

PROYECTO DE TITULO

CONCILIACION DE TARJETAS DE CREDITO Y DEBITO

SOLO USO ACADÉMICO

Alumno: Jaime A. Vergara Pérez
Carrera: Ingeniería en Administración de Empresas

Descripción de la Empresa

Piamonte S.A. Rut 96.642.160-6 es una empresa diversificada y con amplia trayectoria en operaciones de Venta de vehículos, reparaciones, arriendo (Rent a Car), Leasing Operacional Courier y Logística de transporte de vehículos tanto para particulares y empresas e Instituciones. También, efectuamos instalaciones de accesorios para vehículos como alza vidrios, cierres centralizados, turbo timer, luces Zenón y equipos de audio, telefónicos y otros similares de importación propia y comprados localmente, instalaciones que hacemos en los locales de las principales automotoras de la región metropolitana, dando garantía de calidad, seriedad y cumplimiento.

Piamonte S.A. cuenta, con una experiencia de más de 25 años en el rubro automotriz. Su accionista principal y controlador es don Raúl Dell' Oro Crespo, empresario con larga trayectoria en el mercado automotriz.

Piamonte S.A. también es un destacado distribuidor oficial de las marcas Nissan, siendo también hoy el 3º mayor distribuidor de la marca Nissan en Chile. Así también, representamos las marcas Fiat, Chery y Tata.

Por otra parte, en el sector agrícola, **Piamonte S.A.** tiene inversiones en viñedos, en una propiedad ubicada en la comuna de San Javier, VII Región, donde se está desarrollando un proyecto de plantación de vides viníferas para vinos Premium, producción que se encuentra comprometida en exclusividad con la bodega Concha y Toro.

Piamonte S.A. cuenta con 4 gerencias y tres jefaturas conformadas por personas altamente calificadas en sus respectivas áreas de gestión, conforme al siguiente detalle:

Gerencia General	Sr. Raúl Dell' Oro Crespo.
Sub Gerencia General	Sr. Javier Arrigada Crespo.
Gerencia Div. Rent a Car	Sr. Raúl Pemjean León.
Gerencia Div. Courier y Leasing Op.	Sr. Gonzalo Arrigada Crespo.
Jefe Ventas Nissan Fiat, Chery, Tata y Usados.	Sr. Mario Vallejos Hidalgo.
Jefe Administración de Ventas	Sr. Giovanni Danesi Pezzica.

Jefe de Contraloría

Sr. Oscar Lizana Anguita.

Piamonte S.A. Cuenta con todo el equipo humano, técnico e informático necesario, con más de 350 funcionarios que nos permite asegurar una óptima calidad comercial, administrativa, logística y de servicio.

Piamonte S.A. Cuenta con un amplio stock de repuestos y mecánicos especializados en las marca Fiat, Nissan, Chery, Tata y Alfa Romeo, contamos con instalaciones y equipamiento de servicio suficiente para atender crecimientos importantes de demanda y somos taller oficial de la gran mayoría de las compañías de Seguros que operan en Chile.

Piamonte S.A. Cuenta con sistemas informáticos propios bajo ambiente Windows sobre plataforma SQL Server y una red de datos normalizada, integrada por 120 usuarios internos todos con correo electrónico y acceso a Internet, estando nuestras sucursales conectadas por fibra óptica.

Piamonte S.A. Opera con los principales bancos de la plaza, contándose entre ellos los bancos de Chile, Santander, CorpBanca, BCI.

Piamonte S.A. Cuenta con distintos puntos de ventas y servicio en Santiago conforme se indica en el siguiente cuadro;

Ubicación	Comuna	Ventas Autos Nuevos	Ventas Autos Usados	Servicio Técnico Y Repuestos	Renta Car	Courier Y Leasing Op.
Irarrázaval 3.400	Ñuñoa	Si	Si	Si	Si	Si
Vitacura 9951	Vitacura	Si	Si		Si	Si
Agustinas 2138	Santiago	Si	Si	Si	Si	Si
Gran Avenida 7599	La Cisterna	Si	Si		Si	Si
Las Dalías 3223	Macul			Si		Si

Piamonte S.A. Cuenta con una amplia cartera de clientes que a la fecha asciende a 13.500 contactos activos y un Call Center que está permanentemente tomando contacto con los clientes.

Durante el año 2009, **Piamonte S.A.** generó ventas por US\$ 18.980 millones, habiéndose vendido un total de 2.600 vehículos en el año. El patrimonio de la empresa al 30 de diciembre de 2009 asciende a M\$ 3.639.- millones.

Los Estados Financieros de **Piamonte S.A.** son auditados por Deloitte.

Contamos con amplia experiencia en Leasing Operacional de vehículos para seguridad ciudadana, vehículos policiales (autos, furgones y motos), buses y otros del tipo, gestión respaldada por contratos actualmente vigentes con las municipalidades de Ñuñoa, Peñalolén y Santiago, Providencia, La Florida, Las Condes, Lo Barnechea y Viña del Mar, manteniendo con estas entidades más de 250 vehículos en arriendo.

Además, la flota de vehículos para Rent a Car que posee Piamonte asciende a 390 unidades, lo que da garantía de solvencia y pronta reposición de vehículos en caso de siniestro o mantenimiento programado.

Nuestra División Courier, atiende a importantes clientes institucionales y cuenta con una flota de 20 furgones y 12 camiones para atender a nuestros clientes en sus necesidades de transporte y logística, servicio que damos a lo largo de todo el país.

En cuanto a la División Motos, importamos y vendemos motos de la marca Gardella, las que se comercializan a través de nuestra red comercial con gran éxito.

ORGANIGRAMA PIAMONTE

Nivel

1

Gerencia General

2

Sub Gerencia General

3

Gerencia Control de Ventas

Contraloria

4

Gerencia Rent A Car

Gerencia Courier y L. Op.

