

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
ESPECIALIDAD TECNICA EN SISTEMAS CONTABLES
MÉRIDA - VENEZUELA**

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE INFORMACION
PARA EL CONTROL DE LAS VENTAS A CREDITO EN
LA EMPRESA PRODUCTORA Y DISTRIBUIDORA
VENEZOLANA DE ALIMENTOS, S.A.**

Autor: Héctor Raúl Silva Araque

Tutor: Prof. Eli Saúl Rojas Ruiz

Mérida, Marzo 2010

INDICE GENERAL

	pp.
INDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS.....	iv
RESUMEN.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	vii
CAPITULO I	
EL PROBLEMA.....	1
Planteamiento del Problema.....	1
Objetivos de la Investigación.....	7
Justificación de la Investigación.....	8
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO.....	10
Antecedentes de la Investigación.....	10
Bases Teóricas.....	12
Bases Legales.....	21
Operacionalización de la Variable.....	29
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO.....	30
Tipo de Investigación.....	30
Diseño de Investigación.....	32
Población y Muestra.....	33

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	35
Confiabilidad y Validez del Instrumento.....	36
Técnica de Análisis, Interpretación y Presentación de Datos.....	37
 CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	39
 CAPÍTULO V	
PROPUESTA DEL SISTEMA DE INFORMACION PARA EL CONTROL DE LAS VENTAS A CREDITO.....	64
 CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
Conclusiones.....	77
Recomendaciones.....	79
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	 80
ANEXOS.....	83

INDICE DE CUADROS

CUADROS

Cuadro 1 Cronograma de Actividades	9
Cuadro 2 Operacionalización de las variables	29
Cuadro 3 Requerimiento de salida Datos del Clientes	66
Cuadro 4 Requerimiento de salida Facturas	67
Cuadro 5 Requerimiento de salida Estado de cuenta	68
Cuadro 6 Requerimiento de salida Recibido de pago	69
Cuadro 7 Requerimiento de salida reporte de ingresos	70
Cuadro 8 Requerimiento de entrada Datos de clientes	70
Cuadro 9 Requerimiento de entrada Datos de cuentas por cobrar	71
Cuadro 10 Requerimiento de almacenamiento	72
Cuadro 11 Requerimiento funcionales	73

FIGURAS

Figura 1 Flujo de datos	16
Figura 2 Estructura Organizativa Región Sur Occidente	44
Figura 3 Estructura Organizativa Sub Administración y Finanzas	45
Figura 4 Diagrama de Venta	54
Figura 5 Pregunta N°01 ¿Conoce usted la estructura organizativa de PDVAL?	57
Figura 6 Pregunta N°02 ¿Conoce usted el procedimiento de venta a crédito?	57
Figura 7 Pregunta N°03 ¿Posee la información detallada de los clientes a los cuales se les vende a crédito?	58
Figura 8 Pregunta N° 04 ¿Al momento de realizar la venta usted conoce el saldo deudor del cliente?	58
Figura 9 Pregunta N° 05 ¿Al momento de elaborar la factura es difícil seleccionar los productos con sus respectivos precios?	59
Figura 10 Pregunta N° 06 ¿Después de elaborar las facturas, los productos detallados en ella como son descontados de la existencia de inventarios?	59
Figura 11 Pregunta N° 07 ¿Para determinar el saldos de las cuentas por cobrar de cada cliente de qué forma se ingresa los datos?	60
Figura 12 Pregunta N° 08 ¿Cuándo se le requiere por parte de algún supervisor el monto de las cuentas por cobrar, suministra el informe en que tiempo?	61
Figura 13 Pregunta N° 09 ¿Está usted de acuerdo con la implementación de un sistema automatizado?	61
Figura 14 Pregunta N° 10 ¿Ha usado algún sistema anteriormente?	62
Figura 15 Elaboración propia flujograma actual cuentas por cobrar	63
Figura 16 Elaboración propia flujograma actual para reporte de cuentas por cobrar	63

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICA Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
ESPECIALIDAD TÉCNICA EN SISTEMAS CONTABLES
PROPUESTA DE UN SISTEMA DE INFORMACION PARA EL
CONTROL DE LAS VENTAS A CREDITO DE LA EMPRESA
PRODUCTORA Y DISTRIBUIDORA VENEZOLANA DE ALIMENTOS,
S.A.**

Autor: Héctor Raúl Silva Araque

Tutor: Eli Saul Rojas Ruiz

Fecha: Noviembre 2009

Resumen

Esta investigación se presenta para desarrollar los pasos en busca de la aplicación de una propuesta de un sistema de información contable, orientada hacia el control de las ventas a crédito y la oportuna toma de decisiones. La automatización con lleva a la optimización de los procesos de venta a crédito, dando respuestas a las urgencias de información y sirve de soporte de decisiones de la gerencia general. En una industria tan dinámica como lo es la distribución de alimentos, las alternativas de otorgamiento de crédito deben estudiarse diariamente, por lo que es imprescindible definir un sistema de control de las ventas a crédito, que refleje el proceso de operatividad de venta. Dando inicio cuando los clientes solicitan su pedido de mercancía y finaliza al obtener el porcentaje de endeudamiento de cliente para autorizar la entrega de los productos. El tipo de Investigación fue documental y de campo no experimental, incluida entre la modalidad de investigación proyectiva. Los instrumentos utilizados para recaudar los datos fueron la guía de entrevista y la observación directa. La información recabada se clasificó, analizó y ordenó en extractos analíticos y gráficos para dar respuestas a los objetivos propuestos. Después del análisis de los resultados se llegó a la conclusión, las ventas a crédito se han convertido en un elemento obligatorio de control para cualquier organización por cuanto el otorgamiento de créditos afecta la liquidez financiera de la empresa. La propuesta del sistema de información contable orientada hacia el control adecuado en las ventas a crédito por clientes, a través de los reportes de estado de cuenta de cada cliente, con la visión a la toma de decisiones relacionadas con nuevas políticas de crédito y optimización de las ventas sin afectar la liquidez de la empresa garantizando la sostenibilidad y la autogestión.

Palabras Claves: sistemas, cuentas por cobra, liquidez, crédito

INTRODUCCION

La globalización económica en las empresas esta en un crecimiento continuo día a día, razón por la cual la contabilidad, debe estar enmarcada en un proceso de cambio, apuntando hacia las nuevas necesidades de información, por los usuarios que interactúan en el ambiente gerencial.

El movimiento de los mercados en la economía mundial, las organizaciones se ven en la obligación de implementar sistemas de información que contribuyan al crecimiento y alcanzar las metas satisfaciendo las necesidades de los clientes.

Teniendo en cuenta los diferentes usuarios se han planteado discusiones interesantes en la presentación de la información, ya que surgen dos variables: suministrar información específica o general, dicho de otra manera dar a conocer información que incumba a cada usuario exclusivamente o entregar informes que abarquen los intereses de todos los usuarios.

Existe gran variedad de sistemas de información contable, que han sido desarrollados e implantados en muchas empresas, cosechando resultados satisfactorios en el control de las ventas a crédito, y por tal motivo, los sistemas de información contable son una herramienta cada vez mas efectiva en satisfacer los problemas que día a día afectan a las empresas en el desenvolvimientos de sus operaciones en la distribución de alimentos.

Las empresas comerciales han tomado la decisión de buscar alguna alternativa para estimular el consumo de sus productos mediante el otorgamiento de crédito a los clientes, el efecto alcanzado es el aumento de

los niveles de las ventas, más no, el aumento de los ingresos de una forma efectiva y menos aún, en el tiempo planificado, esto ocurre a menos que se establezcan medidas que tiendan a la optimización de los procesos de cobranzas, tal fin es necesario, un reporte de los clientes que refleje la exactitud el monto de las cuentas por cobrar, con toda la información detallada para identificar a los clientes con alto porcentaje de endeudamiento y proceder al cobro de cada uno ellos.

Es por ello que las empresas han tenido que evolucionar desde su estructura hasta alcanzar la organización de sus procesos de la forma más idónea, estableciendo las necesidades que requiera la empresa para implantar un sistema de información contable, con el fin de controlar los aspectos administrativos, operativos, financieros y de distribución de alimentos.

Para Meigs y Meigs (1994), la contabilidad marca la base en el estudio de la situación financiera y económica de las empresas, además de contribuir al análisis en la liquidez financiera, puntualizando el control y la evaluación de la misma, razón lógica para mencionar la importancia y rol que ocupan dentro de la organización.

El efecto que produce la implementación de un sistema de información en una organización es sorprendente en los controles de venta, ya que puede conducir a la empresa a optimizar los procesos, permitiendo acumular experiencia para beneficio de la compañía de forma sencilla, libera al directivo de una supervisión continua y permanente. La automatización es proceso por el cual una máquina o una herramienta realiza actividades de una persona disminuyendo el error y optimizando el tiempo lo que genera una reducción de costos, estandarización de procesos, aumento de la producción, pero también puede ocasionar resultados opuestos a lo

esperados, en la implementación de un sistema de información, suelen aparecer la resistencia al cambio tecnológico por parte de los empleados lo que trae como consecuencia el desorden y el caos en las operaciones para la comercialización de alimentos.

El desarrollo de esta investigación se basa en la observación y la determinación de los puntos críticos en el proceso de venta a crédito de la empresa Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos y servir de guía para una primera etapa de sistematizar sus procesos el cual es caso de estudio y luego la implementación del sistema automatizado.

La Empresa Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos (PDVAL) opera a nivel nacional, su Misión es ofrecer a la población venezolana productos de la cesta básica e insumos básicos para el hogar a precios regulados en diferentes puntos de venta habilitados en todo el territorio nacional, para llevar esto a cabo se presentan necesidades de información contable a las que se les puede dar solución con la instalación de un sistema de información contable automatizado.

Para crear normas y procedimientos que tiendan a la estandarización de los procesos de cuentas por cobrar en PDVAL Mérida, es necesario apoyarse en los criterios de automatización de la información, con la aplicación de la Metodología Estructurada para el Desarrollo de Sistema de Información (MEDSI), permite al investigador llevar una secuencia de trabajo organizada y estructurada para la consecución de los objetivos propuestos.

La presente investigación se organiza en seis capítulos:

El Capítulo I, plantea el problema a resolver, los objetivos y la justificación.

El Capítulo II, especifica el marco teórico de la investigación, se incluyen los antecedentes y aspectos teóricos referidos al tema de investigación.

El Capítulo III, presenta la metodología que regirá la investigación, conformada por el diseño y tipo de investigación, población y muestra, además, las técnicas y los instrumentos de recolección de datos. Por otra parte, se explica el proceso de validez y confiabilidad de los instrumentos, la técnica de análisis, interpretación y presentación de resultados.

El Capítulo IV, muestra los resultados obtenidos con su respectivo análisis.

El Capítulo V, presenta la propuesta del sistema de información para el control de las ventas a crédito en la empresa Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos, S.A.

El Capítulo VI, donde se plantean las conclusiones y recomendaciones respectivas, posteriormente se presenta las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Los nuevos requerimientos de un sistema de información, abren el camino a la incorporación de actualizados elementos que pueden potencializar la empresa dentro del mercado.

El capital Intelectual es uno de estos nuevos elementos, que apenas viene abriéndose paso dentro de las empresas, va cobrando cada vez mayor importancia como instrumento capaz de elevar el reconocimiento de los demás entes económicos y cautivar la mirada de potenciales inversores, dada la confianza que les puede generar.

Para darle un uso adecuado a estos intangibles antes no reconocidos en los Estados Financieros, es necesario adelantar procesos investigativos que nos proporcionen la información requerida para darle el debido tratamiento a estos nuevos conceptos y la forma de evidenciar su importancia en la creación de valor convirtiendo a cada integrante de la empresa, en parte fundamental de la estrategia del ente para la creación de dicho valor,

Para Contreras J. (1996):

El capital intelectual de la empresa es decir las relaciones estratégicas con proveedores y clientes, la eficiencia de los procesos internos, los sistemas de calidad, los medios tecnológicos, las cualidades humanas etc. Como elementos generadores de valor han de ser tomados en consideración en el análisis, lo que requiere evaluarlos adecuadamente e integrarlos en la planificación estratégica de la empresa. (p.25)

Es por ello que los sistemas de información han desempeñado un importante lugar en el mercado como elemento de control y organización, sin embargo, no debe de limitarse solo a esa función, dado que nos encontramos en la necesidad de buscar el poder explicativo de los sistemas de información en el comportamiento de los usuarios de la información empresarial, así no solo, se busca un manejo técnico en la empresa. Sino que se consideren todos los componentes de la empresa tanto tangibles como intangibles que nos permitan competir en un entorno que cada vez es más fuerte y más agresivo.

Las Soluciones Aceleradas de un sistema integrado cumplen entonces con tres requisitos: bajo presupuesto (en comparación con las implantaciones usuales de este software), rapidez de implementación y pre configuración de funciones, que terminan por transformar el producto en una solución llave en mano para sistemas cliente/servidor.

Gascón refiere esta oferta desarrollada atendiendo las necesidades de los clientes venezolanos, constituye una versión completa de SAP R/3 y cubre todos los ciclos de negocios de una empresa en las áreas de finanzas, costos, tesorería, ingresos, egresos, compras, ventas y distribución.

La empresa Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos S.A. Filial de Petróleos de Venezuela S.A, inicia sus operaciones en el occidente

del país en febrero de 2008, bajo la coordinación de la región de occidente y la dirección de Exploración y Producción de PDVSA, incluyendo los estados Zulia, Lara, Falcón, Táchira, Mérida y Trujillo.

En el mes de marzo de 2008 se aprueba la estructura PDVAL, la cual divide a la Región de Occidente en dos áreas, Región Nor Occidente incluye los estados Zulia, Lara y Falcón, y la Región Sur Occidente integrada por los estados Táchira, Mérida y Trujillo. Por lo tanto, nace PDVAL Región Sur Occidente, comenzando a operar con grandes actividades y necesidades en los estados Táchira, Mérida y Trujillo con la inauguración de los diferente puntos de ventas o tipo de negocio, tales como, jornadas especiales (venta de calle), PDVALitos (Bodegas), PDVALES (Supermercados), la contratación de centros de almacenamiento, centros de acopio, y la sede principal, así como, firma de convenios con gobernaciones y alcaldías, encuentros con los consejos comunales, entre otros, y la necesidad de aplicar todas las actividades de logística, requeridas para alcanzar la misión de garantizar la seguridad alimentaría a la población venezolana, bajo la supervisión de la matriz denominada PDVAL Corporativo con sede en Caracas, quien es la encargada de suministrar, políticas, lineamientos y procedimientos para operar rápidamente los estados y regiones para reportar los resultados que son los movimientos de las cuentas por cobrar, los cuales serán enviados a la dirección ejecutiva de administración y finanzas, específicamente al departamento de cuentas por cobrar corporativo, quienes centralizan toda la información nacional, la consolidan y luego la registran en los libros contables para elaborar los estados financieros de la PDVAL.

El dinamismo que caracteriza a la Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos, genera la necesidad de cambios, con la estandarización de los procesos de almacenamiento y distribución de los productos. La recuperación de la cuentas por cobrar constituye uno de los

pilares fundamentales en donde se soporta la liquidez financiera de esta empresa, por tanto, se hace indispensable redefinir la gestión de cobranza, dado que las practicas que se han desarrollado no son las mas efectiva, y no están acordes a los nuevos retos que impone en ganar terreno en el mercado nacional de venta y distribución de alimentos.

De allí la necesidad de emprender una profunda transformación en los procesos financieros de esta empresa que conduzcan a producir verdaderos cambios, con el fin de llegar a ser una organización autogestionable.

