadro total al finalizar el día, los cuales serán validados por el supervisor de administración.
- Solo se recibirá dinero en efectivo en el área de caja por parte de los despachadores, por concepto de cobro a los clientes comerciales y no de los franquiciados, evitando algún riesgo en la gestión de cobranza a su clientela (robo).
- El efectivo para ser entregado a la empresa traslado de valores, deberá estar guardado en bolsas de seguridad, con su respectivo precinto y resguardado en el cofre de seguridad suministrado para tal fin.
- En caso de presentarse el extravío de factura, se deberán realizar las acciones siguientes:
  - ✓ El cajero notifica el extravío de la factura al supervisor de administración, almacén o gerencia, según sea el caso.

- El supervisor de administración y almacén emite el documento ó acta, y elabora la notificación de factura extraviada franquiciado ó notificación de factura extraviada cliente preventa, según sea el caso.
- Todo faltante en efectivo deberá ser cancelado por el cajero, cuya forma de pago se realizará en la forma siguiente: pago en efectivo en caja.
- Es obligación del cajero de realizar la verificación del saldo en SAP de las cuentas de mayor que corresponden al cuadro de caja, a través de la transacción en SAP “Visualizar/Modificar Partidas Individuales de Cuenta Mayor - FBL3N”.
- Cuando el cajero detecte la recepción de un cheque con errores de fondo, tales como: disparidad de cantidades, fechas erradas (caduca, postfechada), entregará al analista de administración, el cual contactará al despachador para que efectúe la reposición del mismo inmediatamente, e informará al cliente sobre la situación presentada.
- El cajero será el responsable de que exista suficiente existencia de valijas físicas y cataportes para el traslado de valores.
- Cuando la empresa de traslado de valores ingrese a la agencia para recoger el efectivo en caja, no se permitirá la entrada ni la salida a ninguna persona a la agencia.
- Una vez que la empresa de traslado de valores haya efectuado el retiro de los depósitos bancarios, los remanentes de efectivo por cobranzas posteriores, deberán ser depositadas por el cajero en el cofre de seguridad destinado para tal fin.
- Todos los cheques recibidos de clientes deben ser conformados por el cajero, antes de la elaboración del depósito bancario.
- Las facturas a cancelar con cheque no deben ser superior a montos de Bs. 100.000

- Cajero es el responsable de elaborar el depósito de los cheques recibido y conformados.

## **2.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA CERVECERÍA POLAR, C.A**

### **2.2.1 Los Procedimientos administrativos**

Estos pueden definirse como planes, en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderas guías de acción más bien que de pensamiento, estos detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

Según Melinkoff (2005), Afirma que: "Los procedimientos consisten en describir de manera detallada cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores". (p.23).

Los procedimientos administrativos según Múnich (2002) "permite establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas" (p.99).

Estos procedimientos son importantes porque permiten tomar las medidas necesarias para mejorar la eficiencia, ayudando a perfeccionar las rutinas laborales, facilitando las funciones administrativas, control y supervisión general.

Seguidamente se presentan a continuación los procedimientos administrativos que se efectúan en el área de caja de Cervecería Polar, C.A, en esta se refleja la gestión de cobranza/despacho de franquiciados y despachadores realizados a clientes comerciales, que posteriormente serán desarrollados.

### 2.2.1.1 Determinación de facturas por cobrar

### 2.2.1.2 Gestión de despacho

#### 2.3.1.2. Gestión de Despacho

##### a) Proceso de Despacho

- Verificación de Despacho
- Chequeo aleatorio de Carga
- Transacción con el Cliente
- Facturación y Cobranza
- Merch an dising Básico

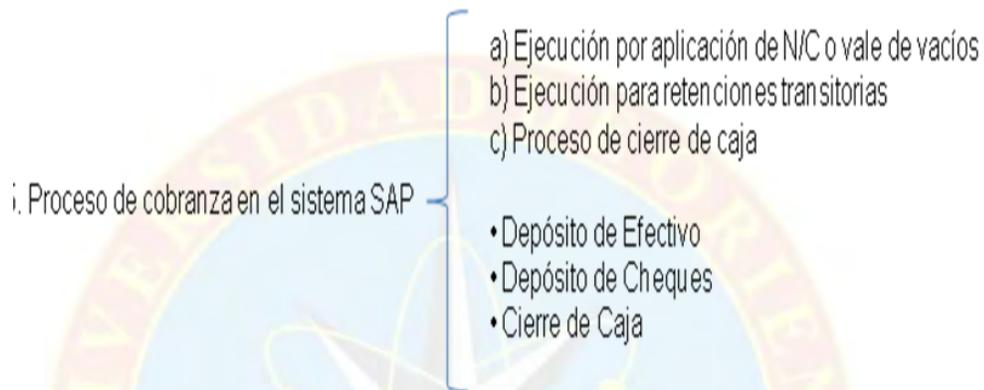
##### b) Proceso de Liquidación

- Preparación y Conteo
- Cierre del Día

### 2.2.1.3 Gestión de Cobranzas

### 2.2.1.4 Liquidación en caja

### 2.2.1.5 Proceso de cobranza en el sistema SAP



### 2.2.1.6 Determinación de Facturas por Cobrar

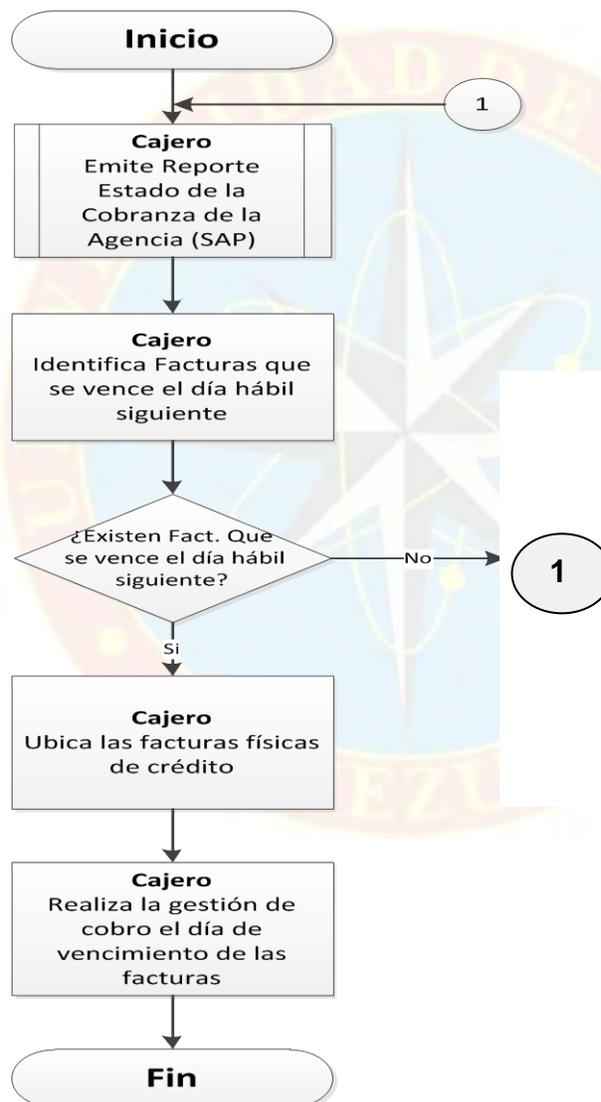
Cuando se realizan ventas a créditos se le entregara al destinatario de la mercancía, si es un cliente de preventa: original de la factura, en caso de ser un franquiciado se le otorgara el original de la misma.

Todas estas facturas ya sean a crédito o contado emitida deberá exigirse el original firmada y sellada por el cliente o franquiciado en señal de aceptación y conformidad. Toda factura original debe quedar custodiada en el área de caja.

Es importante destacar que el cajero tiene la responsabilidad de realizar la gestión de cobro a los franquiciados en su fecha de vencimiento.

A continuación se presenta la figura N° 3, donde se podrá visualizar claramente el procedimiento a seguir.

**Figura N° 3. Flujograma del Proceso Administrativo para Determinación de facturas por cobrar.**

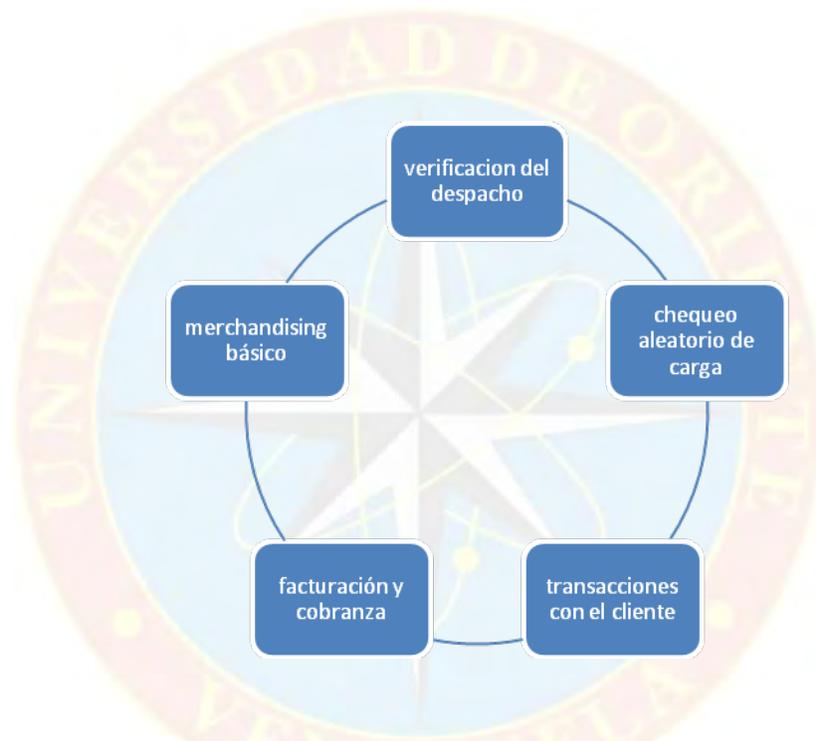


**Fuente:** el investigador, con información suministrada por los empleados del área de caja (2012).

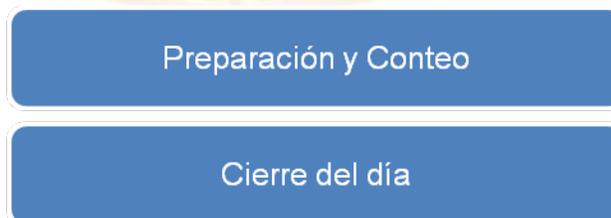
### 2.2.1.7 Gestión de despacho

Los procedimientos administrativos que se efectúan en el área de caja para esta etapa, se manejan de dos formas, las cuales son:

**Figura N° 4. Proceso de Despacho**



**Figura N° 5. Proceso de Liquidación**



**Fuente:** el investigador, con información suministrada por los empleados del área de caja (2012).

**Proceso de Despacho:** Consiste en lograr el despacho y la cobranza de los productos comprometidos por el preventista en las instalaciones del cliente, dando cumplimiento a las condiciones negociadas previamente, Los subprocesos son los siguientes:

**a.1 Verificación del Despacho:** En la agencia se dispondrá de un casillero con llave (tipo buzón) para cada uno de los Despachadores. Únicamente tendrán llave del casillero el despachador, el supervisor de distribución y el supervisor de administración.