5

Jefaturas Venta Vehiculos Fiat, Nissan, Tata, Chery, Usados y Motos

Jefe Ventas Rent A Car

6

Jefe Oficina Vitacura

Jefe Oficina Agustinas y Gran Avenida

7

Jefe Informatica

Jefe Recepcion Casa Matriz

Jefe Leasing Operacional

8

Jefatura Adm. Ventas

Tesoreria

Torre de Control

Jefatura Administrativa

Jefatura Cobranzas

9

Jefe Recursos Humanos

Jefe Talleres Sucursales

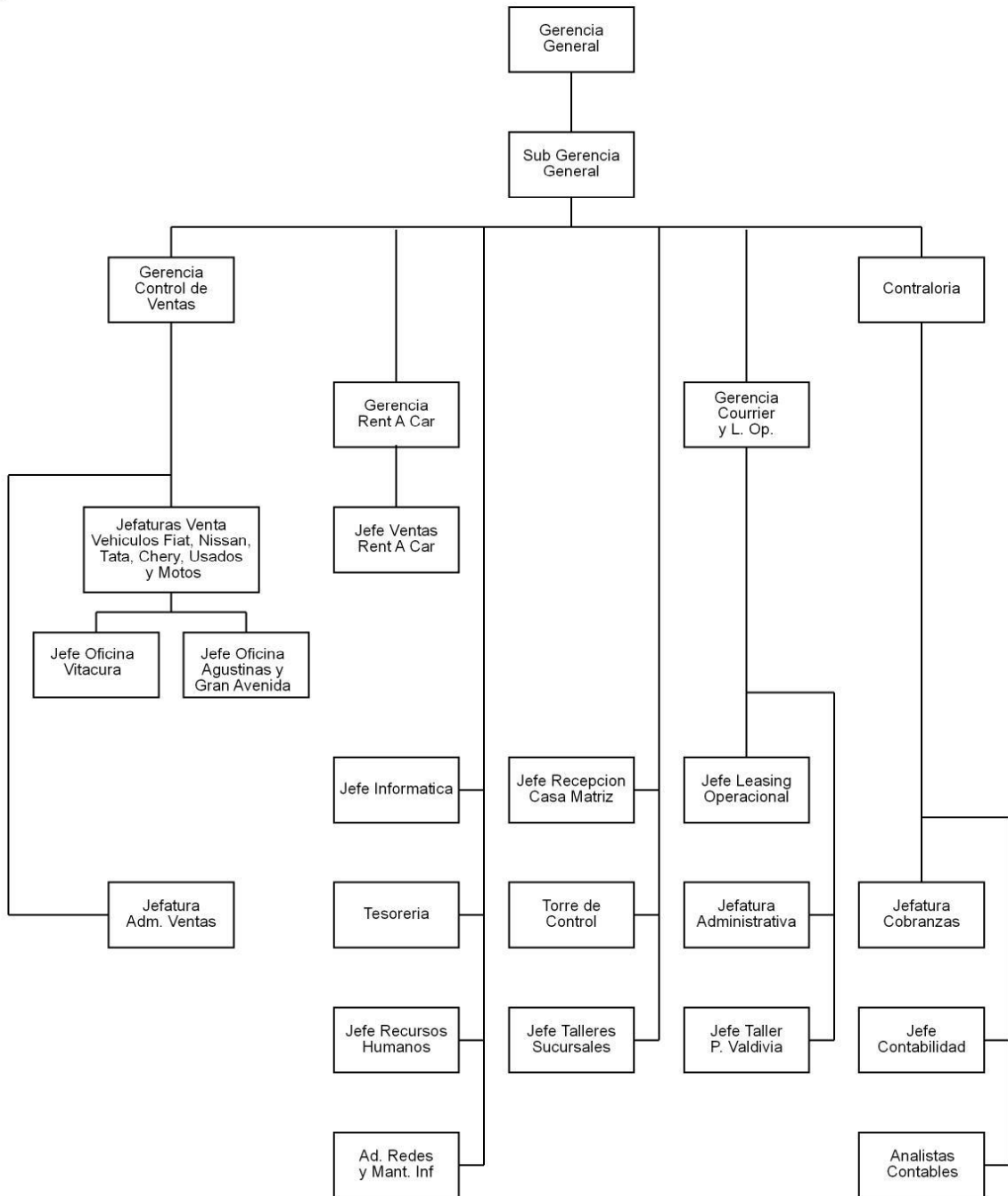
Jefe Taller P. Valdivia

Jefe Contabilidad

10

Ad. Redes y Mant. Inf

Analistas Contables



Análisis de la Estructura Organizacional de PIAMONTE S.A.

Analizando esta empresa vemos que es administrada por su dueño-fundador, con una estructura profesional muy liviana, un nivel administrativo y de operarios de producción numeroso, con un bajo nivel educacional, fuerte lealtad y dependencia del dueño y básicamente con estilos de administración paternalistas, con algunas excepciones en la Administración de ventas y en contabilidad.

- La fuerza de venta no es profesional y con gente de poca experiencia en el rubro automotriz, la cual ha aprendido en esta compañía, en general los vendedores nuevos que ingresan a la empresa no poseen experiencia en el rubro, solo unos pocos que provienen de otras compañías, son remunerados sobre base fija y con comisiones por ventas. En promedio se trata de personas hechas en el mundo de la venta a través de sus experiencias, normalmente gente "simpática", con un perfil de vendedor tradicional.
- En el área de Marketing hasta hace poco era débil ya que no existía nadie que se dedicara en forma exclusiva al tema y segmentara en mercado en los diferentes nichos a los cuales se abarca con la posición de las distintas sucursales, hoy en día existe una profesional dedicada a esto, la cual se encuentra haciendo publicidad específica por locales, siendo siempre asistida por la alta gerencia, la cual toma las decisiones.
- El área de Finanzas y Contabilidad esta compuesta por un numeroso personal administrativo, principalmente estudiantes de contabilidad.
- El área de Recursos Humanos esta compuesta también por personal administrativo donde el foco es el pago de remuneraciones y la asistencia social que pueda aportar la caja de compensación a la cual se encuentra ligada.
- En las áreas de Servicio, Bodegas, Rent a Car y leasing operativo, también se sigue en este perfil con una numerosa dotación de personas de escasa calificación, supervisores de servicio con un perfil un poco más alto en lo que

respecta a educación formal pero con gran experiencia y liderazgo sobre los operarios

Piamonte S.A. no tiene una visión de negocio establecida, o hacia donde quiere estar en el futuro, por ende no tiene estrategias de mercado, lo cual hace que cualquier estrategia que se haga, se hace en el momento y sobre la marcha, además tiene una cultura de RRHH de ver a las personas como recursos, incorporados en cantidad, con poco entrenamiento, alta dependencia de la jefatura. Esta cultura es un concepto histórico en el que las personas son recursos, el trabajo es mercancía y la productividad es explotación, en todos estos casos son gente que lleva muchos años en la empresa.

Análisis FODA

Fortalezas

- Gran infraestructura.
- Años de experiencia en el mercado.
- Distribuidor de marcas grandes de alto volumen.

Debilidades

- Estructura profesional muy liviana.
- Organización poco estructurada y poco autónoma.

Oportunidades

- El mercado aun continúa en crecimiento.
- La marca Nissan quiere crecer un 4% lo cual arrastrara a los concesionarios.

Amenazas

- Reestructuraciones que pueda hacer el gobierno en transportes o vialidad.

Análisis de la Industria

Poder de negociación de los Compradores

Este poder es fuerte, ya que los compradores o clientes poseen mucha información, ya sea a través de la Web o por las diferentes redes sociales, estos van de local en local buscando los mejores descuentos, muchas veces los clientes no valoran comprar un producto o servicio, si no más bien comprar un descuento.