Por ello es necesario, que PDVAL organice sus procesos en un sistema de información específicamente en el contable, para lograr las mejores las condiciones en el proceso financiero, por lo que un error en los datos de los reportes de nuestros clientes entorpecería todo cuanto haya sido planificado para la llevar a cabo una gestión de cobranza efectiva.

Ahora bien, los clientes (PDVALitos) que compran a crédito, adquieren los productos al mayor, con la finalidad principal de distribuir los alimentos a su comunidad, para ello la empresa emplea un proceso de solicitud, verificación y despacho de alimentos, elaborando un acta de entrega para luego ser sustituida por una factura, los clientes descuentan la deuda en varios pagos hasta cancelarla completamente, todo este proceso es registrado en un libro de venta o estado de cuenta por cliente, en una hoja de calculo Excel, para llevar el control y poder determinar los activos exigibles para la empresa, Un punto crítico es al momento de elaborar el acta de entrega con los precios del día anterior por cuanto estos precios varían sin previo aviso al momento en que el cliente retira los alimentos, este retraso en la actualización de precios causa la aplicación de ajustes contables por cambios de precio en la facturación, resultando sensibles perdidas para PDVAL.

Todo este funcionamiento está a cargo de una persona para el registro, control de ventas a créditos y descuentos de clientes, creando un conflicto de error en los datos al momento de introducir la información en la hoja Excel, por el exceso de funciones a su cargo tomando en cuenta que el número de clientes que compran a crédito (PDVALito) superan los cien (100), por lo que se plantea la necesidad de automatizar el proceso de ventas y control de clientes, subsanando la situación conflictiva minimizando significativamente los errores, reduciendo el tiempo del procesamiento de los datos, estandarizando el proceso de venta, obteniendo como beneficio una optimización en el tiempo y dinero, lo que traduce una disminución de los costos de la empresa.

PDVAL actualmente esta experimentando cambios profundos, debido a las grandes necesidades que presenta una empresa en su primer año, a partir de la infraestructura con la construcción continua de nuevos PDVALes, PDVALitos, almacenes y centros de acopio para ampliar la red de comercialización con el fin posicionarse en el mercado, es por eso que se requiere un mayor control en los procesos de ventas, que sin duda alguna, es el sistematizar los procesos de ventas a crédito en la organización, en busca de la eficacia y la eficiencia para lograr la auto gestión.

La propuesta del sistema de información para el control de las ventas a crédito de la empresa Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos. S.A, permitirá reunir, organizar y obtener en tiempo real la información oportuna desde la cadena de valor, hasta las áreas funcionales como administración y finanzas, para así determinar el saldo exacto de las cuentas por cobrar, índice de endeudamiento por cliente, y la toma de decisiones.

Todo esto dará base para que dentro de este contexto se pueda formular la siguiente interrogante que orientará el desarrollo de la presente investigación:

¿Cuáles son los componentes que integran un sistema de información?

¿Cómo esta estructurada la Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos?

¿Cuáles son los procesos administrativos de ventas a crédito y cobranzas existentes en PDVAL?

¿Determinar los puntos críticos en el proceso de venta a crédito?

¿Cuál es el proceso de venta utilizado que pueda optimizar los resultados?

¿Qué beneficios contribuirá un sistema de información para el control de las ventas a crédito para PDVAL?

Objetivo de la Investigación

Objetivo General:

Proponer un sistema de información para el control de las ventas a crédito de la empresa Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos. S.A, que tiendan a la optimización de los procesos de cobranzas en PDVAL Mérida, basados en los criterios de automatización de la información.

Objetivos Específicos:

1. Describir los Conceptos de sistema de información y sus componentes.
2. Describir la estructura administrativa de PDVAL Mérida.
3. Caracterizar los procesos administrativos de ventas a crédito y cobranzas de PDVAL Mérida.
4. Detectar los puntos críticos del proceso de ventas a crédito y cobranza de PDVAL Mérida.
5. Establecer el proceso de ventas a crédito y cobranzas que optimice el proceso administrativo en PDVAL.
6. Plantear los lineamientos para sistematizar el proceso de ventas a crédito y cobranzas para PDVAL Mérida

Justificación de la Investigación

Esta investigación es un aporte importante para el sector de la distribución de alimentos, el entorno académico y demás interesados de los diversos procedimientos y conceptos contables, específicamente en el manejo y control de la cuenta por cobrar en los clientes.

El adelanto tecnológico en el campo de la informática se presenta debido a las mismas necesidades que el ser humano se ha venido preguntando hace tiempo, ¿Exactitud, Veracidad, confiabilidad e información oportuna? necesidades de facilitar la mayoría de los procesos para realizar un trabajo más eficiente en el medio en que este se relacione, Así PDVAL, presenta en este momento la necesidad agilizar el proceso de ventas.

La creación de un sistema automatizado es de vital importancia en PDVAL porque minimiza el factor de error humano, aumenta la rapidez, exactitud y detalle de los reportes por cada cliente, calcula límite de crédito, índice de morosidad y el porcentaje de endeudamiento por cada cliente, además de acelerar un proceso eliminando las tareas manuales y repetitivas con el fin de ahorrar tiempo y recursos, lo que equivale a reducir costos.

Con una herramienta tecnológica, como lo es un sistema de información automatizado, se optimizarían los procesos en la empresa, en especial aquel relacionado con las ventas de crédito al mayor, pues la solicitud, verificación y preparación de pedidos sería más eficiente, dando información oportuna a los clientes, sobre existencia en productos y sus precios. Con ello se presenta una imagen de eficiencia a los clientes, sirviendo ellos mismo como los principales promotores de la empresa con fin de penetrar aun mas el mercado de distribución y venta de alimentos.

Asimismo este estudio servirá de marco referencial para próximas investigaciones en la implantación de un sistema de información automatizado y otras aéreas relacionadas

Metodología Propuesta

Por ser una investigación aplicada, se debe reconocer el problema que existe en una organización, diseñar posibles soluciones, planificar el trabajo y ejecutarlo en periodos programados, Por este motivo se propone MEDSI de Jonas Montilva (1999):

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	MESES																							
CASO TECNICO PDVAL	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
SISTEMA INFORMACION CUENTAS POR COBRAR	SEMANAS																							
ACTIVIDADES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
INFORMACION DEL TEMA																								
ELABORACION MARCO TEORICO																								
ANALISIS DEL SISTEMA ACTUAL																								
Caracterizar los procesos administrativos																								
Detectar los puntos criticos del proceso de ventas																								
Optimizar el proceso administrativo de ventas																								
Sistematizar el proceso de ventas a crédito y cobranzas																								
ELABORACION DEL CASO TECNICO																								
PRESENTACION																								

Cuadro N° 1. Elaboración propia

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Para Balestrini (2002), el marco teórico, es el resultado de la selección de aquellos aspectos mas relacionadas con el tema en investigación y contiene la ubicación contextual del problema, sus relaciones con otros hechos o problemas y las vinculaciones de los resultados por obtener con otros ya conseguidos. Además de las definiciones de conceptos y desarrollo de teorías que sustentan la problemática planteada.

Antecedentes de la Investigación

Para el desarrollo de un Sistema Automatizado para el control administrativo de PDVAL, se entre las cuales destacan las siguientes:

- Peña, G (2003). **Sistema de Información Automatizado Diario de los Andes Mérida, C.A**, efectuando bajo las fases propuesta para el desarrollo de un sistema de información que le permitieron la elaboración de un proyecto completo que reducía una cantidad de procesos innecesarios para la venta de publicidad en el Diario de los Andes, ya que el anteriormente su sistema era manual y requería de varios pasos que hacían difícil esta solicitud, esta investigación concluyo con la urgencia de implantar un sistema de información, para optimizar sus procesos de venta y así alcanzar el rendimiento planteado, esta investigación concluyo con la urgencia de

implantar un sistema de información, para optimizar sus procesos de venta y así alcanzar el rendimiento planteado.

- Abril Cáceres Ernesto Elías (2004). **Sistema de información Computarizado para el control de factura e inventario de la empresa los Almendros S.R.L**, Su autor propone también la metodología MEDSI, para el desarrollo de su sistema que dará solución a un lento proceso de presupuesto, fabricación y control de inventario para una empresa que se encarga de producir muebles madera, concluyendo con la aplicación de un sistema de información el control sobre los inventarios evitara las compra de materia prima innecesaria para la fabricación de los productos terminados, concluyendo con la aplicación de un sistema de información el control sobre los inventarios evitara las compra de materia prima innecesaria para la fabricación de los productos terminados

Los sistemas antes indicados proveen un aporte importante a la realización del presente trabajo, debido a que también buscan la automatización y construcción de muchos procesos.

Según Carlos Sabino (1986):

...ningún hecho o fenómeno de la realidad puede abordarse sin una conceptualización, es evidente que dicha tarea solo puede ir desenvolviendo a medida que penetramos en la naturaleza del problema pero también es obvio que ante ciertos problemas ya se poseen algunas referencias teóricas y conceptuales. Para sustentar la siguiente investigación fue necesario recurrir al diversos conceptos relacionados con la situación objeto de estudio. (p.63).

Bases Teóricas

A continuación se revelan los aspectos primordiales de carácter teórico, vinculados con los objetivos de la investigación los cuales fueron obtenidos de fuentes secundarias

Sistema:

Bueno, E (1974) Un sistemas de información hombre/máquina integrado que provee información para el apoyo de funciones de operación, gerencia y toma de decisiones en una organización, casi siempre creados con el fin de alcanzar propósitos u objetivos, es decir, es un plan. Diseño o método de organización cuya finalidad es lograr determinar la relaciones que hay entre los procesos operacionales y administrativos para obtener el saldo de las cuentas por cobrar como producto.

Clasificación de los sistemas

Kendall and Kendall (1992), establece que los sistemas se catalogan de múltiples formas, es por ello, que los tres elementos que los fundamenta son:

Según su entidad: se clasifican en reales, ideales y modelos

- **Reales:** Estos presumen de una existencia independiente del observador.
- **Ideales:** Estos son construcciones simbólicas, como lo es el caso de la lógica y las matemáticas.
- **Modelos:** Estos corresponden a abstracciones de la realidad, donde se combinan lo conceptual con las características de los objetos.

Según su origen: Estos pueden ser naturales o artificiales. Estas distinciones dependen según la dependencia o no en su estructuración por parte de otros sistemas.

- **Naturales:** Son aquellos en los cuales la mano del hombre no a intervenido en ellos.
- **Artificiales:** Son aquellos sistemas, que son creados por el hombre o que esté a interferido en ellos.

Según el ambiente o grado de aislamiento: Estos dependen solo según el intercambio que establecen con sus ambientes. Estos pueden ser cerrados o abiertos.

- **Abiertos:** Estos interactúan y reciben información del ambiente estos se dan en su totalidad en las empresas.
- **Cerrados:** Estos son herméticos al ambiente (hay que resaltar, que estos son solo teóricos, por lo tanto no existen).

Kendall and Kendall (1992), existen otras clasificaciones de las más conocidas entre los sistemas:

- **Probabilísticos:** Cuando se basan en la probabilidad y no se sabe con seguridad que va a ocurrir, estos son destinados al azar o a las circunstancias.
- **Determinísticos:** Cuando se sabe con exactitud que va a ocurrir.
- **Sub-sistemas:** Sistemas pequeños incorporados a otros sistemas.
- **Supra-sistemas:** Sistemas grandes que poseen dentro de ellos sub-sistemas.
- **Físicos (también conocidos como concretos):** Cuando poseen objetos físicos tangibles.

- **Abstractos (conocidos también como ideas):** Cuando están compuestos por ideas ó hipótesis (creencias); cosas intangibles.
- **Simples:** Cuando no poseen muchos elementos, que sea un sistema sencillo.
- **Complejos:** Cuando tienen varios elementos (un ejemplo en el área que estudio la misma computadora).
- **Muy complejos:** Son aquellos que poseen demasiados elementos por citar un ejemplo una empresa cualquiera.
- **Dinámicos:** Aquellos que interactúan.
- **Estáticos:** Aquellos que no interactúan.
- **Homeostáticos:** Se mantienen así mismos.
- **Temporales:** Durán por un tiempo determinado.
- **Permanentes:** Siempre permanecen en el tiempo sin variar.
- **Inestables:** Cuando varían constantemente.
- **Adaptativos:** Se adaptan rápidamente al ambiente.
- **No adaptativos:** No se adaptan al ambiente.

Según el portal virtual del Ministerio del Poder Popular para ciencias, tecnología e industrias intermedias: En cualquier sistema encontramos como mínimos cuatro elementos: Insumos, proceso, producto y retroalimentación. En otros términos es como el proceso de la comunicación, entrada proceso y salidas.

Funciones De Los Sistemas De Información

Kendall and Kendall (1992), explica que existen diferentes funciones:

Procesar transacciones: guardar, almacenar datos.

Definición de archivos: Almacenar los datos capturados de acuerdo a:

- Estructura de almacenamiento adecuado a través de un método que facilite el almacenamiento, actualización y acceso de datos.
- Dispositivos apropiados: CD, Servidores, Discos duros interno y externo, Pendrives.
- **Mantenimiento de esos archivos:** revisión periódica, actualizando la información; insertando, modificando eliminando datos.
- **Generar reportes:** Está produce la información requerida por los diferentes centros de información de la empresa a través de reportes en papel, en cintas y en diskettes o mediante el envío de señales electromagnéticas, digitales o analógicas a dispositivos receptores terminales. Entre los diferentes tipos de reportes tenemos los siguientes:
 - **Reportes de errores:** Es aquel tipo de reporte que informa acerca de las fallas presentadas por el sistema.
 - **Reportes de actividad:** Es aquel que informa de las actividades normales.
 - **Reportes regulares:** Son aquellos que se realizan semanales, anuales, mensuales, etc.
 - **Reportes de excepción:** Son aquellos que como su mismo nombre informan de situaciones excepcionales.
 - **Reportes especiales:** Son aquellos que surgen en situaciones especiales.
 - **Reportes no planeados:** Estos son que salen sin previo aviso, surgen en situaciones especiales o excepcionales.
 - **Procesar consultas:** Las consultas interactivas hombre-máquina.

- **Mantenimiento de la integridad de los datos:** que se mantengan intactos los datos, que se mantengan la verdad, la veracidad y protección de los datos.

Para Duque. H (1987) un sistema de información es el sistema de personas, registros de datos y actividades que procesa los datos y la información en cierta organización, incluyendo manuales de procesos o procesos automatizados.

Usualmente el termino es usado erróneamente como un sinónimo de sistema de información basada en computadora (computer-based), lo cual es solo tecnologías de información un componente de un sistema de información. El sistema de información basada en computadora son el campo de estudio de las tecnologías de información, de cualquier manera estas difícilmente deberían tratarse como tema aparte del enorme sistema de información que siempre esta relacionado.

Un sistema de información se puede esquematizar de la siguiente manera:



Figura 1. Flujo de datos, elaboración propia a partir de la información por Rena Copyright 2008

Según el portal virtual Scrib.com Kendal and Kendal establece que los sistemas de información automatizados, además de ejecutar un control de las transacciones y operaciones diarias, de la empresa, fungen de apoyo al flujo de información interno de la empresa.

El objetivo principal de los sistemas de información organizacionales es, procesar entradas, conservar archivos de datos relacionados con la organización y generar información, tales como, reportes y otras salidas para los usuarios que las necesitan. Debido a que los sistemas de información dan soporte a los demás sistemas de la organización, los usuarios de sistemas tienen que estudiar primero la estructura organizacional como un todo y así entonces, poder identificar cuáles son y cómo funcionan los sistemas de información de la organización.