Antes de salir de la agencia el supervisor de distribución debe coordinar una reunión con los despachadores a fin de:

- ✓ Fijar los objetivos de entrega y las estrategias del día.
- ✓ Conocer actividades promocionales, para reforzar en los casos asociados a la entrega.
- ✓ Analizar indicadores de gestión asociados a las entregas.
- ✓ Asignar y evaluar la gestión de los operarios de distribución.

El Analista / Supervisor de Distribución es el responsable de verificar la asistencia del personal que conforma el equipo de despacho (despachador y operarios de distribución) con la finalidad de cumplir en forma oportuna la entrega de los productos a los clientes.

El despachador está en la obligación de realizar en un día todos los viajes de despachos asignados.

El Despachador retirará:

❖ **Documentos**

- ✓ Factura guía sin valor comercial que ampara la carga.
- ✓ Relación y originales de las facturas a créditos y de contado por cobrar.

❖ **Formatos**

- ✓ Talonario de Recibos de cobro (en blanco).

**a.2 Chequeo aleatorio de carga:** el despachador antes de salir de la agencia deberá contar la carga del camión y verificarla con la reflejada en el reporte de ruta de despacho y la factura guía sin valor comercial. Por lo tanto, este deberá:

- ✓ El Despachador que no esté conforme con la carga del camión, puede exigir que le bajen la carga, para ser contada nuevamente en presencia del supervisor de almacén.
- ✓ Toda diferencia reflejada en el conteo del camión (faltante o sobrante) debe ser reportada por el despachador al supervisor de distribución y supervisor de almacén y debe ser ajustada antes de salir de las instalaciones de la agencia.
- ✓ Por los faltantes detectados y no ajustados por deficiencias en el almacén, el supervisor de distribución procederá a ajustar las entregas a través del sistema, emitirá una nueva factura guía de despacho, y reimprimirá el material de contingencia que haya sufrido modificación.

- ✓ Todo faltante de producto detectado después de salir de la agencia será cancelado a precio de detallista por el despachador y los operarios de distribución, en partes iguales.
- ✓ El supervisor de almacén es responsable de atender, registrar y resolver inmediatamente las anomalías en la carga del camión reportadas por el despachador antes de salir de las instalaciones de la agencia.

**a.3 Transacciones con el cliente:** el despachador antes de realizar la entrada al negocio del cliente, debe revisar y analizar la información en el reporte de ruta de despacho (pedido, obsequio, material P.O.P., promociones, cuentas por cobrar) para ubicar y clasificar los documentos relacionados con la gestión de despacho.

**a.4 Facturación y cobranzas:** el cliente puede pagar con efectivo o con cheques emitidos a nombre TESORERIA EMPRESAS POLAR, C.A ó CERVECERÍA. POLAR, C.A, según sea el caso. En la emisión del recibo se anotará la forma de pago. Si el cliente tiene factura a crédito o cheque devuelto y no paga los mismos en su totalidad, no se le despacharán los productos, ni se otorgará obsequio de productos y promociones.

**a.5 Merchandising básico:** el despachador debe realizar el merchandising básico a todos los clientes visitados, sin excepción, efectúen o no el despacho y facturación de los productos correspondientes a la entrega del cliente. Esta fase consiste en:

- ✓ El Despachador debe llenar con productos los equipos o exhibidores del cliente, hasta un máximo de 5 cajas.

- ✓ En los enfriadores de la empresa no puede existir ningún producto que no sea de la empresa.
- ✓ Los productos ajenos a la empresa deben ser retirados del enfriador y comunicado al cliente para su reubicación.
- ✓ El Despachador debe velar que el material P.O.P. (afiches, calcomanías) instalado en el negocio, se encuentre vigente, bien ubicado y en buen estado.
- ✓ En la realización del Merchandising, la ambientación puede ser llevada a cabo por Mercaderistas contratados puntualmente.

**Proceso de Liquidación:** En este proceso se trata de contabilizar la venta y la cobranza del día realizada por el despachador, a fin de llevar un seguimiento de la gestión de despacho del día. Los subprocesos son los siguientes:

- b.1 Preparación y conteo:** El despachador es responsable de todos los documentos de facturación y cobro, entregados para realizar la ruta de despacho. El despachador al finalizar la ruta de despacho y llegar a la agencia, debe entregar al cajero todos los documentos de facturación y cobro. En tal sentido, este debe llevar a cabo las siguientes actividades:
- ✓ El despachador liquidará los viajes de despacho en forma individual cumpliendo todos los pasos del presente procedimiento.
  - ✓ El despachador y los operarios de distribución son responsables de los faltantes detectados en el arqueo realizado al camión cuando retorna a la agencia.

- ✓ Los faltantes en la liquidación por pagos con defectos realizados por el cliente mediante cheques mal elaborados (mal endoso, disparidad en cantidad, post-datado, etc.), deberá cargarse en primera instancia al despachador el cual hará su gestión de cobro ante el cliente.
- ✓ Se podrá recibir del despachador efectivo y cheques personales, para cubrir faltantes, los cuales deberán ser previamente conformados.
- ✓ El supervisor de administración son las personas autorizadas para efectuar correcciones por mala transcripción de números de cheques, números de planillas de depósitos.

**b.2 Cierre del día:** El despachador es responsable de verificar que la documentación de facturación esté de acuerdo con el reporte de cuadro del día (pre-cierre), antes de ejecutar el procesamiento definitivo.

#### **2.2.1.8 Gestión de cobranza**

1. El despachador al momento de presentar los documentos al cobro:
  - ✓ Debe informar al cliente las deudas pendientes por cobrar
  - ✓ Debe informar al cliente que cuenta con abonos no referenciados a deudas, caso: notas de crédito, vales de vacío no aplicados, etc.
  - ✓ Debe revisar si el cliente se encuentra al día con la Empresa o presenta alguna morosidad
  - ✓ Validar si el cliente tiene suspendida alguna vía de pago.

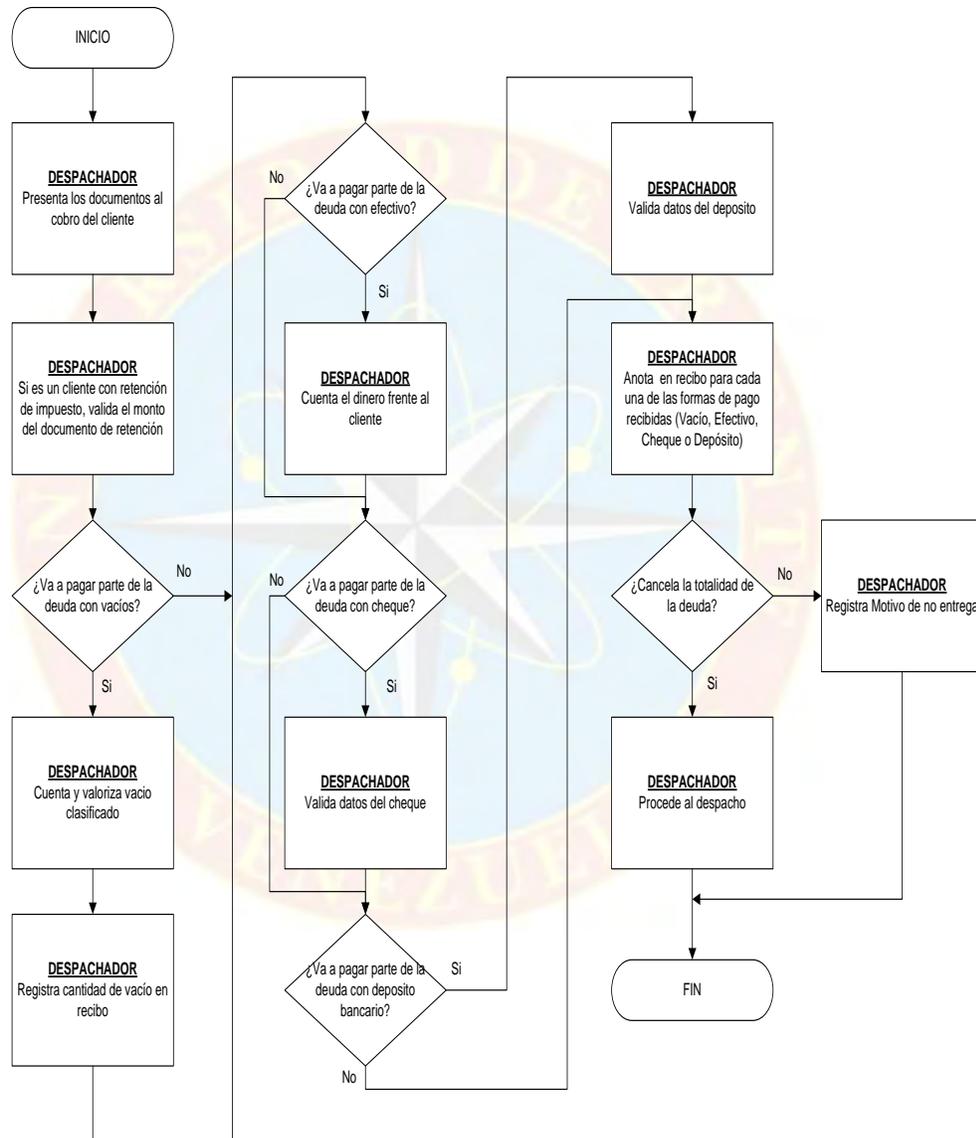
2. Para el llenado del recibo, el despachador debe:
  - ✓ Entregar un (1) recibo por cliente, a menos que haya sido utilizado todos los espacios del recibo.
  - ✓ Debe ser llenado con letra imprenta, legible y sin tachaduras.
  - ✓ Anular los espacios en blanco que no se hayan utilizado.
  - ✓ Indicar su nombre y firma.
  - ✓ Solicitar al cliente la firma y sello en señal de conformidad.
3. El despachador al momento de la cobranza si es un cliente con retención de impuesto, debe solicitar el documento de retención del cliente y validar el monto y facturas asociadas.
4. Si el cliente utiliza como medio de pago el efectivo para cancelar la deuda, bien sea parcial o totalmente, debe contar el dinero en efectivo en frente del despachador, el cual debe realizar un recibo al cliente indicando el monto de dinero en efectivo recibido.
5. Si el cliente utiliza como medio de pago el cheque, el Despachador debe validar los datos del mismo (Ej. fecha, nombre, banco, firma, monto, endoso, etc.) y verificar el monto, el cual debe transcribirlo en el recibo de pago.
6. Si el cliente utiliza como medio de pago el depósito bancario, el Despachador debe validar los datos del mismo (Ej. fecha, nombre, banco, monto, etc.), seguidamente transcribirlo en el recibo de pago.
7. Si el cliente utiliza como medio de pago el vacío de producto terminado, el despachador debe revisar, validar, contar y valorizar los vacíos, casilleros clasificados u ordenados por el adquirente, así como por los operarios de distribución en presencia del mismo e informarle el monto en bolívares correspondiente a los vacíos con o

sin botellas. Asimismo, se debe dejar constancia del vacío recibido en el recibo de pago, siendo necesario solicitar la firma, además del sello del recibo al comprador, entregando original, quedándose una copia para su liquidación. Cabe destacar que la clasificación de los vacíos se debe efectuar antes de realizar la cobranza al cliente.