Poder de negociación de los Proveedores

Este poder es muy fuerte, ya que la mayoría de los importadores esta haciendo una integración vertical hacia adelante, a su vez las exigencias de estos hacia los distribuidores es mas grande, ya que los cumplimientos de metas ya no solo se miden por las ventas, si no mas bien por un mix de factores, como por ejemplo cantidad y tipo de unidades compradas, manejo de flujo de piso, cantidad de dinero gastado en publicidad, ingreso de cupones de garantía, etc.

Amenaza de nuevos entrantes

La amenaza de nuevos entrantes es baja, ya que para entrar en este mercado hoy en día los importadores exigen de mucho capital para poder representar a alguna marca y ser competitivo, se necesita tener una infraestructura con ciertos estándares, y comprar altas cantidades de stock, además quedan pocas ubicaciones en donde establecerse con las marcas.

Amenaza de productos sustitutos

Hoy en día la amenaza de sustitución de automóviles es baja, ya que los mas cercanos son las motocicletas o el transporte publico, el primero de ellos solo cumple con transportar y básicamente en forma individual y no familiar, el segundo en este momento en Chile es de total desagrado de los usuarios y de excesiva aglomeración de gente.

Rivalidad entre los competidores

Esta es una de las fuerzas mas fuertes, ya que la competencia es muy grande, los descuentos muy altos, lo que hace que los clientes valoren mas el precio bajo, mas que la calidad de un producto o servicio.

En consecuencia este es un mercado poco atractivo ya que se necesita mucho capital y las exigencias son muchas, el mercado esta saturado de automotoras, la rentabilidad no es mucha.

Introducción

En las cajas para pagos de ventas y servicios, de las cuales hay en casa matriz y en cada una de las sucursales, se reciben pagos de todo tipo, y el más frecuente son las relacionadas con Transbank, en las cuales se cancela con tarjetas de crédito o debito, nuestro trabajo se direcciona al pago de estas en las ventas de vehículos y no de servicios o repuestos.

Presentación del problema

El problema encontrado es que con pago con tarjetas asociadas a Transbank no existe una conciliación entre lo cancelado por esta entidad a la empresa y el centro de cajas, ya que mes a mes se recibe el pago de Transbank y su respectiva factura, pero no se sabe con exactitud lo que se esta cancelando, porque cuando se hacen estos pagos no queda registrado que tipo de tarjeta es, no hay números de códigos o números de tarjeta.

Según lo investigado nosotros trabajamos con un sistema computacional, el cual es diseñado y creado por nosotros mismos, a modo de ejemplo en los departamentos de venta de automóviles tenemos el sistema de tarjetas para que los clientes cancelen vehículos ya sea con tarjeta de crédito o red compra, después de que el cliente pasa la tarjeta por el dispositivo, nosotros tenemos que ingresar el pago en el sistema nuestro de ventas, y ahí se produce el primer problema, ya que en el caso que nos cancelen con tarjeta de debito, en la forma de pago a ingresar no existe redcompra o tarjeta de debito, solo de crédito, y esto provoca que siempre que hacemos este tipo de ingreso nos llamen del centro de cajas en casa matriz para saber porque no agregamos los intereses respectivos por derecho de uso de tarjeta de crédito.

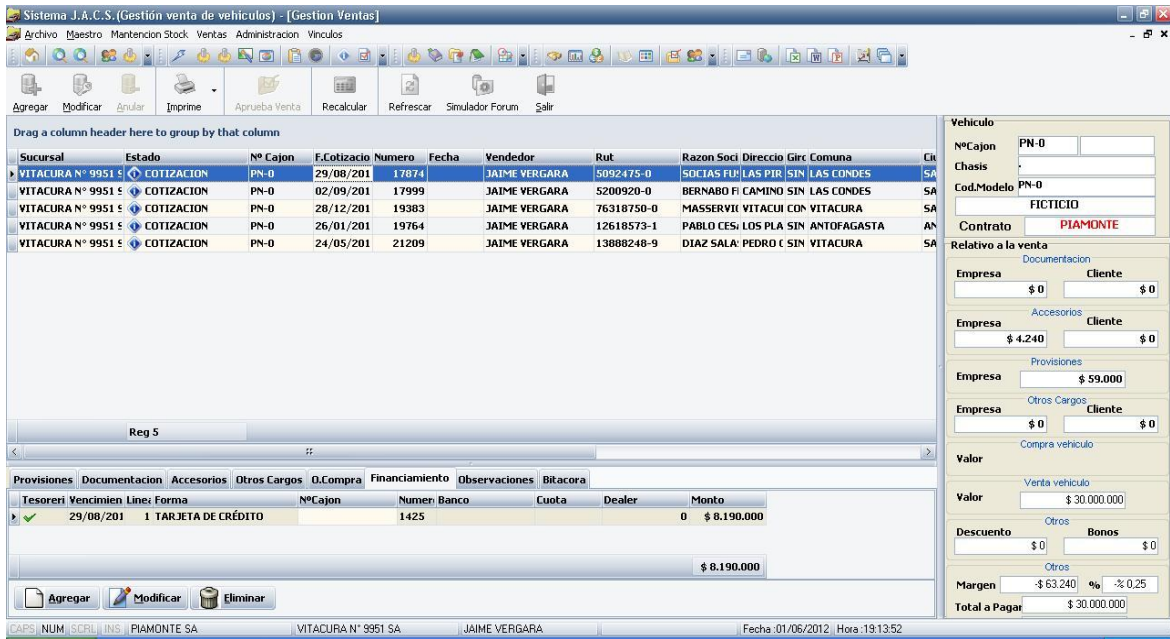


Imagen del software creado por PIAMONTE S.A.