Componentes de un sistema de información:

Para Medellín (1998), No importa a que tipo de organizaciones a la cual se va implementar un sistema de información están compuesto por 5 componentes básicos para su funcionamiento y desarrollo.

Bloque de entrada:

La entrada esta representada por los datos, texto, voz e imágenes que ingresan al Sistema de Información, los métodos y medios por los cuales se capturan e introducen.

La entrada está compuesta por transacciones, solicitudes, consultas, instrucciones y mensajes.

Por lo general, la entrada sigue un protocolo y un formato para que el contenido, la identificación, la autorización, el arreglo y el procesamiento sean adecuados.

Los medios más comunes para la entrada a un sistema son: Código de barras, láser, teclado, sistemas de reconocimiento de voz, escritura manual, pantallas sensibles.

- Diagramas de flujo tradicionales
- Jerarquía más entrada proceso salida (HIPO)
- Diagramas de estructuras
- Diagramas de Warner Orr

Bloque de Salida:

El producto del sistema de Información es la salida de información de calidad y documentos para todos los niveles de la gerencia y para todos los usuarios dentro y fuera de la organización. La salida es, en gran medida el componente que guía e influye en los otros componentes. Si el diseño de este componente no satisface las necesidades del usuario entonces los otros componentes tienen poca importancia.

La calidad de la salida se basa en su exactitud, oportunidad y relevancia, además esta salida debe tratarse en función de su destino, uso, frecuencia de uso y seguridad.

La salida se puede producir en pantallas, impresoras, dispositivos de audio o microfilm.

Bloque de Tecnología:

La tecnología captura la entrada, activa los modelos, almacena y accede datos, produce, transmite salida y ayuda a controlar todo el sistema, hace todo el trabajo pesado y une a todos los elementos estructurales.

La tecnología consta de 3 elementos principales:

- El ordenador y el almacenamiento auxiliar
- Las telecomunicaciones
- El software

Bloque de Base de Datos:

La Base de Datos es el lugar donde se almacenan todos los datos necesarios para atender las necesidades de todos los usuarios.

La Base de Datos física está compuesta por los medios de almacenamiento. Esta es la forma en que los datos se almacenan realmente.

Es importante determinar que estructura de Base de Datos se empleara para diseñarla: Estructura Relacional, Estructura de Árbol o Estructura de Red.

Bloque de Controles:

Todos los Sistemas de Información están sujetos a una diversidad de peligros y amenazas. En muchos casos, los peores abusos del sistema provienen de procedimientos operacionales inadecuados y una pobre administración.

Algunos de los controles que necesitan diseñarse en el sistema para asegurar su protección, integridad y operación uniforme son: la instalación de un sistema de administración de registros, la aplicaciones de controles contables tradicionales, el desarrollo de un plan maestro de Sistemas de Información, la creación de un plan de contingencia, la aplicación de procedimientos para el personal, la aplicaciones de monitores de hardware y

software, la instalación de sistemas ininterrumpidos de energía y sistemas contra incendio, y la aplicación de una diversidad de procedimientos de seguridad. Refiere Medellín (1998)

Características de los sistemas

Medellín (1998), define como las principales características de los sistemas:

- Sinergia: el sistema tomado globalmente posee características que no tienen sus partes tomadas individualmente. Así pues, el sistema tiene una capacidad de actuación mayor que la suma de las partes.
- Información de entrada: son los datos que necesita un sistema de información para emprender el procesamiento y así producir el producto de salida.
- Almacenamiento de información: El almacenamiento es una actividad más relevante que tiene una computadora, ya que debido a ella puede guardar la información en la sesión o proceso anterior. Estos datos suele ser almacenada en estructuras de información denominadas archivos. La unidad típica de almacenamiento son los discos duros, cd room, pendrive y disco duros externos.
- Procesamiento de la información: Es la capacidad del sistema de información para realizar cálculos en virtud de una secuencia de operaciones programadas, estos cálculos pueden ocurrir con datos introducidos recientemente en el sistema o bien con datos que están almacenados. Esta característica de los sistemas permite la transformación de datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones.
- Información de Salida: Es el producto que se obtiene a partir del procesamiento de los datos. Las unidades de salida generalmente son: impresoras, terminales, disquetes, gráficos, etc. Es importante aclarar que las salidas de algunos sistemas de información puede

constituir la entrada a otro de un nivel superior. En este caso, también existe una interfaz automática de salida.

Bases Legales

Con el fin de apuntar los argumentos en materia legal, se establecerán lo concerniente a la legislación venezolana en lo referentes a las cuentas por cobrar por cuanto la facturación debe seguir las normas tributarias para la emisión de facturas que actúan como comprobante del enriquecimiento anual de una empresa pública o privada

El sistema propuesto imprime las facturas razón por la cual esta propuesta influye el marco normativo tributario.

Código Orgánico Tributario (2001)

Según Rojas 2009, el código orgánico tributario, tiene como finalidad establecer todos los parámetros que sobre el hecho imponible deben estar presentes en todas las leyes nacionales que se relacionen con el tema de los impuestos

El objeto del Código Orgánico Tributario, es crear, modificar o suprimir tributos; definir el hecho imponible, fijar alícuotas del tributo, la base de su cálculo e indicar los sujetos pasivos del mismo. Además identifica las excepciones y rebajas del impuesto, autoriza al Poder Ejecutivo para conceder exoneraciones y otros beneficios o incentivos fiscales

El Código Orgánico Tributario es la norma central y punto de partida de todas las leyes nacionales y municipales relacionadas con los temas tributarios.

“En artículo 101. Establece las normas generales al momento de imprimir o emitir la factura correspondiente al cliente que requiera o solicite los productos o servicios que ofrece la empresa”.

Constituyen ilícitos formales relacionados con la obligación de emitir y exigir comprobantes:

1. No emitir facturas u otros documentos obligatorios.
2. No entregar las facturas y otros documentos cuya entrega sea obligatoria.
3. Emitir facturas u otros documentos obligatorios con prescindencia total o parcial de los requisitos y características exigidos por las normas tributarias.
4. Emitir facturas u otros documentos obligatorios a través de máquinas fiscales, sistemas de facturación electrónica u otros medios tecnológicos, que no reúnan los requisitos exigidos por las normas tributarias.
5. No exigir a los vendedores o prestadores de servicios las facturas, recibos o comprobantes de las operaciones realizadas, cuando exista la obligación de emitirlos.
6. Emitir o aceptar documentos o facturas cuyo monto no coincida con el correspondiente a la operación real.

Quien incurra en el ilícito descrito en el numeral 1 será sancionado con multa de una unidad tributaria (1 U.T.) por cada factura, comprobante o documento dejado de emitir, hasta un máximo de doscientas unidades tributarias (200 U.T.) por cada período o ejercicio fiscal, si fuere el caso.

Cuando se trate de impuestos al consumo, y el monto total de las facturas, comprobantes o documentos dejados de emitir exceda de doscientas unidades tributarias (200 U.T.) en un mismo período, el infractor será sancionado además con clausura de uno (1) hasta cinco (5) días continuos de la oficina, local o establecimiento en que se hubiera cometido el ilícito. Si la comisión del ilícito no supera la cantidad señalada, sólo se aplicará la sanción pecuniaria. Si la empresa tiene varias sucursales, la clausura sólo se aplicará en el lugar de la comisión del ilícito.

Quien incurra en los ilícitos descritos en los numerales 2, 3 y 4 será sancionado con multa de una unidad tributaria (1 U.T.) por cada factura, comprobante o documento emitido, hasta un máximo de ciento cincuenta unidades tributarias (150 U.T.) por cada período, si fuere el caso.

Quien incurra en el ilícito descrito en el numeral 5 será sancionado con multa de una a cinco unidades tributarias. (1 U.T. a 5 U

Ley del Impuesto Sobre la Renta (1999)

El Impuesto sobre la renta solo serán los enriquecimientos anuales netos obtenidos en dinero o su equivalente, los cuales causaran impuesto según lo que establece la Ley

Según lo establecido en el artículo 1:

Toda persona natural o jurídica, residente o domiciliada en la Republica Bolivariana de Venezuela, pagara impuesto sobre sus rentas de cualquier origen, sea que la causa o fuente de ingresos sea territorial o extraterritorial, las contribuyentes no residentes domiciliados en la Republica estarán sujetos al impuesto establecido en esta ley aun cuando no tengan base fija dentro del territorio nacional.

Los aspectos indicados son enlazados con el tema de investigación, las cuentas por cobrar tendrán efectos sobre las ventas contables que sirven de base para determinación del enriquecimiento neto gravable.

La Ley del Impuesto Sobre la Renta contempla en su **Título II: De la Determinación del Enriquecimiento Neto**, Capítulo III de las deducciones y Enriquecimiento neto, en el artículo 27, literal 8 las pérdidas por deudas incobrables cuando reúnan las condiciones siguientes:

- a) Que las deudas provengan de operaciones propias del negocio.
- b) Que su monto se haya tomado en cuenta para computar la renta bruta declarada, salvo en los casos de pérdidas de capitales dados en préstamo por instituciones de crédito, o de pérdidas provenientes de préstamos concedidos por las empresas a sus trabajadores.
- c) Que se hayan descargado en el año gravable, en razón de insolvencia del deudor y de sus fiadores o porque su monto no justifique los gastos de cobranza. Se considera que existe notoria imposibilidad práctica de cobro de un crédito, entre otros, en los siguientes casos:
 - Cuando el deudor no tenga bienes embargables.
 - Cuando el deudor haya fallecido o desaparecido sin dejar bienes a su nombre.
 - Cuando se trate de crédito cuya suerte principal al día de su vencimiento no exceda del equivalente de 60 veces el salario mínimo general del área geográfica correspondiente al Distrito Federal y no se hubiera logrado el cobro dentro de los dos años siguientes a su vencimiento.
 - Cuando se compruebe que el deudor ha sido declarado en quiebra, concurso o en suspensión de pagos. En el primer supuesto, debe existir sentencia que declare concluida la quiebra por pago concursal o por falta de activo.
 - En el caso señalado en la fracción III, la deducción, procederá en el ejercicio en el que se cumpla el plazo a que la misma se refiere.

En todos los caso, el saldo de Cada Cuenta considerada como crédito incobrable deberá quedar registrado en contabilidad, por un plazo mínimo de cinco años y conservar la documentación que demuestre el origen del crédito.

A veces, las empresas en su esfuerzo por aumentar las ventas conceden crédito con demasiada liberalidad o no se muestran muy diligentes en el cobro de las deudas de los clientes. Tales prácticas pueden generar costos innecesarios que, en períodos de recesión, tal vez representen la línea divisoria entre la supervivencia y la quiebra. Por lo es recomendable, el cambio de políticas para conceder los créditos, así mismo hacer una estimación Contable para Cuentas Incobrables.

Estimación Contable para Cuentas Incobrables

Los Principios de Contabilidad, hace mención de las estimaciones Contables, cuando comenta que formando parte de las operaciones normales de una entidad, existen eventos cuyos efectos, a la fecha de presentación de los estados financieros, no son susceptibles de cuantificarse con exactitud, estando es este caso las cuentas por cobrar. Frecuentemente, esta estimación se hace en condiciones de incertidumbre en cuanto al resultado de los eventos que han ocurrido o con probabilidad de que ocurran y que, por lo tanto, involucran el uso del juicio.

Para la Estimación contable se debe tomar en cuenta lo siguiente.

- Verdadera necesidad de registrar la estimación contable y establecimiento de políticas adecuadas al respecto.
- Compilación de información relevante, suficiente y confiable para respaldar la estimación contable.
- Participación de personal capacitado en la preparación de la estimación contable.
- Evaluación de la estimación a través de comparaciones con resultados reales posteriores o de la congruencia con los planes de operación de la entidad.

Ley Del Impuesto Al Valor Agregado (2004)

Rojas (2009), el impuesto al valor agregado, grava la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, según se especifica en esta Ley, aplicable en todo el territorio nacional, que deberán pagar las personas naturales o jurídicas, las comunidades, las sociedades irregulares o de hecho, los consorcios y demás entes jurídicos o económicos, públicos o privados, que en su condición de importadores de bienes, habituales o no, de fabricantes, productores, ensambladores, comerciantes y prestadores de servicios independientes, realicen las actividades definidas como hechos imponible en esta Ley.

La ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA) tiene un concepto muy amplio de lo que es una venta, es la transferencia de propiedad, sea a cambio de dinero o especies.

Artículo 54.- “los contribuyentes están obligados a emitir facturas por sus ventas, por la prestación de servicios y por las de operaciones gravadas.

Las facturas podrán ser sustituidas por otros documentos en los casos que si lo autorice la administración tributaria”.

Artículo 55.- los contribuyentes deberán emitir sus correspondientes facturas en las oportunidades siguientes:

1. En los casos de ventas de bienes corporales, en el mismo momento cuando se efectuó la entrega de los bienes muebles.
2. Cuando las facturas no se emitan en el momento de efectuarse la entrega de los bienes muebles, los vendedores deberán emitir y entregar al comprador en esa oportunidad, una orden de entre o guía de despacho que ha de contener las especificaciones exigidas por las normas que establezcan la administración tributaria. La factura que se emita posteriormente deberá hacer referencia a la orden de entrega o guía de despacho.

Providencia Administrativa 0591

En esta providencia dicta los requisitos a seguir, al momento de emitir las facturas en forma libre donde el sistema imprimirá los datos correspondientes a las facturas los cuales se detallan a continuación:

Capítulo II

De los medios de emisión

Artículo 6: los sujetos regidos por esta providencia deben emitir las facturas, la notas de debito y crédito a través de los siguientes medios:

1. Sobre formatos elaborados por imprentas autorizadas por la administración tributaria.
2. Sobre formas libres elaboradas por imprentas autorizadas por la administración tributaria.
3. Mediante Maquinas fiscales.

Artículo 07: A los fines de lo previsto se entiende por:

1. Formato elaborado por imprentas autorizadas: medios de emisión que debe contener desde la imprenta los datos y campos señalados en el artículo 29 de esta providencia.
2. Forma libre elaborada por imprentas autorizadas: medios de emisión que debe contener desde la imprenta los datos y campos señalados en el artículo 30 de esta providencia.
3. Sistemas automatizados o computarizado para la emisión de facturas y otros documentos: herramienta tecnológica e informática que permite la información correspondiente a las operaciones realizadas por lo contribuyentes, sobre los formatos o formas libre elaboradas por las imprentas elaboradas.

Capítulo III

Sección I

De las facturas

Artículo 13: de las facturas emitidas sobre formatos o formas libres, por lo que los contribuyentes ordinarios deben cumplir con los siguientes requisitos:

1. Contener la denominación de FACTURA
2. Numeración consecutiva y única.
3. Numero de control preimpreso

4. Total de los números de control asignado expresado de la siguiente manera desde N°... hasta N°...
5. Nombre y apellido o razón social, domicilio fiscal, numero de registro de información fiscal, numero de cedula de identidad
6. Fecha de emisión constituida por ocho (08) dígitos.
7. Descripción de la venta en cantidad y monto.
8. Especificación del monto total de la base imponible, según la alícuota aplicable.
9. Indicación del valor total de la venta.

Sección II

De las ordenes de entrega y guías de despacho.