8. Si el cliente no va a cancelar la totalidad de la deuda pendiente, el despachador debe informarle que no se podrá realizar el despacho si no cancela la deuda total, podrá cobrar parcialmente la deuda, pero no despacharla, es decir, no entregara las cajas, por lo tanto, esta deberá registrar los pagos recibidos, así como el motivo de no despacho. Caso contrario, si cancela la totalidad de la deuda se le despachará el pedido al cliente, a su vez debe traer de vuelta la copia de la factura debidamente firmada y sellada por el adquirente para su correcta liquidación.

**Figura N° 6. Flujograma del Proceso Administrativo para la Gestión de Cobranza**

Gestión de Cobranza Sin Dispositivo Móvil



**Fuente:** el investigador, con información suministrada por los empleados del área de caja (2012).

### 2.2.1.9 Liquidación en caja

El despachador es responsable de la custodia de los documentos de facturación y cobro para realizar la ruta de despacho. El despachador al finalizar la ruta del día, debe llegar a la agencia, entregar en la caja todos los documentos de facturación, incluidos los de cobro:

- ✓ Efectivo cobrado.
- ✓ Cheques y depósitos recibidos.
- ✓ Factura guía sin valor comercial.
- ✓ Facturas de contado cobradas (nueva).
- ✓ Facturas a créditos por cobrar (vieja).
- ✓ Facturas a crédito no cobradas.

El despachador debe presenciar el conteo del efectivo, cheques y recepción de documentos realizado por el cajero. No podrá retirarse de la taquilla hasta que el cajero haya verificado correctamente la documentación entregado por el mismo.

### **2.2.1.10 Proceso de cobranza en el sistema SAP**

Una vez efectuado el conteo de efectivo, verificación de cheque, transferencia ó depósito, recepción de documento (recibo, factura, retención), ya sea, por el despachador o franquiciado, el cajero procede a ejecutar la cobranza o abono a las facturas correspondientes que se indique, ingresando al sistema SAP, herramienta con la cual cuenta la empresa.

Cabe destacar que el sistema SAP comprende muchos módulos completamente integrados, que abarca prácticamente todos los aspectos de la administración empresarial. Cada módulo realiza una función diferente, pero esta diseñado para trabajar con otros módulos.

La integración total de los módulos ofrece real compatibilidad a lo largo de las funciones de la empresa. Se constituye con herramientas ideales para cubrir todas las necesidades de la gestión empresarial.

Para efectuar la cobranza de las facturas realizadas por los despachadores ó franquiciados en el sistema SAP, se va al menú principal, se selecciona el modulo ZFCAJA, la cual se abre una ventana, donde se presiona el símbolo para crear la operación. (ANEXO 1).

Seguidamente se selecciona la combinación requerida de la cual se acciona el área de dato, los campos necesarios para crear la operación de origen del deudor, luego se indica el código CEP del cliente o franquiciado, a quien se le efectuara el cobro. (ANEXO 2-3).

Seleccionada la combinación requerida y el deudor a efectuar cobranza, se procede a llenar los campos requeridos según sea el medio de pago que utilice el cliente ó franquiciado, en las cuales se identifican:

**CH- Cheques.** (ANEXO 4)

**N° Cheque:** identificación impresa del número de cheque.

**Banco:** banco emisor del cheque.

**Cuenta del cheque:** número de cuenta del emisor del cheque.

**Factura:** número de factura a la que se le aplica el cobro.

**Importe:** monto del cheque recibido.

**Concepto:** texto de la operación.

**CA- Efectivo.** (ANEXO 4)

**Referencia:** referencia del pago.

**Factura:** número de factura a la que se le aplica el cobro.

**Importe:** monto del efectivo recibido.

**Concepto:** texto de la operación.

**BT- Trans /Depos. A Banco.** (ANEXO 4)

**Banco:** banco donde se realizó el depósito o transferencia.

**Beneficiario:** a nombre de quien se realizó el depósito o transferencia.

**Cuenta de banco:** cuenta nuestra donde se realizo el depósito.

**N° del depósito:** N° que identifica al depósito o la transferencia.

**Factura:** número de factura a la que se le aplica el pago.

**Importe:** monto del depósito o la transferencia.

**Concepto:** texto de la operación.

**ZI- Retencion IVA. (ANEXO 4)**

**Factura:** número de la factura a la que se le aplica el cobro.

**Importe:** monto del cheque recibido.

**N° De comprobante:** número correspondiente al comprobante de retención.

**Concepto:** texto de la operación.

**ZG-Cheque de Gerencia. (ANEXO 4)**

**No. De cheque:** identificación impresa del número de cheque.

**Banco:** banco emisor del cheque.

**Beneficiario:** a nombre de quien está el cheque.

**Cuenta del cheque:** número de cuenta del emisor del cheque.

**Factura:** número de factura a la que se le aplica el cobro.

**Importe:** monto del cheque recibido.

**Concepto:** texto de la operación.

Luego de haber llenado los campos correspondientes se hace la selección de la factura a la que se le aplicará el cobro, los cuales existen 2 formas de efectuarlas:

Una de ellas es presionando el botón de SEL. PARTIDAS y especificando el monto y la(s) factura(s) que se le(s) aplicará el cobro. (ANEXO 5). Otra manera es especificando en el área de datos, el número de factura y el importe de cobro. (ANEXO 6).

Después de efectuar lo dicho anteriormente, se abrirá una ventana en la que se muestra el reporte de estado de cuenta del cliente o franquiciado, donde se visualiza:

1. El tipo de registro, si se trata de una factura o nota de crédito.
2. Importe de la factura o nota de crédito.
3. Monto que se aplicara a la factura o nota de crédito en este pago.
4. Importe que se ha pagado de la factura.
5. Monto pendiente por pagar.
6. Cuando se trate de una nota de crédito, este se resaltara en color rojo.
7. Si se quiere tomar el monto pendiente completo, se da doble click en el monto pendiente de cobro y se ubicara en la columna de monto.
8. Es importante destacar que los valores en la columna monto de notas de crédito deben ser negativos.

Para verificar la sumatoria se debe presionar el simbolo de suma, Siempre la sumatoria de todos los montos debe ser positiva. (ANEXO 7).

Habiendo realizado la respectiva cobranza en la(s) factura(s) correspondiente(s), se procede a grabar la selección de partidas pulsando el checklist (1), se verifica el monto y se acepta de estar de acuerdo con grabar la operación (3), de no estar de acuerdo se cancela, regresando nuevamente a seleccionar las partidas ó corregir la selección (4). Si deseamos cancelar la actividad de selección de partidas se pulsa en la X (2). (ANEXO 8).

Si se deseó grabar la selección de partidas, se generará una nueva ventana en la que se muestra la(s) factura(s) seleccionadas (1), así como el importe registrado, que debe ser igual al monto del cheque, efectivo o depósito que se este procesando (2), seguidamente se graba la operación pulsando en el checklist (3). Si deseamos abandonar la operación se presiona en la X (4). (ANEXO 9).

Al grabar la operación este muestra una ventana en la que refleja si se desea imprimir el recibo de caja o no. Si se desea imprimir, este generará el recibo (1), en el cual se visualiza: el cliente o franquiciado a quien se le efectuó la cobranza, código CEP, concepto de cobro, forma de pago, fecha, facturas cobradas y el monto cancelado. Si no se desea imprimir el recibo de caja, finaliza el proceso de cobro en el sistema SAP (2). (ANEXO10-11).

#### **a. EJECUCIÓN PARA APLICACIÓN DE N/C O VALES DE VACIO**

Para efectuar el cobro con N/C o vales de vacío, se selecciona la opción: aplicación N/C y luego el botón de selección de partidas, indicando el deudor a quien se le efectuara la cobranza. (ANEXO 12).

El proceso para seleccionar las partidas es similar a las otras vías de pago, con la excepción de que se debe seleccionar un monto de crédito. (ANEXO 13). Si al seleccionar (1) la suma de la N/C y facturas no es cero (2), el sistema emitirá un mensaje de error con la diferencia (3). (ANEXO 14).

Haciendo doble click en el monto incorrecto (1); el sistema calcula la diferencia en forma automática y ajusta el valor. Confirmando (2), se procede a tomar los valores previa confirmación del monto (3). (ANEXO 15).

Con la confirmación anterior, se retorna a la pantalla de datos copiándose la información seleccionada, se presiona confirmar (1) y se genera la compensación. El sistema mostrará una ventana informativa (2) y permitirá imprimir un recibo (3). (ANEXO 16).

## **b. EJECUCIÓN PARA RETENCIONES TRANSITORIAS**

Se selecciona la combinación requerida y se tilda “otros” (1), se escoge la opción “RET. IVA TRANS” (2), seguidamente se pulsa “retenciones IVA” (3), y luego se presiona “Sel. Partidas” para escoger las facturas a las cuales se le aplicara retención (4). (ANEXO 17).

Este mostrara el reporte de estado de cuenta del cliente o franquiciado, donde se escoge las partidas a las cuales se les aplicara retención IVA (1), seguidamente se valida el monto y se presiona “SI” para continuar con la operación (2). (ANEXO 18).

Luego se retorna a la pantalla de datos, donde se procede a colocar el número transitorio de comprobante (1), fecha (2) y concepto de la operación (3).finalizado, el sistema permitirá imprimir un recibo de caja de la operación efectuada. (ANEXO 19).

## **c. PROCESO DE CIERRE DE CAJA**

### **c.1 DEPÓSITO DE EFECTIVO**

Para ejecutar el correspondiente depósito de efectivo, el cajero debe realizar el conteo físico del efectivo, comparando que el mismo corresponda con el visulizado en el sistema, registrado con anterioridad al efectuar la cobranza de los clientes comerciales a quien el despachador realizó el cobro. Una vez verificado, se procede a llevar a cabo el depósito en el sistema SAP, se selecciona el boton correspondiente de depósito de efectivo (1), luego se verifica que el monto a depositar no debe ser mayor al disponible en caja (2),

seguidamente se llenan los demás datos incluyendo la cuenta bancaria (3). Se presiona el botón confirmar (4), se realiza la consulta de verificación (5) y el sistema informara del resultado de la contabilización (6). (ANEXO 20).

### **c.2 DEPÓSITO DE CHEQUES**

Para realizar el depósito de cheques el cajero debe hacer un conteo para verificar que el número de cheques existente en físico coincidan con el número de cheques registrados en el sistema, chequeando los respectivos datos y montos con respecto a las cobranzas efectuadas en el día. De lo expuesto anterior, se procede a realizar el respectivo depósito: se marcan los cheque a depositar (1), se selecciona el botón correspondiente de depósito de cheques (2), se muestra la pantalla con los cheques depositados para la validación (3), luego se solicitan los datos de depósito, incluyendo el banco. El monto se toma automáticamente (4). Se presiona el botón confirmar y se realiza consulta de verificación (5), finalmente el sistema informara del resultado de la contabilización (6). (ANEXO 21).

### **c.3 CIERRE DE CAJA**

Después de efectuar los debidos depósitos de efectivo y cheque en el sistema SAP, se lleva a cabo el respectivo cierre de caja. Se verifica que el saldo sea cero (1), luego se presiona o selecciona el botón correspondiente a cierre diario (2), seguido se realiza la consulta de verificación (3), y finalmente el sistema informara del cierre de caja efectuado correctamente. (4). (ANEXO 22).