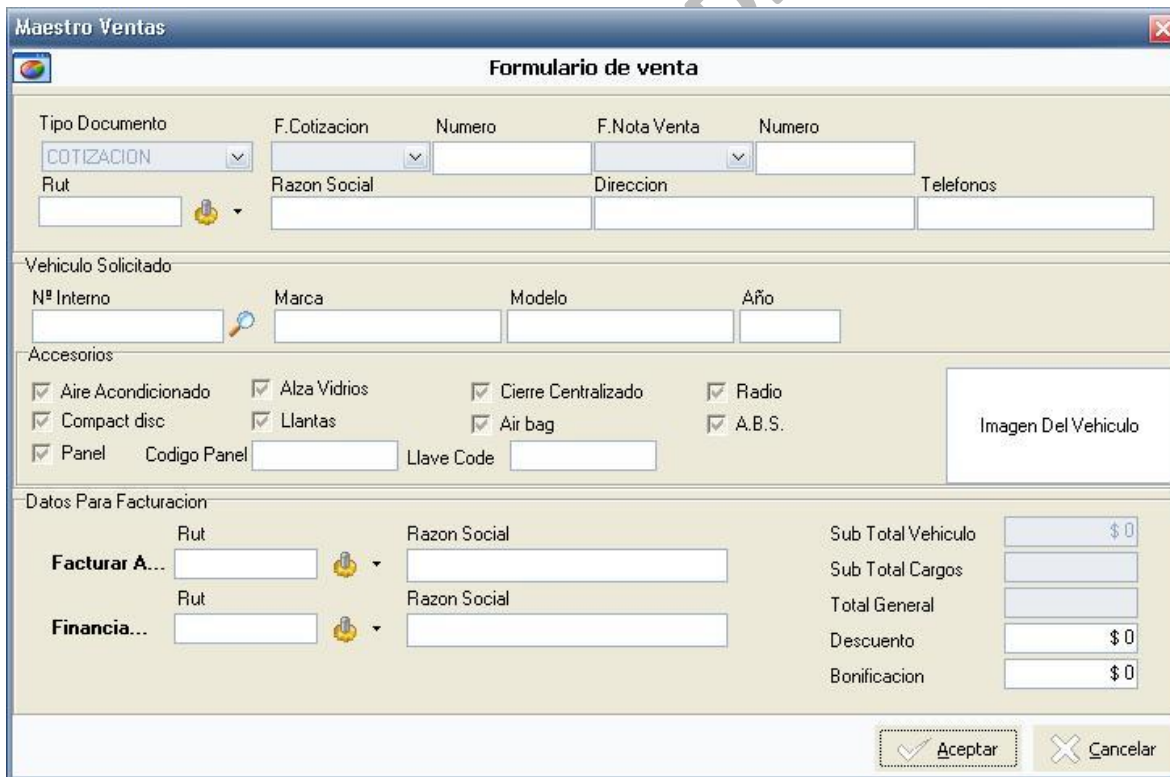


Imagen de la creación del cliente.

Forma de pago

\$ Abonos

Forma: [dropdown menu with options: LETRA, MITSUI, POR DOCUMENTAR CHEQUE, POR DOCUMENTAR LETRA, RIO LARO, SANTANDER CONSUMER, SCOTIABANK, TARJETA DE CRÉDITO]

Vence: 01/06/2012

Monto: \$ 21.810.000

Banco: [dropdown menu]

Cta.Cte: [dropdown menu]

Cheques:

Sucursal: [text field]

Aceptar Cancelar

Imagen del ingreso de dinero o tarjetas

Forma de pago

\$ Abonos

Forma: TARJETA DE CRÉDITO

Vence: [empty dropdown]

Monto: [empty text field]

Banco: [empty dropdown]

Cheques:

Cta.Cte	Serie	Numero	Sucursal
[empty]	[empty]	[empty]	[empty]

Aceptar Cancelar

Imagen en donde se ve que al seleccionar tarjeta de crédito, los datos a ingresar son como de un cheque.

Además que el sistema no exige en forma obligatoria ingresar los dígitos de transacción o números de la tarjeta en cada transacción hecha, luego de eso imprimimos el comprobante y lo entregamos en caja para que nos validen los dineros.

Sistema J.A.C.S. (Gestión venta de vehículos) - [Informe de Ventas]

Archivo Maestro Mantenimiento Stock Ventas Administracion Vinculos

Criterio: Entre Fechas Por Cliente Por cajon Por vendedor

Vendedor: JAIME VERGARA

Drag a column header here to group by that column

Estado	Nº Cajón	F. Factura	F. Cotización	Numero	Vendedor	Rut	Razon Social	Direccion	Giro	Comuna	Ciudad	Telefonos	Sub Total	T
FACTURADO	PN-8512	30/04/2012	21/04/2012	20829	JAIME VERGARA	9333841-0	ULLDA ELGI PINARES	SIN LAS CONDES		SANTIAGO	SANTIAGO	7076279	12521097	
FACTURADO	PN-8529	03/05/2012	05/04/2012	20965	JAIME VERGARA	6266775-2	BASCUÑAN	BERNANI SIN VITACURA		SANTIAGO	SANTIAGO	2290569	13473917	
FACTURADO	N-18291	28/04/2012	27/04/2012	20904	JAIME VERGARA	16020191-6	MONSO PEL LOS VIKI	SIN LAS CONDES		SANTIAGO	SANTIAGO	9183426	7563840	
FACTURADO	PN-8373	30/04/2012	28/04/2012	20916	JAIME VERGARA	21557064-9	PUENTE CA. AV. PIE Z	SIN LO BARNECHEA		SANTIAGO	SANTIAGO	9466268	12354018	
FACTURADO	N-18404	08/05/2012	02/05/2012	20950	JAIME VERGARA	96538460-K	SCANIA CHI PANAME	TRA DUILICURA		SANTIAGO	SANTIAGO	6361600	10554172	
FACTURADO	PN-7713	11/05/2012	04/05/2012	20969	JAIME VERGARA	97036000-K	BANCO SAN BANDER	SIN SANTIAGO		SANTIAGO	SANTIAGO	3201219	8094240	
FACTURADO	PN-8613	28/05/2012	18/05/2012	21139	JAIME VERGARA	10659588-7	VELASQUEZ GENERA	SIN PROVIDENCIA		SANTIAGO	SANTIAGO	3644303	19624722	
FACTURADO	PN-8538	23/05/2012	22/05/2012	21172	JAIME VERGARA	4286339-4	VIAL RODRI BARBAS	SIN VITACURA		SANTIAGO	SANTIAGO	2152523	9697264	
COTIZACION	PN-0			21209	JAIME VERGARA	13888248-9	DIAZ SALAS PEDRO I	SIN VITACURA		SANTIAGO	SANTIAGO	9538474	30004240	
FACTURADO	PN-8562	31/05/2012	30/05/2012	21291	JAIME VERGARA	10477885-8	BERFSANO F- AMAPOL	SIN PROVIDENCIA		SANTIAGO	SANTIAGO	7259455	13288402	

Reg 272

Tesoreria	Vencimiento	Linea	Forma	NºCajon	Numero	Banco	Cuota	Monto
<input checked="" type="checkbox"/>	30/04/2012	1	CHEQUE		221669	B.C.I.	1	\$ 8.000.000
<input checked="" type="checkbox"/>	30/04/2012	1	CREDITO A.P.P.					\$ 2.250.000
<input checked="" type="checkbox"/>	30/04/2012	1	TARJETA DE CREDITO		7806		1	\$ 1.450.000
<input checked="" type="checkbox"/>	30/04/2012	1	TARJETA DE CREDITO		6116		1	\$ 50.000
								\$ 11.750.000

Provisiones | Documentacion | Accesorios | Otros Cargos | Financiamiento | Observaciones

Abregar Borrar

VEHICULO: PN-8528
 N°Cajon: S.JNFBAJ10C2448909
 Chasis: MF20118248W
 Motor: NISSAN
 Marca: QASHQAI CVT (LL015)
 Modelo: 176717/09/05/2012