Sobre esta sección es de importancia debido a que en este momento la empresa emite es tipo de orden y guías de despachos para luego ser sustituidas por las facturas correspondientes

Artículo 20: las órdenes de entrega o guías de despacho deben emitirse únicamente para amparar el traslado de bienes muebles que no representan ventas. En los casos en que establece la ley. En los casos en que la ley establece el impuesto al valor agregado disponga la posibilidad de amparar operaciones de venta mediante ordenes de entrega o guías de despacho, las respectivas facturas deberán emitirse en el mismo periodo de imposición, haciendo referencia a la orden des despacho o guía de despacho que soporta la entrega de los bienes.

Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Proponer un sistema de información para el control de las ventas a crédito de la empresa Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos. S.A, que tiendan a la optimización de los procesos de cobranzas en PDVAL Mérida, basados en los criterios de automatización de la información.

OBJETIVO ESPECIFICO DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLE	INDICADORES	INSTRUMENTO
1.- Describir los Conceptos de sistema de información y sus componentes.	Conceptos de sistemas	Concepto de sistema Clasificación de los sistemas Componentes del sistema	Observación documental
2.- Describir la estructura administrativa de PDVAL Mérida.	Departamentos que integran PDVAL.	Áreas Funcionales Áreas Operativas	Observación directa Observación documental
3.-Caracterizar los procesos administrativos de ventas a crédito y cobranzas de PDVAL Mérida.	Proceso de despacho Proceso de registro cuentas por cobrar Proceso de contabilizar inventarios	Departamentos de Distribución y venta. Departamento de Finanzas. Departamento de Almacenamiento,	Observación directa Guía de Entrevista
4.- Detectar los puntos críticos del proceso de ventas a crédito y cobranza de PDVAL Mérida	Proceso de despacho Proceso de registro cuentas por cobrar Proceso de contabilizar inventarios	Departamentos de Distribución y venta. Departamento de Finanzas. Departamento de Almacenamiento,	Observación directa. Guía de Entrevista
5- Establecer el proceso de ventas a crédito y cobranzas que optimice el proceso administrativo en PDVAL.	Proceso de despacho. Flujograma Actual	Venta de productos a crédito a la red de clientes.	Observación directa Observación documental
6.- Plantear los lineamientos para sistematizar el proceso de ventas a crédito y cobranzas para PDVAL Mérida	Estrategia Apropriada Estructura del Sistema	Requerimientos de entrada. Requerimientos de salida Requerimientos funcionales Requerimientos de almacenamiento.	Observación directa Observación documental

Cuadro N° 02 Fuente: Elaboración Propia

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Tipo de Investigación

En el presente capítulo se describen las, técnicas, métodos y procedimientos que fueron utilizados para lograr los objetivos formulados en el estudio.

La presente investigación se desarrolla como una investigación de campo, no experimental según Balestrini (2002). La autora señala que esta investigación no experimental se ubica en las investigaciones exploratorias, descriptivas y proyectos factibles, donde se observan los hechos estudiados tal como se manifiestan en su estado natural, y en ese sentido, no se manipulan manera intencional las variables.

Este tipo de investigación permite establecer una interacción entre los objetivos y la realidad de la situación de campo; observar y recolectar los datos directamente de la realidad, en su situación natural.

En relación con su objetivo general, es analítica y se encuadra dentro de la modalidad de investigación proyectiva, la cual permite satisfacer necesidades de una institución y proponer alternativas de cambio.

En este sentido, Hurtado (2006) indica:

La investigación proyectiva consiste en la elaboración de una propuesta o de un modelo como solución a un problema o una necesidad de tipo práctico ya sea de un grupo social o una institución en un área particular del conocimiento a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y las tendencias futuras. (p. 325)

La investigación comprende un diagnóstico del sistema de contabilidad general del manejo de la cuentas por cobrar de PDVAL, que permite determinar la factibilidad del diseño de las estrategias propuestas.

Para la preparación de dicho diagnóstico fue obligatorio realizar una investigación de campo sustentada en un análisis documental.

El estudio de campo según la Universidad Experimental Libertador (UPEL, 2003) puede definirse como:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p. 14)

De esta forma, la dependencia directa con el ente objeto de estudio, permitió detallar la situación del evento, midiendo de manera independiente las variables a través de la frecuencia y la proporción porcentual, información primordial para lograr el objetivo planteado, de igual modo esta información se complementó con el análisis y comparación del material bibliográfico que sustenta el basamento teórico y legal del estudio.

En estos términos, Arias (1999), define la investigación documental como: “aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de material impreso u otros tipos de documentos.”(p. 47).

Diseño de la Investigación

Ya definida el tipo de investigación, se presenta el diseño que rigió el desarrollo de ésta con base en el procedimiento conocido para el estudio, con el fin de realizar en forma adecuada el proceso de recolección, análisis e interpretación de datos.

Para Hurtado (2006) el diseño de la investigación “se refiere a dónde y cuándo se recopila la información, así como la amplitud a recopilar, de manera que dé respuesta a la pregunta de la investigación de la forma más idónea posible” (p.119). Así, la investigación propuesta presenta, según la dimensión táctica, un diseño de fuente mixta (documental y de campo) y transeccional contemporáneo (se desea obtener información de un evento actual en un único momento del tiempo).

La investigación proyectiva sigue una adecuada planificación con la finalidad de llegar a proponer algo, en este caso diseñar estrategias de integración del sistema de contabilidad en las ventas a crédito, basadas en las teorías de control interno público. Se enfoca más allá de analizar o descripción de una situación determinada, se podría decir que utiliza ese análisis para poder soportar y justificar la propuesta que se va a hacer.

Según Hurtado (2006):

Para que un proyecto se considere investigación proyectiva, la propuesta debe estar fundamentada en un proceso sistemático de búsqueda e indagación que recorre los estadios descriptivo, comparativo, analítico, explicativo y predictivo de la espiral holística. A partir del estadio *descriptivo* se identifican las necesidades y se define el evento a modificar; en los estadios *comparativo, analítico y explicativo* se identifican los procesos causales que han originado las condiciones actuales del evento a modificar, de modo que una explicación plausible del evento permitirá predecir ciertas circunstancias o consecuencias en caso de que se produzcan determinados cambios; el estadio *predictivo* permitirá identificar tendencias futuras, probabilidades, posibilidades y limitaciones. (p. 328)

De manera pues que se realizó una descripción comparativa, analítica, explicativa y proyectiva de los elementos participan, con el fin de diseñar estrategias de integración del sistema de contabilidad general en los fondos regionales de financiamiento, basadas en las teorías de control interno público; y de esta manera arribar a conclusiones y recomendaciones.

Población y Muestra

Según Ballestrini (2001), “la población puede estar referida a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones de la investigación”. (p.137).

Por otro lado, la muestra según Gabaldón, (citado por Ballestrini, 2001)

Representa un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento de la población. La muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población. (p. 137).

De acuerdo a las etapas del proceso de muestreo planteado por Hurtado (2000), se siguen los siguientes pasos para estipular la muestra de la investigación planteada:

1. Definición de unidades de estudio: Se tomó como unidad de estudio a la empresa Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos (PDVAL), integra el universo de la investigación.

2. Delimitación de la población de estudio: la población objeto de estudio estuvo delimitada a todos los empleados que laboran en la gerencia de administración y finanzas (unidades de contabilidad, control interno y cuentas por cobrar), en la unidad de operaciones (unidad de despacho y unidad de PDVALitos), quienes tienen a cargo las funciones relacionadas con el proceso de ventas a crédito. Población conformada por 25 personas.

Se delimita la población tomando en cuenta la homogeneidad de la misma, previa definición de características de inclusión de los elementos que la integran. Además la población es de tipo finita dado que sus elementos son conocidos y pudieron ser identificados y listados en su totalidad.

3. Cálculo del tamaño de la muestra: Existen diversas opiniones sobre el tamaño ideal de la muestra, sin embargo, la mayoría de éstas apuntan a establecerla en función de la homogeneidad de la población y los objetivos del estudio.

En virtud de ello, y por ser la población finita y accesible se consideró pertinente para esta investigación tomar una muestra censal de los 8 funcionarios, quienes fungieron como actores sociales, a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, suministraron elementos de criterios básicos, vinculados con la situación del sistema de contabilidad general y el sistema de control interno objeto de estudio. Por lo que no fue necesario aplicar la técnica del muestreo y se considera que, estudiados todos los miembros representativos de la población, los resultados observados y obtenidos describen el verdadero comportamiento de la misma.

En la elaboración de esta investigación se utilizó la Metodología Estructurada para el Desarrollo de Sistemas de Información MEDSI.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La importancia que tienen los instrumentos de recolección de la información en una etapa de investigación, a continuación se presentan los instrumentos de recolección, como elementos de extracción de material que sirve para registrar la información recolectada a través de las diferentes fuentes.

Se realizó la recopilación de toda la información necesaria a través de entrevistas realizadas al personal que labora en PDVAL, investigando los procesos de trabajo dentro de esta empresa y definiendo las necesidades de automatización que la misma posee. Además de plasmar todas las investigaciones de cualquier tipo de texto que enriquezca este caso técnico, obteniéndolos de bibliotecas, tesis anteriormente presentadas, e Internet.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados para presentar la propuesta de un sistema de información de las ventas a crédito en PDVAL, fueron la observación directa, la entrevista estructurada y la observación documental. Las guías de entrevistas fueron aplicadas a los jefes de distribución y Despachadores, jefes y auxiliares de almacén, Analista de cuentas por cobrar, Al departamento de Mercadeo y Ventas de contabilidad de PDVAL en el estado Mérida. (Anexo A)

El análisis de los datos consistió en realizar una serie de operaciones a fin de resumir los datos recolectados. En este caso, se procedió a organizar la información mediante la presentación de cada uno de las preguntas, tomando en cuenta las opciones señaladas por cada uno de los entrevistados, para luego obtener los resultados dados a conocer mediante cuadros resúmenes, cada uno con su correspondiente interpretación cualitativa.

Confiabilidad Validez y del Instrumento

Toda medición o instrumentos de recolección de los datos deben reunir dos requisitos fundamentales, los cuales son:

Confiabilidad

La confiabilidad esta dirigida a la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez en condiciones tan parecidas como sea posible. Es decir, el instrumento arroja medidas congruentes de una medición a la siguiente. La pregunta clave para determinar la confiabilidad de un instrumento de medición es: si se miden fenómenos o eventos una y otra vez con el mismo instrumento de medición, ¿se obtienen los mismos resultados u otros muy similares? Si la respuesta es afirmativa, se dice que el instrumento es confiable. (Bernal, 2000).

Validez

Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello a lo cual está destinado, la validez tiene que ver con lo que mide la entrevista y cuán bien se hace. La validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos. (Bernal, 2000).

La validación se realizó mediante un juicio de tres expertos, un experto en contabilidad de costos (Anexo C), un experto en metodología (Anexo D) y, un experto en lengua y literatura (Anexo E), quienes basándose en su capacidad de discernimiento revisaron los aspectos sustanciales de la investigación, emitiendo un criterio respecto a cada una de las preguntas, así como también, observaciones referidas a la presentación del mismo. La revisión del instrumento por parte de los expertos llevó a la realización de algunos ajustes. De esta forma la investigación reunió los requisitos de confiabilidad y validez.

Técnica de Análisis, Interpretación y Presentación de Datos

Obtenidos los datos, se analizaron a fin de descubrir su significado en términos de los objetivos planteados.

El análisis de los datos se basó en realizar varias operaciones con el fin de sintetizar los datos recogidos. En este caso, se procedió a organizar la información para su posterior presentación de cada una de las interrogantes, tomando en cuenta las opciones elegidas por cada uno de los encuestados, para al final alcanzar los resultados exponiéndolos a través de cuadros resúmenes, cada uno con su correspondiente interpretación cualitativa

A partir de las técnicas de investigación referenciadas por Morillo (2007), en esta investigación las técnicas de análisis, interpretación y presentación utilizadas fueron:

Técnica de observación documental. Esta técnica constituyó un punto de partida en el análisis de las fuentes documentales; mediante las lecturas generales se inicia la búsqueda y observación de hechos presentes en los materiales escritos consultados, el objetivo fue captar planteamientos esenciales y lógicos que contribuyeron con el logro de las metas trazadas.

Técnica de presentación resumida del texto. Con esta técnica se recabaron de manera exacta y sintetizada las ideas de los autores u obras consultadas.

Técnica del análisis crítico. Una vez utilizadas las técnicas anteriores se realizó una evaluación interna por parte del investigador, basada en el desarrollo lógico y la solidez de las ideas generadas por los autores o fuentes consultadas

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

En el actual capitulo, se muestran los análisis e interpretación de los resultados obtenidos de emplear las diferentes herramientas diseñadas para la recaudación de la información. Estos resultados e interpretaciones se mostrarán con relación a los objetivos específicos establecidos en esta investigación.

Describir los Conceptos de sistema de información y sus componentes.

Objetivo específico numero 1. Describir los Conceptos de sistema de información y sus componentes.

Un sistema de información varios autores lo define, como un conjunto de elementos integrado o relacionados entre si, los cuales siguen una series de pasos secuenciales (sistematizados) teniendo como objetivo principal alcanzar un mismo objetivo o fin propuesto.

Para Medellín (1998), No importa a que tipo de organizaciones a la cual se va implementar un sistema de información están compuesto por 6 componentes básicos para su funcionamiento y desarrollo.

Bloque de entrada:

La entrada esta representada en todos los datos, texto, voz e imágenes que ingresan al Sistema de Información, los métodos y medios por los cuales se capturan e introducen.

Bloque de Salida:

El producto del sistema de Información es la salida de información de calidad y documentos para todos los niveles de la gerencia y para todos los usuarios dentro y fuera de la organización. La salida es, en gran medida el componente que guía e influye en los otros componentes. Si el diseño de este componente no satisface las necesidades del usuario entonces los otros componentes tienen poca importancia.

Bloque de Tecnología:

La tecnología captura la entrada, activa los modelos, almacena y accede datos, produce, transmite salida y ayuda a controlar todo el sistema, hace todo el trabajo pesado y une a todos los elementos estructurales.

Bloque de Base de Datos:

La Base de Datos es el lugar donde se almacenan todos los datos necesarios para atender las necesidades de todos los usuarios.

Bloque de Controles:

Todos los Sistemas de Información están sujetos a una diversidad de peligros y amenazas. En muchos casos, los peores abusos del sistema provienen de procedimientos operacionales inadecuados y una pobre administración.

El sistema para asegurar su protección, integridad y operación uniforme son: la instalación de un sistema de administración de registros, la aplicaciones de controles contables tradicionales, el desarrollo de un plan maestro de Sistemas de Información, la creación de un plan de contingencia, la aplicación de procedimientos para el personal, la aplicaciones de monitores de hardware y software, la instalación de sistemas ininterrumpidos de energía y sistemas contra incendio, y la aplicación de una diversidad de procedimientos de seguridad.

Objetivo específico Número 2. Describir la estructura administrativa de PDVAL Mérida.

A continuación se presenta los departamentos dentro de la estructura administrativa de PDVAL Mérida que guarda relación con el objetivo de la investigación. Extraído del manual de procedimientos de la empresa productora y distribuidora de venezolana de alimentos

1. Área de Prevención y Control de Perdidas (PCP): Garantizar la seguridad y preservación del patrimonio de PDVAL, a través de manejo preventivo de los riesgos, contribuyendo a la continuidad del negocio como factor clave en la seguridad del desarrollo del país.
2. Área de Automatización Informática y telecomunicaciones (AIT): Provee y mantiene los servicios y soluciones integrales de tecnologías de automatización, información y comunicaciones de la corporación; contribuimos a mantener su continuidad operativa y a ejecutar sus planes; innovamos y actuamos como agentes de transformación en PDVAL

3. Área de Operaciones. Recepcionar, Almacenar, Distribuir y Vender la mercancía para garantizar a la población la adquisición los productos de la cesta básica a precios regulados
4. Área de Administración y Finanzas: es la unidad encargada de garantizar la administración de los recursos Financieros, humanos y materiales de manera efectiva, eficaz y transparente a la cadena de valor de PDVAL Región Sur Occidente, facilitando así la toma de decisiones como empresa líder en el sector de producción y distribución de alimentos e insumos básicos que contribuyan a la soberanía alimentaría del pueblo venezolano.