### 2.2.2 Los procedimientos contables

Estos procedimientos son utilizados con la finalidad de reflejar la situación financiera más exacta a la realidad de la empresa u organismo. El manejo de registros constituye una fase o procedimiento de la contabilidad. El mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contable depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los procedimientos de la contabilidad.

Rosemberg (2005), Los define como: “Todos aquellos procesos, secuencias de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad” (p, 33).

A continuación se muestran los asientos en relación con las cobranzas de facturas efectuadas a clientes comerciales y franquiciados:

- Cuando el cajero efectúa la cobranza de factura a clientes comerciales o franquiciado, utilizando como forma de pago el cheque:

FECHA	CONCEPTO	DEBE	HABER
31-01-XX	----- 1 -----		
	Fondo Transitorio	XXX	
	Cuenta por cobrar		XXX
	Para registrar el compromiso adquirido por el cliente comercial ó franquiciado (cheque N° XXX), según factura N° XXX		

- Cuando el cajero efectúa la cobranza de factura a clientes comerciales, utilizando como medio de pago el efectivo:

FECHA	CONCEPTO	DEBE	HABER
31-01-XX	----- 2 -----		
	Fondo Transitorio	XXX	
	Cuenta por cobrar		XXX
	Para registrar el compromiso adquirido por el cliente comercial según factura N° XXX		

- Cuando el cliente comercial o franquiciado usa como medio de pago la nota de crédito ó vale de vacío:

FECHA	CONCEPTO	DEBE	HABER
31-01-XX	----- 3 -----		
	Fondo Transitorio	XXX	
	Depósito de envases		XXX
	Para registrar el compromiso adquirido por el cliente comercial ó franquiciado, utilizando la nota de crédito o vale de vacío, según factura N° XXX		

- Cuando se efectua la cobranza de factura al cliente comercial ó franquiciado aplicando retención IVA:

FECHA	CONCEPTO	DEBE	HABER
31-01-XX	----- 4 -----		
	Fondo Transitorio	XXX	
	IVA retenido por cliente		XXX
	Cuenta por cobrar		XXX
	Para registrar el compromiso adquirido por el cliente comercial ó franquiciado, aplicando retención IVA (Comprobante N° XXX), según factura N° XXX		

- Cuando el cliente comercial ó franquiciado utiliza como forma de pago el depósito o transferencia bancaria:

FECHA	CONCEPTO	DEBE	HABER
31-01-XX	----- 5 -----		
	Banco	XXX	
	Cuenta por cobrar		XXX
	Para registrar el compromiso adquirido por el cliente comercial ó franquiciado, utilizando como medio de pago el depósito ó transferencia N° XXX, según factura N° XXX		

- Cuando el cajero al finalizar el día realiza el correspondiente depósito de efectivo al sistema SAP:

FECHA	CONCEPTO	DEBE	HABER
31-01-XX	----- 2 -----		
	Banco	XXX	
	Fondo Transitorio		XXX
	Para registrar el respectivo depósito de efectivo recibido durante el día en el sistema SAP (Documento XXX).		

- Cuando se efectúa el depósito de cheques en el sistema SAP:

FECHA	CONCEPTO	DEBE	HABER
31-01-XX	----- 2 -----		
	Banco	XXX	
	Fondo Transitorio		XXX
	Para registrar el correspondiente depósito de cheques recibidos durante el día en el sistema SAP (Documento XXX).		

### **2.3 ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA CERVECERÍA POLAR, C.A**

Toda organización requiere de una clara y precisa definición de sus objetivos, como fundamento básico del proceso de planificación, pues toda operación se emprende para alcanzar una meta. Del funcionamiento de la empresa depende su rentabilidad; por lo tanto, es necesario tener organizados y supervisados a todos sus departamentos para que permitan manejar con mayor eficiencia sus recursos. En virtud de ello se debe contar con procedimientos debidamente establecidos para llevar un mayor y mejor control de las actividades administrativas y operativas.

De lo expuesto anteriormente, se puede indicar la importancia de tener un buen procedimiento administrativo y contable en el área de caja de Cervecería Polar, C.A debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que se realizan. Es bueno resaltar, que en el área de caja al desarrollar procedimientos administrativos en sus operaciones, tienden a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los procedimientos se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

En esta área de la organización existen procedimientos que se llevan a cabo, el cual son de extremo cuidado, donde se requiere una supervisión constante, entre las que se destacan:

Cobranzas de las facturas y su respectiva liquidación bien sean de contado o crédito realizadas por despachadores y franquiciados; cuadro y cierre de caja principal (efectivo, Cheques y Planillas de depósitos); preparar valija para entregar a la compañía de transporte de valores o bancos; efectuar los cataportes y planillas de los ingresos o recaudaciones recibidas durante el día; validar, archivar y desglosar el movimiento diario de caja; control, cuadro y custodia de la caja chica; efectuar pagos de caja chica con la adecuada documentación soporte (facturas, recibos); imprimir los reportes para respaldar el cierre del día.

Por consiguiente, se deduce que el proceso es un poco complejo, ya que intervienen algunos factores como: El personal de caja no es suficiente para realizar todas las labores, dando retraso en las operaciones requeridas en el área, además de no contar con manuales de procedimientos que permita conocer el funcionamiento interno, en lo que respecta a la descripción de las tareas, requerimientos y ejecución que se llevan a cabo en el área de caja.

Cabe destacar, que el área de caja de Cervecería Polar, C.A agencia Maturín, presenta desviaciones en cuanto al cumplimiento del control interno, debido a que el cajero en oportunidades efectúa el cobro de facturas a crédito y de contado en el plazo no establecido, impidiendo la compensación total o parcial de dichas facturas en las fechas correspondientes, donde las políticas de control interno del área de caja indica que: las facturas de contado deben ser canceladas en el mismo momento que se adquieren por los franquiciados y/ó clientes comerciales. De igual forma, las facturas a crédito deben ser abonadas o canceladas durante los días de créditos otorgados. Del mismo modo, se realizó cobros con cheque a facturas de montos mayores a lo establecido dentro de las políticas de dicha área,

sabiendo que en las políticas de control interno se menciona que: las facturas a cancelar con cheque no deben ser superior a montos de Bs.f 100.000.

No hay una inspección por parte del supervisor de administración al momento de entregar las facturas correspondientes a clientes comerciales ó franquiciados, el cual no detallaba si estas estaban firmadas como recibidas por los mismos como constancia de su cancelación. De igual forma, no existe un monitoreo continuo para la verificación adecuada de los procedimientos administrativos y contables en el área de caja.

Al momento de efectuar la cobranza de facturas en el sistema SAP, por ser un proceso largo, cuando se introducían los datos del cliente comercial ó franquiciado se presentaba datos erróneos al contabilizar la operación, ya que estas no se ejecutaban de manera precisa y con el tiempo debido.

También es importante resaltar que cuando no hay red de sistema SAP, no existe un plan de contingencia, lo que retrasa el proceso de cobranza en el área de caja, impidiendo la ejecución de los procedimientos.

En cuanto a los procedimientos contables, se puede indicar que son originados por el cobro de facturas, depósitos de efectivo y cheques recaudados durante el día. En los cuales se observó que debido a las fallas de los procedimientos administrativos y políticas de control interno antes mencionadas, estos también se ven afectados, en vista que el analista contable procede a conciliar con el fin de verificar los montos, primero debe solucionar los errores preexistentes, para luego poder realizar la correspondiente verificación de los saldos, lo que ocasiona atraso en el procedimiento contable ejecutado en el área de caja.

Para el logro exitoso de los objetivos del área de caja de la empresa Cervecería Polar, C.A, esta debe funcionar de acuerdo a las normas y procedimientos, dando seguridad y consistencia a todos sus procesos, de la misma manera, llevar una secuencia de los pasos que se utilizan para el registro de las operaciones que allí se efectúan.

#### **2.4 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA CERVECERÍA POLAR, C.A**

Al determinar las fortalezas y debilidades, permite realizar un diagnóstico rápido de la situación de una empresa o área específica de la organización, considerando los factores externos e internos que la afectan, para así poder delinear la estrategia para el logro satisfactorio de las metas y objetivos inherentes a la empresa.

Una fortaleza de la organización es alguna función que ésta realiza de manera correcta, como son ciertas habilidades y capacidades del personal con atributos psicológicos y su evidencia de competencias. Otro aspecto identificado como una fortaleza son los recursos considerados valiosos y la misma capacidad competitiva de la organización, como un logro que brinda la organización y una situación favorable en el medio social.

Una debilidad de una organización se define como un factor considerado vulnerable en cuanto a su organización o simplemente una actividad que la empresa realiza en forma deficiente, colocándola en una situación considerada débil.

Tomando en cuenta lo anterior, podemos destacar las siguientes fortalezas y debilidades diagnosticadas en el área de caja de la Empresa Cervecería Polar, C.A:

### **FORTALEZAS**

- ✓ La empresa cuenta con un sistema gestión empresarial llamado SAP, donde gran parte de las operaciones y procedimientos efectuados en el área de caja se realizan de manera automatizada, permitiendo mayor rapidez y acceso a la información suministrada en dicho sistema.
- ✓ A través del sistema se visualiza el estado de cuenta de los clientes comerciales/franquiciados, determinando el monto y fecha de plazo a cancelar de manera sencilla y en tiempo real.
- ✓ Cuenta con políticas de control interno, que les permite asegurar la exactitud, además de dar confiabilidad de los datos contables y operacionales, así como también tener un adecuado manejo acerca de los procedimientos que se efectúan en la misma, ejecutándolas de manera eficiente y efectiva, para lograr el cumplimiento de las metas.
- ✓ En el área de caja se llevan a cabo diversas operaciones y procedimientos (mediante la utilización del recurso humano, materiales, técnicos y financieros), permitiendo llevar un control, además de tener soporte de las actividades que se ejecutan diariamente en dicha área.

### **DEBILIDADES**

- ✓ Cuando se presentan fallas en la red del sistema SAP por problemas técnicos y externos, esto ocasiona un atraso en la ejecución de las

operaciones, lo que no permite el cobro inmediato de las facturas a clientes comerciales y franquiciados.

- ✓ Solo los cajeros tienen acceso a la información con respecto al cobro de factura de clientes comerciales/franquiciados, impidiendo al supervisor de administración y analista la verificación de que las facturas fueron canceladas totalmente o de forma parcial, incumpliendo con el lapso de días de pago otorgado.
- ✓ Existe incumplimiento por parte de los encargados del área de caja, puesto que en ocasiones se detecto informalidad con respecto a las políticas de control interno, lo que afecta la buena ejecución de los procedimientos que allí se llevan a cabo.
- ✓ El área de caja no cuenta con un manual de normas y procedimientos que otorgue una descripción y ejecución de las operaciones que allí se efectúan, a su vez este brinde mayor desenvolvimiento dentro de la misma.