Relativo a la venta

Documentacion
 Empresa: \$ 0
 Cliente: \$ 207.950

Accesorios
 Empresa: \$ 4.240
 Cliente: \$ 0

Provisiones
 Empresa: \$ 59.000

Compra vehiculo
 Valor: \$ 10.552.700

Venta vehiculo
 Valor: \$ 11.890.000

Otros
 Descuento: \$ 378.127
 Bonos: \$ 0

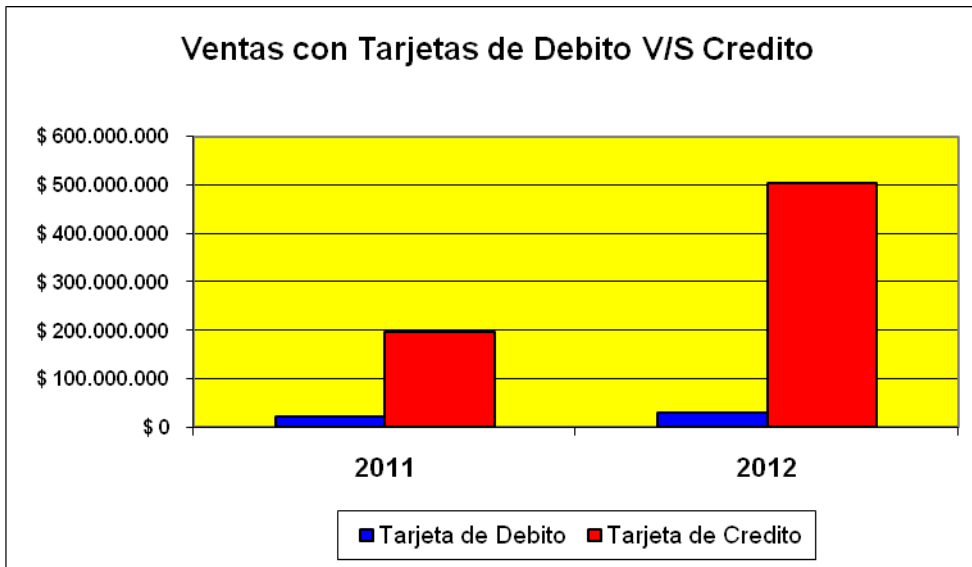
Otros
 Margen: \$ 659.174
 %: 6,59
 Total a Pagar: \$ 11.750.000
 Total Abonos: \$ 11.750.000

CAPI NUM | SCPL | INS | PIA MONTE SA | VITACURA N° 9951 SA | JAIME VERGARA | Fecha: 01/06/2012, Hora: 19:15:50

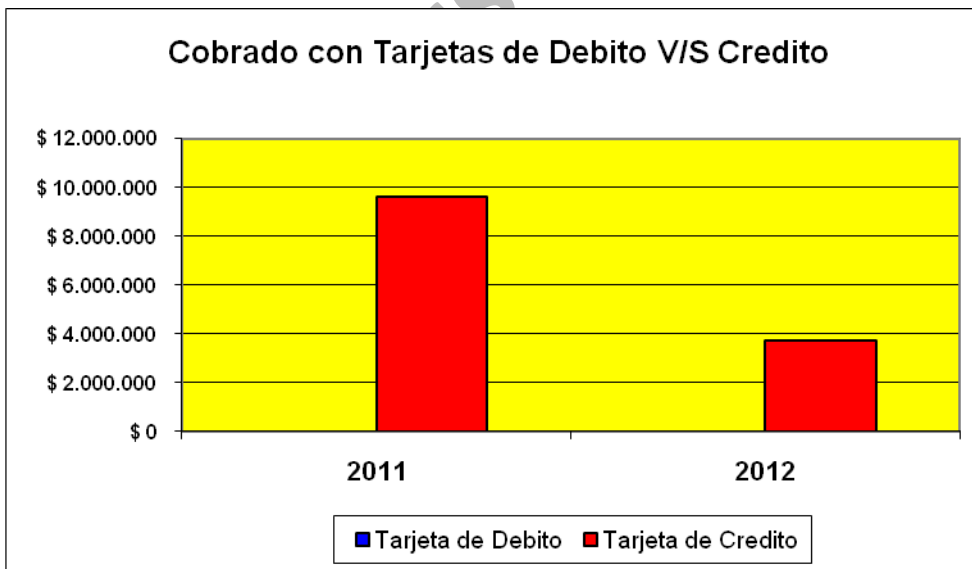
En esta imagen podemos observar que se hicieron 2 ingresos con tarjeta, uno con debito y el otro con crédito, y figuran las dos como crédito.

Respecto a este punto en estos primeros 6 meses de este año se han hecho transacciones solo en ventas de automóviles por un total de \$217.903.784, de estas el 10,34% corresponden a debito y el 89,66% a crédito, con un total de comisiones por uso de las tarjetas de \$4.676.337, de las cuales el 16,97% corresponde a debito y el 83,03% a crédito, de estos las comisiones de tarjetas de debito no se han cobrado, ya que no se había avisados que el porcentaje por el uso es de 2.96% + IVA. En cuanto a las tarjetas de crédito si se han cobrado estas comisiones pero en forma irregular y no en forma exacta, esta comisión es del 1.67% + IVA.

Respecto al año pasado se hicieron transacciones solo de venta de vehículos por \$534.728.321, de estos el 5,47% corresponde a debito y el 94,53% a crédito, con un total de comisiones por uso de las tarjetas de \$10.950.344, de las cuales el 8,26% corresponde a debito y el 91,74% a crédito.