PDVAL Mérida para realizar una descripción de la estructura administrativa esta conformada por los siguientes departamentos:

- *Administración y Servicios:* este departamento se encarga de suministrar todos los bienes y servicios requeridos por la distintas áreas controlando la optimización de los recursos. tales como viajes y traslados, suministros de artículos de oficina, inventarios, mantenimientos de inmuebles, etc.
- *Contratación:* garantizar que los procesos modulares de la organización se mantengan en un normal funcionamiento a través de procesos licitatorios, para la contratación de bienes y servicios necesarios para alcanzar los objetivos propuestos.
- *Finanzas:* transformar y resumir las operaciones de la empresa en estados financieros para una rendición clara y transparente de la administración de los recursos, que ayuden a la toma de decisiones para realizar los correctivos necesarios para alcanzar la misión de empresa.
- *Presupuesto:* formulación, elaboración y ejecución del presupuesto, en función de distribuir eficientemente el

presupuesto de acuerdo al plan operativo anual elaborado por el departamento de planificación control y gestión.

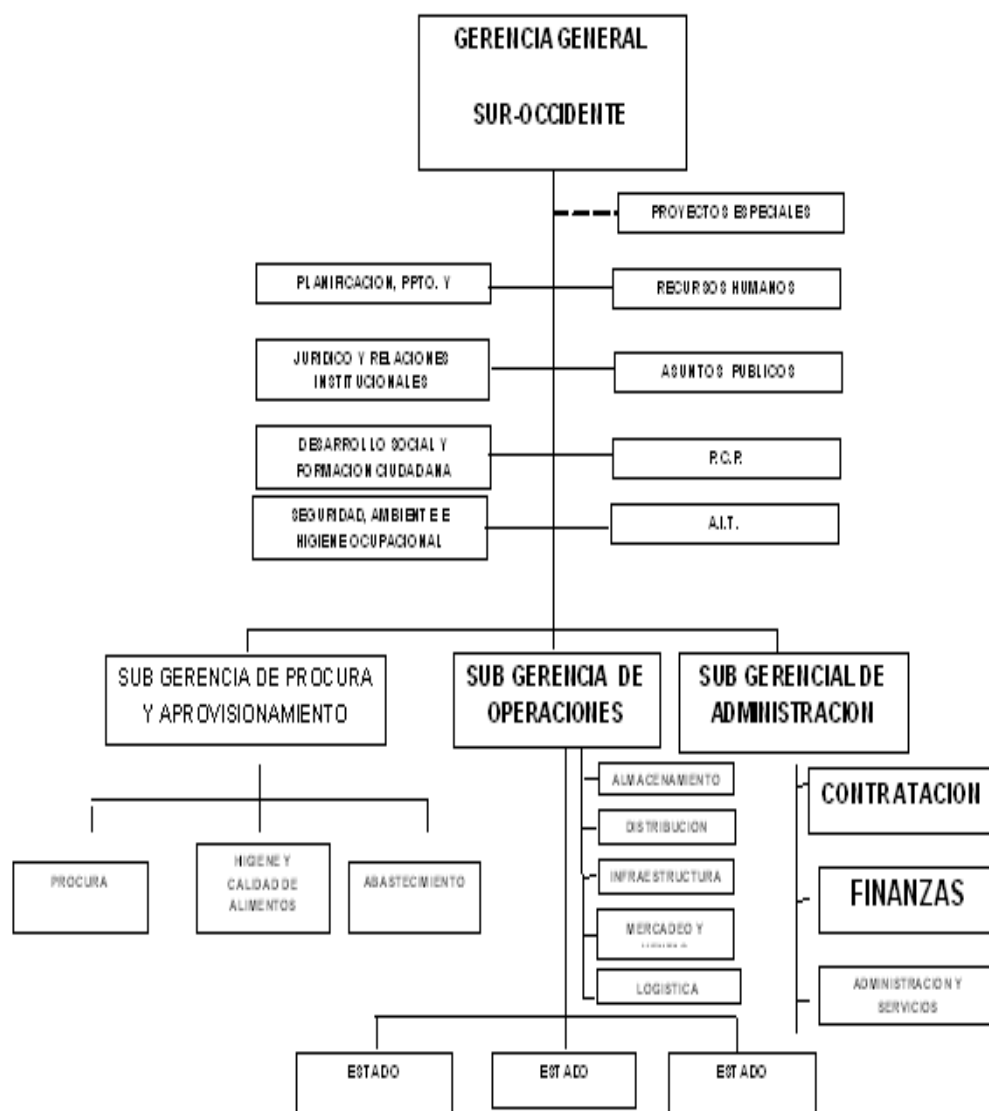


Figura 2, Estructura PDVAL Región Sur Occidente

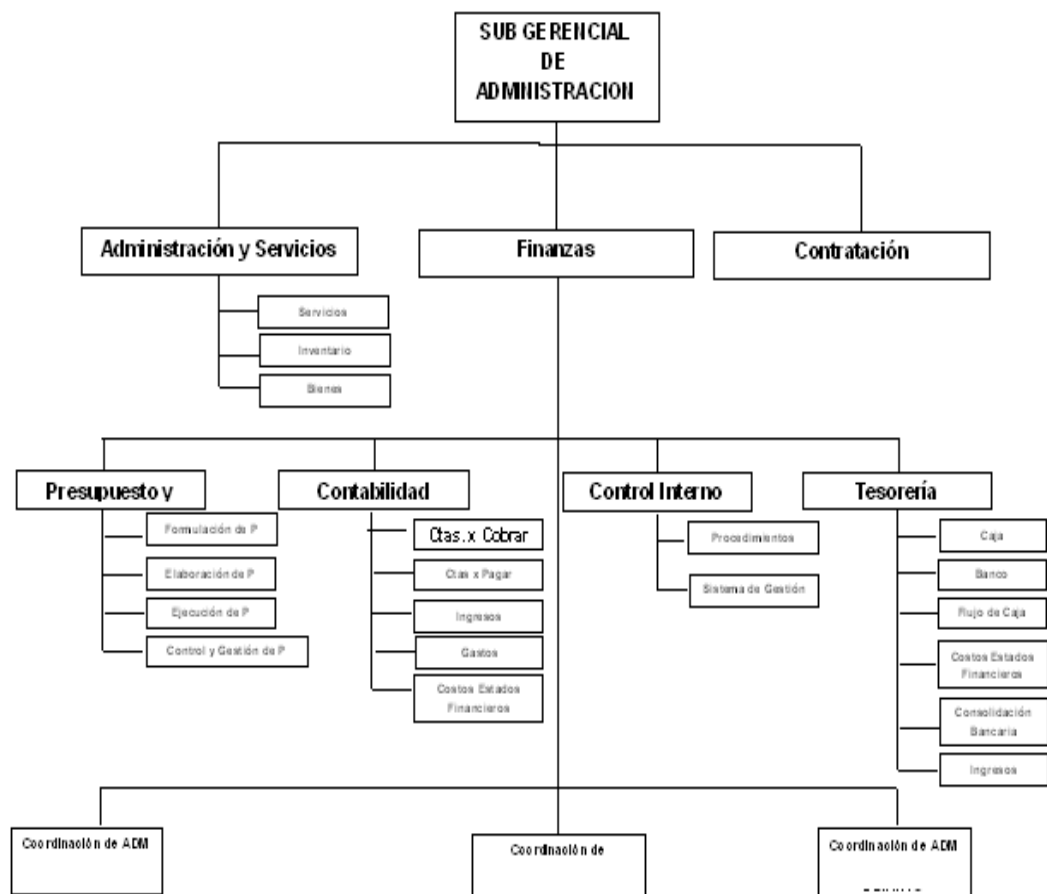


Figura 3: Estructura organizativa Sub Gerencia de administración y Finanzas

Objetivo específico numero 3. Caracterizar los procesos administrativos de ventas a crédito y cobranzas de PDVAL Mérida, extraído del manual de procedimientos de la empresa productora y distribuidora de venezolana de alimentos

1. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

1.1. OBJETIVO

Regular las actividades inherentes al proceso de ventas a crédito de los puntos de venta de PDVAL S.A.; implantando los controles necesarios para dar fiel cumplimiento a los correctos procedimientos establecidos por la Sub Gerencia de Administración.

1.2. ALCANCE

En este procedimiento se regirán las actividades a seguir para efectuar la operación a partir del despacho de mercancía. La normativa aquí establecida deberá ser aplicada para todas las Sub Gerencias, coordinaciones y áreas que directa o indirectamente participen en el proceso de despacho, cuentas por cobrar y manejo de efectivo de PDVAL S.A.

1.3. REFERENCIAS

Manual del Proceso de Protección Industrial. Control de Acceso y Recorrido. Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001. Gerencia de Prevención y Control de Perdidas (PCP)

1.4. RESPONSABLES

- Supervisor de PDVALitos
- Fiscalizadores de PDVALitos
- Analista de Despacho
- Transportista
- Analista de Cuentas por Cobrar Coordinación

- Supervisor de Administración Coordinación
- Líder Unidad de Finanzas. Región Sur Occidente

1.5. CONDICIONES

El expediente de cada PDVALito debe ser controlado por la Analista de Cuentas por Cobrar de la Coordinación debe estar conformado por:

- Carta dirigida a PDVAL S.A. solicitando la instalación de un PDVALito, avalada por el Consejo Comunal.
- Acta de Aprobación de PCP, donde indica que la instalación facilitada por el Concejo Comunal es apta para ser aperturado.
- Acta Constitutiva.
- Registro de Identificación Fiscal.
- Registro del Banco Comunal.
 - Censo Comunitario.
 - Número de Caso asignado por 0800-PDVAL00.
 - Certificado de Ingreso al Banco Comunal.
 - Informe Semanal de Fiscalización y Control de Inventarios.
 - Acta de Despacho.
 - Facturas
 - Depósitos.
 - Estado de Cuenta.

1.6. MATERIALES

- Material de oficina.

1.7. HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

- Carruchas
- Romana
- Equipo de computación con impresora.
- Mobiliario de oficina.

1.8. ASPECTOS DE SEGURIDAD

- Los incorporados a las áreas en las cuales se realizan las actividades detalladas en este procedimiento deben aplicar el uso adecuado de los implementos de seguridad requeridos por las áreas en las cuales se ejecuta el recorrido.
- Implementos de seguridad:
 - a. Zapatos/Botas de Seguridad.
 - b. Guantes de Seguridad.
 - c. Casco de seguridad.
 - d. Tapones auditivos.
 - e. Lentes de seguridad
 - f. Botiquín de primeros auxilios

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

2.1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

2.1.1. Ventas a PDVALitos

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
<i>Supervisor / Fiscalizador de PDVALitos</i>	Realiza la Solicitud de Pedido de Mercancía de los PDVALitos al Analista de Cuentas por Cobrar, mediante una <i>Nota de Pedido</i>
<i>Analista de Cuentas de</i>	Verifica el estado de cuenta del PDVALito y autoriza

Cobrar

el despacho de la mercancía solicitado en la **Nota de Pedido**. Para autorizar el despacho, el PDVALito debe estar solvente, es decir, que haya depositado el 70% del monto total de la deuda adquirida con PDVAL.

¿Está solvente?

Si: Ir a la actividad N° 5

No: Ir a la actividad N° 4

Rechaza la **Nota de Pedido** al marcarla con un sello de ANULADO. Envía una **Comunicación de Cobranza** dirigida al Concejo Comunal donde se informa su **Estado de Cuenta** actual. Archiva la Nota de Entrega Anulada y la copia de la comunicación como aval de recibido en el expediente del PDVALito. Fin del Procedimiento.

Remite la **Nota de Pedido** al Analista de Despacho.

Analista de Despacho

Verifica que la mercancía solicitada en la **Nota de Pedido** se encuentre en existencia en el Almacén. (Ver Procedimiento ADM-P-101 Rotación de Inventarios. Pág. 10 de 13)

Identifica si el medio de transporte es aportado por el Concejo Comunal.

Si: Ir a la Actividad N° 8

No: Ir a la Actividad Nº 13

Elabora el **Acta de Despacho** de mercancía indicando un descuento en ventas por pago de compensación socialista al Concejo Comunal del 4%. Se reproducen cuatro (4) ejemplares que deben estar firmados por él y ser distribuidos de la siguiente manera: (1) Representante del Concejo Comunal, (2) Operador de Protección Industrial (PCP), (3) Analista de Cuentas por Cobrar, (4) Archivo del Analista de Despacho.

Solicita al representante del Concejo Comunal completar el recuadro del Descuento en Ventas por Pago de Compensación Socialista indicado en el **Acta de Despacho**, firma los cuatro (4) ejemplares. (Esta casilla es utilizada como respaldo de entrega del fondo social)

Operador de Protección Industrial (PCP)

0. Verifica que las cantidades reflejadas en el Acta de Despacho sean las correctas y procede a firmar los cuatro (4) ejemplares.

Analista de Despacho

1. Entrega un (1) ejemplar del Acta de Despacho al representante del Concejo Comunal y uno (1) al Operador de Protección Industrial (PCP) como constancia de entrega de la mercancía. Archiva un (1) ejemplar para su control interno.
2. Reúne todas las Actas de Despacho de las operaciones diarias y hace entrega de sus respectivos ejemplares a la Analista de Cuentas por

Cobrar. Pasa a la actividad N° 17.

3. Elabora el **Acta de Despacho** de mercancía indicando un descuento en ventas por pago de compensación socialista al Concejo Comunal del 2%.
4. Solicita al transportista que se encargará de trasladar la mercancía al PDVALito que firme los cuatro (4) ejemplares de las Actas de Despacho como respaldo de recepción de la mercancía, y le hace entrega de dos (2) ejemplares al transportista.

Transportista

5. Entrega la mercancía al PDVALito y solicita la firma del representante del Concejo Comunal en las dos (2) Actas de Despacho, como constancia de recepción de la mercancía.
6. Entrega un ejemplar del Acta de Despacho al representante del PDVALito y retira la copia sobrante, que será entregada al culminar su ruta de despacho diaria a la Analista de Cuentas por Cobrar.

Analista de Cuentas por Cobrar

7. Recibe y Verifica las Actas de Despacho del día inspeccionando que contengan todas las firmas y los que todos sus datos sean correctos. Una vez revisadas las relaciona en los estados de cuenta de cada PDVALito, actualizando el saldo de las cuentas por cobrar.
8. Efectuar una relación semanal de las cuentas por

cobrar que será entregada al supervisor de administración de la coordinación semanalmente los días jueves a primera hora.