## **FASE III**

### **CONSIDERACIONES FINALES**

#### **3.1 CONCLUSIONES**

Después de analizado los resultados de la investigación, en relación al Análisis de los Procedimientos Administrativos y Contables Llevados a Cabo en el Área de Caja de Cervecería Polar, C.A, Territorio Comercial Oriente Sur, Agencia Maturín Estado Monagas, arrojó las siguientes conclusiones:

- El personal que labora en la empresa Cervecería Polar, C.A agencia Maturín, específicamente en el área de caja, es un personal altamente calificado sobre los procedimientos que se llevan a cabo dentro de esta área, aun cuando el personal es reducido para realizar todas las actividades, pero en oportunidades no existe inspección por parte del supervisor de administración para la verificación adecuada de los procedimientos.
- En el área de caja se tiene diversas labores o procedimientos que son complejas, el cual buscan mantener al día las obligaciones adquiridas por la empresa, sin embargo esta área de la organización no cuenta con un manual de normas y procedimientos que describa las actividades o tareas relacionadas que allí se llevan a cabo.
- En el área de caja existen debilidades importantes del control interno, lo que representa un aspecto negativo, ya que se detecto incumplimiento de sus políticas, donde pueden correr el riesgo de tener desviaciones en las operaciones que se efectúan día a día.
- Se constato lo ventajoso que resulta para el área de caja contar con un sistema automatizado que no es más que el sistema SAP, el cual

permite agilizar las operaciones y el proceso de cobranza, destacando como una herramienta de valiosa ayuda para la gestión diaria que se realiza en caja.

### **3.2 RECOMENDACIONES**

- Sugerir al supervisor de administración de la agencia que realice una revisión semanal del área de caja, con el objetivo de saber cómo se están llevando a cabo la ejecución de las operaciones y procedimientos.
- Se sugiere el diseño e implementación de un manual de normas y procedimientos que permitan al personal autorizado tener un dominio de cada una de las operaciones que son efectuadas en el área de caja.
- Es necesario que exista un mayor control interno en los procedimientos y que los encargados del área de caja cumplan cabalmente con las políticas que allí se establecen para que haya una seguridad razonable de las operaciones que se realizan en dicha área, efectuándolas de manera adecuada y eficiente.
- Se requiere que se efectúe y tenga como medida de precaución un plan de contingencia en caso de encontrarse fallas en la red de sistema SAP, debido a que este evitara atraso en el continuo manejo de las operaciones, como de los procedimientos administrativos y contables. De igual forma, es fundamental que se suministre equipos inalámbricos, brindándoles facilidad de traslado en caso de movilizar las operaciones a otra agencia perteneciente a la empresa, así como el reforzamiento de una planta eléctrica, en caso de tratarse de fallas eléctricas externas a la empresa.

## DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Agencias mixtas:** Agencias que en sus operaciones comerciales conviven franquiciados, preventistas, despachadores, clientes de preventa y clientes mayoristas (cuando apliquen). <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Análisis:** es la distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Analista administrativo:** lleva a cabo un examen constante de los formularios y métodos de la organización. Ejecuta los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Caja:** La cuenta caja es aquella que se encarga de registrar todo el efectivo que ingresa a la empresa, bien sea en monedas, billetes o cheques, dándose un cargo, y es abonada para registrar la salida de esos ingresos cuando son depositados en el banco o cuando se cancela una factura. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Cataporte:** formato pre impreso utilizado para registrar información de las remesas de efectivo que será entregado a la empresa que presta servicio en el traslado de valores. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Código CEP:** Es el código que identifica a los clientes de Empresas Polar. Es común entre los negocios. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Cuenta caja principal:** Cuenta de mayor SAP donde se contabilizan los fondos recaudados y registrados en el sistema SAP, cuyo saldo debe quedar en cero al contabilizarse el cierre de administración de la agencia. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Cuenta bancaria:** contrato financiero con una entidad bancaria en virtud del cual se registran el balance y los subsiguientes movimientos de dinero del cliente. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Cuadre diario de caja:** Es el proceso mediante el cual se verifica que los fondos ingresados en caja hayan sido registrados en el sistema Iceberg y en SAP, los cuales posteriormente serán depositados en la cuenta corriente recaudadora. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Debilidades:** Todas aquellas actividades que realiza con bajo grado de eficiencia. <http://www2.esmas.com>.

**Depósito de envases:** cuenta de mayor SAP, donde se contabiliza los fondos recaudados y registrados en el sistema SAP, que son abonados o cancelados por clientes comerciales ó franquiciados como medio de pago a facturas. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Efectividad:** capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Efectivo:** Es todo el dinero que tenemos disponible para gastarlo en cualquier momento, tal como, monedas, billetes, cheques, depósitos a la vista y otros. Es una cuenta real del balance general, que va ubicado dentro del activo circulante disponible y tiene saldo deudor, con el efectivo se suele

crear diferentes tipos de fondos. El efectivo es un activo de gran importancia para la empresa, porque con el se puede cancelar todas las facturas por compras o gastos que se realicen. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Eficiencia:** se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.  
<http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Factura:** Es un documento mercantil de carácter legal donde se relacionan los Productos Terminados y Desperdicios vendidos, sus precios unitarios y el monto total de ventas. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Fondo transitorio:** cuenta de mayor SAP donde se contabilizan los fondos recaudados por depositar en la cuenta recaudadora, al realizar el cierre de administración cuyo saldo debe coincidir con los depósitos en tránsito.  
<http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Fortalezas:** todas aquellas actividades que se realiza con un alto grado de eficiencia. <http://www2.esmas.com>.

**Flujo de caja:** estimaciones anticipadas de efectivo para cubrir las necesidades operativas de las localidades.  
<http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Franquiciado:** es una sociedad mercantil debidamente constituida de conformidad con el derecho venezolano que desarrolla sus actividades como comerciante independiente, dedicada y con experiencia en la distribución de productos en nombre y por cuenta propia, interesado en la

distribución de los productos de la marca polar, en un régimen de franquicia, en una zona determinada y en condiciones particulares. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Gestión de Cobro:** visita programada y periódica al cliente, a fin de realizar la presentación oportuna de la relación de facturas para su cancelación de acuerdo a su vencimiento, dar atención de acuerdo a las conformidades o anomalías presentadas en la facturación y retiro de cheques y/o pagos directos (depósitos o transferencias). <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Partidas abiertas:** son partidas que se encuentran pendientes por compensar. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Procedimiento:** serie de operaciones que se realizan, con los que se pretende obtener un resultado. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Procedimiento administrativo:** es aquel procedimiento que facilita la organización y optimización de los recursos, condensando varias funciones en una sola. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Procedimientos contables:** procesos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones en los libros contables. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Recibos de caja:** reporte generado por el sistema Iceberg que soporta los ingresos de caja registrados. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Reporte depósitos bancarios:** reporte generado por el sistema SAP que muestra el detalle de los cheques recibidos, agrupados por banco y

totalizando el monto en bolívares y la cantidad de cheques.  
<http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Reporte documentos al cobro:** permite visualizar los documentos por cobrar a los clientes de preventa que vencen el día de visita para despacho y que se encuentran incluidos en la ruta de despacho del día.  
<http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Reporte Estado de Cuenta de los Clientes:** permite visualizar todos los documentos pendientes de cobro de un Cliente o Franquiciado.  
<http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**SAP (Sistemas, Aplicaciones y Procesos):** software administrativo para la gestión empresarial, integran la información proveniente de las distintas operaciones, finanzas, cadena de suministros, sistema contable, inventarios, recursos humanos, relaciones con el cliente, etc., de manera que cada área funcional, incluyendo la alta gerencia, obtenga oportunamente los datos e indicadores de gestión necesarios para optimizar su desempeño.  
<http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Vale de vacío:** medio de pago del cliente comercial ó franquiciado, una vez realizado el conteo físico de vacíos, utilizándolo como crédito a su favor para el abono o cancelación total de facturas pendientes de cobro.  
<http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Ventas:** proceso personal o impersonal de ayudar y/o persuadir a un cliente potencial para que compre un artículo o un servicio, que actúe favorablemente sobre una idea que tiene importancia comercial para el vendedor. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Venta al contado:** venta en la que las obligaciones recíprocas de los contratantes deben consumarse en el mismo momento de la celebración del contrato de venta. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.

**Venta a crédito:** es el tipo de operación en el que el pago se realiza en el marco del mediano o largo plazo, luego de la adquisición del bien o servicio. <http://portal.netpolar.com/irj/portal>.



## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Arias Fideas (2006). **Proyecto de investigación, Guía para su elaboración.** Segunda edición, editorial Episteme, C.A, Caracas – Venezuela.
- Boniolo (2005). **Metodología de la investigación.** Segunda edición, editorial MC Graw, internacional. México.
- Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2002). **Declaración de Principios de Contabilidad (DPC) de Aceptación General en Venezuela.** Fondo Editorial del Contador Público Venezolano. Tomo I y II. Caracas.
- Melinkoff Ramón (2005). **Los procedimientos administrativos,** Editorial Mc Graw Hill. 2da edición. México.
- Múnich (2002). **Sistemas y procedimientos administrativos.** Ediciones Frigor. Editorial Ariel. España.
- Rosenberg (2005). **Diccionario administrativo y finanzas.** Editorial océano/ Centrium. 1ra edición. Venezuela.
- Sabino, C. (2007). **El proceso de la investigación. (6ª ed.)**. Caracas, Venezuela: panapo.
- Universidad Santa María (2009). **Normas para la elaboración, presentación y evaluación de los trabajos de grado.** Caracas Venezuela.
- Thomson (2006). **administración de las organizaciones (1ra edición).** Colombia. Editorial MC Graw Hill.
- Zorilla y torres (2009). **Metodología de la investigación.** Colombia. Editorial MC Graw Hill.

## REFERENCIA LINKOGRÁFICA

- ✓ **<http://definicion.de/analisis/>**. (Consulta 15-10-2012, 8.40pm)
- ✓ **[http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento\\_administrativo](http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento_administrativo)**(Consulta 03-10-2012, 8.40pm)

- ✓ <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>. (Consulta 20-10-2012, 8.40pm)
- ✓ <http://portal.netpolar.com/irj/portal>. (Consulta 02-10-2012, 8.40pm)
- ✓ <http://www2.esmas.com/empreendedor/herramientas-y-apoyos/evaluat-us-recursos/080796/foda-fortalezas-debilidades-opportunidades-amenazas/>. (Consulta 13-01-2013, 2:35pm)





**ANEXO**

(ANEXO N° 1: modulo de ZFCAJA)

**Liquidación Caja de Recolección**

Dep.a Banco | Contab.Cobrador VS Caja | Dep.en Efectivo | Dep.de Cheques | Cierre Diario

Flujo de Caja | Depósito Bancario | Otros

Balance del día :

+ Total Ingresos Efectivo	15.144,06	BS.F	Ctd.	22
+ Total Ingresos Cheques	4.895,99	BS.F	Ctd.	13
- Depósitos en Cheques	16.680,17	BS.F	Ctd.	7
- Depósitos en Efectivo	0,00	BS.F	Ctd.	0
- Reposición Caja Chica	150,00	BS.F		
- Recibo de Pago	0,00	BS.F		
- Faltante en caja	0,00	BS.F		
Efectivo en Caja	14.994,06	BS.F		
Saldo Final	3.209,88	BS.F		