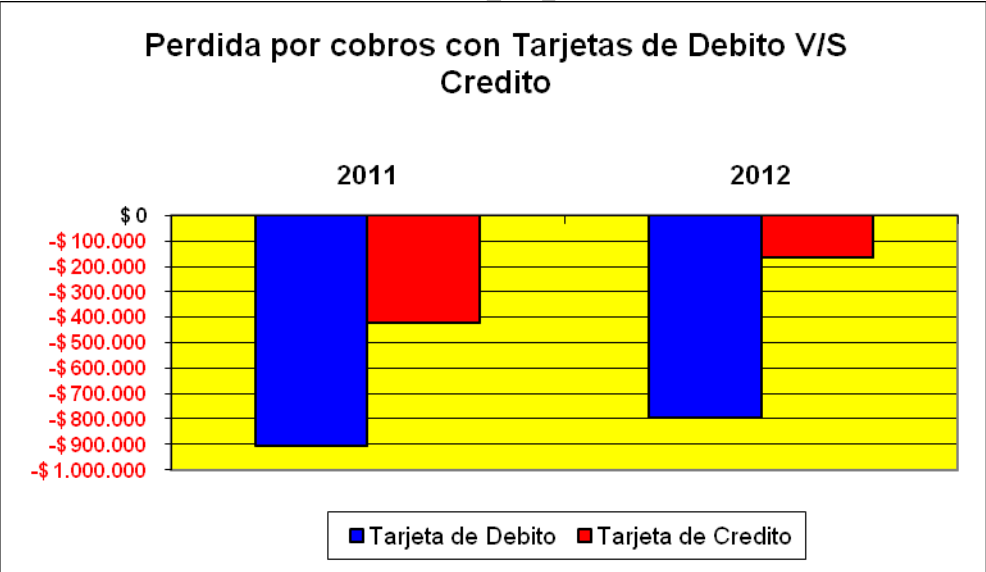
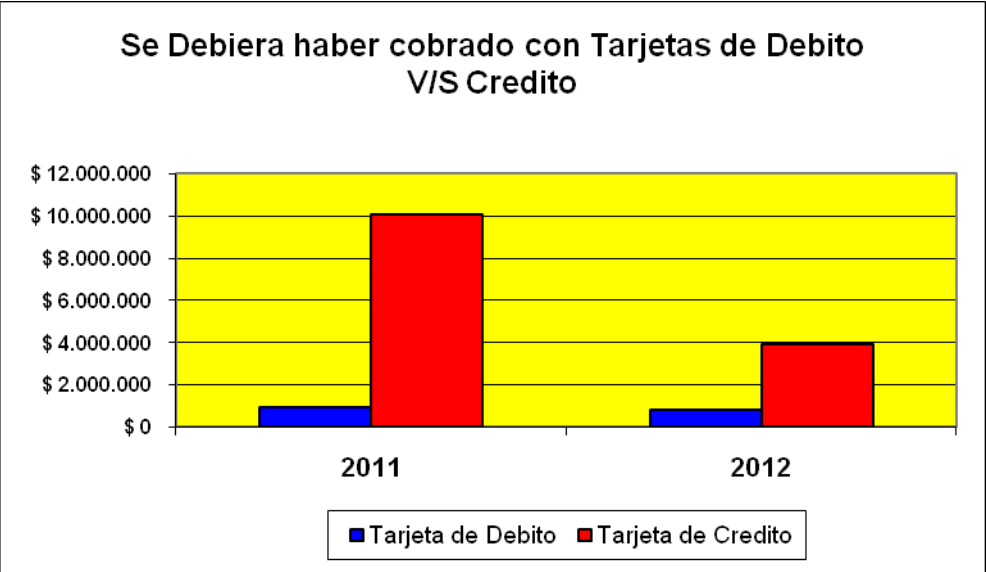


Si analizamos uno a uno los negocios, tenemos que en el año 2011 se cobraron realmente \$9.621.397, lo que hace una pérdida del 12,14% lo que reflejado en dinero corresponde a \$1.328.947, esto desglosado nos damos cuenta que en el año 2011 no se cobraron comisiones por uso de tarjetas de debito, los cuales ascendieron al 8,26% de lo mencionado anteriormente equivalente en dinero a 904.644.



Todos los accesos a la información de Transbank es a través de la página Web, en la cual se ven en el departamento de finanzas en casa matriz, y según me dicen ellos ven todas

las transacciones hechas, pero no pueden conciliarlas con las de la empresa porque nuestro sistema no diferencia que tipo de tarjeta es y no todos los pagos figuran con numero de transacción o numero de tarjeta, con lo cual no hay una existencia contable correcta.



Objetivos Generales

Los objetivos generales de este proyecto es poder tener la información contable correcta en tiempo real, con lo cual haría mas expedito el cierre de mes, al conciliar las notas de ventas con los pagos realizados y tener en forma exacta los flujos de caja diarios, y no tener perdidas por el cobro de las comisiones de Transbank por el uso del sistema.

Objetivos Específicos

La principal función de los objetivos específicos es la capacitación al personal de cajas o de ventas, para que cuando los clientes cancelen con tarjetas de crédito o debito, en el ingreso en el software computacional se empieza a colocar los datos de las tarjetas.

Metodología a Usar

En este proceso lo principal es la modificación del software computacional con respecto a las tarjetas usadas por el comprador para efectuar su adquisición.

En primera instancia el sistema operacional computacional debe apuntar hacia la mejoría en el uso de tarjetas de débito y de crédito; el departamento de contabilidad y finanzas, así como el departamento de venta deben exigir la creación o corrección de estos parámetros, ya que el mal ingreso de estos y al no tener un sistema automatizado que ingrese los valores exacto de las comisiones de transbank, genera perdidas para la empresa, y este procedimiento permitirá la interacción de la información entre las tarjetas asociadas a Transbank y el departamento de contabilidad de la empresa.

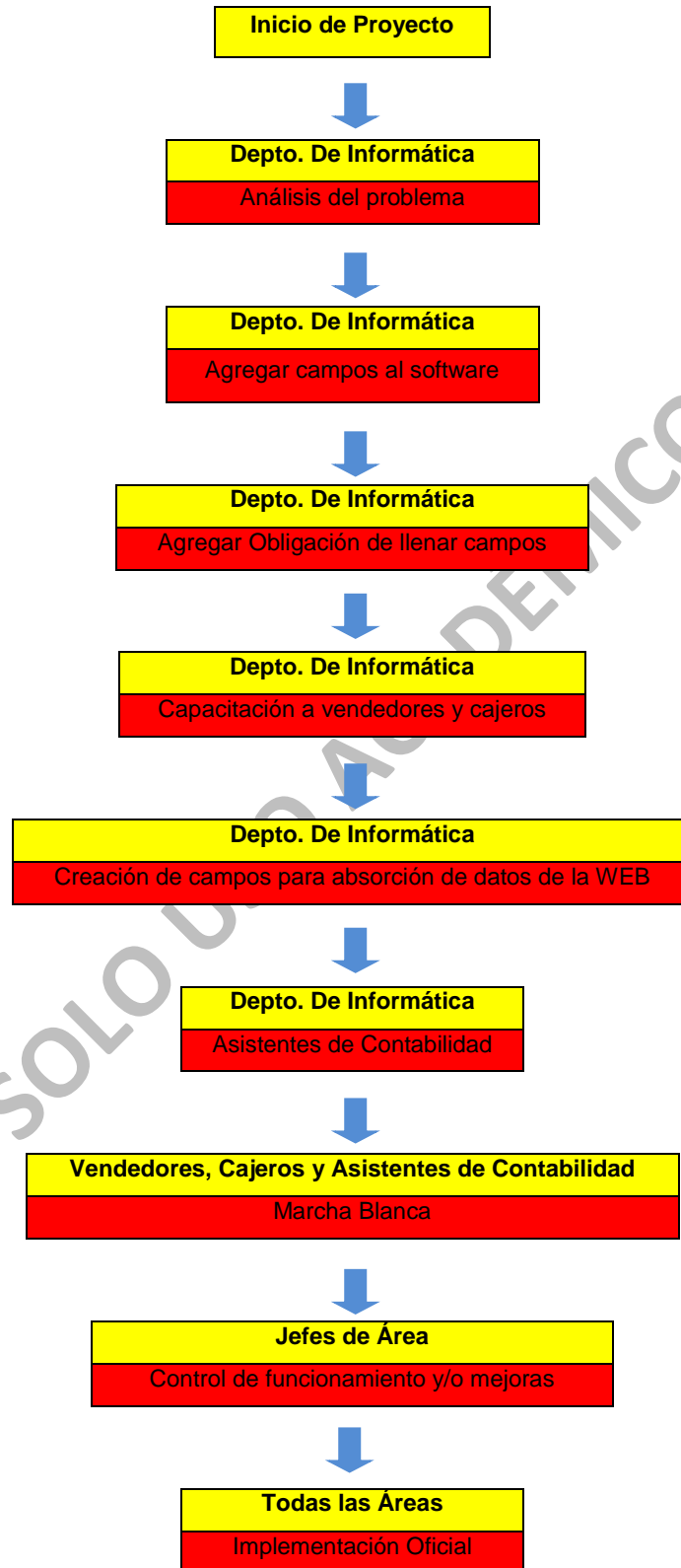
Al mismo tiempo hacer efectivo el ingreso de los dígitos de la tarjeta, para un mejor funcionamiento administrativo entre la información generada por la Web de Transbank y el sistema operacional.