- | | | |
|---|-----------|--|
| <i>Supervisor de Administración Coordinación</i> | 9. | Recibe y verifica la información semanal de las cuentas por cobrar y las remite inmediatamente a la Sub Gerencia de Administración y Finanzas de la Región Sur Occidente por correo electrónico. |
| <i>Analista de Finanzas Sur Occidente</i> | 0. | Recibe, Verifica y Consolida la información de las cuentas por cobrar enviada por las Coordinaciones vía electrónica. Remite la información consolidada de las cuentas por cobrar a la Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas en el transcurso del día jueves de cada semana. |
| <i>Supervisor / Fiscalizador de PDVALitos</i> | 1. | Recauda diariamente los depósitos efectuados por los PDVALitos, los entrega a la Analista de Cuentas por Cobrar de la Coordinación junto con una relación detallada de los depósitos y el estado de cuentas por cobrar de cada PDVALito. |
| <i>Analista de Cuentas por Cobrar</i> | 2. | Recibe y Verifica la relación de depósitos y cuentas por cobrar de los PDVALitos; cotejando con los depósitos originales entregados por el fiscalizador. Una vez revisados son incluidos en los estados de cuenta de cada PDVALito, actualizando el saldo de las cuentas por cobrar. |

Objetivo específico numero 4. Detectar los puntos críticos del proceso de ventas a crédito y cobranza de PDVAL Mérida.

Al tener PDVAL un ambiente de control, en donde combine los elementos que influyen en las lineamientos y procedimientos de la empresa, de tal manera que al evaluar los puntos críticos en el proceso de venta a crédito, sea fácil identificarlos y analizarlos, para minimizar el riesgo que desvirtúen los objetivos de la empresa, mediante la aplicación de un sistema de información contable, y el estableciendo procedimientos de control con el fin de proporcionar una seguridad razonable en la información de una forma eficaz y eficiente para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

La responsabilidad y papel importante que juega el departamento de administración, el cual se encargara de establecer y mantener los controles internos mediante una vigilancia concreta y cercana para observar si estos están generando los objetivos establecidos, mediante una operación eficaz en operaciones, evaluando el diseño y los resultados obtenidos.

Como se observa el control interno es de vital importancia para la optimización de la operaciones y el crecimiento del negocio tanto en lo administrativo como en la operación; beneficiando así desde el accionista hasta el propio cliente ya que tendrá este un grado de confianza sobre la entidad y prevalecerá en el tiempo generando utilidades y crecimiento interno en la entidad.

Luego de realizar un análisis al procedimiento de ventas se pudieron detectar los siguientes puntos críticos:

1. Al momento del pedido

2. Al elaborar la factura: existe un alto margen de error debido a que la información se debe colocar manualmente en las unidades y los precios por producto en una hoja de Excel, lo trae como consecuencia el designar una persona exclusiva para esta actividad y la validación por parte de los supervisores antes de ejecutar la venta, trayendo como fin ultimo un retraso en el normal desenvolvimiento de las operaciones,
3. Al momento de validar la entrega de mercancía: Se presenta una situación de riesgo al momento en que se despacha la mercancía debido a que el control de los inventarios es manual y se requiere la utilización de tarjetas de estibas y tablas cardex para mantener la existencia de mercancía actualizados con la verificación de conteos físicos de inventarios al final del día.
4. Al descargar la información en el estado de cuenta del cliente: es uno de los puntos de mas críticos para obtener los saldos de cuentas por cobrar por clientes a razón que la base de datos es llevado en archivo vinculado Excel donde se registran todos los despachos a los clientes, los depósitos, descuentos y todas las notas crédito o debito por cliente, todo esto es llevado manualmente donde error humano se hace presente afectado directamente los reportes financieros que son utilizados por la gerencia para la toma de decisiones.

Detectar los puntos críticos del proceso de ventas a crédito y cobranza de PDVAL Mérida

Figura N° 4 Diagrama de venta

No es difícil determinar los puntos críticos o de alto riesgo en el proceso de venta y cobranza de PDVAL Mérida, ya que existe un gran porcentaje de error al momento de elaborar la orden de entrega por cuanto la lista de productos y sus precios es bastante extensa, variada y debe ser llenada a mano donde error humano prevalece, trayendo como consecuencia que el monto de venta pueda estar errado, afectando el saldo de la cuenta por cobrar de nuestros clientes, por lo que se debe utilizar el recursos humano con el fin de detectar errores, en el plazo deseado, cualquier desviación.

Objetivo Especifico Numero 5, Establecer el proceso de ventas a crédito y cobranzas que optimice el proceso administrativo en PDVAL.

Análisis de la Situación Actual:

Para analizar la situación actual de PDVAL, fue necesario recabar la información utilizando como herramienta la guía de entrevistas, se determino que los procesos de esta empresa son llevados en su totalidad de forma manual, es decir, sin aplicación de un sistema de información automatizado que abarque todas las áreas.

Para las ventas, los pedidos se realizan de forma telefónica, para luego pasar al despachador y se proceda a la salida de la mercancía hacia el cliente.

Si la venta es a crédito se entrega el producto con acta de entrega, con fin de realizar futuros abonos. Al terminar de cancelar la deuda, se hace

un intercambio por la factura original. Una vez cancelada por el cliente, el acta de entrega PDVAL la archiva para futuros controles.

A la hora de cobrar las ventas a crédito, finanzas solicita al departamento de PDVALitos, específicamente a los fiscalizadores, ya que ellos son los responsables de la recolección de los depósitos bancarios y ticket alimentación, que emita un informe sobre la gestión de cobranza efectuada en la red de comercialización los cuales generan cuentas por cobrar.

Con este insumo de los depósitos y ticket alimentación, finanzas (cuentas por cobrar) procede a la carga de los montos en la hoja Excel, que van a disminuir la deuda de nuestros clientes para generar el estado de cuenta, el porcentaje de endeudamiento y la antigüedad de saldos.

Luego de aplicar y tabular los datos obtenidos en la guía de entrevista a los trabajadores y trabajadores de la empresa, los cuales están estrechamente ligados con el objetivo en estudio, se determinó y develó los siguientes resultados:



Figura 5 pregunta N°01

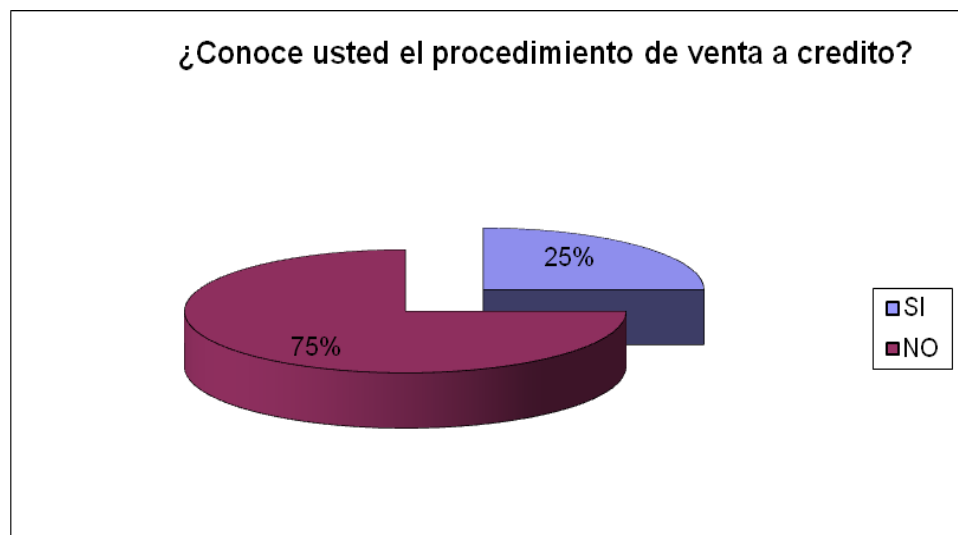


Figura 6 pregunta N°02

Como se puede apreciar de las personas entrevistadas desconocen el proceso de venta a credito lo que genera descontrol en las cuentas por cobrar, donde se evidencia una debilidad para convertirla en fortaleza

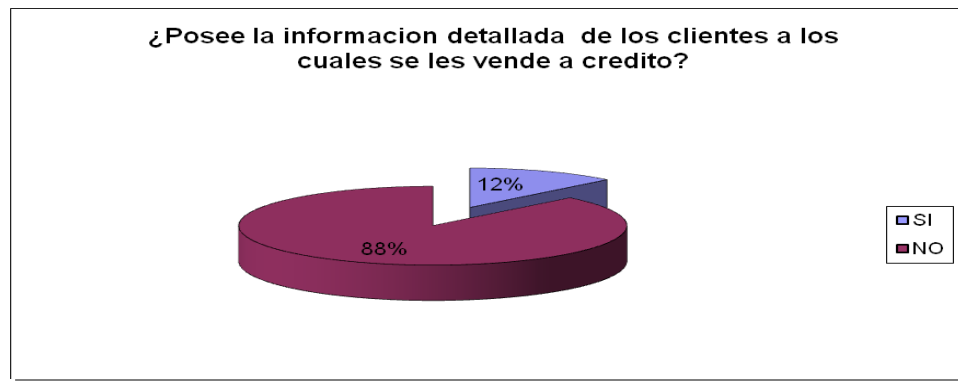


Figura 7 Pregunta N° 03

De acuerdo con el grafico presedente se observa que el 88% del personal no maneja la informacion detallada del informacion, tal como responsable, direccion, numero de telefono y estado de cuenta.

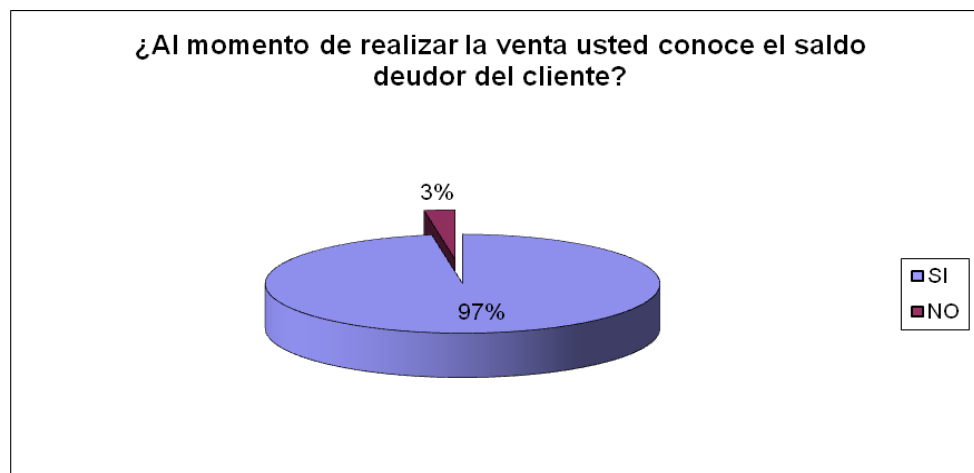


Figura 8 Pregunta N° 04

Según el grafico las personas el 97% no conoce los saldos de la cuentas por cobrar de cada cliente lo que causa un despacho desmedido sin

tomar en cuenta el porcentaje de endeudamiento por cliente abultando las cuentas por cobrar.

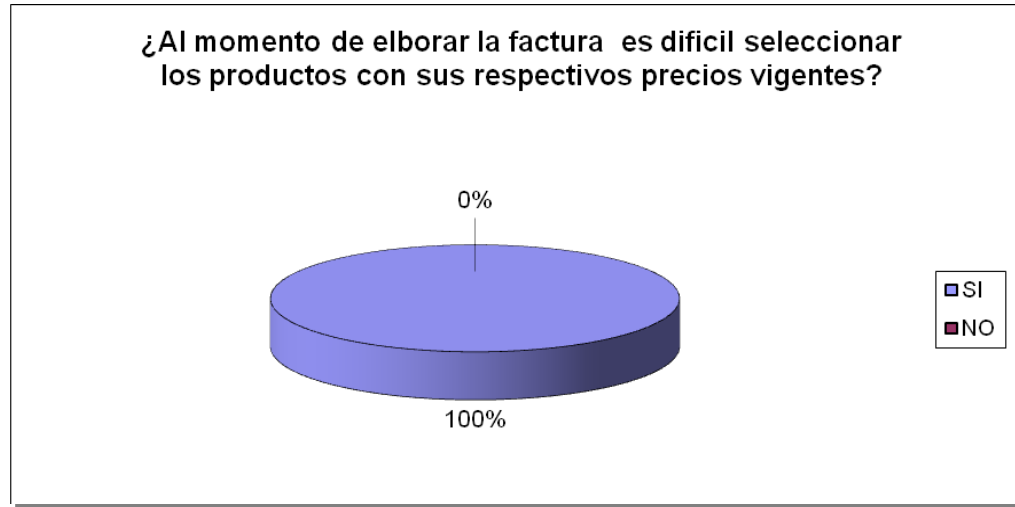


Figura 9 Pregunta N° 05

Es evidente que este es uno de los puntos mas críticos y con mayor riesgo de cometer errores los cuales afectan directamente las cuentas por cobrar es la elaboración del acta de entrega de mercancía y factura, justificando de manera urgente la aplicación de sistema de información con fin de minimizar los errores al momento de facturar.

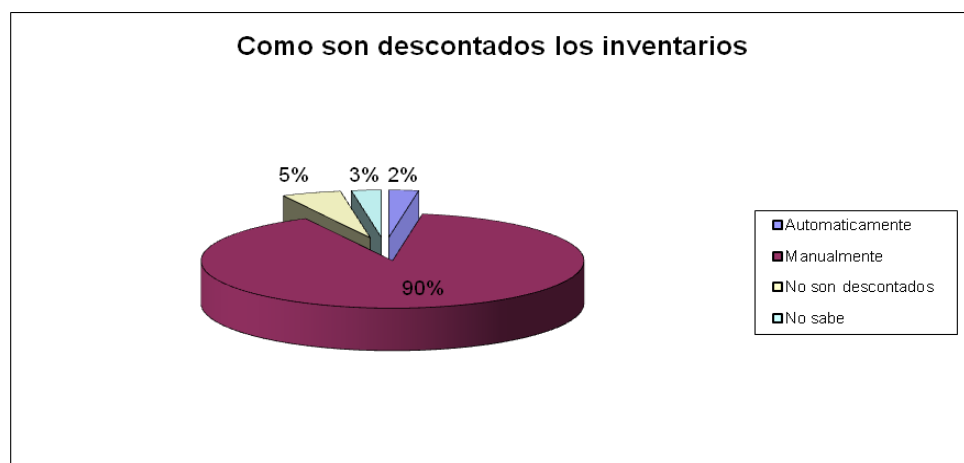


Figura 10 Pregunta N° 06

El control es llevado a través de tarjetas de estibas y tablas cardes lo que se traduce en horas hombres adicionales diarias para llevar un control del inventario preciso, lo que un sistema de información reduciría el tiempo y optimizaría los recursos humanos y financieros hasta ahora en empleados.