Documentos en caja

Deudor	Nombre deudor	Nº Cliente	Estatus	Monto	Cheque	Cuenta Cheque
PV11409514	PIÑATE CASTILLO ALEXANDER GREGORIO	0000368222	BT	120,00		95
PV01128284	PEDRO PEREZ MENDEZ	0000054822	BT	1.400,00		54
PV12345678	DESPACHADOR PRUEBA FALTANTE	0000065670	CC	700,00		00
PV9668923	BEJAS JAIMES LUIS ALFONZO	0000082478	CC	100,00		88
PV12751501	CHIPMAN HIDALGO JOHN LUIS	0000080720	CC	510,00		30
PV12751501	CHIPMAN HIDALGO JOHN LUIS	0000080720	CC	500,00		70
PV14389613	QUIRPA FLORES JOSE ANTONIO	0000082061	CC	400,00		96
0000054035	LICORERIA 123		CC	10,00		54

(Anexo N° 2: selección de campos para crear la operación del deudor)

Deudor (1)

Reposición (2)

Otros Ingresos (3)

Recibo de pago

Faltante en caja (4)

Aplic. IC (5)

Otros (6)

Via de Pago

Cheque (7)

Efectivo (8)

Transf/Dep Banc (9)

Siniestro

Retenciones IVA (10)

Ret Municipales (11)

Cheque de Gerencia (12)

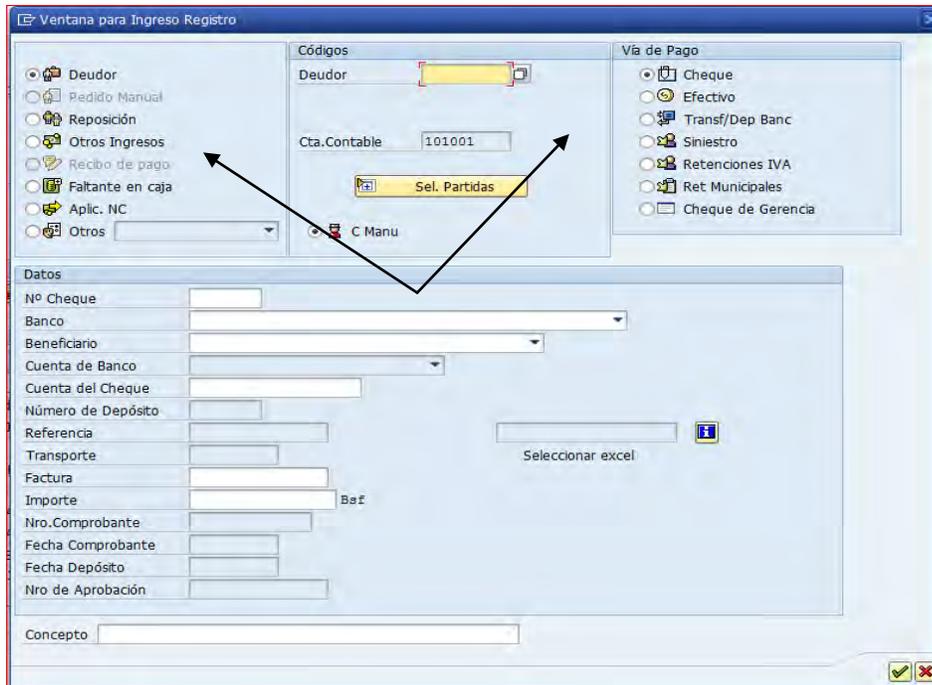
(Anexo N° 3: se indica el código CEP del cliente o franquiciado)

Códigos

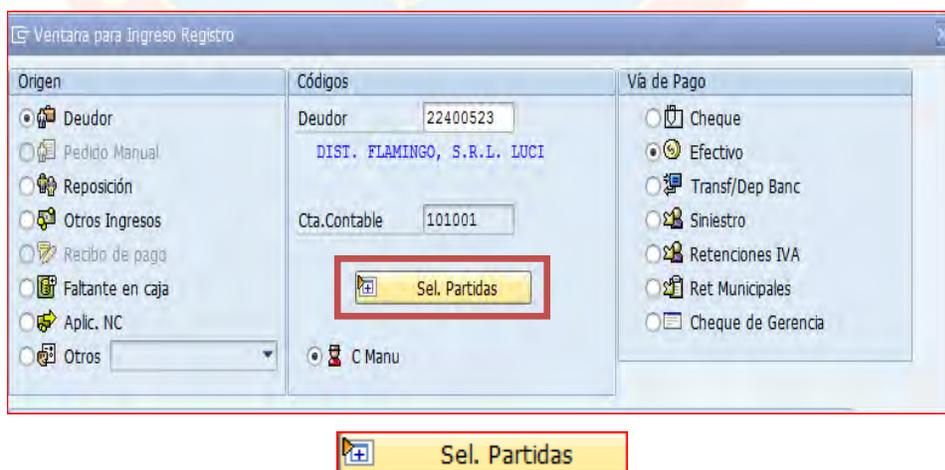
Deudor PV05014051

FUENTE: Guía de uso transacción ZFCAJA – sistema SAP.

(Anexo N° 4:selección de campos, según el medio de pago del deudor)



(ANEXO N° 5: selección de facturas a efectuar cobro pulsando **SEL. PARTIDAS**).



**FUENTE:** Guía de uso transacción ZFCAJA – sistema SAP.

(ANEXO N° 6: selección de factura indicando n° de factura e importe)

Datos

N° Cheque

Banco

Beneficiario

Cuenta de Banco

Cuenta del Cheque

Número de Depósito

Referencia

Transporte

Factura

Importe  Bs f

Nro. Comprobante

Fecha Comprobante

Fecha Depósito

Nro de Aprobación

Concepto

Seleccionar excel

(ANEXO N° 7: ventana donde se visualiza el reporte de estado de cuenta del cliente o franquiciado).

Ej...	Núm Docu...	A. ...	Dias...	Fecha	Referencia	Cta. ...	Regis...	Importe	Monto .	Monto Pa...	Monto Pe...
20...	0100003722	C001	201	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,47	0,00	2,47-
20...	0100003722	C001	172	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,47	0,00	2,47-
20...	0100003722	C001	142	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,47	0,00	2,47-
20...	0100003722	C001	84	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,47	0,00	2,47-
20...	0100003722	C001	113	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,47	0,00	2,47-
20...	0100003724	C001	172	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	5,03-
20...	0100003724	C001	201	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	5,03-
20...	0100003724	C001	231	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	5,03-
20...	0100003724	C001	260	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	5,03-
20...	0100003724	C001	63-	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,04	0,00	5,04-
20...	0100003724	C001	34-	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	5,03-
20...	0100003724	C001	5-	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	5,03-
20...	0100003724	C001	25	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	5,03-
20...	0100003724	C001	54	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	5,03-
20...	0100003724	C001	84	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	5,03-
20...	0100003724	C001	113	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	5,03-
20...	0100003724	C001	142	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	5,03-
20...	0100004564	C3...	192	18.05.2011	3809301248	120222	RV	Débito (+)	8.144,34	0,00	7.898,36
20...	0100004572	C001	199	18.05.2011	3813300176	120247	RV	Crédito (-)	13.895,00	0,00	10.416,68-
20...	0100004580	C3CE	198	18.05.2011	3809301259	120000	RV	Débito (+)	16.837,70	0,00	12.783,00
20...	0100004583	C3CE	198	18.05.2011	3809301262	120000	RV	Débito (+)	9.280,43	0,00	491,00
20...	0100004593	C001	198	19.05.2011	3813300177	120247	RV	Crédito (-)	10.080,00	0,00	9.722,60-
20...	0100004612	C3...	191	19.05.2011	3809301277	120222	RV	Débito (+)	13.834,32	0,00	6.971,33
20...	0100004613	C001	198	19.05.2011	3813300181	120247	RV	Crédito (-)	14.392,00	0,00	8.284,24-
20...	0100004620	C001	197	20.05.2011	3813300182	120247	RV	Crédito (-)	10.080,00	0,00	10.080,00-
20...	0100006192	C001	128	29.07.2011	3813300250	120247	RV	Crédito (-)	5.478,00	0,00	300,00-
20...	0100006196	C001	128	29.07.2011	3813300254	120247	RV	Crédito (-)	15.708,00	0,00	2.466,24-
									<b>87,99</b>		

FUENTE: Guía de uso transacción ZFCAJA – sistema SAP.

(ANEXO N° 8: registro de operación del cobro de las facturas seleccionadas)

The screenshot shows the SAP ZFCaja transaction interface. The main window displays a list of invoices with columns for document number, date, reference, and amount. A dialog box titled 'Monto Total' is open, asking for confirmation of the total amount of 87.99. The dialog box contains a question mark icon, the text 'Esta seguro que este es el monto total 87.99', and two buttons labeled '(3)' and '(4)'. Below the buttons are 'SI' (Yes) and 'NO' (No) options with checkboxes. The 'SI' checkbox is checked. At the bottom right of the SAP window, there are three buttons: a red button with '(1)', a green checkmark button, and a red button with '(2)'.

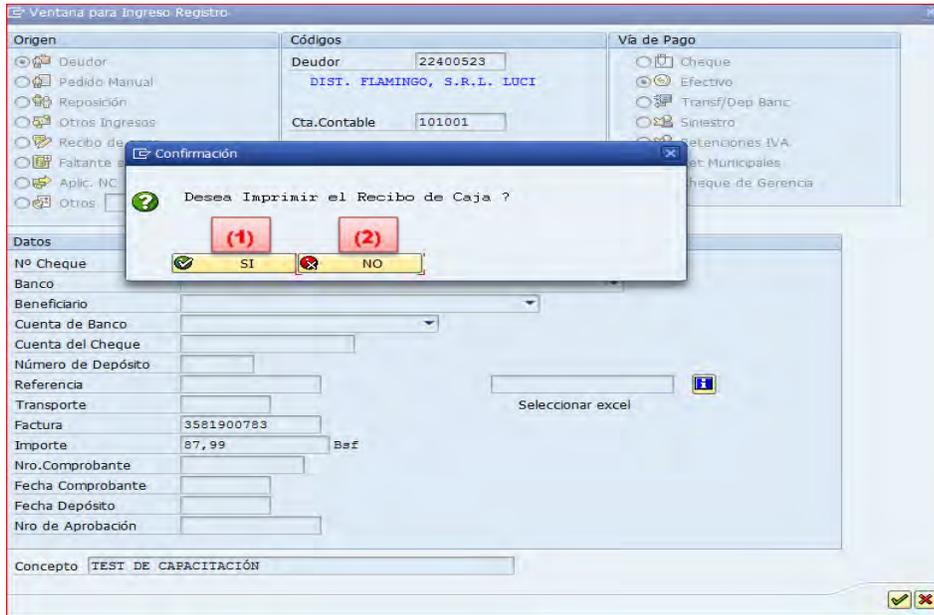
Ej...	Núm Docu...	A. ...	Dias...	Fecha	Referencia	Cta. ...	Cl...	Tipo Regis...	Importe	Σ	Monto	Monto Pa...	Monto Pe...
20...	0100003722	C001	143	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,47		0,00	0,00	2,47-
20...	0100003722	C001	55	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,47		0,00	0,00	2,47-
20...	0100003722	C001	85	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,47		0,00	0,00	2,47-
20...	0100003722	C001	114	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,47		0,00	0,00	2,47-
20...	0100003724	C001	173	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03		5,03-	0,00	5,03-
20...	0100003724	C001	202	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03		0,00	0,00	5,03-
20...	0100003724	C001	232	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03		0,00	0,00	5,03-
20...	0100003724	C001	261	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03		0,00	0,00	5,03-
20...	0100003724	C001	62-	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,04		0,00	0,00	5,04-
20...	0100003724	C001	33-	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03		0,00	0,00	5,03-
20...	0100003724	C001	4-	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03		0,00	0,00	5,03-
20...	0100003724	C001	26	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03		0,00	0,00	5,03-
20...	0100003724	C001	55	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03		0,00	0,00	5,03-
20...	0100003724	C001	85	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03		0,00	0,00	5,03-
20...	0100003724	C001	114	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03		0,00	0,00	5,03-
20...	0100003724	C001	143	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03		0,00	0,00	5,03-
20...	0100004564	C3...	193	18.05.2011	3809301259	120000	RV	Crédito (-)	7.898,36		7.898,36	245,98	8.144,34
20...	0100004572	C001	200	18.05.2011	3809301259	120000	RV	Crédito (-)	0,00		0,00	0,00	0,00
20...	0100004580	C3CE	199	18.05.2011	3809301259	120000	RV	Débito (+)	16.837,70		0,00	12.783,00	4.054,70
20...	0100004583	C3CE	199	18.05.2011	3809301262	120000	RV	Débito (+)	9.280,43		0,00	491,00	8.789,43
20...	0100004593	C001	199	19.05.2011	3813300177	120247	RV	Crédito (-)	10.080,00		0,00	9.722,60-	357,40-
20...	0100004612	C3...	192	19.05.2011	3809301277	120222	RV	Débito (+)	13.834,32		0,00	6.971,33	6.862,99
20...	0100004613	C001	199	19.05.2011	3813300181	120247	RV	Crédito (-)	14.392,00		0,00	8.284,24-	6.107,76-
20...	0100004620	C001	198	20.05.2011	3813300182	120247	RV	Crédito (-)	10.080,00		0,00	0,00	10.080,00-
20...	0100006192	C001	129	29.07.2011	3813300250	120247	RV	Crédito (-)	5.478,00		0,00	300,00-	5.178,00-
20...	0100006196	C001	129	29.07.2011	3813300254	120247	RV	Crédito (-)	15.708,00		0,00	2.466,24-	13.241,76-
										<b>87,99</b>			