Llegando a concluir así, una cuadratura exacta con las ventas generadas entre ambos organismos. Transbank – Empresa.

Plan de Trabajo

- La visión principal de este proyecto es poder tener una contabilidad fluida y correcta, con los tiempos reales de esta, y que pueda agilizar los procesos

FLUJOGRAMA



Solución al problema

Después de haber hecho este análisis, la solución que le debemos dar a esta conciliación, es que el departamento de informática de la empresa, haga un completo análisis de software creado y usado por PIAMONTE S.A.

Ver en que parte del sistema puede agregar o modificar, primero que nada las formas de pago, introduciendo como forma de pago tarjetas de debito como se muestra en la imagen siguiente, en donde existen tarjetas de crédito y debito.

Forma de pago

Abonos

Forma

LETRA
MITSUI
POR DOCUMENTAR CHEQUE
POR DOCUMENTAR LETRA
RIO LARO
SANTANDER CONSUMER
TARJETA DE DEBITO
TARJETA DE CRÉDITO

Vence 01/06/2012

Monto \$ 21.810.000

Cheques

Sucursal

Aceptar Cancelar

Imagen de cómo se debiera modificar el sistema

También que en el formato de esta forma de pago cambie y no parezca que se está ingresando un cheque, si no mas bien una tarjeta, haciendo que se haga exigible que se ingrese en el caso de la tarjeta de crédito obligatoriamente el tipo de tarjeta, ya sea Visa, MasterCard, Magna u otras, además el numero de operación y los dígitos de la tarjeta que arroja el Boucher al momento de hacer la transacción, como se muestra en la imagen siguiente.

Forma de pago

\$ Abonos

Forma **TARJETA DE CRÉDITO** Vence

Monto

Tipo **Visa**

Numero Operacion Numero Tarjeta

Aceptar Cancelar

Imagen de cómo debieran quedar las tarjetas de crédito

En el caso de que fuera una tarjeta de debito, que se haga exigible ingresar el banco emisor de la tarjeta de debito, el numero de operación y numero de tarjeta que arroja el boucher luego de la operación, como se muestra en la imagen siguiente.

Forma de pago

\$ Abonos

Forma **TARJETA DE DEBITO** Vence

Monto

Banco **Santander**

Numero Operacion Numero Tarjeta

Aceptar Cancelar

Imagen de cómo debieran quedar las tarjetas de debito

Luego de haber ingresado la o las tarjetas, ya sea de crédito o débito en la forma de pago, esto debiera quedar de la siguiente manera, tal como se muestra en la imagen siguiente, en donde en las formas de pago aparece diferenciado, en este caso el cheque, crédito auto en parte de pago, tarjeta de débito en donde aparece el banco emisor, el que en este caso es el banco Santander, y su respectivo número de operación, y la tarjeta de crédito, en donde aparece el tipo de tarjeta que es, en este caso es Visa, con su respectivo número de operación.

The screenshot shows a software interface for vehicle sales management. The main window displays a list of sales records with columns for Estado, Nº Cajón, F. Factura, F. Cotización, Numero, Vendedor, Ru#, Razon Social, Direccion, Giro, Comuna, Ciudad, Telefonos, Sub Total, and T. The selected record is for a sale of a NISSAN QASHQAI CVT (LL015) on 05/05/2012, with a total value of 124,799,171.

Below the list, there is a detailed view of the selected sale, showing the following payment methods:

Provisiones	Documentacion	Accesorios	Otros Cargos	Financiamiento	Observaciones		
Tesoreria	Vencimiento	Linea	Forma	NºCajón	Numero Banco	Cuota	Monto
✓	30/04/2012	1	CHEQUE		221659 B.C.I.	1	\$ 8.000.000
✓	30/04/2012	1	CREDITO A.P.P.				\$ 2.250.000
✓	30/04/2012	1	TARJETA DE DEBITO	7806	SANTANDER	1	\$ 1.450.000
✓	30/04/2012	1	TARJETA DE CREDITO	6116	VISA	1	\$ 50.000
\$ 11.750.000							

On the right side of the interface, there is a summary of the sale details, including the vehicle information (PN-8528, NISSAN QASHQAI CVT), the relative sale value (\$11,890,000), and the total amount to be paid (\$11,750,000).

Imagen de cómo debieran quedar las tarjetas de debito

Después de haber hecho todo este proceso de ingresar las tarjetas diferenciadas, el vendedor o cajero, cualquiera sea el caso, no podrá ingresar valores por comisión de uso de tarjetas, sino que estos verán como el sistema lo hace en forma automatizada, y su vez este es capaz de identificar si es tarjeta de débito, cobrará automáticamente la comisión que se exija en esa fecha, la cual hoy en día para el caso de venta de vehículos es de 2,96% + IVA, y si fuera el caso de tarjeta de crédito también la identifique y cobre la comisión en el caso de venta de vehículos de 1,67% + IVA, y debiera aparecer de la siguiente manera, como se muestra en la siguiente imagen.