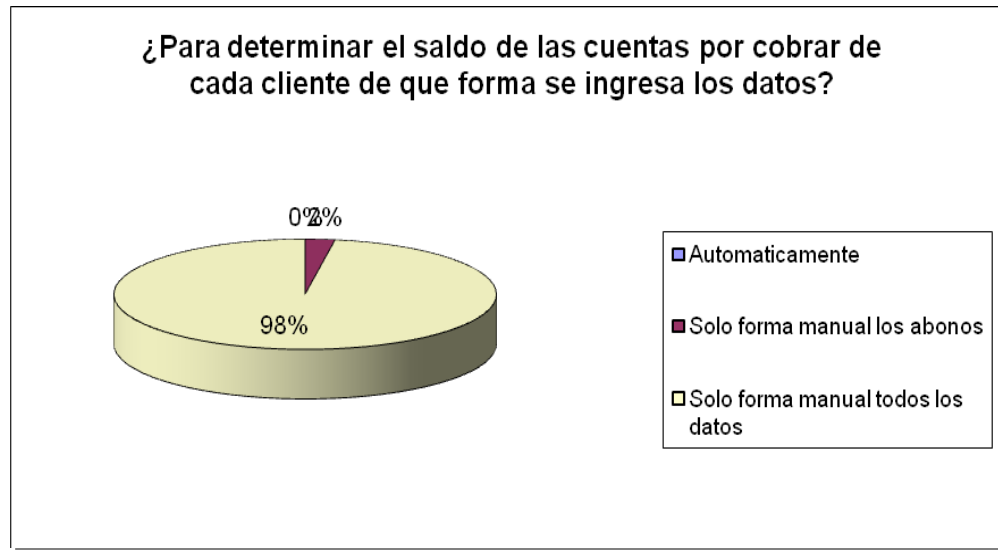


Figura 11 Pregunta N° 07

Como se puede apreciar la forma de ingresar los datos es totalmente de forma manual, lo que indica que la posibilidad de cometer error por el tipeo de la información es muy alto lo que afecta a la organización en dedicar recursos para la aplicación de esta actividad

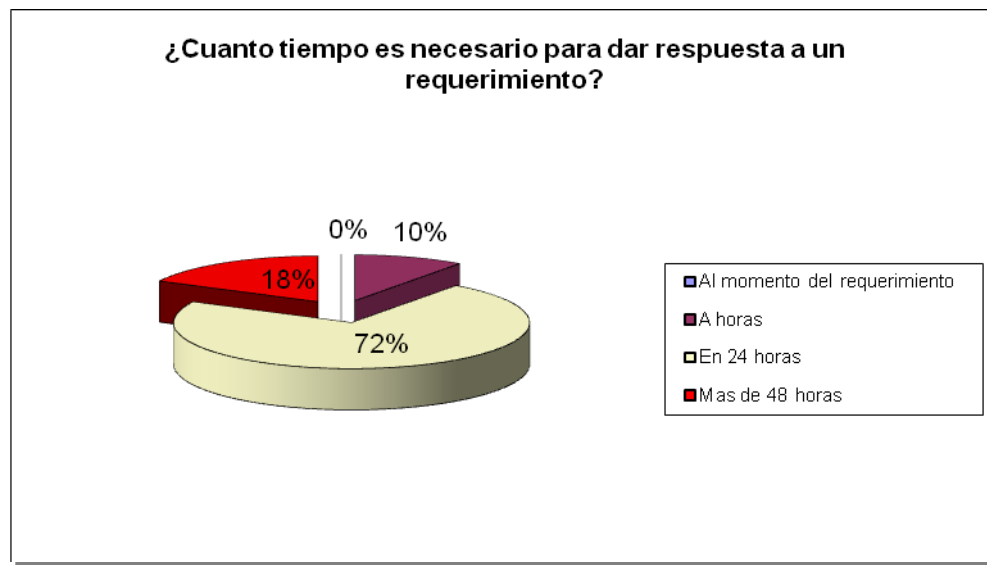


Figura 12 Pregunta N° 08

Como se puede apreciar en el grafico, la informacion no esta disponible en tiempo real, lo que trae como una consecuencia debilidad, para la toma de desiciones



Figura 13 Pregunta N° 09

Todo el personal de empresa tiene una actitud positiva en dar un cambio hacia la automatización de los procesos lo que representa una oportunidad que hay fortalecer para beneficio de la empresa.

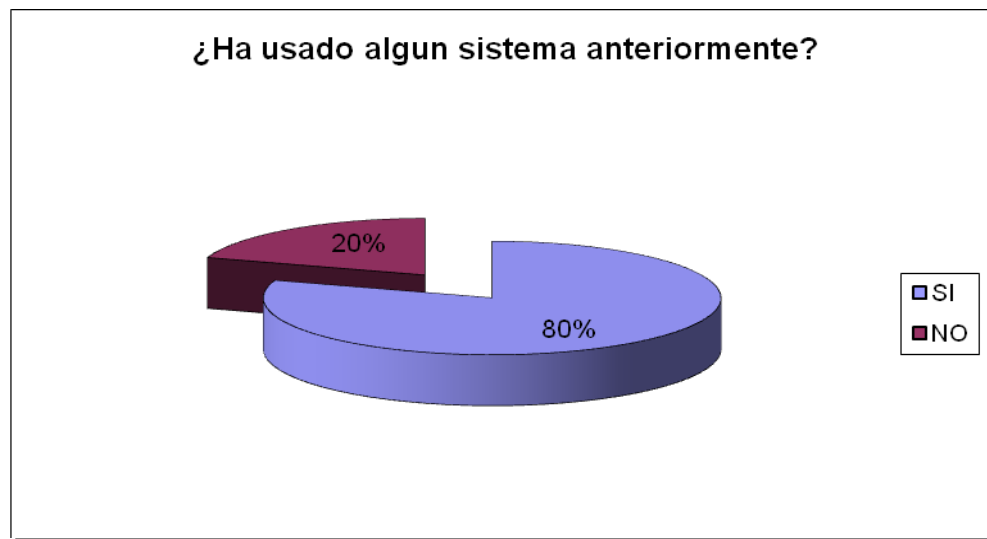


Figura 14 Pregunta N° 10

Esto representa una oportunidad debido a que el 80% personal ya ha tenido interacción con sistemas automatizados reduciendo de esta manera el miedo o resistencia al cambio que tienen las personas al aplicar un sistema automatizado de información

Diagrama de flujo para despachar las ventas a crédito (actual):

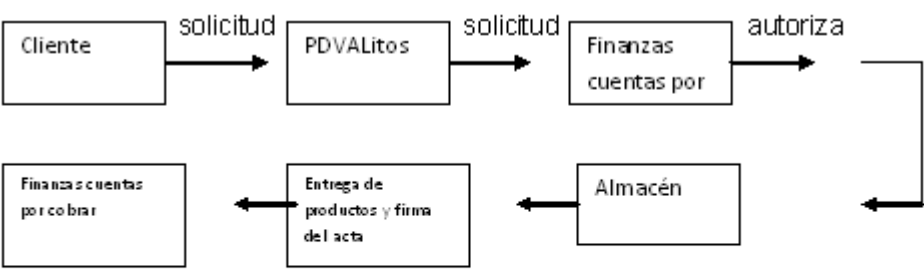


Figura N° 15 Elaboración propia flujograma actual cuentas por cobrar



Figura N° 16 Elaboración propia flujograma actual para reporte de cuentas por cobrar

CAPITULO V

PROPUESTA DEL SISTEMA DE UN SISTEMA DE INFORMACION PARA EL CONTROL DE LAS VENTAS A CREDITO EN LA EMPRESA PRODUCTORA Y DISTRIBUIDORA VENEZOLANA DE ALIMENTOS, S.A.

De acuerdo con lo señalado en el marco metodológico y para cumplir con el sexto objetivo específico de esta investigación, se explica a continuación los lineamientos generales para la propuesta para sistematizar el proceso de ventas a crédito y cobranzas para PDVAL Mérida

Para control de las ventas a crédito en la empresa productora y distribuidora venezolana de alimentos, S.A. se propone:

Definición de Requerimientos:

Es detallar las necesidades que tienen la organización o cada usuario del sistema, así como también los procesos restricciones y atributos para el nuevo sistema, ellos se dividen en dos:

- a. Requerimiento de información:
 - Requerimiento de salida
 - Requerimiento de Entrada
 - Requerimiento de Almacenamiento
- b. Requerimiento Funcionales:
 - Restricciones para el desarrollo y operación
 - Atributos del Sistema.

Cuadro N° 03

<u>MEDSI</u>	REQUERIMIENTOS	
LIBRO DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACION	DE SALIDA	PAGINA 1
DEPENDENCIA QUE LOS SOLICITA: ANALISTA DE DESPACHO. FECHA: LA FECHA EN QUE SE VA A REALIZAR LA VENTA NOMBRE DEL REQUERIMIENTO: DATOS DEL CLIENTE. DESCRIPCION DETALLADA: EL SISTEMA DEBE EXTRAER LOS DATOS DEL CLIENTE QUE ESTEN ALMACENADOS EN LA BASE DE DATOS PARA ELABORAR LA FACTURA DE LA VENTA. DATOS QUE CONTIENE: NOMBRE DEL CLIENTE, RIF, DIRECCION, TELEFONO, CODIGO Y ALGUNA INFORMACION DE SER NECESARIA. TIPO DE REPORTE: VISTA POR PANTALLA Y HOJAS IMPRESAS. N° DE COPIAS: CUANTAS SEAN REQUERIDAS. USO DEL REPORTE: EL REPORTE SERA PARA REGISTRAR LOS DATOS DEL CLIENTE AL MOMENTO DE FACTURAR MERCANCIA.		

Cuadro N° 04

<u>MEDSI</u> LIBRO DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACION	REQUERIMIENTOS DE SALIDA	PAGINA 2
DEPENDENCIA QUE LOS SOLICITA: ANALISTA DE DESPACHO. FECHA: LA FECHA EN QUE SE VA A REALIZAR LA VENTA NOMBRE DEL REQUERIMIENTO: FACTURAS DESCRIPCION DETALLADA: EL SISTEMA DEBE GENERAR UNA FACTURA DONDE DETALLE LA VENTA REALIZADA. Y UN REPORTE DE DESPACHO SEA AL CONTADO O CREDITO, ESTOS REPORTES DEBERAN GUARDARSE EN LA BASE DATOS PARA FUTURAS CONSULTAS DATOS QUE CONTIENE: NUMERO DE FACTURA, FECHA, CEDULA O RIF DEL CLIENTE, DIRECCION, NOMBRE Y DESCRIPCION DEL PRODUCTO, CANTIDAD DEL PRODUCTO, PRECIO UNITARIO, PRECIO TOTAL, SUB TOTAL, DESCUENTO FONDO SOCIAL, IVA SI APLICA, TOTAL DE LA FACTURA TIPO DE REPORTE: VISTA POR PANTALLA Y FORMAS LIBRES N° DE COPIAS: POR PANTALLA Y FACTURAS POR TRIPLICADO USO DEL REPORTE: EL REPORTE SERA PARA LLEVAR UN CONROL DE LAS VENTAS, ASI COMO TAMBIEN DAR UN DOCUMENTO LEGAL SEGÚN LAS LEYES TRIBUTARIAS QUE VALIDE LA VENTA AL CLIENTE Y DEL MISMO MODO PARA CONSULTAS FUTURAS DE LAS VENTAS.		

Cuadro N° 05

<u>MEDSI</u> LIBRO DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACION	REQUERIMIENTOS DE SALIDA	PAGINA 3
DEPENDENCIA QUE LOS SOLICITA: ANALISTA DE FINANZAS. FECHA: LA FECHA EN QUE SE VA A REALIZAR LA COBRANZA NOMBRE DEL REQUERIMIENTO: REPORTE DE ESTADO CUENTA POR COBRAR DESCRIPCION DETALLADA: EL SISTEMA DEBE GENERAR UN REPORTE DETALLADO DE LOS CLIENTES A CREDITO CON SUS RESPECTIVAS CUENTAS POR COBRAR. DATOS QUE CONTIENE: NUMERO DE FACTURA, NOMBRE DEL CLIENTE, DIRECCION, TELEFONO DEL CLIENTE, RIF O CEDULA DEL CLIENTE, DEPOSITOS BANCARIOS CON SU NÚMERO, FECHA, MONTO Y SU SALDO DEUDOR. TIPO DE REPORTE: VISTA POR PANTALLA Y HOJAS IMPRESAS N° DE COPIAS: POR PANTALLA Y LAS NECESARIAS. USO DEL REPORTE: EL REPORTE SERA GENERADO POR EL ANALISTA DE CUENTAS POR COBRAR, SE EXTRAERA DE LA BASE DE DATOS LOS ESTADOS DE CUENTA POR CLIENTE, PARA LLEVAR UN CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR.		

Cuadro N° 06

<u>MEDSI</u> LIBRO DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACION	REQUERIMIENTOS DE SALIDA	PAGINA 4
DEPENDENCIA QUE LOS SOLICITA: ANALISTA DE FINANZAS. FECHA: LA FECHA EN QUE SE VA A REALIZAR UN ABONO A LAS FACTURAS QUE ADEUDA NOMBRE DEL REQUERIMIENTO: RECIBO DESCRIPCION DETALLADA: EL SISTEMA DEBE GENERAR UN RECIBO QUE CERTIQUE LOS ABONOS HECHOS POR LOS CLIENTES A CREDITO EN SUS FACTURAS POR PAGAR. DATOS QUE CONTIENE: NUMERO DE RECIBO, NÚMERO DE FACTURA, ABONO, SALDO, FECHA DEL ABONO, NOMBRE DEL COBRADOR. TIPO DE REPORTE: VISTA POR PANTALLA Y HOJAS IMPRESAS N° DE COPIAS: POR PANTALLA Y LAS NECESARIAS. USO DEL REPORTE: EL REPORTE SERA GENERADO POR EL ANALISTA DE CUENTAS POR COBRAR, SE EXTRAERA DE LA BASE DE DATOS LOS ESTADOS DE CUENTA POR CLIENTE, PARA REALIZAR UN ABONO A LA CUENTA.		

Cuadro N° 07

<u>MEDSI</u> LIBRO DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACION	REQUERIMIENTOS DE SALIDA	PAGINA 5
DEPENDENCIA QUE LOS SOLICITA: ANALISTA DE FINANZAS. FECHA: DIARIAMENTE NOMBRE DEL REQUERIMIENTO: REPORTE DE INGRESOS DESCRIPCION DETALLADA: EL SISTEMA DEBE GENERAR UN INFORME DE TODOS LOS INGRESOS DIARIOS DE CAPITAL, CON UNA BREVE DESCRIPCION DE LA FACTURA TODOS LOS MOVIMIENTOS. DATOS QUE CONTIENE: NUMERO DE RECIBO, NÚMERO DE FACTURA, ABONO, SALDO, FECHA DEL ABONO, NOMBRE DEL COBRADOR. TIPO DE REPORTE: VISTA POR PANTALLA Y HOJAS IMPRESAS N° DE COPIAS: POR PANTALLA Y LAS NECESARIAS. USO DEL REPORTE: EL REPORTE SERA GENERADO POR EL ANALISTA DE CUENTAS POR COBRAR, SE EXTRAERA DE LA BASE DE DATOS LOS ESTADOS DE CUENTA POR CLIENTE, PARA REALIZAR UN ABONO A LA CUENTA.		

Requerimiento de Entrada.

Son los datos con que debe alimentar al sistema, para que este ejecute las aplicaciones respectivas, estos datos serán almacenados en la base de datos y posteriormente se extraerán de esta, con el objetivo de ser procesados y producir información.

Cuadro N° 08

<u>MEDSI</u>		
LIBRO DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACION	REQUERIMIENTOS ENTRADA	DE PAGINA 1
DEPENDENCIA QUE LOS SOLICITA: ANALISTA DE DESPACHO. FECHA: DIARIAMENTE NOMBRE DEL REQUERIMIENTO: DATOS DEL CLIENTE DESCRIPCION DETALLADA: EL NUEVO SISTEMA DEBERA ALMACENAR LOS DATOS DE LOS CLIENTES, TELEFONOS DEL CLIENTE, DIRECCION, CODIGO DEL TIPO DE CLIENTE Y ALGUNA OBSERVACION SI AMERITA. DATOS QUE CONTIENE: NUMERO DE RECIBO, NÚMERO DE FACTURA, ABONO, SALDO, FECHA DEL ABONO, NOMBRE DEL COBRADOR. TIPO DE REPORTE: VISTA POR PANTALLA TIPO DE ALMACENAMIENTO: EN LA BASE DE DATO DEL SISTEMA DE INFORMACION		

USO DEL REPORTE:

ESTOS DATOS O PARTE DEBEN SER ACTUALIZADOS REGULARMENTE DEBIDO A QUE SERAN UTILIZADOS PARA LAS VENTAS PARA LA IMPRESIÓN DE FACTURAS.