FUENTE: Guía de uso transacción ZFCaja – sistema SAP.

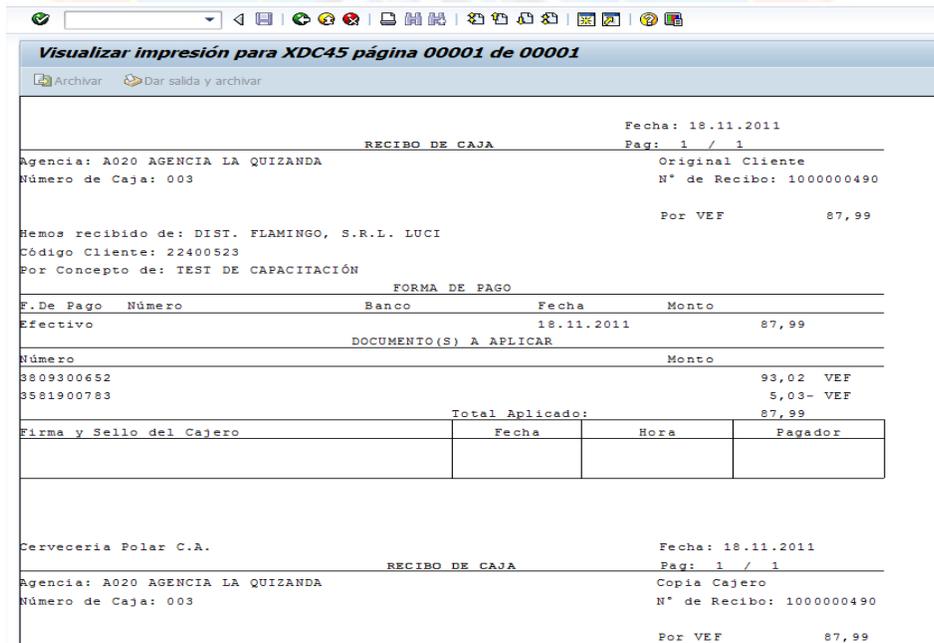
( ANEXO N° 9: ventana en la que se muestra los datos de la operación ejecutada).

**FUENTE:** Guía de uso transacción ZFCAJA – sistema SAP.

(ANEXO N° 10: ventana una vez grabada la operación, donde se procede a imprimir el recibo de caja).



(ANEXO N° 11: recibo de caja).



**FUENTE:** Guía de uso transacción ZFCAJA – sistema SAP.

(ANEXO N° 12: selección de campos para el cobro con vales de vacío)

(ANEXO N° 13: selección de facturas a cancelar o abonar).

Ejer...	Núm Docu...	A. ...	Dias...	Fecha	Referencia	Cta. ...	Cl...	Tipo Regis...	Importe	Monto .	Monto Pa...	Monto Pe...
2012	0100001012	C3CE	0	07.12.2011	3809302175	120000	RV	Débito (+)	1.759,54	0,00	0,00	1.759,54
2012	0100001017	C3CE	0	07.12.2011	3809302177	120000	RV	Débito (+)	206,25	2,47	68,75	137,50
2011	0100003722	C001	33-	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,47	2,47-	0,00	2,47-
2011	0100003722	C001	26	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,47	0,00	0,00	2,47-
2011	0100003722	C001	4-	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,47	0,00	0,00	2,47-
2011	0100003722	C001	62-	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,46	0,00	0,00	2,46-
2011	0100003722	C001	261	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,47	0,00	0,00	2,47-
2011	0100003722	C001	232	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,47	0,00	0,00	2,47-
2011	0100003722	C001	202	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,47	0,00	0,00	2,47-
2011	0100003722	C001	173	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,47	0,00	0,00	2,47-
2011	0100003722	C001	143	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,47	0,00	0,00	2,47-
2011	0100003722	C001	55	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,47	0,00	0,00	2,47-
2011	0100003722	C001	85	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,47	0,00	0,00	2,47-
2011	0100003722	C001	114	17.03.2011	3581900782	120000	RV	Crédito (-)	2,47	0,00	0,00	2,47-
2011	0100003724	C001	202	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	0,00	5,03-
2011	0100003724	C001	232	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	0,00	5,03-
2011	0100003724	C001	261	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	0,00	5,03-
2011	0100003724	C001	62-	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,04	0,00	0,00	5,04-
2011	0100003724	C001	33-	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	0,00	5,03-
2011	0100003724	C001	4-	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	0,00	5,03-
2011	0100003724	C001	26	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	0,00	5,03-
2011	0100003724	C001	55	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	0,00	5,03-
2011	0100003724	C001	85	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	0,00	5,03-
2011	0100003724	C001	114	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	0,00	5,03-
2011	0100003724	C001	143	17.03.2011	3581900783	120000	RV	Crédito (-)	5,03	0,00	0,00	5,03-
2011	0100004564	C3...	193	18.05.2011	3809301248	120222	RV	Débito (+)	8.144,34	0,00	7.898,36	245,98
2011	0100004572	C001	200	18.05.2011	3813300176	120247	RV	Crédito (-)	13.895,00	0,00	10.416,68-	3.478,32-
2011	0100004580	C3CE	199	18.05.2011	3809301259	120000	RV	Débito (+)	16.837,70	0,00	12.783,00-	4.054,70-

FUENTE: Guía de uso transacción ZFCAJA – sistema SAP.

(ANEXO N° 14: cuando la suma de la N/C y factura no es cero).

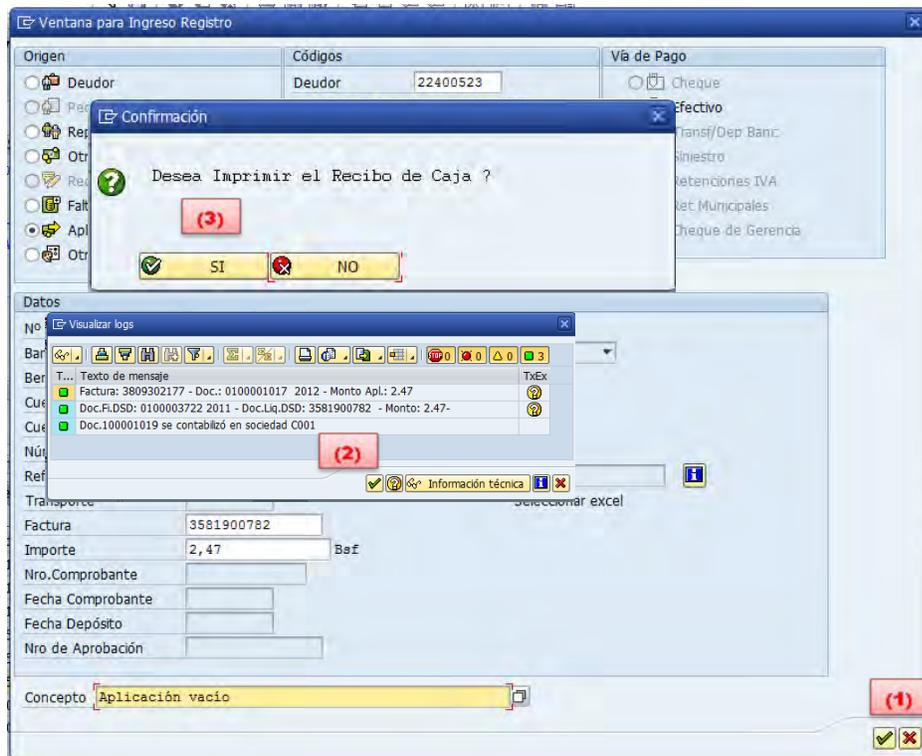
The screenshot shows the SAP transaction ZFCaja interface. A table of documents is displayed with columns for exercise year, document number, date, reference, and type. A dialog box titled 'Información' is open, showing the message: 'Diferencias entre el débito y el crédito. Dif: 7,53'. A red circle with the number '3' is overlaid on the dialog box. Another red circle with the number '1' is overlaid on the bottom right corner of the main window.

(ANEXO N° 15: calculo de diferencia en forma automática).

The screenshot shows the SAP transaction ZFCaja interface. A table of documents is displayed. A dialog box titled 'Monto Total' is open, showing the message: 'Esta seguro que este es el monto total 2.47'. The dialog box has 'SI' and 'NO' buttons. A red circle with the number '3' is overlaid on the dialog box. Another red circle with the number '2' is overlaid on the bottom right corner of the main window.