Sistema J.A.C.S. (Gestión venta de vehículos) - [Informe de Ventas]

Archivo Maestro Manten Stock Ventas Administración Vinculos

Criterio: Entre Fechas Por Cliente Por cajón Por vendedor

Vendedor: JAIME VERGARA

Diag a column header here to group by that column

Estado	Nº Cajón	F. Factura	F. Cotización	Numero	Vendedor	Rut	Razon Social	Dirección	Giro	Comuna	Ciudad	Telefonos	Sub Total	T
FACTURADO	PN-8512	30/04/2012	21/04/2012	20829	JAIME VERGARA	9393841-0	ULLOA ELGI PINARES SIN	LAS CONDES		SANTIAGO	7076279	12521097		
FACTURADO	PN-8528	09/05/2012	25/04/2012	20865	JAIME VERGARA	6286775-2	BASCUÑAN FERNAN SIN	VITACURA		SANTIAGO	2290669	12479817		
FACTURADO	N-18281	28/04/2012	27/04/2012	20904	JAIME VERGARA	16020191-6	MONSO PE LOS VIKI SIN	LAS CONDES		SANTIAGO	9183426	7569840		
FACTURADO	PN-8373	30/04/2012	28/04/2012	20916	JAIME VERGARA	21557064-9	PUENTE CA AV. PIE / SIN	LO BARNECHEA		SANTIAGO	9466268	12354018		
FACTURADO	N-18404	08/05/2012	02/05/2012	20950	JAIME VERGARA	96538460-K	SCANIA CHI PANAME TRÁ	QUILICURA		SANTIAGO	6361600	10554172		
FACTURADO	PN-7713	11/05/2012	04/05/2012	20969	JAIME VERGARA	97036000-K	BANCO SAN BANDER SIN	SANTIAGO		SANTIAGO	3201219	8094240		
FACTURADO	PN-8613	28/05/2012	18/05/2012	21139	JAIME VERGARA	10659588-7	VELASQUEZ GENERA SIN	PROVIDENCIA		SANTIAGO	3644303	19624722		
FACTURADO	PN-8538	23/05/2012	22/05/2012	21172	JAIME VERGARA	4286339-4	VIAL RODRI BARBAS SIN	VITACURA		SANTIAGO	2152523	9697264		
COTIZACION	PN-0		24/05/2012	21209	JAIME VERGARA	13888248-9	DIAZ SALAS PEDRO (SIN	VITACURA		SANTIAGO	9538474	30004240		
FACTURADO	PN-8562	31/05/2012	30/05/2012	21291	JAIME VERGARA	10477965-8	BERSANO I- AMAPOL SIN	PROVIDENCIA		SANTIAGO	7259465	13288402		

Reg 272

Provisiones | Documentación | Accesorios | Otros Cargos | Financiamiento | Observaciones

Cargo	Descripción	Valor
CLIENTE	COMISION TARJETA DE CREDITO	\$ 28.816
CLIENTE	COMISION TARJETA DE DEBITO	\$ 1.761
EMPRESA	GASTO SEGUN ORDEN COMPRA N° 24118	\$ 50.000

Vehículo: PN-8528

Nº Cajón: PN-8528

Chasis: SJNFBJA1022448909

Motor: MR20118249w

Marca: NISSAN

Modelo: QASHQAI CVT (LL015)

Factura: 176717/09/05/2012

Relativo a la venta:

Documentación

Empresa: \$ 0

Cliente: \$ 207.590

Accesorios

Empresa: \$ 4.240

Cliente: \$ 0

Provisiones

Empresa: \$ 59.000

Compra vehículo

Valor: \$ 10.592.700

Venta vehículo

Valor: \$ 11.890.000

Otros

Descuento: \$ 378.127

Bonos: \$ 0

Otros

Margen: \$ 659.174

%: % 6.59

Total a Pagar: \$ 11.750.000

Total Abonos: \$ 11.750.000

CAPIB NUM SCRL INS PIAMONTE SA | VITACURA N° 9951 SA | JAIME VERGARA | Fecha: 01/06/2012 Hora: 19:16:12

Teniendo esto armado se debe realizar una capacitación a los vendedores y/o cajeros para que empiecen a trabajar con el sistema modificado y entiendan que tendrán que diferenciar si es tarjeta de crédito o débito, que los campos numero de operación, numero de tarjeta, tipo de tarjeta y banco emisor, dependiendo de el caso son obligatorios, o si no, no podrán avanzar en el cierre de la nota de venta y se darán cuenta que el sistema ingresa la comisión por el uso de estas tarjetas.

Después de esto el departamento de informática deberá hacer volver ha hacer modificaciones al sistema para que este pueda recoger toda la información de que nos proporciona la página web de Transbank, en donde se ven todas las transacciones que se hacen, los valores, y números de operación, y que sea capaz de tomar esta información e ingresarla al sistema.

Teniendo esto listo se debe hacer una capacitación al personal contable para que pueda tomar la información arrojada por el sistema y se hagan las comparaciones o conciliaciones de los que nos está pagando Transbank con lo que realmente se uso el servicio y que cuadre las comisiones diferenciadas entre las tarjetas de debito y crédito.

Con todo esto listo debemos realizar una marcha blanca del proceso para ver posibles fallas humanas de ingreso de la información o posibles fallas técnicas del software computacional, de modo que no sufra incompatibilidades o arroje datos erróneos, en los

cuales cada jefe de área o jefes de local deben supervisar que esta operación se haga de acuerdo a lo exigido, al momento de firmar las notas de venta los jefes deben revisar que este todo completamente y bien ingresado lo solicitado.

Una vez vistos los posibles defectos se procederá a dar inicio oficial de este simple mejoramiento del sistema y de gran ayuda para el departamento de contabilidad.

Conclusiones

Como hemos podido ver en este trabajo tenemos un problema de ingresos de dineros y conciliación de las tarjetas de crédito y debito que cancela Transbank a la empresa, nos damos cuenta de que el ingreso de estas no es el correcto y que los vendedores y/o cajeros no pueden diferenciar en el sistema cuando es tarjeta de crédito o debito, además de que no ingresan los valores exactos de las comisiones que corresponden a cada tarjeta.

Estos puntos defectuosos del software, se obtuvieron haciendo un estudio del sistema de ventas de la empresa, el cual arrojó muchas incoherencias en los ingresos de comisiones, lo cual ocasiona que no haya una cuadratura exacta de lo que está pagando Transbank, solo se recibe lo pagado y no hay una contabilidad en tiempo real, lo cual ocasiona pérdidas o una incorrecta información al momento de hacer el balance general, ya que puede arrojar utilidades, las cuales no son las reales.

Si este proyecto no se realiza se verá que se sigue incurriendo en un error por parte de la gerencia al no corregir las problemáticas relacionadas con los ingresos de dineros, porque por un lado vera las ventas, las cuales arrojaran un margen de utilidad, pero posteriormente este margen se verá disminuido sin saber porque, cuando Transbank pagué las transacciones con tarjetas.

A su vez el desarrollo de este trabajo nos deja en claro que esta solo direccionado para el área de ventas de vehículos de la empresa, y no al total de ella, por ende quedaran pendientes las aéreas de servicio y venta de repuestos, las cuales seguramente también sufren de este mismo problema, y los ingresos de estas sean mucho mayores.