Cuadro N° 09

<u>MEDSI</u>		
LIBRO DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACION	REQUERIMIENTOS ENTRADA	DE PAGINA 2
DEPENDENCIA QUE LOS SOLICITA: ANALISTA DE DESPACHO. FECHA: LA FECHA EN QUE SE REALICE LA VENTA NOMBRE DEL REQUERIMIENTO: DATOS CUENTAS POR COBRAR DESCRIPCION DETALLADA: EL NUEVO SISTEMA DEBERA ALMACENAR LOS DATOS DE LAS FACTURAS QUE SE ELABORAN CON CADA VENTA, BASANDOSE EN LOS DATOS DE LOS PRODUCTOS EXISTENTES. DATOS QUE CONTIENE: NUMERO FACTURA, NOMBRE DEL CLIENTE, TELEFONO, DIRECCION, RIF O CEDULA DEL CLIENTE, SALDO DEUDAR, NOMBRE DE COBRADOR. TIPO DE REPORTE: VISTA POR PANTALLA TIPO DE ALMACENAMIENTO:		

EN LA BASE DE DATO DEL SISTEMA DE INFORMACION

USO DEL REPORTE:

EL REPORTE ES DISEÑADO CON EL OBJETIVO DE MANTENER GUARDADA LA INFORMACION DE LA VENTAS A CREDITO Y LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA BASE DE DATOS.

Requerimiento de Almacenamiento:

Los datos que son requeridos en el sistema de información, deben ser almacenados, para que en el momento oportuno puedan ser utilizados y generar la información, estos datos son los ingresados por los periféricos de entrada.

Cuadro N° 10

<u>MEDSI</u>		
LIBRO DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACION	REQUERIMIENTOS ALMACENAMIENTO	DE PAGINA 1
ALMACENAMIENTO FISICO: SE UTILIZARAN DISCO DUROS Y CD'S PARA EL ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE LA DATA. ALMACENAMIENTO LOGICO: UTILIZARA UNA BASE DE DATOS CON SUS RESPECTIVAS TABLAS, DE TAL MANERA, DE ALMACENAR DE UNA FORMA ORGANIZADA Y CLASIFICADA DE ACUERDO A SU GÉNERO.		

Requerimientos Funcionales:

Son los procesos y funciones necesarias para desenvolvimiento normal del sistema de información

Cuadro N° 11

<u>MEDSI</u>		
LIBRO DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACION	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	PAGINA 1
EL SISTEMA EJECUTARA LOS SIGUIENTES PROCESOS: RECOLECCION DE DATOS DE LOS CLIENTES, DESCRIPCION DE TODOS LOS INGRESOS Y EGRESOS DEL SISTEMA, PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES, FACTURACION, ACTUALIZACION DE ESTADO DE CUENTAS POR COBRAR. TODOS LOS DATOS ALMACENADOS EN EL SISTEMA ESTARAN EN UNA BASE DE DATOS RELACIONAL PERMITIENDO MODIFICAR, ELIMINAR, ACTUALIZAR, RESPALDAR, RECUPERAR E IMPRIMIR LOS DATOS. PRODUCIRA REPORTES IMPRESOS Y REPORTES POR PANTALLA.		

Diagrama de flujo para despachar las ventas a crédito (propuesto):

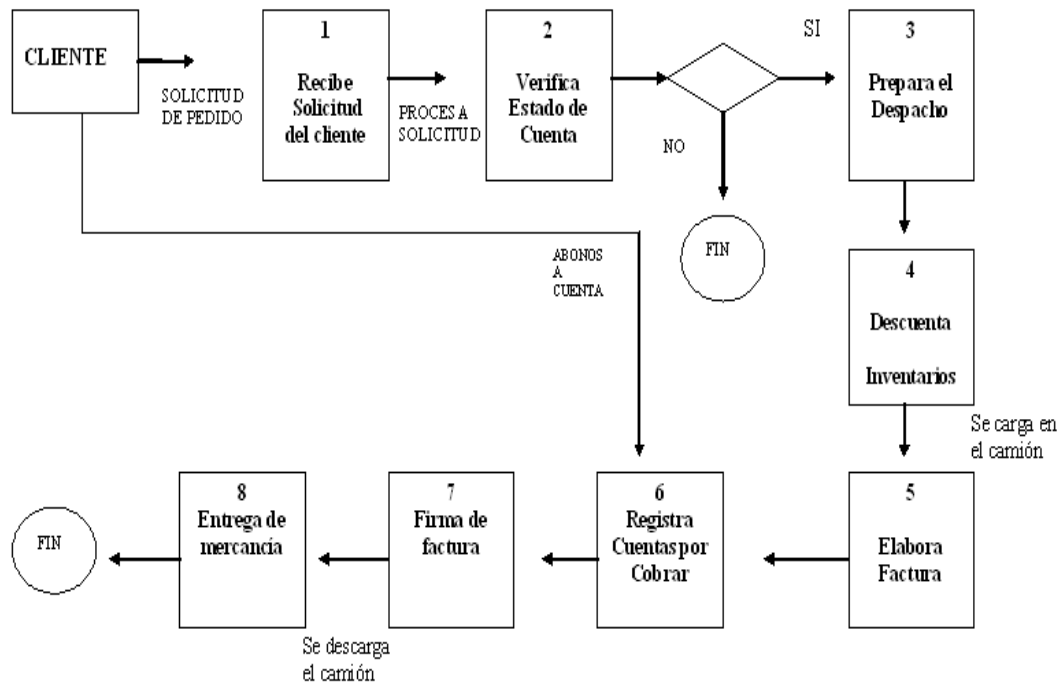


Figura N° 17 Elaboración propia flujograma propuesto cuentas por cobrar

Factibilidad Técnica:

Se debe comprobar que los equipos técnicos puedan dar soporte a este sistema, en ciertos momentos estos recursos debe ser actualizados a lo que en el medio informático denominan adiciones y estas adiciones son alcanzables, pero cuando son muy costosas hay que determinar el costo beneficio.

En este caso para PDVAL, cuenta con los equipos y tecnológico de punta para cubrir las con los requerimientos tecnológicos para la implementación del sistema

Factibilidad Económica:

La empresa que toma la decisión de automatizar todos sus procesos debe tomar en cuenta que será una inversión necesaria y no un gasto, no solo con la compra de recursos tecnológicos, sino también, el tiempo que implica la implementación y puesta en operación de un nuevo sistema, de las misma forma el costo de adiestramiento de los usuarios del sistema que deben abandonar sus ocupaciones para tomar instrucciones y poner en marcha el nuevo sistema.

La gerencia de PDVAL tiene claro, sobre la necesidad del sistema para que pueda facilitar sus procesos, de esta manera, su penetración en el mercado será mas rápido para cubrir las necesidades alimentarias de la población y de esta manera garantizar la seguridad Alimentaria.

Los costos que genera la implementación de este nuevo sistema no son muy altos ya que la empresa, posee la mayoría de los equipos requeridos, la organización esta dispuesta a realizar la inversión de este tipo con el fin de mejorar la distribución y ventas de los productos

Factibilidad Operativa:

Aunque exista factibilidad técnicas económica, se debe elaborar un estudio de los personal y demostrar que el personal que trabaja en la organización esta dispuesto a interactuar con el sistema y que este seguirá siendo utilizado después de su arranque.

La probabilidad de que el recurso humano acepte el sistema es alta, pero suele ocurrir la resistencia al cambio y temor a la computadoras por lo que no quieran operar un sistema.

PDVAL, por ser una empresa tan grande a nivel nacional, la gerencia ha planificado en varias ocasiones la posibilidad de implantar un sistema automatizado para el control de sus inventarios, de sus ventas y facturación de productos. Estando de acuerdo en que es un problema de la empresa que debe ser urgentemente atendido, por lo que cualquier empleado debe aprender a interactuar con el sistema, ya que las personas deben adaptarse a las empresas y no las empresas adaptarse a las personas.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La evolución en la distribución de alimentos ha hecho que las estructuras operacionales y administrativas respondan dinámicamente con métodos y procedimientos a los cambios de hoy. Las ventas, son los ingresos que permiten la autogestión de cualquier empresa sea publica o privada, en tal sentido específicamente las ventas a crédito se han convertido en un elemento obligatorio de control de la administración para la preparación de información económica, el desarrollo de las funciones de planificación, control y la toma de decisiones.

La determinación de las etapas del proceso de venta a crédito dan como resultado las siguientes consideraciones:

1. Obtener el máximo provecho de las instalaciones, maquinarias y herramientas de trabajo.
2. Rendir de mejor manera los materiales utilizados en el proceso venta.
3. Optimizar los procesos para determinar los tiempos reales de despachos con el objetivo de facturar sin errores en el menor tiempo posible.
4. Controlar el porcentaje de endeudamiento de los clientes.
5. Disponer con anticipación de los rubros existentes en el almacén con el fin de coordinar las actividades a la hora de que el cliente pueda realizar su pedido.
6. Mantener actualizado las cuentas por cobrar de cada cliente con un día de retraso.

La Empresa PDVAL, según las características del proceso de venta crédito se debe utilizar el sistema contable.

Este sistema permite a la gerencia el control adecuado en las ventas a crédito por clientes, a través de los reportes de estado de cuenta de cada cliente, con la visión a la toma de decisiones relacionadas con nuevas políticas de crédito y optimización de las ventas sin afectar la liquidez de la empresa garantizando la sostenibilidad y la autogestión.

En general, puede decirse que el reto de los profesionales en las áreas de finanzas, mercadeo y despacho, es implantar más y mejores herramientas tecnológicas que permitan el reporte de información en tiempo oportuno para la toma de decisiones en todos los tipos de clientes. A medida que la globalización y la competencia crecen, aumenta también la necesidad de adaptación de los negocios a los cambios del entorno.

Recomendaciones

En virtud a los puntos de control anteriormente expuestos en el modelo de un sistema de información contable para el control de las ventas a crédito, se recomienda a la Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos S.A, implantar la propuesta presentada en esta investigación, en razón de los beneficios de sus áreas del control de ventas a crédito.

Para ello, es necesario planificar las actividades de implantación de este sistema. Sobre todo se debe comprometer al personal de la organización en la ejecución del proyecto. A continuación se presentan las actividades a realizar.

En Despacho

1. Dar a conocer a los supervisores de distribución los nuevos formatos (Facturas) a utilizar.
2. Actualizar los datos al detalle de los clientes de venta crédito
3. Implantar los formatos (Facturas) de distribución en los clientes a crédito.
4. Solicitar diariamente los reportes de Ventas.
5. Crear el control estadístico mensual.

En contabilidad

1. Diseñar los manuales de procedimientos contables para el sistema de cuentas por cobrar.
2. El registro oportuno de los abono a la cuenta por cobrar.
3. Adiestrar al personal en el manejo del modelo de asignación de costos.
4. Solicitar los reportes diarios de cuentas por cobrar por cliente.
5. Suspender el despacho a los clientes que presente alto índice de endeudamiento.
6. Diseñar gestión de cobranza a los clientes con índice de morosidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril, E. (2004). ***Sistemas de información Computarizado para el control de facturación e inventario de la empresa los almendros srl***, Trabajo Especial de grado. Instituto Universitario de la Frontera. Mérida, Venezuela
- Balestrini, M. (2002). ***Como se elabora el proyecto de Investigación***. Consultores Asociados, Servicio Editorial. Caracas. Venezuela.
- Barrios, Y. (1998). ***Manual de trabajos de grado, de especializaciones y maestría y tesis doctorales. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Vicerrectorado de investigación y post grado***. Caracas, Venezuela.
- Bernal, C. (2000). ***Metodología de la investigación para administración y economía***. Prentice Hall. Bogota, Colombia.
- Bueno, E. (1974). ***El sistema de información en la empresa***, Confederación española de cajas de ahorro, Madrid, España.
- Código de Comercio de Venezuela. (1955). ***Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela***, 475 (Extraordinario), Julio 26, 1955.
- Código Orgánico Tributario. (2001). ***Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela***, 37.305 (Extraordinario), Octubre 17, 2001.
- Contreras J. (1996) ***Representaciones Contables en Flujos Económicos y Financieros***, Hispano Europa, Barcelona.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). ***Gaceta Oficial la República Bolivariana de Venezuela***, 5.453. (Extraordinario).
- Duque, H. (1987) ***Sistemas Contables***, una metodología para su elaboración, Mérida, Venezuela, Universidad de Los Andes.
- García, J. (2001). ***Contabilidad de Costos***. 2da Edición. Mc. Graw Hill. México, Distrito Federal.
- Hurtado, J. (2006). ***El Proyecto de Investigación***. 4ta Edición. Quirón Ediciones. Bogota. Colombia.

- Kendall & Kendall (1997). **Análisis y Diseño de Sistemas**. 3ra Edición, México
- Ley de Impuesto Al Valor Agregado. (2004). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela**, 37.999 (Extraordinario), Agosto 11, 2004.
- Ley de Impuesto Sobre la Renta. (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela**, 5.390 (Extraordinario), Octubre 22, 1999.
- Manual del Proceso de Protección Industrial. **Control de Acceso y Recorrido**. Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001. Gerencia de Prevención y Control de Perdidas (PCP) PDVSA. 2007
- Manual del Proceso Gestión Financiera. **Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos**. 2008.
- Medellín, A (1998) **Análisis de sistemas de computación**, Buenos Aires, Argentina, Atlante, S.A.
- Meigs, R., y Meigs W. (1994). **Contabilidad la base para decisiones gerenciales**. Santafé de Bogota, Colombia, Mc Graw-Hill interamericana, S.A.
- Ministerio del Poder Popular para ciencias, tecnología e industrias intermedias (on line) disponible en:
<http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/Informatica/Tema10.html>. Fecha de consulta 23 de mayo de 2009.
- Montilva, J. (1992). **Desarrollo de sistemas de información**. 5ta Ed. Universidad de Los Andes. Concejo de Publicaciones. Mérida, Venezuela.
- Morillo, M. (2007). **Manual para la elaboración del estado de costo de producción y ventas en los sistemas convencionales de contabilidad de costos**. Universidad de los Andes. Consejo de Publicaciones. Mérida – Venezuela.
- Oropeza, H. (2005). **Los Costos en la empresa: Guía Técnica**. Editorial Trillas. México.
- Peña, G (2003). **Sistema de Información Automatizado Diario de los Andes Mérida**, C.A, trabajo especial de grado.
- Pc world Venezuela (2009). On line disponible en:
<http://www.pcworld.com.ve/n22/articulos/erp.html>. Fecha de consulta 08 de julio de 2009.

Rojas, E. (2008). ***Propuesta de un sistema de acumulación de costos para la industria cárnica del estado Mérida***, Trabajo de Grado elaborado como requisito para optar al Grado de Magíster en Ciencias Contables, Universidad de Los Andes. Mérida, Venezuela. 2008

Sabino. C. (1986). ***El proceso de la investigación***. Panapo. Caracas, Venezuela.

Sierra, R. (2002). **Columna semanal**. El mundo de las organizaciones. Diario Frontera. 22 abril 2002. Cuerpo C. Mérida-Venezuela.

Scrib (2009) on line disponible en: www.scribd.com/.../Análisis-y-diseño-de-sistemas-Kendall-Kendall - fecha de consulta 11 de marzo de 2009

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado (2003). ***Manual de Tesis de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales***. Caracas. Venezuela,

ANEXOS