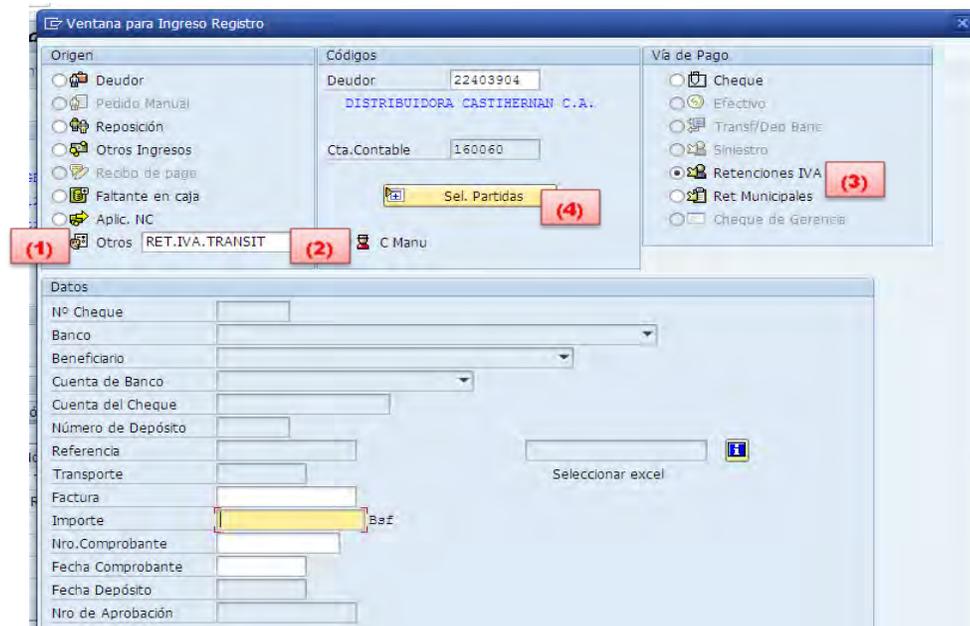
FUENTE: Guía de uso transacción ZFCaja – sistema SAP.

(ANEXO N° 16: ventana de datos con la información seleccionada).



**FUENTE:** Guía de uso transacción ZFCAJA – sistema SAP.

(ANEXO N° 17: selección de campos para la ejecución de retención IVA).



(ANEXO N° 18: facturas a las cuales se les aplicara retención de IVA).

Eje...	Núm Docu...	A. ...	Dias ...	Fecha	Referencia	Cta. ...	Cl...	Tipo Regist...	Importe	Monto .	Monto Pag...	Monto Pen...
2012	0100431949	C3CE	150	10.11.2011	3809360689	120224	RV	Débito (+)	15.204,08	20,00	0,00	15.204,08
2012	0100431950	C3CE	150	10.11.2011	3809360690	120224	RV	Débito (+)	442,00	20,00	0,00	442,00
2012	010057									1,37	0,00	1,37
2012	010058									20,00	0,00	6.695,87
2012	010059									40,00	0,00	19.511,29
2012	010059									0,00	0,00	23.033,24
2012	010059									0,00	0,00	326,00
2012	010060									0,05	0,00	22.667,05
2012	010060									0,71	0,00	984,71
2012	010061									0,98	0,00	44.236,98
2012	0100628113	C3CE	150	29.11.2011	3809363914	120224	RV	Débito (+)	36.651,67	0,00	0,00	36.651,67
2012	0100628114	C3CE	150	29.11.2011	3809363915	120224	RV	Débito (+)	8.415,33	0,00	0,00	8.415,33
2012	0100641073	C3CE	150	30.11.2011	3809364127	120224	RV	Débito (+)	19.037,90	0,00	0,00	19.037,90
2012	0100641074	C3CE	150	30.11.2011	3809364128	120224	RV	Débito (+)	6.488,29	0,00	0,00	6.488,29

**FUENTE:** Guía de uso transacción ZFCAJA – sistema SAP.

(ANEXO N° 19: ventana de datos, donde se procede a colocar n° de comprobante, fecha y concepto de la operación).

Field	Value
Deudor	22403904
Cta.Contable	160060
Deudor	DISTRIBUIDORA CASTIHERNAN C.A.
Origen	Otros (RET.IVA.TRANSIT)
Via de Pago	Retenciones IVA
Factura	3809363247
Importe	120,00
Nro.Comprobante	00200606201210
Fecha Comprob	28.04.2012
Concepto	Aplicación de retención transitoria.

**FUENTE:** Guía de uso transacción ZFCAJA – sistema SAP.

(ANEXO N° 20: proceso de ejecución para el depósito de efectivo).

The screenshot displays the SAP 'Liquidación Caja de Recolección' (Settlement of Cash Collection) transaction. The main window shows the following data:

Datos para el Depósito			
Monto del depósito	50.660,26		(2)
Fecha de Depósito	18.11.2011		
Fecha de Contabilización	18.11.2011		
Cuenta Bancaria	04468 TES E POLAR,CA...		(3)
N°.Depósito	12345678		
Cataporte	1233333333		

Below the main window, a 'Documentos en caja' (Documents in cash) table is visible:

Doc. No.	Cheque	Cuenta Cheque
00001051		87,99
00007391		
00007391		
00224005		
00224005		
0022400523	DIST. FLAMINGO, S.R.L. LUCI	CA 87,99
PV05014051	CARLOS J. FAJARDO LEMOINE	CA 100,00
PV05014051	CARLOS J. FAJARDO LEMOINE	CA 300,00

A confirmation dialog box is open, asking: 'Esta usted seguro que desea realizar la contabilización' (Are you sure you want to post?). The 'SI' (Yes) button is selected, marked with a red (5). The 'NO' button is marked with a red (4).

At the bottom, a status bar shows: 'Doc.100000492 se contabilizó en sociedad C001' (Document 100000492 was posted in company C001), marked with a red (6).

FUENTE: Guía de uso transacción ZFCAJA – sistema SAP.

(ANEXO N° 21: proceso de ejecución para el depósito de cheque).

**Liquidación Caja de Recolección** (2)

Dep.a Banco | Contab.Cobrador VS Caja | Dep.en Efectivo | Dep.de Cheques | Cierre Diario

**Cheques a depositar**

Banco	Cheque	Monto	Cta.Cheque	Deudor	Nombre deudor
BANESCO	56224122	130,00	01024499000000000098	0000082011	ORLANDO FREDDY TORRES
MERCANTIL	99882233	110,00	01024499000000000098	0000082011	ORLANDO FREDDY TORRES
		<b>240,00</b>			

**Depósito Bancario**

Datos para el Depósito

- Monto del depósito: 240,00
- Fecha de Depósito: 18.11.2011
- Fecha de Contabilización: 18.11.2011
- Cuenta Bancaria: 04468 TES E POLAR,CA...
- N°.Depósito: 97788888
- Cataporte: 77768888889

(3)

**Contabilización Caja / Banco**

(1)

Deudor | Nombre deudor | Nº Cte

PV07085982	ORLANDO FREDDY TORRES TOVAR.	000008201
PV07085982	ORLANDO FREDDY TORRES TOVAR.	000008201
PV07085982	ORLANDO FREDDY TORRES TOVAR.	000008201
PV07085982	ORLANDO FREDDY TORRES TOVAR.	000008201
PV07085982	ORLANDO FREDDY TORRES TOVAR.	000008201

Esta usted seguro que desea realizar la contabilización

(5)

SI NO

Doc.100000493 se contabilizó en sociedad C001 (6)

FUENTE: Guía de uso transacción ZFCAJA – sistema SAP.

(ANEXO N° 22: cierre de caja).

**Liquidación Caja de Recolección** (2)

Dep.a Banco | Contab.Cobrador VS Caja | Dep.en Efectivo | Dep.de Cheques | Cierre Diario

Flujo de Caja | Depósito Bancario | Otros

Balance del día :

+ Total Ingresos Efectivo	54.530,26	BS.F	Ctd.	6
+ Total Ingresos Cheques	240,00	BS.F	Ctd.	2
- Depósitos en Cheques	240,00	BS.F	Ctd.	1
	.110,26	BS.F	Ctd.	3
	20,00	BS.F		
	0,00	BS.F		
	400,00	BS.F		
	0,00	BS.F		
	0,00	BS.F		

Acciones

Documentos en caja

**Cierre de Caja**

¿Está usted seguro de realizar el cierre de caja?

SI NO

**Información**

Cierre de Caja Efectuado Correctamente !!!

Monto	Cheque	Cuenta Cheque
100,00		
110,00	99882233	0102449900000000098
120,00	33442211	0102449900000000098
130,00	56224122	0102449900000000098
50,00		

(1)

(3)

(4)

FUENTE: Guía de uso transacción ZFCAJA – sistema SAP.

## HOJAS METADATOS

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

<b>Título</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES LLEVADOS A CABO EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA CERVECERÍA POLAR, C.A TERRITORIO COMERCIAL ORIENTE-SUR, AGENCIA MATURÍN. II SEMESTRE 2012</b>
<b>Subtitulo</b>	

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

Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
<b>Ramos Morocoima, Gregorio José</b>	<b>CVLAC</b>	<b>C.I. 20.917.630</b>
	<b>e-mail</b>	Raven_1815@hotmail.com
	<b>e-mail</b>	

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
Caja
Cobranza

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

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

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Contaduría Pública

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

### Resumen (Abstract):

Los procedimientos son un conjunto vital en la organización prescribiendo el curso de acción que debe tomarse para la administración de la misma. Por lo tanto la presente investigación se realizó con la finalidad de analizar los procedimientos administrativos y contables llevados a cabo en el Área de Caja de Cervecería Polar, C.A Territorio Comercial Oriente - Sur Agencia Maturín, Estado Monagas. Utilizándose técnicas de investigación bajo denominación metodológica de campo con apoyo documental con un nivel descriptivo, se utilizó las observaciones directas y entrevistas no estructuradas como instrumentos de recolección de información, permitiendo de esta manera identificar los procedimientos utilizados, además de los responsables de su cumplimiento en dicha empresa. Llegando a la conclusión de que en oportunidades existían desviaciones en cuanto al cumplimiento de las políticas de control interno, así como poca supervisión continua con respecto al manejo adecuado de cada uno de los procedimientos que allí se llevan a cabo, afectando la productividad y eficiencia en el área de caja.

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

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Maria de los A, Campos.	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	<b>C.I 12.153.977</b>
	e-mail	Mariadelos_20@hotmail.com
	e-mail	
Diógenes, Presilla	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	<b>C.I: 8.441.014</b>
	e-mail	diopresilla@hotmail.com
	e-mail	
Guillermo, Carreño	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	<b>C.I: 12.557.043</b>
	e-mail	carreogui@yahoo.es
	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
2013	07	11

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):

<b>Nombre de archivo</b>
<b>RAMOS.JOSE.DOCX</b>

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

### Alcance:

Espacial: \_\_\_\_\_ (opcional)  
Temporal: \_\_\_\_\_ (opcional)

### Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Contaduría Pública

---

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum 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

CU Nº 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 Nº 696/2009"**.

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



Comunicación que hago, a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNDELA  
Secretario



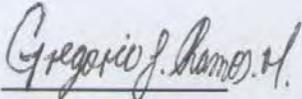
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YGC/manija

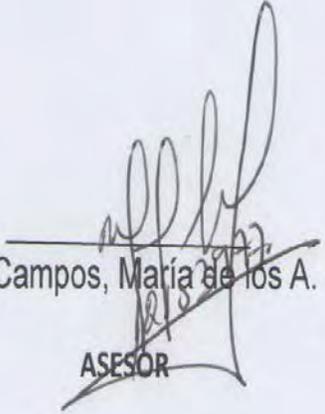
Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 6/6

**Derechos:**

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

  
Ramos M, Gregorio José

**AUTOR**

  
Campos, María de los A.  
**ASESOR**